

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة الأعمال



أثر تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة على تحسين خدمات مياه

الشرب: دراسة حالة على شركة مياه سعودية

إعداد الطالب/

عمر حمد سليمان الحسون (243001712)

أ.د. / الفیصل عبد الحمید

أ.د. / فايز جراد

العام الدراسي:

2025

جدول المحتويات

3.....	مقدمة:
3.....	مشكلة الدراسة:
4.....	أهمية الدراسة:
6.....	أهداف الدراسة:
8.....	تساؤلات الدراسة
9.....	فروض الدراسة:
10	الدراسات السابقة:
10	الفجوة البحثية
17	المنطلقات النظرية للدراسة:
19	المنهجية وطرق البحث:
22	مجتمع الدراسة وعينتها:
22	أدوات جمع البيانات:
23	طرق تحليل البيانات:
23	حدود الدراسة:
25	المراجع :

مقدمة:

تسعى الشركات في قطاع المياه إلى تحسين جودة خدماتها وتلبية احتياجات العملاء من خلال تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (TQM)، التي تهدف إلى تحسين العمليات بشكل مستمر وتحقيق أقصى درجات الكفاءة. تعتبر هذه الإدارة من الأدوات الهامة التي تساعد في تقديم خدمات مياه شرب ذات جودة عالية ومتوافقة مع المعايير الصحية. تركز إدارة الجودة الشاملة على تحسين العمليات، تعزيز رضا العملاء، وتحقيق نتائج مستدامة من خلال تطوير بيئة عمل تشجع على الابتكار والتحسين المستمر. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على تحسين خدمات مياه الشرب في شركة مياه سعودية.

تساهم ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز موثوقية عمليات معالجة المياه وشبكات التوزيع. من خلال تحسين هذه العمليات، تتمكن الشركات من تقليل فقد المياه وتحسين توفيرها للعملاء في دراسة سابقة تم تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة لتقليل فاقد المياه في شبكات التوزيع من 32.6% إلى مستويات مقبولة، مما أدى إلى تحسين كبير في جودة الخدمة، وتساهم هذه التحسينات في تقديم مياه نقية وآمنة للمستهلكين، مما يعكس التأثير الإيجابي لتطبيق TQM في قطاع المياه.

تساعد إدارة الجودة الشاملة في تحسين تجربة العملاء من خلال مواءمة الخدمات مع توقعاتهم واحتياجاتهم. من خلال تحليل ملاحظات العملاء وتقديم حلول فورية بناءً على تلك الملاحظات، يتمكن مقدمو الخدمات من تحسين مستوى رضا العملاء. أظهرت دراسة "Souza et al" (2024) أن الشركات التي تعتمد على إدارة الجودة الشاملة تتمكن من تحقيق توافق أكبر بين خدماتها وتوقعات العملاء، مما يؤدي إلى تعزيز مستويات الرضا. كما أن إدخال آليات ملاحظات العملاء داخل أطر

إدارة الجودة الشاملة يساهم في تعديل وتحسين الخدمة بشكل مستمر لتلبية احتياجات العملاء بأفضل صورة ممكنة.

تسهم إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء التنظيمي على مستوى الشركة بشكل عام، من خلال تحسين العمليات الداخلية وزيادة الكفاءة، تتمكن الشركات من تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة أكبر هذا التحسين في الأداء التنظيمي يتماشى مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030 التي تهدف إلى تحسين وتطوير الخدمات العامة. كما بين تطبيق TQM في قطاع الخدمات العامة مثل قطاع المياه يعزز من الكفاءة التشغيلية ويسهم في تحسين فعالية الأداء العام للمؤسسات الخدمية من خلال إنشاء ثقافة جودة داخل الشركة، يمكن تعزيز قدرة المؤسسة على تقديم خدمات متميزة بفعالية وسرعة أكبر.

تساهم إدارة الجودة الشاملة بشكل كبير في تحسين جودة خدمات مياه الشرب ورفع مستوى رضا العملاء في الشركات التي تعمل في هذا القطاع. من خلال تحسين العمليات، تلبية توقعات العملاء، وتعزيز الأداء التنظيمي و يمكن لشركات المياه أن تحقق نتائج إيجابية مستدامة في تحسين مستوى الخدمة على الرغم من التحديات التي قد تواجهها الشركات في تطبيق هذه المفاهيم، إلا أن النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب التزاماً قوياً من القيادة وتدريباً مستمراً للموظفين لضمان تحقيق الفوائد المرجوة.

مشكلة الدراسة:

تعد خدمات مياه الشرب من أهم الخدمات الحيوية التي تؤثر بشكل مباشر على صحة المواطنين وجودة حياتهم في أي مجتمع في المملكة العربية السعودية يواجه قطاع المياه العديد من التحديات مثل تزايد الطلب على المياه وارتفاع فاقد المياه في شبكات التوزيع بالإضافة إلى الحاجة إلى تحسين جودة المياه

وتلبية معايير الصحة والسلامة و تمثل إدارة الجودة الشاملة (TQM) إحدى الأدوات الإدارية الفعالة التي يمكن أن تساهم بشكل كبير في تحسين هذه الخدمات و تركز إدارة الجودة الشاملة على عدة أبعاد رئيسية مثل التخطيط الاستراتيجي والتحسين المستمر وتوجهات العملاء والقيادة الفعالة وإدارة العمليات هذه الأبعاد تمثل محاور أساسية في تحسين الأداء المؤسسي وضمان تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعات العملاء.

إن تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في قطاع المياه قد يساهم في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء من خلال تحسين العمليات التشغيلية مثل معالجة المياه وصيانتها وتوزيعها. ويظهر من خلال الدراسات السابقة أن تطبيق TQM يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على تحسين الأداء في قطاعات مختلفة، مثل النفط والغاز، والمصارف، والتعليم، والصحة، مما يشير إلى أنه يمكن تطبيق نفس المبادئ في قطاع المياه.

وتناولت دراسة (الخفيفي والخفيفي، 2021) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال الليبية ووجدت أن هناك تأثيراً معنوياً لتطبيق TQM على أداء العاملين في المؤسسات، مما يعكس أهمية تفعيل أبعاد الجودة لتحسين الأداء الوظيفي. كما تناولت دراسة (الذبحاوي، 2021) تأثير أبعاد التخطيط الاستراتيجي على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية التقنية الإدارية كوفة، وأكدت على أهمية تعزيز أبعاد التخطيط الاستراتيجي لتحسين تطبيقات إدارة الجودة. أما دراسة (غربي، 2021) فقد أظهرت تأثير تطبيق TQM على زيادة المبيعات في شركة كرونجي للمشروبات الغازية مما يعكس أهمية تحسين العمليات الإنتاجية والخدمية لزيادة الأداء في مختلف القطاعات.

كذلك دراسة (Souza et al., 2024) أظهرت أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات المياه قد يساهم في تحسين موثوقية الخدمة وتقليل فاقد المياه كما بينت دراسة ("Analysis of Proposed

Improvements to Minimize Pipe Leaks and Decrease in Water Quality Using
TQM في قطاع المياه أدى إلى تقليل فاقد المياه وتحسين جودة المياه من خلال تعزيز عمليات
المعالجة والصيانة.

تكمّن مشكلة الدراسة في أن قطاع المياه في المملكة العربية السعودية يواجه تحديات عديدة في تقديم
خدمات مياه شرب ذات جودة عالية، مثل ارتفاع فاقد المياه وتدهور جودة المياه في بعض المناطق
وتُعد إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة أداة رئيسية يمكن أن تساهم في تحسين هذه الخدمات لذا
فإن السؤال الرئيس الذي تطرحه هذه الدراسة هو: ما هو تأثير تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة
بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على تحسين
خدمات مياه الشرب في شركة مياه سعودية؟

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في تأثير تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المختلفة على تحسين
خدمات مياه الشرب في شركة مياه سعودية، حيث تساهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال
التركيز على تحسين العمليات التشغيلية التي تؤثر بشكل مباشر في جودة المياه المقدمة للعملاء. تلعب
الدراسة دورًا محوريًا في تعزيز الفهم حول كيفية تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في قطاع المياه،
مما يمكن أن يؤدي إلى تحقيق تحسينات ملموسة في عمليات معالجة المياه، تقليل فاقد المياه، وتحقيق
استدامة في تقديم الخدمة.

• الأهمية العلمية:

تكمّن في تقديم إسهام علمي جديد لفهم تأثير تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في قطاع المياه بشكل خاص. تعزز هذه الدراسة الأدبيات السابقة التي تناولت تطبيق TQM في قطاعات أخرى مثل التعليم والصحة والصناعة، وتساهم في سد الفجوة البحثية المتعلقة بتطبيق هذه المفاهيم في قطاع المياه مما يفتح المجال لمزيد من الدراسات المستقبلية في هذا المجال كما تساعد الدراسة في تطوير إطار علمي لفهم كيفية تأثير الأبعاد المختلفة لإدارة الجودة الشاملة مثل التحسين المستمر، القيادة، التخطيط الاستراتيجي، تركيز العملاء، وإدارة العمليات على تحقيق أداء أفضل في خدمات المياه.

- الأهمية العملية:

تظهر في إمكانية استخدام نتائج الدراسة لتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين خدمات المياه المقدمة للمستهلكين في شركة المياه السعودية من خلال تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، يمكن تحسين موثوقية الخدمات ورفع جودة المياه، مما يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء و تسهم الدراسة أيضًا في تحسين العمليات التشغيلية مثل معالجة المياه وصيانة شبكات التوزيع مما يساهم في تقليل فاقد المياه على المستوى العملي تفتح الدراسة المجال لتطبيق الأدوات التي تساعد في تعزيز الكفاءة وتحقيق استدامة في تقديم خدمات المياه للمستهلكين وبالتالي تحسين القدرة التنافسية لشركة المياه في السوق.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسى هو التعرف على تأثير تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على تحسين خدمات مياه الشرب في شركة مياه سعودية. وتتنبق العديد من الاهداف فرعية :

- تحليل تأثير التخطيط الاستراتيجي كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة خدمات مياه الشرب في الشركة.
- دراسة دور التحسين المستمر كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تعزيز كفاءة خدمات مياه الشرب وجودتها.
- استكشاف تأثير تركيز العملاء كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تعزيز رضا العملاء في الشركة وتحسين خدمات مياه الشرب.
- تحليل دور القيادة كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء التنظيمي وجودة خدمات المياه.
- دراسة أثر إدارة العمليات كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين فعالية عمليات معالجة المياه وصيانتها وتوزيعها في الشركة.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسى: ما هو تأثير تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على تحسين خدمات مياه الشرب في شركة مياه سعودية؟ وتتفرع منه عدة اهداف فرعية منها :

- كيف يؤثر التخطيط الاستراتيجي كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة خدمات مياه الشرب في الشركة؟
- ما هو تأثير التحسين المستمر كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تعزيز كفاءة وجودة خدمات مياه الشرب؟
- كيف يسهم تركيز العملاء كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في زيادة رضا العملاء وتحسين خدمات مياه الشرب؟
- ما هو دور القيادة كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء التنظيمي وجودة خدمات المياه في الشركة؟
- كيف يؤثر إدارة العمليات كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين فعالية عمليات معالجة المياه وصيانتها وتوزيعها؟

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة فقد أعتمد على مجموعة من الفرضيات الآتية:

- الفرضية الرئيسية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على تحسين خدمات مياه الشرب في شركة مياه سعودية. وينبثق من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق التخطيط الاستراتيجي كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة خدمات مياه الشرب في الشركة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق التحسين المستمر كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تعزيز كفاءة وجودة خدمات مياه الشرب.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق تركيز العملاء كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في زيادة رضا العملاء وتحسين خدمات مياه الشرب.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق القيادة كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء التنظيمي وجودة خدمات المياه في الشركة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق إدارة العمليات كأحد أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين فعالية عمليات معالجة المياه وصيانتها وتوزيعها.

الدراسات السابقة:

دراسة (الخفيفي،و الخفيفي، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها الستة على أداء العاملين في منظمات الأعمال الليبية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت العينة من شركات البريقة لتسويق النفط والغاز والخليج العربي لتسويق النفط والنهر لتصنيع الأنابيب. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات قيد الدراسة كان مرتفعاً، كما أظهرت النتائج وجود أثر معنوي لمستوى إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال الليبية على أداء العاملين

بها بقوة تفسيرية (0.933). وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في جميع المؤسسات لتحقيق تحسين مستدام في الأداء الوظيفي.

دراسة (الذبحاوي، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير أبعاد التخطيط الاستراتيجي (التوجه الاستراتيجي، التحليل الاستراتيجي، الاختيار الاستراتيجي) على إدارة الجودة الشاملة في الكلية التقنية الإدارية كوفة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية التقنية الإدارية كوفة وعددهم (25) شخصاً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة معنوية للتخطيط الاستراتيجي بأبعاده في إدارة الجودة الشاملة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق أبعاد التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات التعليمية لتحقيق تحسين في تطبيقات إدارة الجودة الشاملة.

دراسة (غربي، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير إدارة الجودة الشاملة على زيادة المبيعات في شركة كرونجي للمشروبات الغازية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استمارة الاستبيان وتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركة كان له أثر إيجابي في تحسين المنتجات وزيادة المبيعات. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل أكبر في جميع أقسام الشركة لتحسين الأداء وزيادة حصتها السوقية.

دراسة (الكرغلى، و محمود، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية بمصرف الوحدة في مدينة بنغازي واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي حيث تم جمع البيانات الميدانية عن طريق استمارة الاستبانة واستهداف الوظائف القيادية بالمصرف وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان مرتفعاً بينما كانت الميزة التنافسية بالمصرف متوسطة كما أظهرت الدراسة وجود علاقة قوية موجبة ذات دلالة معنوية بين إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية وأوصت الدراسة بعدد من المضامين والتوصيات بالإضافة إلى اقتراح بعض الدراسات المستقبلية ذات العلاقة بهذا المجال.

دراسة (عباس، و عنيد، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير إدارة الجودة الشاملة بوصفه متغيراً مستقلاً عبر أبعاده (دعم الإدارة العليا، التركيز على الزبائن، إدارة العملية، التدريب والتعلم، إدارة العلاقة مع الموردين، التحسين المستمر) على جودة حياة العمل بأبعادها (بيئة العمل المادية، الإجهاد المهني، النمو والتطوير، الدعم الاجتماعي، التعويضات والمكافآت، الخصائص الوظيفية) في شركة نفط ميسان. شملت عينة البحث (292) من الأفراد العاملين في الشركة ولتحقيق أهداف البحث تم اعتماد الاستبانة في جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث واستخدم المنهج الوصفي التحليلي. وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.V.24 وبرنامج Amos.V.24. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط وتأثير بين إدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة لتحسين جودة حياة العمل في الشركة.

دراسة (يعقوب، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بأبعادها (التوظيف، التعويض، التدريب والتطوير) على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الإسلامية في لبنان. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من 128 أستاذًا وإداريًا. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوية طردية مرتفعة (0.848) بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة، كما أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة الشاملة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بشكل أكبر لتحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

دراسة (أحمد، و القواسمة، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة بأبعادها (إدارة المعرفة التكتيلية، إدارة المعرفة الضمنية، إدارة المعرفة الصريحة) على تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في شركات الاتصالات الأردنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكونت العينة من 256 مبحوثًا من موظفي خدمة العملاء في شركتي أورانج وأمنية وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستويات مرتفعة من تصورات العينة تجاه إدارة المعرفة ومبادئ إدارة الجودة الشاملة مع وجود أثر دال إحصائي لإدارة المعرفة في تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأوصت الدراسة بتعزيز تطبيق إدارة المعرفة في شركات الاتصالات الأردنية لتحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

دراسة (مراد، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على أداء العاملين في المؤسسات. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من مجموعة من العاملين في المؤسسات المختلفة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يساهم في رفع مستوى الكفاءة وتحسين الأداء، مما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف المؤسسات. وأوصت الدراسة بضرورة تبني الاستراتيجيات الموجهة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل مستمر في المؤسسات لضمان تحقيق الأهداف وتحسين الأداء.

دراسة (محمد، و اللوح، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر اليقظة الاستراتيجية بأبعادها (التحليل البيئي، التنبؤ بالتغيرات، التكيف مع التغيرات، واتخاذ القرارات الاستراتيجية) على تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية في قطاع غزة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكونت العينة من 230 مفردة من العاملين في مستشفيات القدس ومستشفى الخدمة العامة، وجمعية أصدقاء المريض. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية بين اليقظة الاستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية كما أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لليقظة الاستراتيجية في تحسين الخدمات الصحية في المستشفيات الأهلية. وأوصت الدراسة بضرورة المزيد من الاهتمام باليقظة الاستراتيجية في المستشفيات واستغلال العلاقة بين اليقظة الاستراتيجية وتحسين الخدمات الصحية لإحداث تغيرات إيجابية بالإضافة إلى تطوير الكادر الطبي من خلال دورات علمية تواكب التطورات الحديثة.

دراسة (إكن، وآخرون، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مساهمة إدارة المعرفة بأبعادها (تخطيط المعرفة، إنشاء المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة) في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة قسنطينة 02. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من الأساتذة في الكلية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة على جودة الخدمات وجميع أبعادها في الكلية محل الدراسة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

دراسة (أبو سعدة، 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي بأبعاده (الرضا عن الأجر، الرضا عن بيئة العمل، الرضا عن العلاقات الوظيفية) في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة في مدينة طرابلس الليبية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكونت العينة من 72 موظفًا وموظفة من العاملين في الوظائف الإدارية والتمريضية حيث تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة استجابة المبحوثين حول الرضا الوظيفي كانت بدرجة كبيرة جدًا وبوزن نسبي (86.9%) كما كانت درجة جودة الخدمات الصحية مرتفعة وبوزن نسبي (78.1%) وأظهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة العليا في مستشفى النجاة بجميع أبعاد الرضا الوظيفي والعناصر التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأبعادها (التحسين المستمر، التركيز على العملاء، القيادة، الشراكة مع الموردين، اتخاذ القرارات المبنية على البيانات) على جودة خدمات المياه ورضا العملاء في شركة إمداد المياه. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من موظفي الشركة في مختلف الأقسام مثل قسم معالجة المياه، الصيانة، وخدمة العملاء. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الشركة تواجه تحديات كبيرة فيما يتعلق بجودة الخدمة وأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة سيوفر فرصاً للتحسين في مجالات عدة، بما في ذلك موثوقية نتائج الخدمات مثل عملية معالجة المياه وصيانة شبكة التوزيع وكذلك تحسين خدمة العملاء وأوصت الدراسة بأن تتبنى شركة إمداد المياه إدارة الجودة الشاملة كاستراتيجية لتحسين جودة الخدمة وتعزيز رضا العملاء، مع التركيز على معالجة التحديات الداخلية والسعي المستمر للتحسين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التحسين المستمر، القيادة، التركيز على العملاء، اتخاذ القرارات المبنية على البيانات، إشراك الموظفين) على ثقافة الجودة في المقاولين في المملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي، وتكونت العينة من المقاولين المختارين في المملكة العربية السعودية بمساعدة وزارة الشؤون البلدية والقروية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقات هامة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وثقافة الجودة، بالإضافة إلى تأثير ممارسات إدارة الجودة على التنافسية عبر ثقافة الجودة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة لتحسين ثقافة الجودة وزيادة التنافسية في القطاع المقاولات.

الفجوة البحثية

تتمثل الفجوة البحثية في الدراسة الحالية من خلال مقارنة الدراسات السابقة التي تناولت تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأبعادها المختلفة مثل التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، وإدارة العمليات على الأداء المؤسسي في قطاعات متنوعة بما في ذلك قطاع المياه رغم أن العديد من الدراسات قد تناولت تطبيق TQM في صناعات وقطاعات أخرى، مثل النفط، التعليم، والصحة، فإن الدراسة الحالية تسلط الضوء على قطاع مياه الشرب في المملكة العربية السعودية وهو مجال لم يتم دراسته بعمق بما يتناسب مع التحديات الخاصة به.

تتشترك الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في الهدف الرئيسي المتعلق بتحسين الأداء وجودة الخدمات من خلال تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة فمثلاً دراسة الخفيفي والخفيفي (2021) تناولت تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في منظمات الأعمال الليبية وهو مشابه للهدف الحالي الذي يهدف إلى تحسين جودة خدمات مياه الشرب في شركة مياه سعودية من خلال تطبيق هذه المفاهيم كما تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة غربي (2021) التي درست تأثير TQM على زيادة المبيعات في شركة صناعية حيث يعكس ذلك التأثير الإيجابي لإدارة الجودة على الأداء، سواء كان في تحسين الخدمة أو في تحسين المبيعات.

أما من حيث المنهجية فإن الدراسة الحالية تتفق مع المنهج الوصفي التحليلي الذي استخدمته العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة الذبحاوي (2021) التي استخدمت نفس المنهجية لدراسة تأثير التخطيط الاستراتيجي على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية. في هذا السياق، تعتمد الدراسة الحالية على جمع البيانات باستخدام الاستبيانات وتحليلها إحصائياً باستخدام الأدوات المناسبة مثل SPSS كما تم استخدام هذه الأدوات في الدراسات السابقة مثل دراسة غربي (2021) التي

اعتمدت نفس الأسلوب لتحليل البيانات المتعلقة بتطبيق TQM يظهر من هذا التشابه أن المنهجية المستخدمة في الدراسة الحالية تتفق مع منهجيات بحثية شائعة تم تطبيقها بنجاح في العديد من الدراسات التي تناولت TQM.

تقدم الدراسة الحالية إضافة نوعية حيث تركز على بيئة قطاع مياه الشرب في المملكة العربية السعودية، وهو مجال لم يسبق تناوله بشكل موسع في الأبحاث السابقة بينما درست العديد من الدراسات السابقة تطبيق TQM في قطاعات متنوعة مثل التعليم، الصناعة، والخدمات الصحية فإن الدراسة الحالية تركز على بيئة محددة ترتبط بتقديم خدمات أساسية وحيوية مثل مياه الشرب ما يجعلها دراسة ميدانية ذات أهمية خاصة في هذا القطاع الحيوي و يتماشى ذلك مع دراسة عباس وعنيد (2021) التي تناولت تأثير TQM في شركة نفط ميسان، لكن الفرق الرئيسي يكمن في بيئة التطبيق التي تختلف بين قطاع النفط وقطاع المياه.

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث الأبعاد التي تناولتها مثل التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، وإدارة العمليات ففي دراسة الذبحاوي (2021) تم تناول تأثير أبعاد التخطيط الاستراتيجي على تطبيق إدارة الجودة الشاملة وكذلك في دراسة عباس وعنيد (2021) التي تناولت أبعاد مختلفة مثل إدارة العلاقة مع الموردين والتركيز على العملاء. هذه الأبعاد نفسها تتعامل معها الدراسة الحالية ولكن في سياق قطاع مياه الشرب مما يعكس التوجه نفسه نحو تحسين الأداء وجودة الخدمة عبر تفعيل هذه الأبعاد.

ورغم أن العديد من الدراسات تناولت تطبيق TQM في قطاعات متعددة إلا أن الدراسة الحالية تسد فجوة بحثية مهمة في تطبيق هذه المفاهيم في قطاع المياه في السعودية وهو القطاع الذي يعاني من تحديات خاصة تتعلق بفقدان المياه وصعوبة تحسين جودة الخدمة بسبب البنية التحتية المتقادمة و

تظهر أهمية الدراسة الحالية في تقديم فهماً معمقاً لآلية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع المياه وتحقيق تحسن ملموس في جودة الخدمات التي تقدمها شركات المياه في المملكة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

إدارة الجودة الشاملة (TQM)

اصطلاحياً: إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية تهدف إلى تحسين الأداء التنظيمي بشكل مستمر من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات عبر إشراك جميع الأفراد في المنظمة، مع التركيز على رضا العملاء و تعتمد TQM على مجموعة من المبادئ تشمل التحسين المستمر، إدارة العمليات، وقيادة قوية تسعى إلى تحقيق أهداف الجودة بشكل دائم.

إجرائياً: في هذه الدراسة تُعرّف إدارة الجودة الشاملة على أنها مجموعة من السياسات والممارسات المطبقة في شركة المياه السعودية لتحسين جميع العمليات التشغيلية مثل معالجة المياه، صيانتها، وتوزيعها بشكل مستمر بهدف تقديم مياه شرب ذات جودة عالية مع التركيز على تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم و يتم قياس النجاح من خلال تحسين جودة الخدمة وتقليل فاقد المياه.

التخطيط الاستراتيجي

اصطلاحياً: التخطيط الاستراتيجي هو عملية تحديد الأهداف طويلة المدى للمنظمة ووضع الخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف مع تحليل البيئة الداخلية والخارجية لتحديد الفرص والتهديدات، وضمان توافر الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف.

إجرائياً: يُعرّف التخطيط الاستراتيجي في هذه الدراسة على أنه تحديد الأهداف طويلة الأجل لشركة المياه السعودية، ووضع خطط استراتيجية تركز على تحسين جودة المياه وخدمات التوزيع و يتم قياس فعالية التخطيط الاستراتيجي من خلال قدرة الشركة على تحقيق هذه الأهداف بشكل مستدام، مع الأخذ في الاعتبار احتياجات العملاء.

التحسين المستمر

اصطلاحياً: التحسين المستمر هو مفهوم يهدف إلى إجراء تحسينات تدريجية ومتواصلة في العمليات والخدمات بهدف تحسين الأداء والكفاءة وتقليل الفاقد و يعتمد على فكرة أن التغييرات الصغيرة المستمرة تؤدي إلى تحسينات كبيرة على المدى الطويل.

إجرائياً: في هذه الدراسة يُعرّف التحسين المستمر على أنه العملية التي تقوم بها شركة المياه السعودية لتحسين جميع العمليات التشغيلية بما في ذلك معالجة المياه وصيانتها من خلال تغييرات وتعديلات مستمرة لتحسين الكفاءة وجودة المياه المقدمة للعملاء. يتم قياس التحسين المستمر من خلال تتبع التعديلات على العمليات وتقييم نتائجها.

تركيز العملاء

اصطلاحياً: تركز الشركات على العملاء يعني وضع احتياجات وتوقعات العملاء في مركز العمليات التنظيمية لضمان تقديم المنتجات والخدمات التي تلبي هذه الاحتياجات بشكل مستمر. يعتبر رضا العملاء من العوامل الأساسية في هذا البعد.

إجرائياً: يُعرّف تركيز العملاء في هذه الدراسة على أنه الاهتمام المستمر بشكاوى واحتياجات العملاء في شركة المياه السعودية والعمل على تلبية هذه الاحتياجات من خلال تحسين جودة مياه

الشرب وخدمات التوزيع يتم قياس تركيز العملاء من خلال جمع بيانات عن رضا العملاء عبر استبيانات وتقييم مستوى تفاعلهم مع الخدمات المقدمة.

القيادة

اصطلاحياً: القيادة في إدارة الجودة الشاملة هي عملية توجيه ودعم الإدارة العليا في المنظمة لتطبيق المبادئ الأساسية للجودة مع تحفيز الموظفين على الالتزام بهذه المبادئ وضمان تفاعل الجميع لتحقيق أهداف الجودة.

إجرائياً: تُعرّف القيادة في هذه الدراسة على أنها دور الإدارة العليا في شركة المياه السعودية في توجيه وتطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة. يتضمن ذلك تحفيز الموظفين ودعمهم لتحقيق التحسين المستمر في عمليات معالجة وتوزيع المياه يتم قياس فعالية القيادة من خلال تأثير الإدارة على مستوى تنفيذ الجودة داخل المنظمة.

إدارة العمليات

اصطلاحياً: إدارة العمليات هي عملية تحسين وتنظيم كافة الأنشطة التي تشمل إنتاج المنتجات أو تقديم الخدمات لضمان الكفاءة العالية والجودة، مع السعي المستمر لتحسين سير العمل وتقليل الهدر. إجرائياً: تُعرّف إدارة العمليات في هذه الدراسة على أنها إدارة جميع الأنشطة داخل شركة المياه السعودية المتعلقة بمعالجة المياه، وصيانتها، وتوزيعها يتم قياس نجاح إدارة العمليات من خلال تحسين كفاءة هذه العمليات وتقليل فاقد المياه وزيادة فعالية تقديم الخدمة ضاءة، درجة الحرارة، الضوضاء، المساحة، والسلامة في بيئة العمل وسيتم قياسها من خلال الاستبيان.

المنهجية وطرق البحث:

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لقياس أثر تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على تحسين خدمات مياه الشرب في شركة المياه السعودية. سيتم استخدام المنهج الكمي من خلال تصميم استبيان موجه إلى العاملين في شركة المياه السعودية ، بهدف جمع البيانات وتحليلها إحصائيًا باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة. كما سيتم دعم التحليل الكمي بمراجعة الدراسات السابقة لفهم أثر تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على تحسين خدمات مياه الشرب في شركة المياه السعودية.

مجتمع الدراسة وعينتها:

ستتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية، حيث سيتم التركيز على الموظفين في مختلف المستويات الوظيفية داخل هذه الشركات، بهدف تحليل أثر تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على تحسين خدمات مياه الشرب في شركة المياه السعودية بأبعادها المختلفة. أما عينة الدراسة، فسيتم اختيارها باستخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية، بحيث تشمل مجموعة من الموظفين بمختلف الفئات الوظيفية والتخصصات لضمان تمثيل شامل وموضوعي لمجتمع الدراسة. وسيتم تحديد حجم العينة بناءً على الأساليب الإحصائية المناسبة لضمان دقة النتائج وقابليتها للتعميم.

أدوات جمع البيانات:

ستعتمد الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث سيتم تصميم استبيان محكم لقياس أثر تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على تحسين خدمات مياه الشرب في شركة المياه السعودية.

سيتضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة التي تقيس اتجاهات وآراء المشاركين حول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على تحسين خدمات مياه الشرب في شركة المياه السعودية.

سيتم تحكيم الاستبيان من قبل مختصين في المجال لضمان صدق وثبات الأداة، كما سيتم توزيعه إلكترونياً وورقياً على عينة الدراسة التي سيتم اختيارها وفق العينة الطبقية العشوائية. وسيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج دقيقة وقابلة للتعميم.

الاساليب الإحصائية المستخدمة:

ستعتمد الدراسة على برنامج SPSS في تحليل البيانات الإحصائية، حيث سيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات أثر تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على تحسين خدمات مياه الشرب في شركة المياه السعودية.

– **الإحصاء الوصفي:** سيتم استخدام التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لوصف خصائص العينة وتحليل اتجاهات المشاركين.

- اختبار معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لقياس ثبات وموثوقية الاستبيان والتأكد من دقة أداة القياس.
- اختبار الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression Analysis): لتحليل تأثير معايير الصحة والسلامة المهنية على الإنتاجية بأبعادها المختلفة.
- اختبار T للعينات المستقلة (Independent Sample T-test): للمقارنة بين مجموعات مختلفة في العينة، مثل تأثير الصحة والسلامة المهنية بناءً على الفئات الوظيفية.
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA): لاختبار الفروق الإحصائية بين المتغيرات وفقاً للخصائص الديموغرافية للمشاركين.
- اختبار الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Test): لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة، مثل العلاقة بين أثر تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على تحسين خدمات مياه الشرب في شركة المياه السعودية
- حدود الدراسة:
- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على تحليل أثر تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي، التحسين المستمر، تركيز العملاء، القيادة، إدارة العمليات) على تحسين خدمات مياه الشرب في شركة المياه السعودية.
- الحدود الزمانية: يتم تطبيق الدراسة خلال الفترة الزمنية 2025م.
- الحدود المكانية: تُجرى الدراسة في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على العاملين في شركة المياه السعودية، حيث سيتم اختيار عينة من مختلف المستويات الوظيفية لضمان تمثيل شامل لمجتمع الدراسة

المراجع :

– أبو سعدة، نجاه أحمد. (2021). أثر الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى النجاة في مدينة طرابلس الليبية. مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، مج8، ع1 ، 447 - 477. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1216867>

– أحمد، حذيفة هيثم، و القواسمة، فريد محمد. (2021). إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة: دراسة تحليلية على عينة من العاملين في شركات الاتصالات الأردنية. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج17، ع54 ، 134 - 159. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1205394>

– إكن، لطفي، تواتي، إدريس، و حوشين، كمال. (2021). مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي: دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة 02. المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، مج9، ع1 ، 67. 82 - مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1213715>

– الخفيفي، فائزة فرج، و الخفيفي، مبروكة عبدالله. (2021). تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بأداء العاملين: دراسة ميدانية على شركات البريقة للتسويق والنفط والغاز والخليج العربي لتسويق النفط والنهر لتصنيع الأنابيب باستخدام أسلوب الإنحدار المتعدد. مجلة كلية التربية العلمية، ع10 ، 145 - 176. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1249446>

- الذبحاوي، دجلة جاسم محمد. (2021). تأثير التخطيط الاستراتيجي على إدارة الجودة الشاملة: دراسة استطلاعية لآراء التدريسين في الكلية التقنية الإدارية / كوفة. مجلة الجامعة العراقية، ع50، ج2 ، 332 – 343. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1420712>
- عباس، بشرى عبد الحمزة، و عنيد، حسين بريتو. (2021). تأثير إدارة الجودة الشاملة على جودة حياة العمل: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة نفط ميسان. مجلة الدراسات المستدامة، مج3، ملحق ، 446 – 474. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1162587>
- غربي، محمد حسين. (2021). إدارة الجودة الشاملة وأثرها في زيادة المبيعات: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في شركة (الكرونجي) للمشروبات الغازية المحدودة / كركوك. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج11، ع1 ، 27 – 51. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1267155>
- الكرغلي، صبرى جبران، و محمود، جلال عوض. (2021). إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة / مدينة بنغازي. مجلة جامعة البحر المتوسط الدولية، ع13 ، 1 – 17. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1248972>
- محمددين، جابر عبد الحميد دياب، و اللوح، نبيل عبد شعبان. (2021). أثر اليقظة الاستراتيجية في تحسين الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على المستشفيات الأهلية الفلسطينية – المحافظات الجنوبية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأقصى، غزة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1169767>

– مراد، حنان. (2021). دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف المؤسسة. مجلة دفاتر المخبر، مج16، ع2، 65 – 80. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1254081>

– يعقوب، عدنان. (2021). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة ميدانية على العاملين في الجامعة الإسلامية في لبنان. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، مج37، ع3، 329 – 364. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1384918>

- Alotaibi, F. M. S. (2014). Impact on quality culture of total quality management practices factors. International Journal of Business & Economic Development, 02(3), 35–48. <https://ijbed.org/details&cid=63>
- Analysis of proposed improvements to minimize pipe leaks and decrease in water quality using total quality management method: a case study of pt.xyz. (2022). Journal of Industrial Engineering Management, 7(1), 1–8. <https://doi.org/10.33536/jiem.v7i1.949>
- Souza, W. da S., Silva, M. de S., & Santos, C. D. dos. (2024). Total Quality Management in the Service Sector: A Case Study in a Water Supply Company. RGSA. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n4-107>

Mid–Ocean University

College of Management

Specialization Business Administration



**The Effect of Applying Total Quality Management
Concepts on Improving Drinking Water Services: A
Case Study on a Saudi Water Company.**

Preparation:

Omar Hamad Suliman Alhassun (243001712)

Supervision:

Dr. Al faisal Abdelhameed Mohamed

Dr. Fayez Ali Jrad

1446 – 2025