

## قياس جودة الخدمة ٢

يتطلب قياس جودة الخدمة أساليب متعددة لضمان فهم دقيق لأداء الشركات في تلبية توقعات عملائها. يعد استخدام الأدوات المناسبة والطرق المتنوعة في القياس أمراً ضرورياً لتحليل وتحسين جودة الخدمات المقدمة. في هذا المقال، سنتناول أبرز أساليب قياس جودة الخدمة وأهميتها.

### أساليب قياس جودة الخدمة

#### 1. نموذج SERVQUAL

يعتبر نموذج SERVQUAL من أشهر النماذج المستخدمة في قياس جودة الخدمة. يعتمد هذا النموذج على خمسة أبعاد رئيسية هي: الموثوقية، الاستجابة، الأمان، الكفاءة، والاهتمام الشخصي. يتم من خلاله مقارنة توقعات العملاء بالواقع الفعلي للخدمة المقدمة.

#### 2. الاستبيانات والمسوحات

تعد الاستبيانات من أساليب القياس الأكثر شيوعاً والتي تعتمد على طرح مجموعة من الأسئلة التي تغطي مختلف جوانب الخدمة. تتيح هذه الطريقة جمع آراء وتقييمات العملاء بشكل شامل وسريع.

#### 3. تحليل المراجعات الرقمية

بفضل التكنولوجيا، يمكن للشركات استخدام منصات التواصل الاجتماعي والمراجعات عبر الإنترنت كأداة لقياس جودة الخدمة. تحليل المراجعات يمكن أن يساعد في اكتشاف نقاط القوة والضعف من وجهة نظر العملاء.

#### 4. مؤشر رضا العملاء (CSAT)

يعتمد هذا المؤشر على طرح سؤال بسيط: "إلى أي مدى أنت راضٍ عن الخدمة التي تلقيتها؟" ويمنح العميل فرصة لتقييم تجربته بناءً على مقياس رقمي، مما يساعد الشركات في تقييم أدائها العام.

### العوامل المؤثرة في قياس جودة الخدمة

- التوقعات الشخصية للعملاء: تختلف التوقعات من عميل إلى آخر بناءً على تجاربه السابقة واحتياجاته الخاصة.



- الثقافة العامة للشركة: تعتمد جودة الخدمة على السياسات والإجراءات التي تتبعها الشركة في التعامل مع العملاء.
- البيئة التنافسية: وجود منافسة قوية يمكن أن يدفع الشركات إلى تحسين خدماتها وتقديم جودة أعلى.

الخاتمة

يمكن القول إن قياس جودة الخدمة من خلال الأساليب المختلفة يساعد الشركات على تقديم تجربة عملاء متفوقة. يعد الجمع بين الاستبيانات، وتحليل المراجعات، والنماذج مثل SERVQUAL، أسلوباً فعالاً للتعرف على مستوى جودة الخدمة وتحديد مجالات التحسين.

