

## أثر ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات: الدور الوسيط للبراعة التنظيمية لدى

### المؤسسات الحكومية في منطقة الجوف السعودية

إعداد

محمد طراد عقيل الرويلي

إشراف

الاستاذ الدكتور حسن علي الزعبي

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات لدى المؤسسات الحكومية في منطقة الجوف السعودية، مع التركيز على دور البراعة التنظيمية كمتغير وسيط. تضمنت أبعاد ذكاء الأعمال المدروسة: (مستودعات البيانات، التنقيب عن البيانات، المعالجة التحليلية المباشرة). بينما تم تقسيم تحسين جودة الخدمات إلى (الإعتمادية، الأمان، الاستجابة، الملموسية). واتبعت الدراسة المنهج الكمي (الوصفي التحليلي). تمثل مجتمع الدراسة من (5742) موظفاً يعملون في الدوائر الحكومية في منطقة الجوف، وتم اعتماد أسلوب العينة العشوائية البسيطة كوحدة معاينة. وزعت 384 استبانة، استرجع منها 373 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، حيث جرى تحليل البيانات باستخدام برنامجي SPSS و Smart PLS لإجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة.

وأظهرت نتائج التحليل وجود تأثير معنوي لذكاء الأعمال بأبعاده (مستودعات البيانات، التنقيب عن البيانات، المعالجة التحليلية المباشرة) في تحسين جودة الخدمات بأبعادها (الإعتمادية، الأمان، الاستجابة، الملموسية) لدى المؤسسات الحكومية في منطقة الجوف

السعودية. كما كشفت الدراسة أن البراعة التنظيمية تلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين نداء الاعمال وتحسين جودة الخدمات.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في أنظمة التنقيب عن البيانات من خلال توفير البرمجيات المتقدمة وتدريب الموظفين على استخدام أدوات تحليل البيانات بفعالية، وذلك لتحسين الاستفادة من البيانات المخزنة وتحويلها إلى معلومات تدعم اتخاذ القرار، كما أوصت الدراسة بضرورة التركيز على تطوير البنية الملموسة للخدمات الحكومية، بما يشمل تحديث المرافق والتقنيات المستخدمة في تقديم الخدمات، بحيث تعكس بيئة العمل مستوى عالٍ من الاحترافية والثقة للمستخدمين.

**الكلمات المفتاحية:** نداء الأعمال، تحسين جودة الخدمات، البراعة التنظيمية، المؤسسات

الحكومية في منطقة الجوف.

**The Impact of Business Intelligence in Improving Service  
Quality: The Mediating Role of Organizational  
Ambidexterity at Government Institutions in the Al-Jouf  
Region of Saudi Arabia**

**Prepared by:**

**Mohammed Trad Aqeel Al-Ruwaili**

**Supervised:**

**Prof. Dr. Hasan Ali Al-Zu'bi**

**Abstract**

This study aimed to explore the impact of Business Intelligence on improving service quality in government institutions in Al-Jouf region, Saudi Arabia, with a focus on the role of Organizational Agility as a mediating variable. The dimensions of Business Intelligence examined included: (Data Warehouses, Data Mining, Online Analytical Processing). Service quality improvement was divided into (Reliability, Security, Responsiveness, Tangibility). The study adopted a quantitative (descriptive-analytical) approach. The study population consisted of (5,742) employees working in government departments in Al-Jouf region. A simple random sampling method was applied, and 384 questionnaires were distributed, of which 373 were retrieved and found valid for statistical analysis. Data were analyzed using SPSS and Smart PLS to conduct the necessary statistical tests.

The results revealed a statistically significant impact of BI dimensions (data warehouses, data mining, and online analytical processing) on improving service quality dimensions (reliability, security, responsiveness, and tangibility) in government institutions in Al-Jouf. Furthermore, the findings indicated that organizational

ambidexterity plays a mediating role in the relationship between BI and service quality improvement.

The study recommended enhancing investment in data mining systems by providing advanced software and training employees to use data analysis tools effectively to maximize the value of stored data and support decision-making. It also emphasized the need to focus on developing the tangible infrastructure of government services, including upgrading facilities and technologies used in service delivery to reflect a high level of professionalism and trust for beneficiaries.

**Keywords:** Business Intelligence, Service Quality Improvement, Organizational Ambidexterity, Government institutions in Al-Jouf region

