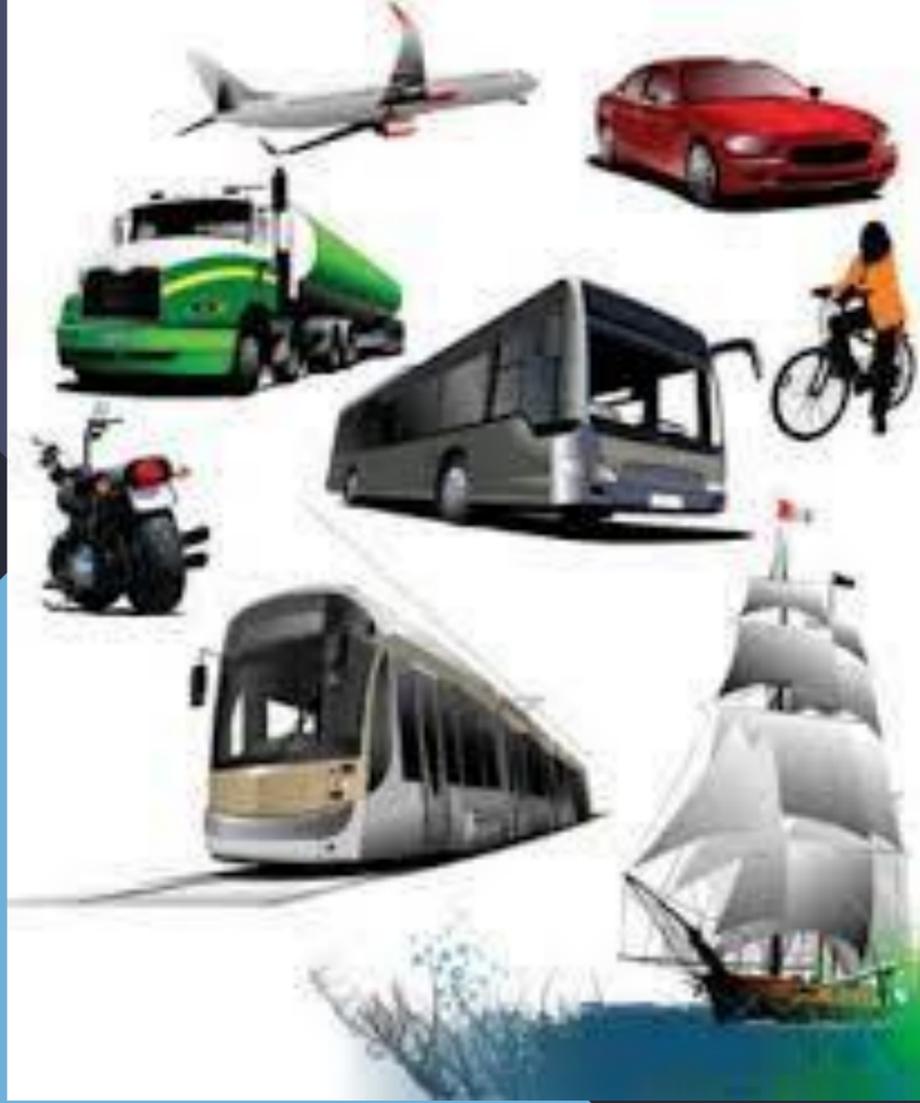


# محاضرة 06: تحسين جودة خدمات النقل

- جودة خدمات النقل
- طرق قياس الجودة
- أدوات تحسين جودة خدمات النقل





## جودة الخدمة

في ما يتعلق بجودة الخدمة فإنه يمكن القول بوجود شبه اتفاق بين العديد من الباحثين على أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات العميل ، أي أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودتها عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه من تلك الخدمة . أي أن درجة جودة الخدمة هي مقياس نسبي يختلف من شخص إلى آخر،

## جودة خدمة النقل

أولا : عرض الخدمة : يتضمن خمسة عناصر

- صفة النقل المستعملة يتم إختيارها حسب عدد العوامل منها التواتر والطاقة الاستيعابية والاستجابة
- شبكة النقل ( التغطية الجغرافية) البعد بين نقاط الصعود والنزول والربط بين المحطات
- الإستغلال : تحديد ساعات بدأ الخدمة وانتهائها والتواتر والطاقة الاستيعابية.
- ملائمة الخدمة : اعتمادية الخدمة.

ثانيا سهولة الوصول : وتحتوي على العناصر التالية :

- الواجهة الخارجية التي تخص الراجلين وركبي الدراجات ومتعملي سيارة الأجرة ... إلخ
- واجهة الدخول والخروج : سهولة التنقل والوقت المستغرق ، تذاكر السفر ، الشراء يكون داخل أو خارج الشبكة ركوب الأشخاص ذوي الحركة المحدودة .

ثالثا: المعلومة

وتتمثل في المعلومات العامة حول عرض الخدمة وسهولة الوصول والإهتمام بالزبون والراحة والأمن والأثر البيئي ، معلومات حول السفر في الحالة العادية ، الإشارة إلى أماكن التوقف داخل الحافلة والإشارة من الخارج ( رقم الحافلة والاتجاه ) وتحديد نقاط الصعود والنزول والتكامل بين وسائل النقل ... إلخ





# خطوات تحقيق جودة خدمة النقل

## 1. إظهار المواقف الايجابية تجاه الآخرين

يعد جذب انتباه الزبون وأثاره اهتمامه، من خلال المواقف الايجابية التي يظهرها مقدمي خدمات من الأسس لنجاح المؤسسة في تحقيق رضا الزبون وكسب ولائه وتتمثل أهم هذه المواقف في:

- ❖ اهتمام الموظف بمظهره أثناء تقديم الخدمة.

- ❖ الإصغاء والتركيز لمعرفة حاجات الزبائن، مع تجنب المقاطعة والتلخيص في النهاية للتأكد من فهم احتياجاتهم.
- ❖ الاهتمام بصدى الصوت، أي: الكيفية التي يقال بها الشيء، وهذا بالابتعاد عن الصوت العالي في حالة الغضب، من أجل إيصال خدمة مقبولة للزبون.

## 2. تحديد حاجات الزبون

تتمثل أهم حاجات الزبون في:

- ❖ الحاجة للفهم: إذ يجب أن تفسر الرسائل التي يبعث بها الزبائن بصورة صحيحة.

- ❖ الحاجة للشعور بالترحيب: فلا بد يشعر الزبون بأن طلبه مهم بالنسبة للموظف.
- ❖ الحاجة لتلقي المساعدة والنصح وشرح إجراءات الخدمة بعناية وهدوء.
- ❖ الحاجة للراحة: إذ يحتاج الزبائن إلى الشعور بالارتياح والتخفيف عن قلقهم.

## 3. العمل على توفير حاجات الزبائن

- يتم تحقيق هذه الخطوة من خلال ما يلي:
- ❖ يجب أن تقدم الخدمات خلال فترة زمنية مناسبة وفي مكان مناسب.
  - ❖ يجب أن يحصل مقدم الخدمة على التدريب، والمعرفة والمهارات المناسبة.
  - ❖ الوفاء بالحاجات الأساسية للزبائن، كالترحيب بالزبون بصورة ودية وجعله يشعر بالارتياح.

# خطوات تحقيق جودة خدمة النقل

## 4. التأكيد من استمرارية الزبائن في التعامل مع المؤسسة

يأتي التأكيد من استمرارية الزبائن بالتعامل مع المؤسسة عن طريق:

❖ الاهتمام بشكاوى الزبائن، وذلك بالإصغاء إلى شكاوهم وشرح الإجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجة

هذه الشكاوى، وفي الأخير تقديم الشكل إلى الزبون نتيجة قيامه بعرض الشكاوى.

❖ محاولة مقدمي الشكاوى كسب ذوي الطبع الصعب، من خلال المحافظة على هدوئهم والإصغاء إليهم.

❖ إجراء استطلاعات مستمرة لآراء الزبائن حسب مستوى جودة الخدمة المقدمة لهم وتقييمهم لها. فنتائج

الاستطلاع والتقييم تعد معايير الحكم على مدى نجاح المؤسسة في تلبية متطلبات الزبائن وتوقعاتهم،

وإضافة إلى هذا تستخدم نتائج الاستطلاع في إدخال التحسينات المستمرة على خدمات المؤسسة وهذا

انطلاقاً من أن الزبون هو مصدر للمعلومات والأفكار الجديدة، فهو المقيم والمثمن لجودة عملها.

# نموذج إستبيان أسلوب SERVQUAL

يستخدم هذا الأسلوب للوصول إلى فهم أفضل لتوقعات وإدراك العملاء ويستند هذا الأسلوب على استبيان يحتوي على 22 عبارة، وهو مصمم ليغطي خمسة أبعاد على النحو التالي .

العبارة	البعد
4-1	العناصر الملموسة
9-5	الاعتمادية
13-10	الاستجابة
17-14	الأمان
22-18	التعاطف

حيث يطلب من الزبائن إكمال هذه العبارات المتعلقة بتوقعاتهم وتصوراتهم حسب مقياس ليكرت الذي يتراوح من 1 (أوافق بشدة) إلى 5 أو 7 (لا أوافق على الإطلاق) حيث يطلب منهم تقييم الجودة حسب إدراكاتهم.



# توقعات الزبون لجودة خدمة النقل

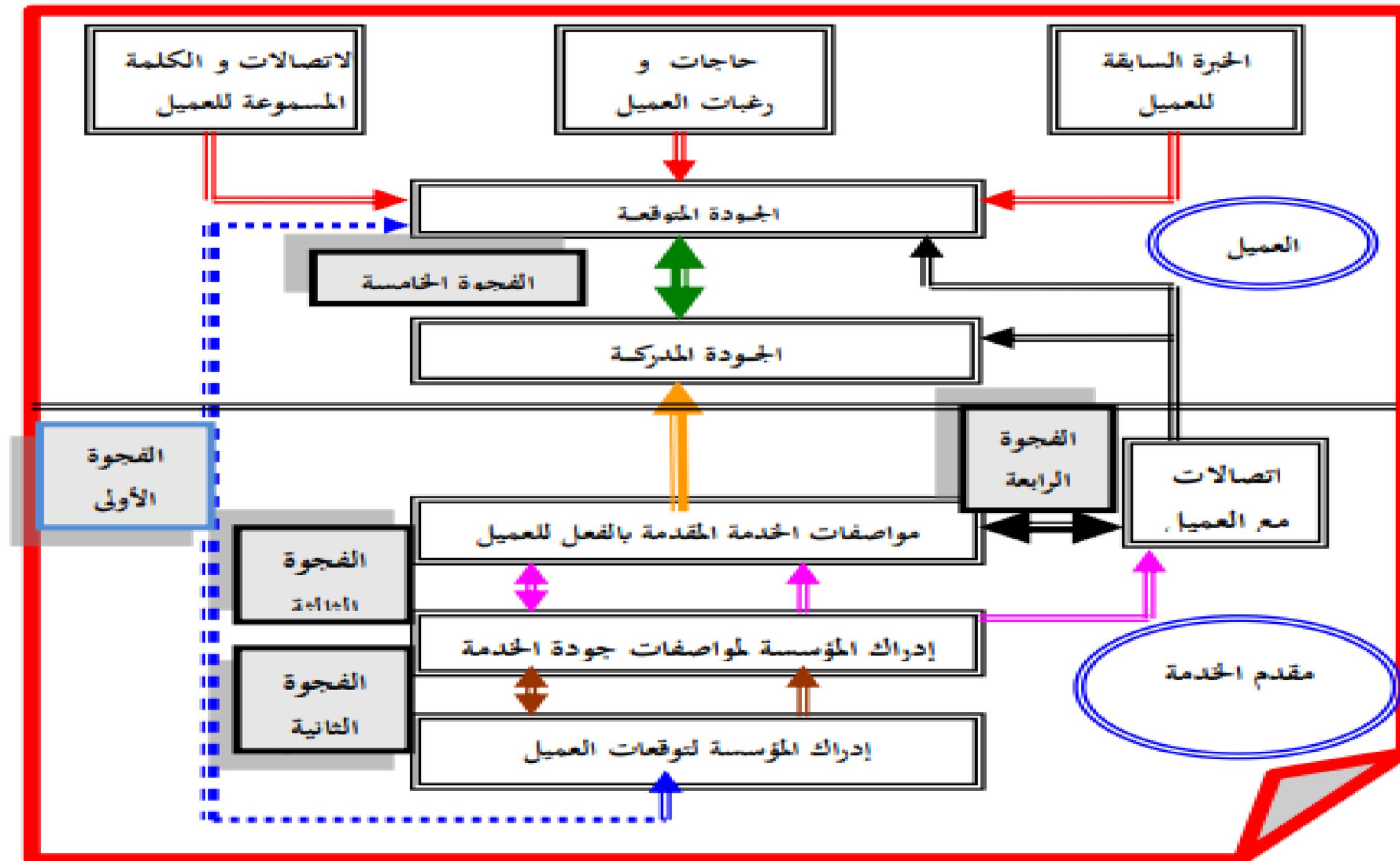


هي عبارة عن "تطلعات وأفكار العميل المتكونة بخصوص مستوى الأداء والمنافع التي ينتظر الحصول عليه من اقتناء خدمة معينة" ويعبر عنها بالقيمة المتوقعة قبل تنفيذ قرار الشراء.

وهذه التوقعات التي يكونها العميل عن الخدمة تتحدد بناء على أربع عوامل رئيسية وهي كالتالي

- \* **التجارب السابقة :** تعد عدد المرات التي تعرض فيها العميل للخدمة عاملا في تكوين توقعاته وتنبؤاته، سواء أكانت هذه التجارب مع المؤسسة ذاتها أو مع مؤسسات تقدم نفس الخدمة؛
- \* **اتصالات الكلمة المنطوقة (من الفم إلى الأذن) :** وتمثل التصريحات الشخصية والاشخصية التي تقدمها أطراف أخرى غير المؤسسة لتنقل للعملاء صورة عما ستكون عليه الخدمة فعليا، ومن أمثلة ذلك رأي الأصدقاء حول الخدمة التي يرغب العميل في الحصول عليها؛
- \* **التفضيلات الشخصية :** تضم الاحتياجات الشخصية للنواحي الجسدية والاجتماعية والنفسية للعميل، مثل مستوى الاعتمادية التي يريدها ويتوقع الحصول عليها من تعامله مع المؤسسة؛
- \* **الاتصالات الخارجية :** تضم المعلومات التي تقدمها المؤسسة للعميل عن الخدمة من خلال الوسائل الترويجية كالإعلان والبيع الشخصي التي تجعله يكون صورة عن جودة خدماتها.

# مقياس الفجوة SERVQUAL كأحد أساليب قياس جودة خدمة النقل



# نموذج إستبيان أسلوب SERVQUAL

يستخدم هذا الأسلوب للوصول إلى فهم أفضل لتوقعات وإدراك العملاء ويستند هذا الأسلوب على استبيان يحتوي على 22 عبارة، وهو مصمم ليغطي خمسة أبعاد على النحو التالي .

العبارة	البعد
4-1	العناصر الملموسة
9-5	الاعتمادية
13-10	الاستجابة
17-14	الأمان
22-18	التعاطف

حيث يطلب من الزبائن إكمال هذه العبارات المتعلقة بتوقعاتهم وتصوراتهم حسب مقياس ليكرت الذي يتراوح من 1 (أوافق بشدة) إلى 5 أو 7 (لا أوافق على الإطلاق) حيث يطلب منهم تقييم الجودة حسب إدراكاتهم.



# مقياس الفجوة SERVQUAL كأحد أساليب قياس جودة خدمة النقل



1. إن المحتويات الـ 22 للأبعاد الخمسة التي طورها *Parasuraman* كانت نتيجة لدراسات ومناقشات مع عملاء ينتمون إلى لبعض القطاعات الخدمية فقط، وتلك الأبعاد تمثل لهم أهمية خاصة لذلك جاءت دراسات أخرى أثبتت ضرورة حذف وإضافة بعض الأبعاد بما يتناسب مع خصوصيات القطاع، فمثلاً نجد أن بعد الدقة في ميعاد انطلاق ووصول الطائرات في الخدمات الجوية يعتبر من أهم الأبعاد لتقييم الجودة ولكنه غير موجود في مقياس *SERVQUAL*.
2. إهمال *SERVQUAL* لبعض الأبعاد مثل معيار القيمة، والمخرجات المتحققة من الخدمة.
3. لم يضع وزناً للأهمية النسبية للأبعاد المختلفة فهناك احتمال لإعطاء بعض العملاء أهمية أكبر لبعض أبعاد الخدمة في نوعيات خدمية مختلفة قياساً ببعض الأبعاد الأخرى.
4. يتغير نوع العنصر والأهمية النسبية للأبعاد بمرور الوقت في بيئة تتسم بالمنافسة.
5. يختلف تقييم الأبعاد باختلاف العملاء واختلاف الثقافات بل في بعض المجتمعات يصعب استخدام هذا المقياس.
6. إن إدراك جودة الخدمة هو مفهوم واسع ولا يرتبط بصفات محددة أو توقعات مؤكدة.



## مقياس الفجوة SERVQUAL كأحد أساليب قياس جودة خدمة النقل

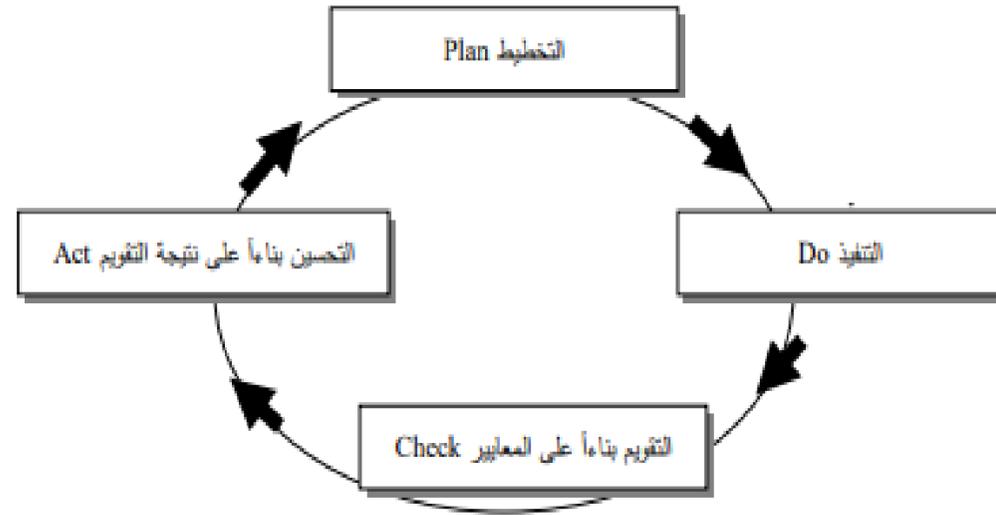
7. أداء الخدمة يختلف أثناء الأوقات المختلفة لليوم أو الأسبوع الواحد ولذا فإن القياس على أساس المتوسطات يعتبر مضلل في هذه الحالة لعدم الأخذ في الحسبان المشكلات الخطيرة التي قد تحدث في أوقات محددة، حالة الطلب على الخدمة وقت الذروة.

إن تعدد وطول البنود التي يحتويها الاستقصاء فضلا على عدم فهم المستقصي منهم لبعضها يمثل صعوبة أخرى في استخدام هذا المقياس ميدانيا.

# أدوات تحسين جودة خدمة النقل

أولاً: دورة Deming, Shewhart:

ويطلق عليها أيضاً اسم دورة PDCA، وتمثل أساس التحسين المستمر، وهي موضحة بالشكل



دورة PDCA للتحسين المستمر

1- التخطيط Plan: وفيها تتم دراسة العملية الحالية وتوثيقها، ثم تجميع بيانات لتحديد المشكلات، ومن ثم تحليل هذه البيانات وتصميم خطة للتحسين، وتحديد معايير لتقويم الخطة.

2- التنفيذ Do : يتم تنفيذ الخطة على نطاق ضيق كلما كان ذلك ممكناً، وتوثيق التغييرات التي تجرى خلال هذه الخطوة، ثم تجميع وترتيب البيانات بشكل منهجي لأغراض التقويم.

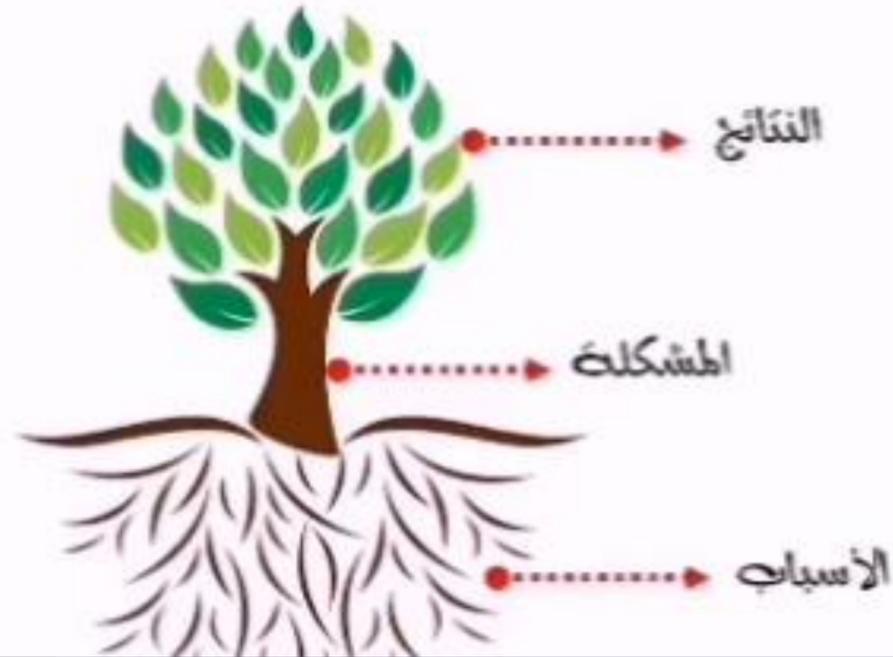
3- التقويم بناءً على المعايير Check: يتم تقويم البيانات التي جمعت خلال مرحلة التنفيذ، ثم يتم اختبار مدى تطابق النتائج المحققة مع الأهداف المخططة.

4- التحسين بناءً على نتائج التقويم Act:

- إذا كانت نتائج التقويم جيدة: يتم توثيق العملية المحسنة وتبليغها لكل العاملين وتدريبهم على تنفيذها.
- أما إذا كانت نتائج التقويم غير جيدة: يتم تعديل الخطة وإعادة دورة PDCA من جديد.

# أدوات تحسين جودة خدمة النقل

## شجرة تحليل المشكلة



شجرة المشكلات: هي نموذج معبر عن الشكل الذي ينتج عن تحليل المشكلة على شكل شجرة بدءاً من الجذور إلى الثمار. عند رسم الشجرة، نضع في الحسبان النقاط التالية:

المنطقة	ما تمثله
ساق الشجرة	المشكلة الرئيسية
جذور رئيسية	الأطراف المعنية المرتبطة بالمشكلة والمؤثرة فيها (مقدمي الخدمات، لجان الحماية، السلطة المحلية، المجتمع)
جذور ثانوية	الأسباب الرئيسية المباشرة التي أدت إلى هذه المشكلة
أغصان الشجرة	التأثيرات الأولية الناتجة مباشرة من الأطراف المعنية والمرتبطة بالمشكلة
أوراق الشجرة	الأضرار التي تعاني منها الفئة المستهدفة والناجمة عن تأثيرات الأطراف المعنية بها
ثمار الشجرة	ما يمكن أن تتركه المشكلة في المجتمع المستهدف ككل

# Thanks!

---

Do you have any  
questions?

[r.saadi@univ-skikda.dz](mailto:r.saadi@univ-skikda.dz)

