

مجلة الابتكار والتسويق

مجلة علمية محكمة تعنى بمجالات الاقتصاد وعلوم التسيير والعلوم التجارية تصدر عن مخبر إدارة الابتكار والتسويق
جامعة سيدي بلعباس - الجزائر



Janv.
2019

Revue de l'Innovation et Marketing

Revue académique éditée par le laboratoire de recherche
Management de l'Innovation et Marketing M.I.M
Université de Sidi Bel Abbés - Algérie

المجلد 6 العدد 1
يناير 2019



ISSN: 2353-0189
العدد 1: 2014-2014
eISSN: 2600-6464

المجلد 6
العدد 1

Revue de l'Innovation et Marketing

Vol.6
N°1

Janvier
2019



ISSN: 2353-0189
العدد 1: 2014-2014
eISSN: 2600-6464



مخبر إدارة الابتكار والتسويق
طباعة
مكتبة الرست أو للطباعة والنشر - الجزائر



Le Laboratoire de recherche Management de l'innovation et marketing M.I.M

Impression

مكتبة الرست أو للطباعة والنشر - الجزائر



مجلة الابتكار والتسويق

مجلة علمية محكمة تعنى بمجالات الاقتصاد وعلوم التسيير والعلوم التجارية
يصدرها مخبر بحث إدارة الابتكار والتسويق - جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس

المراسلات و الاشتراك

- ترسل المقالات والمراسلات باسم مدير المجلة البروفيسور صحراوي بن شيحة

على البوابة الجزائرية للمجلات العلمية

العنوان مجمع البحث الكائن برئاسة الجامعة طريق تلمسان - القاعة رقم 5

- الطابق الثاني

الهاتف: 0551679069

- البريد الالكتروني لمخبر إدارة الابتكار والتسويق: labo_mim@yahoo.fr

بريد مجلة الابتكار والتسويق: revue_mim@yahoo.fr

revuerim@yahoo.com

سكرتير المجلة: الدكتورة زوهري جلييلة

الهاتف: 05 58 45 87 47

البريد الالكتروني: djalil_benazza@yahoo.com

مجلة الابتكار والتسويق

مجلة علمية محكمة تعنى بمجالات الاقتصاد وعلوم التسيير و العلوم التجارية
يصدرها مخبر بحث إدارة الابتكار والتسويق - جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس

شروط وقواعد النشر في مجلة الابتكار والتسويق

- 1- يقدم الباحث الذي يرغب في نشر مادته ويلتزم بعدم تقديم مادته إلى جهة أخرى، ويتعهد بالالتزام التام بقواعد وشروط النشر.
- 2- تتضمن الورقة الأتولى العنوان الكامل للمقال باللغة العربية والإنجليزية، اسم الباحث ورتبته العلمية والمؤسسة التابع لها (كلية، جامعة)، هاتف، عنوان البريد الإلكتروني مع ملخصين، الأول بلغة المقال والثاني باللغة الإنجليزية يحملان الكلمات المفتاحية
- 3- يجب أن تكون المادة المرسله لم يسبق نشرها ولم توجه للنشر إلى جهة أخرى.
- 4- ألا يتجاوز حجم البحث على أكثر تقدير عشرين (20) صفحة ولا يقل عن خمسة عشر (15) صفحة بما في ذلك قائمة المراجع والهوامش والجداول والأشكال.
- 5- تكتب المادة العربية بخط traditional arabic حجم 14 بمسافة 10 نقطة بالتدقيق بين الأسطر، أما الخط اللاتيني فبنوع Times New Roman حجم 12.
- 6- يكتب المقال في صفحة مقاس (16 سم x 24 سم) هوامش الصفحة 2.7 سم على اليمين واليسار، 2.5 سم رأس وأسفل الورقة.
- 7- تضبط الجداول والأشكال مرقمة ومعنونة وفقا لهوامش الصفحة آنفه الذكر. يرقم التهميش بطريقة آلية في آخر الصفحة،
- 8- يراجع البحث مراجعة لغوية دقيقة جدا من طرف الباحث قبل إرساله للنشر في المجلة.
- 9- يكون العنوان والرقم فوق الشكل أو الجدول والمصدر تحتهما.
- 10- ترسل لصاحب الورقة المقبولة نسخة من العدد الذي تنشر فيه الورقة
- 13- يصبح البحث المنشور ملك للمجلة ولنشره في مجلة أخرى يتطلب الحصول على موافقة كتابية من المجلة
- 14- ترسل المقالات عن طريق البوابة الجزائرية للمجلات العلمية فقط (www.asjp.cerist.dz)

ملاحظات عامة

- تخضع كل الأبحاث والدراسات للتحكيم العلمي من طرف خبيرين لتقرير مدى صلاحيتها للنشر
- يجوز للمجلة إدخال التعديلات التقنية اللازمة قبل نشر المادة المقبولة دون المساس بالمضمون.
- المقالات التي توجه إلى المجلة لا ترد إلى أصحابها سواء نشرت أم لم تنشر.
- يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مقاله ولا يعبر عن رأي المخبر أو المجلة
- تحتفظ المجلة بالحق في عدم نشر أي مقال دون إبداء الأسباب ويعد قرأها نهائيا

مجلة الابتكار والتسويق

مجلة علمية محكمة تعنى بمجالات الاقتصاد وعلوم التسيرو العلوم التجارية
جامعة جيلالي الياس سيدي بلعباس بصدرها مخبر بحث إدارة الابتكار والتسويق

مدير المجلة

البروفيسور صحراوي بن شيحة

هيئة التحرير

رئيس التحرير صحراوي بن شيحة
رئيس التحرير المساعد البروفيسور صالح الياس
رئيس التحرير المساعد الدكتور كامل محمد
رئيس التحرير المساعد الدكتورة قراع أمال
سكرتير المجلة الدكتورة زوهري جليلة

اللجنة العلمية والتحكيم

- 1- د. صحراوي بن شيحة جامعة جيلالي لياباس سيدي بلعباس
- 2- أ.د فتات فوزي جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 3- أ.د بن حبيب عبد الرزاق جامعة تلمسان الجزائر
- 4- أ.د عريف صلاح الدين جامعة إفري فرنسا
- 5- أ.د إيرك جيليان جامعة إفري فرنسا
- 6- أ.د غربي عبد الرزاق رئيس الجمعية المغربية للتسويق تونس
- 7- أ.د بن بوزيان محمد جامعة تلمسان الجزائر
- 8- أ.د سالم الرحبي جامعة إربد الأهلية الأردن
- 9- أ.د بلمقدم مصطفى جامعة تلمسان الجزائر
- 10- أ.د كورتل فريد جامعة سكيكدة الجزائر
- 11- أ.د ماضي بلقاسم جامعة عنابة الجزائر
- 12- أ.د بوعشة مبارك جامعة قسنطينة الجزائر
- 13- أ.د يوسف الرامي المدرسة العليا للتجارة بو فرنسا
- 14- أ.د خالد الخطيب مركز البحث و تطوير الموارد البشرية رماح الأردن
- 15- أ.د شنوف شعيب جامعة بومرداس الجزائر
- 16- أ.د زايد مراد جامعة الجزائر 3 الجزائر
- 17- أ.د عبد الفتاح بوخمخام جامعة جيجل الجزائر
- 18- أ.د درمان سليمان صادق جامعة دهوك العراق

- 19- أ.د رامز الطنبور جامعة الجنان لبنان
- 20- أ.د طارق الحاج جامعة النجاح نابلس فلسطين
- 21- أ.د جفلاط عبد القادر جامعة ليل فرنسا
- 22- أ.د صالح إلياس جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 23- أ.د عمار يكن جامعة الجنان لبنان
- 24- أ.د داني الكبير معاشو جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 25- أ.د حساين أمال جامعة تلمسان
- 26- أ.د لبيق محمد بشير جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 27- أ.د عمران عبد النور جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 28- أ.د. بن منصور عبد الله جامعة تلمسان الجزائر
- 29- د.عتو محمد جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 30- د. بن سعيد محمد جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 31- د. راوي نور الدين جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 32- د. عطار عبد الحفيظ جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 33- د. يحيى برويقات عبد الكريم جامعة تلمسان
- 34- د. بن غلال بلقاسم المركز الجامعي البيض الجزائر
- 35- د. سحنون سمير جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 36- د. شهيد محمد جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 37- د. يحيى سليمان جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 38- د. أونان بومدين جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 39- د. كاملي محمد جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 40- أ.د بن حمودة محبوب جامعة الجزائر 3 الجزائر
- 41- أ.د بن حميدة محمد جامعة سعيدة الجزائر
- 42- أ.د. بوزيان عثمان جامعة سعيدة الجزائر
- 43- أ.د بوتلجة عبد الناصر جامعة تلمسان الجزائر
- 44- أ.د مليكي سمير بهاء الدين جامعة تلمسان الجزائر
- 45- د. بودي عبد الصمد جامعة بشار الجزائر
- 46- د. داتو سعيد عماد جامعة سيدي بلعباس الجزائر
- 47- د. زغبة طلال جامعة المسيلة الجزائر
- 48- د. وهاب محمد جامعة سيدي بلعباس الجزائر

مجلة الابتكار والتسويق

مجلة علمية محكمة تعنى بمجالات الاقتصاد وعلوم التسيير والعلوم التجارية
جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس يصدرها مخبر بحث إدارة الابتكار والتسويق

كلمة مدير المجلة

يقول الله سبحانه وتعالى في سورة الرعد الآية 17 " فأما الزيد فيذهب جفاء وأما ما ينفع الناس فيمكث في الأرض كذلك يضرب الله الأمثال " صدق الله العظيم

وعلى هذا الأساس نحرص دائما في هذا المخبر على تكوين النظرة العلمية وتكوين العقل المثقف والتدريب على تقديم الحلول البديلة وتحسين مستوى اتخاذ القرار والتعلم المستمر وامتلاك أسس المرونة الذهنية وتعزيز فهم الواقع لتلبية متطلبات سوق العمل إيمانا منا بأن نجاح المخبر في تأدية أدواره العلمية والبحثية كفيل بنجاح رسالتنا في بناء المجتمع والارتقاء به. يأتي هذا العدد ليقدم رؤية لدور المخبر في تفعيل مسيرة البحث العلمي ليتجاوز العقبات وعرض التطورات وتقديم الحلول والمقترحات محتكمين إلى الباحثين وتصوراتهم في تطوير هذه الرؤية وتحليلها إعتقادا منا بأن رسالة العلم رسالة تكاملية يتعاون الجميع في إنجاحها وعليه من واجبنا أن نقدم التحفيز والتشجيع على نحو مستمر لكافة الباحثين والطلبة بدون إستثناء .

إن أكبر مشاعر السعادة هو أن يجد المرء لنفسه هدفاً، ثم يسعى إلى تحقيقه بجهد واجتهاد، ثم يحققه فعلاً والحمد لله رب العالمين وفقنا لإصدار العدد السادس من مجلة الابتكار والتسويق وهو العدد الثاني من خلال استخدام البوابة الجزائرية للمجلات العلمية.

كل تقدير واحترام لكل الباحثين الذين ساهموا بإثراء هذا العدد من مقالات ومواضيع قيمة ويجعلها الله سبحانه وتعالى في ميزان حسناتهم

" رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن اعمل صالحا ترضاه وأصلح لي في ذريتي إني تبت إليك وإني من المسلمين"

مدير المجلة ... البروفيسور صحراوي به شبيحة

التوصيات: لا توجد توصيات

مجلة الابتكار والتسويق

مجلة علمية محكمة تعنى بمجالات الاقتصاد وعلوم التسيير والعلوم التجارية
يصدرها مخبر بحث إدارة الابتكار والتسويق - جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس

المحتويات

المجلد 6 العدد 1

11	- ارتباط رضا الزبائن بمستوى جودة الخدمة وفق نموذج الاداء الفعلي <i>Serverperf</i> دراسة استطلاعية لزبائن وكالات السياحة والاسفار ورقلة د. مسغوني منى
37	- الكلمة المنطوقة وأثرها في العوامل الشخصية لسلوك السائح دراسة حالة لأراء عينة من زبائن فندق Rixos في محافظة دهبوك دلمان خوشفي رمضان شرفاني
61	- دور الابتكار التسويقي في تحسين أداء المؤسسات دراسة حالة منتج الغزال الذهبي بمدينة وادي سوف الجزائر د. أحمد رمزي سياغ هبة الله مجول
81	- تموضع العلامة التجارية في ذهن المستهلك - دراسة تطبيقية لقطاع السيارات بالجزائر - د. عبد الحق رايس أ. كريمة بن شريف
103	- دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين ترتيب الجامعات الجزائرية أ. غبغوب ياقوتة أ. أمير ضهير
131	- توظيف أدوات التسويق الالكتروني كآلية لتنشيط وترقية خدمات المؤسسات السياحية في الجزائر "دراسة حالة بعض الوكالات السياحية (بولاية بشار)" غزالي فاطمة أ. د بودي عبد الصمد
155	- مراحل تشكيل علاقات ناجحة مع الزبائن -دراسة حالة مؤسسة "موييليس" د. بوفولة نبيلة
175	- الذكاء التسويقي المبني على التسويق الداخلي رهان لتجسيد الذكاء الاقتصادي د. سعاد عبود د. ريحة قوادرية
195	- الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية : بين السعي لكسب رضا العميل و تحديات الواقع د. بن خالدي نوال

مجلة الابتكار والتسويق

مجلة علمية محكمة تعنى بمجالات الاقتصاد وعلوم التسيير والعلوم التجارية
يصدرها مخبر بحث إدارة الابتكار والتسويق - جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس

Règles de Publications

Le chercheur doit respecter les règles de publication suivantes :

- 1- L'article soumis ne doit pas avoir été présenté pour publication dans une autre revue.
- 2- L'article soumis à publication doit être écrit sur papier (A4) au format de Microsoft Word. Il doit contenir le texte intégral de la publication ainsi que les résumés (arabe, Français et Anglais).
- 3- La première page doit contenir l'intitulé complet de l'article, le nom du ou des chercheurs, grades, établissement universitaire, téléphone et l'adresse électronique. Les Résumés écrit en langue de l'article et le deuxième en anglais portant les Mots-clés.
- 4- L'article ne doit pas excéder 20 pages y compris les tableaux, les graphes, la bibliographie et les annexes.
- 5- Les articles en langue arabe doivent être présentés en Traditional Arabic, taille 14, distance 10 points entre les lignes. Les articles en langues latines doivent utiliser la police Times New Roman, taille 12.
- 6- Les marges sont de 2.7 cm à droite et à gauche, 2.5 cm en haut et en bas de page. Les graphes et les tableaux doivent être chiffrés et titrés selon les notes de bas de page, déjà mentionnées.
- 7- Les notes doivent être chiffrées selon le système « note de fin » en les mentionnant en dernier.
- 8- Le chercheur doit vérifier minutieusement son travail de recherche avant de l'envoyer pour sa publication dans la revue.
- 9- La revue (RIM) n'accepte que les articles qui ont été envoyés à (www.asjp.cerist.dz)

Observations générales :

- Toute étude ou recherche est soumise systématiquement pour expertise scientifique à deux expertises (peer review).
- La revue se réserve le droit d'introduire les rectifications techniques jugées utiles et nécessaires avant de publier l'article accepté.
- En cas de plagiat, les auteurs portent l'entière responsabilité juridique pour le contenu de leur article.
- La revue se réserve le droit de ne pas publier un article sans donner des raisons et sa décision est définitive

Directeur de la revue : Pr SAHRAOUI Benchiha
Éditeur en chef : Pr SAHRAOUI Benchiha

Éditeur associé Pr SALAH Elyas
 Éditeur associé D. Kameli Mohamed
 Éditeur associé D. Graa Amel
 Secrétaire de la revue D.Zouhri Djalila

Comité scientifique et arbitrage :

- 1- Dr. SAHRAOUI Benchiha, Université de Sidi Bel Abbes, Algérie.
- 2- Pr. FETAT Fawzi, Université de Sidi Bel Abbes, Algérie .
- 3- Pr. BENHABIB Abderrazak , Université de Tlemcen .
- 4- Pr. ARIF Salaheddine , Université d'Ivry , France .
- 5- Pr. ERIC Julienne, Université d'Ivry , France .
- 6- Pr. Gharbi Abderrazak président de l'association maghrébine de marketing -Tunisie
- 7- Pr. BENBOUZIANE Mohamed , Université de Tlemcen , Algérie.
- 8- Pr SALEM Errahimi, Université d'Irbid El Ahlia, Jordanie.
- 9- Pr Belmokadem Mustefa Université de Tlemcen
- 10- Pr .KOURTEL Farid, Université de Skikda , Algérie.
- 11- Pr. MADI Belkacem, Université de Annaba , Algérie.
- 12- Pr. BOUACHA Moubarak, Université de Constantine, Algérie.
- 13- Pr Youssef Errami ESC Pau France.
- 14- Pr Khelid Elkhatib Centre de recherche développement des ressources humaines Remah Jordanie
- 15- Pr. CHENOUF Chouaib, Université de Boumerdes, Algérie.
- 16- Pr Zaid Mourad Université d'Alger 3 Algérie.
- 17- Pr. ABDELFETTAH Boukhamkham , Université de Jijel, Algérie.
- 18- Pr. DERMAN Slimane Sadek, Université de Dahouk, Irak .
- 19- Pr. RAMEZ Ettanbour, Université d'Eldjenane, Liban .
- 20- Pr .TAREK El Hadj, Université d'Ennadjah , Nabels, Palestine .
- 21- Pr. DJEFLAT Abdelkader, Université de Lile, France.
- 22- Pr Salah Elyes Université de Sidi Bel Abbes, Algérie .
- 23- Pr. AMMAR Yaken, Université d'Eldjenane , Liban .
- 24- Pr .DANI EL KABIR maachou, Université de Sidi Bel Abbes, Algérie.
- 25- Pr .Hessayen Amel, Université de Tlemcen, Algérie.
- 26- Pr.LABIG mohammed bachir Université de Sidi Bel Abbes, Algérie.
- 27- Pr. AMRANI Abdenmour Kamar, Université de Sidi Bel Abbes, Algérie.
- 28- Pr. BENMANSOUR Abdellah, Université de Tlemcen, Algérie.
- 29- Dr.ATTOU mohammed , Université de Sidi Bel Abbes, Algérie.
- 30- Pr. BENSAID Mohamed, Université de Sidi Bel Abbes, Algérie.
- 31- Dr. RADI Noureddine, Université de Sidi Bel Abbes, Algérie.
- 32- Dr. ATTAR Abdelhafid , Université de Sidi Bel Abbes, Algérie .
- 33- Dr. Yahia Berrouiged Abdelkarim Université de Tlemcen, Algérie
- 34- Dr. Benallah Belkacem, Centre Université Albayadh. Algérie.
- 35- Dr.Sahnoune Samir, Université de Sidi Bel Abbes, Algérie.
- 36- Dr. Chehidi Mohammed, Université de Sidi Bel Abbes, Algérie.
- 37- Dr. Yahiaoui Slimane, Université de Sidi Bel Abbes, Algérie.
- 38- Dr. Ounane Boumediene, Université de Sidi Bel Abbes, Algérie.
- 39- Dr.Kameli Mohammed, Université de Sidi Bel Abbes, Algérie.
- 40- Pr. Benhammouda Mahboub, Université d'Alger 3 Algérie.
- 41- Pr Benhamida Mohamed, Université de Saïda Algérie.
- 42- Dr Bouziane Otman, Université de Saïda Algérie.
- 43- Pr Boutaldja Abdennacer, Université de Tlemcen, Algérie.
- 44- Pr Maliki Samir Bahaeddine , Université de Tlemcen, Algérie
- 45- D.Boudi abdessamad , Université Béchar Algérie
- 46- Datoussaid Immad Université de Sidi Bel Abbes, Algérie.
- 47- Zaghba Talal Université de Msila , Algérie
- 48- Ouahab Mohamed, Université de Sidi Bel Abbes, Algérie

الدراسات باللغات الأجنبية Études en langue étrangère	
215	- Marketing social et changement de comportement dans la santé publique en Algérie : vers une automédication responsable. Naima LABIAD, Aimad DATOUSSAID
237	-Les medias sociaux et leurs utilisation dans les établissements hôteliers : Une approche qualitative DIOUANI Hela, Dr. GRAA Amel, Dr. CHAHIDI Mohamed