



جامعة الموصل
كلية الإدارة والاقتصاد

استخدام الطاقة المتجددة وتأثيرها في تعزيز الجودة المدركة للزبون

الدبلوم العالي
في قسم الادارة الصناعية / إدارة الجودة

ساره خالد عواد

بإشراف
الاستاذ المساعد الدكتور
أحمد طلال أحمد الأفندي

المستخلص

يتناول هذا البحث اختبار أثر أدرك الخدمة استخدام الطاقة المتجددة في تعزيز الجودة الكهربائية للزبون ، استجابةً للتحديات التي يفرضها التحول العالمي نحو مصادر الطاقة النظيفة في قطاع حيوي كقطاع الكهرباء ، وما يربط بذلك من تساؤلات حول انعكاس هذا التحول على ادراك الزبائن وتقييمهم النهائي لجودة الخدمة .

يهدف البحث بشكل رئيس إلى تشخيص طبيعة العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين الطاقة المتجددة (كمتغير مستقل) وأبعاد الجودة المدركة للزبون الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الإستجابة، الضمان والثقة، التعاطف) (كمتغير معتمد) في ميدان البحث.

أعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأنسب لدراسة الظاهرة في واقعها الميداني، حيث تم جمع البيانات الأولية باستبانة صُممت خصيصاً بالاستناد إلى أدبيات الطاقة المتجددة ونموذج SERVQUAL، وطُبقت على عينة قصدية قوامها (41) فرداً من العاملين والمهندسين من مجتمع عدده (700) فرد في الشركة العامة لتوزيع كهرباء الشمال، ممن يمتلكون المعرفة التقنية والإدراكية المباشرة بموضوع البحث علماً أنه تم تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية SPSS V.26 و AMOS V24، من خلال اختبارات الثبات (كرونباخ ألفا)، والاتساق الداخلي، وتحليل الارتباط، وتحليل الانحدار.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية ومعنوية بين إدراك الجودة باستخدام الطاقة المتجددة والجودة المدركة للزبون ، كما كشف تحليل الانحدار عن وجود تأثير معنوي موجب بالطاقة المتجددة في جميع أبعاد الجودة المدركة الخمسة، حيث سجل بعد التعاطف أعلى مستوى من التأثير، تلاه بعداً في الملموسية والاستجابة بمستوى تأثير مرتفع، ثم بعد الاعتمادية، وأخيراً بعد الضمان والثقة الذي سجل أقل مستوى تأثير بين الأبعاد ، وقد فسر متغير ادراك الخدمة بالطاقة المتجددة نسبة متوسطة إلى مرتفعة من التغيرات الحاصلة في مستوى الجودة المدركة للزبون.

كما أستنتج البحث أن دمج الطاقة المتجددة في العمليات التشغيلية لا يحقق فوائد تقنية وبيئية فحسب، بل يمثل استراتيجية تسويقية وإدراكية فعالة تعزز صورة المنظمة وثقة الزبون وتقييمه الشامل للجودة، وتوصية البحث بتعزيز برامج التوعية بالطاقة النظيفة، والاستثمار في البنية التحتية والتقنيات الذكية، وإشراك الزبائن في تجارب الطاقة المستدامة، والعمل على الحصول على شهادات الجودة البيئية لتعزيز المصداقية والثقة.

الكلمات المفتاحية: الطاقة المتجددة، الجودة المدركة للزبون، الشركة العامة لتوزيع الشمال .

Abstract

This research examines the effect of perceived service based on the use of renewable energy in enhancing the customer's perceived quality of electricity. This comes as a response to the challenges imposed by the global transition toward clean energy sources in a vital sector such as the electricity sector, and the related questions about how this transition is reflected in customers' perceptions and their overall evaluation of service quality.

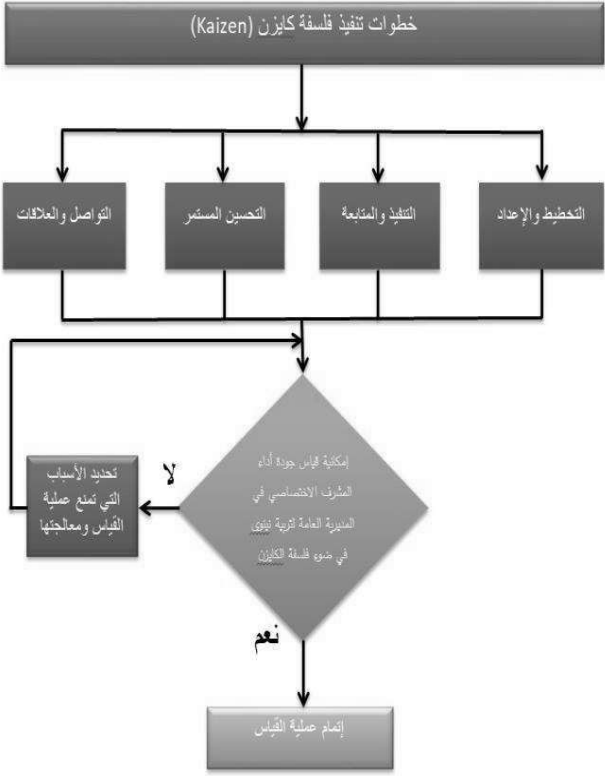
The main objective of the research is to diagnose the nature of the correlational and causal relationship between renewable energy (as an independent variable) and the five dimensions of customer perceived service quality (tangibility, reliability, responsiveness, assurance and trust, and empathy) as dependent variables within the research field.

The study adopted the descriptive–analytical approach as the most suitable method for examining the phenomenon in its real field context. Primary data were collected through a questionnaire specifically designed based on renewable energy literature and the SERVQUAL model. The questionnaire was applied to a purposive sample of (41) employees and engineers from a population of (700) individuals in the General Company for Northern Electricity Distribution who possess direct technical and cognitive knowledge of the research topic. The data were analyzed using statistical software (SPSS V.26 and AMOS V.24) through reliability tests (Cronbach's Alpha), internal consistency, correlation analysis, and regression analysis.

The results showed a positive and significant correlation between perceived service through renewable energy and customer perceived service quality. Regression analysis also revealed a positive and significant effect of renewable energy on all five dimensions of perceived quality. The empathy dimension recorded the highest level of impact, followed by tangibility and responsiveness with a high level of influence, then reliability, while assurance and trust recorded the lowest level of impact among the dimensions. The perceived service through renewable energy variable explained a moderate to high proportion of the changes occurring in the level of customer perceived service quality.

The study also concluded that integrating renewable energy into operational processes not only achieves technical and environmental benefits but also represents an effective marketing and perceptual strategy that enhances the organization's image, customer trust, and overall evaluation of service quality. The research recommends strengthening awareness programs about clean energy, investing in infrastructure and smart technologies, involving customers in sustainable energy experiences, and working toward obtaining environmental quality certifications to enhance credibility and trust.

Keywords: Renewable Energy, Customer Perceived Service Quality, General Company for Northern Electricity Distribution.

HIGHLIGHTS	GRAPHICAL ABSTRACT
Chapter One: The Methodological Framework of the Research Section One: Research Methodology Section Two: Research Procedures Chapter Two: Performance Quality Section One: The Concept of Quality Section Two: Performance Quality Section Three: The Specialist Supervisor Chapter Three: Continuous Improvement (Kaizen) Section One: The Concept of Continuous Improvement Section Two: Elements and Steps of Continuous Improvement Chapter Four: The Practical Framework of the Research Section One: Describing the Respondent's Identification Information Section Two: Measuring the Questionnaire's Reliability Test, Internal Consistency of the Research Steps and Variables, and Testing for Normality Section Three: Describing and Identifying the Research Variables Chapter Five: Conclusions and Recommendations Section One: Conclusions Section Two: Recommendations	
KEYWORDS	ABSTRACT
Performance quality measurement, Specialist Supervisor, Kaizen philosophy.	This research aims to evaluate the quality of the specialist supervisor's performance in the Nineveh Directorate General of Education according to "Kaizen" continuous improvement philosophy, and to propose a developmental supervisory model. The research problem stems from the absence of precise tools for measuring and developing the performance of specialist supervisors and the lack of alignment of current supervision methods with continuous improvement requirements in the Iraqi context. The research adopted the descriptive analytical method, and the research sample included (132) out of a population of (180) specialist supervisors in the Specialist Supervision Department of the Nineveh Directorate of Education. Data was collected using a questionnaire designed on a three-point scale. The research assumes that applying the steps of the Kaizen philosophy contributes positively to enhancing the quality of supervisor performance and improving the effectiveness of specialist supervision. Based on the practical framework, the results indicate that the steps of the proposed Kaizen model (planning and preparation, implementation and follow-up, continuous improvement, and communication and relationships) are applied in the directorate, thus supporting the hypothesis. The research also suggests a set of practical proposals for adopting Kaizen steps to develop supervisory performance and improve the quality of education in Nineveh Governorate.



University of Mosul,
College of Administration
and Economics

The use of renewable energy and its impact on enhancing customer-perceived quality

Higher Diploma
In the Department of Industrial
Management / Quality Management

Sarah Khalid Awad

Supervised by
Assistant Professor
Dr. Ahmed Talal Al-Afandi