



Πανεπιστήμιο Αιγαίου

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ενότητα 12: Ουρές Αναμονής

Δρ. Ιάσων Κουφοδόνης

MBA



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



11. ΟΥΡΕΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ

Εκπαιδευτικοί Στόχοι

- Κατανόηση των αιτιών σχηματισμού ουρών
- Περιγραφή των «Νόμων» που τις διέπουν
- Κατανόηση ψυχολογικών και άλλων επιδράσεων
- Παρουσίαση τυπικών προσεγγίσεων στη διαχείριση ουρών



Αναμονή στην Ουρά



- Σε γνώρισα στο ΙΚΑ,
στην ουρά μπροστά μου σ' είχα...

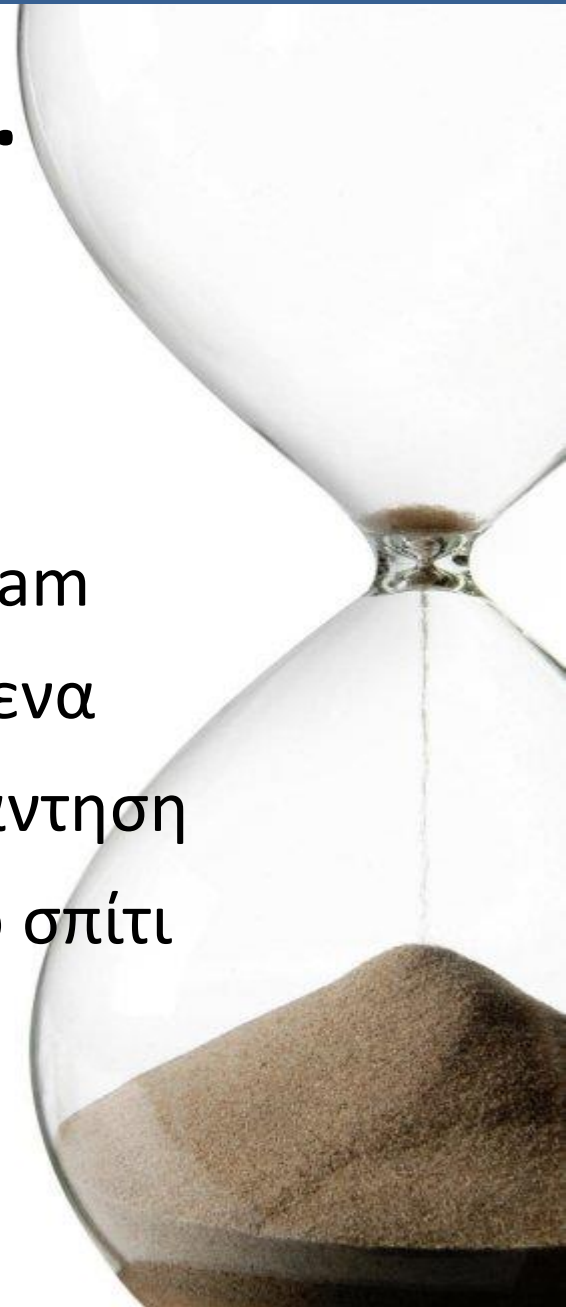
*Δίσκος "Φόρα παρτίδα» (1984 LYRA)
Μουσική: Γ. Γιοκαρίνης
Στίχοι: Γ. Γιοκαρίνης / Αλέκος Κολλιόπουλος
Παραγωγή: Βαγγέλης Γερμανός*



Ο Χρόνος Κυλάει...

Ένας μέσος άνθρωπος σε μία Δυτική χώρα θα περάσει στη ζωή του:

- 6 μήνες περιμένοντας στα φανάρια
- 8 μήνες ανοίγοντας διαφημιστικά και spam
- 1 χρόνο ψάχνοντας για χαμένα αντικείμενα
- 2 χρόνια καλώντας τηλέφωνα χωρίς απάντηση
- 4 χρόνια κάνοντας τα μαθήματά του στο σπίτι
- 5 χρόνια περιμένοντας στη ουρά
- 6 χρόνια τρώγοντας



Αναμονή και Κουλτούρα

- “Οι Αμερικάνοι απεχθάνονται να περιμένουν. Οι επιχειρήσεις προσπαθούν με διάφορα κόλπα να κάνουν τις ουρές να φαίνονται μικρότερες...”
The New York Times, 25 Σεπτεμβρίου 1988
- “Ένας Άγγλος, ακόμα και αν είναι μόνος του, θα σχηματίσει μία τακτική ουρά ενός ατόμου...”
George Mikes, “How to be an Alien”
- “Στη Σοβιετική Ένωση, οι ουρές χρησιμοποιούνταν ως σύστημα διανομής αγαθών με δελτίο...”
Hedrick Smith, “The Russians”

Η Πραγματικότητα

- **Η Αναπόφευκτη Αναμονή**

Η αναμονή οφείλεται σε διακυμάνσεις στο χρόνο άφιξης των πελατών και στους χρόνους παροχής της υπηρεσίας

- **Αναμονή και Οικονομία**

Η αναμονή συχνά συνίσταται σε υψηλή αποδοτικότητα και αξιοποίηση πόρων με κόστος το χρόνο του πελάτη. Η αναμονή μπορεί να γίνει παραγωγική (π.χ. Salad bar στα Goody's) ή προσοδοφόρα (π.χ. Μπαρ με ποτά σε εστιατόρια)

Νόμοι Αναμονής

- Νόμος του Maister:
Οι πελάτες συγκρίνουν προσδοκίες
με αντιληπτές υπηρεσίες: $S = P - E$



David Maister
1947-



Νόμοι Αναμονής

- Νόμος του Skinner:

Η άλλη ουρά προχωράει πάντα ταχύτερα

- Πόρισμα του Jenkin:

*Ωστόσο, μόλις αλλάξετε ουρά,
η ουρά που αφήσατε κινείται ταχύτερα.*

Με θυμόσαστε;

- Είμαι εκείνος που πηγαίνει σε ένα εστιατόριο, κάθεται στο τραπέζι και υπομονετικά περιμένει την ώρα που το προσωπικό κάνει ο,τιδήποτε άλλο εκτός από το να έρθει να πάρει παραγγελία.
- Είμαι εκείνος που περιμένει στην ουρά μέχρι ο υπάλληλος να τελειώσει το κουτσομπολιό.
- Είμαι εκείνος που δεν ξαναγουρίζει και διασκεδάζει με το πόσα χρήματα ξοδεύονται για να επιστρέψω.
- Ήμουν ήδη εκεί, το μόνο που χρειαζόταν να κάνετε ήταν να δείξετε λίγη ευγένεια και να μου παρέχετε υπηρεσία.

Ο (Πρώην) Πελάτης

Η Ψυχολογία της Αναμονής 1/2

- Ο χρόνος περνάει πολύ αργά όταν δεν έχουμε κάτι να κάνουμε
- Η αναμονή φαίνεται πολύ μικρότερη όταν είμαστε ήδη «μέσα»
- Η αγωνία της αναμονής μειώνεται όταν μας δίνουν προσοχή
- Εϊ, κύριος, πήρατε τη σειρά μου: Κοινωνική ισότητα με βάση την αρχή του «αν είσαι και εσύ παπάς»
- Όταν όλο το προσωπικό παρέχει υπηρεσίες και κανείς δεν κάθεται, η εντύπωση είναι καλύτερη

Η Ψυχολογία της Αναμονής 2/2

- Στο σχεδιασμό των περισσότερων συστημάτων γίνεται η υπόθεση ότι ο μέσος πελάτης είναι γενικά υπομονετικός
- Υπομονετικοί είναι όσοι περιμένουν σε μία ουρά χωρίς να φύγουν μέχρι να εξυπηρετηθούν
- Τα μοντέλα γίνονται πιο πολύπλοκα καθώς όλοι οι πελάτες δεν είναι τόσο υπομονετικοί:
 - Κάποιοι δε θα μπουν καν στην ουρά αν τους φαίνεται πολύ μεγάλη
 - Κάποιοι θα αφήσουν την ουρά και θα φύγουν πριν εξυπηρετηθούν αν αισθάνονται ότι καθυστερούν

Διαχείριση της Αναμονής

- Διαχείριση αναμονής από επιχειρήσεις:
 - Αίσθηση δικαίου (π.χ. χαρτάκια προτεραιότητας)
 - Συνέπεια (π.χ. πραγματικές ώρες εξυπηρέτησης)
 - Συνθήκες αναμονής (π.χ. συνωστισμός, ορθοστασία)
 - Ενημέρωση (π.χ. εξηγήσεις για καθυστέρηση)
 - Αρχική και επομένη καθυστέρηση

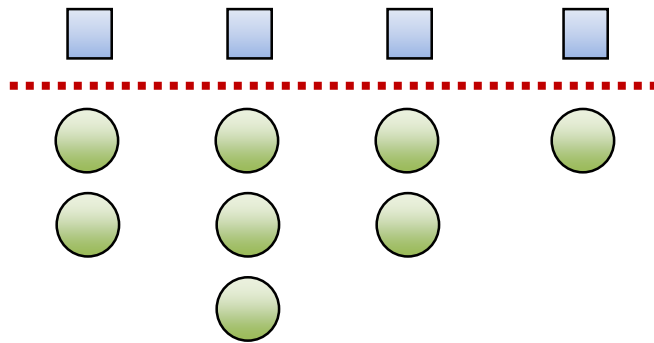
→ *Κανόνες Αναμονής*

Κανόνες Αναμονής

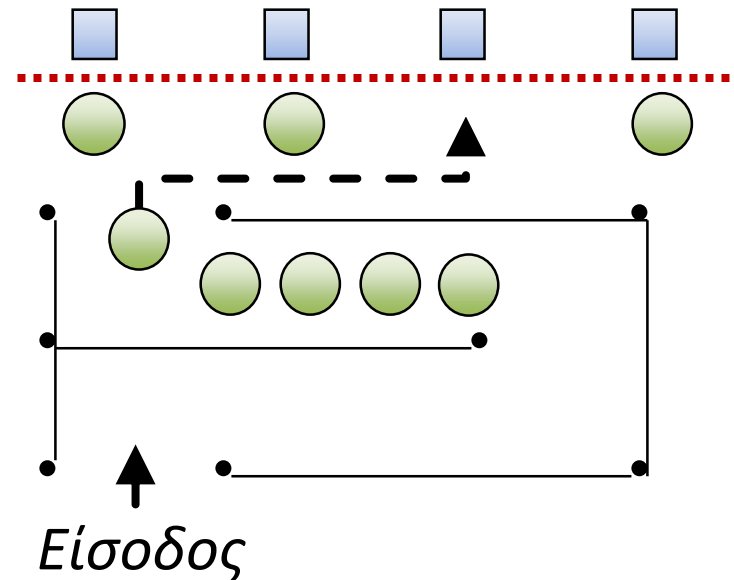
- Καθορισμός κανόνων για αναμονή:
 - Εξυπηρέτηση ανάλογα με σειρά άφιξης
 - Εξυπηρέτηση ανάλογα με απαιτούμενο χρόνο (προτεραιότητα στην ευκολότερη παροχή π.χ. ενημέρωση βιβλιαρίου στις τράπεζες)
 - Εξυπηρέτηση με βάση κρατήσεις (προηγούνται οι κρατήσεις π.χ. κομμωτήρια)
 - Εξυπηρέτηση με βάση στοιχείο επείγοντος (π.χ. πρώτα check-in όσων αναχωρεί άμεσα η πτήση)
 - Εξυπηρέτηση με βάση το πλήθος των αναγκών (π.χ. ταμεία εξπρές στα σούπερ μάρκετ)

Τυπικά Μοντέλα Ουρών

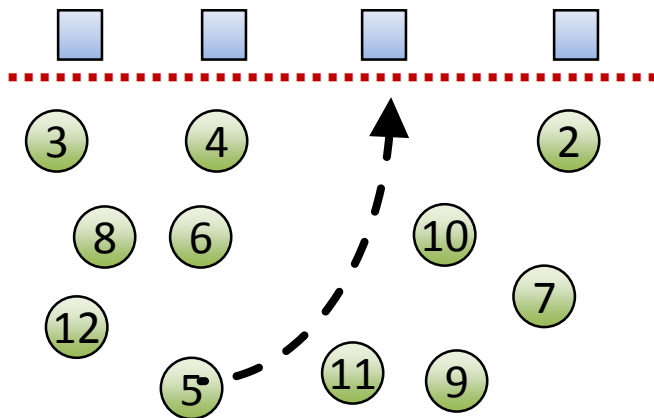
Πολλαπλές Ουρές



Μία Ουρά



Με Σειρά Προτεραιότητας



Θέματα προς Συζήτηση

1. Προτείνετε τρόπους για να γίνει η αναμονή πιο ευχάριστη σε διάφορους τύπους επιχειρήσεων
2. Σκεφτείτε και αναφέρετε περιπτώσεις όπου υπάρχει αναμονή σε περισσότερα από ένα σημεία για την παροχή μιας υπηρεσίας. Συγκρίνετε τη διαδοχική αναμονή με την αναμονή σε μία μόνο ουρά.