الذي حدد ثلاثة أبعاد Gronroos يتناول هذا النص أبعاد جودة الخدمة، مُبرزًا اختلاف الآراء حول تحديدها. يستعرض مثالًا لـ رئيسية: الجودة الفنية (النتيجة المُقدمة للعميل، "ماذا تم تقديمه؟")، والجودة النوعية أو المدركة (كيفية تقديم الخدمة، "كيف تم تقديمه؟")، والصورة الذهنية للمنظمة (انطباعات العملاء، المتأثرة بالتقييم الفني والوظيفي للخدمة). يُلاحظ أن العديد من الكتابات تناولت هذه الأبعاد، لكنها لم تتفق على عناصرها الأساسية.

Summarized by © lakhasly.com