



مجلة جامعة تشرين - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور التسويق في تفعيل النقل السككي في الجمهورية العربية السورية

اسم الكاتب: د. محمد ناصر، فراس الأشقر

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/3985>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/15 04:57 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

<https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية - ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.



دور التسويق في تفعيل النقل السككي في الجمهورية العربية السورية

* الدكتور محمد ناصر

** فراس الأشقر

(قبل للنشر في 1/9/2005)

□ الملخص □

بسبب المزايا المتعددة لقطاع النقل السككي مع وجود المنافسة المتنوعة من قطاعات النقل الأخرى الموجودة في الجمهورية العربية السورية، ولكلة النشاطات والمجالات التي تحتاج لنقل منتجاتها من مكان لأخر، كان لابد من تطوير أساليب العمل في قطاع النقل السككي.

إن قصر النظر التسويقي لدى القائمين على الأمر في هذا القطاع؛ وبسبب التطور الهائل بعلم التسويق الخاص بالخدمات، كان لابد من الاهتمام بهذا الجانب لما له من أهمية في حل الكثير من مشاكل هذا القطاع.

يكون ذلك بالاعتماد على مديرية مستقلة تعنى بأمور التسويق وحده بالإضافة إلى وضع أهداف تسويقية واضحة و محددة تعتمد في تتنفيذها و الوصول إليها على المزيج التسويقي. ويجب الاهتمام بقسم العلاقات العامة الذي يجب أن يتبع لمديرية التسويق لكي يعمل بالتنسيق معها، والاهتمام بقسم الإعلان الذي يجب أن يعتمد على الحملات الإعلانية المخططة، ويجب أن يكون هناك خطة استراتيجية واضحة للتسويق.

هذا بالإضافة إلى الاهتمام الكبير الذي يجب أن يحظى به التسويق الداخلي، لأن الموظفين الذين يقدمون الخدمة والذين هم على تواصل مباشر مع المسافرين والتجار هم الواجهة التي تعبر عن المؤسسة، ويحتلون منزلة البارعين الشخصيين الذين يسوقون الخدمة لصالح المؤسسة وتحسن سمعة المؤسسة بين الجمهور.

* أستاذ مساعد، قسم الإدارة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، دمشق، سوريا.

** طالب دراسات عليا في قسم الإدارة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، دمشق، سوريا.

Marketing Role in Activating Railway in the Syrian Arab Republic

Dr. Mohammad Jodt Nasir*
Feras AL-shkar**

(Accepted 1/9/2005)

□ ABSTRACT □

Because of the various **qualities** of the railways sector: and because of the **competition of other** means of transport in Syria that also transport goods from one place to another the development of the **railways** is urgent.

Marketing becomes all the **more urgent because** of the management **ignorance of marketies innovations in their field.** And this will be done when we raise an indebendent directorate which is concernedwith the marketing matters alone. In addition this we put marketing aims which are clear and direct based on the care of the department of public relationship which must belong to the marketing directorate. The care of advertisement department which must depend on the planning advertising campaign. More over, ernal marketing gain depends on the personnals who give this service and who are always in adirect relation with the passengers and traders. These personnals are the face of the establishment **because they market** the sarvice for the establishment. So the reputation of this establshment will improve among people.

*Associate Professor, Department Of Managmen, Faculty of Economy, Damascus University, Damascus, Syria.

**Postgraduate Student, Department of Management, Faculty of Economy, Damascus University, Damascus, Syria.

مقدمة:

تلعب السكك الحديدية دوراً هاماً في مختلف المجتمعات؛ إذ إنها تسهم مساهمة فعالة في تنشيط حركة النقل والتبادل التجاري بين المدن، وفي تنمية المناطق التي تمر بها السكة وما ينبع عن ذلك من تطوير الاقتصاد. ذلك لأن السكك الحديدية تتمتع بمعدياً لا تتمتع بها وسائل النقل الأخرى من سيارات وطائرات وسفن وغيرها. فالنقل بواسطة السكك الحديدية(1) يتمتع بدرجة عالية من الأمان إذ أن عامل الأمان يبلغ خمسة أضعاف النقل البحري، وثلاثة وستين ضعف النقل بالسيارات، ومائتين وخمسين ضعفاً عن النقل الجوي. ومن ناحية الوفر في استخدام الوقود، فإن النقل بالخطوط الحديدية أوفر من غيره بكثير حيث إن تكاليف نقل طن واحد لمسافة كم واحد هي(2)

- 240 حريرة بالشاحنات.
- 120 حريرة بالقطارة البحارية.
- 48 حريرة بقاطرة дизل.

كما أن الخطوط الحديدية لا تعيقها الظروف المناخية والبيئية. وإذا ما قارنا المسافات التي تحتاجها السكك الحديدية بالمسافات التي يحتاجها النقل الطرفي لوجدها الفرق كبيراً جداً، بالإضافة إلى أن القطار يستطيع أن ينقل أحجاماً كبيرة من البضائع وأعداداً كبيرة من الركاب تعجز عنها وسائل النقل البري الأخرى من بولمانات وغيرها من السيارات.

إلا أن قطاع السكك الحديدية في الجمهورية العربية السورية مازال عاجزاً عن المساهمة الفعالة في تنمية الاقتصاد الوطني، وفي تقديم خدمة مناسبة تجذب المسافرين ورجال الأعمال إليها؛ وذلك بسبب المشاكل التي يعاني منها هذا القطاع على الرغم من أن الدولة أولت هذا القطاع أهمية كبيرة لأيمانها بأهميته في تنمية العديد من المجالات.

أن بناء السكك الحديدية منذ فترة طويلة، إضافة إلى أنه لم يكن هناك اهتمام بعملية تطوير وتأهيل السكك بين الحين والأخر، وعدم الاهتمام بنوعية القاطرات والعربات أدى إلى حدوث مشاكل وتوقيفات متكررة وتأخيرات كبيرة كانت سبباً رئيساً في انخفاض مستوى الأداء على السكك الحديدية.

أن عدم وجود خيارات زمنية كافية (السفر في أي وقت) أمام المسافرين للحجز و السفر، مقارنة مع ما توفره وسائل النقل البري من خيارات متعددة في السفر بأي وقت يلائم المسافر وإلى أي اتجاه كان، كل ذلك دفع المسافر الذي يبحث عن أفضل خيار أمامه للتوجه إلى وسائل النقل البري وإهمال السكك الحديدية، بالإضافة إلى ذلك عدم اهتمام المسؤولين في قطاع النقل السككي بنوعية الخدمة التي يقدمونها في عالم أصبحت فيه الخدمة محوراً أساسياً في نجاح وتطور أي اقتصاد.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى ما يلي:

إيضاح كيف أن تحديد مفهوم الخدمة بشكل دقيق واضح، والاعتماد على مزيج تسويقي مناسب للخدمات سيساعد المؤسسة العامة للخطوط الحديدية السورية على تجاوز العقبات والارتقاء بخدماتها إلى مستوى جيد.

أهمية البحث:

تتبّع أهمية البحث عما يلي:

- 1- تسلیط الضوء على بعض مفاهيم التسويق الحديث وعلى مفهوم الخدمات وميزاتها.
- 2- توضیح مزايا النقل بالخطوط الحديدية مقارنة بغيرها من وسائل النقل الأخرى.
- 3- إيضاح مدى أهمية أن الاعتماد على مفهوم واضح للخدمة سيفعل عملية النقل بالسكك الحديدية.
- 4- تبيّن أهمية استخدام مزيج تسويقي خاص بالخدمات في تطوير عملية النقل بالسكك الحديدية.

مشكلة البحث:

تتمثل المشكلة الأساسية التي يعالجها البحث في انخفاض مستوى الجهد المقدم من قبل العاملين في قطاع النقل السككي في التعامل مع المشاكل التي يواجهونها، وعدم اهتمامهم بالخدمة ومفهومها، وانعدام الأساليب التسويقية التي يجب الاعتماد عليها.

فرضيات البحث:

- 1- هنالك علاقة بين قدم تجهيزات الخطوط الحديدية وبين ابعاد المسافرين والتجار عنها.
- 2- هنالك علاقة بين كيفية تقديم الخدمة من قبل المؤسسة وبين درجة إشباع حاجات ورغبات الزبائن.
- 3- هنالك علاقة بين عدم اعتماد المؤسسة على المزيج التسويقي المناسب وبين جهل معظم المستهلكين بخدمة القطارات وميزاتها.

مجتمع الدراسة:

يقتصر مجتمع الدراسة على المؤسسة العامة للخطوط الحديدية السورية التي مقر عملها مدينة حلب؛ لأنها من وجهة نظر الباحث تمثل العصب الرئيس في النقل السككي في الجمهورية العربية السورية. حيث إن نطاق عملها شامل، ويغطي معظم المحافظات السورية.

عينة الدراسة:

تشمل عينة الدراسة عينة عشوائية من بعض المسافرين على متن عربات مؤسسة الخطوط الحديدية السورية والتجار، وهذا بالإضافة إلى استبيان خاص ببعض الموظفين الذين لهم صلة وثيقة بعمل هذه المؤسسة والذين لديهم الخبرة الكافية لإعطاء المعلومة الدقيقة عن عمل المؤسسة، بالإضافة إلى عدد من المقابلات الشخصية مع عدد من المسؤولين في المستويات العليا من أولئك الذين لهم علاقة مباشرة بعملية النقل.

محدودات البحث:

- افتقار المكتبة العربية للمراجع العلمية حول مواضيع إدارة واستثمار السكك الحديدية.

- ندرة الأبحاث التي تتناول الجوانب المختلفة، وبالأخص بالجانب التسويقي لخدمات النقل بالسكك الحديدية التي في أغلبها تعود لطلاب في قسم الهندسة المدنية التي تتعلق في معظمها بدراسة البنية التحتية.

- صعوبة الحصول على المعلومات من المؤسسة ذاتها بسبب سرية المعلومات، وعدم إعطاء المعلومات الصحيحة والدقيقة التي يمكن أن تخدم الدراسة بشكل جيد.

الدراسات السابقة:

○ أ. كافي - مصطفى، المواصلات الحديدية ودورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، رسالة ماجستير، جامعة حلب، 1997.

○ م. محمد- رشا، دراسة حول إعادة تأهيل وتطوير الخطوط الحديدية السورية، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، 2002.

○ أ. تلاليyi - سامح، محاضرات مبادئ الخطوط الحديدية، المعهد المتوسط الهندي للخطوط الحديدية، حلب، 1995.

○ وبعض المحاضرات والتقارير المعقدة لصالح المؤسسة العامة للخطوط الحديدية وبإشراف منها ولكنها غير منشورة.

منهجية الدراسة:

سوف نعتمد بدراستنا على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال المسح الأكاديمي للمراجع المتوفرة كافة والدوريات والأبحاث للتعرف على كيفية العمل في مؤسسات النقل الحديدية في الدول العربية والعالمية، ومن ثم الوقوف على بعض المشاكل التي تعاني منها المؤسسة العامة للخطوط الحديدية لتصويفها وتحليلها من أجل تحديد مسبباتها الأساسية، وسيتم ذلك من خلال توزيع استبيانات للحصول على المعلومات المطلوبة.

واقع نقل الركاب في المؤسسة العامة للخطوط الحديدية السورية:

من خلال الإحصائيات التي تم الحصول عليها من دائرة الإحصاء في المؤسسة ومن المركز السوري للإحصاء.(3)

الجدول رقم (1)

عدد الركاب المنقولين	العام
4469000	1990
859000	2000
1261000	2001
1429000	2002
1922000	2003
2303000	2004

وجدنا أنه في عام 1991 كان عدد الركاب المنقولين هو 4469000 راكب ثم بدأ عدد الركاب المنقولين ينخفض تدريجياً من عام إلى آخر حتى وصل في عام 2000 م إلى 859000 راكب. نلاحظ أن هناك فرقاً شاسعاً بين هذين الرقمين إذ أنه في عام 1991 لم تكن هناك منافسة تذكر، وكانت السكك الحديدية منفردة بالسوق لأن قطاع النقل البري كان يعاني من المشاكل، إلا أنه بعد عام 1991 دخلت متغيرات كثيرة إلى السوق، كان أهمها قانون الاستثمار رقم 10 الذي قدم دعماً هائلاً لشركات النقل البري، بالإضافة إلى التغيير الكبير في أدواف وحاجات الزبائن. وأيضاً الزيادة في أعداد السكان وما نتج عنها من زيادة الطلب على وسائل النقل، هذه المتغيرات لعبت دوراً بالغ الأهمية في انخفاض أعداد ركاب القطارات. ومن الواضح أن المؤسسة تبنت لهذا الانخفاض الحاصل في أعداد الركاب في بداية عام 2000، واتخذت العديد من الإجراءات لكي تعيد الحياة إلى شرائينها، ومن هذه الإجراءات يمكن أن نذكر تخصيص القطارات السريعة بين محافظتي حلب ودمشق، إجراء بعض الصيانات لعربات الركاب، تقديم وجبات غذائية. أن هذه الأمور ساعدت إلى درجة معينة في إعادة الحياة لشرائين المؤسسة وازدادت الركاب من جديد إلا أن ذلك بقي دون المستوى المطلوب، لأن الطاقة النقلية المتاحة للعربات في سوريا تفوق 6000000 راكب سنوياً، وبذلك نجد أن نسبة الاستفادة من الطاقة المتاحة للعربات(4) لا تتجاوز 14% فقط. هذا بالنسبة للركاب، وأما البضائع فإن الطاقة النقلية للعربات لا تتجاوز 33% فقط.

إن هذه النسبة الضئيلة تعود للمتغيرات السابقة الذكر بالإضافة إلى عدم وجود سياسة تسويقية ناجحة في المؤسسة التي كانت من الممكن أن تتلافي هذا الانخفاض في النسبة، ويمكن أن نذكر أيضاً مجموعة من الأسباب التي تعاني منها مؤسسة النقل السككي كسكك حديدية التي تسهم في إبعاد الركاب عن النقل السككي مثل:

- عدم وصول القطار إلى مراكز المدن الأمر الذي يتطلب انتقال المسافرين من المحطة إلى مراكز المدن وما ينتج عنه من صعوبات الانتقال وأعباء مالية إضافية بالإضافة إلى زيادة زمن الرحلة التي تسعى شركات النقل البري تخفيضه لحده الأدنى.
- قدم التجهيزات العاملة (عربات المسافرين - آلية حجز التذاكر...)
- ضعف الدعاية والإعلان التي تبرز مزايا السفر بالخطوط الحديدية من حيث الراحة والأمان والتكلفة.

إن هذه العوامل كلها أسهمت بشكل غير مباشر في إبعاد المسافرين عن التنقل بواسطة القطارات خاصة أن شركات النقل الأخرى عملت جاهدة على تلافي هذه المشاكل.

ولابد من أن نذكر أن المؤسسة قامت بالعديد من محاولات الإصلاح إلا أنها بقيت دون المستوى المطلوب. وبعد أن بيتنا بعض المشاكل التي تعاني منها المؤسسة العامة للخطوط الحديدية، فيما أن دراستنا تهتم بمجال تسويق الخدمات، لذلك سنقوم في الصفحات القليلة القادمة ببحث مفهوم الخدمة وما هو المزيج التسويقي الملائم لها.

- مفهوم الخدمة (Concept Service):

- الخدمة هي أعمال وإنجازات وأفكار غير ملموسة تنتج من قبل المرافق الخدمية وتُعرف على أنها⁽⁵⁾:
- " كل الأنشطة الاقتصادية التي مخارجها ليست منتجات فيزيائية، وتستهلك في الوقت الذي تنتج فيه، وتقدم قيمة مضافة في أشكال متعددة (نقل، صحة، تسلية، تأمين...) و التي تشبع حاجات معنوية للمشتري " .
 - إن عنصر المعنوية في الخدمة هو مفتاح التمييز بين الخدمة والسلعة المادية.
 - تمثل الخدمة لأن تكون غير ملموسة.

خصائص الخدمات (6) (Features Service)

1. الطبيعة الكامنة للخدمات: فأياً كانت الجهة مقدمة الخدمة فإن القدرة والقابلية لإنتاج الخدمة يجب أن تكون موجودة قبل أمكانية التعامل فيها، لأن الخدمات لا تخزن.
2. القيمة غير الملموسة (Intangibility) لا يمكن تقييم الخدمة من قبل المستفيد منها قبل شرائها أو استعمالها، وهي بذلك عكس السلع المادية الملموسة التي يستطيع المستهلك تفحصها معاينتها قبل شرائها.
3. التلازم (Inseparability): أن إنتاج واستهلاك بضاعة ملموسة نشاطان منفصلان، فالشركات عادة تنتج البضائع في موقع مركزي ثم تنقلها إلى المكان الذي يريد معظم الزبائن أن يشتريها فيه، فالإنتاج والاستهلاك منفصلان، أما في الخدمات فإن المنتج والمستهلك يجب أن يتفاعلاً ويجب على كليهما أن يجتمعوا في مكان و زمان مناسب لكليهما.
4. الهلاك (الفنائية) (Perishability): تختلف الخدمات عن البضائع من حيث إنه لا يمكن تخزينها، فمثلاً الخطوط الجوية التي تعرض مقاعد رحلة طيران الساعة التاسعة صباحاً من دمشق إلى الكويت لن تستطيع أن تبيع أي مقعد آخر بمجرد مغادرة الطائرة؛ لأن الخدمة أساساً تكون قد انتهت.
5. الملكية (Ownrship): عندما يستعمل المستفيد الخدمة فإنه لا يستطيع نقل ملكيتها إليه، فالمستفيد يشتري فقط حق استخدام الخدمة؛ مثل استئجار موقف سيارات لمدة ساعتين من الزمن.
6. تتصف معظم الخدمات بعدم التجانس يصعب تنميتها.
7. عدم ثبات الطلب على الخدمات في كل الأوقات والمناسبات.

الخدمة الجوهر (المحور) :The Core Service Level

كما أسلفنا من خصائص الخدمات فإنها غير ملموسة، وفي بحثنا هذا نجد أن الخدمة الجوهرية أو الخدمة الأساسية التي تهم المستهلك هي عملية النقل بالدرجة الأساسية؛ لأن المستهلك لن يكون راضياً تماماً عن مؤسسة النقل إذا لم يتم إيصاله (نقله) إلى حيث يريد وبالوقت المحدد حتى لو كانت عربة القطار مجهزة بأفضل التجهيزات وما شابه ذلك من الأمور المادية الأخرى المرافقة للخدمة.

الدليل الملموس (المستوى الثانوي للخدمات) :The Secondary Service Level

إن اتجاه موردي الخدمات إلى تمييز خدماتهم دفعهم إلى الاهتمام بالعديد من الأمور المادية الأخرى التي تشبع حاجات الزبائن ورغباتهم وتلتف أنظارهم؛ وذلك مثل الاهتمام بنظافة العربية، وجود مضيقات بلباس موحد في عربات القطار، وتقديم وجبات غذائية. إن هذه الأمور تعبر عن المستوى الثاني للخدمات. ولقد ازداد في الآونة الأخيرة التأكيد من قبل المديرين ومنتجي الخدمات على ما يسمى بالخدمات التكميلية المرافقة للخدمات الأساسية، حتى إنهم أكدوا على أن تكون هناك إدارة مستقلة تهتم بإدارة الدليل الملموس.

أهم العوامل التي تؤثر في الزيون عند تقييم الخدمة:

يعتبر أمراً هاماً جداً بالنسبة لشركات الخدمات أن تدرك ماهي العمليات أو المراحل التي يعتمد عليها الزيون ليقيم الخدمة المقدمة له.

ونستطيع القول: إن الزبائن مبدئياً يقيمون الخدمة المحور من حيث قدرتها على تلبية حاجتهم الرئيسية من الخدمة، أي ما هو الهدف من عملية النقل، وللخدمات الثانوية كما أشرنا دور مهم في التأثير على رضا الزبائن عن أحجمالي الخدمة المقدمة لهم.

ولقد أجمعـت العـديـد من الأبحـاث عـلـى أربـعة عـوـامل رـئـيسـة تـؤـثـر عـلـى تـوقـعـاتـ الـمـسـتـفـيدـيـن وـهـذـهـ الـعـوـاملـ هـيـ(6):

1. الكلمة المنطقـةـ (الـمـسـمـوـعـةـ): مثل رـأـيـ الأـصـدـقاءـ حـوـلـ السـفـرـ بـالـقطـارـ.
2. الحاجـاتـ وـالتـفضـيلـاتـ الشـخـصـيـةـ: كـأنـ يـتـوقـعـ المسـافـرـ أـنـ يـجـدـ خـدـمـاتـ مـعـيـنـةـ يـفـضـلـهاـ هـوـ كـأنـ يـتـوقـعـ أـنـ تكونـ لـبـاسـ طـاقـمـ القـطـارـ مـوـحـداـ أـوـ أـنـ يـتـوقـعـ نـوـعـيـةـ الـوـجـبـاتـ المـقـدـمـةـ لـهـ وـغـيرـ ذـلـكـ.
3. التجـارـبـ السـابـقـةـ: كـالـمـعـتـادـ عـلـىـ السـفـرـ بـالـبـولـمـانـاتـ، فـإـنـهـ سـوـفـ يـقارـنـ رـحـلـتـهـ الـأـوـلـىـ بـالـقطـارـ مـعـ رـحـلـاتـهـ السـابـقـةـ بـغـيرـهـ.
4. الـاتـصالـاتـ الـخـارـجـيـةـ: وـهـذـاـ مـاـ تـوفـرـ عـنـاصـرـ الـمـزـيـجـ التـروـيجـيـ كـأنـ يـقـرـأـ الـزـيـونـ إـعـلـانـاـ مـنـشـوـرـاـ فـيـ إـحدـىـ الصـفـحـاتـ عـنـ مـزاـياـ السـفـرـ بـالـقطـارـاتـ.

الـتـسـوـيـقـ (ـمـفـهـومـ وـتـعـرـيفـ):

أن أحد الشروط الأساسية لنـجـاحـ أيـ منـظـمةـ مـقـرـنـ بـنـجـاحـ دـورـ التـسـوـيـقـ وـالتـروـيجـ فـيـهـاـ وـخـصـوصـاـ مـفـهـومـ التـسـوـيـقـ الدـاخـلـيـ الـذـيـ يـقـضـيـ بـأـنـ يـكـونـ العـالـمـوـنـ كـافـةـ فـيـ المؤـسـسـةـ الـذـيـنـ هـمـ عـلـىـ تـامـاـنـ مـباـشـرـ مـعـ الـمـسـافـرـيـنـ مـقـنـيـنـ تـامـاـ لـكـيـفـيـةـ التـعـالـمـ مـعـ الـزـيـائـنـ وـكـيـفـيـةـ جـذـبـهـمـ لـارـتـيـادـ القـطـارـاتـ وـتـقـدـيمـ التـسـهـيلـاتـ الـلـازـمـةـ لـهـ.

ولـقـدـ عـرـفـتـ الجـمـعـيـةـ الـأـمـرـيـكـيـةـ التـسـوـيـقـ(7)ـ عـلـىـ أـنـهـ: الـعـمـلـيـاتـ الـخـاصـةـ بـتـخـطـيطـ وـتـفـيـذـ وـخـلـقـ وـتـسـعـيـرـ وـتـروـيجـ وـتـوزـيـعـ الـأـفـكـارـ أـوـ الـسـلـعـ أـوـ الـخـدـمـاتـ الـلـازـمـةـ لـإـتـامـ عـلـمـيـاتـ التـبـادـلـ الـتـيـ تـؤـدـيـ إـلـىـ إـشـاعـ حـاجـاتـ الـأـفـرـادـ وـتـحـقـيقـ أـهـدـافـ الـمـنـظـمةـ.

أـمـاـ فـيلـيـبـ كـوتـلـرـ(8)ـ لـقـدـ عـرـفـ التـسـوـيـقـ عـلـىـ أـنـهـ: "ـالـجهـودـ الـتـيـ يـبـذـلـهـاـ الـأـفـرـادـ وـالـجـمـاعـاتـ فـيـ أـطـارـ إـدـارـيـ وـاجـتمـاعـيـ مـعـيـنـ لـلـحـصـولـ عـلـىـ حـاجـاتـهـمـ وـرـغـبـاتـهـمـ مـنـ خـلـالـ إـيـجادـ وـتـبـادـلـ الـمـنـتـجـاتـ وـالـقـيـمـ مـعـ الـآـخـرـينـ".ـ وـيـمـكـنـنـاـ القـولـ إـنـ التـسـوـيـقـ أـصـبـحـ فـيـ الـآـوـنـةـ الـأـخـيـرـةـ الـمـحـركـ الـأـسـاسـيـ لـعـلـمـ أـيـ مـؤـسـسـةـ وـخـصـوصـاـ مـؤـسـسـاتـ الـخـدـمـاتـ،ـ لـأـنـ الـخـدـمـاتـ لـاـ يـمـكـنـ عـرـضـهـاـ بـشـكـلـ مـسـبـقـ،ـ بـلـ يـمـكـنـ الإـعـلـانـ عـنـهـاـ وـالتـروـيجـ لـهـاـ،ـ وـهـذـاـ مـاـ سـنـوـضـهـ بـعـرـضـنـاـ لـلـمـزـيـجـ التـسـوـيـقـيـ الـمـنـاسـبـ لـلـخـدـمـاتـ.

أـنـ الـمـزـيـجـ التـسـوـيـقـيـ الـذـيـ أـلـفـهـ مـعـظـمـ مـؤـسـسـاتـ تـصـنـيـعـ الـمـنـتـجـاتـ يـتـأـلـفـ مـنـ أـربـعـةـ عـنـاصـرـ هـمـ(6):

- 1- المنتجـ.
 - 2- التـسـعـيـرـ.
 - 3- التـوزـيـعـ.
 - 4- التـروـيجـ وـمـزيـجـهـ (ـإـعـلـانـ -ـ عـلـاقـاتـ عـامـةـ -ـ بـيعـ شـخـصـيـ -ـ تـنشـيـطـ مـبـيعـاتـ -ـ الدـاعـيـةـ وـالـنـشـرـ).
- ولـقـدـ عـلـمـ هـذـاـ الـمـزـيـجـ بـجـدـ لـأـخـرـ مـعـظـمـ الـمـؤـسـسـاتـ مـنـ مـازـقـ كـادـتـ تـوـدـيـ بـهـاـ.
- إـلـاـ أـنـهـ كـانـ عـاجـزاـ أـنـ يـفـيـ بـأـحـتـيـاجـاتـ مـؤـسـسـاتـ الـخـدـمـاتـ وـذـلـكـ لـلـأـسـبـابـ الـأـتـيـةـ(6):
- أـنـ الـمـزـيـجـ التـسـوـيـقـيـ بـعـنـاصـرـهـ الـأـربـعـةـ قـدـ اـبـتـكـرـ أـسـاسـاـ لـلـمـنـشـآـتـ الصـنـاعـيـةـ عـنـدـمـاـ لـمـ يـكـنـ هـنـاكـ مـؤـسـسـاتـ خـدـمـاتـ.

- يصعب جداً قياس جودة الخدمات مقارنة بالبضائع التي أصبح من السهل جداً قياس جودتها.
- أن الناس الذين يقدمون أو يؤدون الخدمة قد يصبحون جزءاً من الخدمة، و هذا غير وارد في السلع.
- أن مؤسسات الخدمات غير قادرة على تخزين الخدمات، بالإضافة للعديد من العوامل التي دفعت إلى تطوير المزيج التسويقي الخاص بتسويق الخدمات والذي يتتألف من أربعة عناصر وهي(6):
 - 1- المنتج (الخدمة): وهي الخدمة المحور التي تسعى المؤسسة لتقديمها لزيائتها أي النقل.
 - 2- التسعير: يجب أن تكون الأسعار مدروسة وتناسب كافة الفئات وخاصة إنه يوجد هناك درجات لعربات الركاب.
 - 3- التوزيع: المقصود بالتوزيع بالنقل السككي أن يتمكن المواطن من الحجز بالوقت الذي يريده ومن المكان الأقرب إليه دون أن يتكدب العنااء في الذهاب إلى المحطات. ويعتبر الهاتف أحد الأدوات الرئيسية في التوزيع.
 - 4- الترويج: من خلال عناصره التي هي الإعلان والبيع الشخصي والدعائية و النشر وتشييط المبيعات والعلاقات العامة. وهنا تكمن مشكلة النقل السككي في الجمهورية العربية السورية، حيث لا تملك المؤسسة آفاقاً واسعة حول الترويج لأن كل عنصر من عناصر الترويج يحتاج إلى جهود خاصة به وهذا مالا تتبعه المؤسسة.

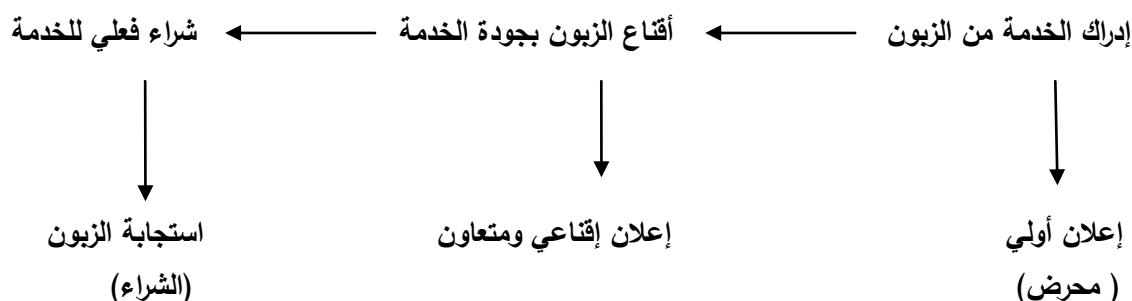
ماذا تتضمن الدراسة التسويقية في مجال الخدمات (9)؟

أن الدراسة التسويقية في مجال الخدمات لكي تحقق الأهداف المتواخدة منها يجب أن تهتم بالمواحي الآتية:

- 1- السوق.
- 2- المنافسة.
- 3- استراتيجية الأعلام والإعلان.
- 4- استراتيجية طرح الخدمة واحتراق السوق.
- 5- العلاقات العامة.
- 6- إجراءات الترويج.
- 7- السعر.
- 8- الأسواق.

ما هو الهدف من الترويج(10)؟

الهدف من الترويج هو نقل الزيون المحتمل من حالة عدم المعرفة بالخدمة إلى حالة الشراء الفعلي لها مروراً بحالة إدراك الخدمة وحالة الاقتناع بها ويمكن تمثيل هدف الترويج كمالي:



الزيائن المستهدفين من الترويج(10):

يجب أن تقوم الشركة بتحديد أجزاء السوق التي يجب أن توجه لها الحملة الترويجية (أيَّ الزيائن الحالين و المحتملين)، وذلك من خلال الاعتماد على بعض العوامل مثل:

- 1- خصائص الجمهور المستهدف.
- 2- أهمية الخدمة في احتياجات الجمهور.
- 3- مدى معرفة الجمهور للمؤسسة.
- 4- عادات الزيائن المستهدفين من الخدمة.
- 5- تصميم مضمون الرسالة الإعلانية.

اختبار الفرضيات:

لقد تم اختبار الفرضيات بطريقة الاستبيان الذي احتوى على ستة أسئلة، كل سؤالين يختبران فرضية حسب الترتيب، و تم توزيع 500 استبيان على المسافرين (سواء في محطات البولمانات) أو في محطات القطارات على خط دمشق - حلب - دمشق، وكان العائد من الاستبيانات 438 أي بنسبة 88 %، وهي نسبة جيدة للاعتماد على النتائج المستنبطة من الأوجبة. وكانت النتائج مع تحليلاتها كما يلي:

الفرضية الأولى: هناك علاقة بين قدم تجهيزات الخطوط الحديدية وبين ابعاد المسافرين عن السفر على متنها.
1- أن عربات الركاب تعتبر قديمة جداً إذا ما قورنت بوسائل النقل الأخرى.

جدول(2) يوضح نتائج السؤال الأول من الفرضية الأولى

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	
438	50	60	108	220	التكرار
%100	%11	%14	%25	%50	النسبة المئوية

2- لا تقوم السكك الحديدية بالتجدد المطلوب لعرباتها بما يتاسب مع متطلبات المسافرين

جدول (3) يوضح نتائج السؤال الثاني من الفرضية الأولى

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	
438	42	13	96	287	التكرار
%100	%10	%3	%22	%60	النسبة المئوية

من نتائج السؤال الأول نجد أن نسبة 675% من المسافرين يوافقون على أن عربات الركاب تعاني الكثير من المشاكل، ومن أهم هذه المشاكل أن العربات لا تتمتع بكتام صوت، وهذا ما يثير ضجيجاً يزعج المسافرين دائماً. ومن نتائج السؤال الثاني، فإن ما نسبته 87% من المسافرين لا يرون أن مؤسسة السكك الحديدية تقوم بتغيير ملحوظ في

عرباتها، وكل ذلك يؤكد على أنه توجد علاقة طردية بين قدم التجهيزات وبين ابتعاد المسافرين عن السكك، وإذا ما قارنا قدم العربات والسكك مع التطورات الحاصلة في وسائل النقل البري لوجدنا الفرق شاسعاً جداً.

الفرضية الثانية: هناك علاقة بين كيفية تقديم الخدمة من قبل المؤسسة وبين إشباع حاجات ورغبات المسافرين.

- 1 - أن الخدمات المقدمة للمسافرين بالقطار تلائم متطلباتهم.

جدول (4) يوضح نتائج السؤال الأول من الفرضية الثانية

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	
438	152	122	66	98	التكرار
%100	%35	%28	%15	%22	النسبة المئوية

- 2 - أن أوقات رحلات السفر بالخطوط الحديدية تحدد بناء على رغبات المسافرين

جدول (5) يوضح نتائج السؤال الثاني من الفرضية الثانية

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	
438	182	164	38	54	التكرار
%100	%42	%37	%9	%12	النسبة المئوية

من خلال الإجابة في السؤالين نجد أن النسبة التي توافق على أن الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة تلائم احتياجات المسافرين، وأن أوقات السفر تلائمهم كانت مابين 12% إلى 21%， وهذه النسبة ضئيلة مقارنة مع غير الموافقين. لذلك نؤكد على صحة الفرضية الثانية؛ أي أن عدم اهتمام المؤسسة بنوعية الخدمة المقدمة يؤدي إلى عدم إشباع حاجات ورغبات المسافرين.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة بين عدم اعتماد المؤسسة على المزيج الترويجي المناسب للخدمات (إعلان - إعلام - دعاية - بيع شخصي - علاقات عامة) وبين جهل معظم المسافرين بخدمة القطارات.

- 1 - تقوم مؤسسة السكك الحديدية بالإعلانات المناسبة من خلال وسائل الإعلام المرئية والمسموعة

جدول (6) يوضح نتائج السؤال الأول من الفرضية الثالثة

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	
438	201	174	40	23	التكرار
%100	%46	%40	%9	%5	النسبة المئوية

أن نسبة 14% فقط من المسافرين يقرؤون إعلانات في الصحف عن القطارات (أن ما يقرؤونه هو مواجهات الرحلات التي في معظمها خاطئة)، ولم يلاحظوا أي إعلان أو حتى صورة عن القطارات في أية مجلة، ونسبة 86% منهم لا يرون أي إعلان من الممكن أن يوضح أي شيء عن السكك الحديدية، ولا يعتبر هذا الأمر مقبولاً في هذا الزمن تحت أي ظرف من الظروف.

- 2 - هل يساهم المسافرون بالترويج للاستفادة من خدمات الخطوط الحديدية من خلال ما لمسوه من فوائد السفر على متن الخطوط الحديدية

جدول (7) يوضح نتائج السؤال الأول من الفرضية الثالثة

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	
438	214	163	33	28	التكرار
%100	%49	%37	%8	%6	النسبة المئوية

أيضاً فإن نسبة 14% فقط من المسافرين يتبادلون الأحاديث مع أصدقائهم ومعارفهم عن فوائد السفر على متن الخطوط الحديدية؛ أما نسبة 86% فلا يتحدثون عن القطارات و مزاياها، وهذا يدل على أن عدد المتأثرين بخدمات النقل السككي قليل وليس أي تأثير يذكر. وتبيّن لنا بأنه توجد علاقة ايجابية بين عدم اعتماد المؤسسة على المزيج التسويقي وبين جهل المسافرين بخدمة النقل السككي.

من خلال ما سبق من تقديم نظري ومن اختبار الفرضيات وصلنا إلى النتائج الآتية:

- 1- إن المسافرين ينظرون للقطارات نظرة تقليدية بسبب قدم العربات والأدوات المتحركة على السكك وبسبب عدم التجديد بها.
- 2- ضعف مستوى الأداء لدى العاملين في المراكز القائمة على خدمة قطارات المسافرين بسبب ضعف مستوى التأهيل و التدريب وانخفاض الحوافز و المكافآت التشجيعية.
 - أ- يتعرض قطاع النقل السككي لمنافسة شديدة وغير عادلة من قبل قطاعات النقل الأخرى ونقل غير عادلة أن الدولة تدعم البنية التحتية لقطاع النقل البري مثلاً بينما يتوجب على مؤسسات السكك أن تقوم بتجديد وصيانة القضبان على نفقتها الخاصة، وهذا ما يحملها نفقات باهظة جداً تضعف من عملية التجديد والتطوير فيها
- 3- ضعف مستوى الأداء لدى العاملين في المراكز القائمة على خدمة قطارات المسافرين بسبب ضعف مستوى التأهيل و التدريب وانخفاض الحوافز و المكافآت التشجيعية.
- 4- ضعف الولاء من قبل المسافرين وهذا يعود لعدة أسباب أهمها:
 - أ- عدم وجود برامج ثابتة لموايدات القطارات (صيفاً - شتاءً).
 - ب- عدم الدقة في موايدات انطلاق القطارات ووصولها، بالإضافة إلى عدم وجود موايدات كافية تلائم كافة أوقات المسافرين.
 - ت- طول المدة الزمنية التي يقطعها القطار مقارنة بباقي وسائل النقل الأخرى.
 - ث- بُعد محطات الركاب عن مراكز المدن.
- 5- أن قسم العلاقات العامة يعاني من ضعف كبير في تحقيق النتائج المطلوبة منه، وذلك لأنه لا يرسم السياسات الملائمة لعمله.
- 6- لا يوجد اهتمام بعملية التسويق الملائمة للخدمات، لأن ليس لدى القائمين على الأمر المعرفة الكافية بمفهوم الخدمات وكيفية تقديمها، وما هي الوسائل التسويقية الملائمة.

التصنيفات:

- 1- لابد من الاهتمام بمظاهر البنية التحتية ومباني الخدمة في مؤسسات السكك الحديدية ونظافة المكاتب ومحطات الانتظار والشكل الخارجي للقطارات، وذلك بإعطائها شكلاً وتصميماً يدل على أصالتها وعراقتها.
- 2- توفير وسائل الراحة والترفية في قطارات الركاب وفي المحطات (الدليل المادي).
- 3- انتقاء الكادر المناسب لخدمة القطارات والمكاتب التي لها تماش مع المواطنين وإجراء دورات لهم في مجال حسن التعامل مع المسافر وكيفية إرضائه، وهذا ما يسمى بـ (التسويق الداخلي).
- 4- تحقيق ميزة تنافسية من خلال تعرفة النقل.
- 5- الاعتماد على المزيج التسويقي بعناصره السبعة ضمن استراتيجية تسويقية مدروسة تهدف إلى تحويل المستهلك تدريجياً عن أنماط النقل الأخرى، وذلك عن طريق الاعتماد على الدعاية والإعلان المنظمين، وأيضاً تفعيل دور العلاقات العامة لما لها من أثر في تغيير صورة المؤسسة في أذهان المستهلكين، الالتزام بعامل الزمن المحدد في تأدية خدمات النقل السككي.
- 6- تبادل الخدمات مع قطاعات النقل الأخرى مثل (الطرقي - السككي) و(البحري- السككي) من أجل تفعيل النقل السككي بمختلف مستوياته في مختلف أنحاء القطر.

المراجع:

- 1- أ. سامح تلليني، محاضرات مبادئ الخطوط الحديدية، المعهد المتوسط الهندسي للخطوط الحديدية، حلب، 1995.
 - 2- مرحف صابوني، مجلة النقل، العدد الثاني، 2003.
 - 3- المركز السوري للإحصاء، مجلد النقل، 1991-2000-2001-2002-2003-2004.
 - 4- المؤسسة العامة للخطوط الحديدية السورية، مديرية الإحصاء.
 - 5- د. بشير عباس العلاق، د. حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات مدخل استراتيجي- وظيفي - تسويقي، دار زهران للنشر، عمان، الأردن 1999.
 - 6- د. محمد زاهر دعوبول، أ. محمد أيوب، مبادئ تسويق الخدمات، دار الرضا للنشر، دمشق 2003.
 - 7- د. طلعت أسعد عبد الحميد، التسويق الفعال، مكتبة الشفري 1999\2000.
 - 8- د. عبد السلام أبو قحف، هندسة الإعلان والعلاقات العامة، جامعة الإسكندرية، مكتبة كوميت بالقاهرة، 2000.
 - 9- أ. محمد غالب قاطرجي، نماذج في تشريح قطاعات النقل السككي، ورقة عمل مقدمة في اجتماع السكك الحديدية، 2001.
 - 10- د. رضوان محمود العمر، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة ترويج وتشريح النقل السككي، 2001.
- 11- Ph .KOTLER; ARMSTRONG: Principles of Marketing Prentice, Hall – 1997.
12- Marketing Edition 1976page 77Pride; Ferrell Fifth.