

المحاضرة رقم 8 : المحور السابع : نماذج قياس جودة الخدمة

❖ نموذج Servqual

هو نموذج يستخدم بشكل عام لقياس جودة الخدمة. تم صنعه بواسطة باراسورمان وزيتامل وبيري. يساعد الشركات على قياس جودة خدماتها والتحكم فيها. ففي عام 1988 ، طور Parasuraman نموذج Servqual للنظر في الأجزاء المختلفة لجودة الخدمة وكيف يراها الناس. باستخدام الاستبيانات والاستطلاعات وطرق البحث النوعي الأخرى ، يمكن للشركات معرفة الكثير عن تجارب عملائها. يتعمق هذا الدليل في كل بعد ويقدم نصائح حول استخدام نموذج Servqual وتحسين جودة الخدمة بشكل عام.

➤ تعريف النموذج :

تم تصميم Servqual لقياس الفرق بين ما يريده الناس وكيف يشعرون حيال الخدمة التي يحصلون عليها. يساعد نموذج Servqual المجموعات على معرفة الأماكن التي تفتقر إلى تقديم خدماتها وأين يمكن أن تكون أفضل. يعتمد نموذج Servqual على فكرة أن آراء العملاء لخمس أبعاد رئيسية – الملموسة ، والموثوقية ، والاستجابة ، والضمان ، وخريطة التعاطف – هي أفضل المتنبئين بجودة الخدمة. يستخدم Servqual استبياناً مع عبارات مقترنة لكل فئة لمعرفة مدى جودة الخدمة. يطلب من العملاء تقييم آمالهم وانطباعاتهم عن الخدمة على مقياس ليكرت ، والذي ينتقل عادة من 1 (لا أوافق بشدة) إلى 7 (أوافق بشدة). يجمع التقييم معلومات حول ما يتوقعه العملاء وما حصلوا عليه بالفعل. يتيح ذلك للمؤسسات مقارنة الاثنين والعثور على أي ثغرات.

يحدد نموذج Servqual درجة الفجوة لكل مقياس من خلال أخذ متوسط درجة الإدراك وطرحه من متوسط درجة التوقعات. تعني درجة الفجوة الإيجابية أن تصورات العملاء لا تتطابق مع أهدافهم ، مما يوضح أين يجب إجراء التغييرات. و باستخدام نموذج ، Servqual يمكن للشركات معرفة المكان الذي تحتاج فيه إلى تركيز جهودها لتحسين جودة خدماتها. إنه يمنح الشركات طريقة لقياس رضا العملاء وتحسينه ويساعدهم على فهم توقعات العملاء وتلبيتها.

➤ الأبعاد الأصلية للنموذج :

يعتمد نموذج Servqual على هذه العوامل العشرة. معا ، يصنعون إطاراً كاملاً لتقييم جودة الخدمة وتحسينها. فالأبعاد العشرة الأصلية لنموذج Servqual أو نموذج جودة الخدمة هي كما يلي-

- **الملموسات** : يشير إلى كيفية ظهور إعداد الخدمة ، بما في ذلك المرافق والمعدات والطريقة التي يبدو بها موظفو الخدمة.
- **المصداقية** : يركز على تقديم الخدمة الموعودة بشكل صحيح وموثوق ، مما يضمن اتساق الأداء وتقديم الخدمات كما وعدت.
- **الاستجابة** : يقيس مدى استعداد مقدمي الخدمة لمساعدة العملاء ومدى سرعة استجابتهم لاحتياجاتهم أو طلباتهم.
- **التواصل** : يقيم مدى قدرة مقدمي الخدمات والعملاء على التحدث مع بعضهم البعض، مثل تقديم معلومات واضحة ومفهومة، والاستماع بنشاط، وإرسال المعلومات الصحيحة.
- **المصداقية** : يتعلق الأمر بمدى جدارة مزود الخدمة بالثقة وتصديقه وصدقه. وهذا يشمل أشياء مثل الكفاءة والمعرفة والسلوك الأخلاقي.
- **الحماية** : يركز على مدى شعور العملاء بالأمان والحماية أثناء تجربة الخدمة ، بما في ذلك حماية المعلومات الشخصية والأمن المالي والسلامة الجسدية.

➤ الفجوات الخمس في جودة الخدمة

من المهم بشكل أساسي لنطاق ونوع الدعم المراسلات بين العميل والمنظمة التي تقدم الخدمة والمراسلات الداخلية داخل المنظمة. عندما تكون الشركات على دراية بميول عملائها ، يكون ذلك

مقبولا. نتيجة لذلك ، يحدد نموذج Servqual خمس فجوات محتملة بين احتياجات العميل والمساعدة التي تقدمها المنظمة.



- **الفجوة المعرفية** : تحدث الفجوة عندما لا تعرف المؤسسة ما يريده عملاؤها ولا يمكنها الوصول إليهم بالطريقة الصحيحة.

- **فجوة المعايير** : لدى المنظمة بالفعل فكرة عما يريده العميل من الخدمة التي يقدمونها. إذا كانت هذه الفكرة خاطئة منذ البداية ولا تتطابق مع ما يريده العملاء ، فهناك احتمال كبير أن تضعها المنظمة بشكل خاطئ في سياسة وقواعد الجودة.

- **فجوة التسليم** : يمكن أن تحدث فجوة أيضا عندما تقدم الشركة خدمة مختلفة عما توقعه العميل. هذا أيضا نتيجة للتنفيذ السيئ. على سبيل المثال ، في كيفية اتباع العمال للقواعد.

- **فجوة الاتصالات** : يمكن أن تؤدي الرسائل التسويقية التي تضعها المؤسسة إلى العالم الخارجي في بعض الأحيان إلى أن يكون لدى العملاء توقعات خاطئة. يحدث أيضا أن تتحدث المنظمة وتقدم أشياء لا تتماشى مع ما يمكنهم فعله بالفعل.

- **فجوة الرضا** : يحدث عدم الرضا عندما تكون الخدمة التي يتوقعها العميل والخدمة التي يحصل عليها بالفعل مختلفة تماما. في النهاية ، سيؤدي هذا إلى أكبر فرق في كيفية شعور الناس بالجودة.

➤ **تطبيقات النموذج** : فيما يلي بعض تطبيقات Servqual:

✓ **قياس جودة الخدمة**

يستخدم Servqual لتقييم جودة خدمة العملاء. يساعد في تحديد توقعات العملاء مقابل انطباعات الخدمة. يمكن أن تساعد هذه البيانات في اكتشاف مشكلات جودة الخدمة وتطوير الحلول.

✓ **تقييم رضا العملاء**

يمكن أن يساعد فهم رضا العملاء في الحفاظ على العملاء وتوظيفهم. يمكن قياس رضا العملاء مع Servqual. يمكن للشركات تقييم مدى توافق خدماتها مع احتياجات العملاء من خلال مقارنة توقعات العملاء ووجهات نظرهم عبر الأبعاد الخمسة.

✓ **تحسين الخدمة والابتكار**

يمكن لمقدمي الخدمات استخدام Servqual لتحديد فرص التحسين. يمكن للمؤسسات التركيز على تحسين تصورات العملاء من خلال تقييم الفجوات بين التوقعات والتصورات في كل فئة. هذا يساعد على ابتكار الخدمة وجهود التحسين المستمر.

✓ المقارنة المعيارية التنافسية

قد تقوم Servqual بتقييم جودة الخدمة عبر الشركات في نفس الصناعة. يمكن للمؤسسات تحديد موقعها التنافسي ونقاط القوة والضعف من خلال قياس ومقارنة تصورات العملاء وتوقعاتهم. هذه البيانات تعلم الاستراتيجيات المتنافسة.

✓ التدريب والتطوير

تحدد Servqual احتياجات تدريب وتطوير موظفي الخدمة. يمكن للمؤسسات اكتشاف الاحتياجات التدريبية من خلال دراسة الأبعاد التي يحصل فيها مقدمو الخدمة على درجات منخفضة. هذا يحسن مهارات الموظفين وخدمة العملاء.

✓ استرداد الخدمة

يمكن ل Servqual تقييم عملية الاسترداد بعد انهيار الخدمة. يمكن للمؤسسات تقييم جهود الاسترداد من خلال مقارنة تصورات العملاء قبل انقطاع الخدمة وبعده. هذا يحسن استراتيجيات استرداد الخدمة.

➤ المميزات والعيوب

يعد Servqual الآن جزءا مهما من تتبع العملاء ، وله العديد من المزايا. وتشمل هذه القدرة على قياس مستوى الخدمة وتتبع كيفية تغير توقعات العملاء وتصوراتهم بمرور الوقت. يتيح لك Servqual أيضا مقارنة نفسك بالمنافسين بنفس الطريقة. أحد العيوب هو أن Servqual يحتاج إلى أن يكون موحدًا في جميع مجالات الخدمة وأن يقيس شعور الناس تجاه نتائج الخدمة.

المزايا	العيوب
- قياس شامل لجودة الخدمة - منظور يركز على العملاء - القدرة التشخيصية على تحديد الثغرات - التحليل المقارن لقياس الأداء - رؤى قابلة للتنفيذ للتحسين.	- ذاتية تصورات العملاء - التحديات في التقاط مقياس موضوعي - الاعتماد على تفسيرات العملاء لجودة الخدمة

استنتاج

Servqual هي طريقة جيدة لقياس وتحسين مستوى جودة الخدمة. إنه يوفر طريقة منظمة لمعرفة ما يريده العملاء وكيف يشعرون حيال الجوانب المختلفة لجودة الخدمة. من خلال قياس مدى تباعد هذه التوقعات والتصورات ، يمكن للشركات معرفة أين تحتاج إلى تحسين وأين يجب أن تضع جهودها أولاً. يمكن أن يؤدي تنفيذ Servqual إلى عملاء أكثر رضا وولاء ، وعلى المدى الطويل ، أداء أعمال أفضل.

Servqual هو إطار عمل معروف لتقييم جودة الخدمة يمكن أن يساعد الشركات التي تستخدم QuestionPro كم منصة استطلاع خاصة بها على تعلم أشياء مهمة. يمكن استخدام أبعاد Servqual بسهولة مع ميزات QuestionPro القوية وقوالب الاستطلاع المخصصة. باستخدام QuestionPro يمكن للشركات جمع وتحليل توقعات العملاء وآرائهم بسرعة ، والعثور على فجوات الخدمة ، واتخاذ الخيارات بناء على البيانات لتحسين جودة الخدمة. معا ، يشكلون مزيجا قويا للشركات التي ترغب في منح عملائها تجارب رائعة وتحقيق نجاح طويل الأجل.