

الأبعاد الفكرية للجودة الشاملة

هنالك عدة أبعاد فكرية لمفهوم الجودة جاءت في طروحات عديدة من المختصين بالعلوم الإدارية ومن هذه الأبعاد كما حدد بموجب التأكيد على الجودة من وجهة نظر المستهلك (الفضل، ٢٠١٢، ٣٣٠).

١- مستوى الأداء: حيث يهتم الأفراد بمستوى أداء المنتج من خلال فترة استعماله والعمر المتوقع له وتكلفة الصيانة وإمكانات الإصلاح.

٢- التطابق: أي مدى التطابق بين المواصفات المعلنة والمواصفات الحقيقية للمنتج ويمكن قياس ذلك بنسبة فشل المنتج في مواجهة المعايير المحددة (الصيرفي، ٢٠١١، ٤٣)

٣- الموثوقية: احتمالية تشغيل المنتج لمدة زمنية متوقعة مثلاً: قد يعمل التلفزيون لمدة سبع سنوات بدون إصلاح.

٤- الأمن: ضمان عدم تضرر المستهلك من المنتج خصوصاً السيارات. (حويص وآخرون، ٢٠٠٩، ٣٣).

٥- الصلاحية والفترة الزمنية: ويشير إلى مدة بقاء المنتج أو الخدمة (مدة البقاء أو الصلاحية ممثلة في عدد الأجيال، المقاومة للصدأ من العمل خلال فترة حياة المنتج).

خدمات ما بعد البيع يشير هذا النوع إلى أنواع خدمات ما بعد البيع مثل معالجة شكاوي المستهلكين أو التأكد من رضا المستهلك وعادة ما تستخدم بعد الأداء والاعتمادية والتوافق والخصائص في الحكم على ملازمة المنتج للاستخدام بواسطة المستهلك