ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التحول الرقمي في تحسين الأداء بالمؤسسات العمومية، من خلال دراسة أثر أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية الرقمية، الموارد البشرية المؤهلة، والأنظمة والبرمجيات الرقمية) على تحسين مستوى الأداء بأبعاده المختلفة داخل المنظمة. وقد انطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية مفادها: **ما دور التحول الرقمي في تحسين الأداء بالمؤسسة العمومية (المديرية الجهوية للتجارة بسطيف)؟**

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من الموظفين والإطارات بالمديرية الجهوية للتجارة وترقية الصادرات بسطيف. كما تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات واختبار فرضيات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة (مثل الانحدار الخطي المتعدد، التكرارات، والمتوسطات الحسابية).

توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي على تحسين الأداء في المؤسسة محل الدراسة بجميع أبعاده. حيث يساهم الاعتماد على البنية التحتية التكنولوجية والأنظمة الرقمية الحديثة في تسريع وتيرة العمل، تقليص الأخطاء الإدارية، ورفع كفاءة الخدمات المقدمة. كما بينت النتائج أن الاستثمار في الموارد البشرية وتدريبها رقميا يمثل ركيزة أساسية لدعم عملية الانتقال الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز وتحديث البنية التحتية الرقمية للمؤسسة بشكل مستمر، وتطوير الأنظمة والبرمجيات المستخدمة لتتماشى مع متطلبات الرقمنة الحديثة. كما أوصت بتكثيف البرامج التدريبية والتكوينية لفائدة الموظفين لرفع مهاراتهم الرقمية، بالإضافة إلى نشر الثقافة الرقمية لدعم التغيير التنظيمي الفعال وضمان استمرارية تحسين الأداء.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، تحسين الأداء، المؤسسات العمومية، المديرية الجهوية للتجارة، الأداء التنظيمي.

Abstract:

This study aimed to highlight the role of digital transformation in improving performance within public institutions, by examining the impact of digital transformation dimensions (digital infrastructure, qualified human resources, and digital systems and software) on enhancing various dimensions of organizational performance. The study addressed a main problematic: What is the role of digital transformation in improving performance in the public institution under study?

The study adopted a descriptive-analytical approach, using a questionnaire as the primary tool for data collection from the study sample, which consisted of employees and executives at the Regional Directorate of Trade and Export Promotion in Setif. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program was utilized for data processing and hypothesis testing, applying a set of appropriate statistical methods (such as multiple linear regression, frequencies, and arithmetic means).

The study concluded that there is a statistically significant positive effect of digital transformation on improving performance across all its dimensions within the institution under study. Relying on technological infrastructure and modern digital systems contributes to accelerating work processes, reducing administrative errors, and increasing the efficiency of provided services. Furthermore, the results indicated that investing in human resources and providing them with digital training represents a fundamental pillar for supporting the digital transition and achieving institutional excellence.

In light of these findings, the study recommended the continuous reinforcement and modernization of the institution's digital infrastructure, as well as developing the utilized systems and software to align with modern digitization requirements. It also recommended intensifying training and qualification programs for employees to upgrade their digital skills, in addition to fostering a digital culture to support effective organizational change and ensure continuous performance.

Keywords: Digital Transformation, Performance Improvement, Public Institutions, Regional Directorate of Trade, Organizational Performance.

Résumé:

Cette étude vise à mettre en évidence le rôle de la transformation digitale dans l'amélioration de la performance au sein des institutions publiques, en examinant l'impact des dimensions de la transformation digitale (infrastructure digitale, ressources humaines qualifiées, et systèmes et logiciels digitaux) sur l'amélioration des différentes dimensions de la performance organisationnelle. L'étude s'articule autour d'une problématique principale : Quel est le rôle de la transformation digitale dans l'amélioration de la performance au sein de l'institution publique (Direction Régionale du Commerce de Sétif)? .

L'étude a adopté une approche descriptive-analytique, en utilisant le questionnaire comme outil principal de collecte de données auprès d'un échantillon d'étude composé d'employés et de cadres de la Direction Régionale du Commerce et de la Promotion des Exportations de Sétif. De plus, le programme SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) a été utilisé pour le traitement des données et le test des hypothèses, en appliquant un ensemble de méthodes statistiques appropriées (telles que la régression linéaire multiple, les fréquences et les moyennes arithmétiques).

L'étude a révélé l'existence d'un impact positif et statistiquement significatif de la transformation digitale sur l'amélioration de la performance sous toutes ses dimensions au sein de l'institution étudiée. En effet, s'appuyer sur l'infrastructure technologique et les systèmes digitaux modernes contribue à accélérer le rythme de travail, à réduire les erreurs administratives et à accroître l'efficacité des services fournis. Les résultats ont également montré que l'investissement dans les ressources humaines et leur formation digitale constitue un pilier fondamental pour soutenir le processus de transition digitale et atteindre l'excellence institutionnelle.

À la lumière de ces résultats, l'étude recommande de renforcer et de moderniser continuellement l'infrastructure digitale de l'institution, et de développer les systèmes et logiciels utilisés afin de s'aligner sur les exigences de la numérisation moderne. Elle préconise également d'intensifier les programmes de formation et de qualification au profit des employés pour améliorer leurs compétences digitales, en plus de diffuser une culture digitale afin de soutenir un changement organisationnel efficace et d'assurer une amélioration continue de la performance.

Mots-clés : Transformation digitale, Amélioration de la performance, Institutions publiques, Direction Régionale du Commerce, Performance organisationnelle