

أثر متطلبات التحول الرقمي في تعزيز إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على القطاع
الخاص بالمملكة العربية السعودية

**The Impact of Digital Transformation Requirements on Enhancing Total
Quality Management: An Applied Study on the Private Sector in the
Kingdom of Saudi Arabia**

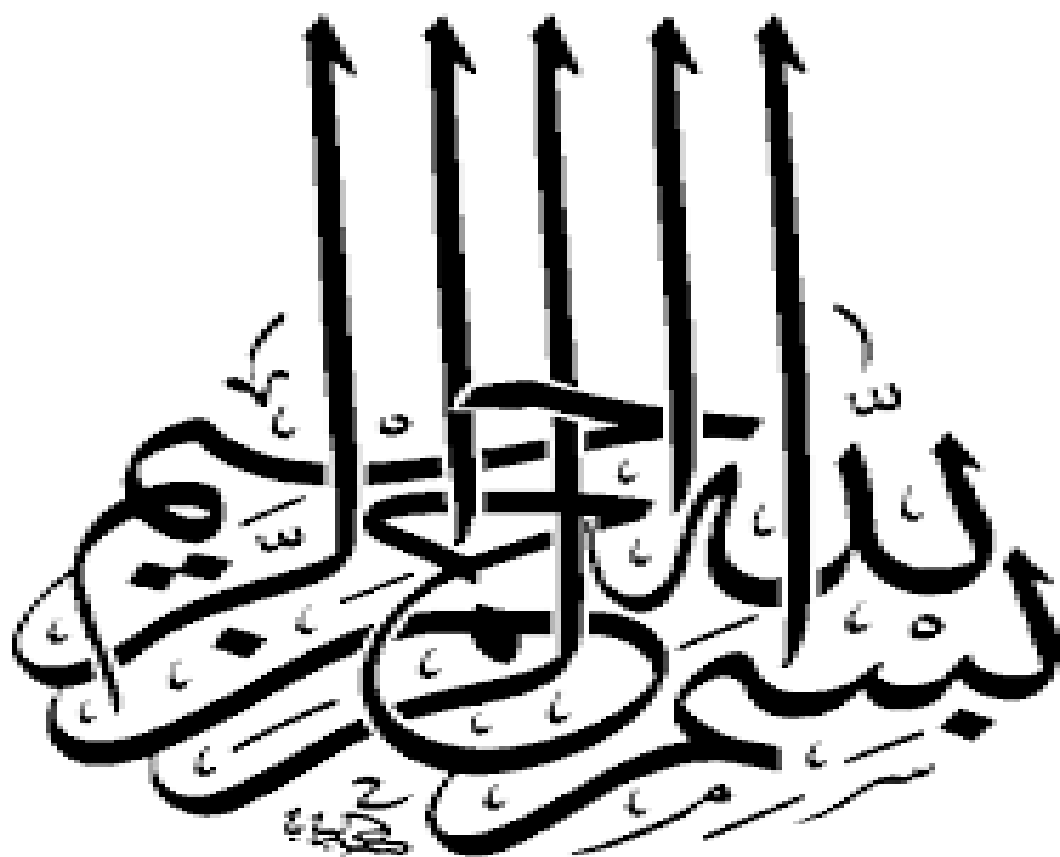
الإعداد:

الإشراف:

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

2024 - 1445



الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل مبحثين، المبحث الأول: الإطار العام للدراسة ويتناول مشكلة الدراسة، وأهميتها، وأهدافها، وأسئلة الدراسة، ودوافع اختيار الموضوع، والمبحث الثاني: الدراسات السابقة، وسيم التطرق لها على النحو الآتي:

1.1 المقدمة :

يعتبر القرن الحادي والعشرون عصر التحولات الكبيرة، وذلك للتطورات السريعة في مجال التكنولوجيا، فقد أصبحت بيئة عمل المؤسسات تركز أكثر على استخدام البرامج والشبكات والأجهزة ذات التقنيات الحديثة، سعيًا منها لتحقيق تواصل أفضل بين الأفراد والمؤسسات، وذلك من أجل تحقيق أهدافها وتطوير جودة أدائها وتقديم خدمات ومنتجات أفضل أصبحت مخاطر تعطل الأعمال حقيقة واقعة في العالم الرقمي، مما يجعل منظمات بأكملها و تحت رحمة ظهور تقنية جديدة في هذا السياق الجديد، أصبح تغيير الطريقة التي تؤدي بها الأعمال أمرًا ضروريًا. ظهر التحول الرقمي كبديل ضروري للطريقة الكلاسيكية لممارسة الأعمال سواء في القطاع العام أو الخاص (العازمي وطه، 2022).

أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المنظمات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المنظمة بل هو برنامج شامل كامل يمس المنظمات ويمس طريقة وأسلوب عملها داخلياً وأيضاً كيفية تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع. (نصير، 2021)

ويهتم التحول الرقمي بكيفية استخدام التكنولوجيا داخل المنظمات سواء الحكومية أو الخاصة على حد سواء فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء والجمهور المستهدف من تلك الخدمات، ويقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المنظمة في كافة أقسامها،

وأيضاً في تعاملها مع العملاء لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد.(قرقط ولعشب،2023)

وقد أصبحت الضرورة ملحة لتحول المنظمات رقمياً، ويعود ذلك إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات التحول الرقمي في مختلف مناحي الحياة سواء كانت متعلقة بالمعاملات مع المنظمات الحكومية أو الخاصة، لذلك هناك ضغط واضح من كافة شرائح المجتمع على المنظمات والهيئات والمنظمات لتحسين خدماتها واتاحتها على كافة القنوات الرقمية.

بعد موضوع إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة، وهي نتيجة تطور في فكر وفلسفة الإدارة الحديثة، حيث يتضمن المفهوم جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج، ويشجع على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم بالإضافة إلى التركيز على المستفيدين من المجتمع والتواصل معهم.

وينظر إلى إدارة الجودة الشاملة باعتبارها أسلوباً في العمل وهدفاً في آن واحد، وبأنها عملية مستمرة وليست مرحلة تنتهي بانتهاء مدة أو مرحلة معينة، وتركز إدارة الجودة الشاملة على إيجاد ثقافة المسؤولية الجماعية والمساءلة والتميز، كما تركز على العمل الوقائي، أي منع وقوع المشكلات والخلل بدلاً من الانشغال بمعالجة المشكلات وحلها بعد وقوعها.(البشير وعبد الباقي،2022)

ويتطلب نظام إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاته جهوداً كبيرة وطويلة المدى تشمل عادة على إعادة التركيز على رغبات وطموحات منظمات الأعمال والتجارة والمنظمات الأخرى في المجتمع بالإضافة إلى التطوير السريع في أنظمة المدخلات والعمل بروح الجماعة وتعميق روح الفريق بدلاً من اتباع الهيكلية الفردية، إضافة إلى ذلك العمل بمنظور الرؤية الطويلة الأمد بدلاً من الإصلاحات والحلول الفورية ذات الأمد القصير، إذ يهدف نظام الجودة الشاملة إلى تجديد الأعمال التي لها علاقة مباشرة بالجودة مع تحديد المسؤوليات والصلاحيات للأفراد ذات العلاقة وإقامة علاقات تعاونية بينهما وكذلك إلى تأسيس آلية منظمة لتكامل الوظائف داخل المنظمة كلها

وتسعى الدراسة لفهم أفضل لكيفية استخدام التحول الرقمي في تعزيز إدارة الجودة الشاملة على القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، من خلال تطوير أدوات وتقنيات جديدة يمكنها تحسين الكفاءة والفعالية ، و

فهم أفضل لكيفية تأثير التحول الرقمي في تعزيز إدارة الجودة الشاملة ، وتطوير ممارسات أفضل لضمان استخدام التحول الرقمي بشكل فعال.

2.1 مشكلة الدراسة

تبنت الكثير من المنظمات عناصر التحول الرقمي لتحسين مستوى أدائها وإرضاء مواطنيها، كما تنوعت تطبيقات المنظمات لعناصر التحول الرقمي، وتوسعت آثارها على الوظائف الإدارية التي تمارسها هذه المنظمات وتعتبر الخدمات الإلكترونية التي يقدمها القطاع الخاص من أبرز ملامح التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية ، لذا فإن تبني عناصر التحول الرقمي في القطاع الخاص ، لا بد أن ينعكس بشكل أو بآخر على الأنشطة والممارسات الإدارية بشكل عام وإدارة الجودة الشاملة بشكل خاص.

على الرغم من الجهود المبذولة من قبل قطاع الخاص التي يهدف ببذلها إلى الارتقاء بكفاءة خدماته وتحسين جودته والتي تتمثل في توظيف واستغلال وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستيعاب التطورات التكنولوجية الحاصلة فيها، وتبني العديد من التعاملات التي تعمل على تسهيل خطوات وإجراءات المستفيدين ودورها في تحديث المعدات والأجهزة التكنولوجية إلا أن هناك العديد من الصعوبات والتعقيدات والمعوقات التي تشير إلى ضعف في هذه الجهود ، والتي تعمل على عرقلة التطور التكنولوجي في عالم الرقمنة الإلكترونية بمختلف القطاعات في ظل التغيرات السريعة بمجال إدارة الموارد البشرية في الوقت المعاصر، سعياً لتمكين صناع القرار الإستراتيجي من المعرفة الشاملة والدقيقة لحيثيات العمل داخل المنظمات والحد من المخاطر وإعطاء الشفافية والمصداقية في اعتماد القرار الرشيد في ظل نظام المعلومات الفعال والدقيق .

وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت عناصر التحول الرقمي وأخرى تناولت إدارة الجودة الشاملة ، إلا أنه يبدو أن هناك نقصاً واضحاً في الأبحاث والأوراق التي تناقش العلاقة بين التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة. لذا، تعتبر هذه الدراسة محاولة لإثراء الأدبيات المنشورة في هذا المجال بشكل خاص، وما زالت المعرفة بالعلاقة المباشرة بين التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة تحتاج إلى مزيد من البحث والاستقصاء.

ولا يزال هناك الفجوات النظرية والتجريبية في علاقة التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة التي تحتاج إلى مواصلة الاستكشاف والدراسة، خصوصاً في نطاق القطاع الخاص ، لذا يرى الباحث أن مشكلة الدراسة تكمن في

غموض وعدم وضوح أثر التحول الرقمي في تعزيز إدارة الجودة الشاملة على القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

3.1 أهمية الدراسة:

توضح أهمية هذه الدراسة من عدة جوانب، فيما يلي :

— الأهمية العلمية

تأتي أهمية الدراسة من تناولها لموضوع يعتبر من الموضوعات التي تحتاج تسليط الضوء عليها وعمل دراسات معمقة عليها، كما تنبع أهميتها من حيوية الموضوع الذي تناوله التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة ، حيث أن التحول الرقمي من الاستراتيجيات الحديثة التي تتبعها المؤسسات ، لذلك ستكون الدراسة مكتملة ورافداً علمياً للأبحاث القادمة لما بدأ به الآخرون، وكذلك تأمل الدراسة أن يساهم الإطار النظري في إثراء المكتبة العربية ومساعدة الباحثين مستقبلاً في الحصول على هذه المعلومات بيسر وسهولة مما قد يقدم إضافة للباحثين والمكتبات العربية.

→ الأهمية العملية

- يمكن للدراسة أن توفر توجيهات عملية للشركات والمؤسسات في كيفية تكييف استراتيجيات التحول الرقمي مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وذلك من خلال التركيز على التوجيهات والممارسات الفعّالة.
- يمكن للشركات الاستفادة من فهم علاقة التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة لتحسين أدائها وزيادة قدرتها التنافسية في السوق.
- يمكن للشركات الاستفادة من فهم علاقة التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة لتحسين أدائها وزيادة قدرتها التنافسية في السوق.
- تساهم نتائج الدراسة في تطوير السياسات الحكومية والتشريعات التي تعزز التحول الرقمي وتدعم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في القطاع الخاص.

4.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس تأثير متطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية ، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية)على إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر)على القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية ، تم تحديد الأهداف الفرعية التالية:

- تحديد مدى تأثير متطلبات التحول الرقمي على رضا الجمهور في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.
- تحليل علاقة متطلبات التحول الرقمي ومشاركة العاملين في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.
- فحص تأثير متطلبات التحول الرقمي على دعم الإدارة في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.
- تقييم علاقة متطلبات التحول الرقمي بالتحسين المستمر في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.
- تقديم توصيات لتعزيز التحول الرقمي وتحسين إدارة الجودة الشاملة في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي: ما مدى تأثير متطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية ، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية)على إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر)على القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

ومن تلك السؤال الرئيسي يتفرع مجموعة أسئلة فرعية:

- هل تؤثر متطلبات التحول الرقمي بأبعادها (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على رضا الجمهور في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

- هل تؤثر متطلبات التحول الرقمي على مشاركة العاملين في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟
- كيف يؤثر التحول الرقمي على دعم الإدارة في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟
- هل تؤثر متطلبات التحول الرقمي على التحسين المستمر في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية؟

6.1 فرضيات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة، فقد قام الباحث بوضع الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية ، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية)على إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر)على القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.
- ويندرج تحت هذه الفرضية، عدد من الفرضيات فرعية موضحة كآلي :
- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على رضا الجمهور في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية)على مشاركة العاملين في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية)على دعم الإدارة في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية)على التحسين المستمر في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

7.1 نموذج الدراسة

- يهدف هذا النموذج إلى دراسة لمتطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية ، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية)على إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر)على القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.

ويتضمن المتغيرات التالية:

- 1- المتغير المستقل: التحول الرقمي (الاستراتيجية ، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية)
- 2- المتغير التابع: إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر)

8.1 دافع اختيار الموضوع:

دوافع ذاتية:

- الفضول البحثي والشغف الشخصي بموضوع التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة دافعا قويا، حيث يمكن للباحث أن يجد إثارة في استكشاف تفاصيل هذا المجال وفهم كيف يؤثر التحول الرقمي على أداء الشركات.
- الرغبة في المساهمة في التطور التكنولوجي والإداري لفهم كيف يمكن للمؤسسات تحسين أدائها وتكامل التكنولوجيا مع إدارة الجودة لتحقيق تطور إيجابي.

دوافع موضوعية:

- اختيار موضوع التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة مدعوما بأهمية كبيرة في مجال الأعمال والصناعة، مما يجعل الدراسة ذات أثر كبير.
- الحاجة إلى فهم أفضل للتفاعلات بين التكنولوجيا والإدارة : ويمكن أن يكون هناك اهتمام كبير بفهم كيف يمكن دمج هذه التكنولوجيات بفعالية داخل الهياكل الإدارية.

- يساهم في تحسين السياسات الحكومية والاستراتيجيات الصناعية لدعم التحول الرقمي.

9.1 المنهجية :

تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كأسلوب مناسب للوصف، الذي يتطابق مع الفصول النظرية أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة للمؤسسة محل الدراسة باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده، والتي سنتطرق إليها في الفصل التطبيقي في دراسة الحالة.

يعتمد اختيار المنهج الملائم لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها، ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فالأسلوب الوصفي مناسب للوصف الذي يتطابق مع الفصول النظرية، أما في الفصل التطبيقي التحليلي والمنهج الاستنباطي من أجل تحليل وتقييم البيانات المتحصل عليها في الاستبانة محل الدراسة، حيث يساهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات ومن ثم تحليلها ومناقشتها. وهذا المنهج هو المستخدم في معظم الدراسات السابقة .

مصادر جمع البيانات

- **المصادر الثانوية:** وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث بالإضافة إلى الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة، والدوريات، والمجلات العلمية، والمقالات.
- **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة :

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته ، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

— الأساليب الإحصائية المستخدمة

- لتحليل بيانات الدارسة سيتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وكذلك سيتم استخدام الإحصائيات الوصفية الاستنتاجية لتحليل البيانات.
- النسب المئوية Percentages والتكرارات Frequencies : استخدمت لوصف عينة الدارسة.
- المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري.
- اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's alpha للتأكد من ثبات فقرات الاستبانة.
- اختبار كولموجوروف - سمرنوف - Kolmogorov-Smirnov Test من أجل اختبار إذا ما كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) وقد استخدمته الباحثة لقياس درجة الارتباط حيث يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين ولحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة وأيضاً لدراسة العلاقة بين المجالات .

10.1 الدراسات السابقة

الدراسة	الدراسات العربية
أهداف الدراسة	سعيد وإسماعيل (2023)
المتغير المستقل	هدفت الدراسة الحالية للتعرف إلى أثر التحول الرقمي على الميزة التنافسية " حالة دراسية من البنوك الإسلامية في فلسطين.
المتغير التابع	التحول الرقمي بإيعاده (الإستراتيجية الرقمية، النضج الرقمي)
	الميزة التنافسية(كفاءة العمليات الداخلية)

منهجية البحث

أهم النتائج والتوصيات

اعتمد البحث على المنهج الوصفي،

توصلت الدراسة أنه يوجد أثر للتحول الرقمي في بعدي (الإستراتيجية الرقمية، النضج الرقمي على الميزة التنافسية لبعدي التكلفة و الجودة ، كما يوجد أثر ذو دلالة للتحويل الرقمي في بعد النضج الرقمي على الميزة التنافسية لبعدي (كفاءة العمليات الداخلية) لا يوجد أثر للتحويل الرقمي في بعد التكنولوجيا الرقمية على الميزة التنافسية لبعدي (الجودة والتكلفة، كما أنه لا يوجد أثر للتحويل الرقمي في بعدي (التكنولوجيا الرقمية والإستراتيجية الرقمية على الميزة التنافسية لبعدي كفاءة العمليات الداخلية).

في ضوء نتائج الدراسة اقترح الباحث جملة من التوصيات أهمها، توصية لإدارات البنوك الإسلامية بضرورة الإستثمار بكثافة في برنامج التحول الرقمي مع رؤية أن تصبح مصارف ناضجة رقمياً، كما أوصت الدراسة الإدارة العليا في المصارف الإسلامية في ظل التنافسية العالمية التوجه نحو التحول، بأن تتبع نهج التحول الرقمي، وعلمها أن تحقق الاستفادة القصوى من الفرص والمزايا التي تقدمها الرقمنة للصيرفة الإسلامية، مع ضرورة إدخال موظفي البنوك الإسلامية في دورات تطويرية لرفع كفاءتهم، كما يوصي الباحث سلطة النقد الفلسطينية بضرورة العمل على دعم عملية التحول الرقمي في البنوك ووضعها كأولوية من أولويتها وتوفير الإمكانيات لضمان نجاحها

العزمى وطه (2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، بالإضافة إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين

الدراسة

أهداف الدراسة

أبعاد التحول الرقمي	المتغير المستقل
جودة الخدمات المقدمة	المتغير التابع
لتحقيق ذلك تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها 340 مواطن من مواطني دولة الكويت، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي..	منهجية البحث
أظهرت نتائج البحث أن واقع التحول الرقمي متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها، ووجد أن مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين كان متوسطا على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها ، وبينت نتائج البحث عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك المستقصي منهم حول مستوى التحول الرقمي باختلاف الخصائص الديموجرافية، وعدم وجود اختلافات بين إدراك المستقصي منهم حول مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين باختلاف الخصائص الديموجرافية، وكشفت النتائج أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي وأبعاد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتوصل الباحثان إلى مجموعة من التوصيات لتدعيم جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في الكويت من خلال الاهتمام بالتحول الرقمي.	أهم النتائج والتوصيات
خطيب والشوابكة (2022)	الدراسة
هدفت الدراسة إلى بيان أثر القدرات الديناميكية بأبعادها (قدرات الاستشعار، وقدرات التعلم وقدرات التكامل "الدمج"، وقدرات التنسيق) في التحول الرقمي بأبعاده (التمكين الرقمي، توليد القيمة، والتغييرات الهيكلية، والقيادة الرقمية، والتشغيل الرقمي المرن، وتنفيذ استراتيجية الأعمال رقميا) في ظل إدارة علاقات العملاء الإلكترونية	أهداف الدراسة

كمتغير معدل، والتجديد الاستراتيجي كمتغير وسيط، في الجامعات الفلسطينية

المتغير المستقل

القدرات الديناميكية بأبعادها (قدرات الاستشعار، وقدرات التعلم وقدرات التكامل "الدمج"، وقدرات التنسيق)

المتغير التابع

التحول الرقمي بأبعاده (التمكين الرقمي، توليد القيمة، والتغيرات الهيكلية، والقيادة الرقمية، والتشغيل الرقمي المرن، وتنفيذ استراتيجية الأعمال رقمياً)

المتغير الوسيط

إدارة علاقات العملاء الإلكترونية، والتجديد الاستراتيجي

منهجية البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي (الوصفي التحليلي) من خلال الاستناد إلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة الحكومية منها والخاصة، ذات التعليم التقليدي والمفتوح على حد سواء، والبالغ عددها (18) جامعة.

أهم النتائج والتوصيات

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: أن مستوى القدرات الديناميكية، والتجديد الاستراتيجي، والتحول الرقمي، إضافة إلى إدارة علاقات العملاء الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية جاءت مرتفعة، إضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للقدرات الديناميكية في التحول الرقمي وفي التجديد الاستراتيجي، وأظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتجديد الاستراتيجي في التحول الرقمي، كما أظهرت نتائج الدراسة أن المتغير المعدل "إدارة علاقات العملاء الإلكترونية" قد عمل وبشكل ملحوظ على تحسين أثر القدرات الديناميكية في التحول الرقمي، وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً أن وجود أثر إيجابي للتجديد الاستراتيجي في الجامعات الفلسطينية كمتغير وسيط بين القدرات

الديناميكية والتحول الرقمي في الجامعات الفلسطينية. كما أفضت الدراسة إلى جملة من التوصيات كان من أبرزها: اقتراح الدراسة نهجا للقدرات الديناميكية في قطاع الجامعات الفلسطينية، يركز على "التكامل في الحلول بمنظور شامل وليس جزئي، إضافة إلى تفعيل المواطنة الوظيفية من خلال تكوين مجموعات المعرفة وحلقات الجودة، إضافة إلى الاستناد إلى منظور العدسات الاستراتيجية في التجديد الاستراتيجي (منظور النظم الاجتماعية التقنية، ومنظور نموذج الأعمال الإلكترونية الديناميكية)، وفي مجال إدارة علاقات العملاء الإلكترونية أوصت الدراسة بتحويل تجربة العملاء إلى تجربة أكثر رقمية من خلال الاستناد إلى نظم الآلة المتعلمة، وتطبيقات ومنصات برمجيات الولاء، والويب الدلالي.

البشيروأبوسن (2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين بالسودان. وتمثلت مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي: ما هو دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء العاملين؟ الفرضية الرئيسية: توجد علاقة إيجابية ذات تأثير معنوي بين إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (العناصر غير المادية، العناصر المادية إدارة الموارد البشرية، الأساليب التكنولوجية، التخطيط الاستراتيجي، الهيكل الاتصالات، تأييد الإدارة العليا، ثقافة الشركة) وتطوير أداء العاملين (أداء العاملين، إنتاجية الموظف) بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين.

إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (العناصر غير المادية، العناصر المادية إدارة الموارد البشرية، الأساليب التكنولوجية، التخطيط الاستراتيجي،

الدراسة

أهداف الدراسة

المتغير المستقل

الهيكل الاتصالات، تأييد الإدارة العليا، ثقافة الشركة)	
أداء العاملين (أداء العاملين، إنتاجية الموظف)	المتغير التابع
تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين والبالغ عددهم (500) مفردة	منهجية البحث
توصلت الدراسة إلى النتيجة الرئيسية التالية: وجود علاقة إيجابية معنوية جزئية بين إدارة الجودة الشاملة وتطوير أداء العاملين، كما أوصت الدراسة: بضرورة زيادة وعي الإدارة العليا بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالشركة، ضرورة العمل بمبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء العاملين في أقسام الشركة المختلفة.	أهم النتائج والتوصيات
عبد الرحمن (2022)	الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية لمجموعة من البنوك العامة والخاصة بالقطاع المصرفي المصري،	أهداف الدراسة
التحول الرقمي	المتغير المستقل
جودة الخدمات المصرفية	المتغير التابع
المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على جمع البيانات المطلوبة (الاستبانة) للوصول إلى النتائج.	منهجية البحث
توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لتطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية.	أهم النتائج والتوصيات
الحداد (2022)	الدراسة
هدفت الدراسة إلى استكشاف تطبيق تكنولوجيا التحول الرقمي في المؤسسات المصرفية وتحديد أثر ذلك التطبيق على محورين أساسيين الأول نشاط المراجعة الداخلية والثاني الشمول المالي داخل البنوك	أهداف الدراسة

التجارية المصرية وانعكاسه على تحقيق التنمية المستدامة وفقا لرؤية مصر 2030.

تطبيق تكنولوجيا التحول الرقمي

المراجعة الداخلية وتحقيق الشمول المالي

واعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي من خلال تحليل الدراسات والآراء السابقة إلى جانب إعداد الدراسة الميدانية لتجميع البيانات وذلك عن طريق التحليل الإحصائي لبيانات 150 قائمة استقصاء تم الحصول عليها من عينة الدراسة المتمثلة في أربع فئات هم مديري المراجعة الداخلية، المراجعين الداخليين، موظفي تكنولوجيا المعلومات بالبنوك التجارية الحكومية المصرية والأكاديميين بالجامعات المصرية

أثبتت النتائج وجود دور لتطبيق التكنولوجيا الرقمية في أداء المعاملات البنكية واستخدام التقنيات الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية في تحقيق الشمول المالي بالبنوك المصرية والذي ينعكس بدوره على تحقيق التنمية المستدامة. وتعد الدراسة الحالية من الدراسات النادرة التي تعني بمناقشة أثر تطبيق التكنولوجيا الرقمية على نشاط المراجعة الداخلية وكذلك الشمول المالي في البنوك المصرية والتي ركزت على البنوك التجارية الحكومية، حيث تسهم الدراسة في المجال الأكاديمي بتقديم نتائج وتوصيات يمكن للباحثين الاعتماد عليها في دراساتهم ويمكن للجهات التنظيمية لمهنتي المحاسبة والمراجعة الاسترشاد بها في إصدار تعليماتهم وإرشاداتهم، كما تفتح المجال للأبحاث المستقبلية باستكمال ما بدأته الدراسة. وقد أوصت الدراسة بضرورة وأهمية الاعتماد على تكنولوجيا التحول الرقمي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، كما أنه ينبغي على مهنتي المحاسبة والمراجعة التطوير من أساليبها وأدواتها لمواكبة التطورات

المتغير المستقل

المتغير التابع

منهجية البحث

أهم النتائج والتوصيات

التكنولوجية الحديثة، ويجب على منظمي المهنة ومصدري المعايير الاهتمام بتعديل المعايير وإصدار التعليمات بما يسمح بالتغيير استجابة للتغيرات بيئة الأعمال المحيطة لتحسين القدرة على المنافسة والاستمرارية.

محمود (2022)

الدراسة

هدف الدراسة قياس تطبيق أثر التحول الرقمي على الأداء المتوازن بشقيه المالي وغير المالي بمؤسسات قطاع الخدمات الصحية العاملة بالبيئة المصرية.

أهداف الدراسة

التحول الرقمي

المتغير المستقل

الأداء المتوازن

المتغير التابع

اعتمد الباحث على كل من المنهج الوصفي التحليلي لعرض وتحليل مفاهيم الدراسة، والمنهج الاستنباطي بغية الوصول للفجوة البحثية، ومنهج دراسة الحالة لقياس أثر تطبيق التحول الرقمي على إحدى مؤسسات القطاع الصحي العاملة بالبيئة المصرية، وهي مجموعة مستشفيات كليوباترا. لتطبيق دراسة الحالة تم مقارنة نتائج مجموعة من المقاييس والمؤشرات التي تعبر عن الأداء المتوازن بالاعتماد على البيانات المستخرجة من القوائم المالية للمستشفى عبر سلسلة زمنية منذ عام 2016 وحتى عام

منهجية البحث

2019

وصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق التحول الرقمي يؤثر بشكل إيجابي على الأداء المتوازن لمجموعة مستشفيات كليوباترا، حيث يبدو هذا التأثير واضحاً من خلال تحسين ورفع كفاءة وفعالية كل من البعد المالي وبعد العمليات الداخلية، وبعد العملاء، وبعد التعلم والنمو الأصالة والإضافة: حاولت هذه الدراسة تحليل الفجوة البحثية بشكل متكامل لقياس أثر

أهم النتائج والتوصيات

تطبيق التحول الرقمي كأحد متغيرات بيئة التكنولوجيا والمعلوماتية الحديثة على الأداء المتوازن بالقطاع الصحي، ومن ثم توفير دليل من بيئة الخدمات الصحية المصرية عن وجود هذا الأثر، خاصة في ظل توجه الدولة المصرية نحو تطبيق التحول الرقمي في كافة المؤسسات والقطاعات.	الدراسة
عبد الله وإسماعيل (2021)	أهداف الدراسة
هدفت الدراسة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إنتاجية العاملين.	المتغير المستقل
الجودة الشاملة (التركيز على العملاء- التزام القيادة - مشاركة العاملين-	المتغير التابع
التخطيط الإستراتيجي- التحسين المستمر)	منهجية البحث
إنتاجية العاملين	أهم النتائج والتوصيات
تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ومنهج المسح الميداني ومن خلال	الدراسة
تحليل بيانات الدراسة الميدانية.	
توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود ارتباط طردي ومؤثر معنوي بين الجودة الشاملة والإنتاجية، أي كلما كان هنالك جودة شاملة إنعكس ذلك بالإيجاب على الإنتاجية. إدارة الشركة تؤمن بأن الجودة تتحدد عن طريق تلبية حاجات وتوقعات الزبائن، وأن الشركة تركز على تحقيق رضا الزبائن. تعتبر إدارة الشركة أن التحسين المستمر متطلب من متطلبات الجودة، كما يتم تقييم عمليات وإجراءات الخدمات بصورة منتظمة بهدف إحداث التغيير والتطوير، وكانت أهم التوصيات ضرورة الإهتمام بالجودة الشاملة لما لها من دور في تحسين الإنتاجية، ضرورة أن يتم إعلام الأقسام المختلفة من قبل إدارة الشركة بإحتياجات العملاء وتطلعاتهم، التأكيد على أهمية تطبيق استراتيجيات الجودة والسياسات التي ترمي للجودة لما لها من دور واضح في تحسين الإنتاج بالشركة.	
نصير (2021)	

هدفت الدراسة إلى فحص تأثير التحول الرقمي في الحد من عدم تماثل المعلومات في الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودية..	أهداف الدراسة
التحول الرقمي	المتغير المستقل
عدم تماثل المعلومات	المتغير التابع
لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بجمع البيانات من عينة مكونة من أكبر (٥٠) شركة مدرجة بمؤشر (TASI) لعام 2020م. وقد تم استخدام أسلوب تحليل الارتباط المتعدد وتحليل الانحدار المتعدد لفحص تأثير تبني تقنيات التحول الرقمي على درجة عدم تماثل المعلومات في سوق الأوراق المالية السعودية.	منهجية البحث
تظهر نتائج تحليل الارتباط المتعدد وجود ارتباط سلبي معنوي بين تطبيق تقنيات التحول الرقمي ودرجة عدم تماثل المعلومات في شركات العينة. ومن ثم تؤدي زيادة مستويات التحول الرقمي إلى انخفاض درجة عدم تماثل المعلومات. كما تؤكد نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود علاقة سلبية بين مستوى التحول الرقمي ومدى السعر كمقياس لعدم تماثل المعلومات. حيث يؤدي ارتفاع مستوى التحول الرقمي إلى انخفاض مستوى عدم تماثل المعلومات، تدعم نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن اعتماد عمليات التحول الرقمي يقلل من عدم تماثل المعلومات في سوق الأوراق المالية السعودية، والذي تم قياسه بمدى السعر النسبي، مما يؤيد فرض الدراسة.	أهم النتائج والتوصيات
الأسرج ومحمد (2021)	الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر التحول الرقمي وأبعاده الخمسة المتمثلة في وجود استراتيجية للتحول الرقمي، والبنية التحتية للتحول الرقمي، والتدريب على تكنولوجيا المعلومات، والموارد البشرية ذوي	أهداف الدراسة

المعرفة، والمهارات الرقمية على استدامة الميزة التنافسية في شركات السياحة فئة (أ).

التحول الرقمي المتمثلة في وجود استراتيجية للتحويل الرقمي، والبنية التحتية للتحويل الرقمي، والتدريب على تكنولوجيا المعلومات، والموارد البشرية ذوي المعرفة، والمهارات الرقمية.

استدامة الميزة التنافسية

لتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استمارة استبيان موجهة للعاملين في شركات السياحة فئة (أ) بمحافظة القاهرة، والبالغ عددهم 1254 شركة. تم توزيع الاستبيان بشكل إلكتروني، وتم الحصول على 582 استجابة، واعتمدت الدراسة على جمع البيانات المطلوبة (الاستبانة) للوصول إلى النتائج.

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي وإيجابي للتحويل الرقمي على استدامة الميزة التنافسية في شركات السياحة فئة (أ). كما أبرزت نتائج الدراسة أن أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في وجود استراتيجية للتحويل الرقمي، والبنية التحتية للتحويل الرقمي، والتدريب على تكنولوجيا المعلومات، والموارد البشرية ذوي المعرفة، والمهارات الرقمية تؤثر بشكل منفرد معنويًا وإيجابيًا على الميزة التنافسية المستدامة في شركات السياحة فئة (أ).

حماد (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين

التحول الرقمي المتمثلة في التخطيط الاستراتيجي للتحويل الرقمي، إعداد القادة في مجال التحول الرقمي، البنية المؤسسية للتحويل الرقمي،

المتغير المستقل

المتغير التابع

منهجية البحث

أهم النتائج والتوصيات

الدراسة

أهداف الدراسة

المتغير المستقل

استقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحول الرقمي

أداء العاملين المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استمارة استقصاء وزعت على عينة الدراسة البالغة ٣١٨ مفردة من العاملين بالشركة محل الدراسة.	المتغير التابع منهجية البحث
وجود علاقة ذا دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتطوير أداء العاملين، وكذا وجود قصور في أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي، إعداد القادة في مجال التحول الرقمي، البنية المؤسسية للتحول الرقمي، استقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحول الرقمي، وبناء على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث بالشركة محل الدراسة فقد تم التوصل إلى إطار مقترح للتوصيات في شكل برنامج عمل يتم تطبيقه وفق خطوات محددة.	أهم النتائج والتوصيات
<i>الدراسات الأجنبية</i>	
(Fraihat.etal,2023) هدفت الدراسة إلى قياس تأثير إدارة الجودة الشاملة (TQM) من حيث تركيز العمليات، ومشاركة العاملين، والتحسين المستمر على أداء شركات تكنولوجيا المعلومات في الأردن من حيث الإنتاجية ورضا العملاء والربحية.	الدراسة أهداف الدراسة
إدارة الجودة الشاملة	المتغير المستقل
أداء شركات تكنولوجيا المعلومات	المتغير التابع
واعتمد الباحث على المنهج الكمي الوصفي التحليلي ، و تم إجراء استبيان بين الأفراد الذين يشغلون مناصب إدارية في هذه المؤسسات. شملت مجموعة الدراسة 35 مؤسسة ناشئة في مجال تكنولوجيا المعلومات في الأردن.	منهجية البحث

ظهرت الدراسة أن هناك مستوى عالي من تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في شركات تكنولوجيا المعلومات. وأن هناك تأثيراً إحصائياً ملحوظاً لـ TQM على أداء الشركات الناشئة التي تم استطلاعها .	أهم النتائج والتوصيات
Setzke et al (2021). هدفت الدراسة الى معرفة كيف للتقنيات الرقمية أن تعمل على تصميم منصات لخدمات جديدة، وتنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي لإدارة الانتقال من نموذج الأعمال التي تركز على المنتج إلى نماذج الأعمال التي تركز على الخدمة بناءً على التقنيات الرقمية، والتعرف على مقومات التحول الرقمي التي تؤدي إلى ابتكار ناجح للخدمة الرقمية في المؤسسات.	الدراسة أهداف الدراسة
التقنيات الرقمية	المتغير المستقل
أداء المنظمات	المتغير التابع
استخدم الباحثين التحليل النوعي المقارن لـ (17) من المؤسسات بخلفيات صناعية مختلفة	منهجية البحث
خلصت النتائج إلى أن المشاكل في المجال الرقمي والتكنولوجي يؤثر سلباً على أنشطة الابتكار بالمؤسسة، يمكن الاستفادة من الشراكات الاستراتيجية من قبل المؤسسات التي تواجه مشاكل رقمية. ومن التوصيات التي جاءت بها	أهم النتائج والتوصيات
Fenech et al. (2019). الغرض من هذه الدراسة هو اكتشاف الدور المتغير لإدارة الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي .	الدراسة أهداف الدراسة
التحول الرقمي .	المتغير المستقل
إدارة الموارد البشرية	المتغير التابع
اعتمدت الدراسة على المنهجية النوعية استخدمت مقابلات شبه منظمة . خمسة من خبراء الموارد البشرية في الإمارات العربية المتحدة.	منهجية البحث

أهم النتائج والتوصيات

تلخص النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة في وجود طريقتين رئيسيتين للتفكير في التحول الرقمي من قبل مدراء الموارد البشرية. الأولى تتمثل في التفكير حول دور الموارد البشرية في دعم عصر التحول الرقمي، بينما الثانية تركز على كيفية أثر هذا التحول الرقمي على الممارسات اليومية لمجال الموارد البشرية. ويجدر بالذكر أن هذا النهج الثاني هو الأكثر تسليطاً للضوء عليه، حيث اتبعه خمسة من مدراء الموارد البشرية المشاركين في هذه الدراسة.

وأكد جميع مدراء الموارد البشرية الخمسة كيف أحدث التحول الرقمي ثورة في جميع عناصر ممارسات الموارد البشرية، وأن إدارة الموارد البشرية من خلال مشاركتها في التدريب والتطوير وإدارة الأداء وإدارة المواهب وإدارة المكافآت تلعب دوراً هاماً في تحقيق الاستراتيجية الرقمية. وتوصلت الدراسة أنه يتعين على إدارة الموارد البشرية أن تلعب دوراً أكثر فاعلية في المساهمة في عصر التحول الرقمي لضمان أن يكون رأس المال البشري ماهراً وذو خبرة لتلبية احتياجات التحول الرقمي الحالية والمستقبلية على إدارة الموارد البشرية الاستفادة من البيانات المخزنة في نظام معلومات الموارد البشرية للمساهمة في صياغة الإستراتيجية وتصميمها وتنفيذها.

11.1 مجالات الدراسة

- **حدود موضوعية:** اقتصرَت الدراسة على التعرف على متطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر) على القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.
- **حدود مكانية:** اقتصرَت الدراسة على القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية.
- **حدود زمنية:** تم إعداد الدراسة في عام 2024

المراجع

- الأسرج، أسماء سعيد أحمد، و محمد، محمد شعبان إسماعيل بسيوني. (2022). أثر التحول الرقمي على استدامة الميزة التنافسية في شركات السياحة المصرية. المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، مج16، ع2 ، 101 - 126.
- البشير، محمد معاوية عبد الباقي، و أبو سن، أحمد إبراهيم. (2022). دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء العاملين بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين إعادة التأمين. مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، مج2، ع5 ، 1031 - 1052.
- الحداد، رشا محمد حمدي. (2022). أثر تطبيق التحول الرقمي على المراجعة الداخلية وتحقيق الشمول المالي: دراسة ميدانية في البنوك المصرية. مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، مج6، ع3 ، 653 - 702.
- حماد، محمد محمد محمود. (2020). دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين: دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج7، ع2 ، 1 - 23.
- خطيب، عهود يوسف محمد، و الشوابكة، خالد محمود سليمان. (2022). القدرات الديناميكية وأثرها في التحول الرقمي: الدور المعدل لإدارة علاقات العملاء الإلكترونية والتجديد الاستراتيجي كمتغير وسيط في الجامعات الفلسطينية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- العازمي، فهد زيد عايش، و طه، حسنين السيد حسنين. (2022). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج13، ملحق ، 1059 - 1078.
- عبدالرحمن، أشرف عبدالرحمن محمد. (2022). أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج13، ع2 ، 566 - 621.

- عبدالله، عبدالله جمعة علي، و إسماعيل، زكي مكي. (2021). دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إنتاجية العاملين بالقطاع الصناعي: دراسة تطبيقية على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء 2014-2019 م (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
- قرقط، ناصر، و لعشب، سهام. (2023). التحول الرقمي وأثره على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر. مجلة الاقتصاد والبيئة، مج6، ع1، 234 - 255.
- محمود، هاني رجب رزق. (2022). قياس أثر تطبيق التحول الرقمي على الأداء المتوازن للمؤسسات العاملة بقطاع الخدمات الصحية المصرية: دراسة حالة. المجلة العلمية للدراسات المحاسبية، مج4، ع3، 433 - 495.
- نصير، عبدالناصر عبداللطيف محمد. (2021). أثر التحول الرقمي على عدم تماثل المعلومات: دليل من الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودية. مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، مج5، ع2، 1 - 56.
- Fenech, R., Baguant, P., & Ivanov, D. (2019). The changing role of human resource management in an era of digital transformation. *Journal of Management Information & Decision Sciences*, 22(2).
- Fraihat, B. A. M., Abozraiq, A. M., Alkasawneh, M. W. A., Alghasawneh, Y. S. S., Almasarweh, M. S., & Alaa, A. A. (2023). The Impact of Total Quality Management (TQM) in the Performance of Information Technology Startup's at King Hussein Business Park. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 8(5), 70

Mid-Ocean University

College of Management

Specialization in Project Management



**The Impact of Digital Transformation Requirements on Enhancing
Total Quality Management: An Applied Study on the Private Sector in the
Kingdom of Saudi Arabia**

Preparation:

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024