

إسهامات الهندسة البشرية وعلم النفس في تطور مجالات خدمة الجمهور والزبائن.

د.سعد الدين بوطبال
جامعة خميس مليانة

د.عبد الحميد عشوي
جامعة الجزائر 02

ملخص :

يتمحور موضوع هذه الورقة حول الأبعاد التي لها أهميتها في علاقة الخدمة لا سيما من وجهة نظر علم النفس والهندسة البشرية، كالتهيئة الفيزيائية لفضاءات الإستقبال و سبل توفير الراحة للجمهور والزبائن سواء تعلق الأمر بالناحية الجمالية أو الوظيفية (حسن التوجيه ومرافقة الزبون في مختلف المراحل والمساعي). كيفية توفير الأمن للموظفين والزبائن بالإضافة إلى ظروف العمل الحسنة والمناسبة من منطلق أن فضاء الإستقبال يمثل هو الآخر مكان للإنتاج. لنصل في الأخير إلى وضع رسم تصميمي لتهيئة فضاء إستقبال الزبائن وفق المقاييس السارية المفعول في هذا المجال. كما يتم التطرق أيضا إلى تنظيم العمل (تصميم الإجراءات وتنظيم الفرق)، تقييم وتحليل توقعات وآراء الزبائن، بالإضافة إلى العديد من المسائل المتعلقة بمراكز التفاعل مع الجمهور والزبائن، سوف يتم الترخض لبعضها من خلال تناول الكفاءات والمتطلبات الخاصة بموظف خدمة الزبائن والإرغامات المتعلقة بهذه المراكز.

الكلمات المفتاحية: الهندسة البشرية،أرغونوميا الخدمات، خدمة الجمهور والزبائن، تصميم فضاءات الإستقبال، الكفاءات والمتطلبات،الإرغامات.

Résumé :

Le but de cet article est d'identifier quelques dimensions clés de la relation de service : l'aménagement physique des espaces d'accueil et de réception du public (offrir au public un confort à la fois esthétique et fonctionnel, favoriser l'activité et les conditions de travail des employés car l'espace d'accueil est aussi un lieu de production, intégrer les contraintes de sécurité des employés et du public et respecter les normes réglementaires en vigueur), l'organisation du travail (conception des procédures et organisation des équipes), la formation et les moyens techniques donnés aux opérateurs, l'évaluation et l'analyse des attentes et réactions des publics.

Ces dimensions sollicitent des modèles et méthodes d'analyses variées en faisant appel à la coopération entre psychologues du travail, ergonomes et spécialistes de nombreuses disciplines. la section qui suit examine les contraintes et les

ambivalences particulières de l'interactions avec le public, En mettant en relief les aspects émotionnels de ces interactions.

Mots clés : ergonomie des services, conception des salles de réception, interactions usager-opérateur, exigences émotionnelles, contraintes et ambivalences.

مقدمة :

تعد ثقافة الاختلاف في نوعية الخدمات المقدمة عاملا أساسيا لتطور سبل المنافسة بين المنظمات، فمع أنها تؤدي إلى تعقد أهداف الإنتاج إلا أنها تدفع إلى الاهتمام بظروف الإعلام والاستقبال وخدمة الزبائن، وفي نفس الوقت فإن عصرنة قطاع الخدمات ساهم في تجديد أنماط التسيير المختلفة (Weller, 1998). ومن بين المعالم الواضحة لهذا التطور تحسين نوعية العلاقات وتسهيل الاتصال بالزبائن من خلال توظيف التكنولوجيات الحديثة للاتصال (مواقع الإنترنت، الموزعات الصوتية...)، تكوين موظفي الاستقبال وتقريب المسافة بين الزبون والموظف في إطار علاقة العمل (المتابعة الشخصية لملفات الزبائن...)، ضمان نوعية الخدمة المقدمة عن طريق تقييم المستخدمين والقيام بتحقيقات واستقصاءات دورية حول رضا الزبائن. كما أن إعادة ترتيب مراكز استقبال الجمهور تعكس هذه الانشغالات الجديدة (Ray, 2001).

لم يعد ينظر إلى الخدمة على أنها تقديم منتج أو تلبية طلب فقط، بل أصبحت تتعدى ذلك ببناء نوع من العلاقة الاجتماعية بين الإدارة ومتعاملها، بين المنظمة وزبائنها، فأضحت بذلك علاقة الخدمة موضوع دراسة مهم يحظى باهتمام تخصصات عديدة : التسيير و اقتصاد الخدمات الذي يميز نشاطات تقديم الخدمات عن القطاعات الأخرى، إقتصاد الإتفاقيات الذي يتمثل موضوعه الرئيسي في دراسة الظروف والشروط التي يتكون فيها الإتفاق الإجتماعي بين المستخدم والمستهفيد من الخدمة. كما أن الأعمال التي قام بها ويلر (Weller, 1998) في علم الإجتماع أوضحت التنوع على المستوى النظري والمنهجي، وكانت لها أهمية بالغة في إعطاء دفع جديد للدراسات في قطاع الخدمات. كما قدم علم النفس العمل و الأرغونوميا دراسات عديدة تناولت المميزات العلائقية في وضعيات تقديم الخدمة، ومحددات نشاط الزبائن في علاقة العمل؛ وتتجلى أهمية ما قدمه المختصون في علم النفس في مجال دراسة علاقة الخدمة في إبراز دور تقييم ملامح الشخصية الأكثر تكيفا مع متطلبات ووضعية الإتصال مع الجمهور. أما فيما يخص دور المختصين في الأرغونوميا، فإن إهتمامهم بعلاقة الخدمة يبقى محدودا نظرا لإنتشار هذا التخصص في القطاعات الصناعية بالدرجة الأولى، غير أن مناهجهم في تصميم مراكز العمل وتنظيم النشاط سمحت بإعطاء نتائج عملية وواعدة في قطاع الخدمات (Rogard, 2003).

وعلى العموم، يمكن تحديد أبعاد عديدة ذات أهمية في علاقة الخدمة، لاسيما من وجهة نظر علم النفس والأرغونوميا: التهيئة الفيزيائية لفضاءات الإستقبال، تنظيم العمل (تصميم الإجراءات وتنظيم الفرق)، التكوين والوسائل التقنية التي تمنح للمستخدمين، تقييم وتحليل توقعات وآراء الزبائن.

1- التهيئة الفيزيائية لفضاءات الإستقبال:

تتضمن التهيئة الفيزيائية لفضاءات خدمة الجمهور والزبائن عدة متطلبات قد تكون في بعض الأحيان متناقضة :

- توفير الراحة للجمهور سواء تعلق الأمر بالناحية الجمالية أو الوظيفية (التي تتضمن على وجه الخصوص حسن التوجيه ومرافقة الزبون في مختلف المراحل والمساعي) .

- توفير ظروف العمل الحسنة والمناسبة للموظفين (لأن فضاء الإستقبال يمثل هو الآخر مكان للإنتاج).

- توفير الأمن للموظفين والزبائن وضمان سرية التبادلات .

- إحترام المقاييس السارية المفعول.

ويعتمد تصميم الفضاءات على تحليل النشاط، هذا الأخير يمكن القيام به من خلال وضعية إستقبال موجودة مسبقا أو بالرجوع إلى الوضعيات المرجعية، وبغية القيام بذلك يتم الإعتماد على المناهج الكلاسيكية للأرغونوميا المتمثلة في الملاحظة (المفتوحة، النظامية ...)، أو القيام بتحليل الإتصال الذي يقدم للمختص معطيات حول النشاط، الذي يتضمن إلى جانب نشاط الموظف كل ما يتعلق بالتحركات والتنقلات التي يقوم بها الزبون، ولذلك تُستعمل نماذج أخرى تعد أكثر أصالة في الأبحاث الخاصة بعلاقة الخدمات. فغالبا ما يعتمد تحليل نشاط المتعاملين أو الزبائن على تقنية إعادة ترتيب المسلك الذي يتبعه المستفيد من الخدمة أو الزبون قبل وبعد تلقي الخدمة، كما يمكن أيضا من تحليل أخطاء التوجيه أو تحديد العوامل التي ساهمت في نجاح أو فشل المساعي التي إتخذها الزبون، مثل التنقل الذي يقوم به الزبون في فناء وكالة بنكية (على سبيل المثال دراسة روجار (Rogard, 1995))، أو المسار الذي يسلكه المواطن بهدف الحصول على وثائق إدارية في مبنى الحالة المدنية للبلدية ... كما يتعين على المؤسسة أن تراعي في تصميمها أو تهيئتها لمراكز العمل الجديدة إمكانية الحد من مخاطر الإعتداءات، من خلال القضاء على مصادر الصراعات بين الجمهور والمستخدمين، وخاصة تجنب الإنتقال من العنف اللفظي إلى العنف الجسدي: (CRAM, 1999)

- معايير تصميم قاعات الإنتظار الخاصة بالزبائن:

من المعلوم بأن تصميم غرف الانتظار يمكن أن يكون له تأثير على سلوك الجمهور خلال تفاعله مع الموظفين. ولذلك ينبغي مراعاة بعض معايير التصميم التي يفترض من خلالها توفير ظروف العمل الحسنة والمناسبة للموظفين، وتوفير أسباب الراحة للجمهور سواء تعلق الأمر بالناحية الجمالية أو الوظيفية.

الأبعاد، التهيئة، والتجهيزات:

- يجب أن يتكيف حجم إستيعاب القاعة مع عدد الأفراد الذين يتم إستقبالهم. فمن الضروري عند تصميم المشروع تقدير الحد الأقصى لعدد أفراد الجمهور اللذين يمكن أن يتواجدوا في آن واحد داخل الغرفة.

- للحد من آثار الخوف من الأماكن المغلقة (claustrophobia) ينصح بتوفير مساحة متوسطة يقدر أداها ب (2.5متر مربع) للفرد الواحد.

- للحد من آثار الخوف من الأماكن الواسعة (agoraphobia) وتجنب انطباع الانتظار الطويل يتوجب عدم تجميع أكثر من (15) شخصا في سلسلة الإنتظار؛ إذ يستحسن تقسيم القاعة إذا ما تجاوز العدد (15) فردا، ويمكن أن يتم ذلك من دون اللجوء بالضرورة إلى استخدام الحواجز، وهذا عن طريق تقسيم المساحة برواق للمرور مثلا، أو باستخدام النباتات أو حاجز صغير يحمل "معروضات"...

- ارتفاع السقف يجب أن يأخذ بعين الاعتبار أبعاد الغرفة: غرفة كبيرة الأبعاد مع سقف منخفض يعطي الانطباع بالسحق وبالتالي يمكن أن يولد شعور بالضيق.

- من الأفضل أن تكون قاعات الإنتظار "مفتوحة" تمكن من التواصل بالشبابيك أو مراكز الإستقبال.

- يجب أن تكون الكراسي مريحة و موضوعة بشكل يسمح برؤية الشبابيك و مدخل القاعة.

Ra	UGR	Em	
80	22	100	بهو المدخل
80	25	200	الممرات
80	22	300	الشبابيك

الإضاءة الطبيعية والاصطناعية:

يجب توفير الضوء الطبيعي كلما كان ذلك ممكن: تسمح النوافذ بالإتصال البصري مع العالم الخارجي، وهو ما يحبذه معظم الناس. يتم اختيار الإنارة و توزيعها بتوفير الإضاءة الكافية و تجنب الوهج. وفي هذا الإطار يقدم مشروع المعايير الأوروبية PrEN 12464 (أكتوبر 1998) القيم الموالية لإضاءة المناطق المشتركة في الأماكن العامة حيث:

Em : متوسط الإضاءة (لوكس) التي ينبغي الحفاظ عليها.

UGR: حد مستوى توهج عدم الإرتياح.

Ra : مؤشر الألوان.

ج- الألوان:

يمكن أن يكون لاستخدام الألوان تأثير إيجابي على السلوكيات. وبالتالي يتوجب أخذها بعين الإعتبار في سياق خطة التلوين الشاملة مع مراعاة آثارها النفسية، دون إعطاء الكثير من الأهمية للألوان المنفردة. ووفقا لمؤسسة تشارلز برنارد الهندسية، Charles P. Bernard Ingénierie يمكن القول أن :

- الألوان الزاهية (المشبعة و الفاتحة) هي ألوان مثيرة على عكس الألوان غير المشبعة والقائمة.

- البنفسجي و النيلي هي ألوان حزينة .

- الأصفر و البرتقالي المائل للإصفرار هي ألوان القوة.

- الأزرق و الأخضر هي ألوان الراحة و الاسترخاء.

- البرتقالي المائل للإحمرار والأحمر هي ألوان مثيرة.

د- المناخ الحراري:

من الضروري السهر على ضمان بيئة حرارية مريحة في قاعات الإنتظار الخاصة بالزبائن. وعلى سبيل الذكر، يعتبر إحترام المعطيات الموالية أمر مرغوب فيه :

- درجات الحرارة : 19 درجة مئوية كمتوسط في فصل الشتاء. أما في فصل الصيف فتفوق 23 درجة مئوية مع مراعاة فارق أقصى قدره 6 درجات مئوية بين درجة الحرارة الداخلية ودرجة الحرارة الخارجية.

- سرعات الهواء في مستوى تواجد الموظفين والزبائن أقل من 0.15 متر / ثانية في فصل الشتاء، وأقل من 0.25 م / ثانية في فصل الصيف.

- الرطوبة النسبية: تتراوح بين 30- 70 % .

و- التسلية والترفيه:

لخفض الشعور بطول الإنتظار من المستحسن توفير وسائل "الترفيه" مثل المجلات و الصحف، وتسجيلات الفيديو التي تتضمن المعلومات حول المزايا والخدمات المقدمة من طرف المؤسسة. ومع ذلك لا ينبغي أن يؤدي التكفل بما يرغب الجمهور إلى صعوبة في تلبية الطلبات المقدمة من طرف الموظفين. ويمكن أن يكون للخلفية الموسيقية المصممة بشكل جيد تأثير فسيولوجي ونفسي من شأنه تعزيز مناخ الاسترخاء. إلا أن استخدامها يجب أن يكون بموافقة كل الموظفين العاملين في نفس الفضاء. ومن الضروري أن يكون البث من نوعية جيدة بحيث يشمل على عدد من مكبرات الصوت موزعة حسب المميزات الصوتية للغرفة. كما أن مستوى الصوت الكلي يجب أن لا يتجاوز 55 ديسيبل (A). ومن المستحسن أن يكون هناك تناوب لفترات إستعمال الخلفية الصوتية بفواصل حوالي خمسة عشر دقيقة (15 دقيقة بخلفية صوتية ثم 15 دقيقة بدون خلفية صوتية).

2- تنظيم العمل (تصميم ووصف الإجراءات، تنظيم الفرق) :

يتمركز تنظيم العمل في هذا النوع من النشاطات على المستفيد من الخدمة أو الزبون، فأهداف الإنتاج المخصصة للمستفيد من الخدمة تتغير طبيعتها، كما أن التعليمات ومناهج العمل تأخذ بعين الاعتبار الصدف والأحداث غير المتوقعة والمفاجئة التي تميز كل عمل يتضمن الإتصال مع الجمهور. ومن بين أهم الحلول لرفع المردود ومواجهة تلك الأحداث غير المتوقعة الإعتماد على تنظيم تعدد خدمات المستخدمين، التي تعكس و تترجم قدرة المنظمة على مسايرة تطورات الطلب.

وفي الأخير يجب التذكير بأن عملية تنظيم فرق العمل تأخذ بعين الإعتبار هي الأخرى مدى تدفق الجمهور، تعديل التنظيم بطلب خارجي يقتضي المرونة، وردود الأفعال التي ينبغي أن لا تكون على حساب الإضرار بصحة الموظفين. كما أن تتابع فرق العمل من أجل تمديد فترات العمل وإستقبال الجمهور تطرح هي الأخرى بعض المسائل المتعلقة بمعالجة ومتابعة المعلومة (Rogard, 2003).

3-التكوين والوسائل التقنية المتاحة للمستخدمين:

تتنوع صفيحة التكوين المخصصة للموظفين العاملين في قطاع الخدمات بدءا من تلقين الموظف بعض سلوكيات الترحيب المبرمجة إلى تدريبهم على معالجة التظلمات التي تتطلب إكتساب الكفاءة في تشخيص الأحداث وطلبات الأفراد . ويتمثل التكوين في تكييف الموظفين مع متطلبات الخدمة التي يتوجب تقديمها، والتي تتضمن مجموعة من مساعي الإستقبال، فهم وتحليل الطلب، والتوجيه الذي يشكل الرهان الأساسي الذي يدور حوله موضوع التكوين. أما إستعمال المستندات التقنية (المستندات المكتوبة التي توضع في خدمة الموظف وأجهزة الإعلام الآلي ...) فتندرج ضمن منطق التفاعل مع مركز العمل.

4- تقييم تحليل التوقعات وآراء الجمهور:

يعد تقييم الخدمات من طرف المستفيدين من الخدمة مطلب جديد بالنسبة لبعض المنظمات، فغالبا ما يتعلق الأمر هنا بجمع بعض المؤشرات حول ظروف الإستقبال (الراحة، سلسلة الإنتظار، تلبية الطلبات...)، و يعتبر القيام بالتحقيقات الشكل الأكثر شيوعا في جمع المعطيات التي تجمع بين الطرق الكمية والنوعية، وتتضمن أيضا دراسة معدل تردد الزبائن (تقييم مدى السيوالة، تكييف أوقات العمل...) ومقاييس الإستقبال التي تتطلب أحيانا حكم موضوعي حول مدى لطف المعاملة التي يتسم بها المستخدمون (Ray, 2001). والواقع يشير إلى قلة عدد المنظمات التي تقوم بتحليل محتوى الشكاوي والتظلمات بشكل نظامي ومنهجي - وإن كان علاجها يمثل موضوع بعض الإجراءات التي تقوم بها هيئات خاصة - كما أن التظلمات لا تمثل دائما قاعدة للمعطيات، حيث أن الشكاوى الشفهية أو الكتابية تعالج بطريقة آنية لكنها لا تستغل كمؤشر محتمل لنوعية الخدمة، بالرغم من أن الدراسات النادرة حول رسائل الشكاوي والتظلمات توضح مدى ثراء هذه الوسيلة عندما يتجاوز التحليل مستوى الحدث، حقيقي كان أو مفترض من طرف المراسل الذي يمثل المصدر (Rogard, 2003).

خاتمة:

يقدم علم النفس والأرغونوميا نماذج نظرية وأدوات تطبيقية تسمح بالتحليل المعمق لمراكز التفاعل مع الجمهور والزبائن تشمل زوايا و أوجه متعددة للبحث. فبالإضافة إلى تحديد المكونات المعرفية والفيزيقية للنشاط، يهتم التحليل الأرغونومي بالكفاءات والامتطلبات الخاصة بهذه المراكز، والإرغامات المعرفية والإنفعالية التي تواجه شاغليها، والإستراتيجيات والتقنيات التي يستخدمها الموظفون في مواجهة هذه الإرغامات. ويبقى الموظف مركز إهتمام التحليل الأرغونومي بغرض التحسين الكلي لنوعية الخدمة. كما يمكن إستغلال نتائج هذا التحليل من طرف مسيري الموارد البشرية في تحديد صفيحة مراكز العمل وتقييم ملامح الشخصية الأكثر تكيفا مع متطلبات ووضعيات الإتصال مع الجمهور والزبائن، مما يساهم في إثراء البحوث في قطاع الخدمات بنتائج عملية وواعدة.

قائمة المراجع:

- 1-Charles P. Bernard Ingénierie (1998). Ergonomie, Hygiène et Sécurité, Les éditions d'ergonomie, Marseille.
- 2-Comités Techniques Régionaux de la CRAM (1999). La prévention des salariés en contact avec le public, Recommandation adoptée par les Comités Techniques Régionaux de la CRAM du Languedoc Roussillon lors des séances des 4, 11 et 18 mars.
- 3-Dares (2004). L'exposition aux risques et aux pénibilités du travail de 1994 à 2003. Premiers résultats de l'enquête Sumer 2003, Premières Synthèses, n° 52-1, décembre.
- 4-Dares (2007). Contact avec le public : près d'un salarié sur quatre subit des agressions verbales» Première synthèses, n° 15-1, avril.
- 5-Falzon, P. et Lapeyrière, s. (1998). L'usager et l'opérateur: Ergonomie et relations de service. Le travail humain, 61, 69-90.
- 6-Noulin, M. (2002). Ergonomie, Octares Edition, Toulouse.
- 7-Ray, D. (2001) Mesurer et Développer la satisfaction clients. Editions d'organisation. 2e éd. Paris.
- 8-Rogard.V. (2003). La relation de service et ses implications dans la gestion des ressources humaines. In C. Lévy-Leboyer., M.Huteau., C.Louche., J.P. Rolland (sous la direction de), La psychologie Du Travail (pp. 461-474). 2e éd: Editions d'organisation. Paris.
- 9-Van Dolen, W. (2001). Affective Consumer Responses in Service Encounters: The Emotional Content in Narratives of Critical Incidents », Journal of Economic Psychology, vol. 22.
- 10-Weller, J. M. (1998). La modernisation des services publics par l'usager : une revue de la littérature (1986-1996) Sociologie du travail, 3, 365-392.