



The impact of using business intelligence tools in enhancing the adoption of the philosophy of total quality management for organizations

An analytical study of the opinions of a sample of employees at Nour Al-Kafeel Company for Food and Animal Products in the holy city of Karbala

## Abstract

This research seeks to measure the impact of using business intelligence tools in promoting the adoption of the philosophy of total quality management by application in our Iraqi organizations. In order to achieve this, the dimensions of the independent variable business intelligence (technological infrastructure, knowledge process, human capital and culture) were adopted, while the dependent variable was quality management. The comprehensive dimensions were adopted, namely (support and support of senior management, continuous improvement, employee participation, and customer focus). The research was tested in Nour Al-Kafeel Food and Animal Products Company as a field for current research, and the questionnaire form was adopted as a main tool for collecting data and information, as reliance was placed on the statistical program. (SPSS), and a sample of (70) workers in the company was selected, and for the purpose of achieving the research goal, the main and subsidiary hypotheses were adopted, which reflect the relationship between the business intelligence variable and the total quality management variable, where the hypotheses were chosen between the variables using the Pearson correlation coefficient. The t test was used to determine the significance of the relationship between the variables, and the F test was used to determine the significance of the regression equation. R2 was also used to interpret the amount of influence of the independent variable on the dependent variable. The research reached a set of conclusions, the most important of which was the existence of a prevailing cultural pattern and the availability of an organizational culture in the company that facilitates the dissemination of knowledge, which helps in adopting the philosophy of total quality management in a correct manner. As for the most important recommendations that the research recommends, it is to inform managers and workers of the most important global experiences of some leading organizations. In applying business intelligence tools and the extent of its contribution to enhancing the development of individuals' capabilities in applying total quality management in the researched company.

## Information

Received: 1/3/2024  
Revised: 20/3/2024  
Accepted: 1/4/ 2024  
Published: 6/7/2024

**Keywords:**  
quality management ,  
business intelligence  
tools

اثر استخدام أدوات ذكاء الأعمال في تعزيز تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة للمنظمات  
 بحث تحليلي لآراء عينة من العاملين في شركة نور الكفيل للمنتجات الغذائية والحيوانية في كربلاء المقدسة  
 أم صفاء عبد علي عبد الأمير ، م.م. إيهاب زياد محمد  
 جامعة كربلاء \ كلية الادارة والاقتصاد

#### المستخلص

يسعى هذا البحث الى قياس اثر استخدام ادوات ذكاء الاعمال في تعزيز تبني فلسفة ادارة الجودة الشاملة بالتطبيق في منظماتنا العراقية ومن اجل تحقيق ذلك تم اعتماد ابعاد المتغير المستقل ذكاء الاعمال ( البنية التحتية التكنولوجية ، عملية المعرفة ، رأس المال البشري والثقافة) اما المتغير المعتمد ادارة الجودة الشاملة تم اعتماد ابعادها المتمثلة ( دعم ومساندة الادارة العليا ، التحسين المستمر ، مشاركة العاملين والتركيز على الزبون) وتم اختبار البحث في شركة نور الكفيل للمنتجات الغذائية والحيوانية كميدان للبحث الحالي ، وتم اعتماد استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات ، حيث تم الاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS)، وتم اختيار عينة مكونة من (70) عامل في الشركة ، ولغرض تحقيق هدف البحث تم اعتماد الفرضيات الرئيسية والفرعية والتي تعكس العلاقة بين متغير ذكاء الاعمال و متغير ادارة الجودة الشاملة ، حيث تم اختيار الفرضيات بين المتغيرات باستخدام معامل الارتباط (Pearson) واختبار (t) لمعرفة معنوية العلاقة بين المتغيرات وايضا اختبار (F) لتحديد معنوية معادلة الانحدار وكما تم استخدام ( $R^2$ ) لتفسير مقدار تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد. وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان من اهمها هو وجود نمط ثقافي ساند وتوفر ثقافة تنظيمية في الشركة تسهل نشر المعرفة مما يساعد في تبني فلسفة ادارة الجودة الشاملة وبصورة صحيحة ، اما اهم التوصيات التي يوصيها البحث هو اطلاع المدراء والعاملين على اهم التجارب العالمية لبعض المنظمات الرائدة في تطبيق ادوات ذكاء الاعمال ومدى اسهامه في تعزيز تطوير قدرات الافراد في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الشركة المبحوثة.

#### المقدمة

تواجه الشركات في الوقت الحاضر سواء كانت محلية او دولية منافسة شديدة في معظم الأسواق التي تسوق منتجاتها فيها ، مما تطلب من الشركات من تطوير منتجاتها باستمرار وبما يتناسب مع احتياجات ورغبات الزبائن ، واصبح على منظمات الاعمال ان تعرف كيفية جمع الكم الهائل من البيانات من البيئة الداخلية او الخارجية ومعالجتها ومحاولة تحليلها والحصول على البيانات والمعلومات الكافية ، واصبح من الضروري على المنظمات ان تستفاد من نظام ذكاء الاعمال وذلك لتزويدها بالمعلومات المطلوبة ، حيث ان عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تحتاج الى الكثير من التقارير والإحصاءات الورقية وأيضاً حشد طاقات بشرية كبيرة للسيطرة على تدفق البيانات ومعالجتها واستخلاص النتائج المفيدة التي تدعم الإدارة في اتخاذ القرارات الصحيحة ، ويمكن صاغة مشكلة البحث بالتساؤل التالي ( ما تأثير أدوات ذكاء الأعمال في تعزيز أنشطة إدارة الجودة الشاملة) ومن اجل فهم المشكلة بشكل اعمق تم صياغة مجموعة من الأسئلة الفرعية منها:

- أ- ما مدى معرفة الإدارة و العاملين في الشركة بمفهوم ذكاء الاعمال وابعاده.
- ب- ما مستوى ادراك الإدارة والعاملين في الشركة المبحوثة لإدارة الجودة الشاملة.
- ج- هل لدى الإدارة إمكانية لتوظيف أدوات ذكاء الاعمال لتعزيز أنشطة إدارة الجودة الشاملة.
- د- ما طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين كل من أدوات ذكاء الاعمال وإدارة الجودة الشاملة.

#### ثانياً:- أهمية البحث

تأتي أهمية البحث من أهمية الشركة المبحوثة (شركة نور الكفيل للمنتجات الغذائية والحيوانية) لما توفره من منتجات تتوزع في اغلب الاسواق العراقية، وكما يكتسب البحث أهميته من أهمية متغيراته

يشهد العالم في الوقت الحاضر تغيرات وتحولات سريعة تفرضها بيئة الاعمال الحديثة ، بالإضافة الى اشتداد المنافسة في كافة الاسواق المحلية والدولية ادى ذلك الى زيادة متطلبات الزبائن واصبح من الضروري على المنظمات معرفة كيفية جمع عدد هائل من المعلومات من كل من بيئتها الداخلية او الخارجية ، و في صناعة التكنولوجيا سريعة التغير، يُنظر إلى ذكاء الأعمال كأداة قوية لتحسين القدرة التنافسية والتشغيلية، وتستفيد أنظمة ذكاء الأعمال من أصول المعلومات ذات الصلة لتسهيل اتخاذ قرارات سريعة وأكثر استنارة مما يعزز بشكل كبير فعالية وكفاءة المنظمات ، مما يساهم في تعزيز تطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة باعتبارها فلسفة ادارية متكاملة تهدف باستمرار الى تحسين جودة المنتجات والعمليات لتحقيق رضا الزبائن ، و من المهم جداً للمنظمات أن تتبنى مبادئ إدارة الجودة الشاملة ليس فقط لتحقيق الأرباح ولكن أيضاً من أجل البقاء في السوق ، ومن اجل تحقيق اهداف البحث فقد تمت هيكلته الى اربع مباحث رئيسية مقسمة منها المبحث الاول منهجية البحث من خلال مشكلة البحث واهمية واهدافه وايضا بناء مخططة الفرضي والفرضيات المنبثقة عنه ، وحدوده وادواته واساليب جمع البيانات والمعلومات وأدوات تحليلها ، وتطرق المبحث الثاني الى الجانب النظري للبحث من خلال استعراض المتغير المستقل ذكاء الاعمال والمتغير المعتمد ادارة الجودة الشاملة ، اما المبحث الثالث فقط تطرق الى الجانب العملي من البحث والمبحث الرابع تطرق الى استنتاجات البحث وتوصياته.

#### المبحث الأول

#### منهجية البحث

#### أولاً: مشكلة البحث

- ب- التعرف على واقع تطبيق أدوات ذكاء الاعمال في الشركة المبحوثة.
- ج- التعرف على مستوى التطور الحاصل في إدارة الجودة الشاملة في الشركة المبحوثة.
- د- تشجيع الشركة على تبني استخدام أدوات ذكاء الاعمال في سبيل تعزيز أنشطة إدارة الجودة الشاملة.
- ثالثاً:- أهداف البحث

أ- تقديم اطار نظري ومفاهيمي لمنظورات ادوات ذكاء الاعمال ودورها في تعزيز أنشطة إدارة الجودة الشاملة.

#### رابعاً:- مخطط البحث الفرضي



شكل (1) يمثل المخطط الفرضي للبحث

خامساً:- فرضيات البحث

- ج- لا توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين رأس المال البشري وإدارة الجودة الشاملة للمنظمة.
- د- لا توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين الثقافة وإدارة الجودة الشاملة للمنظمة.

البحث الحالي يستند على عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية والتي من شأنها تحقق اهداف البحث واختبار مخططة الفرضي وهي كما يلي:-

1- الفرضية الرئيسية الأولى ( لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ذكاء الاعمال وإدارة الجودة الشاملة للمنظمة) وتفرعت عنها أربعة فرضيات فرعية وهي كما يلي:

سادساً:- حدود البحث

- 1- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للبحث في شركة نور الكفيل للمنتجات الغذائية والحيوانية مجتمعاً للبحث لإجراء الجانب الميداني ، ويعود السبب في اختياره كون الشركة ذات طابع إنتاجي حيوي يدعم الاقتصاد الوطني وتقدم منتجات ذات جودة مقبولة من قبل الزبائن وتتميز بعلامة تجارية معروفة على مستوى العراق.
- 2- الحدود الزمانية: عملية جمع البيانات للجانب العملي وإجراء المقابلات الشخصية للمبحوثين تمت في المدة ما بين 2024/2/1 م ولغاية 2024/3/20 م .
- 3- الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية للبحث بالعينة المبحوثة والمتمثلة بالعاملين في شركة نور الكفيل للمنتجات الغذائية والحيوانية في كربلاء المقدسة ، إذ بلغ حجمها (70) مفردة من العاملين موزعين على جميع الاقسام في الشركة.

سابعاً:- أدوات البحث

من أجل تحقيق أهداف البحث فقد تم اعتماد الأدوات الآتية :

- أ- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البنية التحتية التكنولوجية وإدارة الجودة الشاملة للمنظمة بأبعادها.
- ب- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عملية المعرفة وإدارة الجودة الشاملة للمنظمة بأبعادها.
- ج- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البنية رأس المال البشري وإدارة الجودة الشاملة للمنظمة بأبعادها.
- د- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة وإدارة الجودة الشاملة للمنظمة بأبعادها.
- 2- الفرضية الرئيسية الثانية (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لذكاء الاعمال في إدارة الجودة الشاملة للمنظمة).
- وتفرعت عنها اربع فرضيات فرعية وكما يلي:
- أ- لا توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين البنية التحتية التكنولوجية وإدارة الجودة الشاملة للمنظمة.
- ب- لا توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين عملية المعرفة وإدارة الجودة الشاملة للمنظمة.

المضي قدماً بأعمالهم (Nyanga et al., 2020:2). ويشير (Mariani et al., 2018:3516) بان ذكاء الاعمال يشمل جميع الأنشطة والتطبيقات والتقنيات اللازمة لجمع وتحليل وتصوير بيانات الأعمال لدعم اتخاذ القرارات التشغيلية والاستراتيجية، وفي الوقت الحالي، يتم استخدام ذكاء الأعمال كمصطلح شامل لتغطية مجالات تخزين البيانات وإعداد التقارير. ويوضح (Eidizadeh et al., 2017:252) أن ذكاء الأعمال هو إطار عمل يتضمن عمليات وأدوات وتقنيات مختلفة وهو مصمم للانتقال من البيانات إلى المعلومات ومن المعلومات إلى المعرفة ويضيف قيمة إلى المنظمة من خلال استخدام المعرفة التي تم الحصول عليها، يمكن لمديري المنظمات اتخاذ قرارات أفضل والقيام بأنشطة الأعمال بشكل أكثر كفاءة وفعالية. ويرى (Ratia et al., 2018:4) إن مفهوم ذكاء الأعمال متعدد الأطراف وله عدة تعريفات ويمكن اعتباره عبارة أو مصطلح يشبه المظلة يجمع تحتها أدوات وتطبيقات وأساليب مختلفة أو يمكن اعتباره يحتوي نهجين رئيسيين هما النهج التكنولوجي والنهج العملي، ومع ذلك فإن ذكاء الأعمال لديه العديد من المفاهيم المتشابهة مثل الذكاء التنافسي، وذكاء السوق، وذكاء العملاء، وذكاء المنافس، وذكاء الاستراتيجي، والذكاء التقني.

## 2- أهمية ذكاء الأعمال

تكمُن أهمية ذكاء الأعمال من خلال تزايد نشر تطبيقاته في الشركات اليوم، وأصبح الطلب على ذكاء الأعمال في السوق أقوى من أي وقت مضى، وهذا دليل على السوق المتزايدة الهائلة لبرامج ذكاء الأعمال التي تحدد الركود الحالي لإظهار نمو كبير في الإيرادات (Hellström & Ahmad, 2015:6). ويؤكد (Ramberg 2019:4) أن ذكاء الأعمال يعد نشاطاً مهماً في عملية الإدارة الاستراتيجية، حيث يدعم المديرين لاتخاذ قرارات مستنيرة في أنشطة التخطيط والإدارة الخاصة بهم، ويمكن أن يغطي ذكاء الأعمال في بيئة الحكومة المحلية قضايا مثل الاتجاهات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية أو البيانات المختلفة عن أصحاب المصلحة مثل العملاء والمنافسين والمتعاونين. ويضيف (Vugec et al., 2020:2) بأن أنظمة ذكاء الأعمال تدعم صنع القرار من خلال جمع البيانات الداخلية والخارجية وتحليلها وإعداد التقارير عنها، حيث تؤثر التخصصات المختلفة على ذكاء الأعمال ويساهم البعض في ذكاء الأعمال من منظور تقني بينما يركز البعض الآخر على منظور البحث عن المعرفة والتكامل، أي إن ذكاء الأعمال ليس مهماً فقط لدعم عملية صنع القرار في العمليات التجارية ولكن أيضاً لتحسين العمليات التجارية. بشكل عام، يقدم ذكاء الأعمال نماذج أعمال يمكنها الجمع بين تقنيات ومتغيرات مختلفة لتوفير حل موحد لاتخاذ قرارات أفضل (Travis & Venkatesan 2015:5). ويرى (صويص

- 1- أدوات الجانب النظري: تمثلت في الكتب، الدوريات، البحوث العربية والاجنبية، المجلات.
- 2- أدوات الجانب الميداني: تم اعتماد عدد من أساليب جمع البيانات الخاصة بهذا الجانب وهي :
  - أ- المقابلة الشخصية: تم إجراء العديد من المقابلات الشخصية لأفراد عينة البحث ، لغرض الوقوف على آرائهم بخصوص متغيرات البحث، وايضاً توضيح فقرات الاستبانة من خلال الإجابة على الاستفسارات التي تطرح لضمان الحصول على الإجابة الدقيقة عن فقراتها.
  - ب- استمارة الاستبانة: اعتمدت كأداة رئيسه للبحث في الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة ، وتم مراعات الوضوح و البساطة في صياغتها ، فضلاً عن اعتماد مقياس ليكرت الخماسي مقياساً للبحث.
- ثامناً : أدوات التحليل الإحصائي
  - اعتمد الباحث الأدوات الإحصائية المبنية في تحليل النتائج واختبار فرضيات البحث ومخططه وكالاتي:-
  - أ. معامل الارتباط البسيط : أستخدم لقياس قوة العلاقة بين المتغيرين الرئيسيين.
  - ب. معامل الانحدار الخطي البسيط :أستخدم لاختبار تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد .
  - ج. معامل التفسير ( $R^2$ ): أستخدم لتوضيح مقدار التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد.
  - د. اختبار ( t ) : أستخدم لاختبار معنوية علاقات الارتباط.
  - هـ. اختبار ( F ) :أستخدم لاختبار معنوية علاقات التأثير.
  - و. أستخدم البرنامج الإحصائي الجاهز (SPSS) لمعالجة البيانات.

## المبحث الثاني

### الإطار النظري للبحث

#### أولاً :- ذكاء الأعمال : Business Intelligence

#### 1- مفهوم ذكاء الأعمال

أن مصطلح ذكاء الأعمال يتكون من مقطعين أساسيين هما (ذكاء : Intelligence) و (الأعمال: Business) فالذكاء يشير الى قدرة المنظمة على تطبيق المعرفة في محاولة حل المشاكل المحيطة بها وبمهارة باستخدام العقلانية ، أما الاعمال فيشير الى النشاط الذي يسعى لتحقيق الأرباح من خلال بيع السلع والخدمات للزبائن ( المراد ومجد، 2022: 232). وتم تقديم مفهوم ذكاء الأعمال لأول مرة في عام 1989 بواسطة هوارد دريسنر من مجموعة جارنتر في كتابه الأعمال و سرعة الفكر باستخدام الجهاز العصبي الرقمي، حيث ذكر بيل جيتس مؤسس شركة مايكروسوفت أن دور مدير الأعمال في تعزيز ذكاء الأعمال هو خلق جو لتعزيز تبادل المعلومات والتعاون (Ye & Ma, 2017:27). ومع ذلك لا يوجد إجماع على تعريف ذكاء الأعمال، حيث عرّف بعض الكتاب ذكاء الأعمال على أنه جمع المعلومات أو البيانات لمساعدة المديرين التنفيذيين للشركات ومديري الأعمال على دراسة الاتجاهات الحالية في السوق حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن



تقوم إدارة الجودة الشاملة كمنهج مهم لنجاح المنظمات على عدد من الأبعاد وهي تعتبر بمثابة مبادئ مهمة لها حيث اشار (شاكور، 2018:242) الى هذه الأبعاد والتي يجب ان تتبعها أي منظمة لنجاح إدارة الجودة الشاملة وهي كالتالي:

دعم ومساندة الإدارة العليا:- حيث يحفز دعم الإدارة العليا ومساندتها إدارة الجودة وذلك من خلال توفير التوجيه والموارد لتحسين الجودة ، حيث ينعكس دم الإدارة على تعزيز البيئة التعليمية والتعاونية للزمتة لتنفيذ إدارة الجودة (Zeng et al., 2015:161). حيث ان الإدارة العليا تبدأ بالاستفادة من الفرص المتاحة في السوق وذلك من خلال وضع استراتيجية من شأنها منح المنظمة منافسة او ميزة أخرى وأيضا التركيز على إجراءات فعالة ذات قيمة مضافة ، وكما يطلب من الإدارة العليا تطوير خطط واستراتيجيات فعالة لتحقيق الجودة والتعرف على عوامل النجاح المهمة والحاسمة ، وكما ينبغي على الإدارة العليا ان تثبت بانها جادة في إدارة الجودة الشاملة وبشكل فعال في جميع أنحاء المنظمة والاعتراف بالجهود والإنجازات التي حققتها العاملين لديهم ومنحهم الاهتمام والمكافئة التي يستحقونها (Oakland, 2014:40).وأضاف (Elvis,2014:36) ان تبني الإدارة العليا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة والالتزام بجميع متطلبات تطبيق هذا النظام إضافة الى ذلك تقديم الدعم الكامل لتطبيقه والتأكيد على التزام جميع الموظفين وعلى جميع المستويات الوظيفية بتنفيذ إدارة الجودة الشاملة.

التحسين المستمر:- تجسد إدارة الجودة الشاملة الاعتقاد بأن عملية الإدارة يجب أن تركز على دمج الجودة الموجهة نحو العملاء في جميع أنحاء المنظمة ، وكما أنها تعتبر أداة قوية لخلق ثقافة الجودة لأنها تركز على القيادة والاتصالات والتدريب والتحسينات المستمرة ، وتصف إدارة الجودة الشاملة نهج الإدارة لتحقيق النجاح على المدى الطويل من خلال رضا العملاء والجهد الجماعي لجميع أعضاء المنظمة في تحسين العمليات والمنتجات والخدمات والثقافة التي يعملون فيها ( Adjei & Mensah, 2016:143). وتميل المنظمات الى النظر الى الجودة بأنها عملية تتحسن باستمرار وليست منتجا ثابتا ، وبالتالي تطور العمليات الخاصة بتحسين الجودة (Mclean et al., 2017:219).

مشراكة العاملين:- يشير (Almahamid&Qasrawi,2017:1050) بأنه يجب على جميع العاملين في المنظمة المشاركة في العمل ومن اجل تحقيق الأهداف المشتركة، ولا يمكن الحصول على التزام العامل الكامل ومسؤوليته تجاه العمل الا بعد إزاحة الخوف من مكان العمل. ويوضح (Trott,2017:172) ان هذا المفهوم يتطلب المشاركة والعمل الجماعي في جميع أجزاء المنظمة وأيضا في جميع الأنشطة ، ويجب ان يتشارك جميع الموظفين في جميع الإداريات.

التحسين المستمر للعمليات ، حيث تشير معظم الدراسات السابقة إلى أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة كانت مرتبطة بشكل إيجابي بالإنتاجية وأداء التصنيع، والأداء المالي، وأداء الشركة الإجمالي، والأداء التنظيمي، والأداء التشغيلي ( Abdi & Singh, 2022:1117). ويشير ( Tortorella et al., 2020:526) ان هناك إجماع على تعريف إدارة الجودة الشاملة باعتبارها بناء متعدد العناصر يتجاوز الاستخدام الفردي لمعايير الجودة ومقاييسها ، ويُنظر إليه أيضا على أنه نهج منظم لتطوير السلوك التنظيمي المتوقع الذي يهدف إلى تعزيز الإدارة التي تركز على الأفراد وتعزيز مشاركة الموظفين والثقافة التعاونية للتحسين المستمر وإضافة قيمة للعملاء. ويضيف ( Bouranta et al., 2017:148) أن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة تكاملية للإدارة لتحسين جودة المنتجات والعمليات بشكل مستمر لتحقيق رضا العملاء أو هي مجموعة من الممارسات الإدارية المطبقة في جميع أنحاء المنظمة والموجهة لضمان تلبية المنظمة باستمرار لمتطلبات العملاء أو تجاوزها.

## 2- أهمية إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة هي نظام إدارة جودة مستخدم على نطاق واسع وهي خطوة نحو تحقيق نتائج خالية من العيوب ، تم إنتاجها في الخمسينيات وأصبح أكثر شعبية منذ أوائل الثمانينيات ، وهو يصف موقف وتنظيم وثقافة الشركة التي تبذل قصارى جهدها لتقديم المنتجات والخدمات التي تتوافق مع احتياجات عملائها، ويلعب نظام الإدارة هذا دورا مهما في نجاح الشركة على المدى الطويل وله جانب مهم لتحسين الكفاءة التنظيمية (Androwis et al., 2018:3181). وان العولمة الاقتصادية وعولمة السوق ادت إلى ظهور دور متزايد الأهمية لإدارة الجودة الشاملة والمعايير المرتبطة بها وأصبح العديد من الباحثين ينظرون إلى إدارة الجودة الشاملة على نحو متزايد على أنها شرط مهم لتحقيق الميزة التنافسية (Ahmed & Idris, 2020:2). ويضيف كل من ( Adjei & Mensah, 2016:143) أن إدارة الجودة الشاملة أصبحت في الوقت الحاضر جزءاً من إدارة الشركات على نطاق عالمي، وتتم دراسة الجودة اليوم تحت المظلة الشاملة "إدارة الجودة الشاملة" وان الجودة انتقلت كمفهوم من كونها سمة للمنتج أو الخدمة لتشمل جميع أنشطة المنظمة. ويؤكد ( Tortorella et al., 2020:526) ان إدارة الجودة الشاملة تعمل على تعزيز تحسين الجودة في جميع الوظائف والعمليات في جميع أنحاء المنظمة مع مراعاة التفاعلات بين العناصر التنظيمية.

## 3- ابعاد إدارة الجودة الشاملة

تخدم المواطن والسعي للنهوض بالواقع الإنتاجي الوطني من خلال التعاقد مع المعامل المحلية و محاولة تشغيل عدد كبير من الايدي العاملة الوطنية. كانت بداية شركة نور الكفيل في محافظة كربلاء من خلال مراكز للبيع المباشر المقدسة ثم النجف الاشرف و بغداد لتصل اليوم الى معظم محافظات العراق. و تتابع الشركة كل مراحل انتاج المواد عن طريق لجان تم تشكيلها من قبل مركز الكفيل الاسلامي التابع للعتبة المقدسة و ادارة الشركة تقوم بالإشراف المباشر بدءاً من الخطوات الاولى للإنتاج و أيضا التأكد من سلامة المنتجات و مطابقتها للمواصفات العالمية و حتى وصولها الى يد المواطن. وتهدف الشركة الى تحقيق توفير المنتجات المختلفة ذات الجودة والنوعية العالية و الالتزام بأن تكون كل المنتجات طبقاً للأحكام الإسلامية وأيضاً انشاء المصانع و المعامل المحلية لإنتاج المواد الغذائية والحيوانية.

ثانياً:- مقياس البحث المستخدمة

تم استخدام مقياس (كرونباخ الفا) ممن قبل الباحث وذلك لغرض قياس ثبات الاستبانة بوصفها أداة جمع البيانات والمعلومات ، حيث يتبين من الجدول (1) بأن جميع القيم مقبولة من الناحية الإحصائية وحسب ما أشار اليه (Urasachi,2015:681) والذي بين ان أقل قيمة مقبولة لمقياس (كرونباخ الفا) في العلوم السلوكية (0.60) مما يدل ان أداة القياس المستخدمة في البحث تتصف بالاتساق والصدق والثبات.

د- التركيز على الزبون:- ان نجاح المنظمة يعتمد على مدى فهم المنظمة لعملائها وتلبية احتياجاتهم ، وبالنسبة لجميع منظمات الاعمال هنالك نوعين من العملاء الداخليون (الموظفون) والعملاء الخارجيون (المستهلك النهائي أو مستخدم الخدمة او المنتج) (علي و المشهداني ، 2023:47). ويرى (Zu et al., 2008:630) ان التركيز على الزبائن يعد احد عوامل الميزة التنافسية ، حيث ان التركيز والتنفيذ الفاعل لإدارة الجودة الشاملة يعتبر الأساس في تلبية متطلبات الزبائن.

المبحث الثالث

الجانب العملي من البحث

أولاً:- نبذة مختصرة عن شركة نور الكفيل للمنتجات الغذائية والحيوانية

تعد شركة نور الكفيل للمنتجات الغذائية والحيوانية التابعة للعتبة العباسية المقدسة من الشركات المميزة في الانتاج الغذائي والحيواني والتي رفدت الأسواق العراقية بأنواع مختلفة من المنتجات الغذائية والحيوانية وكذلك منتجات الالبان حيث ان منتجات شركة نور الكفيل تعد ذات كفاءة و جودة عالية وأسعار مقبولة من قبل اغلب المواطنين ، وسعت الشركة بفضل توجيه ودعم من السيد المتولي الشرعي للعتبة العباسية المقدسة سماحة السيد احمد الصافي (دام عزه) للاعتماد على المنتجات الوطنية وتشجيع المشاريع الوطنية كمشاريع البيض والالبان. كما حرص مدير شركة نور الكفيل على استثمار أفضل الطاقات داخل الشركة و محاولة ترجمة كل أفكارهم الى مشاريع

### جدول (1)

المقاييس المستخدمة في البحث مع قيم (Cronbach alpha)

المتغير	قيم Cronbach alpha	الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة Cronbach alpha	قيمة الصدق	المصدر
ذكاء الأعمال	0.92	البنية التحتية التكنولوجية	4	0.78	0.89	Waranpong et al ., 2016:17
		عملية المعرفة	4	0.79	0.89	
		رأس المال البشري	4	0.86	0.93	
		الثقافة	4	0.74	0.86	
إدارة الجودة الشاملة	0.79	دعم ومساندة الإدارة العليا	4	0.66	0.82	شكر ، 2018:5
		التحسين المستمر	4	0.66	0.82	
		مشاركة العاملين	4	0.67	0.82	
		التركيز على الزبون	4	0.66	0.83	

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

## 1- وصف وتشخيص ذكاء الاعمال وأبعاده

ثالثاً :- وصف وتشخيص متغيرات البحث

يتضمن هذا المحور وصف وتشخيص متغيرات البحث حسب الإجابات لأفراد عينة البحث وذلك من خلال استخدام بعض المتغيرات الوصفية المناسبة وكالتالي:

## جدول (2)

## الإحصاءات الوصفية لذكاء الاعمال وأبعاده

ت	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الإجابة %
1	البنية التحتية التكنولوجية	3.28	0.89	65.34 %
2	عملية المعرفة	3.42	0.89	68.17 %
3	رأس المال البشري	3.44	0.98	68.63 %
4	الثقافة	3.40	0.92	67.90 %
5	ذكاء الاعمال	3.39	0.92	67.51 %

المصدر: اعداد الباحث في ضوء مخرجات SPSS

أفراد عينة البحث تتباين في تبني ابعاد ذكاء الاعمال. حيث يتضح انها تركز على رأس المال البشري في المقام الأول ومن ثم عملية المعرفة بالمقام الثاني ومن ثم الثقافة وأخيراً جاءت البنية التحتية التكنولوجية من حيث التركيز والاهتمام ، وان التباين واضح في شدة الإجابة الخاصة بأبعاد ذكاء الاعمال وكما يعرضه الجدول (2) على التوالي ، حيث ان شدة الإجابة كانت عالية فيما يخص بعد رأس المال البشري تليها عملية المعرفة والثقافة ام البنية التحتية التكنولوجية جاءت بالمرتبة الأخيرة من حيث شدة الإجابة.

يتضح من الجدول (2) أعلاه ان مستوى اهتمام أفراد عينة البحث بمتغير ذكاء الاعمال كان مرتفعاً نسبياً ، حيث بلغ الوسط الحسابي لمتغير ذكاء الاعمال (3.39) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبلغ الانحراف المعياري (0.92) وشدة الإجابة بلغت (67.51%) وهي نسبة جيدة نوعاً ما ، وهذا يشير الى اهتمام شركة نور الكفيل بمتغير ذكاء الاعمال وانها تستخدم مجموعة متكاملة من الأدوات المستخدمة لدعم تحويل البيانات إلى معلومات لدعم اتخاذ القرار ، وان الشركة تستخدم قدراتها وعملياتها لإنشاء المعرفة التي ستساعد في نهاية المطاف في إيصال المعلومات الصحيحة إلى الأشخاص المناسبين، في الوقت المناسب ومن خلال القناة الصحيحة. كما نلاحظ ان اراء

## 1- وصف وتشخيص إدارة الجودة الشاملة وأبعاده

جدول (3) الإحصاءات الوصفية لإدارة الجودة الشاملة وأبعاده

ت	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الإجابة %
1	دعم ومساندة الإدارة العليا	3.28	0.75	65.40 %
2	التحسين المستمر	3.40	0.80	67.90 %
3	مشاركة العاملين	3.56	0.90	71.06 %
4	التركيز على الزبون	3.20	0.85	68.58 %
5	إدارة الجودة الشاملة	3.42	0.83	68.12 %

المصدر: اعداد الباحث في ضوء مخرجات SPSS

حيث بلغ الوسط الحسابي لمتغير إدارة الجودة الشاملة (3.42) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وبلغ

حيث يتضح من الجدول (3) ان مستوى اهتمام أفراد عينة البحث بمتغير إدارة الجودة الشاملة كان مرتفعاً نسبياً ،



لغرض اختبار قوة علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث على مستوى العينة المبحوثة استخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات التي انبثقت عن البحث:-

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: حيث نصت الفرضية الرئيسية على انه (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نكء الاعمال و إدارة الجودة الشاملة). ولقد تفرع عنها خمسة فرضيات فرعية كما يلي:

1- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البنية التحتية التكنولوجية و إدارة الجودة الشاملة.

2- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عملية المعرفة إدارة الجودة الشاملة.

3- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين راس المال البشري إدارة الجودة الشاملة.

4- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة إدارة الجودة الشاملة.

استخدم الباحث معامل ارتباط (Pearson) لغرض اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وما تفرع عنها من فرضيات فرعية ، ويشير الجدول (4) ادناه الى نتائج علاقات الارتباط بين متغيرات البحث ، وعلى النحو الاتي:

1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البنية التحتية التكنولوجية و إدارة الجودة الشاملة.

2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عملية المعرفة إدارة الجودة الشاملة.

3- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين راس المال البشري و إدارة الجودة الشاملة.

4- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقافة و إدارة الجودة الشاملة.

وبشكل عام يستدل الباحث على رفض الفرضية الرئيسية الأولى و بمعنى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نكء الاعمال و إدارة الجودة الشاملة).

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: نصت الفرضية الرئيسية الثانية على انه (لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لنكء الاعمال في إدارة الجودة الشاملة) ، وتفرعت منها خمس فرضيات فرعية وهي كما يلي:-

1- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للبنية التحتية التكنولوجية في إدارة الجودة الشاملة.

2- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لعملية المعرفة في إدارة الجودة الشاملة.

3- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لرأس المال البشري في إدارة الجودة الشاملة.

4- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للثقافة في إدارة الجودة الشاملة.

ويبين الجدول (5) ادناه اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الانحراف المعياري (0.83) اما شدة الإجابة فقد بلغت لمتغير إدارة الجودة الشاملة (68.12%) وهذا يدل بان الشركة المبحوثة تعطي اهتمام بالغ لأداره الجودة الشاملة ، وان الشركة تتبع طريقة لإدارة الصناعات لتحسين جودة المنتج وكذلك جودة الخدمة والكفاءة الشاملة للإنتاج-1- والعمليات الأخرى ، وهي خطوة نحو تحقيق نتائج خالية من العيوب. وكما نلاحظ ان افراد عينة البحث تتباين في توفر ابعاد إدارة الجودة الشاملة ، حيث يتضح توفر مشاركة العاملين في المقام الأول ومن ثم التحسين-1- المستمر في المقام الثاني اذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.56 ، 3.40) على التوالي وبلغ الانحراف المعياري لهما-2- (0.90 ، 0.80) على التوالي وهذا يدل على ان شركة الكفيل تتباين في توفر ابعاد إدارة الجودة الشاملة ، اما بعد-3- دعم ومساندة الإدارة العليا جاء بالمرتبة الثالثة في ما يخص بالوسط الحسابي وبانحراف معياري (0.75) اما-4- شدة الإجابة لبعد دعم ومساندة الإدارة العليا بلغ (65.40%) وجاء بعد التركيز على الزبون بالمرتبة الرابعة والأخيرة بوسط حسابي بالغ (3.20) وبانحراف معياري (0.85).

رابعا :- اختبار فرضيات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث

#### جدول (4)

#### علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

علاقات الارتباط	إدارة الجودة الشاملة	البنية التحتية التكنولوجية
1	0.231 *	
2	0.433 **	
3	0.423 **	
4	0.540 **	
	0.480 **	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

\*\* الارتباط المعنوي بمستوى (1%) \* الارتباط المعنوي بمستوى (5%)

يوضح الجدول (4) ان هنالك علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية بمستوى (1%) بين كل من ابعاد عملية المعرفة وأيضاً رأس المال البشري والثقافة ، حيث بلغت علاقات الارتباط بينها (0.433 و 0.423 و 0.540) وعلى التوالي ، وكانت علاقة الارتباط معنوية بمستوى (5%) بين بعد البنى التحتية التكنولوجية حيث بلغت (0.231) ، وكانت علاقة الارتباط بين متغير نكء الاعمال و متغير إدارة الجودة الشاملة (0.480) وهي قيمة موجبة وذات دلالة معنوية بمستوى (1%). حيث يستدل الباحث على ما يأتي:-

#### جدول (5)

#### اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المعتمد	إدارة الجودة الشاملة	قيمة t المحسوبة	قيمة f المحسوبة	معامل التحديد
-----------------	----------------------	-----------------	-----------------	---------------

المتغير المستقل	$\alpha$	$\beta$	ومستوى معنويتها	ومستوى معنويتها	$R^2$
البنية التحتية التكنولوجية	2.91	0.17	*2.11	4.08	0.06

\* معنوي عند مستوى 5%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

يتبين من الجدول (5) أعلاه ان البنية التحتية التكنولوجية تساهم بمقدار (0.17) في تعزيز وتحسين إدارة الجودة الشاملة وهو تأثير معنوي عند مستوى (5%) لان قيمة (t) المحسوبة بلغت (2.11). اما قيمة (f) المحسوبة التي تقيس معنوية انموذج الانحدار فقد بلغت (4.08) وهي قيمة معنوية عند مستوى (5%). اما قيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.06) حيث هذا يعني ان البنية التحتية التكنولوجية تفسر ما نسبته (6%) من التغيرات التي تطرأ على إدارة

الجودة الشاملة. اما النسبة الباقية فتعود الى عوامل أخرى غير داخلية في الانموذج. وعلية يستدل الباحث على رفض الفرضية الفرعية الأولى ، وبمعنى تؤثر البنية التحتية التكنولوجية في إدارة الجودة الشاملة.

يبين الجدول (6) ادناه اختبار الفرضية الفرعية الثانية

## جدول (6)

## اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المعتمد	إدارة الجودة الشاملة		معامل التحديد $R^2$	قيمة f المحسوبة ومستوى معنويتها	قيمة t المحسوبة ومستوى معنويتها
	$\alpha$	$\beta$			
المتغير المستقل					
عملية المعرفة	2.41	0.30	0.20	**16.8	**4.11

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

يتبين من الجدول (6) الوارد في أعلاه ان تعزيز عملية المعرفة بمقدار وحدة واحدة سيحسن من إدارة الجودة الشاملة بمقدار (0.30) وهو معنوي عند مستوى (1%) لان قيمة (t) المحسوبة بلغت (4.11). اما قيمة (f) المحسوبة والتي تقيس معنوية انموذج الانحدار فقد بلغت (16.8) وهي قيمة معنوية عند مستوى (1%). اما قيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.20) وهذا يعني ان عملية

المعرفة تفسر ما نسبته (20%) من التغيرات التي تطرأ على إدارة الجودة الشاملة ، اما النسبة المتبقية فهي تعود الى لعوامل أخرى غير داخلية في الانموذج. وعلية يستدل الباحث على رفض الفرضية الفرعية الثانية ، بمعنى تؤثر عملية المعرفة في إدارة الجودة الشاملة.

يبين الجدول (7) ادناه اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

## جدول (7)

## اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المعتمد	إدارة الجودة الشاملة		معامل التحديد $R^2$	قيمة f المحسوبة ومستوى معنويتها	قيمة t المحسوبة ومستوى معنويتها
	$\alpha$	$\beta$			
المتغير المستقل					
رأس المال البشري	2.61	0.25	0.19	**15.79	**3.98

\*\* معنوي عند مستوى 1%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

الجدول (7) يشير اذا زاد الاهتمام برأس المال البشري وبمقدار وحدة واحدة سيعزز ويحسن ذلك من إدارة الجودة الشاملة وهو تأثير معنوي عند مستوى (1%) لان قيمة (t) المحسوبة (3.98). اما قيمة (f) المحسوبة والتي تقيس معنوية انموذج الانحدار فقد بلغت (15.79) وهي قيمة معنوية عند مستوى (1%) ، اما قيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.19) وهذا يعني ان رأس المال البشري يفسر ما

نسبته (19%) من التغيرات التي تطرأ على إدارة الجودة الشاملة ، واما النسبة الباقية فتعود الى عوامل أخرى غير داخلية في الانموذج. وعلية يستدل الباحث على رفض الفرضية الفرعية الثالثة ، وبمعنى يؤثر رأس المال البشري في إدارة الجودة الشاملة.

يبين الجدول (8) ادناه اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

## جدول (8)

## اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المعتمد	إدارة الجودة الشاملة	قيمة t المحسوبة	قيمة f المحسوبة	معامل التحديد

المتغير المستقل	$\alpha$	$\beta$	ومستوى معنويتها	ومستوى معنويتها	$R^2$
الثقافة	2.16	0.37	**5.46	**30	0.30

\*\* معنوي عند مستوى 1%

اما النسبة المتبقية فتعود الى عوامل أخرى غير داخلية في النموذج ، وعلية يستدل الباحث على رفض الفرضية الفرعية الرابعة ، وبمعنى تؤثر الثقافة في إدارة الجودة الشاملة. بعد ان قام الباحث باختبار كل الفرضيات الفرعية ، يتم في الخطوة التالية اختبار الفرضية الرئيسية الثانية وبشكل اجمالي وعلى النحو التالي:

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

يبين الجدول (8) اعلاه ان الثقافة تساهم بزيادة إدارة الجودة الشاملة بمقدار (0.37) حيث ازدادت بمقدار وحدة واحدة وهو يعتبر تأثير معنوي عند مستوى معنوية (1%) ، لأن قيمة (t) المحسوبة بلغت (5.46) اما قيمة (f) المحسوبة والتي تقيس معنوية نموذج الانحدار قد بلغت (30) وهي قيمة معنوية عند مستوى (1%) ، اما قيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.30) وهذا يشير الى ان الثقافة تفسر ما نسبته (30%) من التغيرات التي تطرأ على إدارة الجودة الشاملة ،

### جدول (9)

#### اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

#### العلاقة بين أدوات ذكاء الاعمال وإدارة الجودة الشاملة

المتغير المعتمد	إدارة الجودة الشاملة		قيمة f المحسوبة ومستوى معنويتها	قيمة t المحسوبة ومستوى معنويتها	معامل التحديد $R^2$
	$\alpha$	$\beta$			
المتغير المستقل					
ذكاء الاعمال	2.11	0.38	**4.68	**21.79	0.24

\*\* معنوي عند مستوى 1%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

3- وجود نمط ثقافي سائد وتوفر ثقافة تنظيمية تسهل نشر المعرفة مما يساعد في تبني فلسفة ادارة الجودة الشاملة وبصورة صحيحة.

4- بينت النتائج وجود تأثير طردي ومعنوي لأدوات ذكاء الاعمال في تعزيز أنشطة إدارة الجودة الشاملة ، حيث اظهر ان ذكاء الاعمال يفسر ما نسبته (24%) من التغيرات التي تطرأ على إدارة الجودة الشاملة.

5- أظهرت النتائج ان افراد عينة البحث تتباين في توفر ابعاد إدارة الجودة الشاملة ، حيث يتضح توفر مشاركة العاملين في المقام الأول ومن ثم التحسين المستمر في المقام الثاني اذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.56 ، 3.40) على التوالي.

ثانيا:- التوصيات

1- ضرورة التأكيد على أهمية أدوات ذكاء الاعمال في تعزيز إدارة الجودة الشاملة ، من خلال تعميق الرأي لدى المدراء والعاملين عن مفهوم ذكاء الاعمال وأبعاده.

2- ضرورة اطلاع المدراء والعاملين على اهم التجارب العالمية لبعض المنظمات الرائدة في تطبيق ادوات ذكاء الاعمال ومدى اسهامه في تعزيز تطوير قدرات الافراد في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الشركة المبحوثة.

يشير الجدول اعلاه اذا تغير ذكاء الاعمال بمقدار وحدة واحدة فإن ذلك يؤدي الى تعزيز وتحسين إدارة الجودة الشاملة بمقدار (0.38) وهو تأثير معنوي عند مستوى (1%) لأن قيمة (t) المحسوبة وصلت الى (4.68) ، اما قيمة (f) المحسوبة والتي تقيس معنوية نموذج الانحدار قد بلغت (21.78) وهي قيمة معنوية عند مستوى (1%) ، اما قيمة معامل التحديد فقد بلغت (0.24) ويعني هذا الى ان ذكاء الاعمال يفسر ما نسبته (24%) من التغيرات التي تطرأ على إدارة الجودة الشاملة. أما النسبة المتبقية فتعود الى عوامل أخرى غير داخلية في النموذج ، وعلية يستدل الباحث على رفض الفرضية الرئيسية الثانية ، وبمعنى يؤثر ذكاء الأعمال في إدارة الجودة الشاملة.

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً:- الاستنتاجات

1- أدوات ذكاء الاعمال تعتبر بمثابة اليات متطورة لمعالجة البيانات والمعلومات حيث تساهم في ترشيد القرارات وتعزز من أنشطة إدارة الجودة الشاملة في الشركة.

2- مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من احدث المفاهيم الإدارية والتي تهدف الى تحسين وتطوير الأداء بصورة مستمرة لتحقيق رضا الزبائن والذي تعبر من العوامل الأساسية في تحقيق الميزة التنافسية.

## References

1. Ahmad, A. (2015). Business intelligence for sustainable competitive advantage. In Sustaining competitive advantage via business intelligence, knowledge management, and system dynamics (Vol. 22, pp. 3-220). Emerald Group Publishing Limited.
  2. Al-Eisawi, D, Serrano, A and Koulouri. (2020). The effect of Organization absorptive capacity on business intelligent system efficiency and organizational efficiency" Industrial Management &Data System , Vol.ahead of print .
  3. Boonsiritomachai, W., McGrath, G. M., & Burgess, S. (2016). Exploring business intelligence and its depth of maturity. Cogent Business & Management, 3(1), 1220663.
  4. Chongwatpol, J. (2016). Managing big data in coal-fired power plants: a business intelligence framework. Industrial Management & Data Systems, 116(8), 1779-1799.
  5. Eidizadeh, R., Salehzadeh, R., & Chitsaz Esfahani, A. (2017). Analysing the role of business intelligence, knowledge sharing and organisational innovation on gaining competitive advantage. Journal of Workplace Learning, 29(4), 250-267.
  6. Hellström, M., & Ramberg, U. (2019). Senior public leaders' perceptions of business intelligence. International Journal of Public Leadership, 15(2), 113-128.
  7. Lim, Y. Y., & Teoh, A. P. (2020). Realizing the strategic impact of business intelligence utilization. Strategic Direction, 36(4), 7-9.
  8. Mariani, M., Baggio, R., Fuchs, M., & Höpken, W. (2018). Business intelligence and big data in hospitality and tourism: a systematic literature review. International
- 3- ضرورة العمل على تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم ومحاولة استثمار طاقاتهم وامكانياتهم الفكرية بأقصى ما يمكن وذلك لتلبية متطلبات إدارة الجودة الشاملة.
  - 4- الاهتمام بأجراء البحوث العلمية والتي يمكن للشركة الاستفادة منها في مجال ذكاء الاعمال وإدارة الجودة الشاملة.
  - 5- تسهم نتائج البحث بضرورة استخدام التقنيات الحديثة و المتطورة والمتعلقة بطريقة عرض ومراقبة المعلومات والتي تساعد العاملين على تطبيق أنشطة إدارة الجودة الشاملة وبأفضل صورة.
- المصادر  
المصادر العربية
- 1- المراد ، نبال يونس و محمد ، مها عباس : 2022 (تشخيص ابعاد ذكاء الاعمال: دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية في شركة اسيا سيل للاتصالات في العراق) بحث مقدم الى مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية : المجلد:18 ، العدد:59 : العراق.
  - 2- صويص ، محمد ابراهيم و عابدين ، ابراهيم عبد سليم : 2019 ( دور نظم ذكاء الاعمال في بناء البراعة التنظيمية بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد:27 ، العدد:1 ، غزة: فلسطين.
  - 3- شاكر ، احمد:2018 (مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات : دراسة استطلاعية في مستشفى الكندي / دائرة صحة الرصافة) بحث مقدم الى مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية ، العدد108 ، المجلد24.
  - 4- علي ، سليمان سليم و المشهداني ، احمد حازم: 2023 (تأثير إدارة الجودة الشاملة في التسويق الأخضر، دراسة استطلاعية في شركة الحدباء للصناعات الغذائية المحدودة في نينوى) بحث مقدم الى مجلة كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة كركوك. المجلد13 العدد3.

- Evidence from the hotel industry of Greece. *The TQM Journal*, 29(1), 147-166.
18. Abdi, M., & Singh, A. P. (2022). Effect of total quality management practices on nonfinancial performance: an empirical analysis of automotive engineering industry in Ethiopia. *The TQM Journal*, 34(5), 1116-1144.
  19. Tortorella, G., Giglio, R., Fogliatto, F. S., & Sawhney, R. (2020). Mediating role of learning organization on the relationship between total quality management and operational performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 31(3), 524-541.
  20. Bouranta, N., Psomas, E. L., & Pantouvakis, A. (2017). Identifying the critical determinants of TQM and their impact on company performance: Evidence from the hotel industry of Greece. *The TQM Journal*, 29(1), 147-166.
  21. Androwis, N., Sweis, R. J., Tarhini, A., Moarefi, A., & Hosseini Amiri, M. (2018). Total quality management practices and organizational performance in the construction chemicals companies in Jordan. *Benchmarking: An International Journal*, 25(8), 3180-3205.
  22. Adjei, E., & Mensah, M. (2016). Adopting total quality management to enhance service delivery in medical records: Exploring the case of the Korle-Bu Teaching Hospital in Ghana. *Records management journal*, 26(2), 140-169..
  23. Ahmed, A. O., & Idris, A. A. (2020). Examining the relationship between soft total quality management (TQM) aspects and employees' job satisfaction in "ISO 9001" Sudanese oil companies. *The TQM Journal*, 33(1), 95-124
  24. Zeng, J., Phan, C. A., & Matsui, Y. (2015). The impact of hard and soft quality management on quality and innovation performance: An empirical study. *International journal of production economics*, 162
  - Journal of Contemporary Hospitality Management, 30(12), 3514-3554.
  9. Marshall, Ray.,(2005), "Labor Standards, Human capital, and Economic Development", working paper.No.271
  10. Nyanga, C., Pansiri, J., & Chatibura, D. (2020). Enhancing competitiveness in the tourism industry through the use of business intelligence: *Journal of Tourism Futures*, 6(2), 139.
  11. Rane, S. B., Narvel, Y. A. M., & Bhandarkar, B. M. (2020). Developing strategies to improve agility in the project procurement management (PPM) process: Perspective of business intelligence (BI). *Business Process Management Journal*, 26(1), 257.
  12. Ratia, M., Myllärniemi, J., & Helander, N. (2019). The potential beyond IC 4.0: the evolution of business intelligence towards advanced business analytics, 23(4), 396-410.
  13. Travis, V. M. A. M. L., & Venkatesan, P. (2015). A Reference Model for Business Intelligence to Predict Bankruptcy. *J. Enterp. Inf. Manag*, 28(2.).
  14. Vucec, D. S., Vukšić, V. B., Bach, M. P., Jaklič, J., & Štemberger, M. I. (2020). Business intelligence and organizational performance. *Business process management journal*, 26(6).
  15. Waranpong , Boonsiritomachai & G.Michael McGrath & Stephen Burgess " Operations , Information & Technology \ Research Article : 2016 ( Exploring business intelligence and its depth of maturity in Thai SMEs) " *Cogent Business & Management*
  16. Ye, Q., & Ma, B. (Eds.). (2017). *Internet+ and electronic business in china: Innovation and applications*. Emerald Publishing Limited.
  17. Bouranta, N., Psomas, E. L., & Pantouvakis, A. (2017). Identifying the critical determinants of TQM and their impact on company performance:

25. **Zu, X., Fredendall, L. D., & Douglas, T. J.(2008). The evolving theory of quality management: the role of six sigma. Journal of operations management, 26(5).**
26. **Trott, Paul. (2017). Innovation management and new product development. Six edition, Pearson Education Limited, London.**
27. **Oakland, John, S. (2014). The Quality Management and Operational Excellence. Text with cases, Fourth edition, New York.**
28. **Elvis Attakora-Amaniampong, Andrews Salakpi and Freda Bonye. (2014).Total quality management and its Impact on the level of customer Focus, International Jornal of Business and Management Invention, Volume 3,Issue 7.**
29. **Almahamid, S,M., (2017). The Impact of TQM Practices and KM Processes on organisational performance. Int. J. Qual. Mange.34, 1034.**
30. **Mclean, R. S., Antony, J., & Dahlgaard, J. J. (2017). Failure of Continuous Improvement initiatives in manufacturing environment: A systematic review of the evidence. Total quality management & Business Excellence, 28(3)**