أولا: أبعاد جودة الخدمات لقد تعرضت معظم الكتابات التي تناولت موضوع جودة الخدمة إلى الأبعاد التي يبني على أساسها العملاء توقعاتهم و بالتالي حكمهم على جودة الخدمات المقدمة إليهم، إلا أنها لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد أو العناصر الأساسية التي يتكون منها كل بعد. فعلى سبيل المثال حدد Gronroos ثلاثة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة و هي: أولها الجودة الفنية للخدمة وهي مرتبطة بالنتيجة التي يحصل عليها العميل من الخدمة، وهي تجيب عن سؤال ماذا تم تقديمه للزبون والبعد الثاني يتعلق بالجودة النوعية أو المدركة وهي متعلقة بالوسيلة التي تم بها تقديم الخدمة وهذا العنصر يجيب عن سؤال كيف تم تقديم الخدمة للزبون؟ أما البعد الثالث لجودة الخدمة فيطلق علية الصورة الذهنية للمنظمة والذي يعكس إنطباعات الزبائن عن المنظمة والتي تتوقف إلى حد كبير على تقييم الزبائن للجوانب الفنية والوظيفية للخدمة بها تقديم الخدمة وهذا العنصر يجيب عن سؤال كيف تم تقديم الخدمة للزبون؟ أما البعد الثالث لجودة الخدمة فيطلق علية الصورة الذهنية للمنظمة والذي يعكس إنطباعات الزبائن عن المنظمة والتي تتوقف إلى حد كبير على تقييم الزبائن للجوانب الفنية والوظيفية للخدمة. و هنالك من يرى أن أبعاد جودة الخدمات تكمن في الأبعاد التالية: الإعتمادية Reliability : تشير إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعود بها بشكل دقيق يعتمد عليه، المظاهر : Features وهي الخصائص الإضافية للمنتج أو الخدمة مثل : سهولة الاستخدام أو التكنولوجيا 3 الخبرة في مجال سرعة التغيير Quick – change – expertise إمكانية تغيير الخط الإنتاجي لينتج منتج آخر. المتانة القدرة على التحمل : Durability وتشير إلى قوة تحمل المنتج أو مثانته في أثناء العمر الاقتصادي وهي مقياس لحياة المنتج. الجودة المدركة Perceived quality الجودة ليست حقيقية مطلقة ولكن يمكن أ ، تكون بناء على طلب الزبون فالجودة من وجه نظر الزبون تعتمد على معايير قياس غير مباشرة. المطابقة : Conformance مطابقة المواصفات ومعايير الصنع لما أعلن للزبون. المنتج والطرق التي يستجيب الفرد لذلك المنتج كالمظهر الخارجي، الحساس، المذاق، الصوت . الخ الخدمات المقدمة : Service حل المشكلات والاهتمام بالشكاوي بالإضافة إلى مدى سهولة التصحيح (ويمكن قياس هذه الخدمات على أساس سرعة كفاءة التصحيح .

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي