

The role of drinking water quality in achieving customer satisfaction
Applied research in the Directorate of water Diwaniyah
دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية
ا.د. سعدون حمود جثير / كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد
الباحث / شيماء غانم حاكم / مديرية ماء الديوانية



OPEN ACCESS



P - ISSN 2518 - 5764
E - ISSN 2227 - 703X

Received: 20/2/2019

Accepted: 4/4/2019

مستخلص البحث:

الغرض من البحث هو التعرف على دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون، في احدى تشكيلات وزارة الاعمار والاسكان والبلديات العامة (مديرية ماء الديوانية) ، لكونها من المنظمات الخدمية المهمة، التي لها دور اساسي في خدمة المجتمع، وتكون بتماس كبير مع حياة المواطن والتي واجهت تحديات ادارية كثيرة ، نتيجة لتغيرات البيئة المستمرة والمتسارعة، والتلوث البيئي وعدم نضوج الوعي المجتمعي والمسؤولية الاجتماعية، إذ اثرت هذه الامور على جودة مياه الشرب، لذا فإن مشكلة البحث تكمن في معرفة دور الجودة وتحديدًا لمياه الشرب واثرها على رضا المواطن خصوصًا في ظل التوجه المجتمعي الكبير نحو استعمال مياه الشرب المعدنية ، ويمكن ان يساهم كل هذا في مواجهة هذه التغيرات وتحقيق رضا الزبون. ولتحقيق اهداف البحث ، تم صياغة فرضيتين رئيسيتين تحاول الفرضية الأولى ايجاد مدى الارتباط بين متغيري البحث: الجودة بإبعادها الخمسة (الملموسية الاعتمادية، الاستجابة، الامان، والعاطفة)، ورضا الزبون بإبعاده (الرضا عن الاجراءات، الرضا عن العاملين، والرضا عن الخدمات) بينما تحاول الفرضية الثانية: إثبات وجود تأثير بين المتغير الأول (الجودة) والثاني (رضا الزبون)، وكانت الاستبانة احد وسائل جمع البيانات اذ تم اختيار عينة البحث بطريقة العينة العشوائية والمكونة من (201) فرداً من المواطنين الذين يعيشون داخل مدينة الديوانية والتي تساهم مديرية ماء الديوانية بتوفير مياه الشرب لهم ، وقد اعتمدت الاستبانة كأداة للحصول على بيانات البحث، واختبار صحة الفرضيات والاجابة على تساؤلات البحث تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي والاختبارات الإحصائية المناسبة من بينها: الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النسب المئوية والتكرارات والانحدار الخطي البسيط، وبالاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS). و اشارت النتائج الى وجود علاقة ارتباط وتأثير قوية للجودة في ابعاد رضا الزبون وعلى ضوء هذه النتائج تم صياغة الاستنتاجات ومن أهمها أدراك عينة البحث ان جودة الخدمة لم تكن بالمستوى المطلوب من وجهة نظر الزبائن. وقد يساعد هذا البحث المديرية المبحوثة في كسب رضا الزبون من خلال تشخيص اسباب عدم اعتماد منتجات المديرية.

المصطلحات الرئيسية للبحث: الجودة- الاعتمادية- الاستجابة - الملموسية- الامان-العاطفة- رضا الزبون -الرضا عن الاجراءات-الرضا عن العاملين- الرضا عن الخدمات.





دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية

المقدمة

نظراً لأن الجودة أصبحت سلاحاً مهماً تستعمل المنظمات ونظراً لما تقدمه مديرية ماء الديوانية من مشاريع خدمية ذات تماس مباشر بحياة المواطنين, باعتبار ان الماء سر الحياة وينبوع الحياة فإن معرفة رضا الزبون لهكذا نوع من المشاريع ومحاولة النهوض بواقع الادارة فيها سوف يعود بلا ادنى شك بالفائدة على سمعة المنظمة بصورة رئيسية , وبالتالي من السهولة الوصول الى اسباب النجاح والفشل في تقديم خدمات مياه الشرب , كما أن من أساسيات نجاح خدمات قطاع الماء بشكل خاص هو وجود ادارة فاعلة وكفوءة تعمل على تقييم ادائها باستمرار وان تكون ملمة بجميع الظروف التي تحيط بأي مشروع من مشاريعها الخدمية لتشخيص مواضع ومكامن الخلل في الوقت المناسب ووضع الحلول الملائمة لها . وتعد دراسة العلاقة بين جودة المياه ورضا المواطن له ارتباط كبير بكيفية اتباع الادوات الصحيحة والاساليب الجديدة في الجودة للإدارة , وهذا ينعكس ايجاباً على واقع خدمات مياه الشرب . ومن اجل معرفة رضا المواطنين عن خدمات قطاع مياه الشرب لابد من معرفة واقع جودة مشاريع المياه , اذ تواجه ادارة المشاريع المائية العديد من المشاكل التي تؤثر في انسيابية تقديم الماء الصالح للشرب للمواطنين بشكل ذو جودة عالية وتحقيق رضا المستهلك , وتضمن البحث اربعة مباحث, شمل المبحث الاول منهجية البحث العلمية , فيما تناول المبحث الثاني الجانب النظري الذي تناول متغيرات البحث والمبحث الثالث تناول الجانب العملي واخيراً المبحث الرابع اذ تضمن الاستنتاجات والتوصيات.

المحور الأول / منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

يستعمل الكثير من سكان مدينة الديوانية المياه المعدنية المعبئة لغرض استعمال للشرب ونادراً ما يستعمل المياه التي تنتجها مشاريع الماء في الديوانية للشرب بل يكتفي المواطن لاستعمالها للغسيل والاستعمالات اليومية وبحكم عمل الباحث في مديرية الماء كونه مهندساً في هذا القطاع وله خبرة في ذلك فان كلفة المتر المكعب الواحد لانتاج المياه الصالحة للشرب هي (10) دولار تقريباً , وهذا ما ينتج عنه اثاراً سلبية تؤثر على سمعة المنظمة وبالنتيجة يقلل من ثقة المواطن بالمنظمة لعدم اعتماد منتجاتها , لذلك ينبغي دراسة هذه المشكلة للوقوف على اهم اسباب عدم اعتماد المواطن للمياه التي تنتجها مديرية الماء , وان معرفة جودة الماء المنتج من مشاريع الماء في مدينة الديوانية يعتبر مؤشر بالغ الاهمية وينعكس سلباً ام ايجاباً على رضا الزبون تحديداً وان عدم اعتماد المواطن للمياه المنتجة من قبل مشاريع المياه في الديوانية كمياه شرب هذا يعني عدم كفاءة المشاريع المائية ومحطات الضخ وعدم التعامل مع التحديات والمشاكل التي تواجهها المديرية بجدية تامة , لذلك تكمن مشكلة البحث في معرفة مدى رضا او عدم رضا المستهلك للمياه المنتجة , لذا بالإمكان التعبير عن مشكلة البحث بإثارة التساؤل الاتي :

- ما الدور الذي تؤديه جودة مياه الشرب لتحقيق رضا المواطن في المنظمة المبحوثة؟ وانطلاقاً من هذا التساؤل يمكن طرح الأسئلة الفرعية الآتية:
1. هل تدرك الادارات العليا للمنظمة المبحوثة ان مجالات تحقيق الجودة أصبحت من الممارسات المعاصرة التي تسعى اليها اغلب المنظمات؟
 2. هل تحتاج المنظمة المبحوثة الى تطبيق ابعاد الجودة في ممارساتها؟ وما إمكانية اسهام الجودة في تحقيق رضا الزبون؟
 3. هل استعملت المنظمة المبحوثة مقياس لمعرفة مدى رضا الزبائن عن ادائها؟
 4. هل يعتمد الزبائن (المواطنين) على المياه المنتجة من مشاريع الماء في مدينة الديوانية بشكل كلي ويستعملونه للشرب؟



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية

ثانياً: أهمية البحث

تتجلى أهمية البحث من طبيعة الموضوعات التي تم عرضها والتي تمثل ممارسات إدارية حديثة, فالجودة لها دورا كبيرا في مساعدة المنظمات على تطوير ممارسات عملها للتكيف مع متطلبات البيئة وتجاوزها والوصول بها الى رضا الزبون, ويمكن تحديد أهمية البحث بما يلي:-

1. تتبع أهمية البحث من خلال وجود مقاييس علمية لتوفير قاعدة بيانات لغرض الافادة منها في عميلة قياس الجودة ومعرفة اثرها على رضا الزبون.
2. ان النتائج التي سيتم التوصل اليها ستساهم في رفع اداء المنظمة وسعيها نحو اتباع ممارسات الجودة لتحقيق رضا المواطنين.
3. تتبع أهمية البحث من اعتبار الجودة ممارسة لدى الكثير من المنظمات على كل المستويات وان التوجه الاداري الجديد نحو تطبيق الجودة .

ثالثاً: أهداف البحث

يمكن تحديد أهداف البحث بما يأتي:

1. تحديد مستوى اهتمام المنظمة بابعاد الجودة .
2. التعرف على مدى رضا الزبون (المواطن) عن جودة المياه المنتجة من مشاريع المنظمة المبحوثة.
3. تشخيص طبيعة العلاقة والاطر بين المتغيرات المبحوثة.

رابعاً: فرضيات البحث

تم صياغة فرضيات البحث من خلال تحديد المتغير المستقل والمتغير التابع وأختبار علاقات الارتباط بينهما وكما يأتي :

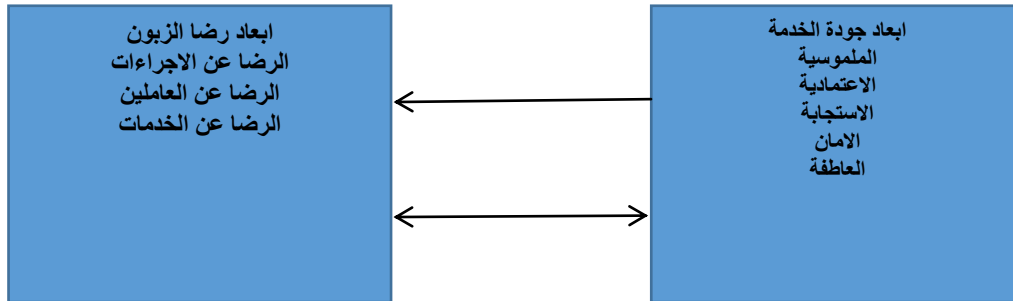
1. فرضيات البحث المتعلقة باختبار علاقات الارتباط بين المتغير المستقل (جودة الخدمة) والمتغير التابع (رضا الزبون) وتشمل:-
 - الفرضية الرئيسية الاولى : توجد علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون وتنشق منها الفرضيات الفرعية الآتية :-
 - توجد علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين بعد الملموسية ورضا الزبون .
 - توجد علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين بعد الاستجابة ورضا الزبون .
 - توجد علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين بعد الاعتمادية ورضا الزبون .
 - توجد علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين بعد الامان ورضا الزبون .
 - توجد علاقة ارتباط ايجابية معنوية بين بعد العاطفة ورضا الزبون.
2. فرضيات البحث المتعلقة باختبار التأثير بين متغيري البحث وتشمل:-
 - الفرضية الرئيسية الثانية :- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لابعاد جودة الخدمة في رضا الزبون وتنشق منها الفرضيات الفرعية الآتية :-
 - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الملموسية في رضا الزبون .
 - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الاستجابة في رضا الزبون .
 - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الاعتمادية في رضا الزبون .
 - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد الامان في رضا الزبون .
 - يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد العاطفة في رضا الزبون.



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية

خامساً : المخطط الفرضي للبحث

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه قام الباحث بتطوير مخطط فرضي لانموذج البحث وكما موضح بالشكل (1)



الشكل (1) المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على دراسة كلا من (Bhiwajee & Naido, 2010) ودراسة (العبيدي , 2014) لابعاد المتغيرين .

سادساً : أداة البحث

أعتمد الباحث الاستبانة بوصفها المصدر الأساس لجمع البيانات للجانب العملي وقد صممت الاستبانة بشكل يتلاءم مع الغرض التي اعدت من اجله بحيث تم الاعتماد على المقاييس المعتمدة لقياس جودة الخدمة ورضا الزبون بالاعتماد على دراسات الباحثين مع اجراء بعض التعديلات من الباحث بما يتلاءم مع الغرض الذي تقيسه الاستبانة . ويوضح الجدول (1) فقرات الاستبانة.

الجدول (1) تصميم الاستبانة ومتغيراتها ومصادر قياسها

ت	الاجزاء	المتغيرات الرئيسية	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	تسلسل الفقرات	المقياس المتبع
اولا	الجزء الاول	المعلومات الشخصية	التحصيل الدراسي النوع الاجتماعي الحالة الاجتماعية العمر جهة العمل	5	----	اعداد الباحث بعد الاستعانة برأي الخبراء
ثانيا	الجزء الثاني	جودة الخدمات	الملموسية الاعتمادية الاستجابة الامان العطف	4 5 4 4 5	4-1 9-5 13-10 17-14 22-18	(Bhiwajee & Naido, 2013) (Parasuramanzeithnrl & Berry, 1985)
ثالثا	الجزء الثالث	رضا الزبون	الرضا عن الاجراءات الرضا عن العاملين الرضا عن الخدمات	5 6 6	5-1 11-6 17-12	(أحمد , 2014) (العبيدي , 2014)

وتم اجراء الاختبارات للاستبانة وكما يأتي:-



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية

1. الصدق الاستبانة: وتحقق ذلك من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء من ذوي الخبرة والكفاءة والاختصاص في المنظمات الخدمية , والذين اتفق معظمهم على صلاحية فقرات الاستبانة لقياس ما يفترض أن تقيسه .
2. ثبات الاستبانة: يقصد بالثبات أن المقياس سوف يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على العينة نفسها بعد مدة من الزمن. وقد تم التأكد من ثبات الأداة المستعملة في هذه البحث من خلال استخلاص قيمة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لجودة الخدمات ورضا الزبون وللإستبيان ككل وتم مقارنته مع المعيار (0.7) وقد كانت قيمته أكبر من 0.7 وهذا يشير إلى درجة عالية من ثبات الاستبانة .

سادساً: مجتمع البحث وعينته

مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث بمديرية ماء الديوانية ، وبما ان هدف البحث الحالي هو معرفة العلاقة والتأثير بين جودة الخدمات ورضا الزبون عن خدمة الماء في مدينة الديوانية ، لذا توجه الباحث إلى ان تكون العينة متمثلة بالمواطنين الذين يسكنون في مدينة الديوانية .

عينة البحث

بلغ حجم مجتمع البحث بحسب التعداد السكاني لمديرية احصاء الديوانية بحدود (438) نسمة. ولتحديد حجم العينة استند الباحث في الجدول (Umasekaran,1992) , إذ بلغ حجم العينة بحسب هذا الجدول (201) فرداً أي بنسبة (46 %) من إجمالي مجتمع البحث. تم توزيع هذه الاستبانات على مناطق الديوانية والتي تتغذى من مشاريع الماء في الديوانية وبحدود 201 استمارة وتم استرجاع 201 استمارة صالحة أي نسبة الاستمارات الصالحة كانت 100 % . والجدول (2) يمثل التكرارات والنسب المئوية لعينة البحث .

الجدول (2) خصائص عينة البحث

التحصيل الدراسي	التكرار	النسبة المئوية %
دكتوراة	20	10
ماجستير	15	7
بكالوريوس	100	50
اعدادية	20	10
متوسطة	30	15
يقرأ ويكتب	16	8
المجموع	201	100
الجنس البشري	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	150	75
انثى	51	25
المجموع	201	100
الحالة الزوجية	التكرار	النسبة المئوية %
متزوج	180	90
اعزب	21	10
أرمل	/	/
مطلق	/	/



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية

المجموع	201	100
العمر	التكرار	النسبة المئوية %
25- أقل من 30	75	37
30- أقل من 40	34	17
40 فأكثر	92	46
المجموع	201	100
جهة العمل	التكرار	النسبة المئوية %
قطاع خاص	126	62
قطاع عام	75	38
المجموع	201	100

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على استمارة الاستبانة تبين من الجدول (2) ان العينة التي استهدفها الباحث متنوعة من حيث التحصيل الدراسي والجنس والفئات العمرية والحالة الزوجية اضافة الى جهة العمل وحسب ما تم توضيحه من النسب المئوية .

سابعاً: - الاساليب الاحصائية المستعملة :

تم تحليل البيانات باستعمال البرنامج الاحصائي SPSS والبرامج الجاهزة فيه من خلال احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من ابعاد المتغيرات الرئيسية وتحديد مدى انسجام اجابات عينة البحث .

ثامناً: - منهج البحث

تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع طبيعة البحث , اذ تم التوجه الى الميدان وتوزيع الاستبانات على المستفيدين من خدمة المياه التي تقدمها المديرية وتحليل اجابات العينة من خلال صياغة فرضيات البحث.

تاسعاً: حدود البحث

- الحدود المكانية :- تمثلت الحدود المكانية للبحث في مدينة الديوانية ومديرية ماء الديوانية .
- الحدود العلمية :- تم التطرق الى المفردات الواردة في البحث : الجودة , الخدمات , رضا الزبون.
- الحدود الزمانية :- تم اجراء الدراسة في عام 2018.
- الحدود البشرية :- تم استهداف المواطنين الساكنين في مدينة الديوانية والمستفيدين بخدمة المياه المنتجة.

المحور الثاني / بعض الدراسات السابقة

1- دراسة بلحسن (2012)

عنوان الدراسة	تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون/ دراسة استطلاعية في مؤسسة موبيليس وكالة ورقلة
بلد الدراسة	الجزائر
مشكلة الدراسة	افتقار المؤسسة الى تطبيق الجودة
عينة الدراسة	زبائن مؤسسة موبيليس وكالة ورقلة
اهداف الدراسة	هدفت الدراسة للكشف عن تقييم المستفيدين لجودة الخدمات المقدمة لهم من المؤسسات الخدمية و ذلك من خلال مؤشرات التقييم الخاصة بمقياس (SERVPERF).



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية

وسائل جمع وتحليل البيانات	تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال الوصف النظري للموضوع والشرح والتحليل لمختلف المفاهيم المتعلقة بالجودة، ثم التوجه الى ميدان الدراسة وجمع البيانات الخاصة بالمؤسسة وتنظيمها وتبويبها وتفسيرها بهدف التوصل الى النتائج من خلال التحليل بواسطة مقياس (SERVPERF) لاستخلاص النتائج وعرض اهم الاقتراحات والتوصيات التي نتجت عن الدراسة.
اهم النتائج	بينت النتائج ان هذا التقييم يختلف من مستفيد لآخر، كما ان الخدمة المقدمة ذات الجودة المطلوبة تعمل على تحقيق رضا المستفيد ، ومن ثم امكانية استعمال مقياس (SERVPERF) كمقياس مهم لرضا الزبائن عن خدمات مؤسسة موبيليس وامكانية استعماله لتحسين مستوى الخدمات المقدمة .
2- دراسة (البياتي, اميرة شكر و القماح, ندى اسماعيل: 2017)	
عنوان الدراسة	تأثير جودة التعليم العالي على رضا الزبون /دراسة استطلاعية في كليات طب الاسنان الاهلية في بغداد
بلد الدراسة	العراق
مشكلة الدراسة	نظراً للتغيرات المستمرة في مستوى تقديم الخدمات التعليمية وفق التغيرات التكنولوجية واستعمل التقنيات الحديثة والانترنت وتحول المجتمع من مجتمع تقليدي الى مجتمع الكتروني، فضلا عن فتح مستشفيات تابعة للكليات الاهلية بغية تدريب الطلبة تدريباً عملياً يتواءم مع حاجات ورغبات الطلبة. اذ يسعى الطالب الى الحصول على أفضل خدمة تعليمية وخبرة عملية، وبالمقابل المنظمة التعليمية تسعى لتحقيق أهدافها في البقاء والنمو من خلال تطوير خدماتها.
عينة الدراسة	عينة عشوائية تم بموجبها توزيع استبانته تعكس رضا الطلبة عن الخدمة التعليمية المقدمة لهم، حيث وزعت 45 استمارة أعيد منها 5 استمارة فقط وتألقت العينة من ذكور و إناث بواقع % 44 ذكور و % 46 إناث من الطلبة الدارسين في الكليات المذكورة انفا.
اهداف الدراسة	قياس رضا الطلبة الدارسين في (كلية اليرموك الجامعة، كلية دجلة الجامعة وكلية الرافدين الجامعة) عن الخدمات التعليمية المقدمة ضمن الاختصاصات الطبية وتحديد العوامل المؤثرة على رضا الطلبة عن الخدمات التعليمية المقدمة من قبل (التدريسيين، مسؤولي المختبرات، والاطباء، المسؤولين عن تدريب الطلبة) فضلاً عن الخدمات الأخرى.
وسائل جمع وتحليل البيانات	كانت الاستبانة احد وسائل جمع البيانات وتم تحليل البيانات باستعمال برنامج spss الاحصائي باستخدام مقياس ليكرت الخماسي.
اهم النتائج	تحسين مستوى أداء الخدمة التعليمية المقدمة في الجامعات الاهلية على رضا الطلبة بشكل عام لطلبة كلية طب الاسنان في الجامعات الاهلية (الرافدين الجامعة ، اليرموك الجامعة ،) من وجهة نظر الطلبة حيث بلغ المتوسط المرجح للرضا 4.66 وفق مقياس ليكرت الخماسي وبلغ مستوى كفاءة الجامعات الاهلية ضمن كلية الطب الاسنان من وجهة نظر الطلبة 4.42 مقارنة بمقياس ليكرت البالغ 5 درجات.



المبحث الثاني / الجانب النظري

المحور الأول / الجودة وجودة الخدمات

أولاً : مراحل تطور الجودة

تم التطرق الى المراحل التي مرت بها الجودة وبحسب العلماء والباحثين وكما يأتي :
دانما يسعى الإنسان الى الأفضل للوصول الى حالة الرقي وهذه الرغبة تزداد تدريجياً في حالة تحقيق اي مردود سواء على المستوى الشخصي أو المنظمي . وكثيراً ما تعاني المنظمات من مشاكل تجعلها غير قادرة على التكيف مع الظروف الخارجية والأستمرار في السوق مما يجعل المنظمة عاجزة على الأرتقاء الى تطلعات القيادات في المنظمة وتوقعات الزبائن , وتطورت الجودة بمراحل عديدة عبر التاريخ ابتداءً بعملية الفحص والتفتيش ثم تحولت الى مراقبة الجودة ثم حلقات الجودة وأخيراً " إدارة الجودة الشاملة (TQM) . وأول من قام بنشر مفاهيم ضبط الجودة في اليابان هو ديمينج (Deming) إضافة الى (Juran) الذي قام بتأسيس معهد متخصص للجودة . وتطور نموذج جوران ليشمل مفهوم تخطيط الجودة ثم مراقبة الجودة ثم تحسين الجودة . وتعد جودة الخدمات من الأمور المهمة التي يسعى الزبائن في الحصول عليها . فالجودة تعد مدخل فكري فعال للمنظمات الخدمية لتتحول هذه المنظمات الى منظمات واصلة الى مستوى الرقي والتطور (البراي و باشسيوة, 2011: 23-25) (عريقات وآخرون, 2012: 337) (حمود والشيخ, 2010: 26) .

ثانياً :- مفاهيم ومصطلحات الجودة

قبل الخوض بأي شيء ينبغي التعرف على معنى الجودة لغةً وأصطلاحاً (خثير و مرايمي, 2013: 6) :-
1- المعنى اللغوي :-أجاد :أتى بالجيد من القول أو الفعل ,أجادت فلانة أي ولدت ولداً جواداً , أجاد الجود الأرض : أصابها ,تجادوا في الشيء :نظروا أيهم أجود فيه ,تجادوا في المحاوراة :نظروا أيهم أجود حجة الجواد ,النجيب من الخيل ,الجود :المطر الغزير ,والجودة هي جودة الفهم .
2- المعنى الاصطلاحي :-هي صحة الانتقال من الملزومات الى اللزوم أي الانتقال الى الأولويات .
لم يرد نص لفظي في القرآن الكريم يدل على الجودة ولكن وردت الكثير من الايات القرآنية والاحاديث النبوية ذات العلاقة بالجودة وأدناه بعضاً منها :-
• مفهوم الاتقان فقد ورد مصطلح الاتقان مصداقاً لقوله تعالى (صنع الله الذي أتقن كل شئ انه خبير بما تفعلون)(النمل,88) .
• مفهوم الأحسان يتطلب من المؤمن الاحسان في كل عمل (أن الله يأمر بالعدل والأحسان) (النحل ,اية 90) .
مفهوم الإصلاح وهو نقيض الفساد وثمره الايمان الحقيقي (فمن امن واصلح فلا خوف عليهم ولا هم يحزنون) (الانعام ,اية 48)

ثالثاً :- مفهوم الجودة

تم التطرق الى مفهوم الجودة بحسب الباحثين في هذا المجال ومن خلال تقديم هذا المفهوم من اراء مختلفة وكذلك اصل كلمة الجودة وكما يأتي:
يرجع مفهوم الجودة (Quality) الى الكلمة اللاتينية (Qualitas) وهي تعني طبيعة الشيء أو درجة الصلابة ,وفي القديم كان المقصود بها الدقة وأتقان الشيء والجودة هي حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات سواء أكانت (سلع أو خدمات) اي بمعنى التطابق مع التوقعات (الدرادكة والشبلي, 2002: 25 - 26) , ويرى (البياتي والراوي , 2005: 243) أن الجودة هي تطبيق المواصفات المطلوبة للمنتج أو الخدمة بشكل كلي فهي خاصية ضرورية أما التطابق مع رغبات الزبون فهو أمر غير ضروري لكن مرغوب فيه ويعرفها (النعمي وآخرون, 2009, 31) هي تلك الخصائص والمميزات التي يتميز بها المنتج ليحضى بقبول الزبون وتلبي احتياجاته وعلاقة طردية ما بين رغبة الزبون والجودة . ويعرفها قاموس أكسفورد الأمريكي بانها درجة التميز . , ويرى اخرون انها تعني تحقيق أهداف الزبون ورغباته وكما يأتي:



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحثاً تطبيقياً في مديرية ماء الديوانية

1. الجودة هي قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة استثنائية متميزة عن غيرها من المنظمات (جودة 2009: 20).
 2. الجودة هي قدرة المنظمة على تلبية احتياجات الزبون وفقاً للأهداف المرجوة.
 3. الجودة هي (الكمال، الأتساق، الغاء الفائدة، سرعة التسليم، الاتفاق مع السياسات والأجراءات، تقديم منتج قابل للاستخدام، تادية العمل الجيد من المرة الأولى، أدخل البهجة والسرور على الزبائن، أجمالي الخدمة ورضا الزبون) (سرور، 2009: 31).
 4. الجودة هي قدرة المنظمة على الموائمة بين الكلفة والمواصفة (العالم، 2010: 27).
- ومن وجهة نظر (Abdelgadir, 2014: 16) ، فإن الجودة تعبر عن درجة التألق والتميز ومستوى الاداء وجودته ومدى جودة المنتجات وخصائصها عند مقارنتها بمعايير الاستقرار من منظور المنظمة أو الزبون . ومن وجهة نظر الباحث المتواضعة ان تحسس المواطن للجودة يرتبط ارتباط كبير بنسبة وعي المواطن وادراكه لمجموعة المواصفات والخصائص التي يجب ان تتميز بها كل خدمة تقدمها المنظمات الخدمية . أن ضمان تقديم منتج أو خدمة عالية للمستهلكين هو ما يسمى اليوم "ضمان الجودة". كان ولا يزال جزءاً أساسياً من دورة الإنتاج طوال الوقت ومعنى الجودة يعتمد على الطريقة التي ننظر بها .

رابعاً:- أهداف الجودة

للجودة أهداف رئيسية تتضمن في ما يأتي: (Heinemann, 2005: 6)

- القيام بالامور بالشكل الصحيح .
- سرعة إنجاز الأعمال .
- القيام بالأعمال بالوقت المناسب.
- القدرة على تغيير ما تفعله.
- القيام بالأشياء بسعر أقل.

خامساً:- تعريف الخدمات

وردت عدة تعريفات للخدمات بحسب الباحثين والعلماء العرب والأجانب وكما يأتي:-
عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات على أنها النشاطات الغير ملموسة والتي تحقق رغبة الزبائن ولا ترتبط ببيع سلعة اخرى (الصميدعي و العلاق, 2002: 391). والخدمات بشكل عام تعرف على أنها فعالية او سلسلة من الفعاليات الغير ملموسة والتي ليس بالضرورة ان تحدث من خلال التفاعل بين الزبائن (متلقي الخدمة) وموظفي الخدمة (Fitzsimmons, 2006: 4). ويمكن تعريف الخدمات على انها أي فعل أو أداء غير ملموس يقدمه أحد الطرفين للأخر لاينتج عنه أي ملكية (Ajobor, 2011: 8). ويرى ديفيد وآخرون ان الخدمات تختلف جداً عن السلع الملموسة وهناك طرائق عديدة لتصميم وتقديم الخدمات والطريقة الصحيحة تعتمد على ما تريد وتحتاج الزبائن، والخدمات تكون غير ملموسة لذا تكون اكثر صعوبة في قياسها وتقييمها من قبل مزودي الخدمة والزبائن (السعدي, 2012: 58). ويمكن تعريفها على أنها مجموعة من النشاطات الغير ملموسة والتي تكون بمثابة حلول لمشاكل الزبائن (Lacle, 2013: 13). ومن الضروري عدم تجاهل العنصر البشري في تقديم الخدمات والذي يعتبر هو المنتج للخدمات ويساهم في جدولتها.و أنها تلك الأنشطة الاقتصادية التي تقدم منافع في زمان ومكان محدد وتكون غير ملموسة (داود, 2018: 14). ويتفق (الباحث) مع تعريف lacle اذ ان الخدمات هي حلول لمشاكل موجودة وهذا مناسب للخدمات التي تقدمها المنظمات ذات النفع العام .

سادساً:- تصنيف الخدمات

وردت عدة تصنيفات للخدمات تم تناولها بحسب الباحثين وكما يأتي:
تصنف الخدمات بالاعتماد على عرض السوق ومدى مشاركة الزبون والاعتمادية (الصميدعي و يوسف 2010: 27) الى :-
1- حسب نوع السوق أو حسب الزبون (الطائي والعلاق, 2009: 44)



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية

- خدمات أستهلاكية :- تشمل الخدمات التي تقدم لسد حاجات معينة (الصالونات ,خدمات النقل والاتصالات).
 - خدمات منشآت هي الخدمات التي تقدم لسد حاجات منظمات الاعمال كالخدمات الأستشارية والمحاسبية وصيانة المباني والمكانن
 - 2- حسب درجة كثافة قوة العمل :- وتقسم الخدمات وفق هذا التصنيف الى (فاضل, 2018: 25):-
 - خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة مثل خدمات التدريس والخدمات التحتية.
 - خدمات تعتمد على المستلزمات المادية مثل الخدمات اللاسلكية وخدمات الصراف الالي.
 - 3- حسب درجة الأتصال بالمستفيد وتقسم الى (داود , 2018: 17):-
 - خدمات ذات اتصال شخصي عالي (مثل خدمات الاطباء)
 - خدمات ذات اتصال شخصي منخفض (مثل خدمات الوجبات السريعة)وحسب دراسة (السعدي :2012) تصنف الخدمات الى:-
 - 1- خدمات البنى التحتية **Infrastructure Services** :- وتشمل خدمات مياه الصرف الصحي والكهرباء وشبكات المياه والاتصالات وتكون عادة ما تهتم بها الدولة لتحقيقها .
 - 2- الخدمات السيادية **Supreme Services** :- وسميت بالسيادية كونها تشرف على أداء كافة الخدمات الأخرى مثل الخدمات الامنية بالاضافة الى ذلك فهي تساهم في تنمية عقول الأفراد وتأدية مهامهم وشعورهم بالمسؤولية ومن هنا جاء مصدر سيادتها .
 - 3- الخدمات الاقتصادية **Economic and Human Services** :- وتشمل الاسواق والمولات وخدمات السلع والخدمات الاجتماعية.
- وينفق (الباحث) مع التصنيف الذي تناولته دراسة (السعدي :2012) لانها الأقرب الى انواع الخدمات المقدمة من المنظمات ذات النفع العام .

سابعاً:- الواقع الحالي لقطاع مياه الشرب في العراق

من اجل فهم طبيعة عمل المنظمات المعنية بتقديم الماء الصالح للشرب من الضروري الاطلاع على القوانين والهيكلية الادارية لهذه المنظمات وكما يأتي :

أهم القوانين المنظمة لقطاع المياه والصرف الصحي سابقاً" هم قانون الهيئة العامة للماء والمجاري عدد 77 لسنة 1999 والذي ينص على انشاء هيئة عامة للماء والمجاري مرتبطة بوزارة الداخلية , قبل عام 2003 كانت هنالك ثلاث مؤسسات مسؤولة عن قطاع الماء والصرف الصحي في العراق كل مؤسسة مسؤولة عن منطقة جغرافية معينة , فأول مؤسسة كانت هي الهيئة العامة للماء والمجاري والتي كانت مرتبطة بوزارة الداخلية وهي الان تحت إشراف وزارة الاسكان والاعمار والبلديات العامة وتقدم هذه المؤسسات خدمات الماء والصرف الصحي ل(15) وسط وجنوب العراق باستثناء مدينة بغداد والمحافظات الشمالية , اما المؤسسة الثانية فهي امانة بغداد مسؤولة عن خدمات مدينة بغداد والمنطقة المحيطة بها , أما المؤسسة الرئيسية الثالثة هي لمنطقة الحكم الذاتي والتي انشئت بموجب القانون في 11 آذار عام 1974 وتضم ثلاث محافظات هي (اربيل ,دهوك وسليمانية) . وفي شهر تموز 2003 تشكلت وزارة البلديات والاشغال العامة وتكون مسؤولة عن الخدمات البلدية كالماء والصرف الصحي وجمع النفايات والتخلص منها وادارة العقارات وتقديم خدمات البنى التحتية والطرق والارصفة وغيرها(محافظة الديوانية , 2012: 90) .

ثامناً:- جودة الخدمات

أهتم العلماء والباحثين بالجودة لانها من متطلبات العصر واسباب نجاح المنظمات فتم تعريفها باشكال عدة وكما يأتي :

هي فرصة الوفاء للزبون حيث تعتبر هذه اللحظة هي لحظة الحقيقة ,ويمكن معرفة رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة لهم من خلال مقارنة توقعاتهم مع الخدمة الفعلية المقدمة لهم ,وعندما تتجاوز هذه التوقعات الخدمة المقدمة هذا يعني ان الجودة استثنائية وعندما لا يتم الوفاء بتوقعات الزبائن تعد الخدمة حينها غير مقبولة (Fitzsimmons,2011:116). وتحاول المنظمات بذل الكثير من الجهود لغرض فهم ماذا يتوقع الزبائن لغرض تقديم الخدمات وفق هذه التوقعات مما يساعد المنظمة على وضع ادوات من خلالها تقيس مدى



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية

قبول الخدمات من قبل الزبائن وتسليمها وفق وقت محدد هذه الأدوات سميت ابعاد جودة الخدمة (Robert,2005:117). ويمكن القول ان مصطلح جودة الخدمة اصبح مرادفا للعمل حيث متما وجدت الجودة وجد رضا الزبون (Johnston ,1999:1300). وتعدد جودة الخدمات مفهوم مركب يحتوي على مجموعة من الابعاد التي تشكل محتواها المفاهيمي(عواد ,2016: 48). ويرى (الباحث) ان الجودة هي مدى تقديم الخدمة بكفاية ونوعية جيدة , بمعنى كل ما توفرت النوعية والكمية في الخدمة المقدمة حققت الجودة.

تاسعا: - ابعاد جودة الخدمة

تناول الباحثين ابعاد الجودة باشكال مختلفة من الضروري التطرق لها وكما يأتي :
أشار (Al Ali , 2014 : 894) بأنه توجد خمسة ابعاد لجودة الخدمة ، واتفق الباحثون على ان هذه الابعاد تحدد كيفية تفويم الزبائن لمعلوماتهم اتجاه الخدمة وقياس جودتها من خلال تحديد توقعاتهم وادراكاتهم ، وهذه الابعاد استعملها (Kotler&Keller,2012 : 374) لتقييم جودة الخدمات على اساس مستوى أو درجة نوعيتها. وفي نفس الوقت وضح (الرمضان ،2008 : 54) تبقى أهمية الأبعاد الخمسة المقياس الرئيس للزبائن في الحكم على جودة الخدمة بنسبة 100% كالاتي الاعتمادية 32% والاستجابة 22% والموثوقية 19% والتعاطف 16% و الملموسية 11% ودلت الدراسات المتعاقبة باشتراك منظمات الخدمة بالمفهوم الإستراتيجي , والالتزام بمعايير الجودة الفائقة ومراقبة أداء الخدمة وتأكيد رضا الزبون. ووضح (Fitzsimmons,2011 :116) (سرور :2007 :117) ابعاد جودة الخدمة كالآتي :-

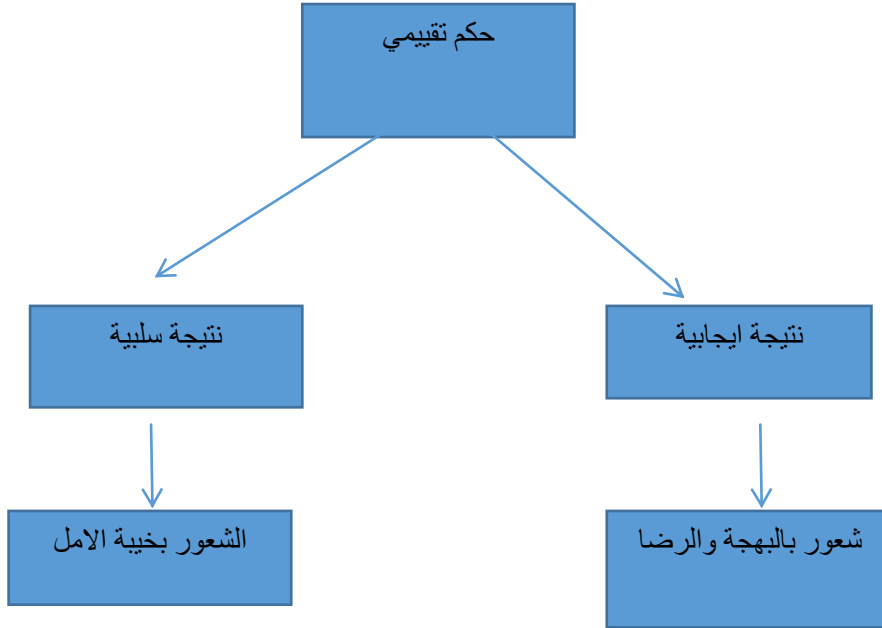
- الموثوقية(الاعتمادية) :- القدرة على اداء الخدمة بكل ثقة بمعنى انجاز الخدمة في الوقت المحدد وبدون اخطاء .
- الاستجابة :-اي بمعنى الرغبة في تقديم الخدمة بدون انتظار غير مبرر من قبل الزبائن وفي حالة وجود تصورات سلبية عن جودة الخدمة يجب استبدال والاسترداد وبدون ملل .
- التوكيد (الامان):-اي المعرفة والمجاملة من الموظفين وقدرتهم على نقل الثقة بالنفس للزبون من خلال كفاءة اداء الخدمة واللطف واحترام الزبون والتواصل معه.
- العطف :- بمعنى الاهتمام الفردي للزبائن ويتضمن قابلية الوصول والمحاسبة والسعي للوصول الى فهم حاجات الزبون .
- الملموسية : كل ما يهتم بالمظهر الخارجي والنظافة سواء للمعدات او المكانن او الموظفين دليل على العناية .ويرى (الباحث) بأن ابعاد الخدمات تختلف بحسب طبيعة عمل المنظمة فهناك مثلا بعد مناسب لمنظمة وقد لا يكون مناسب لمنظمة اخرى مختلفة بطبيعة العمل .

المحور الثاني /رضا الزبون

أولاً:- تعريف رضا الزبون: تم تناول عدة تعريفات لرضا الزبون بحسب الباحثين وكما يأتي:

يمكن تعريف رضا الزبون بأنه النتيجة النهائية للتجربة الناتجة من الخبرة المتراكمة والذي يعكسها الزبون عندما يقم اداء معين وعندها اما يشعر بالسعادة او خيبة الامل (العبيدي ,2014: 69) , وعرف كوتلر رضا الزبون بأنه احساس الزبون بالمتعة او خيبة الامل عند مقارنته لاداء المنتج المقدم له مع توقعاته السابقة عن هذا المنتج (خثير و مرايمي :2017) .

الشكل (2)



المصدر : فارس, ناصر, (2017), اثر الجودة المدركة للخدمة على رضا الزبائن " دراسة حالة مؤسسة رسالة ماجستير (غير منشورة) , موبيليس - بسكرة : 67

ثانياً:- أهمية رضا الزبون : اصبح الزبون يشكل عنصراً مهماً في المنظمات وتحديدًا الخدمية لذا من الضروري التطرق اليها وكما يأتي:

- 1- يمكن توضيح أهمية رضا الزبون من خلال ما يأتي (العبيدي , 2014: 71)
- 1- يساعد في اعادة تشكيل ورسم خطط المنظمة .
- 2- يساعد في ابتكار ميزة تنافسية للمنظمة من خلال تطوير جودة المنتج .
- 3- المساهمة في تحقيق ارباح للمنظمة .
- 4- كسب المنظمة للزبائن .
- 5- زيادة ولاء الزبون للمنظمة .

ثالثاً :- تحديات رضا الزبون

من اهم تحديات رضا الزبون تتميز بالاتي (الخفاجي , بلا : 85)

- أ- النظرة للجودة داخلياً وخارجياً
يتم ادراك الجودة سابقاً من خلال ماتملكه المنظمة من طاقات بشرية ومالية وامكانيات داخلية, اما بعد التطور التكنولوجي اصبح النظر الى الجودة والحكم عليها خارجياً أي يكون من خلال زبون من خارج المنظمة والمبنية من الزبون الى الزبون وهذا ما ثبتته دراسات التسويق الكثيرة والمبنية على المنتجات .
- ب- جودة الخدمة :-
اذ تتبنى المنظمة هذه العملية ولا علاقة للزبون فيها ,فالزبون يحصل على الخدمة فقط وما على المنظمة الا اتباع كل الوسائل لغرض انتاج خدمة تنال رضا الزبون .
- ت- الجودة تحقق الربح
من خلال دراسات متعددة اصبح واضح للعيان ان هنالك ارتباط وثيق بين الجودة وتحقيق الارباح من خلال تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة التي تحقق رضا الزبون وتساهم في زيادة ولاءه للمنظمة وبالتالي تحقيق الارباح المطلوبة.



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحثاً تطبيقياً في مديرية ماء الديوانية

رابعاً:- ابعاد رضا الزبون

من خلال الباحثين والدراسات وجد انه هنالك ثلاث ابعاد لقياس رضا الزبون تتميز وكما يأتي:
الرضا عن الإجراءات والرضا عن العاملين والرضا عن الخدمات وتمثلت كل هذه الابعاد ب (18) فقرة بحسب (Athanassopoulos, et al, 2001: 964) وتشمل الابعاد الفرعية لبعدها عن الإجراءات (اكتمال المعاملات بدون تاخير, وضوح الإجراءات, بساطة الإجراءات وبعدها عن الروتين), اما الابعاد الفرعية لبعدها عن العاملين فتشمل (لطف العاملين في التعامل, استجابة العاملين لاحتياجات الزبائن, تواجد العاملين في اماكن عملهم, تنفيذ معاملات الزبائن دون تمييز, الالتزام بالوقت في انجاز المعاملات) أما البعد الرئيسي الاخير والتمثل بالرضا عن الخدمات فان الابعاد الفرعية لهذا البعد تشمل (توفر موقف سيارات قريب من المنظمة, وجود لوحات ارشادية دالة لرؤساء الشعب والاقسام, امكانية الحصول على نماذج سير المعاملة بسهولة, وجود المرافق الصحية الخاصة بالمراجعين, وجود قاعات انتظار مناسبة, سهولة الاتصال بالمنظمة, سهولة ايصال الشكاوى) (الخفاجي, بلا: 86).
ويتفق (الباحث) مع ماتم التطرق اليه اعلاه باعتبار ان هذه الابعاد الرئيسية التي تبين مدى رضا الزبون من عدمه.

الجانب العملي للبحث

اولاً: عرض وتحليل وتفسير النتائج في ضوء إجابات عينة البحث

تم قياس جودة مياه الشرب عبر خمسة ابعاد هي (الملموسية, الاعتمادية, الاستجابة, الأمان, والعطف), اما رضا الزبون فقد تم قياسها عبر ثلاثة ابعاد هي (الرضا عن الإجراءات, الرضا عن العاملين, والرضا عن الخدمات) وسيتم توضيح اجابات عينة البحث بالتفصيل كما يأتي:

• الاساليب الاحصائية المستخدمة

تم توزيع استمارات استبيان عدد (201) استمارة ثم ادخلت بياناتها وحللت باستعمال البرنامج الاحصائي (SPSS vr. 24) وبرنامج Excel, ثم استخدمت الباحثة مجموعة من الاساليب الاحصائية انقسمت الى الاحصاء الوصفي مثل التكرارات ونسبها والوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف وكذلك اشكال بيانية توضيحية. والاحصاء التحليلي مثل اختبار فرضيات الارتباط والاثر واختبارات t و F. وكذلك تم استعمال معاملات الفا كرونباخ لتحديد ثبات ومصدقية استمارة الاستبانة.

• الجداول التكرارية ونسبها

المحور QW (حيث يشمل ابعاد جودة الخدمات الكلية)

البعد A (و يشمل بعد الملموسية)

تم ايجاد التكرارات للاجابات ونسبها ولكل فقرة من فقرات البعد A وكما مبين في الجدول (5) :

الجدول (3) التكرارات والنسب لفقرات بعد الملموسية (A)

الرمز	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	فجوة الاداء %
A1	93	41	32	31	4	41
	46.3	20.4	15.9	15.4	2.0	
A2	160	38	0	2	1	25
	79.6	18.9	0	1.0	0.5	
A3	4	69	0	128	0	65
	2.0	34.3	0	63.7	0	
A4	123	73	0	2	3	29
	61.2	36.3	0	1.0	1.5	
A	380	221	32	163	8	40
	47	27	4	20	1	

والشكل (3) يبين نسب الاجابات للبعد A ككل:



الشكل (3) اجابات البعد A

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل
يتبين من خلال النتائج السابقة ان الاجابات تتجه نحو عدم الاتفاق تماما على فقرات بعد الملموسية (A). مما
يعني هذا ان المنظمة بحاجة الى تجهيزات ومعدات لمشاريع الماء بالاضافة الى الاهتمام الاكبر بالمراجعين
وقاعات الانتظار الخاصة بهم .
البعد B (اذ يشمل بعد الاعتمادية)

تم ايجاد التكرارات للاجابات ونسبها ولكل فقرة من فقرات البعد B وكما مبين في الجدول (4) :

الجدول (4) التكرارات والنسب لفقرات بعد الاعتمادية (B)

فجوة الاداء %	اتفق تماما	اتفق	متحايد	لا اتفق	لا اتفق تماما		
63	17	106	0	48	30	Frequency	B1
	8.5	52.7	0	23.9	14.9	Percent	
66	12	118	6	47	18	Frequency	B2
	6.0	58.7	3.0	23.4	9.0	Percent	
51	19	36	0	128	18	Frequency	B3
	9.5	17.9	0	63.7	9.0	Percent	
57	12	75	12	70	32	Frequency	B4
	6.0	37.3	6.0	34.8	15.9	Percent	
48	13	43	6	85	54	Frequency	B5
	6.5	21.4	3.0	42.3	26.9	Percent	
57	73	378	24	378	152	Frequency	B
	7	38	2	38	15	Percent	

والشكل البياني (4) يبين نسب الاجابات للبعد B ككل:



الشكل (4) اجابات البعد B

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل
يتبين من خلال النتائج السابقة ان الاجابات تتذبذب بين الاتفاق وعدم الاتفاق على فقرات بعد الاعتمادية B .
مما يعني هذا ان هنالك نسبة معينة من المواطنين يتفقون مع امكانية تقديم النمطية لخدمة المياه الصالحة
للشرب في الوقت المحدد والاهتمام باستفسارات المراجعين وتنفيذ الاعمال بشكل دقيق عند حدوث عطل معين
في مشاريع الماء في حين هنالك نسبة لا تتفق مع ذلك وكما تم توضيحه بالنسب في الجدول (4)
البعد C (اذ يمثل بعد الاستجابة)
تم ايجاد التكرارات للاجابات ونسبها ولكل فقرة من فقرات البعد C وكما مبين في الجدول (5):

الجدول (5)

التكرارات والنسب لفقرات بعد الاستجابة (C)

الابعاد الفرعية	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	فجوة الاداء %
C1	1	12	0	79	109	88
	0.5	6.0	0	39.3	54.2	
C2	0	33	0	30	138	87
	0	16.4	0	14.9	68.7	
C3	6	57	23	41	74	72
	3.0	28.4	11.4	20.4	36.8	
C4	20	75	0	77	29	62
	10.0	37.3	0	38.3	14.4	
C	27	177	23	227	350	77
	3	22	3	28	44	

والشكل (5) يبين نسب الاجابات للبعد C ككل:

دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية



الشكل (5) اجابات البعد C

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل
يتضح من خلال النتائج السابقة ان الاجابات تتجه نحو الاتفاق تماما على فقرات البعد. مما يعني هذا ان عاملي المنظمة يستجيبوا بشكل كامل لمتطلبات المواطنين ويتم اعلام المواطنين بمواعيد تقديم الخدمة .
البعد D (اذ يمثل بعد الامان)

تم ايجاد التكرارات للاجابات ونسبها ولكل فقرة من فقرات البعد D وكما مبين في الجدول (6):

الجدول (6)

التكرارات والنسب لفقرات بعد الامان (D)

الابعاد الفرعية	لا اثنى تماما	لا اثنى	محايد	اتفق	اتفق تماما	فجوة الاداء %
D1	12	43	0	37	109	79
	6.0	21.4	0	18.4	54.2	
D2	157	9	5	26	4	31
	78.1	4.5	2.5	12.9	2.0	
D3	26	91	0	76	8	55
	12.9	45.3	0	37.8	4.0	
D4	17	86	0	90	8	59
	8.5	42.8	0	44.8	4.0	
D	212	229	5	229	129	56
	26	28	1	28	16	

والشكل (6) يبين نسب الاجابات للبعد D ككل:

دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية



الشكل (6) اجابات البعد D

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل
يتضح من خلال النتائج السابقة ان الاجابات تتذبذب بين عدم الاتفاق والاتفاق على فقرات البعد. مما يعني هذا ان المواطنين قسم منهم يشعرون بالامان عند استعمال المياه المنتجة من المشاريع وان عاملي المنظمة يتعاملون بكياسة مع الزبائن ووجود انسجام كبير بين موظفي المنظمة والمستفيدين من الخدمة والقسم الاخر لا يشعروا بذلك .

المحور E (اذ يمثل بعد العطف)

تم ايجاد التكرارات للاجابات ونسبها ولكل فقرة من فقرات البعد E وكما مبين في الجدول (7):

الجدول (7)

التكرارات والنسب لفقرات بعد العطف (E)

الابعاد الفرعية	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	فجوة الاداء %
E1	12	59	0	72	58	70
	6.0	29.4	0	35.8	28.9	Percent
E2	6	71	2	63	59	70
	3.0	35.3	1.0	31.3	29.4	Percent
E3	33	70	8	39	51	60
	16.4	34.8	4.0	19.4	25.4	Percent
E4	29	36	4	107	25	66
	14.4	17.9	2.0	53.2	12.4	Percent
E5	42	28	2	86	43	66
	20.9	13.9	1.0	42.8	21.4	Percent
E	122	264	16	367	236	67
	12	26	2	37	23	Percent

والشكل (7) يبين نسب الاجابات للبعد E ككل:

دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية



الشكل (7) اجابات البعد E

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل
يتضح من خلال النتائج السابقة ان الاجابات تتجه نحو الاتفاق على فقرات هذا البعد مما يعني هذا ان الموظفين في المديرية يتعاملون بكل احترام وعطف مع المواطنين . وان المديرية تضع مصلحة المواطن بالدرجة الاولى وهي على دراية كاملة باحتياجات المواطنين.
المحور CA (اذ يمثل ابعاد رضا الزبون الكلية)
البعد F) اذ يمثل بعد الرضا عن الاجراءات أي التسهيلات التي تقدمها المديرية لغرض تسريع معاملات المواطنين)
تم ايجاد التكرارات للاجابات ونسبها ولكل فقرة من فقرات البعد F وكما مبين في الجدول (8) لمعرفة مدى رضا الزبون عن هذه الاجراءات :

الجدول (8)

التكرارات والنسب لفقرات بعد الرضا عن الاجراءات (F)

الابعاد الفرعية	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	فجوة الاداء %
F1	34	115	0	27	25	49
	16.9	57.2	0	13.4	12.4	
F2	24	120	2	39	16	50
	11.9	59.7	1.0	19.4	8.0	
F3	23	121	7	48	2	49
	11.4	60.2	3.5	23.9	1.0	
F4	12	112	6	57	14	55
	6.0	55.7	3.0	28.4	7.0	
F5	17	99	7	71	7	55
	8.5	49.3	3.5	35.3	3.5	
F	110	567	22	242	64	52
	11	56	2	24	6	

والشكل (8) يبين نسب الاجابات للبعد F ككل:



الشكل (8) اجابات البعد F

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل
يتضح من خلال النتائج السابقة ان الاجابات تتجه نحو عدم الاتفاق على فقرات البعد مما يعني هذا ان
التصميم الداخلي للمنظمة لا يساهم في انسيابية العمل وعدم رضا المواطن عن سير اجراءات المديرية .
المحور G (اذ يمثل الرضا عن العاملين)
تم ايجاد التكرارات للاجابات ونسبها ولكل فقرة من فقرات البعد G وكما مبين في الجدول (9) لمعرفة مدى
رضا المواطنين عن العاملين الموجودين في المديرية :

الجدول (9) التكرارات والنسب لفقرات بعد الرضا عن العاملين (G)

الابعاد الفرعية		لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	فجوة الاداء %
G1	Frequency	28	52	6	85	30	64
	Percent	13.9	25.9	3.0	42.3	14.9	
G2	Frequency	19	97	6	56	23	57
	Percent	9.5	48.3	3.0	27.9	11.4	
G3	Frequency	16	115	7	63	0	52
	Percent	8.0	57.2	3.5	31.3	0	
G4	Frequency	46	63	0	75	17	55
	Percent	22.9	31.3	0	37.3	8.5	
G5	Frequency	46	80	6	48	21	52
	Percent	22.9	39.8	3.0	23.9	10.4	
G6	Frequency	46	87	16	41	11	48
	Percent	22.9	43.3	8.0	20.4	5.5	
G	Frequency	201	494	41	368	102	55
	Percent	17	41	3	31	8	

والشكل (9) يبين نسب الاجابات للبعد G ككل:



الشكل (9) اجابات البعد G

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل
يتضح من خلال النتائج السابقة ان الاجابات تتجه نحو عدم الاتفاق على فقرات البعد مما يعني هذا ان
العاملين لا يلبسوا الملابس الخاصة بالعمل وتنقصهم المعرفة مما يوضح عدم رضا الزبائن عن العاملين .
المحور H (اذ يمثل الرضا عن الخدمات)
تم ايجاد التكرارات للاجابات ونسبها ولكل فقرة من فقرات البعد H وكما مبين في الجدول (10) لمعرفة مدى
رضا المواطنين عن خدمة مياه الشرب المقدمة :

الجدول (10) التكرارات والنسب لفقرات بعد الرضا عن الخدمات (H)

الابعاد الفرعية	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	فجوة الاداء %
H1	32	111	2	43	13	49
	15.9	55.2	1.0	21.4	6.5	
H2	36	89	4	47	25	54
	17.9	44.3	2.0	23.4	12.4	
H3	41	112	8	26	14	46
	20.4	55.7	4.0	12.9	7.0	
H4	0	93	5	75	28	64
	0	46.3	2.5	37.3	13.9	
H5	17	127	0	31	26	52
	8.5	63.2	0	15.4	12.9	
H6	74	61	6	47	13	46
	36.8	30.3	3.0	23.4	6.5	
H	200	593	25	269	119	52
	17	49	2	22	10	

والشكل (10) يبين نسب الاجابات للبعد H ككل:



الشكل (10) اجابات البعد H

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل
يتضح من خلال النتائج السابقة ان الاجابات تتجه نحو عدم الاتفاق على فقرات البعد. مما يعني ان المواطنين
غير راضين عن الخدمات التي تقدمها المديرية .

ثانياً:- الاحصاءات العامة

تم ايجاد مجموعة من الاحصاءات العامة المتمثلة بالوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف
لتحديد اتجاه الاجابات وتحديد مدى انسجام وجهات النظر للعينة المدروسة نحو فقرات الاستمارة وكما في
الجدول (11) الآتي:

الجدول (11) قيم الاحصاءات العامة

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
A1	2.06	1.192	58	F1	2.47	1.269	51
A2	1.24	0.550	44	F2	2.52	1.167	46
A3	3.25	1.000	31	F3	2.43	1.008	42
A4	1.45	0.699	48	F4	2.75	1.140	42
A	2.0025	0.28830	14	F5	2.76	1.128	41
B1	3.16	1.298	41	F	2.5851	0.68730	27
B2	3.29	1.157	35	G1	3.18	1.346	42
B3	2.55	1.166	46	G2	2.84	1.256	44
B4	2.83	1.255	44	G3	2.58	1.017	39
B5	2.38	1.264	53	G4	2.77	1.377	50
B	2.8428	0.72798	26	G5	2.59	1.346	52
C1	4.41	0.814	18	G6	2.42	1.202	50



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء
الديوانية

C2	4.36	1.105	25	G	2.7311	0.57139	21
C3	3.60	1.316	37	H1	2.47	1.179	48
C4	3.10	1.315	42	H2	2.68	1.341	50
C	3.8657	0.70400	18	H3	2.30	1.141	50
D1	3.94	1.393	35	H4	3.19	1.168	37
D2	1.56	1.148	73	H5	2.61	1.224	47
D3	2.75	1.204	44	H6	2.32	1.349	58
D4	2.93	1.173	40	H	2.5978	0.64557	25
D	2.7935	0.64394	23	CA	2.6380	0.45105	17
E1	3.52	1.334	38				
E2	3.49	1.316	38				
E3	3.02	1.491	49				
E4	3.31	1.302	39				
E5	3.30	1.477	45				
E	3.3294	0.83617	25				
QW	2.9668	0.40087	14				

• ثبات الاستبانة
تم استخراج معاملات الفا كرونباخ لابعاد ومحاور الاستبانة حيث تبين ان هناك قوة ثبات وصدق للاستبانة المستخدمة ومنه نستنتج ان استبانة الاستبانة قادرة على تحليل وتعميم نتائج العينة الى المجتمع وكما في الجدول (12)

الجدول (12)
قيم معاملات الفا كرونباخ

البعد او المحور	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
A	4	0.68
B	5	0.75
C	4	0.72
D	4	0.69
E	5	0.74
QW	22	0.83
F	5	0.72
G	6	0.68
H	6	0.72
CA	17	0.86
الكلية	39	0.88

• تحليل الارتباط
أوجد الباحث هنا الارتباطات بين محوري QW (جودة الخدمات) و CA (رضا الزبون) باستعمال البرنامج الاحصائي SPSS vr. 24 وكما مبينة في الجدول (13):



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء
الديوانية

الجدول (13) الارتباطات ومعنويتها بين المحورين

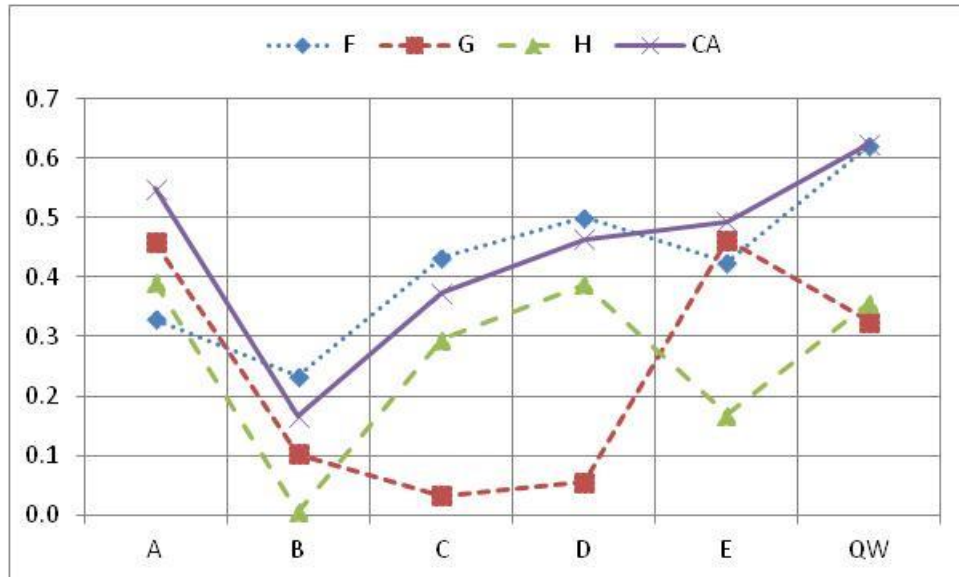
Correlations							
QW	E	D	C	B	A		
.622**	.425**	.500**	.433**	.234**	.329**	Pearson Correlation	F
.000	.000	.000	.000	.001	.000	Sig. (2-tailed)	
201	201	201	201	201	201	N	
.325**	.463**	.055	.033	.103	.459**	Pearson Correlation	G
.000	.000	.441	.647	.147	.000	Sig. (2-tailed)	
201	201	201	201	201	201	N	
.357**	.169*	.389**	.295**	.006	.391**	Pearson Correlation	H
.000	.016	.000	.000	.933	.000	Sig. (2-tailed)	
201	201	201	201	201	201	N	
.625**	.493**	.463**	.374**	.166*	.548**	Pearson Correlation	CA
.000	.000	.000	.000	.019	.000	Sig. (2-tailed)	
201	201	201	201	201	201	N	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

وتشير النتائج اعلاه الى ان قيم الارتباطات تدل على وجود علاقة ارتباط طردية معنوية تحت مستوى دلالة 5% بين جميع ابعاد محور QW ومحور CA , فقد بلغت قيمة الارتباط بين A ومحور CA 0.548, وقيمة الارتباط بين B ومحور CA كانت مساوية الى 0.166, وقيمة الارتباط بين C ومحور CA كانت مساوية الى 0.347, وقيمة الارتباط بين D ومحور CA كانت مساوية الى 0.463, وقيمة الارتباط بين E ومحور CA كانت مساوية الى 0.493, واخيرا كانت قيمة الارتباط بين محور QW ومحور CA 0.625 . والشكل (11) يبين قيم الارتباطات بين المحورين:

الشكل (11) الارتباطات بين المحورين



المصدر :أعداد الباحث بالأعتماد على نتائج التحليل



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية

اذ يتضح ان اعلى ارتباط مع المحور CA كان للبعد A ثم ياتي ثانيا البعد E وثالثا جاء البعد D ورابعا البعد C واخيرا جاء البعد B.

ولو نقارن هذه النتائج مع نتائج دراسة سابقة اخرى قد اطلع عليها الباحث وهي دراسة (احمد , لمى شهاب : 2014 ,تقييم جودة خدمات البلديات بأستعمال (Servqual) وانعكاساتها في رضا الزبون/ بحث تطبيقي في أمانة بغداد) اذا كانت هذا البحث في قطاع البلديات فنلاحظ ان الباحثة توصلت الى وجود علاقة ارتباط بين رضا الزبون وابعاد جودة الخدمات البلدية فوجدت اعلى ارتباط لرضا الزبون كان مع بعد الاستجابة يليها الامان (الثقة) ثم الملموسية وجاء بعدها الاعتمادية واخيرا بعد العطف (الاهتمام) من خلال احتساب قيم المؤشرات الخاصة بذلك.

ثالثاً :- اثر المحور QW وابعاده الخمسة على CA

لقد وضع الباحث عدة فرضيات رئيسية وفرعية لبحث اثر QW وابعاده على المحور CA والفرضيات الصفرية المراد اختبارها هي:

- لا توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لـ QW على CA.
- لا توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لـ A على CA.
- لا توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لـ B على CA.
- لا توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لـ C على CA.
- لا توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لـ D على CA.
- لا توجد علاقة اثر ذات دلالة معنوية لـ E على CA.

ولفرض الاختصار تم بناء الجدول (14) المتضمن اهم المؤشرات في تحليل الاثر:

الجدول (14) مؤشرات تحليل الاثر

المحور او البعد	معامل التحديد R2	قيمة F المحسوبة	معنوية قيمة F	قيمة معلمة الاثر	قيمة t المحسوبة	معنوية قيمة t	القرار	قيمة درين- واتسون	ترتيب الاهمية
A	30%	85.475	0.00	0.55	9.245	0.00	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	1.9	1
B	3%	5.614	0.02	0.17	2.369	0.02	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	1.5	5
C	14%	32.364	0.00	0.37	5.689	0.00	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	1.6	4
D	22%	54.351	0.00	0.46	7.372	0.00	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	1.7	3
E	24%	63.914	0.00	0.49	7.995	0.00	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	1.7	2
QW	39%	127.47	0.00	0.63	11.290	0.00	معنوي تحت مستوى دلالة 5%	1.9	

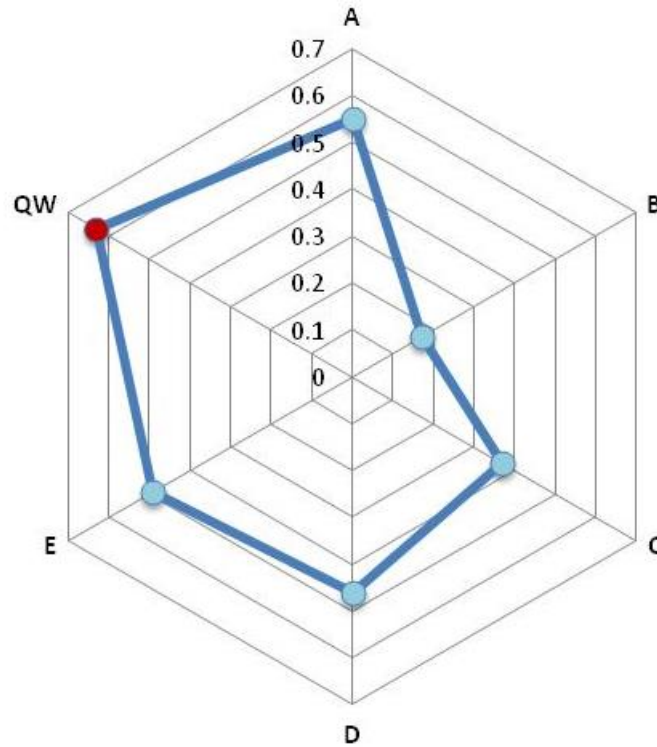
من خلال النتائج السابقة يتبين ما يأتي :-

- ان قيمة معامل التحديد لاثر البعد A في المحور CA كانت 30% ويشير الى ان نموذج الانحدار فسر 30% من الانحرافات الكلية والمتبقي يفسر من متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث, وان قيمة معلمة الانحدار كانت 0.55 بقيمة اختبار t مساوية الى 9.245 وتشير مقدار معنويتها (sig) الى انها معنوية تحت عند مستوى دلالة 5% وبالتالي هناك اثر معنوي لـ A على CA, بمعنى اخر ان ارتفاع A بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع CA بمقدار 0.55.



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحثاً تطبيقياً في مديرية ماء الديوانية

- ان قيمة معامل التحديد لاثـر البعد B في المحور CA كانت 3% ويشير الى ان نموذج الانحدار فسر 3% من الانحرافات الكلية والمتبقي يفسر من متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث, وان قيمة معلمة الانحدار كانت 0.17 بقيمة اختبار t مساوية الى 2.369 وتشير مقدار معنويتها (sig) الى انها معنوية تحت عند مستوى دلالة 5% وبالتالي هناك اثـر معنوي لـ B على CA, بمعنى اخر ان ارتفاع B بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع CA بمقدار 0.17.
 - ان قيمة معامل التحديد لاثـر البعد C في المحور CA كانت 14% ويشير الى ان نموذج الانحدار فسر 14% من الانحرافات الكلية والمتبقي يفسر من متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث, وان قيمة معلمة الانحدار كانت 0.37 بقيمة اختبار t مساوية الى 5.689 وتشير مقدار معنويتها (sig) الى انها معنوية تحت عند مستوى دلالة 5% وبالتالي هناك اثـر معنوي لـ C على CA, بمعنى اخر ان ارتفاع C بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع CA بمقدار 0.37.
 - ان قيمة معامل التحديد لاثـر البعد D في المحور CA كانت 22% ويشير الى ان نموذج الانحدار فسر 22% من الانحرافات الكلية والمتبقي يفسر من متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث, وان قيمة معلمة الانحدار كانت 0.46 بقيمة اختبار t مساوية الى 7.372 وتشير مقدار معنويتها (sig) الى انها معنوية تحت عند مستوى دلالة 5% وبالتالي هناك اثـر معنوي لـ D على CA, بمعنى اخر ان ارتفاع D بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع CA بمقدار 0.46.
 - ان قيمة معامل التحديد لاثـر البعد E في المحور CA كانت 24% ويشير الى ان نموذج الانحدار فسر 24% من الانحرافات الكلية والمتبقي يفسر من متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث, وان قيمة معلمة الانحدار كانت 0.49 بقيمة اختبار t مساوية الى 7.995 وتشير مقدار معنويتها (sig) الى انها معنوية تحت عند مستوى دلالة 5% وبالتالي هناك اثـر معنوي لـ E على CA, بمعنى اخر ان ارتفاع E بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع CA بمقدار 0.49.
 - ان قيمة معامل التحديد لاثـر البعد QW في المحور CA كانت 39% ويشير الى ان نموذج الانحدار فسر 39% من الانحرافات الكلية والمتبقي يفسر من متغيرات اخرى غير مضمنة في هذا البحث, وان قيمة معلمة الانحدار كانت 0.63 بقيمة اختبار t مساوية الى 11.290 وتشير مقدار معنويتها (sig) الى انها معنوية تحت عند مستوى دلالة 5% وبالتالي هناك اثـر معنوي لـ QW على CA, بمعنى اخر ان ارتفاع QW بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع CA بمقدار 0.63.
 - ومن خلال ترتيب الـاهمية يتضح ان اعلى اثـر مع المحور CA كان للبعد A ثم ياتي ثانيا البعد E وثالثا جاء البعد D ورابعا البعد C واخيرا جاء البعد B.
- والشكل (12) يوضح الـاهمية لكل بعد من ابعاد المحور QW من ناحية اثـره في المحور A:



الشكل (12) الأهمية لكل بعد من أبعاد المحور QW من ناحية أثره في المحور A
المصدر : من أعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل

رابعاً :- تحليل النتائج

توصل الباحث بعد تحليل وتفسير النتائج الى مجموعة من الاستنتاجات منها:

- ان اجابات عينة البحث تتجه نحو عدم الاتفاق تماماً على فقرات البعد A, مما يعني هذا وجود نقص في المعدات الخاصة بمشاريع الماء وافتقاد المنظمة لاماكن مناسبة لانتظار المراجعين وعدم ملائمة المظهر العام للمديرية .
- ان الاجابات تتذبذب بين الاتفاق وعدم الاتفاق على فقرات البعد B, مما يعني ان قسم من المواطنين راضين على اداء المديرية من حيث تقديم الخدمات في الوقت المحدد والاجابة على استفسارات المواطنين وقسم اخر غير راض.
- ان الاجابات تتجه نحو الاتفاق تماماً على فقرات البعد C. مما يعني ان العاملين في المديرية يستجيبون لحاجات الزبائن ومتطلباتهم .
- ان الاجابات تتذبذب بين عدم الاتفاق والاتفاق على فقرات البعد D, مما يعني هذا هنالك ثقة بمنتجات المديرية من قبل بعض المواطنين .
- ان الاجابات تتجه نحو الاتفاق على فقرات البعد E, مما يعني هذا ان سمات العطف والاحترام موجودة بين العاملين في المديرية وتعاملهم مع الزبائن بشكل مهذب.
- ان الاجابات تتجه نحو عدم الاتفاق على فقرات البعد F, مما يعني ان المواطنين غير راضين عن سير الاجراءات في المديرية .
- ان الاجابات تتجه نحو عدم الاتفاق على فقرات البعد G, مما يعني ان المواطنين غير راضين عن اداء العاملين في المديرية .
- ان الاجابات تتجه نحو عدم الاتفاق على فقرات البعد H. مما يعني ان المواطنين غير راضين عن الخدمات التي تقدمها المديرية .

- تمتلك استمارة الأستبانة المصدقية والثبات.
- هناك علاقة ارتباط طردية معنوية للمحور QW وابعاده مع المحور CA.
- ان اعلى ارتباط مع المحور CA كان للبعد A ثم ياتي ثانيا البعد E وثالثا جاء البعد D ورابعا البعد C واخيرا جاء البعد B.
- ان ارتفاع A بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع CA بمقدار 0.55. بمعنى زيادة المعدات والتجهيزات في المديرية وحدة واحدة يقابلها زيادة في رضا الزبائن بمقدار 0.55.
- ان ارتفاع B بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع CA بمقدار 0.17. بمعنى ارتفاع امكانية تقديم الخدمات يحسن ويزيد من رضا الزبائن.
- ان ارتفاع C بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع CA بمقدار 0.37. بمعنى أي استجابة للزبائن من قبل العاملين في المديرية تزيد من رضا الزبائن .
- ان ارتفاع D بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع CA بمقدار 0.46. بمعنى ان زيادة رضا الزبائن مقرونة بثقتهم بمنتجات المنظمة .
- ان ارتفاع E بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع CA بمقدار 0.49. بمعنى انه كلما زاد التعاطف مع الزبائن زاد رضاهم بمقدار 0.49.
- ان ارتفاع QW بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى ارتفاع CA بمقدار 0.63. وبالنتيجة ان زيادة الجودة وحدة واحدة يرفع من رضا الزبائن اكثر من النصف.
- ان اعلى اثر مع المحور CA كان للبعد A ثم ياتي ثانيا البعد E وثالثا جاء البعد D ورابعا البعد C واخيرا جاء البعد B.

المحور الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً:- الاستنتاجات

- 1- نقص التجهيزات والمعدات اللازمة والتي تمكن المديرية من اداء عملها على اكمل وجه وعدم وجود قاعات ملائمة لاكمال معاملات المراجعين وعدم ملائمة المظهر العام للمنظمة مقارنة بالخدمة التي تؤديها.
- 2- ان المنظمة تقوم بتوفير وتجهيز المياه وبكميات مناسبة وتم التوصل الى وجود سجلات توثيق وانظمة توثيق مع ملاحظات عدم انجاز العمل بشكل صحيح من المرة الاولى.
- 3- تهتم المنظمة كثيرا " باعلام المواطنين في حالة انقطاع المياه او حدوث اعطال معينة بحيث ان المنظمة مستعدة دائما لتقديم الخدمات بالاضافة الى ذلك تولي المنظمة اهتمام واسع لشكاوى المواطنين واجابتها في نفس الوقت.
- 4- ان العاملين في المنظمة يتعاملون بكياسة واحترام مع المواطنين ويتصرفون بثقة عالية نحو المواطن .
- 5- انعدام ثقة المواطنين بالمياه التي تنتجها المنظمة ولا يستعملونه للشرب بشكل كبير جداً.
- 6- تولي المنظمة اهتمام كبير بالمواطنين وبساعات تجهيزهم بالمياه من حيث الساعات المناسبة سواء في وقت ذروة الاحتياج في فصل الصيف او الشتاء .
- 7- تضع المنظمة مصلحة المواطنين بالدرجة الاولى بشكل كبير, اذ ان المنظمة على دراية كاملة وكافية باحتياجات المواطنين .
- 8- عدم كفاية الاماكن والطرق البديلة ان تقوم بها المنظمة لخلق بدائل لتجهيز الخدمة .
- 9- نقص التدريب للعاملين وعدم كفاية القدرات المتوفرة .

ثانياً: التوصيات

- 1- ينبغي على المنظمة توفير المعدات اللازمة والضرورية لتوفير المياه بشكل جيد .
- 2- ان تقوم المنظمة بمهمة زيادة الوعي لدى منسوبيها بضرورة تنفيذ العمل بالشكل الصحيح من اول مرة والاهتمام الاكثر بالتوثيق الرسمي .



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية

- 3- تطوير الية التعامل مع شكاوى المواطنين بشكل يجعل المواطن يشعر بالراحة اكثر ويلمس اهتمام المنظمة به .
- 4- عمل دورات مكثفة للعاملين لتطوير مهاراتهم بالتعامل مع المواطنين بشكل اكثر .
- 5- على المنظمة ان تبحث عن اسباب عدم انتاج مياه يتم اعتمادها من قبل المواطنين للشرب وهم مطمئنين لجعل المواطن يستعمل المياه المنتجة للشرب وعدم الاعتماد على المياه المعبئة , وذلك من خلال توجيه مسؤولي المشاريع بالاهتمام بضرورة تبديل حصى ورمال الفلاتر ضمن المدد والمعايير الموجودة والاهتمام بتنظيف الاحواض وغسل الفلاتر بشكل مستمر.
- 6- مراعاة ساعات التجهيز بالمياه بحسب الاحتياج من قبل المواطن.
- 7- على المنظمة ان تخلق الطرق البديلة بشكل كافي لتوفير المياه الى المواطنين عند قلة الخدمة والاهتمام باماكن تواجد المواطنين في المنظمة عند مراجعتهم لانجاز معاملاتهم.
- 8- الاهتمام بمظهر البناية من الخارج لانها تعكس صورة المنظمة من الداخل.
- 9- الاهتمام بتدريب الموظفين وادخالهم دورات تؤهلهم لانجاز اعمالهم بالشكل الصحيح وانشاء وحدات خاصة بالبحث والتطوير في المنظمات من خلال خلق روح المنافسة بين الموظفين بحسب مهاراتهم وابداعاتهم وعلى الجهات العليا تولي اهتمام كبير بهذه الوحدات.

المصادر

- القران الكريم
القوانين والتشريعات
قانون الهيئة العامة للماء والمجاري رقم 77 لسنة 1999

المصادر العربية:

أولاً: الكتب

1. البراوي ,نزار عبد المجيد و باشيوة, لحسن عبد الله , (2011), أدارة الجودة مدخل للتميز والريادة مفاهيم وأسس وتطبيقات, الطبعة الاولى , مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع, عمان.
2. البياتي , فانز غازي عبد اللطيف والراوي , مها عبد الكريم حمود , (2005) , نظم التخطيط والسيطرة النوعية - MRP, JIT, OPT , دار الكتب والوثائق , بغداد.
3. جودة , محفوظ أحمد (2009) , ادارة الجودة الشاملة – مفاهيم وتطبيقات , الطبعة الرابعة, دار وائل للنشر , عمان .
4. حمود, خضير كاظم والشيخ , روان منير(2010) , ادارة الجودة في المنظمات المتميزة , الطبعة الاولى , دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان .
5. داود ,فضيلة سلمان , (2018) , أدارة عمليات الخدمة – حالات دراسية وممارسات تطبيقية , الطبعة الأولى , بغداد .
6. الدرادكة , مأمون والشبلي , طارق , (2002) , الجودة في المنظمات الحديثة , الطبعة الأولى , دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان.
7. سرور, سرور علي ابراهيم , (2007) , ادارة جودة الخدمة في الضيافة والسياحة ووقت الفراغ , دار المريخ للنشر , الرياض .
8. سرور, سرور علي ابراهيم , (2009) , الجودة الشاملة – الادارة والتنظيم والاستراتيجية , دار المريخ للنشر , الرياض .
9. الصميدعي , محمود جاسم و العلق , بشير عباس , (2002), أساسيات التسويق الشامل والمتكامل , الطبعة الاولى, دار المناهج للنشر والتوزيع , عمان.
10. الصميدعي , محمود جاسم ويوسف , ردينة عثمان , (2010) , تسويق الخدمات , الطبعة الأولى , دار المسيرة للنشر والتوزيع , عمان .



دور جودة مياه الشرب في تحقيق رضا الزبون بحث تطبيقي في مديرية ماء الديوانية

11. الطائي ، حميد عبد النبي و العلق ، بشير ، (2009) ، تسويق الخدمات : كتاب محكم علمياً ، الطبعة العربية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان .
 12. العالم ، فتحي احمد يحيى ، (2010) ، نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية – دراسة علمية وتطبيقية ، الطبعة العربية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان.
 13. عريقات ، أحمد يوسف و جرادات ، محمد مسعود و المعاني ، احمد اسماعيل ، (2012)، إدارة العمليات الانتاجية ، الطبعة الاولى ، اثناء للنشر والتوزيع ، عمان .
 14. النعيمي ، محمد عبد العال وصويص ، راتب جليل وصويص ، غالب جليل (2009) ، إدارة الجودة المعاصرة – مقدمة في ادارة الجودة الشاملة للانتاج والعمليات والخدمات ، الطبعة العربية، دار اليازوري للنشر ، عمان .
- ثانياً: المقالات والدوريات والبحوث**
15. الخفاجي، حاكم جبوري ، (بلا سنة) ، رضا الزبون كمتغير وسيط بين جودة الخدمة وولاء الزبون ، الغري للعلوم الاقتصادية والادارية ، السنة الثامنة، العدد 25.
 16. عواد ، بسام سويلم ، (2016)، تقييم جودة الخدمات في دائرة الأحوال المدنية والجوازات من وجهة نظر المراجعين- دراسة ميدانية: مكاتب الدائرة الرئيسية/ عمان ، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية – المجلد السادس عشر – العدد الثالث.
 17. وزارة التخطيط، دائرة التنمية الاقليمية والمحلية ، (2012) ، خطط التنمية المكانية لمحافظة الديوانية لعام 2020 ، قسم التخطيط المحلي في محافظة الديوانية .
 18. خثير، محمد و مرامي ، أسماء ، (2017)، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة ، مجلة الريادة لأقتصاديات الأعمال، المجلد 3، العدد 4.

ثالثاً: الرسائل والاطروحات الجامعية

19. الرمضان ، نور صلاح عبد النبي ، (2008) ، قياس تاثير أبعاد جودة الخدمة والرضا الوظيفي على التعامل مع زبائن المصرف / بحث تطبيقي مقارن بين المصارف الحكومية والاهلية في محافظة كربلاء ، بحث دبلوم عالي (معادل للماجستير) في المصارف ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد .
20. السعدي ، زينب شميران ، (2012) ، تحليل العوامل المؤثرة في توزيع الخدمات البلدية وجودتها (بحث استطلاعي في بلدية الرشيد) ، بحث دبلوم عالي في ادارة البلديات معادل للماجستير (غير منشورة) ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
21. العبيدي، لمى شهاب أحمد ، (2014)، تقييم جودة خدمات البلديات باستخدام (Servqual) وأنعكاساتها في رضا الزبون /بحث تطبيقي في أمانة بغداد، بحث دبلوم عالي معادل للماجستير في ادارة البلديات ، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
22. فارس، ناصر ، (2017) ، اثر الجودة المدركة للخدمة على رضا الزبائن" دراسة حالة ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، موبيليس –بسكرة : (67)
23. فاضل ، عبد الرزاق ، (2018) ، انعكاس البرامج التدريبية على جودة الخدمات البلدية / بحث ميداني ، بحث دبلوم عالي في ادارة البلديات معادل للماجستير (غير منشورة) ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .



المصادر الأجنبية

1. Abdelgadir, Somaia Osman Mohamed & Ibrahim , Ahmed Osman, (2014), Assessing Quality Control Methods of Services, New York Science Journal, (8), pp : 15-22,(ISSN:1554-0200).
2. Agbor, Jente Manyi , (2011), The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality : a study of three Service Sectors in Umea , master Thesis , Umea" School of Business.
3. Al-Ali , Abdulsattar Mohammad , (2014) , "Developing a Total Quality Management Framework For Healthcare Organizations, Proceedings Of The International Conference On Industrial Engineering And Operations Management , Bali .
4. Buihawajee, Soolakshna & Naidoo, Perunjodi, (2010), Service Quality In The Public Service, vol 3, No,1.
5. Fitzsimmons , James A , (2006), Service Management /Operation, Strategy , & Information Technology , Fifth Edition, Published by MC Graw – Hill/Irwin .
6. Fitzsimmons , James A , (2011), Service Management /Operation, Strategy , & Information Technology , seventh Edition, p. cm.—(The McGraw-Hill/Irwin series operations and decision sciences).
7. Heinemann , Elsevier Butterworth , (2005), Management Extra , Quality and Operations Management, Published by Elsevier Ltd, ISBN 0 7506 6682 X, Londn.
8. Johnston , Robert & Clark, Graham, (2005), Service Operations Management :improving service Delivery , 2nd edition , British Library, England, www.pearsoned.co.uk.
9. Johnston , Robert ,(1999) , Service operations management :return to roots, warwick Business School ,University of warwick , conventry , PP: 104-124.
10. Kotler , Philip & Keller , Kevin Lane , (2012) , Marketing Management ,14Th Edition, Pearson Prentice Hall .
11. Lacle , Randall , (2013) , "Management Perception Of Service Quality In The Hospitality Industry, HAAGA-HELIA University Of Applied Sciences.
12. Parasuraman , Anantharanthan & Zeithaml , Valarie A. & Berry , Leonard L. , (1985) , A conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research , Journal Of Marketing , Vol. 49.



**The role of drinking water quality in achieving customer satisfaction
Applied research in the Directorate of water Diwaniyah
Prof.Dr. Saadoun Hamoud Jatheer / College of Business and Economics / University of
Baghdad**

Researcher / Shaima Ghanem Governor / Directorate of water Diwaniyah

ABSTRACT

The purpose of the research is to identify the role of drinking water quality in achieving customer satisfaction in one of the formations of the Ministry of Construction, Housing and Public Municipalities (Diwaniyah Water Directorate), as they are important service organizations that have a fundamental role in serving the community. Faced many administrative challenges, as a result of the continuous and accelerating environmental changes, environmental pollution and immaturity of social awareness and social responsibility, as these contributed to and affected the quality of drinking water, Therefore, it is necessary to know the role of quality, specifically "drinking water and its effect on the satisfaction of citizens in particular," in light of the great societal orientation towards the use of mineral drinking water, and can contribute to all these changes and achieve customer satisfaction. To achieve the objectives of the research, two main hypotheses were formulated. The first hypothesis tries to find the correlation between the two research variables: quality with its five dimensions (reliability, responsiveness, safety and passion), customer satisfaction with its exclusion (satisfaction with procedures, satisfaction of employees, satisfaction with services, The second hypothesis was to prove that there was an effect between the first variable (quality) and the second (customer satisfaction). The random sample was chosen from (201) citizens living in Diwaniyah city, The questionnaire was used as a tool to obtain research data. To test the validity of hypotheses and to answer research questions, the descriptive analytical method and the appropriate statistical tests were used: The mean, the standard deviation, the percentages, the frequencies, the linear regression, and the statistical program (SPSS). The results indicated that there is a strong relationship and impact of quality in the dimensions of customer satisfaction. In the light of these results, the conclusions were formulated, the most important of which is the recognition of the sample of the research that the quality of service was not as required from the point of view of customers. This research may help the Directorate in investigating customer satisfaction by identifying the reasons for not adopting the products of the Directorate.

Key Words / Quality - Reliability - Response - Materialism - Safety - Passion - Customer satisfaction - Satisfaction with procedures - Satisfaction with employees - Satisfaction with services.