

كيف تفرّق بين ملاحظة عابرة ومشكلة متكررة تستحق التدخل

ملف مجاني من مكتبة QIn · دليل سريع لفرز الملاحظات قبل اتخاذ قرار

ليست كل ملاحظة تستدعي تغيير إجراء أو تدريباً جديداً للفريق، وليست كل ملاحظة متكررة يجب تجاهلها بحجة أنها "رأي شخص واحد". التمييز الصحيح يوفر عليك جهداً في غير محله، ويوجّهه لما يستحقه فعلاً.

مؤشرات أنها ملاحظة عابرة

- ذكرت مرة واحدة فقط خلال فترة طويلة نسبياً من المراجعات
- مرتبطة بظرف استثنائي واضح (يوم مزدحم بشكل غير معتاد، عطل مؤقت، ظرف جوي)
- لا تتكرر بنفس الصياغة أو نفس التفصيل من عملاء مختلفين

مؤشرات أنها مشكلة متكررة تستحق التدخل

- تتكرر من عملاء مختلفين خلال فترات متقاربة، حتى لو بصيغ مختلفة
- مرتبطة بنفس العنصر تحديداً (نفس الصنف، نفس الفرع، نفس الوردية، نفس نوع الخدمة)
- تظهر في مراجعات متفرقة بمرور الوقت دون أن تختفي رغم مرور الوقت

قاعدة عملية بسيطة: ملاحظة واحدة تستحق المتابعة الفردية، وملاحظتان أو ثلاث متشابهتان خلال فترة قصيرة تستحقان تحقيقاً فعلياً في السبب الجذري، لا مجرد رد واعتذار.

هذا بالضبط ما يقوم به تشخيص QIn تلقائياً: تجميع المراجعات وتصنيفها لإظهار الأنماط المتكررة بدل قراءة كل مراجعة بمعزل عن غيرها.