

أثر متطلبات التحول الرقمي في تعزيز إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية
على المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض

إعداد الطالب/

مدى سعد صعب

241002157

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

4.....	مقدمة:
4.....	مشكلة الدراسة:
7.....	أهمية الدراسة:
8.....	أهداف الدراسة:
9.....	تساؤلات الدراسة
10.....	فروض الدراسة:
10.....	الدراسات السابقة:
11.....	الفجوة البحثية:
23.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
23.....	المنهجية وطرق البحث:
26.....	مصادر جمع البيانات
26.....	أدوات الدراسة:
27.....	حدود الدراسة :
28.....	المراجع:

مقدمة:

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، سعياً 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 نؤدي بها الأعمال أمراً ضرورياً. ظهر التحول الرقمي كبديل ضروري للطريقة الكلاسيكية لممارسة الأعمال سواء في القطاع العام أو الخاص (العازمي و طه، 2022).

أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المنظمات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستخدمين، 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. (فرقط 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 وفتحها على كافة القنوات الرقمية.

يعد 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 الرؤيا 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.

مشكلة الدراسة:

في عصر التحول الرقمي، أصبحت المؤسسات الصحية تواجه ضغوطاً متزايدة لتحسين جودة خدماتها وتعزيز رضا المرضى وكفاءة العمليات الداخلية، فالمستشفيات الخاصة بمدينة الرياض ليست استثناءً من هذا التوجه، حيث تسعى لتبني تقنيات رقمية حديثة تتيح لها تحقيق هذه الأهداف. ومع ذلك، لا يزال تأثير التحول الرقمي بأبعاده المختلفة على إدارة الجودة الشاملة في هذه المستشفيات غير واضح بشكل كامل.

وتعتبر إدارة الجودة الشاملة (TQM) أحد الأطر الإدارية الرئيسية التي تهدف إلى تحسين الأداء والجودة في المؤسسات من خلال التركيز على رضا العملاء، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، والتحسين المستمر. ومع دخول تقنيات التحول الرقمي، هناك حاجة ملحة لفهم كيفية تأثير هذه التقنيات على عناصر إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة.

وتشير الدراسات السابقة إلى أن التحول الرقمي يمكن أن يعزز من جودة الخدمات في مختلف القطاعات. على سبيل المثال، أظهرت دراسة حماد (2020) تأثيراً إيجابياً للتحول الرقمي على القطاع الصحي في مصر، بينما ركزت دراسة الحداد (2022) على البنوك التجارية في مصر دون التطرق

إلى القطاع الصحي أو المستشفيات الخاصة. هذا يعكس نقصاً في الأبحاث التي تستهدف المستشفيات الخاصة بالرياض.

بناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة البحث في دراسة تأثير متطلبات التحول الرقمي بأبعاده المختلفة (الاستراتيجية الرقمية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر) في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.

أهمية الدراسة:

إن البحث عن تأثير متطلبات التحول الرقمي على إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض يحمل أهمية كبيرة على المستويين العلمي والعملي كالتالي :

الأهمية العلمية

- يساهم البحث في توسيع قاعدة المعرفة حول تأثير التحول الرقمي بأبعاده المختلفة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على إدارة الجودة الشاملة في قطاع الرعاية الصحية، وهي منطقة تحتاج إلى مزيد من الدراسة والبحث.
- يسعى البحث إلى سد الفجوات الموجودة في الأدبيات الحالية، حيث أن معظم الدراسات تركز على تأثير التحول الرقمي في قطاعات مختلفة أو دول أخرى، بينما تفتقر الأبحاث إلى دراسات مماثلة في سياق المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- يقدم البحث إطاراً نظرياً شاملاً يستند إلى نظرية النظم ونظرية الابتكار التنظيمي، مما يتيح فهماً أعمق للتفاعلات المعقدة بين التحول الرقمي وإدارة الجودة الشاملة.

- يساهم البحث في إثراء النقاش الأكاديمي حول أفضل الممارسات والأساليب لتطبيق التحول الرقمي في المؤسسات الصحية.

الأهمية العملية

إلى جانب الأهمية العلمية، يتمتع البحث بأهمية عملية كبيرة يمكن أن تنعكس إيجاباً على واقع المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض، وتتلخص الأهمية العملية في النقاط التالية:

- تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال فهم تأثير التحول الرقمي على أبعاد إدارة الجودة الشاملة، يمكن للمستشفيات الخاصة تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، مما يعزز رضاهم وثقتهم بالمؤسسة الصحية.
- يساعد البحث في تقديم توصيات عملية حول كيفية تحسين كفاءة العمليات الداخلية في المستشفيات من خلال تبني استراتيجيات رقمية متقدمة، مما يقلل من التكاليف ويزيد من الفعالية التشغيلية.
- تساهم الدراسة في تطوير قدرات العاملين من خلال التركيز على كيفية تأثير التحول الرقمي على مشاركة العاملين ودعم الإدارة، يمكن للمستشفيات توفير برامج تدريبية وتنموية تساعد على تطوير مهارات العاملين وتحفيزهم على الابتكار والمشاركة الفعالة.
- يوفر البحث معلومات قيمة يمكن أن تستخدمها الإدارة العليا في المستشفيات لاتخاذ قرارات مستنيرة حول تطبيق التحول الرقمي وتحسين إدارة الجودة الشاملة، مما يعزز من القدرة التنافسية للمستشفى في السوق الصحي.
- تساهم الدراسة في دعم الاستدامة طويلة الأمد للمستشفيات الخاصة، مما يمكنها من التكيف مع التغيرات السريعة في مجال الرعاية الصحية وتقديم خدمات متميزة باستمرار.

أهداف الدراسة:

يعتبر التحول الرقمي من أهم التحديات والفرص التي تواجه المؤسسات الصحية في العالم اليوم. مع تزايد التنافسية والحاجة إلى تحسين جودة الخدمات الصحية، أصبح من الضروري للمستشفيات الخاصة تبني استراتيجيات رقمية مبتكرة لتعزيز أدائها وتحقيق رضا مرضاها وموظفيها، وتعد إدارة الجودة الشاملة أحد الأدوات الأساسية لتحقيق هذه الأهداف، إذ تركز على تحسين جميع جوانب المؤسسة لتحقيق رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، والتحسين المستمر.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير متطلبات التحول الرقمي بأبعادها المختلفة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر) في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض، وتتفرع منه عدة

أهداف فرعية منها :

- قياس أثر متطلبات التحول الرقمي بأبعادها (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على رضا الجمهور في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- تحليل تأثير متطلبات التحول الرقمي بأبعادها (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على مشاركة العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- تحديد مدى تأثير متطلبات التحول الرقمي بأبعادها (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على دعم الإدارة في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- دراسة تأثير متطلبات التحول الرقمي بأبعادها (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على التحسين المستمر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر متطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر) في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟
وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

- ما هو تأثير متطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على رضا الجمهور في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟
- كيف تؤثر متطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على مشاركة العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟
- ما هو تأثير متطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) على دعم الإدارة في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟
- كيف تسهم متطلبات التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) في تحقيق التحسين المستمر في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض؟

فروض الدراسة:

استنادا 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 المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.

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 المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- **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 المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- **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 المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- **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 المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.

الدراسات السابقة:

دراسة: سعيد وإسماعيل (2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي على الميزة التنافسية، وخصوصاً في حالة البنوك الإسلامية في فلسطين. حدد الباحثان التحول الرقمي بأبعاده المختلفة، مثل الاستراتيجية الرقمية والنضج الرقمي، كمتغير مستقل، في حين اعتبرا كفاءة العمليات الداخلية كمتغير تابع. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي للوصول إلى النتائج المرجوة.

أظهرت النتائج أن التحول الرقمي له تأثير إيجابي على الميزة التنافسية من حيث التكلفة والجودة، بينما لم يكن له تأثير واضح على كفاءة العمليات الداخلية. هذا يشير إلى أن بعض جوانب التحول الرقمي، مثل النضج الرقمي، تلعب دوراً مهماً في تحسين بعض عناصر الميزة التنافسية أكثر من غيرها.

أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار المكثف في برامج التحول الرقمي للبنوك الإسلامية لتصبح أكثر نضجاً رقمياً. كما أوصت الإدارة العليا للبنوك بضرورة اتباع نهج التحول الرقمي لتحقيق أقصى استفادة من الفرص التي تقدمها الرقمنة، مع التركيز على تدريب الموظفين لرفع كفاءتهم، ودعوة سلطة النقد الفلسطينية لدعم هذه الجهود.

دراسة: العزمى وطه(2022)

استهدفت هذه الدراسة التعرف على أبعاد التحول الرقمي وتأثيره على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في الكويت. اعتمد الباحثان على استبيان وزع على عينة من 340 مواطناً لتجميع البيانات الأولية، واستخدموا المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة كان متوسطاً بشكل عام. وبينت عدم وجود اختلافات ديموغرافية تؤثر على تقييم المواطنين لمستوى التحول الرقمي وجودة الخدمات. كما أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

أوصت الدراسة بالاهتمام بالتحول الرقمي لتحسين جودة الخدمات المقدمة، وذلك من خلال استثمارات تقنية مستدامة وتدريبات مستمرة للعاملين. كما نبهت إلى أهمية تبني سياسات رقمية شاملة لضمان تقديم خدمات عالية الجودة تتناسب مع توقعات المواطنين.

دراسة: خطيب والشوابكة (2022)

هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر القدرات الديناميكية على التحول الرقمي في الجامعات الفلسطينية، مع التركيز على إدارة علاقات العملاء الإلكترونية والتجديد الاستراتيجي كمتغيرات معدل ووسيط. استخدمت الدراسة منهجية بحثية كمية وصفية تحليلية، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان موزع على 18 جامعة فلسطينية.

أظهرت النتائج أن هناك مستوى عالٍ من القدرات الديناميكية، التجديد الاستراتيجي، والتحول الرقمي في الجامعات الفلسطينية. كما بينت الدراسة أن هناك تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية للقدرات الديناميكية على التحول الرقمي والتجديد الاستراتيجي. كذلك أظهرت النتائج أن إدارة علاقات العملاء الإلكترونية قد حسنت بشكل ملحوظ تأثير القدرات الديناميكية على التحول الرقمي.

أوصت الدراسة بتبني نهج شامل لتطوير القدرات الديناميكية في الجامعات، مع التركيز على التكامل في الحلول وتفعيل المواطنة الوظيفية من خلال تكوين مجموعات المعرفة وحلقات الجودة. كما أكدت على أهمية تحويل تجربة العملاء إلى تجربة رقمية أكثر تفاعلاً باستخدام تقنيات متقدمة.

دراسة: البشير وأبو سن (2022)

تناولت الدراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين في شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين بالسودان. حدد الباحثان أبعاد إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع. اعتمدت الدراسة على منهجية وصفية تحليلية وشملت عينة مكونة من 500 موظف في الشركة.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية جزئية بين إدارة الجودة الشاملة وتطوير أداء العاملين. تبين أن العناصر المادية وغير المادية لإدارة الجودة الشاملة، مثل التخطيط الاستراتيجي وثقافة الشركة، لها تأثير مباشر على إنتاجية وأداء الموظفين. هذا يشير إلى أهمية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة لتحسين أداء العاملين في الشركة.

أوصت الدراسة بزيادة وعي الإدارة العليا بأهمية إدارة الجودة الشاملة وتطبيق مبادئها لتحسين الأداء في جميع أقسام الشركة. كما دعت إلى تعزيز ثقافة الجودة والتأكيد على التخطيط الاستراتيجي والمشاركة الفعالة للموظفين لتحقيق تحسين مستمر في الأداء.

دراسة: عبد الرحمن (2022)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في مجموعة من البنوك المصرية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات باستخدام استبيان موزع على العاملين في هذه البنوك. ركزت الدراسة على تحديد مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

توصلت الدراسة إلى نتائج تؤكد وجود تأثير معنوي إيجابي لتطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية. تبين أن استخدام التقنيات الرقمية المتقدمة يسهم في تحسين كفاءة العمليات المصرفية، وتقديم خدمات أفضل للعملاء، وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة.

أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في التحول الرقمي لتحقيق تحسينات ملموسة في جودة الخدمات المصرفية. كما دعت إلى تبني استراتيجيات رقمية شاملة وتعزيز البنية التحتية التقنية في البنوك لضمان تقديم خدمات مصرفية متميزة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل.

دراسة: الحداد (2022)

استكشفت الدراسة تطبيق تكنولوجيا التحول الرقمي في البنوك التجارية المصرية وتحديد أثر ذلك على نشاط المراجعة الداخلية والشمول المالي. استندت الدراسة إلى منهجية استقرائية تضمنت تحليل دراسات سابقة وإجراء دراسة ميدانية باستخدام استبيانات تم توزيعها على 150 فرداً من أربع فئات مختلفة من العاملين في البنوك.

أظهرت النتائج أن تطبيق التكنولوجيا الرقمية له دور كبير في تحسين أداء المعاملات البنكية وتعزيز الشمول المالي، مما يسهم في تحقيق التنمية المستدامة وفقاً لرؤية مصر 2030. تبين أن التكنولوجيا الرقمية تعزز كفاءة عمليات المراجعة الداخلية وتساعد في تقديم خدمات مصرفية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل فعال.

أوصت الدراسة بضرورة الاعتماد على تكنولوجيا التحول الرقمي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. كما دعت إلى تحديث أساليب وأدوات المحاسبة والمراجعة لتواكب التطورات التكنولوجية الحديثة، وتوفير التدريب اللازم للعاملين لضمان استفادتهم الكاملة من التقنيات الرقمية في أداء مهامهم.

دراسة: محمود (2022)

هدفت الدراسة إلى قياس أثر التحول الرقمي على الأداء المتوازن في مؤسسات قطاع الخدمات الصحية في مصر، مع التركيز على مجموعة مستشفيات كليوباترا كدراسة حالة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستنباطي، وقامت بتحليل البيانات المستخرجة من القوائم المالية للمستشفى خلال فترة زمنية من عام 2016 إلى 2019.

أظهرت النتائج أن تطبيق التحول الرقمي يؤثر بشكل إيجابي على الأداء المتوازن لمجموعة مستشفيات كليوباترا، مما ينعكس في تحسين كفاءة وفعالية العمليات الداخلية، وتقديم خدمات أفضل للعملاء، وتعزيز التعلم والنمو المؤسسي. هذا يشير إلى أهمية التحول الرقمي في تعزيز الأداء المالي وغير المالي في المؤسسات الصحية.

أوصت الدراسة بضرورة تحليل الفجوات البحثية بشكل متكامل وتوفير أدلة تدعم أثر التحول الرقمي على الأداء المتوازن في القطاع الصحي. كما دعت إلى تبني استراتيجيات رقمية شاملة وتحديث البنية التحتية التقنية لضمان تحقيق نتائج إيجابية ملموسة في الأداء.

دراسة: عبد الله وإسماعيل (2021)

ركزت الدراسة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين إنتاجية العاملين، معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج المسح الميداني. شملت الدراسة تحليل بيانات ميدانية لتقييم تأثير إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة على إنتاجية العاملين في الشركات المستهدفة.

أظهرت النتائج وجود ارتباط طردي ومعنوي بين الجودة الشاملة والإنتاجية، مما يعني أن تحسين جودة العمليات والخدمات ينعكس إيجاباً على أداء وإنتاجية العاملين. بينت الدراسة أن الشركات التي تركز على تلبية توقعات العملاء وتحسين العمليات بشكل مستمر تتمكن من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية.

أوصت الدراسة بزيادة التركيز على تطبيق استراتيجيات الجودة الشاملة في الشركات لتحسين الإنتاجية. كما دعت إلى ضرورة إشراك الأقسام المختلفة في عمليات التخطيط الاستراتيجي وتقييم احتياجات العملاء بشكل دوري لتحقيق تحسين مستمر في جودة الخدمات والإنتاجية.

دراسة: نصير(2021)

هدفت الدراسة إلى فحص تأثير التحول الرقمي في الحد من عدم تماثل المعلومات في الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودية. اعتمدت الدراسة على منهجية تحليل الارتباط المتعدد والانحدار المتعدد، وشملت عينة مكونة من أكبر 50 شركة مدرجة في مؤشر (TASI) لعام 2020.

أظهرت النتائج وجود ارتباط سلبي ومعنوي بين تطبيق تقنيات التحول الرقمي ودرجة عدم تماثل المعلومات. تبين أن الشركات التي تتبنى مستويات عالية من التحول الرقمي تحقق تخفيضاً ملحوظاً في عدم تماثل المعلومات، مما يعزز شفافية السوق ويقلل من عدم اليقين في التداولات المالية.

أوصت الدراسة بتبني تقنيات التحول الرقمي بشكل أوسع في سوق الأوراق المالية السعودية لتحسين شفافية المعلومات. كما دعت إلى تشجيع الشركات على الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتطوير نظم المعلومات المالية لتحقيق فوائد أكبر من التحول الرقمي وتقليل عدم تماثل المعلومات.

دراسة: الأسرج ومحمد(2021)

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر التحول الرقمي وأبعاده المختلفة على استدامة الميزة التنافسية في شركات السياحة فئة (أ) في محافظة القاهرة. استخدمت الدراسة استمارة استبيان شملت 582 استجابة من العاملين في هذه الشركات، وركزت على أبعاد التحول الرقمي مثل الاستراتيجية والبنية التحتية والتدريب.

أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي وإيجابي للتحول الرقمي على استدامة الميزة التنافسية في شركات السياحة. تبين أن وجود استراتيجية رقمية قوية، بنية تحتية متطورة، وتدريب مستمر للعاملين يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للشركات السياحية بشكل مستدام.

أوصت الدراسة بزيادة الاستثمار في التحول الرقمي لضمان استدامة الميزة التنافسية في شركات السياحة. كما دعت إلى تبني استراتيجيات تدريبية تركز على تطوير مهارات العاملين في تكنولوجيا المعلومات والمهارات الرقمية لضمان تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعات العملاء.

دراسة: حماد(2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين في إحدى الشركات. استخدمت الدراسة منهجية وصفية تحليلية، حيث تم تصميم استبيان وزع على عينة مكونة من 318 موظفاً لجمع البيانات وتحليلها.

أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتطوير أداء العاملين. تبين أن جوانب التحول الرقمي مثل التخطيط الاستراتيجي، إعداد القادة، البنية المؤسسية، واستقطاب المهارات والكفاءات تساهم بشكل كبير في تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

أوصت الدراسة بضرورة تبني برنامج عمل محدد لتحسين أبعاد التحول الرقمي في الشركة. كما دعت إلى تعزيز التخطيط الاستراتيجي وتطوير البنية التحتية الرقمية، بالإضافة إلى توفير برامج تدريبية لإعداد القادة واستقطاب المهارات والكفاءات اللازمة لعملية التحول الرقمي.

الدراسات الأجنبية

دراسة (Fraihat et al. 2023)

هدفت الدراسة إلى قياس تأثير إدارة الجودة الشاملة (TQM) على أداء شركات تكنولوجيا المعلومات في الأردن، مع التركيز على جوانب الإنتاجية ورضا العملاء والربحية. اعتمدت الدراسة على منهجية وصفية تحليلية، حيث تم توزيع استبيان على الأفراد الذين يشغلون مناصب إدارية في 35 شركة ناشئة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

أظهرت النتائج أن هناك مستوى عالٍ من تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في هذه الشركات، وأن تطبيق TQM له تأثير إحصائي ملحوظ على تحسين الأداء في الجوانب المذكورة. تبين أن التحسين المستمر، تركيز العمليات، ومشاركة العاملين هي العناصر الأكثر تأثيراً في تحقيق النتائج الإيجابية.

أوصت الدراسة بزيادة التركيز على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء العام. كما دعت إلى تعزيز مشاركة العاملين وتشجيع التحسين المستمر لتحقيق نتائج أفضل في الإنتاجية ورضا العملاء والربحية.

دراسة (Sainis et al. (2022 :

ركزت الدراسة على كيفية تأثير التقنيات الرقمية على تصميم منصات خدمات جديدة وتنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي في الشركات. اعتمد الباحثون على التحليل النوعي المقارن لـ 17 مؤسسة من خلفيات صناعية مختلفة، بهدف التعرف على مقومات التحول الرقمي الناجح وابتكار الخدمات الرقمية.

أظهرت النتائج أن التحديات الرقمية والتكنولوجية تؤثر سلباً على أنشطة الابتكار في المؤسسات. ومع ذلك، يمكن للمؤسسات الاستفادة من الشراكات الاستراتيجية لحل هذه المشاكل وتعزيز قدرتها على الابتكار. بينت الدراسة أن التركيز على تحويل نماذج الأعمال من التركيز على المنتج إلى التركيز على الخدمة يلعب دوراً مهماً في نجاح التحول الرقمي.

أوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات تحول رقمي شاملة تعتمد على الشراكات الاستراتيجية والابتكار المستمر. كما دعت إلى تعزيز فهم الشركات للتحديات الرقمية والعمل على حلها بفعالية لتحقيق نتائج إيجابية في تصميم وتنفيذ خدمات جديدة.

دراسة (Fenech et al. (2019 :

هدفت الدراسة إلى استكشاف الدور المتغير لإدارة الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي. اعتمدت الدراسة على منهجية نوعية باستخدام مقابلات شبه منظمة مع خمسة خبراء في مجال الموارد البشرية في الإمارات العربية المتحدة. ركزت الدراسة على كيفية تأثير التحول الرقمي على ممارسات الموارد البشرية ودورها في دعم التحول الرقمي في المؤسسات.

أظهرت النتائج أن هناك طريقتين رئيسيتين للتفكير في التحول الرقمي من قبل مديري الموارد البشرية: الأولى تتعلق بدور الموارد البشرية في دعم التحول الرقمي، والثانية تتعلق بتأثير التحول الرقمي على الممارسات اليومية للموارد البشرية. أوضح جميع المشاركين أن التحول الرقمي أحدث ثورة في ممارسات الموارد البشرية، بما في ذلك التدريب والتطوير، إدارة الأداء، إدارة المواهب، وإدارة المكافآت.

أوصت الدراسة بأن تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً أكثر فعالية في دعم التحول الرقمي لضمان تجهيز رأس المال البشري بمهارات وخبرات تتوافق مع احتياجات العصر الرقمي. كما دعت إلى استخدام البيانات المستخرجة من نظام معلومات الموارد البشرية في صياغة وتنفيذ الاستراتيجيات الرقمية للمؤسسات.

الفجوة البحثية:

التحول الرقمي أصبح ضرورة حتمية لتحسين الأداء والقدرة التنافسية في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع الصحي، وعلى الرغم أن العديد من الدراسات قد تناولت تأثير التحول الرقمي على جوانب معينة من إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات مختلفة، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات

التي تركز على هذا التأثير في سياق المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض، خصوصاً عند النظر إلى الأبعاد المتعددة للتحويل الرقمي وأثرها المشترك على جميع جوانب إدارة الجودة الشاملة.

رغم انتشار الأبحاث حول التحويل الرقمي وإدارة الجودة الشاملة في القطاعات المختلفة حول العالم، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تركز على المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.

حيث ركزت معظم الدراسات الموجودة على دول مثل الولايات المتحدة أو قطاعات مختلفة مثل القطاع المصرفي، على سبيل المثال دراسة حماد (2020) تناولت التحويل الرقمي في القطاع الصحي المصري، ولكن لا توجد دراسات مماثلة تركز على المستشفيات الخاصة في الرياض، مما يجعل من الصعب تطبيق النتائج على هذا السياق المحلي بسبب الفروق الجغرافية والثقافية.

تقتصر العديد من الدراسات على دراسة بعد واحد أو اثنين من أبعاد التحويل الرقمي، مثل التكنولوجيا أو البنية التحتية، دون النظر إلى التأثير المتكامل لأبعاد التحويل الرقمي المختلفة مثل الاستراتيجية الرقمية، الثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية، وركزت دراسة الحداد (2022) على تطبيق التكنولوجيا الرقمية في البنوك التجارية المصرية وتأثيرها على المراجعة الداخلية والشمول المالي. في المقابل، لم تتناول الدراسة تأثير الاستراتيجية الرقمية، الثقافة التنظيمية، والقيادة التحويلية مجتمعة على إدارة الجودة الشاملة، مما يترك فجوة في الفهم الشامل لكيفية تأثير هذه الأبعاد المتكاملة على المؤسسات الصحية.

تستكشف معظم الأبحاث تأثير التحويل الرقمي على بعد واحد فقط من إدارة الجودة الشاملة، مثل رضا العملاء أو تحسين العمليات، بدلاً من دراسة تأثير التحويل الرقمي على جميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة مجتمعة، حيث أظهرت دراسة العزمي وطه (2022) أظهرت تأثير التحويل الرقمي على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، لكنها لم تتناول تأثير التحويل الرقمي على جميع أبعاد

إدارة الجودة الشاملة مثل رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، والتحسين المستمر في نفس الوقت. هذا يؤدي إلى فهم غير كامل لكيفية تأثير التحول الرقمي على المؤسسة ككل.

هناك نقص في الدراسات التي تحدد المتطلبات الخاصة للتحول الرقمي اللازمة لدعم تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات ، كدراسة سعيد وإسماعيل (2023) التي تناولت تأثير الاستراتيجية الرقمية والنضج الرقمي على الميزة التنافسية للبنوك، لكنها لم تحدد المتطلبات التفصيلية للتحول الرقمي مثل الثقافة التنظيمية المناسبة أو القيادة التحويلية اللازمة لتحقيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات. هذا يجعل من الصعب على المستشفيات فهم ما هو مطلوب لتحقيق التحول الرقمي الناجح.

اهم ما يميز الدراسة الحالية :

- تقديم فهم أعمق لكيفية تفاعل التحول الرقمي بأبعاده المختلفة مع إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.
- مساعدة المستشفيات على تحسين جودة خدماتها من خلال تبني استراتيجيات رقمية فعالة.
- توفير توصيات عملية للإدارات الصحية حول كيفية تنفيذ التحول الرقمي لتحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

. نظرية النظم (Systems Theory)

نظرة عامة: نظرية النظم تعد إطاراً نظرياً يستخدم لتحليل كيفية تفاعل مختلف أجزاء النظام (في هذه الحالة المستشفى) لتحقيق أهداف مشتركة. يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيفية تفاعل أبعاد التحول

الرقمي (الاستراتيجية الرقمية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية) مع أبعاد إدارة الجودة الشاملة (رضا الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر) لتحقيق الأداء الأمثل.

2. نظرية الابتكار التنظيمي (Organizational Innovation Theory)

نظرة عامة: تقدم نظرية الابتكار التنظيمي إطاراً لفهم كيفية تبني المؤسسات للابتكارات التكنولوجية والإدارية لتحسين أدائها. يمكن لهذه النظرية أن تشرح كيف يمكن للتحويل الرقمي أن يؤدي إلى تحسين الجودة الشاملة في المستشفيات من خلال تطبيق استراتيجيات رقمية جديدة، وتعزيز الثقافة التنظيمية، وتطوير القيادة التحويلية.

تفصيل النظرية في سياق البحث:

نظرية النظم (Systems Theory)

- **التفاعل بين الأجزاء:** تعتمد المستشفيات على تفاعل متكامل بين مختلف الأجزاء (التكنولوجيا، الموارد البشرية، العمليات) لتحقيق أهداف الجودة. يمكن دراسة كيف تؤثر الاستراتيجية الرقمية على رضا الجمهور من خلال تحسين العمليات الرقمية.
- **التوازن الديناميكي:** المستشفيات كنظم ديناميكية تحتاج إلى توازن مستمر بين الابتكار والاستقرار. يمكن أن يوضح البحث كيف يمكن للقيادة التحويلية أن توازن بين الحاجة للتغيير الرقمي والحفاظ على استقرار العمليات.
- **Feedback:** يعتمد تحسين الجودة الشاملة على التغذية الراجعة المستمرة من المرضى والعاملين. يمكن دراسة كيف يمكن للتحويل الرقمي أن يوفر أدوات أفضل لجمع وتحليل التغذية الراجعة.

نظرية الابتكار التنظيمي (Organizational Innovation Theory)

- **تبني الابتكار:** تحتاج المستشفيات لتبني ابتكارات تكنولوجية وإدارية لتحسين أدائها. يمكن البحث في كيفية تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي لتحسين رضا الجمهور ودعم الإدارة.
- **العوامل المؤثرة في الابتكار:** يمكن دراسة تأثير الثقافة التنظيمية على نجاح تبني التحول الرقمي، وكيف يمكن تحفيز مشاركة العاملين من خلال بيئة تشجع الابتكار.
- **نتائج الابتكار:** يركز البحث على نتائج تطبيق التحول الرقمي، مثل التحسين المستمر في جودة الخدمات الصحية، وزيادة رضا المرضى، وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

المنهجية وطرق البحث:

تم اتباع المنهج الوصفي 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 يسهم 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:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ **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:

تم تطوير الأداة لهذه الدراسة وهي الاستبانة استناداً إلى مقاييس تم إخضاعها للإختبار في دراسات سابقة، حيث تم تعديل وتكييف الفقرات، من خلال الحذف والإضافة وبما يتلاءم مع بيئة مجتمع وعينة الدراسة الحالية. حيث اشتملت على ثلاثة فقرات من الأسئلة، وذلك على النحو التالي :

- **القسم الأول :** تضمن بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، حيث اشتمل هذا القسم على الجنس، والعمر ، وسنوات الخبرة.
- **القسم الثاني :** وتضمن الفقرات التي تقيس أبعاد متغير الدراسة المستقل متطلبات التحول الرقمي)، وقد اشتمل هذا المتغير على ثلاث أبعاد، وكما يأتي :

- **البعد الأول :** الاستراتيجية.

- **البعد الثاني:** الثقافة التنظيمية.

- **البعد الثالث :** القيادة التحويلية

• القسم الثالث : ويتضمن الفقرات التي تقيس أبعاد متغير الدراسة التابع إدارة الجودة الشاملة)

وقد اشتمل هذا المتغير على الأبعاد التالية، وكما يأتي :

- البعد الأول : رضا الجمهور .

- البعد الثاني : مشاركة العاملين.

- البعد الثالث : دعم الإدارة.

- البعد الرابع: التحسين المستمر.

حدود الدراسة :

- **حدود موضوعية :** ستنم الدراسة في التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (الاستراتيجية

،الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية)على إدارة الجودة الشاملة بأبعادهها مجتمعة (رضا

الجمهور، مشاركة العاملين، دعم الإدارة، التحسين المستمر)

- **حدود مكانية:** ستقتصر الدراسة على على المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.

- **حدود زمانية :** سيتم إعداد الدراسة في عام 2024.

- **حدود بشرية :** اقتصرت الدراسة على العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض.

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
- Sainis, G., Kriemadis, A., & Kapnisi, D. (2022). The Impact of Sustainability and Total Quality Management on SMEs Financial Performance Under Crisis Conditions. In *Business under Crisis*, Volume III (pp. 235-255). Palgrave Macmillan, Cham.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of business administration



**The Impact of Digital Transformation Requirements on Enhancing Total
Quality Management: An Applied Study on Private Hospitals in Riyadh**

Preparation:

Mada Saad Saab

241002157

Supervision:

Dr. Asmaa Abo Anzah

1445–2024