



جودة الخدمة المدركة

د. حامد عمر كنعان

أكاديمي ومستشار الإدارة الاستراتيجية والتميز المؤسسي
عضو مجموعة الجودة في العمل الخيري
رئيس مجلس الجودة في جمعية تواد للتنمية الأسرية بالجوف

DR. Hamed Omar Kanan



hamed.kanan@gmail.com



المقدمة التعريفية



د. حامد عمر كنعان

مستشار الإدارة الإستراتيجية
والتميز المؤسسي

الخلفية العلمية:

- دكتوراه في ادارة الجودة الشاملة ودورها في تحقيق الاستراتيجيات التنافسية من جامعة W.I.S.E - الأردن.
- مقيم معتمد على النموذج الأوروبي للتميز (EFQM) من المؤسسة الأوروبية للتميز.
- استراتيجية التأثير الاجتماعي من جامعة بنسلفانيا - أميركا
- أدوات و منهجيات إدارة العمليات من شركة بالما لحلول الإدارة - المانيا
- التخطيط الاستراتيجي الاحترافي من المؤسسة الأمريكية للدراسات الاحترافية- أمريكا.

الخبرة العملية:

- مدير الجودة وتقويم المنح في مؤسسة سليمان الراجحي المانحة سابقا.
- أستاذ إدارة الأعمال في جامعة العلوم الإسلامية العالمية الأردنية سابقا.
- قاد وشارك العمل الإستشاري (20+) لدى الكثير من المنظمات الكبرى العربية والدولية في القطاعات الثلاثة.

الإنتاج العلمي:

- نشر ستة أبحاث علمية في إدارة الجودة الشاملة والإستراتيجيات التنافسية لدى العديد من مجلات العالمية المرموقة.
- طور ونشر العديد من النماذج العلمية في إدارة الجودة الشاملة والإستراتيجيات التنافسية.

العضويات المهنية والتطوعية:

- رئيس مجلس الجودة والتميز المؤسسي - جمعية تواد للتنمية الأسرية بالجوف.
- محاضر في الجامعة الأمريكية للعلوم الإنسانية- كاليفورنيا.
- عضو الجمعية الأردنية للجودة ومقيم معتمد لدى جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز.
- عضو لجنة العمل الخيري في المجلس السعودي للجودة.
- عضو جمعية التقويم التنموي الأردنية.
- مدرب دولي محترف معتمد من الجمعية الدولية لتدريب المدربين الأمريكية و المؤسسة الدولية للتنمية البشرية الماليزية.
- نائب رئيس لجنة التخطيط الاستراتيجي والتطوير في المنظمة الكشفية العربية.





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



مقدمة

عند مراجعتنا لأدبيات الجودة المدركة نجد أن معظم الباحثين في هذا المجال قد ميزوا ما بين الجودة الموضوعية التي تستند الى ذات المنتج وعملياته الانتاجية (سلعة أو خدمة)، وبين الجودة المدركة التي تستند الى فهم وإدراك المستفيد لجودة هذا المنتج وعملياته الانتاجية.

(Garvin,1983; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985; Arnould, Price, Zinkhan,2002)



التكيف الموضوعي لمصطلح الجودة المدركة

- الفرق بين توقعات المستفيدين وإدراكهم الفعلي للخدمة المستلمة.
(Oliver, 1997) و (Cronin, Taylor, 1992)
- حكم المستفيد المأخوذ عن الامتياز أو التفوق الإجمالي للسلعة أو الخدمة.
(Aurier , Evrard & N'Goala, 2004)

الأبعاد العشرة لجودة الخدمات

م	الأبعاد العشرة لجودة الخدمة	التعريف
1	الملموسية (Tangibles)	مظهر العناصر المادية: التسهيلات المادية، المعدات، مظهر الأفراد
2	الاعتمادية (Reliability)	القدرة على إنجاز الخدمة بالجدارة والدقة الموعودة
3	الاستجابة (Responsiveness)	الرغبة في مساعدة المستهلكين وتقديم خدمة فورية لهم.
4	الأهلية (Competence)	حيازة المهارات والمعرفة المطلوبة لانجاز الخدمة.
5	المصداقية (Credibility)	جدارة مقدم الخدمة بالثقة، والتصديق، والأمانة .
6	الأمان (Security)	الخلو من الأخطار والمخاطر ومايريب.
7	اللياقة (Courtesy)	الأدب والاحترام والتقدير والودية التي يظهرها الأفراد مقدمي الخدمة للمستهلكين.
8	الاتصال (Communication)	الاستماع للعملاء، وإبقائهم على اطلاع باللغة التي يفهموها.
9	فهم المستفيد (Understanding Customer)	بذل الجهد لمعرفة المستهلكين وحاجاتهم.
10	الوصول (Access)	إمكانية وسهولة اتصال المستهلكين للحصول على الخدمة.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. The Journal of Marketing, 49(4), 41-50.

عمليات دمج الأبعاد ذات المؤشرات المتداخلة

التعاطف (Empathy)	الموثوقية (Assurance)	الاستجابة (Responsiveness)	الاعتمادية (Reliability)	الملموسية (Tangibles)	الأبعاد العشرة لقياس جودة الخدمات
					الملموسية (Tangibles)
					الاعتمادية (Reliability)
					الاستجابة (Responsiveness)
					الأهلية (Competence) المصداقية (Credibility) الأمان (Security) اللياقة (Courtesy)
					الاتصال (Communication) فهم المستفيد (Understanding the customer) الوصول (Access)

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

الأبعاد الخمسة بعد عمليات الدمج



الأبعاد الخمسة بعد عمليات الدمج

م	الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات	التعريف
1	الملموسية (Tangibles)	مظهر العناصر المادية: التسهيلات المادية، المعدات، مظهر الأفراد
2	الاعتمادية (Reliability)	القدرة على إنجاز الخدمة بالجدارة والدقة الموعودة
3	الاستجابة (Responsiveness)	الرغبة في مساعدة المستهلكين وتقديم خدمة فورية.
4	الموثوقية (Assurance)	الأهلية واللياقة للعاملين وقدرتهم على كسب الثقة والائتمان.
5	التعاطف (Empathy)	العناية والانتباه الشخصي الذي تمنحه المنظمة لمستهلكيها.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.



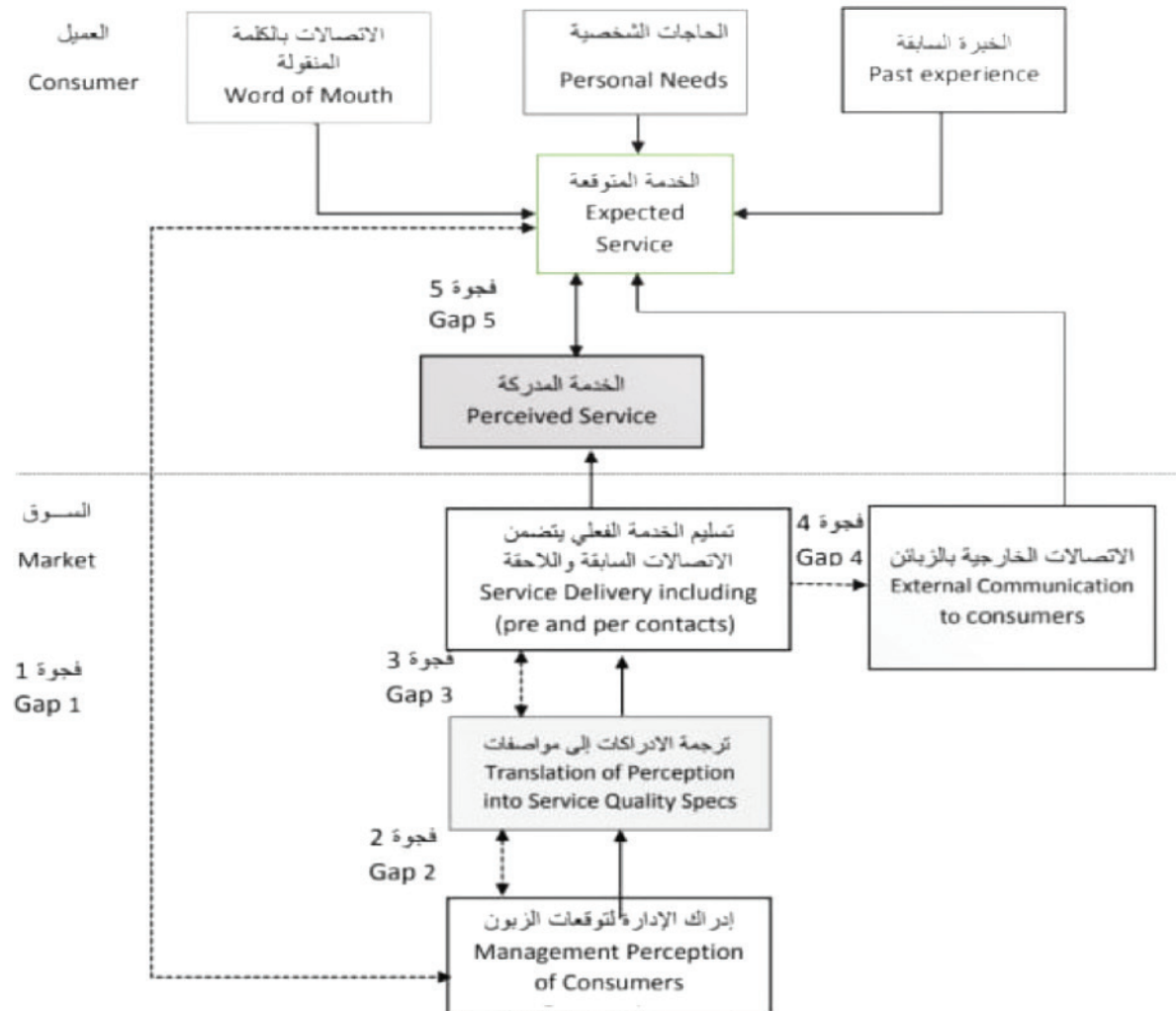
مقاييس جودة الخدمة المدركة

مقياس (SERVQUAL)

يعدّ هذا المقياس النموذج الأساس في قياس الجودة المدركة في مجال الخدمات، حيث توصل (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, 1988, 1991) إلى أن قياس الجودة المدركة للخدمة يكون عن طريق تحديد وقياس الفجوة بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة لهم وبين إدراكهم الفعلي لمستوى هذه الخدمة، وإن هذه الفجوة تعتمد على قياس خمس فجوات موضحة في الشكل والجدول التاليين:



النموذج المفاهيمي للفجوات



الفجوات المحددة في نموذج SERVQUAL

الفجوة	التوصيف
فجوة (1) تشخيص توقعات المستخدمين	الفرق بين توقعات المستخدمين وبين تصورات الإدارة لهذه التوقعات.
فجوة (2) مواصفات جودة الخدمة	الفرق بين تصورات الادارة عن توقعات المستخدمين و مواصفات جودة الخدمة التي تم تطويرها.
فجوة (3) واقع تسليم الخدمة	الفرق بين مواصفات جودة الخدمة وواقع تسليم الخدمة الفعلي.
فجوة (4) الاتصالات الخارجية للخدمة	الفرق بين تقديم الخدمة و الاتصالات الخارجية.
فجوة (5) الجودة المدركة للخدمة	الفرق بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة من المستخدمين.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of Retailing, 67(4).

طريقة قياس جودة الخدمة المدركة وفق مقياس SERVQUAL

يتكون هذا المقياس من مجموعتين كل مجموعة تضم (22) عبارة. تهدف المجموعة الأولى لقياس توقعات المستخدمين لخدمة المنشأة، بينما تهدف المجموعة الثانية إلى قياس اتجاهات المستخدمين نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة من المنشأة، وتظهر النتيجة بالمقارنة بين نتائج المجموعتين (ملحق 1).

مقياس Grönroos

جاء نموذج (Grönroos, 1982, 1984, 1990) ناقدا ومطورا لنموذج (SERVQUAL) حيث قام بإعادة تصنيف مقاييس وأبعاد جودة الخدمة الخمسة الواردة في نموذج (SERVQUAL) في بُعدين منفصلين هما:

أولاً: البعد التقني Dimension Technique الذي يقيس جودة المنفعة التي تقدمها الخدمة، وهو الجانب الموضوعي في الحكم على جودة الخدمة،

مقياس Grönroos

ثانياً: والبعد الوظيفي Dimension Functional الذي يقيس جودة الطريقة أو الكيفية التي تقدم بها الخدمة للزبون، وقد يكون هذا الجانب أقل موضوعية من السابق إلا أنه يشكل عنصر مهماً في تقييم المستفيد للخدمة.

وفيما بعد أضاف (Rust & oliver, 1994) على نموذج Grönroos بعداً ثالثاً يقل أهمية عن البعد التقني والبعد الوظيفي. هو بعد البيئة الذي يقيس الصورة الذهنية السابقة عن المؤسسة التي تقدم الخدمة.

مقياس (SERVPERF)

قدم (Cronin & Taylor 1992) نموذج (SERVPERF) في ضوء الدراسات الناقدة لنموذج (SERVQUAL)، حيث يقوم مقياس (SERVPERF) على فكرة قياس الأداء الفعلي للخدمة الحالية المدركة من قبل المستفيد في ضوء خبراته وتجاربته السابقة.

وهذا يعني استبعاد فكرة الفجوة التي يقوم عليها مقياس (SERVQUAL)، ولكنه بنفس الوقت اعتمد أبعاد قياس جودة الخدمة الخمسة التي طورها هذا المقياس وهي: (الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية، التعاطف والملموسية).



مقياس (SERVPERF)

وقد تميز مقياس (SERVPERF) بسهولة تطبيقه ودقة نتائجه مقارنة بمقياس (SERVQUAL)، ما أدى إلى استخدامه على نطاق واسع في الدراسات والأبحاث المعتبرة في هذا المجال.

نماذج أخرى في قياس الجودة المدركة

م	اسم النموذج	مؤلف النموذج
1	نموذج الجودة الفنية و الوظيفية The technical and functional quality model	Gronroos 1984
2	نموذج تحسين جودة الخدمة التنظيمية Organizational service quality improvement	Moore 1987
3	المفاضلة في جودة الخدمة المتصلة Service quality trade-off continuum	Haywood-Farmer 1988
4	نموذج توليفة من جودة الخدمة Synthesized model of service quality	Brogowicz et al., 1990
5	نموذج جودة الخدمة المعدل Modified service journey model	Nash ,1988
6	السمة و نموذج الأثر الكلي Attribute and overall affect model	Daholkar ,1996

نماذج أخرى في قياس الجودة المدركة

م	اسم النموذج	مؤلف النموذج
7	نموذج الرضا و الجودة المدركة Perceived quality and satisfaction model	Spreng and Mchoy ,1996
8	نموذج السمة PCP (pivotal ,core,peripheral)attribute model	Philip and Hazlett 1997
9	نموذج القيمة المدركة و جودة الخدمة المجزئة Retail service quality and perceived value model	Sweeney et al,1997
10	نموذج جودة الخدمة الداخلية Internal service quality model	Frost and Kumar,2000
11	نموذج جودة الخدمة السلوكية Behavioral service quality model	Beddowes et al.,1987

أنموذج أبعاد جودة الخدمة المدركة في مؤسسة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الخيرية



تم تطوير هذا الأنموذج أثناء عملي كمدير لإدارة الجودة وتقويم
المنح في مؤسسة سليمان بن عبد العزيز الراجحي الخيرية

أبعاد الجودة المدركة لتقديم الخدمات في العمل الخيري

م	البعد	مضمون البعد
1	الدقة	الثبات في إنجاز الخدمة بصورة صحيحة من المرة الأولى
2	الإتمام	تقديم الخدمة بصورة متكاملة شاملة لجميع عناصر بيئة العمل الجاذبة
3	التسليم	الالتزام بتسليم الخدمة في الموعد المحدد والوفاء بالوعود
4	الرشاقة	الالتزام بتسليم الخدمة للمستخدمين بأقصر وقت ممكن
5	التناسق	الانتظام بتسليم جميع الخدمات بنفس النمط لكافة المستخدمين
6	التعامل	الانتظام في مستوى الترحيب الراقي بكافة المستخدمين دون تمييز
7	الاستجابة	سرعة التفاعل من قبل كافة العاملين لحل أية مشاكل تواجه المستخدمين
8	سهولة المنال	تمكين المستخدمين من الحصول على الخدمة بسهولة ويسر

أبرز المراجع

Abdalla, H., & Al-Neimat, Z.(2016) The Impact of the Perceived Services Quality on Customer Loyalty in the Jordanian Mobile Telecom Companies. Journal of Business Theory and Practice, 4(2),219-232

Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. Journal of Marketing, 56(3), 55-68.

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. European Journal of Marketing, 18(4), 36-44.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. Journal of Marketing, 58(1), 111-124.



استبانة الأسئلة العامة لقياس الجودة المدركة لدى المستخدمين

م	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تمامًا
	الملموسية: وهي كل ما يتعلق بالمواد الملموسة مثل التجهيزات والمعدات والقاعات وأماكن وقوف السيارات ومظهر المنظمة العام.					
1	وجود تجهيزات ومعدات متطورة					
2	المرافق والقاعات ملائمة وجذابة					
3	توجد أماكن ملائمة لوقوف السيارات					
4	ملائمة مظهر المنظمة العام لطبيعة ونوعية الخدمات المقدمة					
	الاعتمادية: وهي مدى تنفيذ الأعمال بشكل صحيح وفي الوقت المناسب واهتمام المنظمة الإجابة على الإستفسارات فضلا عن التوثيق والتدقيق.					
5	الالتزام بتنفيذ الاعمال بالأوقات المحددة					
6	الاهتمام بمشاكل المستخدمين من خلال الإجابة على استفساراتهم					
7	تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى					
8	تقديم الخدمة في المواعيد التي تم تحديدها					
9	توافر أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة					

استبانة الأسئلة العامة لقياس الجودة المدركة لدى المستفيدين

م	الفقرات	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
	الاستجابة: وهي مدى استجابة العاملين لحاجات المستفيدين مثل: دقة المواعيد وفترة الانتظار لأداء الخدمة والاستعداد الدائم لمساعدة المستفيدين.					
10	إعلام المستفيدين بدقة عن مواعيد تقديم الخدمة.					
11	الاستعداد الدائم لمساعدة المستفيدين.					
12	فترة الانتظار قصيرة لتقديم الخدمة للزبائن.					
13	سرعة الرد على شكاوى المستفيدين.					
	الأمان: هو مدى شعور المستفيدين بالأمان والثقة بتعاملهم مع العاملين بالمنظمة.					
14	سلوك العاملين يشعر المستفيدين بالثقة.					
15	شعور المستفيدين بالأمان في التعامل مع المنظمة.					
16	العاملون يهتمون بالأحاسيس الإنسانية واللياقة مع المستفيدين.					
17	امتلاك العاملين المعرفة الكافية للإجابة على أسئلة المستفيدين.					
	العاطفة: وهي تعبر عن اهتمام العاملين بالمستفيدين وتعاملهم باحترام وتقدير ومعرفة احتياجات الزبون وتلبيتها.					
18	اهتمام العاملين بالمستفيدين اهتماماً شخصياً					
19	وضع المصلحة العليا للمستفيدين من أولويات الإدارة والعاملين.					
20	حسن المعاملة مع المستفيدين واحترامهم وتقدير ظروفهم					
21	ملائمة ساعات العمل لكل المستفيدين.					
22	العلم والدراية باحتياجات المستفيدين.					

