



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

دور المهارات التكنولوجية الرقمية في تعزيز الابتكار بالمؤسسة
الاقتصادية

دراسة حالة بعض مؤسسات الاتصالات في الجزائر (موبيليس . جيزي . اوريدو)

إشراف:

من إعداد الطلبة

○ د. حملاوي سكيينة

○ ديدة زين العابدين

○ بن نعمة ملاك

○ عليات شروق

نوقشت يوم: 2025/05/25

أعضاء اللجنة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بن خليفة أحمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة الوادي	رئيساً
حملاوي سكيينة	أستاذ محاضراً	جامعة الوادي	مشرفاً ومقرراً
عادل رضوان	أستاذ التعليم العالي	جامعة الوادي	ممتحناً

السنة الجامعية: 2025-2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

دور المهارات التكنولوجية الرقمية في تعزيز الابتكار
بالمؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة بعض مؤسسات الاتصالات في الجزائر (موبليس . جيزي . اوريدو)

إشراف

من إعداد الطلبة

○ د. حملاوي سكيينة

○ ديدة زين العابدين

○ بن نعمة ملاك

○ عليات شروق

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بن خليفة أحمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة الوادي	رئيساً
حملاوي سكيينة	أستاذ محاضراً	جامعة الوادي	مشرفاً ومقرراً
عادل رضوان	أستاذ التعليم العالي	جامعة الوادي	ممتحناً

السنة الجامعية: 2024-2025

بسم الله الرحمن الرحيم



سورة التوبة، الآية 105

الاهداء

إلى نبع الحنان، إلى القلب الذي لا يكلّ ولا يملّ، إلى من علّمتني كيف يكون العطاء بلا حدود،
إلى أمي العزيزة

وإلى سندي، إلى من علّمني معنى الرجولة، والإصرار، والعمل بصمت،
إلى أبي العزيز

إلى من كانوا دومًا السند القوي، والظهر الثابت، والعون في أوقات الشدة،
إخوتي الأعزاء

إلى من كانت لي الأمان في خوفي، والضحكة في حزني، والنور في عتمة أيامي
أختي أحلام

إلى براعم القلب ونبضاته الدافئة...إلى صغيراتي الجميلات:
غصون، نسيم، وأفنان،

إلى كل من سكن قلبي بمحبة، وترك في روحي أثرًا طيبًا...

إلى كل الأحباب، من رافقوني في درب الحياة، فكانوا لي نورًا في العتمة، وسندًا في التعب.

الإهداء

إلى من كلل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار إلى النور الذي أثار دربي والسراج
الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا واستدميت منه قوتي واعتزاري
والدي العزيز

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى الإنسانية العظيمة التي لطالما تمنيت أن تقرأ عينها
لرؤيتي في يوم كهذا
أمي العزيزة

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي إلى ما شددت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع أرتوي منها إلى خيرة أيامي وصفوتها
إلى أخي وأخواتي الغوالي

إلى من شجّعاني على حفظ كتاب الله إلى من أهداني رحلة العمر
بعيجي عبد الرحمن ، مسعي نهى

لكل من كانت عوناً وسندا في هذا الطريق صديقاتي الأوفياء ورفقاء السنين أصحاب الشدائد والأزمات إلى من
أفاضتني بمشاعرها ونصائحها المخلصة
" هاجر ، صفاء ، رندة ، مليكة ، ياسمين ، شروق ، إيمان ، أماني ، سارة ، مريم "

الإهداء

إلى من كانت جنتي على الأرض ، سيدة الحنان ومصدر النقاء، التي أنجبتني مرتين يوم ولدتني، ويوم آمنت بي ،
فشكراً لها بعدد أنفاسي.

أمي الحبيبة فاطمة

و إلى الصخرة التي استندت إليها، والسند الذي لم يتزعزع رغم تعب السنين ، هو السراج الذي أثار طريقي،
لروحه العظيمة، ولكفيه المرهقتين، أرفع ثمرة هذا الحصاد.

أبي الغالي معمر

إلى رفيق الدرب، ومرفاً الروح ، تشجيعه كان الجسر الذي عبرت عليه نحو هذا النجاح ، هو بطل هذه الرحلة
الخفي، الذي آمن بي حين شككتُ بنفسي، ورفعني حين خذلتني الخطى

زوجي الحبيب جهاد

وإلى إخوتي أنتم زهرات عمري وضياء أيامي، كنتم ضحكة القلب، الظهر، وأجمل تفاصيل الرحلة.
الثبلاء قيس، هديل، إسراء، إسحاق، يعقوب، إبراهيم، ياقوت

إلى اللتين احتضنتاني كأم ثانية، كانتا نعم السند في الظلّ، ونعم الدعاء في الغياب.
خالتي الحبيبتين سناء وصليحة و إلى جدتي الغالية خديجة نبع العطاء

وجه الخير الذي لم يغب، وصوت الصدق الذي لا يعرف المجاملة، كنتِ البلمس لأيامي العصبية، وصدى الأمل في
لحظات الصمت الطويل.

صديقتي الوفية ملاك

لكم جميعاً، أهدي هذه المذكرة... عربون حب وامتنان ووفاء لا ينتهي.

شروق

الشكر والعرفان

قبل كل أحد، الشكر للواحد الأحد، الفرد الصمد،
الذي أمدنا بالقوة والعون والسدد لإنجاز هذا العمل،
وندعوه عز وجل أن يجعله خالصاً لوجهه الكريم.
الحمد لله الذي خلق وبرا، وقدر قصدي، وأسبح علينا نعمه ظاهرة وباطنة،
وألممنا سبيل العلم والمعرفة، ووفقنا لما يحبب ويرضى.
أما بعد،
فإنني أرفع أسمى آيات الشكر والعرفان لكل من كان له أثر في مسيرتي العلمية،
ولكل من مد لي يد العون،
أو رسم على دربي نوراً من الأمل.
أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لمشرفتي الفاضلة الدكتورة حملاوي سكينه،
التي لم تبخل علينا بعلمها وتوجيهاتها، فكانت دعم السند ونعم الموجه،
فجزاها الله عنا كل خير، وبارك في علمها وعملها.
كما لا يفوتنا أن أشكر كل أساتذتنا الكرام، وزملائنا الأعزاء،
وأخص بالشكر العائلة الكريمة، التي كانت الملاذ والدعم والسكنة،
فالحمد لله أولاً وآخراً، وظاهراً وباطناً، على توفيقه وفضله وكرمه،
فلو لا نعمته ما كنا لنبلغ ما بلغنا
وما توفيقنا إلا بالله عليه توكلنا وإليه ندين.

الملخص

- تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور المهارات التكنولوجية الرقمية في تعزيز الابتكار داخل المؤسسات الاقتصادية، وذلك في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة. وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لدراسة عينة من موظفي مؤسسات موبيليس، جيزي، وأوريدو. توصلت النتائج إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية والابتكار، في حين لم تظهر علاقة دالة بين الابتكار وكل من الاتصالات والتعاون الرقمي، إدارة البيانات والتوعية بالأمن السيبراني، والإبداع الرقمي. كما أظهرت الدراسة غياب فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المستجوبين تعزى للخصائص الديموغرافية. تسهم هذه النتائج في توجيه المؤسسات نحو تبني المهارات الرقمية كأساس لتحسين أدائها الابتكاري وتعزيز قدرتها التنافسية.

الكلمات المفتاحية: مهارات التكنولوجية الرقمية، ابتكار ، إبداع رقمي ،أمن سيبراني ، اتصالات تعاون رقمي، ثقافة رقمية ، كفاءة تقنية

Abstract

This study aims to highlight the role of digital technology skills in promoting innovation within economic institutions, in light of the rapid digital transformations taking place in the contemporary business environment. A descriptive analytical approach was adopted to study a sample of employees from Mobilis, Djezzy, and Ooredoo. The results revealed a statistically significant relationship between digital literacy, technical competence, and innovation. However, no significant relationship was found between innovation and digital communications and collaboration, data management, cybersecurity awareness, and digital creativity. The study also demonstrated the absence of statistically significant differences in respondents' opinions attributable to demographic characteristics. These results contribute to guiding institutions towards adopting digital skills as a basis for improving their innovative performance and enhancing their competitiveness.

Keywords: Digital technology skills, innovation, Digital creativity , Cybersecurity , Digital cooperation communications , Digital culture , Technical efficiency



قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
/	الإهداء
/	الشكر والعرفان
/	ملخص
I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال البيانية
V	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة
الفصل الأول: ماهية المهارات التكنولوجية الرقمية و الابتكار بالمؤسسات الاقتصادية	
2	تمهيد الفصل
3	المبحث الأول: الإطار النظري للمهارات التكنولوجية الرقمية
3	المطلب الأول: ماهية المهارات التكنولوجية الرقمية
11	المطلب الثاني: أهمية المهارات الرقمية وأهدافها
12	المطلب الثالث: استراتيجيات تطوير المهارات التكنولوجية الرقمية
16	المبحث الثاني: الإطار النظري للابتكار بالمؤسسة الاقتصادية
16	المطلب الأول: ماهية الابتكار
24	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الابتكار
28	المطلب الثالث: شروط نجاح الابتكار
30	المبحث الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالمهارات التكنولوجية الرقمية والابتكار
30	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمهارات التكنولوجية الرقمية
33	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالابتكار
36	المطلب الثالث: محل الدراسة من الدراسات السابقة
38	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة	
40	تمهيد

41	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
41	المطلب الأول: طريقة جمع البيانات:
42	المطلب الثاني: الأدوات
47	المبحث الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات
47	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة التطبيقية
53	المطلب الثاني: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
64	المطلب الثالث: اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة
69	خلاصة الفصل
71	خاتمة
75	قائمة المراجع
80	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	الابتكار كأحد العناصر النهائية لتحقيق الميزة التنافسية	01-01
23	انواع الابتكار واثره على السوق	02-01
35	أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	03-01
35	أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة	04-01
42	عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة وغير المسترجعة والمستبعدة والمدروسة	01-02
44	معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	02-02
45	مقياس ليكارت الثلاثي	03-02
46	المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي مع مستوياته	04-02
47	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	05-02
48	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	06-02
49	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	07-02
50	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي	08-02
51	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	09-02
52	توزيع عينة الدراسة حسب متغير اسم المؤسسة	10-02
53	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد القافة الرقمية والكفاءة التقنية	11-02
55	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الاتصالات والتعاون الرقمي	12-02
56	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات إدارة بعد البيانات والتوعية بالأمن السببراني	13-02
57	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الإبداع الرقمي	14-02
59	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الابتكار في العمليات التشغيلية	15-02
60	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الابتكار في نموذج الأعمال	16-02
61	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الابتكار في التسويق	17-02
62	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد تنمية رأس المال البشري	18-02

63	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الابتكار في تجربة المستخدم	19-02
65	قيم الارتباط لمعامل (pearson) بين المهارات التكنولوجية الرقمية على الابتكار بالمؤسسات الاقتصادية	20-02
66	نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع	21-02
66	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع	22-02

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
5	أبعاد المهارات	01-01
17	مفهوم الابتكار الاول الى الفكرة المنتج والسوق	02-01
48	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01-02
48	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	02-02
50	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	03-02
51	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي	04-02
52	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	05-02
53	توزيع عينة الدراسة حسب متغير اسم المؤسسة	06-02

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
80	الاستمارة	01
84	مخرجات Spss	02



مقدمة

في ظل الثورة الرقمية التي يشهدها العالم اليوم، أصبحت التكنولوجيا الرقمية عاملاً محورياً في مختلف مجالات الحياة، سواء في قطاعات الأعمال أو التعليم أو الخدمات. هذا التحول الرقمي لم يقتصر تأثيره على الأفراد فحسب، بل شمل المؤسسات الاقتصادية التي باتت تعتمد بشكل متزايد على المهارات التكنولوجية الرقمية من أجل تعزيز قدرتها التنافسية والابتكارية.

تتجسد أهمية التكنولوجيا الرقمية في قدرتها على تحسين العمليات الداخلية للمؤسسات، وتوفير الأدوات التي تساهم في تطوير المنتجات والخدمات، مما ينعكس بشكل إيجابي على الابتكار داخل هذه المؤسسات. من خلال هذه الدراسة، نطمح إلى تقديم رؤى علمية تساعد في تسليط الضوء على دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الابتكار، وفتح آفاق جديدة لدعم استراتيجيات التنمية الاقتصادية المستدامة.

01- الإشكالية

وبناء على ما سبق يمكننا بلورة إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما هو دور المهارات التكنولوجية الرقمية في تعزيز الابتكار بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة؟

وقصد الإجابة عن هذا التساؤل الرئيسي في مختلف جوانبه، قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية :

- ❖ هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؟
- ❖ هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات والتعاون الرقمي والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؟
- ❖ هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين إدارة البيانات والتوعية بالأمن السيبراني والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؟
- ❖ هل توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الرقمي والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%؟
- ❖ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لوجهات نظر المستجوبين حول توفر ابعاد متغيرات الدراسة في المؤسسات محل الدراسة للعوامل الديمغرافية (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة المهنية ...)

02- فرضيات الدراسة

و للإجابة على تساؤلات الدراسة، قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

- ❖ **الفرضية الأولى:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.
- ❖ **الفرضية الثانية:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات والتعاون الرقمي والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.
- ❖ **الفرضية الثالثة :** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين إدارة البيانات والتوعية بالأمن السيبراني والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.
- ❖ **الفرضية الرابعة:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الرقمي والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.
- ❖ **الفرضية الخامسة :** توجد فروق ذات دلالة إحصائية لوجهات نظر المستجوبين حول توفر ابعاد متغيرات الدراسة في المؤسسات محل الدراسة للعوامل الديمغرافية (العمر, المؤهل العلمي, المسمى الوظيفي, الخبرة المهنية...) .

03- أهداف الدراسة

- لكل بحث علمي أهداف يرمي للوصول إليها، ودراستنا لا تخلو من هاته الأهداف التي تم تسطيرها منذ البداية ونسعى إلى تحقيقها، فهي مرتبطة ارتباطاً مباشراً بموضوع البحث، وتتلخص أهداف دراستنا في النقاط التالية :
- ❖ التعرف المهارات التكنولوجية الرقمية وأهميتها في بيئة المؤسسات الاقتصادية المعاصرة
- ❖ معرفة أهداف المهارات الرقمية واستراتيجيات تطويرها
- ❖ تسليط الضوء على مفهوم الابتكار داخل المؤسسة والعوامل المؤثرة فيه

04- أهمية الدراسة

- تكمن أهمية الدراسة في الوصول إلى معرفة الدور الذي تؤديه المهارات الرقمية التكنولوجية في تعزيز الابتكار وهذا ما يساعد المؤسسات على فهم الفوائد العديدة التي يمكن أن تحققها من تبني تقنيات وأساليب المهارات الرقمية مما يمكنها من التخطيط بشكل أفضل التطبيق هذه الأدوات وتحقيق أقصى استفادة منها

05- أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار الموضوع لعدة أسباب تذكر منها

- ❖ كون ان الموضوع يدخل في مجال التخصص .
- ❖ المساهمة في إثراء المكتبة بمثل هذه المواضيع .

❖ محاولة التعرف على المهارات الرقمية

❖ إبراز أهمية المهارات الرقمية التكنولوجية في تعزيز الابتكار

06- حدود الدراسة

من أجل دراسة الموضوع وبلوغ الأهداف المرجوة، تم رسم حدود لهذه الدراسة، يأتي ذكرها كما يلي:

❖ الحدود الموضوعية:

- الحدود المكانية اقتضت الدراسة الميدانية بعض مؤسسات ولاية المغير موبيليس جيزي نجمة
- الحدود الزمنية يرتبط مضمون ونتائج الدراسة الميدانية بالزمن الذي أجريت فيه، وذلك خلال الفصل الثاني 2020 من سنة
- الحدود الموضوعية اهتمت هذه الدراسة بالإجابة على الموضوع النظري والمتعلق أساسا بالمهارات الرقمية والابتكار

07- منهج الدراسة

المعالجة هذه البحث اعتمدنا على المنهج الوصفي لتوضيح الإطار النظري لكل من المهارات التكنولوجية الرقمية والابتكار وما يتضمنهما، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة من خلال تصميم استبيان تضمنت الجوانب الرئيسية لمحاور البحث بالإضافة إلى المقابلات الشخصية مع المسؤولين للحصول على معلومات يمكن الاستعانة بها في هذه الدراسة.

08- صعوبات الدراسة

تتمثل صعوبات هذه الدراسة في:

- قلة المراجع الخاصة بالمهارات الرقمية
- عدم امتلاكنا معرفة حول برنامج spss لدعم دراسته خلال المسيرة الدراسية.

09- هيكل الدراسة

يشتمل موضوع الدراسة على فصلين عرضت بطريقة تخدم الموضوع، وتعمل على توضيح الإطار النظري

لكل من العنصرين الأساسيين للموضوع وهما المهارات الرقمية والابتكار

✚ فقد تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري للمهارات الرقمية وتعرضنا من خلاله في المبحث الأول إلى ماهية المهارات الرقمية وتطرقنا في المبحث الثاني الى ماهية الابتكار في المؤسسة الاقتصادية أما المبحث الثالث فعرضنا فيه الدراسات السابقة مع تحديد أوجه التشابه والاختلاف.

✚ أما الفصل الثاني كان عبارة عن دراسة ميدانية، حيث تطرقنا في المبحث الأول الطريقة والأدوات، أما المبحث الثاني فخصصناه لنتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات.



الفصل الأول:

الإطار النظري للمهارات الرقمية
والابتكار

تمهيد

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورات تكنولوجية متسارعة أثّرت بعمق على مختلف جوانب الحياة، ولا سيما في بيئة الأعمال. فقد أصبحت المهارات التكنولوجية الرقمية من الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات الاقتصادية، إذ تُمكن الأفراد من استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة بكفاءة عالية، وتُسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء الوظيفي وتطوير أساليب العمل.

ومع تزايد الاعتماد على التقنيات الرقمية كوسيلة لتسريع العمليات وتحقيق التميز، برزت الحاجة إلى التمكن من المهارات الرقمية الحديثة كعامل حاسم في رفع تنافسية المؤسسات. حيث لم تعد هذه المهارات ترفاً، بل ضرورة استراتيجية تمكّن المؤسسات من الاستجابة السريعة للمتغيرات، واستغلال الفرص المتاحة، وتعزيز قدراتها على الابتكار في المنتجات والخدمات والأساليب.

وفي هذا السياق، يعتبر الابتكار حجر الزاوية في استمرارية المؤسسة الاقتصادية ونجاحها، فهو يمكّنها من تطوير مواردها واستراتيجياتها ومكانتها في السوق.

بناءً عليه، يتناول هذا الفصل الجوانب النظرية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وهذا من خلال :

المبحث الأول: الإطار النظري للمهارات التكنولوجية الرقمية

المبحث الثاني: الإطار النظري للابتكار في المؤسسة الاقتصادية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري للمهارات التكنولوجية الرقمية

تعد المهارات الرقمية التكنولوجية من المتطلبات الأساسية في عصر التحول الرقمي، حيث أصبحت عنصراً محورياً في تطوير الأداء الفردي والمؤسسي.

المطلب الأول: ماهية المهارات التكنولوجية الرقمية

ستتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم المهارات خصائصها، مستوياتها وكذلك مفهوم المهارات الرقمية وأهم خصائصها ومستوياتها

الفرع الأول: مفهوم المهارات

اختلفت آراء الباحثين وتعددت وجهات نظرهم حول تحديد مفهوم مشترك للمهارات رغم اتفاقهم تقريباً فيما يتعلق بمكوناتها أو الموارد المشكلة لها والمتمثلة في المعارف الممارسات والسلوكيات هذا من جهة، ومن جهة أخرى ارتباطها المباشر بوضعيات العمل حيث لا يمكن التحدث عن المهارات إلا في إطار عمل معين.

(1) تعريف المهارات:

عرفت المهارات على أنها " ثلاثة أنواع من المعارف معارف نظرية ممارسات ¹، وتحلي قابلة للتعبئة يستعملها الفرد لإنجاز مهامه بطريقة أفضل، أي أن المهارات هي ² مجموع المعارف، الممارسات والتحلي. هذه التعاريف وإن كانت قد تطرقت إلى مختلف أبعاد المهارات إلا أنها ركزت على مفهوم الجمع وأهملت عملية التنسيق والمزج لكل الموارد المطلوبة لتحقيق الهدف. وهناك من ميز بين نوعي المعارف معارف ظاهرة ومعارف باطنة، وجعل مفهوم المهارة مرادفاً لمفهوم المعارف الباطنة وعرفها انطلاقاً منها.

لقد عرف كل من Parlier Michel et Gilbert Patrick المهارات على أنها مجموع المعارف والقدرات والسلوكيات المهيكلية والموجهة لتحقيق هدف معين وفقاً لوضعية معينة هذا التعريف وإن كان يتميز عن غيره بربط المهارات بالهدف (موجهة لتحقيق هدف معين، إلا أنه أهمل جانب المزج بين مكونات المهارات. ولأن المهارات حقيقة ديناميكية فهي عملية مزج للمكونات أي أن المهارات هي مزج للمعارف، الممارسات والخبرات

¹Jean Marie Peretti, **Dictionnaire des ressources humaines**, Vuibert, Paris, 1999, p58.

²Guy Le Boterf, **Construire les compétences individuelles et collectives**, Les éditions d'organisation, Paris, 2001, p35.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

والسلوكيات التي تمارس في إطار معين بدقة " ¹، بمعنى أن المهارات ليست حالة وإنما هي عملية مزج حيث أن الفرد الماهر هو ذاك الفرد القادر على التعبئة في وضعية معينة بفعالية لمختلف أنواع النظام.

(2) خصائص المهارات

تشكل المهارات أحد أهم الموارد النادرة بالنسبة للمؤسسة لما تتمتع به من سرعة رد الفعل، التكيف مع مختلف التغيرات التنظيمية، إنشاء القيمة تحقيق التمايز عن المنافسين بامتلاك ميزة تنافسية مستدامة، فالمهارات لها القدرة على المزج بين مختلف عناصر الرأسمال المعرفي والموارد الأخرى للمؤسسة في وضعية عمل معينة. لذا أجمع جل الباحثين حول أهم الخصائص الأساسية للمهارات وهي: ²

- ✓ المهارات عملية موجهة أي أنها مرتبطة بوضعية عمل معينة لأنها خاصية تتعلق بالفرد فيوضعية عمل
- ✓ المهارات منظمة إذ تقوم بالمزج بين مختلف العناصر المكونة لها، ومهيكله حيث أن كل عملية لها ترتيب معين ولا تحتاج في كل مرة للبحث عن ترتيب لها أو كيفية القيام بها.
- ✓ المهارات هي عملية بناء دائمة تتغذى من خلال التعلم والتكوين الدائم.
- ✓ المهارات تكون عادة خفية ولا تظهر إلا من خلال الممارسة حيث يتم اكتشافها من خلال الأداء المنجز من طرف الفرد

(3) مستويات المهارات

نظم Iribarne D.A المهارات حسب ثلاث مستويات هي:

- ✓ **المستوى الأول** مهارات التقليد" وفقا لهذه المهارات يقوم الفرد هنا بإعادة وتقليد كل ما يلاحظه من حركات وأنشطة وكيفيات العمل بشكل آلي وروتيني بمعنى آخر هي الإعادة المطابقة لبعض الأعمال والمهام. ويسمح هذا النوع من المهارات بتكرار المهام المحددة من خلال إجراءات مسبقة.

¹Alain Meignant. **Ressources humaines, Déployer la stratégie**, Les éditions liaisons, Paris, 2000, p110.

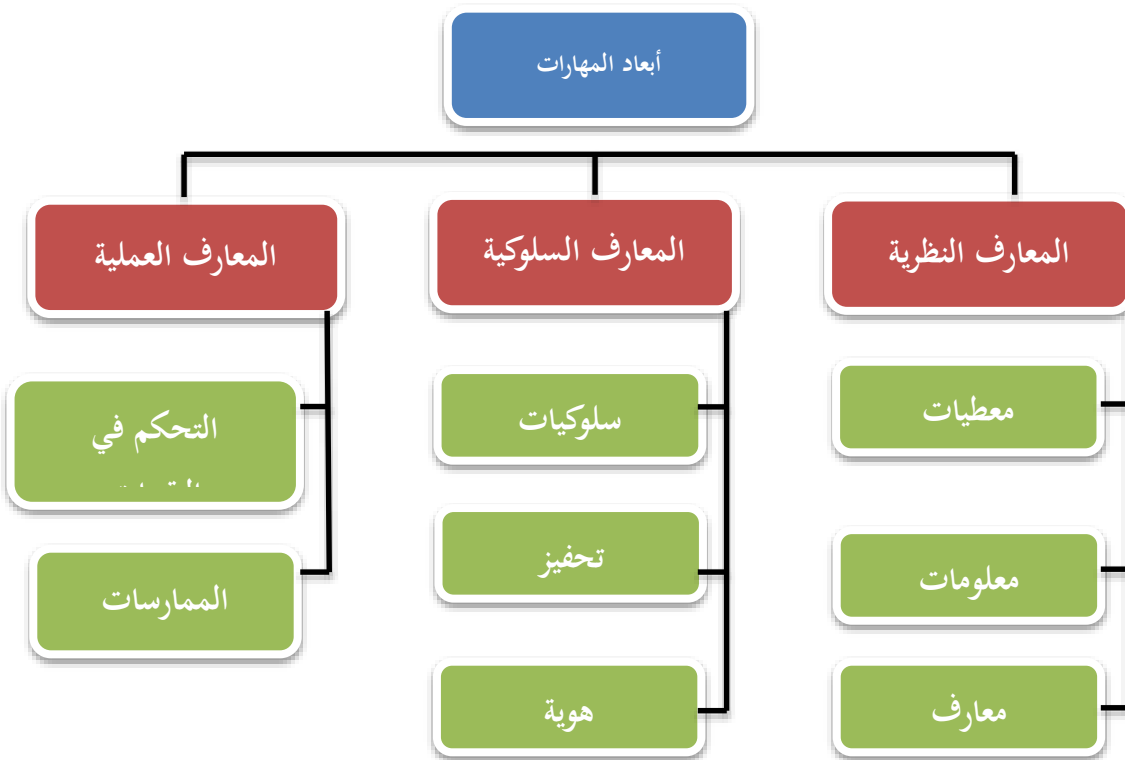
²كمبوش وبن فاتح، **المهارات الرقمية والتحول الرقمي**، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في تسيير واقتصاد المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت ، 2022 ، ص 39.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

✓ **المستوى الثاني** مهارات الإسقاط : يواجه الفرد هنا وضعيات عمل جديدة غير التي واجهها من قبل لكنها شبيهة بالوضعيات السابقة والمعروفة لديه، فيقوم بإسقاط الوضعيات الجديدة على الوضعيات السابقة يقوم بعملية القياس بأقل منها وتعديلها بناء على أوجه التشابه بينهما.

✓ **المستوى الثالث** مهارات الإبداع في ظل هذا المستوى يواجه الفرد وضعيات جديدة تماما لم يعرفها من قبل ولا يملك نماذج سابقة يمكنه الاعتماد عليها فيلجأ إلى مهارات الإبداع التي تسمح له بالبحث عن أفضل الطرق والحلول لمواجهة هذه الوضعيات من خلال رأسماله المعرفي، تصوراتهِ إبداعاته.

الشكل رقم (01-01): أبعاد المهارات



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على Alain Meignant. Ressourceshumaines, Déployer la stratégie, Les éditions liaisons, Paris, 2000, p110

الفرع الثاني: مفهوم المهارات الرقمية

شاعت الأدبيات العربية المعاصرة مصطلحات الكتابة الرقمية" و "الإبداع الرقمي والكتاب الإلكتروني والترقيم، وغيرها من المصطلحات التي تحيل إلى نمط جديد من المتابعة التي تولدت نتيجة التطور الهائل الذي حدث في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

(1) الرقمنة لغة :

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والمثابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور الرقم والترقيم تعجيم الكتاب. ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم أي قد بينت حروفه بعالمتها من التنقيط . وقول عز وجل: كتاب مرقوم كتاب مكتوب والمرقم القلم.. والرقم الكتابة والختم .. والرقم : ضرب مخطط من الوشي.. ورقم الثوب برقمه رقما ورقمه خطط

(2) الرقمنة اصطلاحا :

يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط Numérisation بأنه عملية نقل أي صنف من الوثائق من (الورقي) إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف إلى أرقام ألن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أي كان نوع مشفرا و لها بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية. وهنا يتضح أن الترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطط من صيغة الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعينة على شاشة الحاسوب¹

قبل الغوص في مفهوم المهارات الرقمية يجب أولا التطرق إلى مفهوم المهارات التي تتمثل في القدرة على القيام بالأعمال المعقدة بسهولة ودقة مع القدرة على التكيف في الأداء مع الظروف المتغيرة، أما عن الرقمنة فهي تعرف على أنها عملية اجتماعية تقنية متطورة تحدث على المستويات الفردية والتنظيمية والمجتمعية وعبر جميع القطاعات، وتشير إلى استخدام الأدوات التي تحول المعلومات التماثلية إلى معلومات رقمية باستخدام أدوات الحوسبة السحابية والجدولة بالإضافة إلى التطبيقات المستندة إلى الويب عبر منصات مختلفة لتسهيل العمل عن بعد والعمل التعاونية

وتعرف المهارات الرقمية على أنها مجموعة المعارف والقدرات التي يحتاجها الأفراد لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات بفاعلية في أداء مهام وواجبات وظائفهم والارتقاء بإنتاجيتهم في بيئة العمل، كما تتيح هذه المهارات للأفراد التعامل مع الأدوات والبرمجيات، والأنظمة الرقمية بكفاءة لتحقيق أهداف المنظمة والنمو المهني، وتمكنهم من التكيف مع التغيرات التقنية المتسارعة في بيئة العمل واستخدامها لزيادة الإنتاجية

الفرع الثالث: خصائص المهارات الرقمية

¹ محمد آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان ، 2009 ص 11

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

يعد مفهوم المهارات التكنولوجية من المفاهيم اللازمة لتحسين برامج التنمية المهنية للموظفين سواء في مرحلة الإعداد أو التدريب أثناء العمل حيث تعدد جوانب المهارة لتشمل:

1. الجوانب المعرفية وهي تشمل مجموعة المعارف والمعلومات والتي تعد منطلقاً أساسياً للمهارة بشكل عام.
2. الجوانب الأدائية وهي الإجراءات العملية اللازمة للقيام بمهمة معينة ذات هدف محدد ويمكن ملاحظتها.
3. الجوانب الوجدانية : وهي التي تتصل بالميول والاتجاهات والاستعدادات والقيم مع التأكيد على أنه ليس هناك تصنيفاً مطلقاً للمهارات.¹

ومع تزايد التقدم التكنولوجي كما وكيفياً أصبحت التكنولوجيا وسيلة الحياة وأداة أساسية في العمل وفي جميع مراحله المختلفة وأصبحت المؤسسات لا خيار معها سوى مواكبة ذلك التقدم لرفع مستوى العمل بها وتحقيق نوعية خدمات أفضل

وتتسم المهارات التكنولوجية بعدة خصائص أهمها طريقة اكتساب الأفراد لتلك المهارات حيث أنه لكي يتعلم الفرد المهارات التكنولوجية لابد أولاً من وجود هدف يدفع الفرد لإدراك الموقف من خلال ما يحصل عليه من بيانات أو معلومات من نفسه أو من الآخرين، ثم يترجم ذلك الإدراك إلى استجابات سلوكية متوقعة، وبناء على نجاح أو فشل هذه الاستجابات يتم تغيير الموقف، وهذا التغيير ينتقل إلى الفرد من خلال التغذية الراجعة ثم تبدأ السلسلة من جديد ويستمر التفاعل حتى يحقق الفرد هدفه²

كما يتسم تعلم واكتساب المهارات التكنولوجية بعدة مبادئ منها:

1. يعتمد تعلم المهارات التكنولوجية على كلروح المنطق العلمي الصحيح والتدريب الفني الجاد وهو ما يقود إلى سرعة تعلم المهارة مع اقتصاد في كل من المجهود العقلي والبدني.
2. الممارسة ضرورية لتعلم المهارات التكنولوجية ولكنها ليست وحدها كافية لتحقيق درجات الكفاية المطلوبة في المهارة.

3. يعتمد تعلم المهارات التكنولوجية على توفير فرص للممارسة تتلاءم مع نوعية ومتطلبات المهارة المتعلمة.

¹ عبد الجليل على سيد محمد ،فاعلية برنامج الكتروني لطلاب الفرقة الرابعة بكلية التعليم الصناعي في تنمية بعض مهارات التواصل الإلكتروني والاتجاه نحو المستحدثات التكنولوجية. مجلة كلية التربية جامعة أسيوط العدد الثالث 2012. ص12.

² علي خيرية على محمد ،الذكاء الشخصي الذاتي الاجتماعي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية والميول المهنية لدى عينة من طالبات المرحلة الثانوية بقسميها العلمي والأدبي بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية جامعة أم القرى، 2010، ص ص 40-41.

4. يفضل عند تعلم المهارات التكنولوجية توزيع فترات الممارسة بدلا من تجميعها.
5. يفضل ممارسة المهارات التكنولوجية ككل في الصورة المرغوبة فعلا و واقعا.
ومن الخصائص المميزة للمهارات التكنولوجية وجود عديد من المتطلبات اللازم توافرها لاكتساب واستخدام هذه المهارات ومنها:

1. الوعي بالمهارات التكنولوجية ودراستها.
2. دراسة الجدوى من اكتساب المهارات التكنولوجية.
3. توفير المناخ المناسب لاكتساب المهارات التكنولوجية.
4. توفير المتطلبات المادية لاكتساب المهارات التكنولوجية.
5. توفير الكفاءات البشرية لاستخدام المهارات التكنولوجية.
6. التجريب الميداني للوسائل التكنولوجية.
7. التطبيق المرحلي للمهارات التكنولوجية.
8. التدريب على المهارات التكنولوجية.¹

الفرع الرابع: مستويات المهارة الرقمية

الهدف من إدارة الموارد البشرية هـ و الحصول على أفضل مستوى من المهارات الفردية بني الموظفين ، أي أفضل مستوى من المعرفة والدراية والمهارة، فيما يتعلق بها هو مطلوب لكل وظيفة. وتتمثل أدوات العمل على هذا المستوى أساسا في مسؤولية إدارة الموارد البشرية التوظيف، والتقييم، والأجور، والإدارة التنبؤية للوظائف والمهارات GPEC، والتدريب.

1) المهارات الفردية

تستند الموارد البشرية في انتقاء الكفاءات الفردية في المقام الأول إلى التنبؤ بالوظائف والمهارات ((GPEC)) (التوظيف والتقييم والتدريب، والأجور، والتنقل وإدارة الحياة الوظيفية، والتي تساهم بشكل مشترك في الاستفادة على نطاق واسع من إدارة مواردها.²

¹ مروة زكريا أحمد ، المهارات التكنولوجية والتحول الرقمي ، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية ، العدد 22، المجلد 2 ، يونيو 2023

²Sabrina LoufraniFedida, **Management des compétences et organisation par projets:une mise en évidence des leviers de gestion conjointe**. La revue des sciences de gestion, May/Jun.2008, p74

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

وهكذا يعتبر الفرد رأس مال بشري، أو محفظة مهارات التي يمكن الحفاظ عليها وتطويرها وتحسينها من خلال الإدارة والممارسات المناسبة لإدارة الموارد البشرية، تقوم الشركة بتوظيف فرد من المهارات التي يمتلكها، مع الحرص على أنها تتسق مع المهارات المطلوبة والمحددة في ورقة العمل.

(2) المهارات الجماعية

ويحتل فهم شروط إنتاج الكفاءات الجماعية مكانة محورية وحاسمة في تطوير طرق ومناهج إدارية جديدة ونفترض أن ظهور الكفاءة الجماعية يرتبط ارتباطا وثيقا بالعوامل الرئيسية الثلاثة: زيادة تعقيد الأنشطة المهنية، والحاجة إلى التدريب والاتصال المناسبين الاتجاه الأساسي نحو التغييرات الغرض تكييف منظمات العمل.

(3) المهارات التنظيمية

ويشار أيضا إليها باسم مهارات الأعمال أو المهارات الإستراتيجية. هذه هي المهارات التي لوحظت على مستوى الشركة ككل بطريقة مبسطة، فإنها تتوافق مع نشاط ومعارف الشركة وكيفية القيام به وهي تقودان إلى اعتبار المهارات أحد العناصر اللازمة لوضع إستراتيجية للمنظمة¹

وتتجلى أنماط المهارات الرقمية في ثلاث مستويات تمتد عبر طيف مستمر، من الأساسية إلى المتوسطة ثم المتقدمة وتشمل توليفة من السلوكيات والمعرفة وعادات العمل والخصائص الشخصية والقيم ومواقف الفهم الحرجة:

أ- المهارات الأساسية

تمكننا المهارات الرقمية الأساسية من العمل عند المستوى الأدنى في إطار المجتمع. وهي مهارات أساسية لأداء مهام أساسية، فهناك إجماع متزايد على أن الأداء الرقمي الأساسي يقابل معرفة أساسية تحتل مكانها إلى جانب المعرفة الكتابية والحسابية التقليدية (انظر مهارات القرن الحادي والعشرين أدناه). وتشمل المهارات الأساسية المعدات (من قبيل استخدام لوحة المفاتيح وتشغيل تقنية لمس الشاشة) والبرمجيات (من قبيل معالجة الكلمات وإدارة الملفات في الحواسيب وإعدادات الخصوصية في الهواتف المتنقلة) والعمليات الأساسية عبر الإنترنت (من قبيل استعمال البريد

¹Evelyne Rouby, Catherine Thomas, **La codification des compétences organisationnelles l'épreuve des faits**, Revue française, Mar/Apr, 2004, p54.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

الإلكتروني أو البحث أو استيفاء استمارة عبر الإنترنت). والمهارات الأساسية تثري حياتنا وتمكننا من التفاعل مع الآخرين ومن الوصول إلى الخدمات الحكومية والتجارية والمالية¹.

ب- المهارات المتوسطة

تمكن المهارات الرقمية المتوسطة الناس من استخدام التكنولوجيا " بأساليب أكثر فائدة و جدوى"، وعلى عكس المهارات الأساسية الأكثر شمولية، سيحتاج الشخص إلى مجموعة مختلفة من المهارات المتوسطة حسب أهدافه واحتياجاته، ومع تغير التكنولوجيا ونموها، يستمر عدد المهارات التي تندرج ضمن إطار المهارات المتوسطة في الارتفاع والتوسع يكتسب الأشخاص على العموم المهارات المتوسطة من خلال التعليم الرسمي أو من أصدقائهم أو من خلال التعلم الذاتي عن طريق متابعة دروس عبر الإنترنت مثلاً².

ت- المهارات المتقدمة

المهارات المتقدمة هي المهارات التي يحتاجها المتخصصون في مهن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل البرمجة الحاسوبية وإدارة الشبكات. وعلى الصعيد العالمي، سوف تشهد السنوات المقبلة عشرات الملايين من فرص العمل التي تتطلب مهارات رقمية متقدمة. وتشمل هذه المجالات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والتشفير والأمن السيبراني وإنترنت الأشياء وتطوير التطبيقات المتنقلة حيث من المتوقع في بعض الاقتصادات حدوث فجوة في المواهب بالنسبة للعاملين ذوي المهارات الرقمية المتقدمة وغيرهم، حيث تتنامى بسرعة أدوار المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. 3 ويتحدث العديد من أرباب العمل عن صعوبة العثور على موظفين لديهم المهارات المطلوبة، والوظائف التي تتطلب مهارات رقمية متقدمة تقترب عموماً بأجور أعلى بكثير من أجور الوظائف التي تتطلب مهارات رقمية أساسية أو لا مهارات على الإطلاق. ويتم عادة اكتساب المهارات المتقدمة من خلال التعليم الرسمي المتقدم، ومع ذلك فإن مجموعة الأدوات هذه تصنف قنوات أخرى للتعلم، مثل معسكرات التشفير، وهي خيارات معقولة بالنسبة للعديد من البلدان³.

المطلب الثاني: أهمية المهارات الرقمية وأهدافها

سنستطرق في هذا المطلب إلى أهمية المهارات الرقمية وأهدافها

¹ كمبوش وبن فاتح، مرجع سابق، ص 46.47.

² بوشنافة كريمة ووسار نوال، مهارات التواصل الرقمي، عبر الفضاء الافتراضي، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن المهيدي أم البواقي، المجلد 09، العدد 02، 2023، ص 198.

³ كمبوش وبن فاتح، مرجع سابق، ص 47.

الفرع الأول: أهمية المهارات الرقمية

يوجد أهمية كبيرة للمهارات الرقمية والتي هي كالاتي¹:

- إن الأهمية المرتفع للمهارات الرقمية الآن في سوق العمل ليست غريبة، فالآن حتى ابسط الاعمال تحتاج هذه المهارات، وأصبح حجم هذه الأهمية لا يزال جديرا بالاهتمام والمتابعة، فيوجد حوالي ما يقرب من 92% من الشركات تتطلب مستوى محدد من المهارات الرقمية من موظفيها، كما أتضح أيضاً أن 76% من الشركات ستقل نسب نجاحها إذا كانت تفتقر إلى هذه المهارات الرقمية.
- وقد شرع هذا الطلب المتزايد على المهارات الرقمية داخل سوق العمولة ، مما يدل أنه إذا تمكن الموظف من إثبات ذاته بهذه المهارات بالعمل وأنه يمتلك هذه المهارات، فستزيد فرص الشخص في الحصول على وظيفة بشكل أعلى مقارنة بهؤلاء الذين لا يمتلكون تلك المهارات.
- كما أن الطلب المرتفع من جانب أصحاب العمل لمن يملكون المهارات الرقمية زاد جداً، والذي يوضح أن المهارات الرقمية هي مهارة أساسية بل وإلزامية بين الكثير من الدراسات والوظائف المتنوعة، كما أن توفرها أيضاً بمستوى عالي وتمكن أكبر بالقدرة الرقمية بعد أكثر أماناً للموظفين من حيث الترقيات ومن حيث المعرفة للطلاب، لذا تتجه بعض المؤسسات حالياً لتدريبات واسعة للعاملين لاكتساب تلك المهارات.
- هناك مهارة رقمية بسيطة ومستخدمة على نطاق كبير وهي تصفح الإنترنت للمعرفة بعض الموضوعات، وهذا نتيجة أن استخدام الإنترنت يوفر للشخص الوصول إلى كل المعلومات المرغوب فيها، مثل الإحصائيات أو المقالات التي كان مثلاً يصعب الوصول لها والعثور عليها. كما من المتوقع أن تنتشر التكنولوجيا الرقمية أيضاً على الأمد الطويل، ومن المحتمل أن ترتفع أهمية التكنولوجيا بالحياة اليومية لكل مع مضي الوقت، وهذا يدل أن أهمية المهارات الرقمية سترتفع بشكل متزامن، إلى الحد الذي يكون فيه مستوى القدرة التقنية الذي يتطلبه أي توظيف قائم على هذه المهارات ومدى اتقانها.

الفرع الثاني:أهداف المهارات التكنولوجية الرقمية

تعمل المهارات التكنولوجية إلى تحقيق عديد من الأهداف منها¹:

¹ بن مجاية سمية وآية مزيان، أثر المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي - دراسة حالة في المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز مديرية التوزيع بتقوت، مذكرة ماستر في علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2023، ص ص15-16.

- ✓ تقوم على تحسين أداء العمل
- ✓ إنجاز قبر قدر ممكن من الأعمال في أقل مدة زمنية.
- ✓ رفع الكفاءة الإنتاجية للأضعاف.
- ✓ إنشاء استراتيجيات غير معقدة للتعامل مع الموارد الخارجية من شركات وعملاء.
- كما تعمل المهارات التكنولوجية أيضا إلى تحقيق مزيدا من الأهداف المهنية للعاملين بالمؤسسات المختلفة منها:
- ✓ تنمية التفكير الابتكاري في دراسة وتحليل المشكلات المتعلقة ببيئة العمل.
- ✓ إضفاء البهجة والمتعة على العمل داخل المؤسسة.
- ✓ التعامل مع الأجهزة والمعدات التكنولوجية التنظيم أداؤها مع صيانتها وتطويرها.
- ✓ اكتساب بعض المهارات الأساسية في استخدام العدد والأدوات البسيطة، مع تطبيق قواعد الأمن والسلامة في استخدامها.
- ✓ زيادة الثقة بالنفس والقدرة على المشاركة في لعمل والإنتاج.
- ✓ تنمية الوعي باستشعار المشكلات قبل ظهورها، واتخاذ الاحتياطات الواقية لتجنب تأثرها بالمؤسسة.
- ✓ زيادة المشاركة الإيجابية والعمل التعاوني في فريق، والتدريب على أسلوب طرح الآراء ومناقشة الآخرين واحترام الرأي الآخر وغرس مبادئ الديمقراطية وممارستها.
- ✓ تقدير قيمة العمل الإلكتروني واحترام لعاملين به.

المطلب الثالث: استراتيجيات تطوير المهارات التكنولوجية الرقمية

من أهم الاستراتيجيات الواجب انتهاجها في الأجل القريب بغية كسب هذا الرهان تذكر ما يلي:

أولا: إدماج الكفاءات الرقمية في نظم التعليم

يشكل التعليم عاملا محوريا لتهيئة القوة العاملة للاستفادة من التكنولوجيا سريعة التطور، وينبغي لسياسات التعليم أن تلبي الاحتياجات الجديدة إلى برامج التدريب في مجال المهارات الرقمية لكي يكون اكتساب الكفاءات جزءا من أهداف التعليم وكذلك على استراتيجيات تنمية المهارات على الصعيدين الخاص والعام، ويستلزم ذلك تغييرات في نظم التعليم والتدريب وقد يشمل ذلك القيام حاليا بوضع مناهج دراسية تلائم المهارات والوظائف المطلوبة في

¹Makoto, Nakayama, Norma Sutcliffe (2005). **Managing IT Skills Portfolios: Planning, Acquisition, and Performance Evaluation**, Idea Group Inc (IGI), P27

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

المستقبل وينبغي إدماج التدريب المتعلق ببناء الكفاءات الرقمية في المدارس على جميع مستويات نظام التعليم وكذلك في التدريب المهني وفي التحديث والتطوير المستمرين مدى الحياة المهارات اللازمة للقوة العاملة¹.
ومن بين الاستراتيجيات²:

1) دمج المهارات اللينة وتنمية مهارات ريادة مشاريع الأعمال في البرامج التعليمية والتدريبية:

للمهارات الرقمية لتحقيق النجاح في الاقتصاد الرقمي يحتاج الناس إلى مهارات رقمية أساسية تتعلق بالاستخدام الفعال للتكنولوجيا، بالإضافة إلى المهارات اللينة اللازمة لضمان العمل التعاوني والفعال. وكذلك فإن مهارات ريادة مشاريع الأعمال هامة، حيث يمكن للطلاب والمتدربين الذين يتمتعون بالمعرفة والمهارات المناسبة والتفكير التجاري أن يجدوا فرصاً لبدء مشروع أعمال جديد ومن خلال بناء مجموعات المهارات هذه على نحو متكامل، سيكون المتعلمون أكثر فعالية عند تطبيق مهاراتهم في عالم الواقع.

2) استخدام البنية التحتية القائمة والارتقاء بها عند الضرورة:

يمكن الاستفادة من المدارس والمكتبات العامة والمراكز المجتمعية الموصولة بالإنترنت والمجهزة بالحواسيب أو الأجهزة الرقمية الأخرى حيثما وجدت لتوفير التدريب على المهارات الرقمية لجمهور أوسع. وعلاوة على ذلك، يمكن لبعض منصات التعلم السحابية، في بيئات عرض النطاق المنخفض، توفير النفاذ والتزامن خارج الخط. وغالباً ما يحتاج الأمر إلى تخصيص أموال عامة لتحسينات البنية التحتية والصيانة والتحديث عندما تحتاج التكنولوجيا إلى الاستبدال. وعلى البلدان التي لم تستثمر بعد في توصيل وتجهيز المدارس والمكتبات والمراكز المجتمعية أن تفكر في القيام بذلك من أجل الاستفادة من الفرص المتاحة لدعم مواطنيها في جني فوائد الاقتصاد الرقمي.

ثانياً: البيئة المواتية لدعم تنمية المهارات³

تيسر تهيئة بيئة مواتية عملية بناء الكفاءات الرقمية وتسهم في تحقيق الاستفادة من هذه الكفاءات ويمكن تعزيز البيئة المواتية عن طريق الاستثمار في الهياكل الأساسية وتطوير المؤسسات وتنظيم المشاريع ... الخ

1) الاستثمار في الهياكل الأساسية الرقمية:

¹ طالم صالح، استراتيجيات تنمية وتطوير المهارات البشرية الرقمية في عصر الثورة الصناعية الرابعة، مقالة من مجلة المعيار لجامعة تيسمسيلت، الموقع: <https://congres.proyectorpapers.org/download.php?file=49>، تاريخ الاطلاع: 2025/05/17، 01:35.

² حنيش صلاح الدين، متطلبات بناء القدرات المهارات التعليمية في بيئة رقمية متغيرة، مجلة Ex Professo، المجلد 05، العدد 02، جامعة الوادي، 2020/10، ص ص 86-87.

³ طالم صالح، مرجع سبق ذكره، ص ص 44-46.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

تشكل الهياكل الأساسية الرقمية عنصراً أساسياً في القدرة الرقمية للدول ولن تيسر الاستفادة من فرص التنمية التي توفرها التغيرات الراهنة في التكنولوجيا إلا للبلدان التي يتاح لها الاتصال الرقمي والكفاءات المطلوبة، وتبين التقديرات أن حوالي أربعة مليارات شخص أي أكثر من نصف سكان العالم لا يتوفر لهم الاتصال بالانترنت، وعادة ما يكون الاتصال العريض النطاق في البلدان النامية في حالة إتاحتها بطيئاً نسبياً وباهظ التكلفة مما يحد من قدرة الشركات والأشخاص على استخدام الشبكة بطريقة منتجة، فلا غنى عن الاستثمار في الهياكل الأساسية من أجل معالجة أوجه التفاوت في إمكانية الوصول إلى التكنولوجيا القائمة والناشئة والاستفادة منها.

(2) توفير الإطار التنظيمي والتشريعي للكفاءات الرقمية:

إن التحول إلى كفاءات رقمية يتطلب وجود مؤسسات مناسبة تضع القواعد التي تخصص حوافز التشجيع العمال والإدارة والشركات والجامعات والكيانات الأخرى على اكتساب وتنمية المهارات اللازمة، وتشمل هذه المؤسسات القوانين واللوائح والمدارس المهنية والمدارس المجتمعية التي تدعم التدريب المهني والتعليم مدى الحياة، ومن الممكن أيضاً أن تساعد جهود أخرى في مجال الضرائب والتمويل وسياسات سوق العمل في وضع هيكل للحوافز يشجع على الاستثمار في الاقتصاد الرقمي ومشاركة العمال فيه .

ثالثاً: التعاون فيما بين أصحاب المصالح

تستلزم عملية بناء الكفاءات الرقمية استثماراً مكثفاً في تدريب الموظفين وتخطيط المناهج الدراسية وتوفير مراكز المعلومات، وكل هذا يتطلب تعاوناً إقليمياً ودولياً وتوجد عدة مجالات يمكن أن يساهم فيها التعاون فيما بين الجهات صاحبة المصلحة في تعزيز الكفاءات الرقمية في البلدان، وذلك مثلاً عن طريق الشراكات بين القطاعين العام والخاص وعن طريق كذلك التعاون الدولي فيما بين الجهات صاحبة المصلحة في بناء القدرات وإجراء البحوث المشتركة، كما يلي:

(1) الشراكة بين القطاع العام والخاص

تتضمن معظم استراتيجيات المهارات الرقمية طائفة من الشركاء الذين يمكنهم الاستفادة من نقاط قوتهم الفريدة في تحقيق أهداف الاستراتيجية الوطنية. مثال ذلك يمكن الاستفادة من البنية التحتية من خلال الشراكات مع المكتبات ومراكز التكنولوجيا وفضاءات المبدعين والمنظمات غير الحكومية ونوادي ما بعد المدرسة، وغالباً ما يشمل

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

الشركاء منظمات من القطاع الحكومي والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية والأوساط الأكاديمية ومقدمي التدريب غير الرسميين¹.

(2) التعاون الإقليمي والدولي:

يمكن للتعاون الإقليمي والدولي أن يساهم في تعزيز الكفاءات الرقمية وتشمل أمثلة التعاون الدولي الدورات التدريبية في مجال الترميز التي قدمتها ألمانيا إلى المدرسين في رواندا عام 2016م، والمنتدى الإلكتروني الدولي المسمى الذي تدعمه مؤسسة وهي منظمة خيرية مقرها في المملكة المتحدة وتعمل هذه المنظمة مع مؤسسات في أكثر من 100 بلد بهدف توفير المواد التدريبية للمعلمين والمتطوعين في جميع أنحاء العالم لكي يعلموا الأطفال كيفية الترميز، ويمكن للتعاون فيما بين الحكومات والشركات أن يساعد أيضا في إقامة الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإسراع بتنمية المهارات الرقمية وبناء القدرات في مجالي التخزين والتحليل ووضع اللوائح والتشريعات الخاصة بجمع البيانات واستخدامها وإتاحتها للجميع، فمثلا إقامة أوغندا بمساعدة من حكومة كوريا مركزا للحصول على المعلومات بهدف تيسير.

مبادرات الحكومة الإلكترونية، ويمكن أيضا أن تسهم المحافل متعددة الجهات مثل اللجنة المعنية بتسخير العلم والتكنولوجيا لأغراض التنمية في استكشاف أوجه التقدم التكنولوجي وتأثيراتها على البلدان من حيث بناء القدرات فضلا عن تيسير تبادل الممارسات الجيدة والدروس المستفادة في مجال تعزيز الكفاءات الرقمية².

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للابتكار بالمؤسسة الاقتصادية

يُعتبر الابتكار عنصراً جوهرياً في تطور المؤسسات الاقتصادية، حيث يُمكنها من التكيف مع بيئة الأعمال المتغيرة. كما يُسهم في تحسين الأداء وزيادة الفعالية من خلال إيجاد حلول جديدة ومبدعة للتحديات المختلفة.

المطلب الأول: ماهية الابتكار

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الابتكار وأهميته، أنواعه

الفرع الأول: تعريف الابتكار

إن المصدر الحقيقي للتطور التكنولوجي هو البحث العلمي المنظم وبرامج البحوث والتطوير المستمر أو ما يمكن التعبير عنه بعملية الابتكار أو عملية الخلق والإبداع.

¹ حنيش صلاح الدين، مرجع سبق ذكره، ص 87.

² طالم صالح، مرجع سبق ذكره، ص 48.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

إن هذا التحول نحو الابتكار يعود إلى حقيقة أن المؤسسات أصبحت تمتلك الموارد الكبيرة والتقنية العالية والخيارات الفنية والإدارية الخاصة بالتعامل مع الابتكار بوصفه نشاطا منظما ومتميزا من أجل الوصول إلى ما هو جديد كلياً أو جزئياً، ومما يدل على هذا التحول هو الزيادة الكبيرة في الموارد المخصصة للبحث والتطوير. وفيما يلي سنقوم بعرض بعض التعاريف حول الابتكار:

يعرف الابتكار " بأنه عمل شيء يمكن أن يتمثل في تطوير سلعة جديدة أو فتح سوق جديد وهو أيضا يمكن أن يتمثل في تقويم طريقة جديدة لتطوير العمل وإدارته ومن ثم هو يدخل في مجالي الإنتاج والخدمات و انه عمل غير روتيني ".¹

ويرى رواية حسن أن الابتكار : " هو تنمية وتطبيق الأفكار الجديدة في المؤسسة "وهنا كلمة تنمية شاملة فهي تغطي كل شيء من الفكرة الجديدة إلى إدراك الفكرة التي جلبها إلى المنظمة ثم تطبيقها.²

" أما نجم عبود نجم فانه يعرف الابتكار على انه: قدرة المؤسسة على التوصل إلى ما هو جديد يضيف قيمة أكبر أسرع من المنافسين في السوق."³

هذا التعريف يعني أن تكون المؤسسة الابتكارية هي الأولى بالمقارنة مع المنافسين إلى الفكرة الجديدة أو المفهوم الجديد أو الأولى في التوصل إلى المنتج الجديد أو الأولى في الوصول إلى السوق وهذا ما وضحه في الشكل الموالي:

ومن التعاريف السابقة نستنتج أن الابتكار لا يقف عند عتبة الفكرة الجديدة و إنما يعقبها إلى التطبيق العملي في السوق أو داخل المؤسسة.

ويعرف كذلك الابتكار بأنه تقنيات الإنترنت والتصور الحديثة للوصول إلى الأفكار الواردة من جميع أنحاء العالم. وتنمو المصادر المحتملة للابتكار بسرعة كبيرة؛ فعلى سبيل المثال، يزيد عدد العلماء والمهندسين الأحياء في الوقت الحالي عن الفترات التاريخية الماضية مجتمعة. إضافة إلى ذلك، يتغير مكان الابتكار، حيث أصبحت قطاعات الخدمات مسيطرة على الاقتصادات وأصبحت ملكية المعرفة أو الوصول إليها، أكثر قيمة مقارنة بالأصول المادية. والابتكار شارع في التحول إلى مزيد من العالمية مع ظهور مصادر جديدة مهمة في الصين والهند وأماكن أخرى خارج نطاق القوى الصناعية المتمثلة في أوروبا وأمريكا الشمالية واليابان وإننا نستكشف هنا المدى الذي إليه يحتمل أن

¹ رعد حسن الصين "إدارة الإبداع والابتكار، دار الرضاء الجزء الأول، 2000، ص28

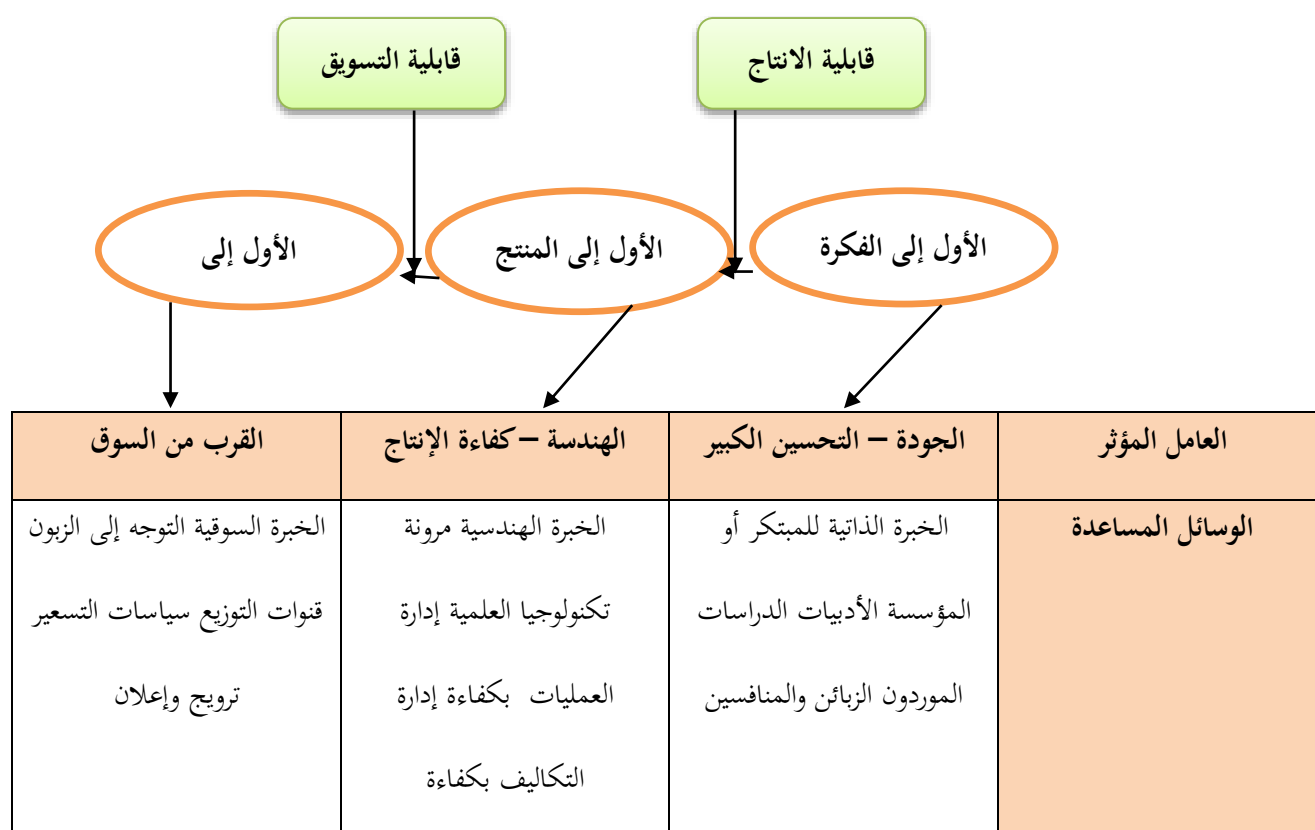
² رواية حسن سلوك المنظمات الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 39

³ نجم عبود نجم "إدارة الابتكار (المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة) ، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2003، ص 22.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

نطبق فهما للابتكار، وهو الفهم الذي تطور عبر القرن المنقضي أو يزيد، للتعامل مع التحول والاضطراب المتواصلين اللذين سنشهدهما في الاقتصاد العالمي في المستقبل.

الشكل(01-03): مفهوم الابتكار الاول الى الفكرة المنتج والسوق



المصدر: نجم عبود نجم "إدارة الابتكار (المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة) ، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان،

2003، ص 22.

الفرع الثاني: أهمية الابتكار في المؤسسة:

لا يمكن تجاهل أهمية الابتكار في كل مجالات الحياة، فلولا الابتكارات التي تقدم لا سيما الناجحة منها والمفيدة، لما كان للمجتمعات أن تحقق ما وصلت إليه من تقدم في جوانب الحياة المختلفة، وتتفق الدراسات في مجال الابتكار والإبداع على أهميتهما للمؤسسة وللصناعة ككل لما يحققه من مزايا عدة، فلقد أصبح ينظر إلى الابتكار على أنه مصدر لتحقيق الثروة و عامل مهم في دفع عجلة التنمية الاجتماعية والاقتصادية، فعلى سبيل المثال ابتكار طريقة جديدة تمكن من زيادة إنتاجية عوامل الإنتاج في الدول النامية بنسبة أقل من 1% قد تساهم في زيادة الناتج المحلي الإجمالي لهذه الدول بقدر أكبر مما يساهم فيه رأسمال إضافي مقداره 100 بليون دولار بمعدلات الربح التاريخية، فالإستراتيجية الجيدة المبتكرة مع التنفيذ الجيد.¹

أفضل من مجرد تحويل الموارد ارد 15 وبصفة عامة فان ما يلاحظ اليوم على ما تبذله المؤسسات المعاصرة من مجهودات على أنشطة البحث والتطوير والتي قد تكلفها مبالغ كبيرة وقد تدوم لسنوات طويلة ورغم ما يكتنفها من مخاطرة عالية بسبب ارتفاع معدلات فشل الابتكار خاصة من الناحية التجارية داخل السوق الدليل على إدراك أهمية الابتكار من طرف المؤسسات، حيث تجد على سبيل المثال أن المؤسسات اليابانية تخصص ما يزيد عن 30% من مخرجاتها على أنشطة البحث والتطوير .

وفي مسح حديث وجد أن 25% من كل المؤسسات الأمريكية التي تستخدم أكثر من 100 عامل تقدم تدريباً في مجال الابتكار لعاملها، وهذا يمثل زيادة بمقدار 540% من السنوات الأربع ما بين 1999-2003 ولقد أصبح العائد من الابتكار مهم ونتائجه في كثير من الأحيان مبهر (في حالة نجاحه)، حيث أصبح يغري الكثير من المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق أرباح كبيرة، ومعدلات نمو عالية، فعلى سبيل المثال على عوائد الابتكار تجد في مؤسسة M3 الأمريكية أن حوالي 32% من جملة مبيعاتها البالغة عشر مليارات دولار سنوياً نتيجة لابتكارها سلع و خدمات جديدة 17.

ونجد أن الظروف التي أصبحت تحيط بالمؤسسات المعاصرة والتميزة بالتغير الشديد والتعقيد فرضت عليها تحديات عديدة وكبيرة لم تشهدها من قبل والتي يجب على المؤسسات أن تواجهها بسرعة لكن بكفاءة وفعالية، وهذا ما يتطلب قدرات ابتكارية لدى المؤسسات تمكنها من إيجاد حلول وأفكار جديدة لمشكلاتها ومن الاستمرار بل و النمو.

¹ سعيد بن عامر، الإدارة وآفاق المستقبل"، مركز وليد سيفيس للاستشارات والتطوير الإداري، القاهرة، 1998، ص 293.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

وبأتني في مقدمة هذه الظروف والعوامل التغير المذهل في التكنولوجيا والتغير السريع في أذواق المستهلكين والزيادة الهائلة في حجم المعرفة وفي هذا السياق هناك مجموعة من العوامل والتي جعلت من الابتكار ذو أهمية خاصة أكثر من أي وقت مضى ومن بين هذه العوامل ¹:

- ارتفاع توقعات المستهلكين
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات
- نقص الموارد
- كبر حجم منظمات الأعمال

حيث أن كل هذه العوامل وأخرى غيرها تضع الكثير من الضغوطات على المؤسسة كما أشرنا سابقا لتكون أكثر تميزا وأكثر سعيا لتحقيق ميزة تنافسية باعتبار أن هذه الأخيرة تعتبر الورقة الرابحة للمؤسسة في ظل هذه العوامل والظروف.

وفي هذا السياق يرى السلمي أن المدخل السليم للمنافسة أن تكون للمؤسسة ميزة تميزها عن الآخرين، ويضيف بأنه يجب على المؤسسة أن تبتكر شيئا جديدا لم يصل إليه الآخرون ومن ثم السبق إلى السوق أما PORTER فقد أكد على أن المؤسسات تحقق ميزة تنافسية من خلال الابتكار بل أكثر من ذلك، نجد أن تشير مير هورن يؤكد في كتابه الأحداث على أن: الابتكار = ميزة تنافسية.

الجدول رقم (01-01): الابتكار كأحد العناصر النهائية لتحقيق الميزة التنافسية

الايضاح	
تمكن المؤسسة من البيع بسعر أقل من معدل سعر الصناعة والتفوق على المنافسين	الكلفة
تتمثل في المواصفات والأداء الجيد و الوظيفة التي يقدمها	النوعية
تتمثل في إتاحة المنتج للمشتري عند الطلب	الاعتمادية
التكيف عند التقلب في الطلب والقدرة على الاستجابة له.	المرونة
تقديم منتجات جديدة	الابتكار

المصدر : رجم نصيب ، آمال عياري ، " الاستراتيجيات الحديثة للتغيير " ، ورقة عمل مقدمة ضمن منتدى دولي ، تنافسية المؤسسات الاقتصادية و تحولات المحيط ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، أيام 30 أكتوبر 2002 ، ص 15

و نجد مما سبق أن الابتكار أصبح يمثل أهم وسيلة لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة و أحد أهم الأساليب

التنافسية الحديثة، بل و شرط ضروري لتنافسية المؤسسة ونموها وهذا ما أكد عليه Yves

¹ ردينة عثمان يوسف، بحوث التسويق، دار المناهج ، عمان ، 2000 ، ص 122.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

ولو حاولنا أن نحمل أهمية الابتكار في نقاط محددة، فانه على الأقل سيحقق بعضا من الفوائد التالية

✓ تحسين خدمة المستهلكين، ذلك من خلال المرونة والتكيف الحاجات المستهلكين على أساس ما يعرف بالزبونية Custuming

- ✓ تحسين إنتاجية المؤسسة وذلك بتحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء وإنجاز الأهداف واستخدام
- ✓ الموارد والطاقة بشكل اقتصادي، حيث يمكن أن تستخدم المواد بإنتاج أكثر وأفضل نوعية، استخدام المواد غير المستخدمة لتطوير وإنتاج منتجات جديدة أفضل؟
- ✓ ينمي ويراكم المهارات الشخصية في التفكير والتفاعل الجماعي من خلال فريق العصف الذهني
- ✓ يزيد من جودة القرارات التي تصنع المعالجة المشكلات على مستوى المؤسسة أو على مستوى قطاعاتها وإدارتها في المجالات المختلفة الفنية والمالية والتسويقية، وتلك الخاصة بيئة العمل الاجتماعية.
- و قد أثبتت الدراسات التي أجريت على مجموعة من المؤسسات التي تتبنى الابتكار (المؤسسات الابتكارية (أن ما يقارب 123 حالة لاقت النجاح و 80 حالة فشلت .

الفرع ثالث: أنواع الابتكار:

يعتبر شومبيتر أول اقتصادي لفت الانتباه إلى أهمية الابتكار وقد عرفه في سنة 1930 بأنواعه الخمسة كما يلي

:

○ تقديم منتجات جديدة، أو تغير نوعي في المنتج الحالي

○ ابتكارات في العمليات في الصناعة

○ فتح سوق جديد؛

○ تطوير مصدر جديد للتزود بالمواد الأولية أو بمدخلات أخرى :

○ التغيير في التنظيم الصناعي .

إما دامانبور فقد تحدث عن الابتكار التكنولوجي والابتكار الإداري، أما بالنسبة ل ميشال مارشيس نايوكولاتفوركاد (Michel Marchesnay and Colette Fourcade) فقد صنفه من حيث طبيعته إلى أربعة أنواع أساسية وهي : الابتكار في المنتج وابتكار المنتج ويخص محددات أو مكونات المنتج نفسه، وابتكارات في طرائق الفن الإنتاجي أو ابتكار العمليات (ويخص أساليب وجهاز الإنتاج)، وابتكارات تنظيمية أو إدارية أو

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

الابتكار الإداري (ويخص إدماج وتغيير إجراءات وطرائق التسيير) و ابتكارات تسويقية (ويتعلق بتطوير طرق جديدة في تسويق المنتجات وكل نوع من هذه الأنواع يتجاوب مع خصائص وأهداف محددة.

1. الابتكار الإنتاجي: وهو الابتكار الذي يكون على مستوى الإنتاجي لمختلف السلع، وهو نوعان:¹

أ- التطوير المستمر (KAISEM) حيث تصدر المؤسسة سلسلة من المنتجات التي تتفوق على المنتجات القائمة لدى المنافسين، ثم يتفوق النموذج الجديد على الذي يسبقه مباشرة في سلسلة الإصدارات، وهكذا حتى يصل المنتج إلى أقصى جودة ممكنة؛

هي الطريقة التي اتبعتها شركة LEAPING عندما أنتجت جهاز الفيديو، و(سوني) عندما أنتجت جهاز ألو لكمان JVC.

ب- القفز (الأسلوبان يتطلبان سرعة التنفيذ، وهذا لا يتحقق إلا عندما يكون نشاط البحوث والتطوير أحد الأنشطة الأساسية بالمؤسسة.

2الابتكار التسويقي: يقصد بالابتكار التسويقي الابتكار في جميع أوجه النشاط التسويقي، وبالتالي فهو غير مقتصر على مجال معين كالابتكار في مجال المنتج أو الخدمة، أو في مجال الإعلان، أنما يشمل جميع المجالات التسويقية الأخرى، ويعرف على أنه وضع الأفكار الجديدة أو غير التقليدية موضع التطبيق الفعلي في الممارسات التسويقية. ويُعرف كذلك على أنه تطبيق طريقة تسويقية جديدة تنطوي على إجراء تغييرات كبيرة في تصميم المنتج، وضع المنتج في السوق، الترويج للمنتجات أو في أساليب تسعير السلع والخدمات. ومنه فالابتكار التسويقي هو عملية توليد الأفكار وتطويرها وتنفيذها بشكل كفء وفعال يشمل جميع الممارسات التسويقية".²

3 ابتكار في أداء العمليات: هو تطوير هام في طريقة المؤسسة في أداء عملياتها الإنتاجية أو الخدمة ويمكننا أن نعتبر الأمثلة التالية ابتكارات في الأداء:

في العملية التسويقية التسويق البريدي - التسويق الإلكتروني عبر الأنترنت - التحالفات :

في العملية الإدارية التمكين - الإدارة على المكشوف - الإدارة المتحرر ؛

¹ بن منصور الهام ، الابتكار في التعبئة والتغليف ودوره الفعال في خلق الميزة التنافسية للمنتج عدراسة حالة منتج العلامة رامي نموذجاً مجلة الامتياز البحوث الاقتصاد والإدارة المجلد 02، العدد 102 جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان الجزائر، 2018، ص 69.

² كباب مثال ، الابتكار التسويقي كخيار استراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الجزائرية " مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير والعلوم التجارية العدد 17، 2017، ص 430.

في العملية التنظيمية الاتصال الشبكي بأجهزة الكمبيوتر

في العملية التخطيطية: إعادة هندسة نظم العمل والعمليات – الكفاءات المحورية

في العملية الإنتاجية الجودة الشاملة – تفصيل المنتج تبعاً لرغبة العميل.

يؤكد بيطاط و بوالزليفة على أنه عادة ما يقترن الابتكار الإنتاجي بالابتكار في أداء العمليات، حتى استحالة قيام أحدهما دون الآخر.¹

4 الابتكار الإداري: يمثل توجه المديرين والإدارة العليا لمنح الموظفين سلطات لم يعهدها من قبل وفقاً للممارسات التمكين والتفويض، كما أن توجه الإدارة إلى تطبيق منهج الإدارة على المكشوف ومنح الثقة للموظفين وربطهم مادياً وعاطفياً بالمؤسسة عناصر أساسية لتحقيق الابتكار الإداري. حيث يتطلب الابتكار الإداري سواء في شكل التمكين التفويض أو الإدارة على المكشوف جهداً كبيراً من الأقسام الإدارية بالمؤسسات التي تطبقها، لأن المعادلة التي تحاول هذه المؤسسات تفعيلها أصعب من المعادلة التي تحدث داخل المؤسسات التي تطبق المناهج التقليدية. فإذا ما تمت المقارنة بين أسلوب المناهج الإدارية المبتكرة وأسلوب المناهج الإدارية التقليدية في سعيهما إلى إدارة الأفراد والمشروعات، نجد أن المناهج المبتكرة تعمل على مستويين؛ فتحاول أولاً الاستفادة من الإمكانيات المتوفرة للأفراد، ثم تسعى ثانياً إلى إخراج وتوليد الطاقات الكامنة في الأفراد بوسائل التحفيز والتمكين، بينما تقتصر المناهج التقليدية على العمل على مستوى واحد، هو الإمكانيات المتوفرة للأفراد فقط.

بالإضافة إلى الأنواع السابقة هناك أنواع أخرى، يمكن ذكرها فيما يلي:

الابتكار التكنولوجي: عرفت مؤسسة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) الابتكار التكنولوجي على أن الابتكارات التكنولوجية تغطي المنتجات الجديدة والأساليب الفنية الجديدة، وأيضاً التغييرات التكنولوجية المهمة للمنتجات وللأساليب الفنية ويكتمل الابتكار التكنولوجي عندما يتم إدخاله للسوق (ابتكار المنتج) أو استعماله في أساليب الإنتاج (ابتكار الأساليب). إذا الابتكارات التكنولوجية تؤدي إلى تدخل كل أشكال النشاطات العلمية، التكنولوجية التنظيمية، المالية والتجارية.²

¹ بيطاط نور الدين بوالزليفة صابر ، آليات تدعيم وتنمية الابتكار والإبداع كأداة لاستدامة المشاريع المقاولاتية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال الجزائر 2018، ص 180.

² يوسف بومدين ، شوان صوتية لسياسة الابتكار في الجزائر و دورها في ترقية الصادرات خارج قطاع المحروقات، مجلة الاقتصاد الجديد العدد 11 – المجلد 02، 2014 م ص 62.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

الابتكار الجذري: هو تغيير في منتج ما أو طريقة عملاً مختلفة تماماً عن المنتج أو طريقة العمل السابقة، ومن خلال هذا التغيير الجذري يحقق دورة ابتكارية جديدة ذات مستوى أعلى من الدورة السابقة من حيث الكفاءة، ما يؤدي إلى رفع تنافسية المؤسسة ودفع التقدم في المجتمع عموماً، إذن فالابتكار الجذري يعني التوصل إلى ما هو جديد بشكل تام ولم يكن موجود من قبل. ويعتمد الابتكار الجيد على تقديم نوع خاص من المنتجات يصعب على المؤسسات تقليده، وبالتالي يخلق هذا المنتج سوق خاص به.¹

الابتكار التدريجي: يمكن أن يكون الابتكار هامشي، أي ابتكار يحدث على مستوى المنتج من خلال التغيير البسيط في شكله أو الوسائل المستعملة، أو التغليف ... الخ. ويمكن أن يؤدي هذا النوع من الابتكار إلى الرفع من مردودية التجهيزات، أو تزويدها ببرامج الإعلام الآلي، أو إدخال عملية جديدة ... إضافة إلى ذلك فالشركات الجديدة تطلق أنشطتها بالاعتماد على آلات و معدات قديمة و هذا بسبب صعوبات مالية خارجية، مما يجعلها تسعى دائماً للابتكار التدريجي في تجهيزاتها من خلال تغيير المحركات، والربط بين الآلات من خلال إضافة قطاع غيار تسهم في إنجاز عمليات إنتاج جديدة.²

الجدول رقم (01-02): يشرح انواع الابتكار واثره على السوق

نوع	التعريف	درجة التغيير	الاثر على السوق	امثلة
الابتكار التكنولوجي	استخدام او تطوير التكنولوجيا لتقديم حلول جديدة او محسنة	تقني قد يكون جذريا او تدريجيا	تحسين العمليات او المنتجات	الذكاء الاصطناعي انترنت الاشياء الحوسبة السحابية
الابتكار الجذري	تغيير جذري يحدث نقلة نوعية ويخلق مفهوما او سوقا جديدا تماما	عميق جوهري	يغير قواعد اللعبة ويخلق سوقا جديدا	اختراع الانترنت السيارات الكهربائية الهواتف الذكية الاولى

¹ عادل رضوان دور الابتكار في دعم التنمية الصناعية في الجزائر" مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية، فرع التحليل الاقتصادي، جامعة الجزائر 2011/2012 ص 9.

² صندرة سايب، الابداع والابتكار في المؤسسات الاقتصادية واقع وتحديات المؤسسات الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة قسنطينة الجزائر، المجلد 01، العدد 42، ديسمبر 2014، 312.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

الابتكار التدريجي	تحسينات صغيرة متتالية	بسيط وتراكمي	يعزز الاداء ويواكب	تحديثات نظام
	على منتج او خدمة		التغييرات	التشغيل تحسين جودة
	موجودة			التصنيع

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على أحلام سوداني دروس في ادارة الابداع والابتكار لطلبة السنة الثانية ماستر ادارة أعمال كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير جامعة 8 ماي 1945 – قالمة 2017 ص 135

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الابتكار

يتميز النشاط الابتكاري بالتعقيد، وهناك عوامل عدة متداخلة في تكوينه وتطويره، ومما يزيد من درجة تعقيد هذه العوامل قد تكون فعالة في ظل ظروف معينة، بينما لا تكون كذلك في أوضاع أخرى ويمكن تحديد العوامل المؤثرة على الابتكار من خلال تصنيفها في عدة مجموعات:

(1) مجموعة الخصائص الشخصية:

يلاحظ وجود بعض الصفات التي تميز الفرد المبتكر، لكن لا إجماع بين الكتاب والباحثين حول صفات وخصائص محددة، وفيما يلي يتم ذكر بعض هذه الخصائص كما يلي: ¹

- أ- **الميل للتعقيد:** حيث أن المبتكرين عادة ما يجدون دافعهم الذاتي في مواجهة المشكلات المعقدة والابتعاد عن الحالة القائمة التي يجدونها تمثل حلول للبيئة المألوفة والسهولة التي يمكن لكل فرد القيام بها؛
- ب- **حالة الشك:** يمتلك الفرد المبتكر حس الشك الذي يتحول إلى طرح أسئلة خارجة عن المؤلف، والتي قد تصل حتى إلى البديهيات مثل تساؤل نيوتن عن سر سقوط التفاحة من الشجرة الى أعلى خلافا لسقوطها المؤلف نحو الأسفل، فمواصلة التساؤلات لا بد من أن يؤدي إلى البحث وإيجاد الحلول للمشكلات أو التفسيرات الجديدة للظاهرة القديمة أو التوصل إلى الجديد؛
- ت- **الحدس:** إذا كانت الطريقة العلمية في البحث هي سلسلة منطقية ومنهجية مترابطة من الخطوات، فأن الحدس هو الاستنباط الذاتي والنظر إلى الأشياء خارج علاقاتها الموضوعية المتينة، ويمكن وصف الحدس كما ذكره الكثير من العلماء، حيث تمر المشكلة فيما يشبه الحيرة أين لا يوجد مخرج بالطريقة المنطقية المنهجية، وسرعان ما تأتي الأفكار الجديدة في أوقات الراحة عادة، بما يدعى بومضة الابتكار؛

¹ الصادق لشهب أحمد بوريش شيخ هنيات ، دور الابتكار في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة دراسة ميدانية بشركة الهندسة المدنية بنقرة ولاية ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية - عدد 17، ديسمبر 2017، ص 262.

ث - الإنجاز الذاتي: يكون الفرد المبتكر محفزاً بالإنجاز الذاتي، فلا الحوافز الخارجية تدفعه ولا المشكلات تعيقه، بل الدافعية الذاتية المتمثلة في الرغبة هي التي تلعب دور المحفز.

(2) مجموعة العوامل التنظيمية:

من أهم العوامل التنظيمية المؤثرة على الابتكار نجد:

أ - استراتيجية المؤسسة¹:

إن استراتيجية المؤسسة يمكن أن تجعل الابتكار مصدراً لميزتها التنافسية و أحد أبعاد أدائها الاستراتيجي في السوق، أو أن تكون استراتيجية المؤسسة موجهة نحو الحالة القائمة أي التكنولوجيات و المنتجات والخدمات الحالية، فالأولى تستقطب المبتكرين و تبحث عنهم و توجد مجالات و فرص كثيرة من أجل أن يقوموا بما عليهم في تكوين و تطوير قاعدة المؤسسة أما الثانية فإنها توجه حتى النشاط الابتكاري من أجل إدامة واستمرارية النظام الحالي.

ب - القيادة وأسلوب الإدارة: لاشك في أن القيادة تلعب دوراً فعالاً في تحفيز أو إعاقه الابتكار داخل المؤسسة. حيث تعرف القيادة على أنها ممارسة التأثير على الموظفين العاملين)، بحيث يتعاونون فيما بينهم في تحقيق هدف مشترك. فليقادة الابتكارية في المؤسسة هي التي تشجع جو الابتكار وتوجد الحوافز، في حين أن القيادة البيروقراطية المحافظة على الحالة القائمة تجد من التغيير الخطر الذي يشيع الفوضى، وإذا كان نمط القيادة الأول يتم بالأسلوب الديمقراطي المرونة، التحرر من الهرمية وجمود الهياكل والقواعد، والميل إلى فرق العمل والوحدات المستقلة فإن النمط الثاني البيروقراطية) يتسم بالمركزية عد المرونة الهرمية الروتينيات القوية، واتصالات أسفل الأعلى².

ت - الفرق: يعرف الفريق على أنه تجمع الفردين أو أكثر في تفاعل منظم مستقر على مدى فترة زمنية معينة لتجسيد اهتمام مشترك وتحقيق هدف مشترك، وقد أثبتت الدراسات تفوق أداء الفريق كوحدة للأداء على الفرد أو على الإدارات، كما أوضحت تجارب الشركات الناجحة أن التحول من الهيكل التنظيمي التقليدي إلى استخدام فرق العمل يمكن أن يشكل المناخ الأكثر ملائمة لتعزيز ودعم الابتكار. ولقد أصبحت المؤسسات تشجع استخدام هذه الفرق وخاصة فرق المدارة ذاتياً لمواجهة خطرين :

¹ أسماء رتيمي و رحيمة غضبان، معوقات الابداع والعوامل المؤثرة في الابتكار في المؤسسة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 08، جامعة المدية، ص106.

² الصادق لشهب أحمد بوريش شيخ هنيات مرجع سابق، 246.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

✗ خطر التخصص الذي يمكن يوجد ووظائف متخصصة أشبه ما تكون بالجزر المنعزلة داخل المؤسسة مما يفقد المؤسسة وحدة الحركة وتكامل الجهود ما بين أقسامها ووظائفها.

✗ تحرير هذه الفرق مما هو ضروري من القواعد والإجراءات المتبعة من اجل استمرار العمل وضمان تدفق موارد الشركة.

ث - ثقافة المؤسسة:

إن ثقافة المؤسسة هي القيم والمفاهيم و الطقوس التي تكونت عبر الفترة الماضية، وحيث أن الظروف و الأشياء تتغير فلا بد أن تكون ثقافة المؤسسة كذلك. و بشكل عام فالشركات القائمة على الابتكار التي يفترض أنها ذات قدرة عالية في ابتكار العملية والمنتج، فإنها تتسم أيضا بقدرة عالية في الابتكار الثقافي الذي يدخل تغييرات مهمة على الهياكل و السياسات و المفاهيم و التقاليد والطقوس الحالية لصالح التغير الثقافي. في حين أن الشركات ذات النمط البيروقراطي تميل إلى المحافظة على ثقافة الشركة الحالية مما يجعلها غير متلائمة مع الابتكار و ما يأتي به من مفاهيم و تقاليد و طقوس جديدة¹.

ج- العامل المؤثر : إن الابتكار في الشركة يتأثر بالعامل المؤثر الذي يمكن أن يحفز على الابتكار أو يعيقه. ولدى يجب على المؤسسة مراعاة العامل المؤثر في كل الابتكار لضمان الظروف التنظيمية الملائمة للابتكار إذا كان الابتكار يؤثر على الزبون فان العال المؤثر هو القيمة الحدود المقارنة بين التكلفة وما يحصل عليه الزبون). إذا كان الابتكار يؤثر بشكل أساسي تحسين إنتاجية العمل فان العامل المؤثر سيكون تحسين الأجور².

ح- الاتصالات : تلعب الاتصالات دورا هاما داخل هيكل القيادة والإدارة في تحافظ على تدفق وانسباب العمل داخلها. فكلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات كلما زادت كفاءة الأداء، وتعتبر الاتصالات وسيلة القادة في إدارة أنشطتهم وفي إدارة وتحقيق أهداف العمل وبالتالي فان الاتصالات تختلف حسب نوع القيادة ونمط الشركة، ففي الشركات القائمة على الابتكار تعمل الاتصالات على سهولة تكوين الفرق وتقاسم المعلومات بين أعضائها من جهة وبين مختلف أقسام الشركة وإدارتها من جهة أخرى وهذا ما يمكن أن تقوم به الاتصالات الشبكية حيث الى تعجيل حركية المعلومات والمعرفة ومن ث ت تعجيل تخصيص الموارد واتخاذ القرارات وخلافة في المؤسسة ذات التوجه البيروقراطي التي تكون الاتصالات جزء من الهيكل المحدد بخطوط الصلاحيات والمسؤوليات مما يخلق عزلة الوظائف والأفراد وبالتالي يحد هذا من قدرة الشركة على الابتكار والذي يكون أصلا غير مرغوب فيه .

¹ أسماء رتيمي و رحيمة غضبان، مرجع سابق، ص 107.

² الصادق لشهب أحمد بوريش شيخ هنيات مرجع سابق، 247.

(3) مجموعة العوامل البيئية العامة في المجتمع:

يُولد الفرد في بيئة معينة، قد تكون هذه البيئة داعمة للابتكار تعمل على ظهوره، أو تعمل على إعاقته ولا تشجع إلا التقليد والتبعية. نفس الأمر ينطبق على المؤسسات التي تنشط في نفس البيئة السائدة؛ وعليه يمكن ذكر عوامل البيئة العامة السائدة في المجتمع وهي : الخصائص والنزاعات السائدة في المجتمع وهي تمثل مجموع العوامل الاجتماعية، الثقافية والسياسية:

أ- **العوامل الاجتماعية والثقافية:** أن تفاعل الفرد والمجتمع من العوامل والمتغيرات التي تحدد شخصية المبتكر وسلوكه، ويبدأ هذا التفاعل على مستوى الأسرة والتي تشكل البيئة الاجتماعية الأولى للفرد المبتكر، ثم يأتي بعد ذلك دور المؤسسات التعليمية والثقافية في تحفيز الفرد للاهتمام والإبداع والابتكار، من خلال وسائل التربية والتوجيه الثقافي والحوافز ؛

ب- **العوامل السياسية:** تعتبر العوامل السياسية عنصرا حاسما في عملية الابتكار، وذلك أن الدعم المستمر من القيادات السياسية واقتناعها بأهمية الابتكار والإبداع في المجتمع، يؤدي الى تفجير الطاقات الابتكارية من مستوى الفرد الى مستوى المؤسسة ثم المجتمع، ويكون ذلك من خلال تشجيع المؤسسات والبرامج البحثية في مختلف المجالات وتخصيص الحوافز المالية والمعنوية ووضع المناهج التربوية والتعليمية التي تساعد على نمو القدرات الابتكارية والإبداعية.

القاعدة المؤسسية للبحث والتطوير في المجتمع أن المجتمعات الموجهة نحو الابتكار عادة ما تستكمل بنيتها التحتية الضرورية من أجل الابتكارات وتعزيزها لصالح الأفراد المبتكرين والمؤسسات الابتكارية، ومن بين هذه العوامل المؤثرة في هذه القاعدة:

مراكز البحث والجامعات تلعب هذه المراكز دورا مهما في إيجاد تقاليد رصينة للبحث الأساسي، وما يسهم به في إثراء التراث المعرفي الإنساني، والبحث التطبيقي وما يسهم به في تطوير رصيد المجتمع من الابتكارات العلمية (التكنولوجية) والمنتجات، كما أنها تساهم في خلق وتعزيز المكانة للباحثين المتميزين والمبتكرين.

نظام البراءة أن نظام براءة الحقوق الفكرية وبراءة الاختراع يلعب دورا فعالا في إيجاد البعد المؤسسي الحماية حقوق المبتكرين والمؤسسات الابتكارية، ويمكن تعريف براءة الاختراع على أنها شهادة أو وثيقة تمنحها هيئات معينة تتضمن الاعتراف بالاختراع، ما يخول لصاحبها شخصا كان أو مؤسسة حق الملكية وبالتالي فإن نظام البراءة يعطى لصاحبه حق الاحتكار المحمي بالقانون من المقلدين، والذين طوروا أساليب خاصة بهم تمكنهم من اللحاق بسرعة

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

بالمبتكر صاحب الابتكار الأصلي، الذي أنفق الكثير ليصل إلى هذا الابتكار، بل ومنافسته مما يضيع عليه فرصة الانتفاع بالابتكار الذي توصل إليه، وعليه فأن مثل هذا النظام يكون ضروريا لمنع التقليد للابتكار بدون مقابل أو تعويض عادل للمبتكرين، ليكون هذا التعويض حافزا قويا لأجل الابتكار. و من جهة أخرى، قد يدفع هذا النظام وما يوفره من حماية قانونية اعتماد الأفراد والمؤسسات على هذه الحماية كضمانة لاستمرار التفوق في السوق دون مواصلة الابتكارات كضمانة للتفوق، ولاشك في أن هذا له تأثير على تباطؤ عجلة الابتكار .

أجواء الحرية والتحرر من القيود الصارمة على الأفكار والمفاهيم العلمية والفنية الجديدة حيث أن مثل هذه الأجواء هي التي توفر الضمان في إيجاد مجتمع التفتح العلمي بكل ما يعنيه هذا التنوع من إثراء النشاط العلمي والبحثي بالمشروعات الجديدة.

المطلب الثالث :شروط نجاح الابتكار

حتى تتمكن المؤسسة من النجاح في العملية الابتكارية، فإنه من الضروري وجود مجموعة من العوامل التي تساعد على الابتكار، يمكن ذكر أهمها فيما يلي:¹

المثابرة الابتكار وحل المشكلات عمل جاد يتطلب تجنيد الوقت والجهد ويحتاج للمعرفة المكتسبة في البداية والبحث المستمر.

الخيال المرن الشخص المبتكر يتميز بالتفكير والتخيل والأفكار الغريبة التي لم يفكر فيها أحد من قبل للإيمان بأن الأخطاء متقبلة يمثل الفشل فرصة، والأخطاء تثبت أن هناك شيئا قد حدث فالشخص المبتكر يتقبل الأخطاء لأنها تقوده للنجاح.

كما يمكن إضافة عناصر أخرى تدعم العملية الابتكارية في المؤسسة، وهي:²

- ✓ تبني المؤسسة مبدأ المشاركة والحوار في عملية تحديد الأهداف واتخاذ القرارات بين الإدارة و الموظفين.
- ✓ الاهتمام بالتدريب والتكوين المتواصل لتنمية الموارد البشرية في المؤسسة وتأهيلها لرفع من كفاءتها وفعاليتها الإنتاجية.

¹ عادل عيد عباد، أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار الإداري في مؤسسات التعليم العالي وفقا لنموذج بالتدرج للتميز المؤسسي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة فلسطين سنة 2017، ص 37-38.

² الطيف عبد الكريم، محاضرات في إدارة الإبداع والابتكار، مطبوعة بيداغوجية، الطلبة ماستر 02 السداسي الأول ، تخصص إدارة أعمال ، قسم علوم تسيير كلية علوم اقتصادية علوم تجارية علوم تسيير ، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس الجزائر 2017، ص 73-74.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

- ✓ تفعيل نظام حوافز عادل وموضوعي فعال يستجيب لتطلعات الأفراد داخل المؤسسة مما يحفزهم ويدفعهم أكثر للإبداع كالابتكار والتفاني لتحقيق أهداف المؤسسة.
- ✓ تشجيع روح المبادرة لدى العاملين ومنحهم الدعم المعنوي والوقت الكافي والحرية للتعبير عن أفكارهم و آرائهم ومقترحاتهم بكل ما يتعلق بالمؤسسة.
- ✓ خلق بيئة تنظيمية تتميز بالمرونة العالية تشجع على الإبداع والتجديد و التغيير والابتكار.
- ✓ اعتماد تنظيم الامركزي مرن يساعد على أداء المهام وانسياب الأوامر وانتقال المعلومة داخل المؤسسة بسهولة.
- ✓ وضع قوانين وقواعد داخلية تكرس حماية حقوق العاملين داخل المؤسسة في معاملة عادلة وكريمة يسودها الاحترام المتبادل مما يخلق جو ايجابي داخل المؤسسة بين مختلف مكوناتها على كل المستويات.
- ✓ تكريس قيم تنظيمية كالولاء والإخلاص والوعي بحتمية تفعيل الإبداع والابتكار الضمان الاستمرارية والنمو ضمن مبدأ وحدة الهدف بين العاملين والإدارة.
- ✓ تبني القيادة الإدارية لمفهوم التنافس وتنميته بين مختلف المستويات الإدارية والتشغيلية داخل المؤسسة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالمهارات التكنولوجية الرقمية والابتكار

هناك العديد من الدراسات التي تطرقت الموضوعي المهارات الرقمية والابتكار بالمؤسسة الاقتصادية وتناولتهما من زوايا مختلفة، سواء كان ذلك في المجال النظري أو المجال التطبيقي، كما تنوعت تلك الدراسات بين دراسات عربية وأخرى أجنبية.

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الدراسات التطبيقية التي تم ترتيبها من الأحدث إلى الأقدم، حيث كانت هذه الدراسات من بلدان مختلفة، مما يشير إلى تنوعها الزمني والجغرافي، إلا أنه تم تقسيمها إلى دراسات حول موضوع الإدارة الذكية، ودراسات أخرى حول موضوع أداء المؤسسة.

المطلب الاول : الدراسات السابقة المتعلقة بالمهارات التكنولوجية الرقمية

الدراسات العربية :

الدراسة الأولى

تناولت الدراسة أهمية المهارات الرقمية والسلوكية في تشكيل نماذج أعمال جديدة، مركزة على الجزائر كنموذج تحليلي ضمن سياق الاقتصاديات المتقدمة. وهدفت إلى تشخيص واقع ومستقبل هذه المهارات في الجزائر، وبيان دورها في تلبية متطلبات نماذج الأعمال الحديثة، من خلال طرح إشكالية تتعلق بمدى أهمية هذه المهارات في

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

مواكبة التطورات التكنولوجية وتأثيرها على بيئة الأعمال. شملت الدراسة المؤسسات الناشئة في الجزائر كمجتمع بحثي، وركزت على مستوى امتلاك المهارات الرقمية والسلوكية لدى رواد الأعمال والموظفين. واعتمدت على المنهج التحليلي الوصفي باستخدام تحليل بيانات وتقارير حول مستوى المهارات المطلوبة وتأثيرها على بيئة الأعمال. وقد توصلت الدراسة إلى وجود نقص في هذه المهارات بالجزائر، مما يعيق قدرتها على تبني نماذج أعمال جديدة، وأكدت على ضرورة إصلاحات في التعليم والتدريب لتعزيز هذه المهارات وضمان التكيف مع التحولات الاقتصادية.¹

الدراسة الثانية

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي في المؤسسة قيد البحث، من خلال دراسة ميدانية على عينة من الموظفين. وتمثلت إشكالية البحث في التساؤل حول مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الرقمية والأداء الوظيفي. اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبيان يعتمد على نموذج ليكرت ثلاثي النقاط، حيث شملت الأداة 29 بنداً، تم توزيعها على 73 موظفاً، وتم استرجاع 51 استبياناً، منها 46 صالحة للتحليل. ولتحليل البيانات، تم استخدام برنامج SPSS.

توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط إيجابية ضعيفة بين المهارات الرقمية والأداء الوظيفي، مما يدل على عدم وجود تأثير معنوي كبير للمهارات الرقمية على الأداء. كما لم يتم العثور على فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العينة بالنسبة لمتغيرات مثل الجنس، المستوى التعليمي، والخبرة العملية، لكن وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند متغيري العمر والمنصب الوظيفي.²

الدراسة الثالثة

والتي ركزت على الجمعيات الأهلية في المجتمعات النامية، . هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى المهارات الرقمية لدى العاملين في الجمعيات الأهلية، ودراسة دور هذه المهارات في بناء قدراتهم وتعزيز أدائهم المؤسسي، بالإضافة إلى تحديد أهم المهارات الرقمية التي تساهم في تطوير الكفاءة المهنية للعاملين. تمثلت إشكالية الدراسة في البحث عن مدى تأثير إدماج المهارات الرقمية في عمل الجمعيات الأهلية، وما إذا كان ذلك يساهم في تحسين قدرتها على مواجهة التحديات التنموية. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الجمعيات الأهلية، وبلغ حجم العينة 72 فرداً.

¹ فؤاد وراد، زاوي أحمد صادق ؛ "المهارات السلوكية والرقمية وأهميتها في بروز نماذج أعمال جديدة بالاقتصاديات المتقدمة - مع الإشارة إلى حالة الجزائر" ؛ مجلة دفاتر بواذكس ؛ العدد

1 ؛ جامعة عين تموشنت بلحاج شعيب ؛ 2023 ؛ ص ص 261 283

² بن مجفاية سميرة ، اية بوزيان ؛ أثر المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز - مديرية التوزيع تقرت ؛ إدارة موارد بشرية ؛ كلية العلوم الاقتصادية و تجارة و علوم التسيير ؛ جامعة قاصدي مرباح ورقلة ؛ الجزائر ؛ 2023

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، مستخدمةً المسح الاجتماعي الشامل كأداة رئيسية لجمع البيانات. وأظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يعزز من كفاءة برامج التنمية في الجمعيات الأهلية، حيث يساهم في تطوير أداء الأخصائيين الاجتماعيين وأعضاء مجالس الإدارة، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمجتمع.¹

الدراسات السابقة الاجنبية :

الدراسة الاولى

تناولت الدراسة مهارات الطلاب الجامعيين الرقمية من خلال تحليلها وفقاً لمتغيرات مختلفة. وقد أجريت الدراسة في جامعة Nevşehir Hacı Bektaş Veli University في تركيا ، هدفت الدراسة إلى تحليل مدى تأثير تلقي الطلاب لمقررات تكنولوجيا المعلومات خلال المرحلتين الثانوية والجامعية على مهاراتهم الرقمية، كما سعت لفهم تأثير متغيرات مثل النوع الاجتماعي (الجنس) وخبرة المعلمين في تدريس تلك المقررات على تطور تلك المهارات. الإشكالية الأساسية كانت تقييم الفرضية القائلة بأن الطلاب يكتسبون المهارات الرقمية بشكل طبيعي دون الحاجة إلى تدريب رسمي، وما إذا كان هناك تفاوت في المهارات الرقمية بناءً على العوامل المذكورة . شملت الدراسة 423 طالباً جامعياً ممن بدأوا دراستهم الجامعية حديثاً. تم استخدام العينة العشوائية المتاحة لاختيار المشاركين من مختلف التخصصات.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، حيث تم استخدام استبيان حول تعليم تكنولوجيا المعلومات في المرحلتين الثانوية والجامعية، بالإضافة إلى اختبار لمهاراتهم الرقمية (Digital Skills Test – DST) الذي تم تطويره بناءً على إطار المهارات الرقمية المعتمد من ECDL. توصلت الدراسة الى :

1. الطلاب الذين تلقوا مقررات تكنولوجيا المعلومات في الثانوية لديهم مهارات رقمية أعلى بشكل ملحوظ مقارنة بمن لم يتلقوا هذه المقررات.
2. هناك فرق كبير بين الذكور والإناث في مستوى المهارات الرقمية، حيث أظهر الذكور أداءً أفضل.
3. الطلاب الذين تلقوا تعليمهم في تكنولوجيا المعلومات على يد معلمين متخصصين كانت مهاراتهم الرقمية أفضل من الذين درّسهم معلمون غير متخصصين في المجال.

¹ خيرات سيد عبد الحكيم ، محمد جمعة علي ؛ المهارات الرقمية كآلية لبناء قدرات العاملة بالجامعات الاهلية ؛ مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات و البحوث الاجتماعية ؛ العدد الثاني و العشرون ؛ 2020 ؛

4. لا يكتسب الطلاب مهارات رقمية بشكل تلقائي فقط بسبب تعرضهم للتكنولوجيا، بل يتطلب الأمر تدريباً رسمياً ومناهج دراسية¹

الدراسة الثانية : تناولت دراسة مستقبل التعليم الرقمي في أوروبا، حيث ركزت على الفترة الحالية مع استشراف الأفق حتى عام 2030.

هدفت الدراسة إلى تحليل الفجوة بين العرض والطلب في المهارات الرقمية وتقييم مدى قدرة الأنظمة التعليمية على تلبية احتياجات سوق العمل المتسارعة في هذا المجال. وقد تمحورت إشكالية البحث حول التحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية في توفير تعليم رقمي فعال، لا سيما في ظل التقدم التكنولوجي السريع وزيادة الحاجة إلى متخصصين في التقنيات الحديثة. شملت الدراسة تحليلاً لمختلف المؤسسات التعليمية في أوروبا، بما في ذلك المدارس والجامعات ومؤسسات التدريب الخاصة والمنظمات غير الربحية، مع الاعتماد على تحليل البيانات والإحصاءات، ومراجعة السياسات التعليمية، واستخدام سيناريوهات استشرافية لتوقع مستقبل المهارات الرقمية. كشفت النتائج أن أوروبا لن تحقق أهدافها في المهارات الرقمية بحلول عام 2030 ما لم تُجرِ إصلاحات واستثمارات كبيرة في قطاع التعليم، كما أظهرت الدراسة أن هناك تبايناً كبيراً بين الدول الأوروبية فيما يخص المناهج الرقمية، مما يؤدي إلى ضعف التنسيق بين المؤسسات التعليمية وسوق العمل. وأكدت على ضرورة تحديث شامل للمناهج، وتعزيز التعاون بين الجامعات والشركات التكنولوجية، وتوسيع نطاق التدريب الرقمي ليشمل الفئات المتوسطة المهارات، مع التركيز على إعادة تأهيل المعلمين وتحسين البنية التحتية الرقمية، لضمان تحقيق تنمية مستدامة في قطاع المهارات الرقمية.²

المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بالابتكار

الدراسة الأولى

تهدف الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الابتكار داخل المؤسسات الناشئة، وذلك من خلال استعراض مفهوم التكنولوجيا الرقمية والابتكار، إلى جانب توضيح تأثير هذه التقنيات على تطوير المؤسسات ،

¹ Ozan Coşkunserçe & Şeyhmus Aydoğd

؛ "Investigating the Digital Skills of Undergraduate Students in Terms of Various Variables" ؛

Journal of Educational Technology ؛University, Türkiye ؛ Online Learning & ؛ Issue 4 ؛ 2022؛Volume 7

² EIT Digital, The Future of Education for Digital Skills, Brussels, 2022

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

مع معالجة الإشكالية التالية: ما المقصود بالتكنولوجيا الرقمية و الابتكار و ما أهمية التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الناشئة ؟

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي ، حيث توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا الرقمية تلعب دورًا محوريًا في دعم الابتكار داخل المؤسسات الناشئة، حيث تساعد الأدوات الرقمية مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف، مما يساهم في زيادة الربحية وتعزيز القدرة التنافسية لهذه المؤسسات. كما توفر التكنولوجيا الرقمية فرصًا جديدة للنمو والتوسع في الأسواق العالمية، مما يجعلها عاملاً أساسيًا لنجاح المؤسسات الناشئة في العصر الحديث .¹

الدراسة الثانية:

العلاقة بين تسيير الموارد البشرية وتحقيق الابتكار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث ركزت على تأثير التدريب، الحوافز، التمكين، والاتصال في تعزيز الابتكار. انطلقت الدراسة من إشكالية مفادها : ما مدى مساهمة المورد البشري في تحقيق ميزة ابتكارية ؟

تكمن أهمية الدراسة في إبراز دور الموارد البشرية في تحسين الأداء المؤسسي وضمان استمرارية المؤسسات في ظل المنافسة. وتهدف إلى تحليل العلاقة بين تسيير الموارد البشرية والابتكار، وقياس مساهمة المورد البشري في تحقيق ميزة ابتكارية، مع اقتراح آليات لتحسين الأداء الابتكاري للمؤسسات. و اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، إلى جانب التحليل الإحصائي من خلال استبيانات وزعت على مجتمع الدراسة المتمثل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ذات النشاط الصناعي بولاية غرداية، حيث تم اختيار عينة من ست مؤسسات ناشطة في مجالات مثل صناعة الكوابل الكهربائية، صناعة الزجاج، وصناعة المكيفات الهوائية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن تسيير الموارد البشرية يؤثر إيجابيًا على الابتكار، حيث تعزز الحوافز، التدريب، التمكين، والاتصال من قدرة المؤسسات على تحقيق الابتكار، بينما يؤدي ضعف هذه العوامل إلى الحد من الإمكانيات الإبداعية للموظفين. كما تبين أن الاتصال الجيد يساهم في تدفق الأفكار الجديدة، وأن التمكين الوظيفي يشجع الموظفين على تقديم حلول إبداعية تدعم تحسين الأداء المؤسسي.²

¹ شراك محمد حسين ، فرطاس فتيحة ؛ الابتكار والتكنولوجيا الرقمية وأهميتها في المؤسسات الناشئة؛ مجلة الجغرافيا الاقتصادية ؛ المجلد 1 ؛ العدد 2 ؛ المركز الجامعي تيبازة ؛ 2024 ؛ ص ص 93 _ 108

²قويدر بن كشرودة ؛ دور تسيير الموارد البشرية في تحقيق الميزة الابتكارية - دراسة حالة مؤسسات صغيرة ومتوسطة ذات القطاع الصناعي ؛ مذكرة ماستر ؛ كلية العلوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير ؛ جامعة قاصدي مرباح ورقلة ؛ الجزائر ؛ 2013/2012 ؛ ص ص 2 _ 37

الدراسة الثالثة

هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم الابتكار، وبيان أنه ليس حكراً على فئة معينة، بل هو ظاهرة إنسانية عامة. كما سعت إلى تحليل صفات الأفراد المبتكرين، والعوامل المؤثرة في العملية الابتكارية، وطرق قياسها وتنميتها، و بما أن الدراسة ذات طابع نظري، لم تعتمد على عينة بحثية ميدانية، و استخدمت المنهج النظري التحليلي، حيث قامت بمراجعة وتحليل المفاهيم الأساسية للابتكار، والخصائص المرتبطة به، والطرق المختلفة لقياسه وتطويره.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : الابتكار ليس مقتصراً على الأفراد ذوي الذكاء العالي، بل هو ظاهرة عامة تتأثر بعدة عوامل، منها الفضول، التفكير غير التقليدي، والقدرة على التصور البعيد المدى.

— الأفراد المبتكرون يتميزون بالحدس والاستبطان الذاتي، كما يواجهون حالة مستمرة من الشك، مما يدفعهم إلى التساؤل والبحث عن حلول جديدة.

—توجد عدة مستويات للابتكار، منها الابتكار التعبيري، الإنتاجي، الاختراعي، التجديدي، والابتكاري.

—يمكن قياس الابتكار بعدة أدوات مثل اختبارات تورانس، جيلفورد، وبارون، والتي تركز على مهارات الطلاقة، المرونة، الأصالة، والتفاصيل.

—يمكن تنمية التفكير الابتكاري عبر استراتيجيات مثل العصف الذهني، الألغاز، الألعاب العلمية، وتمثيل الأدوار.¹

الدراسات السابقة الاجنبية:

الدراسة الأولى: أجراها رودي موبينزا

تناول الباحث ظاهرة الابتكار في الشركات من خلال تحليل مقارن لنتائج 32 دراسة علمية نُشرت بين عامي 1975 و 2011، بهدف تحديد العوامل التي تؤثر على معدلات الابتكار في المؤسسات. اعتمدت الدراسة على نهج الميّا-تحليل، وهو منهج إحصائي يسمح بدمج نتائج دراسات متعددة لاستخلاص توجهات عامة، إلى جانب مراجعة منهجية للأدبيات العلمية المتعلقة بالموضوع. تمثلت إشكالية الدراسة في البحث عن وجود أنماط أو عوامل مشتركة تفسر تفاوت معدلات الابتكار بين الشركات، مع التركيز على تأثير القطاع الاقتصادي ونوع الابتكار والعوامل الزمنية. استندت الدراسة إلى بيانات مستخلصة من مصادر دولية متنوعة، مما جعلها غير مقيدة بمنطقة جغرافية محددة. وأظهرت النتائج أن الابتكار ليس عملية أحادية البعد، بل يتأثر بعدة متغيرات، منها طبيعة القطاع الاقتصادي،

¹ د احمد فرحات و د هند غدايفي ؛ يونس بن حسين ؛ موضوع الابتكار، أساليبه، وطرق قياسه وتنميته، ضمن مقاربة نظرية ؛ مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الإجتماعية ؛ المجلد 37 ؛ 2018 ؛ ص 774 782

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

حيث تبين أن القطاعات الخدمية تسجل معدلات ابتكار أعلى مقارنة بالصناعات التحويلية، إضافة إلى تأثير نوع الابتكار، سواء كان منتجًا، عملية، تنظيميًا، أو تسويقيًا، فضلاً عن العوامل الزمنية المرتبطة بمدة الدراسة والمراحل التي تمر بها الشركات في عمليات الابتكار.¹

الدراسة الثانية: تناولت هذه الأطروحة والمقدمة في جامعة كيبيك في مونتريال في سبتمبر 2012، دراسة عملية الابتكار التقني من خلال تحليل دور الفاعلين والثقافة التنظيمية في هذه العملية داخل المنظمات. تمحورت إشكالية البحث حول كيفية فهم الابتكار التقني في السياق التنظيمي، ودور الفاعلين والثقافة في تشكيل مساره، ومدى تأثير الثقافة التنظيمية على نجاحه أو فشله. هدفت الدراسة إلى تقديم فهم شامل لديناميكية الابتكار عبر تحليل التفاعل بين الفاعلين والثقافة داخل ثلاث قطاعات رئيسية: القطاع العام، القطاع الخاص، والاقتصاد الاجتماعي، وذلك من خلال دراسة ست مؤسسات ذات مستويات تكنولوجية مختلفة (عالية ومنخفضة). اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي باستخدام المقابلات وتحليل البيانات. وأظهرت النتائج أن الابتكار التقني لا يقتصر على الجوانب التقنية، بل يتأثر بالسياق الاجتماعي والثقافي داخل المنظمة، حيث يمكن للثقافة التنظيمية أن تكون عاملاً داعماً أو عائقاً له. كما تبين أن الفاعلين ليسوا مجرد منفذين للابتكار، بل يشاركون في تشكيله من خلال تفاعلاتهم ومعارفهم التنظيمية، مع اختلافات واضحة بين القطاعات الثلاثة، حيث يتميز القطاع العام ببيئة منظمة، بينما يعتمد القطاع الخاص على مزيد من المرونة في عمليات الابتكار.²

المطلب الثالث : محل الدراسة من الدراسات السابقة

بعد عرضنا لمجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوعنا "المهارات الرقمية ودورها في تعزيز الابتكار" سنتناول في هذا المطلب أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، بالإضافة إلى أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

أولاً: أوجه التشابه

الجدول رقم (01-03): أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيان	أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
أداة الدراسة	في هذه الدراسة، تم الاعتماد بشكل أساسي على منهج دراسة الحالة، حيث تم الانتقال فعلياً إلى موقع

¹Ruddy Mopenza, Innovation en entreprise : Existe-t-il des tendances générales ? Des réponses à partir d'une méta-analyse, at the University of Quebec at Rimouski, 2015

²Aziza Mahil, Le processus de l'innovation technique : l'articulation du rôle des acteurs et de la culture , at the University of Quebec at Rimouski, 2012.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

التريص المختار من أجل إجراء الدراسة التطبيقية بشكل مباشر.	
اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مما يتماشى مع أغلب الدراسات السابقة في هذا المجال.	منهج الدراسة

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على معلومات الدراسات السابقة أعلاه

ثانيا : أوجه الاختلاف

الجدول رقم (01-04): أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة

البيان / أوجه الاختلاف	الدراسة السابقة	الدراسة الحالية
متغيرات الدراسة	تناولت الدراسات السابقة المهارات الرقمية والابتكار كل على حدا، فليس هناك دراسة تناولت المتغيرات معا	أما في دراستنا الحالية فنأولهما معا، حيث تهدف المؤسسة إلى معرفة دور المهارات الرقمية في تحسين الابتكار
مكان وعينة الدراسة	تناولت بعض الدراسات مؤسسات أخرى وأماكن مختلفة مثل بنك الجزائر الخارجي، مدارس التعليم مؤسسات إقتصادية مراكز الصحة	فيما تمثلت دراستنا بمقر ولاية المغير

المصدر: من أعداد الطلبة اعتمادا على معلومات الدراسات السابقة أعلاه

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

- ❖ الاستفادة منها في إثراء الجانب النظري للدراسة.
- ❖ التعرف على مختلف الاختلافات والتداخلات بين آراء الباحثين وتوارد أفكارهم.
- ❖ الاستفادة من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة.
- ❖ الربط والمقارنة وتحليل النتائج بين ما تم التوصل إليه من خلال هذه الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع.

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل دراسة المهارات الرقمية التكنولوجية كعامل محوري في تعزيز الابتكار داخل المؤسسات الاقتصادية. إذ أصبحت هذه المهارات ضرورة ملحة في ظل التطور التكنولوجي السريع الذي يشهده العالم، حيث تسهم في تمكين الأفراد والمنظمات من التكيف مع المستجدات وتحقيق الأداء المتميز.

الفصل الأول:.....الإطار النظري للمهارات الرقمية والابتكار

وبناءً عليه، تؤكد الدراسة على أن الاستثمار في تنمية المهارات الرقمية يُعد استراتيجية رئيسية تسهم في رفع كفاءة المؤسسات، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتعزيز القدرة على مواجهة تحديات الاقتصاد الرقمي العالمي.



الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتغطية الجوانب النظرية التي تم تناولها في الفصل النظري، وبهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية، حاولنا من خلال هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية، تسعى من خلالها إلى المهارات الرقمية التكنولوجية ودورها في تعزيز الابتكار، ولتحقيق ذلك عمدنا إلى إعداد استمارة احتوت على مجموعة من الأسئلة التي تشمل محاور الدراسة، وقد وزعت هذه الاستمارات على عينة الدراسة، وانطلاقاً من إجابات أفراد العينة تم تحليل النتائج للتأكد من صحة الفرضيات، وعليه فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى بحثين هي:

المبحث الأول: الاطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

من خلال هذا المطلب سيتم التعريف بالطريقة المنتهجة في هذه الدراسة ألا وهي الاستمارة الاستبائية وأيضا معرفة المراحل التي سنقوم بها من خلال إعداد الاستمارة وطريقة توزيعه وفي الأخير سنتطرق إلى العينة المدروسة.

المطلب الأول: طريقة جمع البيانات:

أولا: منهجية الدراسة

ان المنهج يمكننا من تبسيط موضوع البحث والكشف على الحقائق العلمية وتحديد الأسباب والنتائج المترتبة عنها، ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا في معرفة دور الإدارة الذكية في تحسين أداء المؤسسة، كما ان طبيعة الدراسة الميدانية التي يتطلبها موضوع بحثنا فهو يركز على الاستبيان، لذلك سنعمد على المنهج التحليلي للبيانات والمعلومات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان

ثانيا: مجتمع الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة كل العناصر التي يمكن أن تتضمنها الدراسة، كما يشير إلى المجموعة الكاملة من الناس أو الأحداث أو الأشياء التي يهتم بدراستها الباحث، أي جميع المفردات التي نرغب بالحصول على استنتاجات حولها.¹ يتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد العاملين في مؤسسات موبليس، جيزي، نجمة بولاية المغير

ثالثا: عينة الدراسة

إن اختيار عينة الدراسة من العناصر الأساسية والمهمة، فالعينة المختارة يجب أن تحمل كل الخصائص والمميزات التي تمثل المجتمع الأصلي الذي أخذت منه حتى تمثله تمثيلا صحيحا، وقد اعتمدنا في دراستنا العينة العشوائية البسيطة، نظرا لكون مفردات مجتمع البحث معروفة ومتجانسة وحتى تكون الدراسة أكثر موضوعيا وأكثر تعبيراً عن مدى مساهمة المستودعات الرقمية في إثراء البحث العلمي بالجامعات.

أما عينة الدراسة فقد اقتصرنا على مجموعة مؤسسات بولاية المغير وقد تم توزيع 50 استمارة على جميع أفراد العينة، في حين تم 46 استمارة، وتم الغاء 05 استمارات، أي ان الاستمارات القابلة للدراسة كانت 46 استمارة، وفيما يلي جدول يوضح ذلك:

¹ صلاح الدين حسين الهيتي، الأساليب الإحصائية في العلوم الإدارية، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 28

الجدول رقم(02-01): عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة وغير المسترجعة والمستبعدة والمدروسة

النسبة	العدد	البيان
%100	55	عدد الاستثمارات الموزعة
%9.09	05	عدد الاستثمارات الملغاة
%7.27	04	عدد الاستثمارات المفقودة
%83.64	46	عدد الاستثمارات القابلة للتحليل

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

المطلب الثاني: الأدوات

يشمل هذا العنصر الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات وكذلك البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة.

أولا: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

الاستمارة (الاستبيان) يعرفها موريس أنجرس وتعرف في شكلها الأكثر شيوعا بسبر الآراء، وتقنية مباشر لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة، وذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقا، هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية، وإقامة مقارنات كمية¹. وقد تطلب بناء الاستبيان عدة مراحل هي:

1. مرحلة تصميم الاستمارة:

تم إعداد الاستمارة خصصت لجمع المعلومات المتعلقة بالمهارات الرقمية والابتكار في المؤسسة، بحيث تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد اجتهدنا على أن تكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة من قبل الأفراد المستجوبين.

شملت المعلومات الواردة في الاستمارة أهم الأسئلة التي يمكن أن تجيب على فرضيات البحث، حيث راعينا أثناء إعداد الاستمارة ترتيب المحاور والأسئلة بما يتناسب مع ترتيب فرضيات الدراسة.

وقد اعتمدت دراستنا الميدانية على استمارة استبيان وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة تهدف لجمع البيانات اللازمة لاختبار فرضيات البحث، والمساعدة في تقييم دور المهارات التكنولوجية الرقمية في تعزيز الابتكار في المؤسسات الاقتصادية بمؤسسات الاتصال موبليس، جيزي، نجمة بولالة المغير، حيث تم تصميم وتعديل وتطوير هاته الاستبانة بمراحل، حتى نتأكد من صلاحيتها وقدراتها على تحقيق المطلوب.

¹ مباركي خمقاني، أساليب وأدوات جمع البيانات، مجلة الذاكرة، العدد 09، جوان 2019، ص45.

2. محتوى الاستمارة:

وتضمنت هاته الاستبانة ما يلي:

- موضوع الاستبيان: والذي تم توضيحه في مقدمة الاستبيان.
- غرض الاستبيان: تم توضيحه كذلك في مقدمة الاستبيان.
- شرح طريقة الإجابة : وذلك من خلال وضع علامة (X) في الخانة المناسبة للإجابة.
- نوع الأسئلة: أسئلة مغلقة، وهي الأسئلة التي تضمنت عددا محددا من الإجابات التي يختار الباحث واحدا منها.
- مكونات الاستبيان: قسم الاستبيان إلى جزئين كما يلي:
 - الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية، مؤسسة العمل).
 - الجزء الثاني: يتكون من 41 عبارة تم من خلالها كشف دور المهارات التكنولوجية الرقمية في تعزيز الابتكار في المؤسسات الاقتصادية بمؤسسات الاتصال موبليس، جيزي، نجمة بولاة المغير، وقد قسمت الى محورين أساسيان:
- ✓ المحور الأول: المهارات التكنولوجية الرقمية ، وقد قسم إلى 4 أبعاد:
 - البعد الأول: الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية: خصص له 5 فقرات.
 - البعد الثاني: الاتصالات والتعاون الرقمي: خصص له 5 فقرات.
 - البعد الثالث: إدارة البيانات والتوعية بالأمن السيبراني: خصص له 5 فقرات.
 - البعد الرابع: الإبداع الرقمي: خصص له 5 فقرات.
- ✓ المحور الثاني : الابتكار في المؤسسات الاقتصادية، وقسم إلى 5 أبعاد :
 - البعد الأول: الابتكار في العمليات التشغيلية: وقد خصص له 4 فقرات.
 - البعد الثاني: الابتكار في نموذج الأعمال: وقد خصص له 4 فقرات.
 - البعد الثالث: الابتكار في التسويق: وقد خصص له 4 فقرات.
 - البعد الرابع: الابتكار في التسويق: خصص له 4 فقرات.
 - البعد الخامس: الابتكار في تجربة المستخدم: وقد خصص له 5 فقرات.

3. مرحلة صدق الاستمارة:

يقصد بصدق أداة الاستبانة أن هذه الأداة صالحة لقياس ما أعدت لأجله، كما يعرف صدق أداة الدراسة على أنه شمول الاستمارة على كل عنصر من العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفردتها من ناحية أخرى، حيث يجب أن تكون مفهومة.

أ- التحكيم من قبل الأساتذة:

بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وصياغة الأسئلة التي تخدم موضوع الدراسة، ثم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين بغية التأكد من سلامة بنائه، وتصحيح الأخطاء التي قد تحول دون الوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من البحث، وقد تم الأخذ بالتوجيهات المقدمة من الأساتذة الذين قدموا عدة ملاحظات أهمها: إعادة صياغة بعض الأسئلة وتبسيطها حتى تكون مفهومة من طرف الأفراد المستجوبين؛ تفادي وتجنب استخدام الأسئلة المركبة والطويلة. ومن خلال توصياته ومقترحاته قمنا بالتعديلات اللازمة، ليكون الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق.

ب- ثبات أداة الدراسة:

لقد تم إجراء اختبار الثبات على جميع بنود الاستبيان باستخدام معادلة ألفا كرونباخ للتعرف على مدى ثبات الاستبيان وفقراته، فكلما كان معامل ألفا كرونباخ (0.6) فأكثر دل على الثبات والاتساق الداخلي لمقياس المستخدم، وكانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

الجدول رقم (02-02): معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الدراسة
0.729	20	المهارات التكنولوجية والرقمية
0.641	21	الابتكار في المؤسسات الاقتصادية
0.781	41	معامل الثبات العام

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

يتضح من الجدول أعلاه بأن معامل ثبات المحور الأول ككل " المهارات التكنولوجية والرقمية " بلغت قيمته 0.729 " حيث أن $(0.6 \leq \alpha)$ وتعتبر قيمة جيدة.

كما ويتضح أيضا بأن معامل ثبات المحور الثاني ككل " الابتكار في المؤسسات الاقتصادية " بلغت قيمته " 0.641 حيث أن $(0.6 \leq \alpha)$ وتعتبر قيمة جيدة أيضا.

أما عن معامل الثبات العام ككل فقد بلغت قيمته " 0.781 " حيث أن $(0.7 < \alpha \leq 0.9)$ وتعتبر قيمة جيدة . وهذا ما يعكس مدى التجانس والاتساق الداخلي لبنود الاستبيان ومدى مصداقية المستجوبين، وبالتالي تعميم النتائج على مستوى الدراسة.

4. توزيع الاستمارة:

بعد الانتهاء من تصميم وإعداد الاستمارة جاءت مرحلة توزيعها على عينة الدراسة، وقد تمت هذه العملية عن طريق الاتصال المباشر بأفراد العينة، مع حرص الباحث على التواجد أثناء عملية ملئها من طرف الأفراد المعنيين من أجل إزالة اللبس والغموض اللذان قد يُصادفان الأفراد أثناء عملية ملء الاستمارة، وذلك حتى تكون إجاباتهم أكثر دقة وموضوعية، كما تم ترك الاستمارات عند بعض افراد العينة بسبب تعذر الحضور أثناء عملية ملئها.

5. مقياس ليكارت

ومن أجل الإجابة على الأسئلة الاستبيان والاطلاع على آراء وتوجهات المستجوبين اعتمدنا على أسس مقياس ليكارت الخماسي LIKERT SVALE الذي يحتوي خمس إجابات، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء أفراد العينة حول موضوع الدراسة، كما هو مبين في الجدول:

الجدول رقم (02-03): مقياس ليكارت الثلاثي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: عصام الدين أمين أبو عقلة، المعلومات والبحوث التسويقية، طيبة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2000 ، ص 200.

ثانيا: الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة

تتمثل الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في دراستنا في:

- 1- الأدوات الإحصائية تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة حول المهارات الرقمية ودورها في تعزيز الابتكار ومن هذه الأدوات نجد:

(1) المتوسط الحسابي المرجح يعرف بأنه " مجموع القراءات مقسوما على عددها، وهو أكثر مقاييس المتوسطات استخداما ". حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي الدنيا والعليا كما يلي:¹

- حساب المدى $1=4-5$
- طول الخلية $0.8=4/5$
- الحد الأعلى للخلية = طول الخلية + أقل قيمة في المقياس

وبالتالي يصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-04): المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي مع مستوياته

الاتجاه	المستوى على سلم ليكارت	قيمة المتوسط الحسابي
ضعيف جدا	غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80
ضعيف	غير موافق	من 1.81 إلى 2.60
متوسط	محايد	من 2.61 إلى 3.40
جيد	موافق	من 3.41 إلى 4.20
جيد جدا	موافق بشدة	من 4.21 إلى 5

المصدر: عصام الدين أمين أبو عفلة، مرجع سبق ذكره، ص 201

(٢) الوسط الفرضي: يعرف بأنه هو عبارة عن قيمة نظرية أو فرضية لمجموعة من البيانات، أو هو عبارة عن المتوسط النظري لمدى الدرجات على مقياس معين، ويستفاد من الوسط الفرضي كطريقة مختصرة لإيجاد الوسط الحسابي أو في الحكم على الوسط الحسابي الفعلي المجموعة من البيانات إن كان أعلى أو أقل من الوسط الفرضي فإن كان أعلى من الوسط الحسابي الفعلي دل ذلك على ارتفاع مستوى العينة في صفة أو سمة ما وإن كان أقل من الوسط الفرضي دل ذلك على انخفاض مستوى العينة

(٣) اختبار الطبيعة (Test of Normality): من أهم الفروض في الاختبارات الإحصائية المعلمية أن يكون التوزيع الاحتمالي للبيانات المستخدمة هو التوزيع الطبيعي حيث يعتبر من أهم التوزيعات في علم الإحصاء بل يعتبر أساسا لكثير من النظريات الإحصائية الرياضية ويلعب دورا أساسيا في اختبارات الفروض الإحصائية وفترات الثقة وغير ذلك وأن الكثير من الصفات كالطول والوزن ومستوى الذكاء وما إلى ذلك إذا قيست لعدد كبير من المشاهدات فإن

¹ عصام الدين أمين أبو عفلة، المعلومات والبحوث التسويقية، طيبة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2000 ، ص 200.

توزيعها يقترب من التوزيع الطبيعي إن لم يكن يأخذ صورة التوزيع الطبيعي، ويعرف بأسماء مختلفة منها التوزيع الجبرسي تكون شكله يشبه الجرس، وبدون ذلك الشرط لا يمكن تطبيق الاختيار من الناحية العلمية.

٤) الانحدار الخطي البسيط: وهو نموذج إحصائي يعبر عن العلاقة بين متغير تابع ومتغير واحد مستقل والغرض منه هو دراسة وتحليل أثر متغير مستقل على متغير تابع ويمكن من خلاله تقدير قيمة أحد المتغيرين بمعلومية قيمة المتغير الآخر بتطبيق الانحدار الخطي البسيط.

٢- البرامج المستخدمة في معالجة البيانات

تم استعمال برنامج spss v21 والذي يعني برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ، حيث كان في بادئ الأمر يستعمل في دراسات العلوم الاجتماعية إلا أنه تطور استخدامه في فروع العلوم الأخرى نظرا لحاجة الباحثين له وهو ما تم القيام به في دراستنا هذه

المبحث الثاني: نتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات

تمحورت نتائج الدراسة على المتغيرات الأساسية في دراستنا والمتمثلين في محور المهارات التكنولوجية والرقمية، ومحور الابتكار في المؤسسات الاقتصادية، حيث تم مناقشة هذه النتائج من خلال جداول ودوائر نسبية وأعمدة بيانية مع فرضيات البحث للدراسة.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة التطبيقية

يحتوي هذا المطلب على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، من خلال إجاباتهم على الاستبيان، بالإضافة إلى تحليل وتفسير هذه النتائج.

1- التحليل الوصفي لعينة الدراسة حسب متغير الجنس

يظهر الجدول والشكل البياني التاليين النتائج المتحصل عليها حسب النوع الاجتماعي (الجنس)

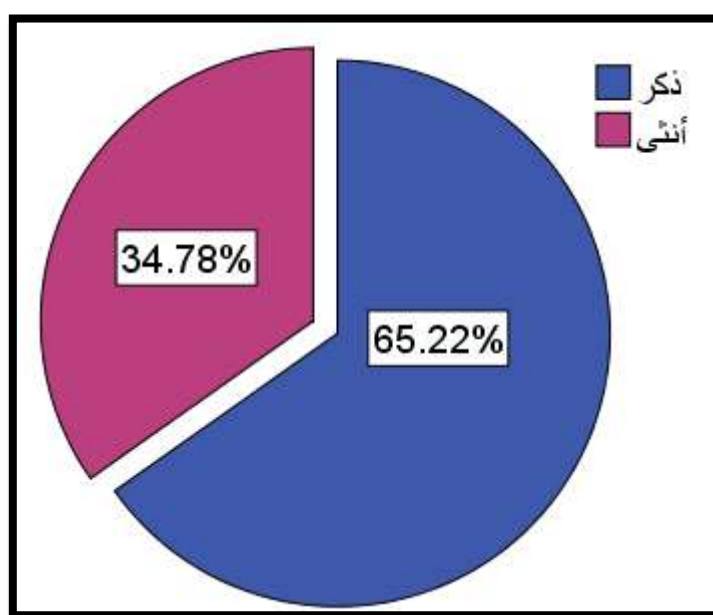
الجدول رقم (02-05): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
65.2 %	30	ذكر
34.8 %	16	انثى
100 %	46	المجموع

من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول والشكل اتضح أن عينة الدراسة كانت أغلبها ذكور (65.2 %) أما نسبة الاناث فقد بلغت (34.8 %) ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل بالمؤسسات.

الشكل رقم (01-02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

2- تحليل خصائص أفراد العينة حسب العمر

يظهر الجدول والشكل البياني التاليين النتائج المتحصل عليها حسب المؤهل العلمي

الجدول رقم (02-06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
39.1%	18	أقل من 30 سنة
34.8%	16	من 30 سنة إلى 45 سنة
26.1%	12	أكثر من 50 سنة
100 %	46	المجموع

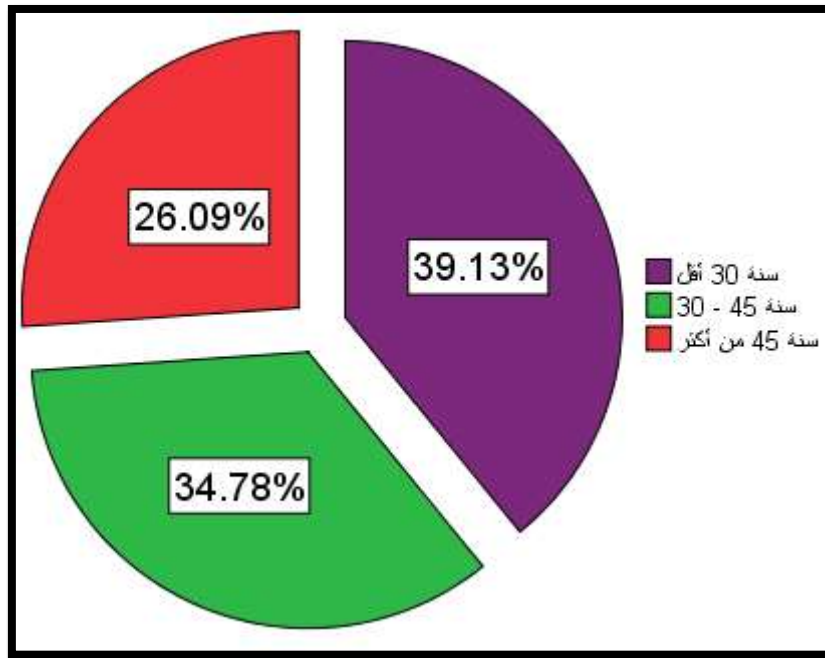
الفصل الثاني:الدراسة الميدانية

من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

يتضح من النتائج أعلاه النتائج جد مقاربة، حيث كان العمر " أقل من 30 سنة " هو الأكثر بنسبة 39.13 %، تليها " من 30 إلى 45 سنة " بنسبة بلغت 34.78 % ، أما النسبة الأضعف فقد كانت من نصيب " أكثر من 50 سنة " حيث بلغت 26.09 %.

ويمكن تفسير هذه النسب مع الأخذ بالحسبان لطبيعة الخدمات التي تقدمها مؤسسات الاتصال التي تحتاج مزيجا بين الطاقات الشبابية، والخبرة والتجربة والكفاءة المهنية، وهذا ما يتيح تقديم خدمة تواكب العصر والتجديد مع توفير الجودة.

الشكل رقم (02-02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

3- توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

يظهر الجدول والشكل البياني التاليين النتائج المتحصل عليها حسب الوظيفة.

الجدول رقم (07-02): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي أو أقل	7	15.2 %
جامعي	12	26.1 %

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية

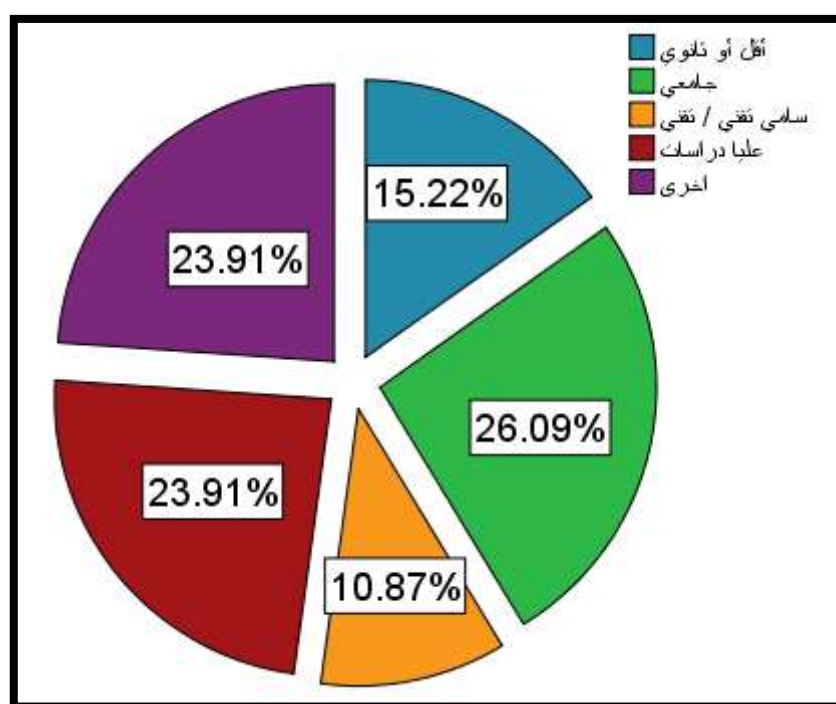
تقني / تقني سامي	5	10.9 %
دراسات عليا	11	23.9 %
أخرى	11	23.9 %
المجموع	46	100 %

من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح أن نسب المستوى التعليمي متقاربة نبيا حيث بلغت نسبة مستوى "جامعي" 26.09%، تليها فئتان "تقني / تقني سامي" و"دراسات عليا" تساوي بنسبة 23.91%، أما مستويين "جامعي" و"أخرى" فجاءا بنسب 15.22 % و 10.87 % .

وهذا يدل على أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة مؤهلين بصفة كبيرة وبالتالي فهو مؤشر واضح وصريح على كفاءتهم العالية والقدرة على انجاز الاعمال ، كما ويمكنهم أيضا فهم وإدراك متغيرات الدراسة والاجابة عنها بالكفاءة المطلوبة.

الشكل رقم (02-03):توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

4-- التحليل الوصفي لعينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي

يظهر الجدول والشكل البياني التاليين النتائج المتحصل عليها حسب الوظيفة

الجدول رقم (02-08):توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي

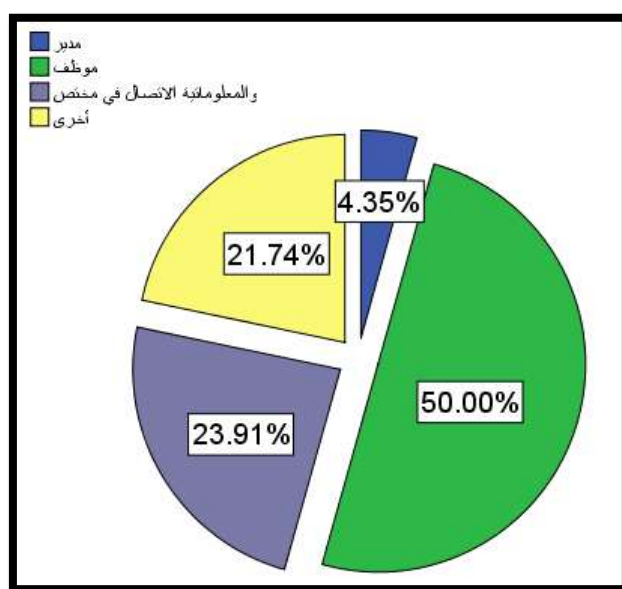
الفصل الثاني:الدراسة الميدانية

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
4.3 %	2	مدير
50.0 %	23	موظف
23.9 %	11	مختص في الاتصال والمعلوماتية
21.7 %	10	أخرى
100 %	46	المجموع

من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول والشكل اتضح أن عينة الدراسة كانت أغلبها موظفين (50 %) أما نسبة "مختص في الاتصال والمعلوماتية" فقد بلغت (23.91 %) وأما فئة "أخرى" فقد بلغت (21.74 %)، وأخيرا "مدير" الذي بلغت نسبة (4.35 %). وهذا أمر جد بديهي حيث يرجع ذلك إلى طبيعة إلى التسلسل الهرمي للمؤسسات بصفة عامة.

الشكل رقم (02-04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي



من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

5- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

يظهر الجدول والشكل البياني التاليين النتائج المتحصل عليها حسب الخبرة المهنية.

الجدول رقم (02-09): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
52.2 %	24	أقل من 10 سنوات

الفصل الثاني:الدراسة الميدانية

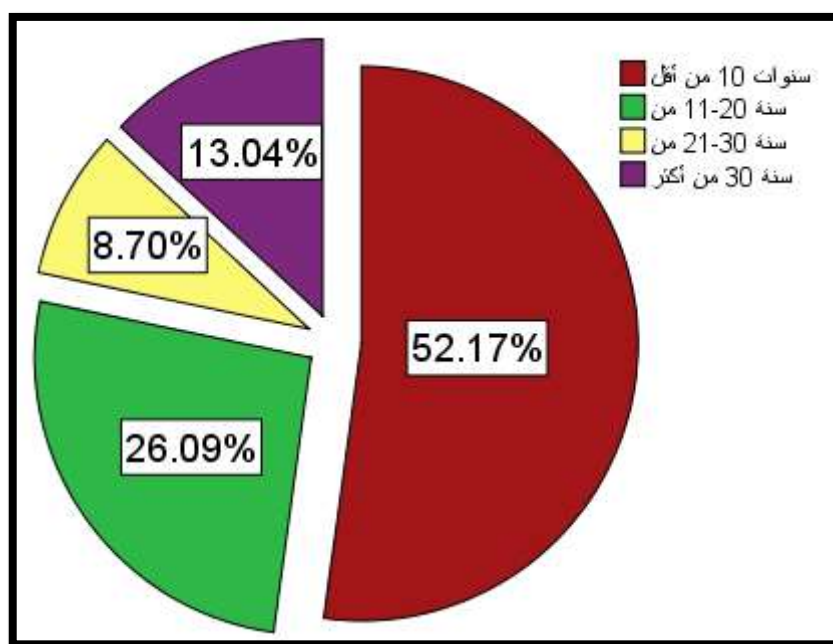
من 11 إلى 20 سنة	12	26.1 %
من 21 إلى 30 سنة	4	8.7 %
أكثر من 30 سنة	6	13.04 %
المجموع	46	100 %

من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح أن فئة (أقل من 10 سنوات) هي الأكثر نسبة حيث بلغت 52.17%. تليها فئات (من 11-20 سنة) و(أكثر من 30 سنة) و(من 21-30 سنة) بنسب بالترتيب 26.09% ، 13.04% و 8.70%.

وهذه النسب ترجع على أن مؤسسات الاتصال تركز على العنصر الشبابي أكثر في توظيف نظرا لكونهم أكثر تكويننا ومهارة في مواكبة ومجارات تكنولوجيا العصر .

الشكل رقم (02-05): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

6- توزيع عينة الدراسة حسب متغير اسم المؤسسة

يظهر الجدول والشكل البياني التاليين النتائج المتحصل عليها حسب الخبرة المهنية.

الجدول رقم (02-10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير اسم المؤسسة

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
----------------	---------	----------------

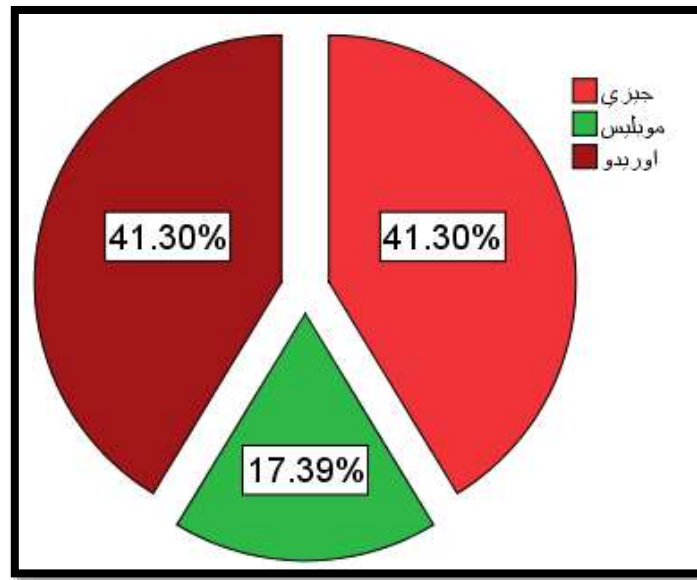
الفصل الثاني:الدراسة الميدانية

جيزي	19	41.3 %
موبليس	8	17.4 %
نجمة	19	41.3 %
المجموع	46	100 %

من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح أن "جيزي" و "نجمة" هم المؤسسات التي أخذنا منها عينات الأكثر بنسبة متساوية بلغت 41.30%. تليها "موبليس" بنسبة 17.39%.

الشكل رقم (02-06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير اسم المؤسسة



من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

المطلب الثاني: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

سنقوم بتحليل محاور الاستبيان بغية الإجابة على أسئلة الدراسة، حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة المتعلقة بالمحورين المستودعات الرقمية والبحث العلمي وترتيب عبارات كل محور وتحديد قيمة المتوسط الحسابي بناء على قيمة المتوسط الحسابي لمقياس ليكارت الخماسي.

1- تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو محور المهارات التكنولوجية والرقمية:

سنقوم بتفسير كل بعد من أبعاد هذا المحور كلعلى حدى، وكذا تحليل عبارات كل بعد بشكل منفرد

أ- تحليل عبارات البعد الأول: الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية:

الجدول رقم (11-02): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد القافة الرقمية والكفاءة التقنية

رقم العبرة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أتقن استخدام الأدوات الرقمية الأساسية	2.09	0.755	5	متوسط
2	أستطيع استخدام البرامج المتقدمة ذات الصلة بدوري بكفاءة.	2.22	0.814	3	متوسط
3	أستطيع استكشاف المشكلات الفنية الشائعة وإصلاحها دون مساعدة.	2.41	0.832	1	متوسط
4	أبقى مطلعاً على أحدث الاتجاهات والتطورات الرقمية.	2.15	0.729	4	متوسط
5	أقوم بدمج الأدوات الرقمية لتعزيز إنتاجية العمل	2.33	0.818	2	متوسط
	المجموع الكلي للبعد الأول	2.24	0.789		متوسط

من إعداد الطلبة اعتماداً على نتائج spss

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح بأن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة متوسط على دور الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (2.24) وهو متوسط يقع ضمن الفئة محايد من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 2.64 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "الثالث" في أداة الدراسة المقابل للمستوى متوسط، كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساقاً عاماً في حكم أفراد العينة على أثر الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية ودورها ، حيث بلغ الانحراف الكلي 0.789.

وبناء على نتائج الجدول يمكننا القول أن أفراد العينة يقرون دور الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية ، من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المحور ترتيباً تنازلياً حسب متوسطها الحسابي (والعبارات متساوية المتوسط ترتبها بناءً على أقل انحراف معياري)، وذلك كما يلي:

جاءت العبارة 3 و 5 و 2 و 4 و 1 بالترتيب من أعلى متوسط حسابي إلى الأقل، حيث بلغ متوسط حسابي كل عبارة بالترتيب 2.41 و 2.33 و 2.22 و 2.15 و 2.09 وهي متوسطات تقع ضمن الفئة محايد من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 2.64 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "الثالث" في أداة الدراسة المقابل للمستوى متوسط، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة:

❖ يستطيعون استكشاف المشكلات الفنية الشائعة وإصلاحها دون مساعدة.

- ❖ يقومون بدمج الأدوات الرقمية لتعزيز إنتاجية العمل.
- ❖ يستطيعون استخدام البرامج المتقدمة ذات الصلة بدوري بكفاءة.
- ❖ ييقنون على اطلاع بأحدث الاتجاهات والتطورات الرقمية.
- ❖ يتقنون استخدام الأدوات الرقمية الأساسية.

ب- تحليل عبارات البعد الثاني: الاتصالات والتعاون الرقمي:

الجدول رقم (02-12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الاتصالات والتعاون الرقمي

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أستخدم المنصات الرقمية (البريد الإلكتروني، ومؤتمرات الفيديو، وتطبيقات المراسلة) للتواصل المهني.	2.04	0.759	5	متوسط
2	أعاون بشكل فعال مع الزملاء باستخدام أدوات إدارة المشاريع الرقمية.	2.33	0.896	3	متوسط
3	الاتصالات الرقمية تعمل على تحسين العمل الجماعي في قسمي.	2.35	0.875	2	متوسط
4	أقن إدارة الاجتماعات الافتراضية والمشاركة فيها.	2.24	0.673	4	متوسط
5	تشجع مؤسستي استخدام أدوات التعاون الرقمية	4.15	0.729	1	جيد
	المجموع الكلي للبعد الثاني	2.62	0.786		متوسط

من إعداد الطلبة اعتماداً على نتائج spss

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح بأن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة متوسط على دور الاتصالات والتعاون الرقمي ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (2.62) وهو متوسط يقع ضمن الفئة محايد من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 2.64 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "الثالث" في أداة الدراسة

المقابل للمستوى متوسط، كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على أثر الاتصالات والتعاون الرقمي ودورها ، حيث بلغ الانحراف الكلي 0.786.

وبناء على نتائج الجدول يمكننا القول أن أفراد العينة يقرون دور الاتصالات والتعاون الرقمي، من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المحور ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي (والعبارات متساوية المتوسط ترتبها بناء على أقل انحراف معياري)، وذلك كما يلي:

جاءت العبارة 5 في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.15) وهو متوسط يقع ضمن فئة موافق من فئات لكارث الخماسي (من 3.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار الرابع في أداة الدراسة المقابل لمستوى جيد، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يشجعون مؤسساتهم استخدام أدوات التعاون الرقمية.

أما العبارة 3 و2 و4 و1 حيث بلغ متوسط حسابي كل عبارة بالترتيب 2.35 و2.33 و2.24 و2.04 وهي متوسطات تقع ضمن الفئة محايد من فئات مقياس لكارث الخماسي (من 2.64 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "الثالث" في أداة الدراسة المقابل للمستوى متوسط، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة:

- ❖ الاتصالات الرقمية تعمل على تحسين العمل الجماعي في قسمي.
- ❖ يتعاونون بشكل فعال مع الزملاء باستخدام أدوات إدارة المشاريع الرقمية.
- ❖ يتقنون إدارة الاجتماعات الافتراضية والمشاركة فيها.
- ❖ يتقنون المنصات الرقمية (البريد الإلكتروني، ومؤتمرات الفيديو، وتطبيقات المراسلة) للتواصل المهني.

ت- تحليل عبارات البعد الثالث: إدارة البيانات والتوعية بالأمن السيبراني:

الجدول رقم (02-13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات إدارة بعد البيانات والتوعية بالأمن السيبراني

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أتبع أفضل الممارسات في حماية المعلومات الرقمية الحساسة.	3.25	0.937	5	متوسط
2	أقوم بحماية بيانات المؤسسة من التهديدات الأمنية السيبرانية مثل التصيد الاحتيالي والبرامج الضارة.	3.72	0.861	3	جيد
3	أبقي النسخ الاحتياطية للبيانات وتنظيمها لمنع فقدان المعلومات.	3.87	1.046	2	جيد

4	التزم بالسياسات المؤسسية فيما يتعلق بأمن البيانات.	3.28	1.004	4	متوسط
5	أستطيع تحديد المخاطر الأمنية السيبرانية المحتملة والإبلاغ عنها.	4.20	0.749	1	جيد
	المجموع الكلي للبعد الثالث	3.66	0.919		جيد

من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح بأن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة جيد على دور البيانات والتوعية بالأمن السيبراني، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.66) وهو متوسط يقع ضمن الفئة موافق من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 3.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "الرابع" في أداة الدراسة المقابل للمستوى جيد، كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على أثر الاتصالات والتعاون الرقمي ودورها ، حيث بلغ الانحراف الكلي 0.919.

وبناء على نتائج الجدول يمكننا القول أن أفراد العينة يقرون بدور البيانات والتوعية بالأمن السيبراني، من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المحور ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي (والعبارات متساوية المتوسط ترتبها بناءا على أقل انحراف معياري)، وذلك كما يلي:

جاءت العبارة 5 في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.66) وهو متوسط يقع ضمن فئة موافق من فئات لكارت الخماسي (من 3.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار الرابع في أداة الدراسة المقابل لمستوى جيد، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يستطيعون تحديد المخاطر الأمنية السيبرانية المحتملة والإبلاغ عنها.

وجاءت العبارات 3 و 2 بمتوسطات حسابية 3.87 و 3.72 وهو متوسطان يقعان ضمن فئة موافق من فئات لكارت الخماسي (من 3.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار الرابع في أداة الدراسة المقابل لمستوى جيد، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة:

❖ يبقون النسخ الاحتياطية للبيانات وتنظيمها لمنع فقدان المعلومات.

❖ يقومون بحماية بيانات المؤسسة من التهديدات الأمنية السيبرانية مثل التصيد الاحتيالي والبرامج الضارة.

أما العبارة 4 و 1 بلغ متوسط حسابي كل عبارة بالترتيب 3.28 و 3.25 وهي متوسطات تقع ضمن الفئة محايد من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 2.64 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "الثالث" في أداة الدراسة المقابل للمستوى متوسط، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة:

❖ يلتزمون بالسياسات المؤسسية فيما يتعلق بأمن البيانات.

❖ يتبعون أفضل الممارسات في حماية المعلومات الرقمية الحساسة.

ث - تحليل عبارات البعد الرابع: الإبداع الرقمي:

الجدول رقم (02-14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الإبداع الرقمي

رقم العبرة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف ف المعياري	الترتيب ب	المستوى
1	أستخدم الأدوات الرقمية لإنشاء حلول مبتكرة لتحديات العمل.	3.70	0.916	5	جيد
2	أستخدم الموارد الرقمية لاتخاذ قرارات أفضل.	4.09	0.626	3	جيد
3	أقوم بتجربة الابتكارات الرقمية الجديدة لتحسين سير العمل.	4.15	0.842	2	جيد
4	أساهم في جهود التحول الرقمي لمؤسستي.	4.26	0.713	1	جيد جدا
5	تعمل التكنولوجيا الرقمية على تعزيز قدرتي على التفكير الإبداعي.	3.93	0.879	4	جيد
	المجموع الكلي للبعد الرابع	4.02	0.795		جيد

من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح بأن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة جيد على أثر الإبداع الرقمي ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.02) وهو متوسط يقع ضمن الفئة موافق من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 3.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "الرابع" في أداة الدراسة المقابل للمستوى جيد، كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على أثر الاتصالات والتعاون الرقمي ودورها ، حيث بلغ الانحراف الكلي 0.795.

وبناء على نتائج الجدول يمكننا القول أن أفراد العينة يقرون بأثر الإبداع الرقمي ، من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المحور ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي (والعبارات متساوية المتوسط ترتبها بناء على أقل انحراف معياري)، وذلك كما يلي:

جاءت العبارة 4 في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.26) وهو متوسط يقع ضمن فئة موافق بشدة من فئات لكرت الخماسي (من 4.21 إلى 5) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار الخامس في أداة الدراسة المقابل لمستوى جيد جدا، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يساهمون في جهود التحول الرقمي لمؤسستي.

وجاءت العبارات 3 و 2 و 5 و 1 بمتوسطات حسابية 4.15 و 4.09 و 3.93 و 3.70 وهي متوسطات تقع ضمن فئة موافق من فئات لكارث الخماسي (من 3.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار الرابع في أداة الدراسة المقابل لمستوى جيد، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة:

❖ يقومون بتجربة الابتكارات الرقمية الجديدة لتحسين سير العمل.

❖ يستخدمون الموارد الرقمية لاتخاذ قرارات أفضل.

❖ يرون أن التكنولوجيا الرقمية تعمل على تعزيز قدرتي على التفكير الإبداعي.

❖ يستخدمون الأدوات الرقمية لإنشاء حلول مبتكرة لتحديات العمل.

2- تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو محور الثاني: الابتكار في المؤسسات الاقتصادية

سنقوم بتفسير كل بعد من أبعاد هذا المحور كل على حدى، وكذا تحليل عبارات كل بعد بشكل منفرد

أ- تحليل عبارات البعد الأول: الابتكار في العمليات التشغيلية

الجدول رقم (02-15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الابتكار في العمليات التشغيلية

رقم العبرة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تبنى مؤسسة نهج منظم من التقنيات التشغيلية.	4.17	0.851	1	جيد
2	تدعم الاستثمارات في البنية التحتية للابتكار في مؤسسة.	4.09	0.694	3	جيد
3	يتم تدريب الموظفين وتشجيعهم على استخدام الأدوات المبتكرة الجديدة بشكل فعال.	4.13	0.859	2	جيد
4	تطبق المؤسسة بشكل نشط الذكاء الاصطناعي والأتمتة وتحليلات البيانات الضخمة.	4.00	0.943	4	جيد
	المجموع الكلي للبعد الأول	4.09	0.836		جيد

من إعداد الطلبة اعتماداً على نتائج spss

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح بأن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة جيد على الابتكار في العمليات التشغيلية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.09) وهو متوسط يقع ضمن الفئة موافق من فئات مقياس لكارث الخماسي (من 3.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "الرابع" في أداة الدراسة المقابل

للمستوى جيد، كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على أثر الابتكار في العمليات التشغيلية ومساهمتها ، حيث بلغ الانحراف الكلي 0.836.

وبناء على نتائج الجدول يمكننا القول أن أفراد العينة يقرون بالابتكار في العمليات التشغيلية ، من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المحور ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي (والعبارات متساوية المتوسط ترتبها بناء على أقل انحراف معياري)، وذلك كما يلي:

جاءت العبارة 1 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.17 بدرجة جيد في سلم ليكارت الخماسي، وهذا يدل على أن هناك موافقة على أن المؤسسة تتبنى نهج منظم من التقنيات التشغيلية.

أما العبارات 3 و 2 و 4 بالترتيب حيث بلغ متوسط حساب كل عبارة 4.13 و 4.09 و 4.00 أي كل العبارات بدرجة جيد في سلم ليكارت الخماسي ما يقابل الخيار الرابع " موافق " ، وهذا يدل على أن:

❖ يتم تدريب الموظفين وتشجيعهم على استخدام الأدوات المبتكرة الجديدة بشكل فعال.

❖ الاستثمارات في البنية التحتية تدعم الابتكار في مؤسسة..

❖ المؤسسة تطبق بشكل نشط الذكاء الاصطناعي والأتمتة وتحليلات البيانات الضخمة..

ب- تحليل عبارات البعد الثاني: الابتكار في نموذج الأعمال

الجدول رقم (02-16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الابتكار في نموذج الأعمال

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تؤدي الابتكارات في المؤسسة إلى زيادة الكفاءة وخفض التكاليف.	4.17	0.769	4	جيد
2	تدمج المؤسسة الأفكار الجديدة في نموذج أعمالها	4.46	0.657	2	جيد جدا
3	يتم تشجيع الموظفين المؤسسة على اقتراح وتنفيذ حلول جديدة	4.30	0.662	3	جيد جدا
4	تعمل القيادة في المؤسسة بشكل فعال على تعزيز ثقافة الابتكار	4.73	1.042	1	جيد جدا

المجموع الكلي للبعد الثاني	4.41	0.782	جيد جدا
----------------------------	------	-------	---------

من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح بأن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة جيد على الابتكار في نموذج الأعمال ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (4.73) وهو متوسط يقع ضمن الفئة موافق بشدة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 4.21 إلى 5) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "الخامس" في أداة الدراسة المقابل للمستوى جيد جدا، كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على أثر الابتكار في نموذج الأعمال ومساهمتها ، حيث بلغ الانحراف الكلي 0.782.

وبناء على نتائج الجدول يمكننا القول أن أفراد العينة يقرون بالابتكار في نموذج الأعمال ، من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المحور ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي (والعبارات متساوية المتوسط ترتبها بناء على أقل انحراف معياري)، وذلك كما يلي:

جاءت العبارة 1 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.73 بدرجة جيد جدا في سلم ليكرت الخماسي، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة على أن القيادة في المؤسسة تعمل بشكل فعال على تعزيز ثقافة الابتكار. أما العبارات 2 و 3 بالترتيب حيث بلغ متوسط حساب كل عبارة 4.46 و 4.30 أي كل العبارات بدرجة جيد جدا في سلم ليكرت الخماسي ما يقابل الخيار الخامس " موافق بشدة" ، وهذا يدل على أن:

❖ المؤسسة تدمج الأفكار الجديدة في نموذج أعمالها.

❖ يتم تشجيع الموظفين المؤسسة على اقتراح وتنفيذ حلول جديدة.

أما العبارة 1 فقد جاءت في المرتبة 4 والأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 4.17 بدرجة جيد في سلم ليكرت الخماسي، وهذا يدل على أن الابتكارات في المؤسسة يؤدي إلى زيادة الكفاءة وخفض التكاليف.

ت- تحليل عبارات البعد الثالث: الابتكار في التسويق

الجدول رقم (02-17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الابتكار في التسويق

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تمنح المهارات الابتكارية لمؤسستي ميزة تنافسية .	4.22	0.664	1	جيد جدا
2	تقدم منتجات/خدمات جديدة تعتمد في المؤسسة.	2.50	0.753	2	ضعيف

3	تساهم التطورات الجديدة والابداعية للمؤسسة في نمو الإيرادات.	2.33	0.790	3	ضعيف
4	تتخذ المؤسسة القرارات المستندة إلى البيانات إلى تحسين الإدارة المالية.	2.04	0.729	4	ضعيف
	المجموع الكلي للبعد الثالث	2.77	0.734	متوسط	

من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

من خلال نتائج الجدول يتضح بأن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة متوسط على الابتكار في التسويق، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (2.77) وهو متوسط يقع ضمن الفئة محايد من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 2.61 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "الثالث" في أداة الدراسة المقابل للمستوى متوسط، كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على أثر الابتكار في التسويق، حيث بلغ الانحراف الكلي 0.734.

وبناء على نتائج الجدول يمكننا القول أن أفراد العينة يقرون بالابتكار في التسويق، من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المحور ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي (والعبارات متساوية المتوسط ترتبها بناء على أقل انحراف معياري)، وذلك كما يلي:

جاءت العبارة 1 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.22 بدرجة جيد جدا في سلم ليكرت الخماسي، وهذا يدل على أن هناك موافقة بشدة على أن المهارات الابتكارية تمنح لمؤسستي ميزة تنافسية.

أما العبارات 2 و 3 و 4 بالترتيب حيث بلغ متوسط حساب كل عبارة 2.50 و 2.33 و 2.04 أي كل العبارات بدرجة ضعيف في سلم ليكرت الخماسي ما يقابل الخيار الثاني " غير موافق " ، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة غير موافقون على أن:

- ❖ المؤسسة تعتمد تقديم منتجات/خدمات جديدة .
- ❖ التطورات الجديدة والابداعية للمؤسسة تساهم في نمو الإيرادات.
- ❖ المؤسسة تتخذ القرارات المستندة إلى البيانات إلى تحسين الإدارة المالية.

ث- تحليل عبارات البعد الرابع: تنمية رأس المال البشري

الجدول رقم (02-18): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد تنمية رأس المال البشري

رقم	العبارة	المتوسط	الانحرا	الترتية	المستوى
-----	---------	---------	---------	---------	---------

العبارة	الحسابي	ف المعايير	ب	ي
1	تقدم المؤسسة تدريبًا مستمرًا على المهارات الجديدة.	2.57	1.068	3
2	يتم تحفيز الموظفين على تطوير كفاءاتهم	2.30	0.986	4
3	تعترف مؤسسة بتطوير المهارات البشرية .	3.20	0.909	2
4	تعمل القيادة في المؤسسة على تعزيز ثقافة التعلم المستمر.	3.43	1.008	1
	المجموع الكلي للبعد الرابع	2.87	0.992	متوسط

من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

من خلال نتائج الجدول يتضح بأن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة متوسط على تنمية رأس المال البشري حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (2.87) وهو متوسط يقع ضمن الفئة محايد من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 2.61 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "الثالث" في أداة الدراسة المقابل للمستوى متوسط، كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على أثر تنمية رأس المال البشري ، حيث بلغ الانحراف الكلي 0.992.

وبناء على نتائج الجدول يمكننا القول أن أفراد العينة يقرون بتنمية رأس المال البشري ، من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المحور ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي (والعبارات متساوية المتوسط ترتبها بناء على أقل انحراف معياري)، وذلك كما يلي:

جاءت العبارة 4 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.43 بدرجة جيد في سلم ليكرت الخماسي، وهذا يدل على أن هناك موافقة على أن القيادة في المؤسسة تعمل على تعزيز ثقافة التعلم المستمر.

وجاء العبارة 3 في المرتبة الثانية بمتوسط بلغ 3.20 بدرجة متوسط في سلم ليكرت الخماسي، وهذا يشير على أن أفراد عينة الدراسة يرون أن المؤسسة تعترف بتطوير المهارات البشرية.

أما العبارتين 1 و2 بالترتيب حيث بلغ متوسط حساب كل عبارة 2.57 و2.30 بدرجة ضعيف في سلم ليكرت الخماسي ما يقابل الخيار الثاني " غير موافق " ، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة غير موافقون على أن:

❖ المؤسسة تقدم تدريبًا مستمرًا على المهارات الجديدة.

❖ يتم تحفيز الموظفين على تطوير كفاءاتهم.

ج- تحليل عبارات البعد الرابع: الابتكار في تجربة المستخدم

الجدول رقم (02-19): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات بعد الابتكار في تجربة المستخدم

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يعزز تصميم التطبيقات الحديثة من تجربة المستخدمين مع خدمة الاتصالات	3.15	0.988	3	متوسط
2	تساهم الابتكارات في تحسين سرعة وجودة العمل	2.89	1.120	5	متوسط
3	يساعد استخدام برامج مبتكرة في تقديم تجارب تفاعلية جديدة	3.14	1.045	4	متوسط
4	يمكن للابتكار يزيد رضا العملاء وتحسين ولائهم	3.52	1.005	1	جيد
5	تساهم التقنيات المبتكرة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء	3.28	1.068	2	متوسط
	المجموع الكلي للبعد الرابع	3.19	1.045		متوسط

من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

من نتائج الجدول يتضح بأن أفراد عينة الدراسة موافقين بدرجة متوسط على الابتكار في تجربة المستخدم حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا البعد (3.19) وهو متوسط يقع ضمن الفئة محايد من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 2.61 إلى 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "الثالث" في أداة الدراسة المقابل للمستوى متوسط، كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساقا عاما في حكم أفراد العينة على أثر الابتكار في تجربة المستخدم ، حيث بلغ الانحراف الكلي 1.045.

وبناء على نتائج الجدول يمكننا القول أن أفراد العينة يقرون الابتكار في تجربة المستخدم ، من خلال ترتيب العبارات التفصيلية لهذا المحور ترتيبا تنازليا حسب متوسطها الحسابي (والعبارات متساوية المتوسط ترتبها بناء على أقل انحراف معياري)، وذلك كما يلي:

جاءت العبارة 4 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.52 بدرجة جيد في سلم ليكرت الخماسي، وهذا يدل على أن هناك موافقة على أن الابتكار يزيد رضا العملاء وتحسين ولائهم.

أما العبارة 5 و 1 و 3 و 2 بمتوسطات حسابية 3.28 و 3.15 و 3.14 و 2.89 أي بدرجة متوسط في سلم ليكرت الخماسي، وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يرون أن:

- ❖ التقنيات المبتكرة تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- ❖ تصميم التطبيقات الحديثة يعزز من تجربة المستخدمين مع خدمة الاتصالات.
- ❖ استخدام برامج مبتكرة يساعد في تقديم تجارب تفاعلية جديدة.
- ❖ الابتكارات تساهم في تحسين سرعة وجودة العمل.

المطلب الثالث: اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية باستعمال الأساليب الإحصائية التحليلية، وذلك لاختبار الفرضيات المتعلقة بعلاقات الارتباط، كما ويهدف هذا المطلب إلى توضيح الأساليب الإحصائية التحليلية لقياس أثر المتغيرات الرئيسية والفرعية في المتغير التابع.

أولاً: اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

سيتم تحديد علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية بتوظيف الأساليب الإحصائية التحليلية المتمثلة بمعامل ارتباط الرتب لـ "بيرسون" (pearson) وذلك لتوافقه مع الاختبارات المعلمية غرض اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

1- اختبار علاقات الارتباط لعينة الدراسة:

من أجل اختبار فرضيات الدراسة سنعتمد على حساب معامل ارتباط (pearson) للتعرف على طبيعة الارتباطات فيما بين المتغيرات الفرعية، وتحديد مدى تجاذبها وتقاربها من تنافرها وتباعدها، ومن ثم بيان دقة اختبار هذه المكونات وانتمائها لمجتمع واحد.

والجداول التالية توضح ذلك

جدول رقم (02-20): قيم الارتباط لمعامل (pearson) بين المهارات التكنولوجية الرقمية على الابتكار بالمؤسسات

الاقتصادية

مستوى الدلالة	محور المهارات التكنولوجية الرقمية	
0.01	0.463	محور الابتكار بالمؤسسات الاقتصادية

دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط بين المحور المهارات التكنولوجية الرقمية ومحور الابتكار بالمؤسسات الاقتصادية، كانت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومنه يمكن القول انه توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين محاور الدراسة.

ومنه هناك مبرر قوي لقبول الفرضية الرئيسية "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في مساهمة المهارات التكنولوجية الرقمية في تعزيز الابتكار بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة، من خلال محاوره عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

ثانياً: اختبار علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة

تضمنت هذه الفرضية أن هناك علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين محاور الدراسة. ومن أجل اختبار هكذا فرضية التي تعتبر **لب** البحث يجب التأكد من صلاحية النموذج، وذلك بالاعتماد على نتائج تحليل تباين الانحدار (Analysis of variance) وتحليل معامل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي (Multiple Regression Analysis) وذلك بغرض تحديد المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيراً على المتغير التابع.

الجدول رقم (21-02): نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة
الانحدار	1	420.969	420.969	12.022	0.21	0.00
الخطأ	44	1540.683	35.016			
المجموع	45	1961.652				
دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)						

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول أن قيمة (F) بلغ 12.022 ومعامل التحديد (R) 0.21 وقيمة الدلالة المعنوية 0.00 وهو أصغر من مستوى الدلالة المفروض 0.05 ومنه نستنتج أن النموذج صالح للاختبار في هذه الفرضية.

الفصل الثاني:.....الدراسة الميدانية

ومن أجل التحقق من وجود علاقة تأثير بين أبعاد المهارات التكنولوجية الرقمية والابتكار بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة نقوم بوضع الفرضيات التالية:

• الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل على المتغير التابع

• الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل على المتغير التابع

تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لاختبار أثر المتغيرات، وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (02-22): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

المتغير المستقل	(β)	قيمة (T) المحسوبة	الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	مستوى الدلالة (sig)	وجود أثر
الثابت	50.577	5.436	0.534	0.286		
الثقافة الرقمية والكفاءة	1.033	2.968			0.00	يوجد
الاتصالات والتعاون	0.369	0.825			0.41	لا يوجد
إدارة البيانات والتوعية بالأمن السيبراني	0.452	0.382			0.24	لا يوجد
الابداع الرقمي	0.308	0.794			0.43	لا يوجد
الثابت	75.281	11.896	0.439	0.192		
الجنس	3.364-	1.620-			0.11	لا يوجد
العمر	1.928	1.475			0.14	لا يوجد
المؤهل العلمي	0.519	0.739			0.46	لا يوجد
المنصب الوظيفي	1.786-	1.520-			0.13	لا يوجد
سنوات الخبرة المهنية	0.481-	0.077-			0.62	لا يوجد
مؤسسة العمل	0.751	0.104			0.50	لا يوجد
الخطأ المعياري	دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)					

من إعداد الطلبة اعتماداً على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول الآتي:

الفرضية 1

- نجد قيمة الدلالة المعنوية للبعد الأول : الثقافة الرقمية والكفاءة (0.00) وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة المطلوبة البالغة (0.05)
- وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 :
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %.

الفرضية 2

- نجد قيمة الدلالة المعنوية للبعد الثاني: الاتصالات والتعاون (0.41) وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة المطلوبة البالغة (0.05)
- وعليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 :
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات والتعاون الرقمي والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %.

الفرضية 3:

- البعد الثالث إدارة البيانات والتوعية بالأمن السيبراني نجد قيمة الدلالة (0.24) وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة المطلوبة البالغة (0.05)
- وعليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 :
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين إدارة البيانات والتوعية بالأمن السيبراني والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %.

الفرضية 4:

- البعد الرابع الابداع الرقمي فقد بلغت قيمة الدالة المعنوي (0.43) وهي أكثر من قيمة مستوى الدلالة المطلوبة (0.05)
- وعليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 :
- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الرقمي والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %.

الفرضية 5:

- في ما يخص متغيرات الديموغرافية كانت كل قيم مستوى الدلالة أكبر من القيمة المطلوبة (0.05)
- وعليه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 :
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لوجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد متغيرات الدراسة في المؤسسات محل الدراسة تعزى للعوامل الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة المهنية).

خلاصة الفصل

- من الدراسة التطبيقية التي تم القيام بها عن طريق اعداد استمارة استبيان والتي تهدف إلى معرفة المهارات في تعزيز الابتكار، حيث تم توزيعها على مجموعة مؤسسات، وبعد جمع البيانات التي جاءت بها الإستمارة والمدرجة في برنامج (Spss) والتطرق إلى المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، وتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها ومعالجتها، وإختبار صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها في مقدمة الدراسة، تم التوصل إلى النتائج التالية
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %.
 - لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات والتعاون الرقمي والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %.
 - لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين إدارة البيانات والتوعية بالأمن السيبراني والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %.

- لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الرقمي والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لوجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد متغيرات الدراسة في المؤسسات محل الدراسة تعزى للعوامل الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة المهنية).



سعيًا من خلال هذه الدراسة التي قمنا بها إلى الإجابة عن الإشكالية المطروحة والمتمثلة في دور المهارات الرقمية التكنولوجية في تعزيز الابتكار داخل المؤسسات الاقتصادية، حيث تمت معالجة هذه الإشكالية ضمن فصلين، تناولنا من خلالهما الجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع. ومن خلال الدراسة التطبيقية التي تم إنجازها، سوف تتضمن هذه الخاتمة أبرز النتائج المتوصل إليها، والتي سيتم من خلالها التحقق من مدى صحة أو بطلان الفرضيات المطروحة، وبالتالي تقديم إجابات وافية على إشكالية البحث وتساؤلاته الفرعية، إلى جانب عرض أهم التوصيات المقترحة وآفاق البحث المستقبلية.

أولاً: اختبار الفرضيات

تم وضع فرضيات الدراسة بناءً على محتوى الجانب النظري والتطبيقي، التي تم اختبارها كما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى:

تنص على أن "[تعريف أو وصف المفهوم المرتبط بالمتغير الأول]"، وهو ما توصلنا إلى صحته من خلال الجانب النظري للدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %. وقد تم تأكيد صحة هذه الفرضية بناءً على التحليل التطبيقي للبيانات.

الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات والتعاون الرقمي والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %. تم عدم تأكيد صحة هذه الفرضية من خلال الجانب التطبيقي.

الفرضية الفرعية الرابعة:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الرقمي والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %. وأظهرت نتائج الدراسة عدم تأكيد صحة هذه الفرضية تطبيقياً.

الفرضية الفرعية الخامسة:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين إدارة البيانات والتوعية بالأمن السيبراني والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 %. وأظهرت نتائج الدراسة عدم تأكيد صحة هذه الفرضية تطبيقياً.

الفرضية الفرعية السادسة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لوجهات نظر المستجوبين حول توفر أبعاد متغيرات الدراسة في المؤسسات محل الدراسة تعزى للعوامل الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة المهنية). وقد تم عدم تأكيد صحة هذه الفرضية من خلال الجانب التطبيقي للدراسة.

ثانياً: نتائج الدراسة

الفرضية الأولى (الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية):

تم التوصل إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية والابتكار في المؤسسة محل الدراسة، حيث كانت قيمة الدلالة المعنوية أقل من 0.05 (0.00). وهذا يدل على أن الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية تشكّلان عوامل مؤثرة في تعزيز الابتكار داخل المؤسسة.

الفرضية الثانية (الاتصالات والتعاون الرقمي):

لم تظهر النتائج وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات والتعاون الرقمي والابتكار، حيث كانت قيمة الدلالة المعنوية أكبر من 0.05 (0.41)، مما يعني عدم وجود تأثير مؤكد لهذه المتغيرات على الابتكار في المؤسسة.

الفرضية الثالثة (إدارة البيانات والتوعية بالأمن السيبراني):

لم تثبت الدراسة وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين إدارة البيانات والتوعية بالأمن السيبراني والابتكار، إذ تجاوزت قيمة الدلالة المعنوية مستوى 0.05 (0.24)، مما يشير إلى غياب تأثير هذه المتغيرات في عينة الدراسة.

الفرضية الرابعة (الإبداع الرقمي):

أظهرت النتائج عدم وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الإبداع الرقمي والابتكار، حيث بلغت قيمة الدلالة المعنوية 0.43، وهي أكبر من 0.05، مما يعكس عدم تأكيد وجود تأثير لهذه المتغيرات على الابتكار في المؤسسة.

الفرضية الخامسة (المتغيرات الديموغرافية):

أظهرت الدراسة أن المتغيرات الديموغرافية مثل العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، والخبرة المهنية، لا تؤثر بشكل معنوي في وجهات نظر المستجوبين حول أبعاد الدراسة، حيث كانت جميع قيم الدلالة المعنوية أكبر من 0.05.

الفرضية الرئيسية:

لكن ثبت ان توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المهارات التكنولوجية الرقمية والابتكار في مؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5 ٪. تم تأكيد صحة هذه الفرضية من خلال النتائج التطبيقية للدراسة.

ثالثاً: التوصيات

تعزيز الثقافة الرقمية داخل المؤسسات: يجب على المؤسسات العمل على بناء وتعزيز ثقافة رقمية قوية تدمج استخدام التكنولوجيا ضمن بيئة العمل اليومية، من خلال برامج تدريبية وورش عمل تحفز الموظفين على تبني الأدوات الرقمية والاستفادة منها.

رفع الكفاءة التقنية للعاملين: الاستثمار في تطوير مهارات العاملين التقنية من خلال دورات تدريبية مستمرة ومتخصصة، خصوصاً في استخدام التكنولوجيا الحديثة، لزيادة قدرتهم على الابتكار وتحسين جودة المنتجات والخدمات.

مراجعة استراتيجيات الاتصالات والتعاون الرقمي: بالرغم من عدم ظهور تأثير دال إحصائي للاتصالات والتعاون الرقمي في هذه الدراسة، ينصح بتقييم وتحسين نظم التواصل الإلكتروني بين فرق العمل، لتكون أكثر فاعلية وتساعد في تسريع تبادل الأفكار وتحويلها إلى حلول مبتكرة.

تعزيز الوعي بأمن المعلومات وإدارة البيانات: ينصح بزيادة التوعية بأهمية الأمن السيبراني وإدارة البيانات بشكل فعال، مع توفير بيئة تقنية آمنة تدعم عمليات الابتكار دون مخاطر اختراق أو فقدان للمعلومات

تشجيع الإبداع الرقمي: دعم المشاريع والمبادرات التي تركز على تطوير منتجات وخدمات رقمية جديدة، وتعزيز بيئة تحفز التفكير الإبداعي باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

رابعاً: آفاق الدراسة

. توسيع حجم العينة ومجالات الدراسة

التحقيق في تأثير المتغيرات التقنية والبيئية الأخرى

دراسة أثر العوامل التنظيمية والثقافية الداخلية

البحث في دور التدريب والتطوير المستمر

تقييم الأدوات الرقمية والتكنولوجية المستخدمة



قائمة المراجع والمصادر

الكتب

- (1) ردينة عثمان يوسف، بحوث التسويق، دار المناهج ، عمان ، 2000
- (2) رعد حسن الصين "إدارة الإبداع والابتكار"، دار الرضاء الجزء الأول، 2000
- (3) رواية حسن، سلوك المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية 2001
- (4) سعيد بن عامر، الإدارة وآفاق المستقبل، مركز وليد سيرفيس للاستشارات والتطوير الإداري، القاهرة، 1998
- (5) صلاح الدين حسين الهيتي، الأساليب الإحصائية في العلوم الإدارية، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006 .
- (6) عصام الدين أمين أبو عفلة، المعلومات والبحوث التسويقية، طيبة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2000.
- (7) محمد إبراهيم عبيدات " تطوير المنتجات الجديدة (مدخل سلوكي) ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية ، عمان ، 2004.
- (8) محمد آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان ، 2009.
- (9) نجم عبود نجم "إدارة الابتكار (المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة) ، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2003.

المذكرات

- (10) بن مجغاية سمية وآية مزيان، أثر المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي - دراسة حالة في المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز مديرية التوزيع بتقريت، مذكرة ماستر في علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2023.
- (11) عادل رضوان دور الابتكار في دعم التنمية الصناعية في الجزائر" مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية، فرع التحليل الاقتصادي، جامعة الجزائر 2011/2012.
- (12) عادل عيد عباد ، أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار الإداري في مؤسسات التعليم العالي وفقا لنموذج بالتدرج للتميز المؤسسي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة فلسطين سنة 2017.

13) علي خيرية على محمد، الذكاء الشخصي الذاتي الاجتماعي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية والميول المهنية لدى عينة من طالبات المرحلة الثانوية بقسميها العلمي والأدبي بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية جامعة أم القرى، 2010.

14) كمبوش وبن فاتح، المهارات الرقمية والتحول الرقمي، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في تسيير واقتصاد المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت ، 2022.

المجلات

15) أسماء رتيمي و رحيمة غضبان، معوقات الابداع والعوامل المؤثرة في الابتكار في المؤسسة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 08، جامعة المدينة، ص106.

16) بارك نعيمة الابتكار، أداة لجذب المستهلكين ومواجهة المنافسة في مؤسسات الاتصال الجزائرية بالإشارة إلى مؤسسة موبيليس، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية جامعة الشلف العدد 236 05/2011

17) ببطاط نور الدين بوالزليفة صابر ، آليات تدعيم وتنمية الابتكار والإبداع كأداة لاستدامة المشاريع المقاولاتية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال الجزائر ٢٠١٧.

18) بن منصور الهام ، الابتكار في التعبئة والتغليف ودوره الفعال في خلق الميزة التنافسية للمنتج دراسة حالة منتج العلامة رامي نموذجا، مجلة الامتياز البحوث الاقتصاد والإدارة المجلد 02 ، العدد 102 جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان الجزائر فيسمبر 2018

19) بوشنافة كريمة ووسار نوال، مهارات التواصل الرقمي، عبر الفضاء الافتراضي، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن المهيدي أم البواقي، المجلد 09، العدد 02، 2023.

20) الصادق لشهب أحمد بوريش شيخ هنيات ، دور الابتكار في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة دراسة ميدانية بشركة الهندسة المدنية بنقرة ولاية ورقلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية - عدد 17 ديسمبر 2017 ص 262.

21) طالم صالح، استراتيجيات تنمية وتطوير المهارات البشرية الرقمية في عصر الثورة الصناعية الرابعة، مقالة من مجلة المعيار لجامعة تيسمسيلت، الموقع:

<https://congres.proyectpapers.org/download.php?file=49>

22) عبد الجليل على سيد محمد ، فاعلية برنامج الكتروني لطلاب الفرقة الرابعة بكلية التعليم الصناعي في تنمية بعض مهارات التواصل الإلكتروني والاتجاه نحو المستحدثات التكنولوجية. مجلة كلية التربية جامعة أسيوط العدد الثالث 2012، .

23) كباب مثال ، الابتكار التسويقي كخيار استراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الجزائرية " مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير والعلوم التجارية العدد 2017/17

24) مروة زكريا أحمد ، المهارات التكنولوجية والتحول الرقمي ، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية ، العدد 22، المجلد 2 ، يونيو 2023 .

25) يوسف بومدين شنوان صوتية لسياسة الابتكار في الجزائر و دورها في ترقية الصادرات خارج قطاع المحروقات، مجلة الاقتصاد الجديد العدد 11 - المجلد 02، 2014.

مطبوعات ومحاضرات

26) الطيف عبد الكريم محاضرات في إدارة الإبداع والابتكار، مطبوعة بيداغوجية، الطلبة ماستر 02 السداسي الأول ، تخصص إدارة أعمال ، قسم علوم تسيير كلية علوم اقتصادية علوم تجارية علوم تسيير ، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس الجزائر 2018.

الملتقيات

27) عدنان كاظم ، " الى المعرفة السوقية في اختبار الاستراتيجيات التنافسية والتميز في الأداء، المؤتمر الثالث الجامعة الزيتونة ، الأردن، أفريل 2004

28) على الجياشي " حالة الإبتكار في المنظمة العكاس لها على الابتكار التسويقي فالأداء المؤتمر العلمي الثاني لكلية العلوم الإدارية ، جامعة العلوم التطبيقية الأردن ، 2004

الكتب باللغة الأجنبية

- 29) Alain Meignant. Ressources humaines, Déployer la stratégie, Les éditions liaisons, Paris, 2000.
- 30) Ely Hounzangbé, L'entreprise moteur de l'Innovation, [OnLine],
www.innovation-qe Consulter le (04/01/2018

- 31) Evelyne Rouby, Catherine Thomas, La codification des compétences organisationnelles l'épreuve des faits, Revue française, Mar/Apr, 2004.
- 32) Guy Le Boterf, Construire les compétences individuelles et collectives, Les éditions d'organisation, Paris, 2001.
- 33) Jean Marie Peretti, Dictionnaire des ressources humaines, Vuibert, Paris, 1999.
- 34) Makoto, Nakayama, Norma Sutcliffe (2005). Managing IT Skills Portfolios: Planning, Acquisition, and Performance Evaluation, Idea Group Inc (IGI).
- 35) Sabrina Loufrani Fedida, Management des compétences et organisation par projets: une mise en évidence des leviers de gestion conjointe. La revue des sciences de gestion, May/Jun. 2008.

الملاحق

الملحق رقم ١ : الاستمارة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

ثانية ماستر : تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات

﴿استبيان﴾

أخيا الكريم، أختيا الكريمة، تحية طيبة وبعد :

يشرفنا أن نقدم لكم هذا الاستبيان باعتباركم معال ضمن مؤسسات الصحة لولاية المغير، هذا الاستبيان يعد الدراسة الميدانية لبحث علمي خاص بعداد دراسة بعنوان «المهارات التكنولوجية الرقمية ودورها في تعزيز الابتكار في المؤسسات الاقتصادية» دراسة ميدانية بالمؤسسة موبليس، جيزي، نجمة بدائرة بولاية الوادي وذلك ضمن متطلبات تليل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص : اقتصاد وتسيير المؤسسات.

الرجاء أخيا لفاضل / أختيا لفاضلة التكرم بقراءة العبارة بتأنيوتعبئة الاستبانة من خلال البدء رأيك في

بوضع علامة

العبارة

﴿X﴾ في المكان المناسب في خانة واحدة لكل عبارة بناء على تقدير كالشخصي، علما بأن المعلومات التي تتضمنها هذا الاستبيان ستكون محل سرية تامة ولن تستخدم إلا في مجال البحث العلمي فقط ولا لإشارة لصاحبها، كما نحيط لكم علما أنه ليس هنا إجابة صحيحة أو خاطئة، نحن نريد معرفة توجهاتكم ﴿آراءكم﴾ فقط.

في الأخير تقبلوا منا فائقا ل احترام والتقدير لتعاونكم ومشاركتكم في إنجاز أبحاثنا هذا البحث العلمي.

الموسم الجامعي : 2025/2024

أولاً: البيانات الشخصية

الرجاء الإجابة عن الأسئلة التالية بوضع علامة (x) في المكان المقابل او ملا الفراغ بكتابة الإجابة المناسبة
1. الجنس:

أنثى	ذكر

2. العمر:

أقل من 30 سنة	45-30 (سنة)	أكثر من 45 سنة

3. المؤهل العلمي:

ثانوي او اقل	تقني/تقني سامي	جامعي	دراسات عليا	اخرى

المنصب الوظيفي:

مدير	موظف	مختص في الاتصال والمعلوماتية	اخرى

4. سنوات الخبرة العملية:

اقل من 10 سنوات	من 11-20 سنة	من 21-30 سنة	اكثر من 30 سنة

اسم المؤسسة:

ثانيا :بياناتالدراسة

المحور الأول: المهارات التكنولوجية والرقمية					
الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
البعد الأول: الثقافة الرقمية والكفاءة التقنية					
01	أتقن استخدام الأدوات الرقمية الأساسية				
02	أستطيع استخدام البرامج المتقدمة ذات الصلة بدوري بكفاءة.				
03	أستطيع استكشاف المشكلات الفنية الشائعة وإصلاحها دون مساعدة.				
04	أبقى مطلعاً على أحدث الاتجاهات والتطورات الرقمية.				
	أقوم بدمج الأدوات الرقمية لتعزيز إنتاجية العمل				
البعد الثاني: الاتصالات والتعاون الرقمي					
01	أستخدم المنصات الرقمية (البريد الإلكتروني، ومؤتمرات الفيديو، وتطبيقات المراسلة) للتواصل المهني.				
02	أتعاون بشكل فعال مع الزملاء باستخدام أدوات إدارة المشاريع الرقمية.				
03	الاتصالات الرقمية تعمل على تحسين العمل الجماعي في قسمي.				
04	أتقن إدارة الاجتماعات الافتراضية والمشاركة فيها.				
	تشجع مؤسستي استخدام أدوات التعاون الرقمية : •				
البعد الثالث: إدارة البيانات والتوعية بالأمن السيبراني					
01	أتبع أفضل الممارسات في حماية المعلومات الرقمية الحساسة.				
02	أقوم بحماية بيانات المؤسسة من التهديدات الأمنية السيبرانية مثل التصيد الاحتيالي والبرامج الضارة.				
03	أبقي النسخ الاحتياطية للبيانات وتنظيمها لمنع فقدان المعلومات.				

04	التزم بالسياسات المؤسسية فيما يتعلق بأمن البيانات.				
	أستطيع تحديد المخاطر الأمنية السيبرانية المحتملة والإبلاغ عنها				
البعد الرابع: الإبداع الرقمي					
01	أستخدم الأدوات الرقمية لإنشاء حلول مبتكرة لتحديات العمل.				
02	أستخدم الموارد الرقمية لاتخاذ قرارات أفضل.				
03	أقوم بتجربة الابتكارات الرقمية الجديدة لتحسين سير العمل.				
04	أساهم في جهود التحول الرقمي لمؤسستي.				
	تعمل التكنولوجيا الرقمية على تعزيز قدرتي على التفكير الإبداعي.				

المحور الثاني: الابتكار في المؤسسات الاقتصادية					
الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
البعد الأول: الابتكار في العمليات التشغيلية					
01	تتبنى مؤسسة نهج منظم من التقنيات التشغيلية.				
02	تدعم الاستثمارات في البنية التحتية للابتكار في مؤسسة.				
03	يتم تدريب الموظفين وتشجيعهم على استخدام الأدوات المبتكرة الجديدة بشكل فعال.				
04	تطبق المؤسسة بشكل نشط الذكاء الاصطناعي والأتمتة وتحليلات البيانات الضخمة.				
البعد الثاني: الابتكار في نموذج الأعمال					
01	تؤدي الابتكارات في المؤسسة إلى زيادة الكفاءة وخفض التكاليف.				
02	تدمج المؤسسة الأفكار الجديدة في نموذج الأعمالها				
03	يتم تشجيع الموظفين المؤسسة على اقتراح وتنفيذ حلول جديدة				
04	تعمل القيادة في المؤسسة بشكل فعال على تعزيز ثقافة الابتكار				

البعد الثالث: الابتكار في التسويق						
01	تمنح المهارات الابتكارية لمؤسستي ميزة تنافسية ..					
02	تقدم منتجات/خدمات جديدة تعتمد في المؤسسة.					
03	تساهم التطورات الجديدة والابداعية للمؤسسة في نمو الإيرادات.					
04	تتخذ المؤسسة القرارات المستندة إلى البيانات إلى تحسين الإدارة المالية.					
البعد الرابع: تنمية رأس المال البشري						
01	تقدم المؤسسة تدريباً مستمراً على المهارات الجديدة.					
02	يتم تحفيز الموظفين على تطوير كفاءاتهم.					
03	تعترف مؤسسة بتطوير المهارات البشرية.					
04	تعمل القيادة في المؤسسة على تعزيز ثقافة التعلم المستمر.					
البعد الخامس: الابتكار في تجربة المستخدم						
	يعزز تصميم التطبيقات الحديثة من تجربة المستخدمين مع خدمة الاتصالات					
	تساهم الابتكارات في تحسين سرعة وجودة العمل					
	يساعد استخدام برامج مبتكرة في تقديم تجارب تفاعلية جديدة					
	يمكن للابتكار يزيد رضا العملاء وتحسين ولائهم					
	تساهم التقنيات المبتكرة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء					

الجامعة	الرتبة	الاستاذ
جامعة الوادي	أستاذ محاضرا	امال بوسواك
جامعة الوادي	أستاذ تعليم العالي	زكية محلوس
جامعة الوادي	أستاذ محاضر ا	سمية دربال

قائمة مستخرجات spss:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	20

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.641	21

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	46	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	46	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	41

Frequency Table

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	30	65.2	65.2	65.2
أنثى	16	34.8	34.8	100.0
Total	46	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة أقل 30	18	39.1	39.1	39.1
سنة 30 - 45	16	34.8	34.8	73.9
سنة من 45 أكثر	12	26.1	26.1	100.0
Total	46	100.0	100.0	

المؤهل_العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل أو ثانوي	7	15.2	15.2	15.2
جامعي	12	26.1	26.1	41.3
سامي تقني / تقني	5	10.9	10.9	52.2
عليا دراسات	11	23.9	23.9	76.1
اخرى	11	23.9	23.9	100.0
Total	46	100.0	100.0	

المنصب_ الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid مدير	2	4.3	4.3	4.3
موظف	23	50.0	50.0	54.3
والمعلوماتية الاتصال في مختص	11	23.9	23.9	78.3
أخرى	10	21.7	21.7	100.0
Total	46	100.0	100.0	

سنوات_ الخبرة_ المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات من 10 أقل	24	52.2	52.2	52.2
سنة من 11-20	12	26.1	26.1	78.3
سنة من 21-30	4	8.7	8.7	87.0
سنة من 30 أكثر	6	13.0	13.0	100.0
Total	46	100.0	100.0	

مؤسسة_ العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid جيزي	19	41.3	41.3	41.3
موبيلس	8	17.4	17.4	58.7
اوريدو	19	41.3	41.3	100.0
Total	46	100.0	100.0	

→ Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الأساسية الرقمية الأدوات استخدام أتقن	46	1	4	2.09	.755
ذات المتقدمة البرامج استخدام أستطيع الصلة بدوري بكفاءة	46	1	4	2.22	.814
الفنية المشكلات استكشاف أستطيع الشائعة وإصلاحها دون مساعدة	46	1	4	2.41	.832
الاتجاهات أحدثت على امطلعة أبقى والتطورات الرقمية.	46	1	3	2.15	.729
لتعزيز الرقمية الأدوات بدمج أقوم إنتاجية العمل	46	1	4	2.33	.818
Valid N (listwise)	46				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
البريد (الرقمية المنتصات أستخدم الإلكتروني، ومؤتمرات الفيديو، وتطبيقات المراسلة) للتواصل المهني.	46	1	3	2.04	.759
الزملاء مع فعال بشكل أتعاون باستخدام أدوات إدارة المشاريع الرقمية	46	1	4	2.33	.896
تحسين على عمل الرقمية الاتصالات العمل الجماعي في قسمي	46	1	5	2.35	.875
الافراضية الاجتماعات إدارة أمن والمشاركة فيها.	46	1	4	2.24	.673
التعاون أدوات استخدام مؤسسي شجع الرقمية	46	1	5	4.15	.729
Valid N (listwise)	46				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
حماية في الممارسات أفضل أتبع المعلومات الرقمية الحساسة	46	2	5	3.52	.937
من المؤسسة بيانات بحماية أقوم التهديدات الأمنية السيبرانية مثل التصيد الاحتيالي والبرامج الضارة..	46	2	5	3.72	.861
للبيانات الاحتياطية النسخ ابقى وتنظيمها لمنع فقدان المعلومات	46	1	5	3.87	1.046
يتعلق فيما المؤسسة بالسياسات التزم بأمن البيانات.	46	2	5	3.28	1.004
الأمنية المخاطر تحديد أستطيع السيبرانية المحتملة والابلاغ عنها	46	2	5	4.20	.749
Valid N (listwise)	46				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
حلول لإنشاء الرقمية الأدوات أستخدم مبتكرة لتحديات العمل	46	1	5	3.70	.916
قرارات لاتخاذ الرقمية الموارد أستخدم أفضل.	46	2	5	4.09	.626
الرقمية الابتكارات بتجربة أقوم الجديدة لتحسين سير العمل	46	2	5	4.15	.842
الرقمي التحول جهود في أساهم لمؤسسي.	46	2	5	4.26	.713
تعزيز على الرقمية التكنولوجيا تعمل قدرتي على التفكير الابداعي	46	2	5	3.93	.879
Valid N (listwise)	46				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
التقنيات من منظم نهج مؤسسة تبنى التشغيلية	46	1	5	4.17	.851
التحتية البنية في الاستثمارات تدعم للابتكار في مؤسسة	46	2	5	4.09	.694
على وتشجعهم الموظفين تدريب يتم استخدام الأدوات المبتكرة	46	1	5	4.13	.859
الذكاء نشط بشكل المؤسسة تطبيق الاصطناعي والأتمتة وتحليلات البيانات الضخمة	46	1	5	4.00	.943
Valid N (listwise)	46				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
إلى المؤسسة في الابتكارات تؤدي زيادة الكفاءة وخفض التكاليف.	46	2	5	4.17	.769
في الجديدة الأفكار المؤسسة دمج نموذج الأعمالها	46	3	5	4.46	.657
على المؤسسة الموظفين تشجيع يتم اقتراح وتنفيذ حلول جديدة	46	2	5	4.30	.662
فعال بشكل المؤسسة في القيادة تعمل على تعزيز ثقافة الابتكار	46	1	5	3.74	1.042
Valid N (listwise)	46				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
لمؤسسي الابتكارية المهارات تمنح ميزة تنافسية	46	3	5	4.22	.664
في تعتمد جديدة خدمات/منتجات تقدم المؤسسة.	46	1	4	2.50	.753
والابتدائية الجديدة التطورات تساهم للمؤسسة في نمو الإيرادات.	46	1	5	2.33	.790
إلى المستندة القرارات المؤسسة تتخذ البيانات إلى تحسين الإدارة المالية	46	1	4	2.04	.729
Valid N (listwise)	46				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
على مستمر تدريب المؤسسة تقدم المهارات الجديدة.	46	1	5	2.57	1.068
تطوير على الموظفين تحفيز يتم كفاءاتهم.	46	1	5	2.30	.986
المهارات بتطوير مؤسسة تعترف البشرية.	46	1	5	3.20	1.046
تعزيز على المؤسسة في القيادة تعمل ثقافة التعلم المستمر.	46	2	5	3.43	.860
Valid N (listwise)	46				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
من الحديثة التطبيقات تصميم بعز تجربة المستخدمين مع خدمة الاتصالات	46	2	5	3.15	.988
سرعة تحسين في الابتكارات تساهم وجودة العمل	46	1	5	2.89	1.120
تقديم في مبتكرة برامج استخدام يساع تجارب ثقافية جديدة	46	2	5	3.41	1.045
العملاء رضا يزيد لابتكار يمكن وتحسين ولائهم	46	1	5	3.52	1.005
تحسين في المبتكرة التقنيات تساهم جودة الخدمات المقدمة للعملاء	46	1	5	3.28	1.068
Valid N (listwise)	46				

Correlations

		المحور_الأول	المحور_الثاني
المحور_الأول	Pearson Correlation	1	.463**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	46	46
المحور_الثاني	Pearson Correlation	.463**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور_الأول ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور_الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.463 ^a	.215	.197	5.91739

a. Predictors: (Constant), المحور_الأول

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	420.969	1	420.969	12.022	.001 ^b
	Residual	1540.683	44	35.016		
	Total	1961.652	45			

a. Dependent Variable: المحور_الثاني

b. Predictors: (Constant), المحور_الأول

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.534 ^a	.286	.216	5.84632

a. Predictors: (Constant), الإبداع_الرقمي, الثقافة_الرقمية والكفاءة_التقنية, إدارة_البيانات_والتوعية بالأمن, الاتصالات_والتعاون_الرقمي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	560.292	4	140.073	4.098	.007 ^b
	Residual	1401.360	41	34.180		
	Total	1961.652	45			

a. Dependent Variable: الحور_الثاني

b. Predictors: (Constant), الإبداع_الرقمي, الثقافة_الرقمية والكفاءة_التقنية, إدارة_البيانات_والتوعية بالأمن, الاتصالات_والتعاون_الرقمي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	50.577	9.304		5.436	.000
	الثقافة_الرقمية والكفاءة_التقنية	1.033	.348	.478	2.968	.005
	الاتصالات_والتعاون_الرقمي	-.369-	.447	-.134-	-.825-	.414
	إدارة_البيانات_والتوعية بالأمن	.452	.382	.188	1.183	.243
	الإبداع_الرقمي	.308	.388	.125	.794	.432

a. Dependent Variable: الحور_الثاني

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.439 ^a	.192	.068	6.37326

a. Predictors: (Constant), مؤسسه_العمل_المؤهل_العلمي, سنوات_الخبرة_المهنية, الجنس, المنصب_الوظيفي, العمر

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	377.532	6	62.922	1.549	.188 ^b
	Residual	1584.120	39	40.618		
	Total	1961.652	45			

a. Dependent Variable: الحور_الثاني

b. Predictors: (Constant), مؤسسه_العمل_المؤهل_العلمي, سنوات_الخبرة_المهنية, الجنس, المنصب_الوظيفي, العمر

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	75.281	6.328		11.896	.000
	الجنس	-3.364-	2.076	-.245-	-1.620-	.113
	العمر	1.928	1.308	.235	1.475	.148
	المؤهل_العلمي	.519	.703	.114	.739	.464
	المنصب_الوظيفي	-1.786-	1.175	-.238-	-1.520-	.136
	سنوات_الخبرة_المهنية	-.481-	.972	-.077-	-.495-	.624
	مؤسسه_العمل	.751	1.125	.104	.667	.508

a. Dependent Variable: الحور_الثاني