

الفصل السابع: نماذج قياس جودة الخدمة

يعتمد مستوى قياس جودة الخدمة على ذلك الفارق بين رغبات الزبون اتجاه الخدمة وإدراكه للجودة بعد استعمال الخدمة والفوائد المنتظرة، فمستوى جودة الخدمة يتحدد عن طريق المقارنة بين مستوى الخدمة المتوقعة وإدراك الخدمة الفعلية، وتتمثل هذه المستويات في:

– **الجودة المتوقعة من قبل العملاء:** تمثل مستوى الجودة من الخدمات التي يتوقعون أن يحصلوا عليها من المؤسسة التي يتعاملون معها.

– **الجودة المدركة من قبل الشركة:** ما تدركه إدارة الشركة في نوعية الخدمة التي تقدمها لعملائها والتي تعتقد أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عال.

– **الجودة الفنية:** الطريقة التي تؤدي بها الخدمة من قبل موظفي المؤسسة والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة.

– **الجودة الفعلية المدركة من قبل العملاء:** تؤدي بها الخدمة والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء، أي بعبارة أخرى كيف يرفع موظفي المؤسسة من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة.

– **الجودة المرجوة للعملاء:** الرضا والقبول الذي يمكن أن تحصل عليه المؤسسة من عملائها عن تلقيهم لخدماتها.

الشكل رقم (01): مستويات قياس جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة جودة الخدمات (مفاهيم، عمليات، تطبيقات)، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر.

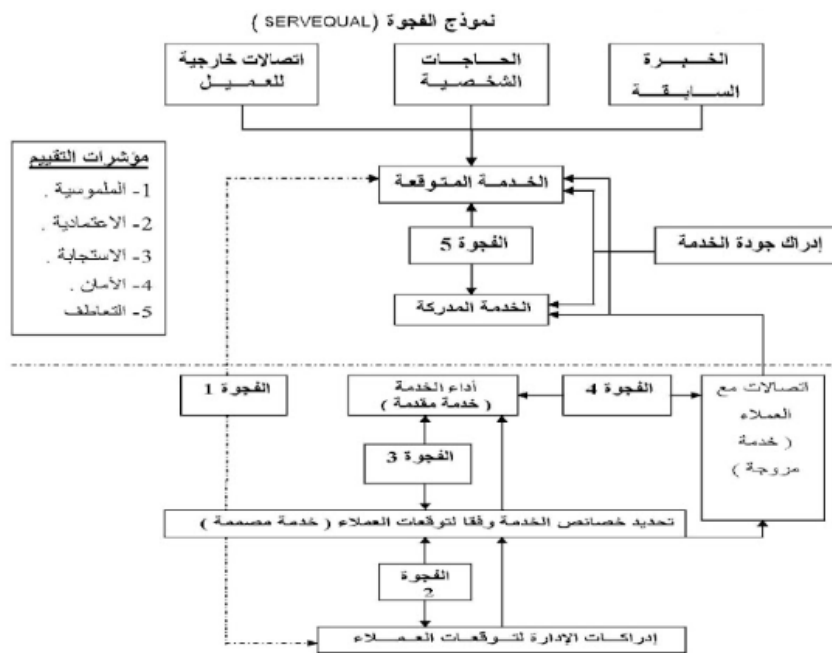
– نموذج الفجوات لتقييم جودة الخدمة:

يسمى نموذج "SERVQUAL" يعبر عنه بالمعادلة التالية:

الإدراك – التوقع = جودة الخدمة، ويتمثل في خمس فجوات يمكن توضيحها كما يلي:

- الفجوة 1: وتنتج عن الاختلاف بين توقعات العميل وإدراك إدارة المؤسسة الخدمية.
- الفجوة 2: وتشير إلى عدم وجود تطابق في المواصفات الخاصة بالخدمة مع إدراك الإدارة لتوقعات العميل.
- الفجوة 3: وهي فجوة بين مواصفات الخدمة الموضوعية والأداء الفعلي لها.
- الفجوة 4: وتتمثل في فجوة من الخدمة المروجة والخدمة المقدمة.
- الفجوة 5: وتعلق بالفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المؤداة، وهذا يعني أن الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة المدركة وتكون محصلة لجميع الفجوات بحيث يأتي على أساسها الحكم على جودة أداء المؤسسة الخدمية.

الشكل رقم 2: نموذج الفجوة



المصدر: اياد فتحي العالول، قياس جودة الخدمات التي تقدمها شركة جوال من وجهة نظر الزبائن، جامعة الأزهر، مصر، 2011.