

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