مجلة (المُدبّـر) / عدد خاص بالملتقى الدولي حول: اقتصاد المنصات الرقمية –فرص وتحديات
المجلد 09، عدد خاص، 2022
ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

الكفاءات الرقمية كمدخل لتعزيز الابتكار في الخدمات الرقمية: دراسة حالة على بعض من فروع البنك الوطني الجزائري بولاية غرداية.

Digital competencies as an entrance to enhance innovation in digital services: A case study on some of the branches of the National Bank of Algeria in the state of Ghardaia.

تاريخ الاستلام: 14-09-2022 تاريخ قبول النشر: 10-10-2022

عبد الفتاح هيبة[1]، جامعة غرداية، الجزائر،
hiba.abdelfattah@univ-ghardaia.dz
مهدي شرقي، جامعة غرداية، الجزائر،
chergui.mehdi@univ-ghardaia.dz

Abstract :

This study aimed to verify the role of digital competencies in creating digital services for employees at the level of some of the branches of the National Bank of Algeria in the state of Ghardaia, and to identify this matter, information was collected through the questionnaire tool on a sample of employees represented by 40 employees from a total of 50 employees in branches The Algerian National Bank under study, and the results of the study were analyzed in the light of this by several statistical methods; The results concluded that there is a statistically significant effect of digital competencies in creating digital services.

Keywords: Digital competencies, digital innovation, digital service, digital service quality, National Bank of Algeria**.**

JEL Classification Codes: 03, 0320.

[1] المؤلف المراسل.

مجلة (المُدبّـر) / عدد خاص بالملتقى الدولي حول: اقتصاد المنصات الرقمية –فرص وتحديات
المجلد 09، عدد خاص، 2022
ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من دور الكفاءات الرقمية في ابتكار الخدمات الرقمية لدى الموظفين على مستوى بعض من فروع البنك الوطني الجزائري بولاية غرداية، وبغرض التعرف على هذا الأمر تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعنى بجمع المعلومات عن طريق أداة الاستبيان على عينة من الموظفين المتمثلة في 40 موظف من أصل 50 كعدد اجمالي في الفروع محل الدراسة، و قد تم تحليل النتائج في ضوء ذلك عن طريق مجموعة من الوسائل الاحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، النسب المئوية، معامل الثبات ألفا كرونباخ وكذا معامل الانحدار؛ وقد خلصت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية للكفاءات الرقمية في ابتكار الخدمات الرقمية بكل أبعاده ماعدا بعد المهارة التشغيلية الغير دال احصائيا.

الكلمات المفتاحية: كفاءات رقمية، ابتكار رقمي، خدمة رقمية، جودة خدمة رقمية. بنك وطني جزائري.

تصنيف JEL: 03 ،0320.

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

1. مقدمة:

إن التحول نحو الاقتصاد المعرفي وما نجم عنه من تحولات في مختلف المجالات أهمها الجانب التكنولوجي جعل العديد من مجالات وأنشطة الأعمال تتم عن بعد بواسطة عمالة مؤهلة ذات انفتاح وخبرة رقمية، الأمر الذي أدى إلى ظهور مصطلح جديد على ساحة الأعمال ألا وهو "**الكفاءات الرقميـة**"، وتطلق هذه التسمية على تلك الفئة من الموظفين الذين يستخدمون الأجهزة التكنولوجية مثل الحاسوب و شبكة الأنترنت سبيلا لهم في العمل سواء في المنزل أو في المؤسسة أو لصالحهم الخاص، وهذا بغرض انتاج خدمات رقمية من خلال ما توفره شبكة الأنترنت من تفاعل بواسطة الوسائط الرقمية.

ولكي تتميز الخدمات الرقمية المقدمة من قبل المؤسسات إلى جمهور المستفيدين بالدوام والاستمرارية وجب أن تتصف بطابع التطور في التأصيل النظري والتطبيقي لمفهوم الخدمة، وهذا لا يتأتى إلا من خلال عمليات ابتكارية للخدمة الرقمية المقدمة سواء بصفة تدريجية أو جذرية بغرض أن تضمن المؤسسات رضا العملاء واستمرارية الخدمة؛

وقد حضي الابتكار في الخدمات الرقمية باهتمام الكثير من الدراسات التنظيمية نظرا لتأثيره على المؤسسة بصفة خاصة والمجتمع عامة فيما يتعلق بالتأثير المباشر على خلق فرص العمل والتنمية الاجتماعية والاقتصادية على حد سواء؛[1]

ولأن الكفاءات الرقمية تعتبر كفاعل رئيسي في نوعية وجودة الخدمات الرقمية المقدمة للعملاء، استوجب من خلال دراستنا هذه تسليط الضوء على دور هذه الكفاءات الرقمية في تفعيل الابتكار في الخدمات الرقمية التي تقدمها الشركات أو المؤسسات الاقتصادية للعملاء المستفيدين من خدماتها الذين ينشطون على مستوى المنصات الرقمية باستخدام الانترنت.

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

أ- إشكالية الدراسة:

الإشكالية الرئيسية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للكفاءات الرقمية في ابتكار الخدمات الرقمية على مستوى البنك الوطني الجزائري وبعض من فروعه بولاية غرداية؟

الأسئلة الفرعية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة التشغيلية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة المعلوماتية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة الأمنية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة الاتصالية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائر؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة التعاونية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة الابداعية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للرضا عن العمل الافتراضي في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري؟

ب- فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للكفاءات الرقمية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري بولاية غرداية.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة التشغيلية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة المعلوماتية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة الأمنية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة الاتصالية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة التعاونية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة الابداعية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للرضا عن العمل الافتراضي في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري.

ج- أهداف الدراسة:

- ابراز مستوى الكفاءات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري بولاية غرداية؛

- معرفة دور الكفاءات الرقمية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري بولاية غرداية؛
- تحديد ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد المتغير المستقل المتمثل في الكفاءة التشغيلية، والكفاءة المعلوماتية، الكفاءة الأمنية، الكفاءة الاتصالية، الكفاءة الابداعية، التكيف مع العمل الافتراضي في المتغير التابع المتعلق بابتكار الخدمات الرقمية؛
- تقديم اقتراحات وتوصيات بخصوص تفعيل دور الكفاءات الرقمية في ابتكار الخدمات الرقمية والمساهمة تحقيق التحول الرقمي من خلال المنصات الرقمية.

د- أهمية الدراسة:

- تعتبر هذه الدراسة الأولى على حد علم الباحث في التحقق من موضوع الكفاءات الرقمية وابتكار الخدمات الرقمية والتأصيل لهما نظريا وابراز مستواهما والعلاقة التأثيرية بينهما خاصة في المؤسسة محل الدراسة من خلال الجانب الميداني للدراسة؛
- تساعد هذه الدراسة مؤسسة البنك الوطني الجزائري بولاية غرداية في تفعيل دور كفاءاتها الرقمية والاهتمام بهم لما لهم من دور فعال في تنمية قدرات المؤسسة في الجانب التكنولوجي، خاصة في ضل التحول الرقمي الذي أصبح رافدا أساسيا للاقتصاد نتيجة التحولات الطارئة التي شهدها العالم من بينها وباء كورونا الذي فرض على الشركات والمؤسسات القيام بأنشطتها وتقديم خدماتها من خلال شبكة الأنترنت والتفاعل مع شريحة مهمة من الزبائن والعملاء عبر الوسائط أو المنصات الرقمية.

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

ه- منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي بغية معرفة الدور الذي تحدثه الكفاءات الرقمية في ابتكار الخدمات الرقمية وهذا من خلال استبيان تم تصميمه من قبل الباحث استنادا على مجموعة من الدراسات السابقة كدراسة سوميترا راغورام (2001)، الكسندر فان دورسن (2015)، سوميترا شودري (2015)، مارجريت زيمرمان (2017)، إستر فان لار (2017)، خوسيه مارتينيز كانتوس(2017)، ماتياس دودل وجوستافو ميش (2018)، إيزابيل رودريغيز دي ديوس (2018)، روز (2019)، إستر فان لار (2019)، معتصم باري (2020).

وقد تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية تمثلت في 40 موظف من أصل 50 على مجموعة من الموظفين على مستوى ثلاثة فروع للبنك الوطني الجزائري بولاية غرداية، وهذا خلال الفترة الممتدة ما بين2022/04/21 إلى 2022/05/04.

بالإضافة إلى ذلك فقد تم استخدام الوسائل الاحصائية التالية من أجل تحليل البيانات و تفسيرها والمتمثلة في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الانحدار و معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الدراسة، وهذا كله يتأتى من خلال مخرجات برمجية **Spss v 28.**

2. الكفاءات الرقمية:

1.2 مفهوم الكفاءات الرقمية:

اكتسب مفهوم الكفاءة زخما تدريجيا في المجال الاجتماعي والاقتصادي وكذا التربوي بصفة خاصة كجزء من مفهوم ما يسمى "**برأسمالية المعرفة**"، فمنذ بزوغ التسعينات تم استبدال فكرة التعليم الأكاديمي بمفهوم الكفاءة، وعلى هذا الأساس تم تعريف الكفاءة من قبل الهيئات والأفراد كل حسب مجاله.

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

يعرف البرلمان الأوروبي ومجلس الكفاءة سنة (2006) الكفاءة على أنها "مزيج من المعرفة والمهارات والمواقف ذات الصلة بالسياق المعني (الاجتماعي أو الاقتصادي أو التربوي...)".[2]

لكن ومع الانفجار المعلوماتي وبروز ما يسمى بمصطلح "**الثورة الصناعية الرابعة**" بسبب الاستخدام المتزايد للأنترنت أدى هذا الأمر إلى توجه شريحة كبيرة من الموارد البشرية (الكفاءات) نحو المجال الرقمي عن طريق شبكة عالمية مفتوحة المصدر (الأنترنت)، لذلك تطور مفهوم الكفاءة تاريخيا من الجانب التقليدي إلى المجال الرقمي.[3]

يعرف *(Bared Kitil Engen)* بارد كيتيل إنجن الكفاءة الرقمية على أنه: "مصطلح سياسي يعكس جميع المهارات والمعرفة الواجب توافرها في المستقبل".[4]

تعرف *(Maren Oberländer)* مارين أوبرلندر الكفاءات الرقمية بأنها: "مجموعة من المعارف والمهارات والقدرات التي تمكن الأشخاص من إنجاز مهامهم الوظيفية بكفاءة فيما يتعلق بالوسائط الرقمية في العمل".[5]

ويعرف *(Blayone)* بلايون الكفاءات الرقمية من حيث الأدوار التي يقوم بها العمال الرقميون بأنها عبارة عن: مهارات تتعلق بتعيين المهام المعرفية باستخدام لغة البرمجة عن طريق[6]:

- إدخال الأوامر باستخدام خرائط المفاهيم أو جدول البيانات؛
- تحليل البيانات من خلال القدرة على التعامل مع الكائنات الرقمية؛
- إنتاج المعرفة عن طريق الخدمات الرقمية المنتجة من قبل العمال الرقميين؛
- المهارة الاجتماعية من خلال الاتصال الرقمي بين مزود الخدمة أي العمال الرقميون أو القائم على المنصة الرقمية وبين المستفيدين من هذه الخدمات.

يعرف *(Endra Ubaidillah)* إندرا عبيد الله الكفاءة الرقمية على أنها: "القدرة على فهم الوسائط الرقمية التي تستخدم للبحث عن المعلومات والقدرة على التواصل مع

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

الآخرين باستخدام الأدوات (جهاز الحاسوب، الهاتف المحمول، الأنترنت) والتطبيقات الرقمية المختلفة ".

تعرف *(Teresa Correa)* تيريزا كوريا الكفاءات الرقمية بأنها: "القدرة على الاستجابة بشكل عملي للتحديات والفرص بطريقة تستغل امكانات الأنترنت".

هذه النظرة للمفهوم السابق تلقي الضوء على مفهوم الكفاءة الرقمية من جانبها الاستراتيجي من حيث استغلال الامكانيات الرقمية المتمثلة في الأنترنت، والمهارات الشخصية لدى المستخدم، واستغلاله للفرص الناتجة عن البيئة الخارجية، وهذا في سبيل ابراز نقاط القوة التي يمتلكها الشخص في مواجهة التحديات التي تواجهه من أجل تحقيق أهدافه.[7]

من كل ما سبق تبيانه يمكننا أن نصوغ تعريف يلخص جل المفاهيم التي تم ايرادها، وهي أن الكفاءة الرقمية عبارة عن: مجموعة من القدرات والمهارات والمعارف والسلوكيات التي تمكن الشخص من استخدام الأدوات التكنولوجية وتوظيفها واستغلالها الاستغلال الأمثل للحصول على الفرص المختلفة المتأتية من البيئة الرقمية.

2.2 أبعاد الكفاءات الرقمية:

1.2.2 **الموقف تجاه الرقمنة (Attitude towards digitization)**: يتمثل في الرغبة التحفيزية وذات الإرادة اتجاه التعلم والتعامل مع الأجهزة الرقمية باعتبارها أمرا ضروريا لجميع أنواع العمل في الصناعة.

2.2.2 المهارة التشغيلية (Operational competency): معناه معرفة كيفية التعامل مع الأجهزة الرقمية كعمليات الكمبيوتر الأساسية، البريد الإلكتروني، برامج معالجة البيانات، برامج العروض التقديمية. [8]

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

أو بعبارة أخرى هو القدرة على استخدام وتقييم الموارد والأدوات والخدمات الرقمية بشكل صحيح، ظهر هذا المصطلح مع الوصول التدريجي إلى الأنترنت والتحول الرقمي في كافة الأنشطة والمعاملات.[9]

3.2.2 المهارة الأمنية (Security competency): يتمثل في القدرة على تحديد المخاطر والتهديدات في البيئة الرقمية، وحماية الأدوات والمحتوى الرقمي وكذا البيانات الشخصية، وتجنب التهديدات الجسدية والنفسية أثناء استخدام التقنيات الرقمية، زيادة على ذلك الوعي بالآثار البيئية الناجمة عن استخدام الأدوات التكنولوجية.[10]

4.2.2 المهارة المعلوماتية (Informational competency): تتجلى في القدرة على البحث عن المعلومات وتقييمها وتنظيمها، أي بمعنى الوصول السريع إلى مجموعة واسعة من مصادر المعلومات في الوقت المناسب وتقييم موثوقيتها وقيمتها النسبية.[11]

5.2.2 المهارة الاتصالية (Communicative competence): ينطوي على مهارات الاتصال وتبادل المعلومات والتفاوض.

6.2.2 المهارة الابداعية (Creative competency): تمثل مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتوليد أفكار جديدة أو غير معروفة من قبل، أو معالجة الأفكار المألوفة بطريقة جديدة وتحويل هذه الأفكار إلى منتج أو خدمة أو عملية معترف بها على أنها جديدة في مجال معين.[12]

7.2.2 حل المشكلات الرقمية (Solving of digital problems): تتمثل في عمليات صنع القرار المرتبطة بتوليد وجمع ومعالجة المعلومات المطلوبة، لذلك من الضروري هيكلة وتخطيط استراتيجية لحل المشكلات الرقمية.

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

8.2.2 التفكيـر فـي البيئـة الرقميـة (Self-refecting on the digital environment): عبارة عن عملية صنع المعنى التي تشجع على فهم أعمق للمحتوى الرقمي.[13]

لا تشترط أبعاد الكفاءة الرقمية الترتيب، كذلك يمكن أن تستخدم هذه الأبعاد في مجال زمني واحد، أو يتم تفعيل بعد معين من الأبعاد السابقة الذكر بأبعاد أخرى، كأن يتم مثلا تصميم برنامج تدريبي في سبيل تحسين الكفاءة الاتصالية وكذا المهارة التعاونية مع الغير، الأمر الذي يزيد من قدراته الابداعية في حل المشكلات المتعلقة بالعمل خاصة فيما تعلق بالبعد الاجتماعي في محيط العمل، وهذا كله (البرنامج التدريبي) لا يتأتى إلا من خلال التكنولوجيا الرقمية التي تستوجب الكفاءة التشغيلية.[14]

3. ابتكار الخدمات الرقمية:

1.3 مفهوم ابتكار الخدمات الرقمية:

مع التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أصبح ابتكار الخدمات مجالا مهما للابتكار الرقمي، وتحاول جل الشركات استخدام المنصات الرقمية لدعم ابتكار الخدمة[15]

وهناك العديد من التعريفات التي عرجت لهذا المفهوم من خلال جوانب وأبعاد مهمة، بحيث سنقوم بعرض هذه التعريفات وتقديم جانب مهم لكل تعريف نقوم بتبيانه في سبيل الإحاطة بالموضوع بكل تفاصيله من أجل تعميق الفهم فيما يتعلق بابتكار الخدمات الرقمية:

يعرف (Lundberg) لوندبيرج الابتكار في الخدمات الرقمية على أنه: " عملية انشاء القيمة في تصميم الخدمات الرقمية التي تتمثل في السلع الرقمية غير ملموسة مثل الخدمات التي تقدمها فيسبوك، قوقل، سكايب، سبوتيفي، آيبر".

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

فهو بهذا المعنى عبارة عن استعادة مختلف الموارد واعادة تشكيلها في سبيل خلق موارد جديدة مفيدة لبعض الجهات الفاعلة في سياق معين، أو بصياغة أخرى عبارة عن استخدام المعرفة والمهارات لتوليد القيمة.[16]

يعرف (Michael Barrett) مايكل باريت ابتكار الخدمات الرقمية على أنها "مجموعة جديدة من المكونات الرقمية والمادية لإنتاج خدمات رقمية جديدة وغير مألوفة من خلال الجمع بين البيانات الرقمية من مصادر غير متجانسة".[17]

يعرف (*Jon Iden*) جون آيدن ابتكار الخدمة الرقمية على أنه "إنشاء مشترك للقيمة من خلال تظافر جهود كل الأطراف الفاعلة بما فيهم العملاء، أي المستفيدين من الخدمة"

لأنه وحسب التعريف أعلاه نادرا ما يحدث ابتكار للخدمات الرقمية من فراغ وانما يتأتى ذلك من خلال عملية تعاونية تضم جهات فاعلة متعددة، على سبيل المثال العملاء الذين يعتبرون جزء مهم من خلق القيمة المشتركة، شركات التطوير، آليات تنظيمية وغيرها من المزودين والمستفيدين الذين يشاركون في تفعيل هذه الخدمات الرقمية، وهذا التعاون بين كل الأطراف ذات صلة يمكن اعتباره نظاما بيئيا للخدمة.

ويتم اعتبار هذا التعاون بأنه عبارة عن تجمعات من مختلف المؤسسات المترابطة بما لا ننسى العملاء من خلال مجموعة من المعايير والقواعد، المعاني، الرموز، الممارسات التي يتعاون فيها الفاعلون في نظام بيئي للخدمة. [18]

يفسر ابتكار الخدمة الرقمية من ناحية درجة التغيير إلى مستويين تدريجي وجذري، حيث يتعلق المستوى التدريجي في اجراء تغييرات طفيفة على الخصائص الموجودة في عرض الخدمة، بينما يشير الابتكار الجذري إلى تضمين مجموعة جديدة تماما من الخصائص المتعلقة بالخدمة الرقمية.[19]

من خلال ما سبق من تعريفات متمحورة حول ابتكار الخدمة الرقمية، يمكننا أن نطرح تعريف موحد وشامل يتمثل في:

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

ابتكار الخدمة الرقمية عبارة عن عملية انشاء القيمة من خلال مجموعة من المكونات المادية، والرقمية، والبشرية وكذا تظافر مختلف جهود الفاعلين الخارجيين من أجل تزويد المستفيدين من الخدمات الرقمية التي تتصف بطابع الابتكار التدريجي أو الجذري.

2.3 مبادئ ابتكار الخدمات الرقمية:

1.2.3 نظام بيئي للخدمات يتمثل في هيكل تنظيمي لشبكة من الجهات الفاعلة؛

2.2.3 منصة رقمية تكون بمثابة مكان للابتكار؛[20]

3.2.3 مبدأ المشاركة وتمكين الجهات الفاعلة في تقديم الخدمات الرقمية بما فيها المستفيدون من هذه الخدمات؛

4.2.3 مبدأ التعاون بين المنظمات في ابتكار الخدمات الرقمية؛

5.2.3 مبدأ المشاركة في الابداع وتضمين أدوار الجهات الفاعلة؛

6.2.3 التركيز على القيمة في ابتكار الخدمات الرقمية؛[21]

4. تحليل النتائج:

1.4 عرض وتحليل الثبات باستخدام مقياس ألفا كرونباخ:

الجدول 01: الثبات باستخدام مقياس ألفا كرونباخ

المتغير	البعد	قيمة ألفا كرونباخ
الكفاءات الرقمية	المهارة التشغيلية	%82.3
	المهارة المعلوماتية	%64.5
	المهارة الأمنية	%71.7
	المهارة الاتصالية	%68.9
	المهارة الابداعية	%68.6
	الرضا عن العمل الافتراضي	%70
مجموع العبارات للمحور		%89.7
ابتكار الخدمات الرقمية		%91

المصدر: من اعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات برنامج Spss v28

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

نلاحظ من خلال الجدول رقم 01 أعلاه أن معامل الثبات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد المتغير المستقل المتعلق بالكفاءات الرقمية تراوحت قيمتها ما بين (64.5%) و(82.3%)، أما بالنسبة للمحور ككل فقد بلغت القيمة (89.7%)، بالإضافة إلى ذلك نرى أن المتغير التابع الذي يخص محور ابتكار الخدمات الرقمية بلغت قيمته (91%)، هذا ما يؤكد على ثبات عبارات المقياس ككل وصلاحيته للدراسة وتعميم النتائج.

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

2.4 عرض وتحليل نتائج الاختبارات الوصفية المتعلقة بعينة الدراسة:

الجدول 02: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

البيان	التكرار	النسبة%	البيان	التكرار	النسبة
الجنس			العمر		
ذكور	24	%60	30 سنة فأقل	13	%32
إناث	16	%40	من 31 إلى 40 سنة	20	%50
			من 41 إلى 50 سنة	04	%10
			51 سنة فأكثر	03	%08
المجموع	40	%100	المجموع	40	%100
الحالة الاجتماعية			المؤهل العلمي		
متزوج	28	%70	ثانوي	08	%20
أعزب	11	%28	ليسانس	14	%35
مطلق	01	%2	ماستر	15	%38
أرمل	0	%0	دراسات عليا	03	%07
المجموع	40	%100	المجموع	40	%100
عدد سنوات الخبرة			المسمى الوظيفي		
أقل من 5 سنة	24	%60	مدير	00	%00
من 6 -10سنة	05	%12	نائب مدير	04	%10
من 11-15سنة	05	%12	رئيس مصلحة	05	%12
من 16-20سنة	01	%03	موظف	31	%78
من 21-25 سنة	02	%05	المجموع	40	%100
من 26 إلى 30 سنة	02	%05			
أكثر من 31 سنة	01	%03			
المجموع	40	%100			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v28

يتضح من خلال الجدول رقم 02 أعلاه فيما يتعلق بعينة الدراسة من الموظفين على بعض من فروع البنك الوطني الجزائري بولاية غرداية أن فئة الذكور بلغت (60%) وهي نسبة أكثر من عدد الإناث(40%)، كما أن نلاحظ أن نصف عينة الدراسة تتروح أعمارهم ما بين 31 و 40 سنة بنسبة 50% ومعظمهم متزوجين بنسبة 70%، أما بخصوص مؤهلهم العلمي فنلاحظ أن نسبة (38%) حاصلين على شهادة الماستر و(35%) ذو مستوى ليسانس، زيادة على ذلك نرى أن أكثر من نصف عينة الدراسة تراوحت عدد سنوات خبرتهم من 10 إلى 15 سنة بنسبة 60%، وتقريبا جلهم موظفون بنسبة 78%، الأمر الذي يدل على الدقة والموثوقية في نتائج الدراسة.

3.4 عرض وتحليل نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد عينة الدراسة:

الجدول 04: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد عينة الدراسة

المتغير	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الكفاءات الرقمية	المهارة التشغيلية	4.47	0.45
	المهارة المعلوماتية	4.09	0.47
	المهارة الأمنية	3.97	0.49
	المهارة الاتصالية	3.98	0.67
	المهارة الابداعية	3.92	0.54
	الرضا عن العمل الافتراضي	4.01	0.53
مجموع العبارات للمحور		**4.07**	**0.52**
ابتكار الخدمات الرقمية		**3.99**	**0.53**

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا على مخرجات برنامج Spss v 28

يتضح من خلال الجدول رقم 04 أعلاه أن أبعاد محور الكفاءات الرقمية تراوحت متوسطاتها الحسابية ما بين **(3.92)** إلى **(4.47)**، إذ تنتمي هذه الأبعاد إلى المجال **(3.40 إلى 4.19)** مما يعني أن عينة الدراسة كانت اتجاهات اجاباتهم "**بموافق**"، فيما عدا بعد المهارة التشغيلية الذي حصل على متوسط حسابي قدره (4.47) باتجاه "**موافق بشدة**"، وهذا راجع كون كامل عينة الدراسة يتحكمون في المبادئ الأساسية المتعلقة بالرقمنة كمعرفة كيفية الاتصال بشبكة الأنترنت، وتثبيت البرامج، واعدادات ضبط الخصوصية وغيرها من الأمور المتحكم بها بالنسبة لغالبية عينة الدراسة.

وقد حصل محور الكفاءات الرقمية ككل على متوسط حسابي قدره **(4.07)** باتجاه "**موافق**" وانحراف معياري قدره **(0.52)** أي أن هناك اتفاق إلى حد ما في اجابات عينة الدراسة.

أما بالنسبة لمحور ابتكار الخدمات الرقمية فقد بلغ متوسطه الحسابي **(3.99)** وانحراف معياري **(0.53)**، إذ تنتمي القيمة الأولى إلى المجال **(3.40 إلى 4.19)**، وهذا يدل على أن اجابات عينة الدراسة كانت اتجاهات إجاباتهم "**بموافق**"، وأن هناك اتفاق إلى حد ما في إجابات عينة الدراسة.

من خلال ما سبق أعلاه يتبين أن عينة الدراسة متحكمون في المهارات المتعلقة بالتعامل مع الأجهزة الرقمية، كالقدرة على الحصول على المعلومات واختيارها بشكل نقدي "مهارة معلوماتية"، أوالفهم بكيفية إدارة الأمان والخصوصية عبر الانترنت "مهارة أمنية"، وكذا استخدام الانترنت للتفاعل مع الموظفين من داخل المؤسسة والعملاء من خارجها "مهارة اتصالية"، بالإضافة مثلا إلى القدرة على حل المشكلات" مهارة ابداعية" وأخيرا عينة الدراسة كلهم راضين عن العمل عن طريق الانترنت إذ يتيح لهم هذا الأمر الدقة والسرعة في انجاز الأعمال الموكلة إليهم مما يؤدي بهم إلى ابتكار خدمات رقمية ذات مستوى وجودة عالية ترقى إلى تطلعات المستفيدين من خدمات المؤسسة.

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

4.4 اختبار فرضيات الدراسة:

الجدول 06: نتائج اختبار معامل الارتباط للفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية

الفرضيات		معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	قيمة F المحسوبة	معامل الانحدار B	مستوى الدلالة sig
المتغير المستقل	المتغير التابع					
المهارة التشغيلية	ابتكار الخدمات الرقمية	0.29.5	0.087	3.611	0.35	0.065
المهارة المعلوماتية		0.504	0.254	12.937	0.567	0.001
المهارة الأمنية		0.547	0.300	16.249	0.595	0.001
المهارة الاتصالية		0.572	0.327	18.470	0.456	0.001
المهارة الابداعية		0.730	0.533	43.411	0.725	0.001
الرضا عن العمل الافتراضي		0.604	0.364	21.773	0.613	0.001
الكفاءات الرقمية		0.739	0.547	45.841	1.011	0.001

المصدر: من اعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات برنامج Spss v28

الفرضيات الفرعية: نرى من خلال الجدول رقم 06 أعلاه أن كل الفرضيات تم التحقق من صحتها ودلالتها الاحصائية ماعدا الفرضية الفرعية الأولى حيث نشاهد أن معامل الارتباط بالنسبة للمتغيرين المتمثل في المهارة التشغيلية وابتكار الخدمات الرقمية بلغ مستوى (29%) وهي قيمة طردية ضعيفة، بمعامل تحديد (8%) وهذا يعني أن نسبة (8%) فقط من التغير الحاصل في ابتكار الخدمات الرقمية سببه التغير في بعد المهارة

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

التشغيلية، كما نرى أن قيمة F بلغت (3.611) بمستوى دلالة (0.065) وهي أكبر من (0.05) مما يعني أنها غير دالة احصائيا وأن العلاقة المقترحة بين المتغيرين المهارة التشغيلية وابتكار الخدمات الرقمية غير معنوية وغير صحيحة، ومنه نستنتج أنه **يوجد أثر للمهارة التشغيلية على ابتكار الخدمات الرقمية بمقدار (35%) ولكنه غير دال إحصائيا.**

في حين نرى أنه قد أبلغت كل الأبعاد المستقلة الباقية المتمثلة في بعد (المهارة المعلوماتية، الأمنية، الاتصالية، الابداعية، الرضا عن العمل الافتراضي) وجود علاقة ارتباطية طردية بينهم وبين المتغير المستقل ابتكار الخدمات الرقمية على التوالي (50% متوسطة، 54% متوسطة، 57% متوسطة، 73% قوية، 60% متوسطة)، بمعامل تحديد R2 (25%، 30%، 32%، 53%، 36%) وهذا يعني أن نسبة (25%، 30%، 32%، 53%، 36%) على التوالي من التغير الحاصل في ابتكار الخدمات الرقمية سببه التغير في بعد (المهارة المعلوماتية، المهارة الأمنية، المهارة الاتصالية، المهارة الابداعية، الرضا عن العمل الافتراضي)؛

كما قد بلغت قيمة F المحسوبة للأبعاد الفرعية المذكورة سالفا على التوالي (12.937، 16.249، 18.470، 43.411، 21.773) بمستوى دلالة 0.001 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني أنها دالة احصائيا وأن العلاقة المفترضة بين الأبعاد الفرعية المستقلة والمتغير التابع ابتكار الخدمات الرقمية صحيحة ومعنوية، هذا ما يؤكد **على وجود أثر ذو دلالة احصائية لبعد (المهارة المعلوماتية، المهارة الأمنية، المهارة الاتصالية، المهارة الابداعية، الرضا عن العمل الافتراضي) على ابتكار الخدمات الرقمية بمقدار (56%، 59%، 45%، 72%، 61%) على التوالي وكلها دالة احصائيا.**

الفرضية الرئيسية: يتبين من خلال الفرضية الرئيسية أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل الكفاءات الرقمية وبين المتغير التابع المتمثل في ابتكار الخدمات

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

الرقمية قد بلغ قيمة (73%) وهي تمثل علاقة طردية قوية، كذلك بلغ معامل التحديد مستوى (54%) أي أن ما نسبته (45%) من التغير الحاصل في ابتكار الخدمات الرقمية راجع إلى الكفاءات الرقمية لدى الموظفين في فروع البنك الوطني الجزائري بولاية غرداية، كما يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة تساوي (45.841) بمستوى دلالة 0.001 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على أن قيمة F معنوية وأن العلاقة المفترضة بين المتغيرين معنوية وصحيحة، الأمر الذي يجعلنا نقبل **بوجود أثر ذو دلالة احصائية للكفاءات الرقمية في ابتكار الخدمات الرقمية في فروع البنك الوطني الجزائري بولاية غرداية بنسبة قدرها (100%)، وهو أثر طردي قوي وتام ودال احصائيا، وأن الفرضية الرئيسية تم التحقق منها.**

5. نتائج وتوصيات الدراسة:

1.5 نتائج الدراسة:

- يوجد أثر غير دال احصائيا للمهارة التشغيلية على ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة المعلوماتية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة الأمنية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة الاتصالية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمهارة الابداعية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري.

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للرضا عن العمل الافتراضي في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للكفاءات الرقمية في ابتكار الخدمات الرقمية في بعض فروع البنك الوطني الجزائري.
- كانت بعض أهم الخدمات الرقمية المقدمة من قبل فروع البنك الوطني الجزائري بولاية غرداية هي كالتالي: نظام المقاصة عن بعد، خدمة الاستعلام عن الرصيد دون القدوم إلى البنك، تقديم معاملات بنكية عن بعد...

2.5 مقترحات الدراسة:

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يقترح الباحثان بما يلي:

- الاهتمام بالإبداع أكثر في المؤسسة محل الدراسة لأنه ومن خلال النتائج المتحصل عليها بينت وجود علاقة طردية قوية بينه وبين الابتكار في الخدمات الرقمية.
- خلق مناخ وظيفي مناسب ومشجع لكل الموظفين بدون استثناء في سبيل ابراز قدراتهم وامكانياتهم في مجال الرقمنة من خلال فتح أرضية المشاركة في اتخاذ القرارات بواسطة كل الفاعلين من أجل ضمان عملية مواكبة الاحتياجات المتزايدة للمستفيدين من الخدمات الرقمية.

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

6. المراجع:

1 Isabela Neves Ferraz, Nathalia de Melo Santos, (2016), **The Relationship Between Service innovation and Performance: A Bibliometric Analysis and Research Agenda Proposal**, IMR Innovation Management Review, V0 162, P 02.

2 Eirini Geraniou, Uffe Thomas Jankvist,(2019), **Towards a Definition of Mathematical Digital Competency**, Educational Studies in Mathematics, Vol 102, p29.

3Mehamed Ally, (2019), **Competency Profile of The Digital and Online Teacher in Future Education**, International Review of Research in Open and Distributed Learning, Vol 20, No 02, P 303.

4 Bard Ketil Engen.(2019), Understanding social and cultural aspects of teachers' digital competencies, Comunicar, Vol 61, N 27, p 11.

5 Maren Oberländer et al, (2019), **Digital competencies: A review of the literature and applications in the workplace**, Journal pre-proof, p11.

6 Todd J. B. Blayone et al,(2017), **Surveying digital competencies of university students and professors in Ukraine for online collaborative learning**, Technology, Pedagogy and Education, vol 01, no 18, p 03.

7 Teresa Correa, (2015), **Digital Skills and Social Media use: How Internet Skills are Related to Different Types of Facebook use Among Digital Natives**,Information, Communication & Society, p03.

8 Michael J. Roll, Dirk Ifenthaler, (2021), **Multidisciplinary digital competencies of pre-service vocational teachers,** Vocational Education and Training, pp 06-08.

9 Falloon, Garry, (2020), **From digital literacy to digital competence: the Teaher Digital Competency (TDC) Framework**, Education Tech Reserch Dev, V68, p 2450.

10 Reisoglu, Ilknur; Ayca Cebi, (2020),**How can the Digital competence of Pre-service Teachers be Developed,** Computers & Education, Vol 156, p 02.

11 Ester Van Laar et al, (2020), **Determinants of 21 st-Century Skills and 21 st-Century Digital Skills for Workers: A Systematic Literature Review**, Journals Sage, P03.

12 Ester van Laar et al, (2017), **The Relation Between 21 st-Century Skills and Digital Skills:A Systematic Literatture Review**, Computers in Human Behavior, Vol 72, P 583.

13 Michael J. Roll, Dirk Ifenthaler **Op Cit,** 2021, p 08.

14 Karsenti et al, (2020), What is The Digital Competency Framework? Revue Internationale des Technologies en Pédagogie Universitaire, International Journal of Technologies in Higher Education, Vol 17, No 01, P 12

15 Yonggui Wang et al,(2022), **Different roles, Different Strokes: How to Leverage two Types of Digital Platform Capabilities to Fuel Service Innovation**, Journal of Business Research, Vol 144, p 1123.

16 Lundberg, Oscar, (2018),**Digital Service Inovation**, Umea University, pp 02-04.

17 Barrett, Michael et al, (2015),**Service Innovation In The Digital Age: Key Contributions and Future Directions**, Mis Quaterly, Vol 39, No 01. p 146.

18 Jon Iden et al,(2020), **Process Reference Frameworks as Institutional Arrangements For Digital Service Innovation**, International Journal of Information Managment, Vol 54, p 02.

19 David Soto Setzke et al,(2021) **Pathways To Digital Service Innovation: The Role of Digital Transformation Strategies in Established Organizations**, Information Systems Frontiers, P 03.

20 Haikio, Juha; Timo Koivumaki, (2016),**Exploring Digital Service Innovation Process Through Value Creation,** Journal of Innovation Management, Vol 04, No 02, p100.

21 Johansson Lars-Olof, (2018), **Engaged In Digital Service Inovation,** Informatics With Specialisation in Work-Integrated Learning, No 15, p 18.

7. الملاحق

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الرقمية.الكفاءات	,058	40	,200*	,971	40	,382

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الخدمات.ابتكار الرقمية.	,093	40	,200*	,981	40	,739

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الدراسة:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,823	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,645	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,717	7

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,689	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,686	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,700	4

معامل الثبات لمحاور الكفاءات الرقمية:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,897	30

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

معامل الثبات لمحور الابتكار في الخدمات الرقمية:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,910	20

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

Statistiques

		التشغيلية.المهارة	الأمنية.المهارة	الاتصالية.المهارة	الابداعية.المهارة	الافتراضي.العمل.عن.الرضا	المعلوماتية.المهارة
N	Valide	40	40	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,4792	3,9750	3,9813	3,9250	4,0125	4,0938
Ecart type		,45321	,49581	,67555	,54290	,53093	,47934

Statistiques

		الرقمية.الكفاءات	الرقمية.الخدمات.ابتكار
N	Valide	40	40
	Manquant	0	0
Moyenne		4,0778	3,9988
Ecart type		,39437	,53917

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

نتائج معامل الانحدار لفرضية الدراسة الرئيسية:

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الرقمية.الكفاءات[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : الرقمية.الخدمات.ابتكار

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,739[a]	,547	,535	,36773

a. Prédicteurs : (Constante), الرقمية.الكفاءات

b. Variable dépendante : الرقمية.الخدمات.ابتكار

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,199	1	6,199	45,841	<,001[b]
	de Student	5,139	38	,135		
	Total	11,337	39			

a. Variable dépendante : الرقمية.الخدمات.ابتكار

b. Prédicteurs : (Constante), الرقمية.الكفاءات

ISSN 2392-5345/E-ISSN 2661-7129
ص ص: 56-53

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	-,124	,612		-,202	,841
	الرقمية.الكفاءات	1,011	,149	,739	6,771	<,001

a. Variable dépendante : الرقمية.الخدمات.ابتكار