

العوامل المؤثرة في وقت انتظار العملاء وعلاقتها برضا العملاء "دراسة ميدانية في المصارف العامة في اللاذقية"

الدكتورة فداء علي الشيخ حسن*

(تاريخ الإيداع ٢٠٢٥ /١٠/٢١ - تاريخ النشر ٢٠٢٥ /١٢/٢)

□ ملخص □

يركز هذا البحث على دراسة العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وتتمثل هذه العوامل في (التنظيم الداخلي للمصرف، التكنولوجيا المستخدمة، عدد مقدمي الخدمة، عملية تقديم الخدمة) وعلاقتها برضا عملاء المصارف العامة في اللاذقية، وذلك على اعتبار أن وقت الانتظار هو من التكاليف التي يجب التركيز عليها بشكل كبير من قبل المنظمات العامة والمصارف محل الدراسة بشكل خاص، والعمل على تخفيضها إلى الحد الأدنى بما ينعكس على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

حيث قامت الباحثة بتوزيع (100) استبانة على عينة عملاء المصارف في اللاذقية، وبلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل والتي تمّ تفرغها (85) استبانة، وقد قامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 15).

وقد توصلت الباحثة إلى النتائج الآتية: توجد علاقة معنوية بين العوامل المؤثرة في وقت الانتظار ورضا العملاء في المصارف محل الدراسة، والعامل الأكثر تأثيراً كان التكنولوجيا المستخدمة، والأقل تأثيراً من وجهة نظر عينة الدراسة كان عدد مقدمي الخدمة، وأوصت الباحثة بتطوير البنية التكنولوجية، وتطوير إجراءات عملية تقديم الخدمة، وتأمين الخبراء لإدارة الأنظمة المصرفية.

كلمات مفتاحية: العوامل المؤثرة في وقت الانتظار (التنظيم الداخلي للمصرف، التكنولوجيا المستخدمة، عدد مقدمي الخدمة، عملية تقديم الخدمة)، رضا العملاء.

* أستاذ مساعد في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة اللاذقية - سورية.

Factors affecting customer waiting time and their relationship to customer satisfaction "A field study in public banks in Lattakia"

Dr. Fedaa Alshiekh Hassan *

(Received 21/10/2025.Accepted 2/12/2025)

□ABSTRACT □

This research represents a study of the factors affecting waiting time, and this factor is represented in (the internal organization of the bank, technology, number of service providers, method of service delivery) and its relationship to customer satisfaction for the benefit of the public in Lattakia, based on the fact that waiting time is one of the costs that must be focused on greatly by public organizations and study banks in particular, and its impact on the minimum, which is reflected in the quality of services provided.

The researcher distributed (100) questionnaires to a sample of bank customers in Lattakia, and the number of questionnaires recovered and valid for analysis that were transcribed was (85) questionnaires. The researcher analyzed the data using the statistical analysis program (SPSS 15).

The researcher reached the following results: There is a significant relationship between the factors affecting waiting time and customer satisfaction in the banks under study. The most influential factor was the technology used, and the least influential factor from the study sample's point of view was the number of service providers. The researcher recommended developing the technological infrastructure, developing service delivery procedures, and securing experts to manage banking systems.

Keywords: Factors affecting waiting time (The bank's internal organization, the technology used, the number of service providers, and the service delivery process) , Customer satisfaction.

* Assistant professor in Business Administration Department, Faculty of Economics, Lattakia University, Syria.
Email: Fedaa Hassan1984@gmail.com

مقدمة:

تشكل الخدمات المصرفية عصب الحياة الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة، مما يجعل كفاءة تقديم هذه الخدمات معياراً أساسياً لتقييم أداء المصارف. وفي ظل التطورات الكبيرة التي تشهدها منظمات الأعمال بشكل عام والمصارف بشكل خاص، برز وقت انتظار العميل كأحد أبرز التحديات التشغيلية التي تواجهها المصارف، وأحد العوامل الحاسمة التي تشكل تصورات العملاء ودرجة رضاهم.

حيث يعد وقت الانتظار في المصارف أو غيرها من المنظمات من أهم المؤشرات أو المعايير التي تبين مدى فاعلية المنظمة في أداء عملها، ومع وجود طاقات وإمكانات كبيرة في المصارف وغيرها لذلك لا بد من استثمارها بالشكل الأمثل سواء تمثلت هذه الإمكانيات في موارد بشرية أو أجهزة ومعدات وغيرها وحيث إنّ العملاء ينظرون إلى مدة الانتظار على أنها من أهم العوامل التي تحدد جودة الخدمات المقدمة لذلك أصبح لزاماً على المنظمات الاهتمام بها وذلك وصولاً إلى رضا العملاء .

من هنا، جاءت هذه الدراسة التي تسعى إلى تشخيص دقيق للعوامل المؤثرة في وقت انتظار العملاء وقياس أثرها المباشر على مستوى رضاهم. حيث هدفت إلى تقديم رؤية تحليلية قائمة على واقع عمل هذه المصارف، تسهم في تمكين إدارات هذه المصارف من اتخاذ القرارات التي من شأنها تحسين تجربة العميل، وتعزيز موقعها التنافسي في السوق.

مصطلحات البحث:**العوامل المؤثرة في وقت الانتظار:**

تُعرف العوامل المؤثرة في وقت الانتظار بأنها "العناصر الهيكلية والعملياتية داخل المنظمة الخدمية التي تُحدّد كفاءة نظام تقديم الخدمة وتؤثر على طول فترة انتظار العملاء (Davis & Heineke, 2005) ، وتتمثل في التنظيم الداخلي للمصرف، التكنولوجيا المستخدمة، عدد مقدمي الخدمة، عملية تقديم الخدمة.

رضا العملاء:

يعرف رضا العملاء: بأنه مدى تلبية توقعات العميل واحتياجاته من خلال منتج أو خدمة أو تفاعل مع الشركة، فيعكس تجربة العميل الشاملة، وإدراكه للقيمة المستلمة (البنا وآخرون، 2024).

الدراسات السابقة:**أولاً: الدراسات العربية:**

١- دراسة (مسعود و محمد، ٢٠١٧) بعنوان: العوامل المؤثرة في وقت الانتظار المُدرك لعملاء الخدمات المصرفية في السوق الفلسطيني.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على العوامل المؤثرة على وقت الانتظار المُدرك لعملاء الخدمات المصرفية في البنك العربي، والمتمثلة في (التكنولوجيا، التصميم الداخلي للبنك، إظهار الاهتمام والاستجابة، مستوى الأداء الوظيفي، عدد مقدمي الخدمة، عملية تقديم الخدمة، نمط الوصول، نوع العملاء). وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة، وتم جمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، من خلال الرجوع إلى الدراسات السابقة والكتب ذات الصلة بالموضوع والتي تناولت إطار الدراسة ومُتغيراتها، إضافةً إلى جمع البيانات الأولية من مُفردات العينة لاختبار فرضيات الدراسة، وذلك بالاعتماد على نموذج استبيان تم تطويره لهذا الغرض، إذ تم

اعتماد حجم عينة مكونة من ٢٠٠ عميلاً وذلك وفقاً لأسلوب الطريقة العشوائية البسيطة نظراً لحجم مجتمع الدراسة الكبير .

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

إن العوامل التي تم اختيارها في الدراسة تُفسر في معظمها وقت الانتظار المُدرك، وهذا يُعطي مؤشراً إلى العوامل التي تم أخذها بعين الاعتبار لدى المؤسسات الخدمية مثل البنوك وغيرها لتقليل هذا الوقت. كما أن الدراسة ألفت الضوء بنتائجها على عوامل تُساهم في تقليل وقت الانتظار المُدرك، وتقليل التكاليف، والحصول على ميزة تنافسية في سوقٍ يُقترَب من المنافسة الكاملة.

٢- دراسة (العنوان، ٢٠١٨) بعنوان: (استخدام نماذج صفوف الانتظار في تقدير زمن تقديم الخدمة (دراسة ميدانية على العيادات الخارجية في المستشفيات العامة بدمشق)

هدف البحث إلى معرفة وجهة نظر المرضى في زمن تقديم الخدمة في تلك العيادات الخارجية وأثر ذلك في تحقيق رضاهم ومعرفة نموذج الانتظار المناسب لكل عيادة. وتمثلت مشكلة الدراسة الرئيسية في ما هو دور نماذج صفوف الانتظار في تقدير زمن تقديم الخدمة في العيادات الخارجية محل الدراسة.

اعتمدت الدراسة على الأسلوب الاستنتاجي وتم اعتماد استراتيجية المسح لعينة عشوائية من مجتمع المرضى لاختبار الفرضيات باستخدام المنهج الكمي عبر استخدام الملاحظة والمقابلة كأداة لجمع البيانات. أشارت نتائج الدراسة الميدانية أنه لا تحتاج بعض العيادات إلى تغيير الواقع الحالي فزمن الانتظار فيها نوعاً ما مقبول بينما تعاني عيادات أخرى من من ازدحام شديد وفترة انتظار غير مقبولة بناءً على مقابلة (عدد من المرضى)، وهي تحتاج إلى تغيير الواقع الحالي ذلك لتخفيض زمن الانتظار. كما أشارت إلى أن عدد المرضى الواصلين إلى العيادات الخارجية في المستشفيات محل الدراسة غير محدود، كما يتصف الوصول بأنه عشوائي ويتم بشكل إفرادي، وكذلك زمن تقديم الخدمة هو زمن عشوائي يختلف من مريض إلى آخر حسب طبيعة مرضه وحالته.

٣- دراسة (سامية و خيرة، ٢٠٢١) بعنوان: تحسين جودة الخدمة من خلال تطبيق نظرية صفوف الانتظار في مؤسسة خدمية - دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الدكتور بنزرجب - مصلحة الأنف والأذن والحنجرة -

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور نظرية صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمة العمومية، من خلال محاولة التعرف على نماذج صفوف الانتظار واختبار فاعليتها في المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب ولاية عين تموشنت (مصلحة الأنف والأذن والحنجرة) التي تعاني من الازدحام و كذلك تحديد التوزيعات التي تتبعها كل من معدل الوصول وأزمنة الخدمة وذلك من خلال تطبيق النموذج (M/M/1)(FIFO/∞/∞) الموافق للنظام المدروس، لتحقيق التوازن بين نمط الوصول و نمط تقديم الخدمة.

٤- دراسة (محمد وعلي، ٢٠٢١) بعنوان: قياس جودة الخدمات البنكية باستخدام نظرية صفوف الانتظار دراسة حالة: البنك الوطني الجزائري - وكالة تيارت-

هدفت هذه الدراسة إلى تطبيق نماذج صفوف الانتظار كنهج كمي يساعد على اتخاذ القرار لتحسين جودة الخدمات البنكية للبنك الوطني الجزائري - وكالة تيارت- إذ تساعد هذه الطريقة في تحسين

الخدمة إلى أعلى المستويات لطالبي خدمات البنك. حددت هذه الدراسة مقاييس الأداء للنموذج المقترح للبنك، من خلال الثلاثية الرياضية لمؤشر وصول بواسون ومعدل أداء الخدمة للتوزيع الأسي، وتحديد عدد قنوات أو مراكز الخدمة باستخدام برنامج QM for Windows، وقد أشارت نتائج الدراسة العملية إلى أن البنك الوطني الجزائري لا يقدم - وكالة تيارات - لا يقدم خدمة جيدة للعملاء وخدماته لا تستجيب لمستوى الجودة التي يطلبونها.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

١- دراسة (Tasar & et.al, 2020):

Title: A simulation model for managing customer waiting time in restaurants: (scenarios and beyond)

نموذج محاكاة لإدارة وقت انتظار العملاء في المطاعم: سيناريوهات و آراء.

هدفت هذه الدراسة إلى بناء نموذج محاكاة يساعد في إدارة وتقليل وقت انتظار العملاء في المطاعم، من خلال دراسة تأثير قرارات السعة التشغيلية (عدد الطهاة، الخوادم والطاولات) على عدد العملاء المنتظرين ومستوى الخدمة والرضا، وخسائر العملاء نتيجة طول وقت الانتظار، تم استخدام برنامج Arena Simulation، المرخص من شركة Rockwell Automation، لنمذجة وتحديد توزيعات مجموعة البيانات المقدمة من المطعم وبشكل يحاكي سير العمل في هذا المطعم . حيث تم تصميم تجربة لمطعم واقعي يضم (خمسة خوادم/طهاة) و(٥٠ طاولة) وقد تم إدخال البيانات الفعلية من المطعم لبناء النموذج وفق معايير الأداء ووقت الانتظار، ثم تم إجراء اختبار عدة سيناريوهات تشغيلية لمعرفة تأثير التغييرات في الموارد البشرية والمادية على أداء النظام.

وقد أظهرت النتائج أن إضافة خادم/طاهٍ إضافي في عطلات نهاية الأسبوع يقلل من المتوسط اليومي لوقت انتظار العملاء المخدومين بنسبة ٣٣% تقريباً ويزيد من المتوسط اليومي لعدد العملاء الذين يتم خدمتهم بنسبة ٢٣% تقريباً، وله تأثير إيجابي بسيط في تقليل خسائر العملاء الذين يغادرون دون خدمة. وقد كان لزيادة عدد الطاولات فقط دوراً في تحسين راحة الجلوس ولم يكن لها تأثيراً كبيراً في تقليل وقت الانتظار.

٢- دراسة (Aburayyaa & et.al, 2020):

(Title: An investigation of factors affecting patients waiting time in primary health care centers: An as- sessment study in Dubai)

دراسة العوامل المؤثرة على وقت انتظار المرضى في مراكز الرعاية الصحية الأولية: دراسة تقييمية في دبي

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة وتقييم متوسط وقت الانتظار في مراكز خدمات الرعاية الصحية الأولية في دبي. وذلك بهدف تحسين جودة الخدمة وتقليل فترات الانتظار. استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لتقييم واقع الانتظار في ١٢ مركزاً للرعاية الصحية الأولية في دبي، وقد تم جمع البيانات من المرضى والمراجعين خلال فترة الدراسة عبر استبيانات ومقابلات، وقد شملت العينة جميع المراجعين في أقسام الاستقبال والعيادات المختلفة، وقد ركزت الدراسة على قياس الوقت الفعلي للانتظار منذ لحظة وصول المريض حتى تلقيه الخدمة، مع تحديد أسباب التأخير.

وقد تم توزيع الاستبيانات في ١٢ مركزاً للرعاية الصحية في جميع أنحاء إمارة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتم تدقيق ما مجموعه ٧٦,٧٨٠ سجلاً طبياً إلكترونياً للمرضى وتم تحليل ٩٣٨ إجابة لاستبيان الموظفين. وجدت الدراسة أن طول فترة الانتظار يتأثر بعدة عوامل رئيسية منها: عدد الموظفين في مراكز الرعاية، توزيع المرضى على المراكز خلال اليوم، كفاءة إجراءات الاستقبال والتسجيل، عمر المرضى وطبيعة حالتهم الصحية، نظام المواعيد

المستخدم من حيز مسبق أو حضور مباشر، كما لوحظ أنّ المرضى الذين حجزوا مسبقاً كانت أوقات انتظارهم أقل من الذين حضروا دون موعد، كما أنّ ازدحام الفترات الصباحية ساهم في زيادة وقت الانتظار مقارنة بالفترات المسائية، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين أنظمة الحجز المسبق وتنظيم المواعيد إلكترونياً، وزيادة عدد الموظفين المؤهلين في أوقات الذروة، واستخدام التقنيات الرقمية كالأنظمة الذكية لتقليل الوقت الضائع في الاستقبال والتسجيل، إضافةً إلى توزيع المراجعين بشكل متوازن على المراكز الصحيّة لتقليل الضغط على بعض المواقع.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة نلاحظ أن معظم هذه الدراسات تناول موضوع صفوف الانتظار وأثره في جودة الخدمة ورضا العملاء في قطاعات مختلفة مثل المصارف، المشافي، المطاعم. أما الدراسة الحالية فتناولت العوامل المؤثرة في صفوف الانتظار وعلاقتها برضا العملاء في المصارف العامة في اللدنية وركزت على العوامل الآتية (التنظيم الداخلي، التكنولوجيا المستخدمة، عدد مقدمي الخدمة، عملية تقديم الخدمة)، باعتبارها العوامل الأكثر تأثيراً في عملية تقديم الخدمة في قطاع المصارف.

مشكلة البحث:

يتضح من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة في عينة من المصارف العامة محل الدراسة (المصرف العقاري، المصرف التجاري)، ومن خلال اللقاءات التي قامت بها مع عينة من عملاء هذه المصارف، ومن خلال الإجابات على الأسئلة التي تمّ طرحها عليهم والتي تمثلت حول (هل أنت راضٍ عن الوقت الذي تقضيه في انتظار الحصول على الخدمة من هذا البنك، هل أنت راضٍ عن السرعة التي يتمّ بها إنجاز معاملتك، هل وقت الانتظار في هذا البنك للحصول على الخدمة التي تحتاجها مقبول مقارنةً بالبنوك الأخرى، التنظيم الداخلي للمصرف يساعد في سرعة حصولك على الخدمة - هل للتكنولوجيا المستخدمة في المصرف دور في تخفيض وقت الانتظار - عدد مقدمي الخدمة مناسب لحصولك على الخدمة في الوقت المناسب، طريقة تقديم الخدمة وما يرافقها من عمليات تساعد على حصولك على الخدمة بسرعة وبدون جهد): فقد توصلت الباحثة إلى المؤشرات الآتية لمشكلة البحث:

- ١- التصميم الداخلي للمصرف يسهل عملية الاتصال مع مقدمي الخدمات.
- ٢- لا يتم استخدام التكنولوجيا الحديثة بالشكل الكافي في المصارف لتقديم الخدمات بشكل أفضل.
- ٣- لا علاقة لعدد مقدمي الخدمة بسرعة الحصول على الخدمة.
- ٤- لا تتم إجراءات المعاملات المصرفية بسرعة.

وبناءً على الدراسة الاستطلاعية والدراسات السابقة التي اطّلت عليها الباحثة يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال طرح التساؤل الرئيس الآتي:

✓ هل هنالك علاقة بين العوامل المؤثرة في وقت الانتظار ورضا العملاء في المصارف

العامة محل الدراسة ؟

ومنه تتفرّع الأسئلة الفرعية الآتية:

- ١- هل هناك علاقة بين التنظيم الداخلي كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار ورضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.
- ٢- هل هناك علاقة بين التكنولوجيا المستخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار ورضا العملاء في العامة المصارف محل الدراسة؟.
- ٣- هل هناك علاقة بين عدد مقدمي الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار ورضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة؟.
- ٤- هل هناك علاقة بين عملية تقديم الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار ورضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة؟.

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

- ١- الأهمية النظرية: هذا البحث يوجه الانتباه إلى دراسة العوامل المؤثرة في وقت الانتظار لعملاء المصارف وعلاقتها برضاهم، حيث يعتبر الانتظار من الأمور التي تحاول المنظمات تجنبها، لكن رغم ذلك لا يمكن الوصول إلى حالة عدم الانتظار التام في المنظمات بشكل عام لأن هذا يحتاج إلى موارد كثيرة، لذلك تسعى المنظمات إلى تخفيض وقت الانتظار للعملاء وجعله يمر بسرعة، وذلك نظراً لأهمية موضوع الانتظار، وهذا يمكن المدراء والعاملين من تخفيض التكاليف المتعلقة بالانتظار سواء المرتبطة منها بالعميل أو بالمنظمة نفسها.
- ٢- الأهمية العملية: تكمن الأهمية العملية للبحث من خلال دراسة العوامل المؤثرة في وقت الانتظار لعملاء المصارف محل الدراسة، وذلك لمساعدة المصارف محل الدراسة على تقديم خدماتها للعملاء في الوقت الأمثل بالنسبة لهم، مما ينعكس على رضا العملاء عن مستوى الخدمات المقدمة، وذلك لما تحتله المصارف من دور مهم في دعم اقتصادنا الوطني وتقديم خدمات متنوعة للعملاء تتعكس بشكل إيجابي على الاقتصاد بشكل عام.

أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيس للبحث بالآتي:

- ✓ دراسة العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وعلاقتها برضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

ومنه تتفرع الاهداف الفرعية الآتية:

- ١- دراسة العلاقة بين التنظيم الداخلي كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.
- ٢- دراسة العلاقة بين التكنولوجيا المستخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.
- ٣- دراسة العلاقة بين عدد مقدمي الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.
- ٤- دراسة العلاقة بين عملية تقديم الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

فرضيات البحث:**تتمثل الفرضية الرئيسية للبحث بالآتي:**

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة
- ومن هذه الفرضية تنبثق الفرضيات الفرعية الآتية:
- ١ - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الداخلي كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.
 - ٢ - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المستخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.
 - ٣ - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدد مقدمي الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.
 - ٤ - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية تقديم الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

متغيرات البحث: في ضوء الفرضيات السابقة يمكن تحديد متغيرات البحث كما يلي:

المتغير المستقل: العوامل المؤثرة في وقت الانتظار (X).

المتغير التابع: رضا العملاء (Y).

منهجية البحث:

تم إنجاز هذا البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي حيث تم جمع المادة العلمية المتعلقة بالبحث من مصادرها الثانوية الآتية: الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية، الدوريات العلمية العربية والأجنبية، مطبوعات ومنشورات الوزارات والإدارات والجهات المختلفة التي لها علاقة بموضوع البحث، وذلك لدراسة العوامل المؤثرة في وقت الانتظار لعملاء المصارف العامة محل الدراسة، أما البيانات الأولية فقد تم جمعها عن طريق قيام الباحثة بتصميم استبانة تضمنت مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث، ومن ثم تم استخدام الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي (spss) في تحليل البيانات والمعطيات واختبار فرضيات البحث.

مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث بعملاء المصارف العامة في اللاذقية المتمثلة في (المصرف التجاري السوري، المصرف العقاري، مصرف التوفير، المصرف الزراعي التعاوني). أما عينة البحث فقد تمثلت بعينة من عملاء المصارف العامة محل الدراسة.

حدود البحث:

- الحدود المكانية: اقتصر البحث على عملاء المصارف العامة في اللاذقية.
- الحدود الزمانية: اقتصر البحث على الفترة الممتدة من شهر شباط وحتى شهر حزيران من عام

2025.

- الحدود الموضوعية: تتمثل بدراسة العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وعلاقتها برضا عملاء المصارف العامة في اللاذقية.

الإطار النظري للبحث:

- مفهوم صفوف الانتظار:

إنّ صفوف الانتظار هو عنوان مألوف لمعظم الناس لأنهم يختبرون حالاته بانتظام، فالناس ينتظرون في المتجر من أجل دفع الحساب، كما ينتظرون في المصرف وفي أماكن حجز التذاكر، كما تصادف هذه الظاهرة في إدارة الطائرات بالقرب من المطار، وذلك بانتظار دورهم في الهبوط أو الانتظار على الأرض حتى حلول دورهم في الإقلاع، وكذلك سفن الشحن تنتظر دورها بعيداً عن الشاطئ حتى يأتي دورها لإفراغ حمولتها (Lotfi and Pegels , 1996, p.407).

وتنشأ مشكلة صفوف الانتظار إذا كان معدل وصول العملاء سريعاً بدرجة تفوق معدل أداء الخدمة للعميل الواحد، وكذلك في حال كون معدل أداء الخدمة أسرع من معدل وصول العملاء، حيث تبقى بعض مواقع تأدية الخدمة أو تقديم السلعة عاطلة عن العمل وتكون بحد ذاتها خطأً أو صفراً للانتظار، وفي كلا الحالتين سواء كانت المشكلة تتعلق بانتظار العملاء أم انتظار مقدمي الخدمة أم السلعة فإنّ هذه المشكلة يترتب عليها تكاليف معينة تستوجب دراستها من أجل تقليلها إلى أدنى مستوى ممكن.

- فوائد استخدام نماذج صفوف الانتظار في اتخاذ القرارات:

إنّ نماذج صفوف الانتظار تعتبر من النماذج الوصفية، لأنها لا تقوم بحل المشكلة محل الدراسة بصورة مباشرة، ولكنها تقدم معلومات عن خصائص تشغيل النظام لمتخذ القرار تساعده في عمل التحليل الخاص بالمشكلة، واتخاذ القرار المناسب على ضوء ذلك، فمتخذ القرار عندما تواجهه مشكلة انتظار، فإنه يهدف إلى حل تلك المشكلة بصورة اقتصادية، فهو يسعى إلى تدنية زمن الانتظار عن طريق توفير تجهيزات إضافية أو تحسين أداء التجهيزات القائمة، غير أنّ ذلك يتطلب تكاليف إضافية (Aouni, Belaid & et,al, 2009).

لذا فإنّ متخذ القرار يعمل على الوصول إلى تحقيق التوازن بين تكاليف الانتظار وتكاليف تقديم الخدمة، وهو ما يتحقق من خلال الوصول إلى نظام انتظار يعمل على تدنية التكاليف الكلية المتوقعة.

وحتى يتمّ اتخاذ القرار المناسب إما لمواجهة مشكلة انتظار معينة أو لتقسيم نظام انتظار قائم أو لتصميم نظام انتظار جديد، فإنّ على متخذ القرار إتباع الخطوات السليمة لاتخاذ القرار والمتمثلة بعد تحديد المشكلة وتحليلها فيما يلي:

١- تحديد بدائل أنظمة القرار.

٢- تقييم تلك البدائل.

٣- اختيار نظام الانتظار الأفضل.

وعلى ذلك يمكن القول بأنّ نظرية صفوف الانتظار تساهم في حل مشكلة كبيرة نعاني منها في وقتنا الحاضر، وهي مشكلة انتظار أعداد كبيرة من الأشخاص حتى يتمكنوا من الحصول على الخدمة التي يحتاجونها، وكذلك تساهم في تحديد العدد الأمثل من الأفراد أو مراكز الخدمة، وهذه النماذج تمكّن متخذ القرار من حل مشكلات الوصول العشوائي للعملاء التي تواجههم في العديد من أماكن تقديم الخدمات، وذلك لتحقيق أدنى تكلفة ممكنة للانتظار.

العوامل المؤثرة في وقت الانتظار:

الانتظار هو أمرٌ غير مرغوبٍ فيه عادةً لذلك فإن المؤسسات تهتم بتقصير وقت الانتظار وجعل تجربة الانتظار مقبولة باستخدام وسائل عديدة، ومن أهم العوامل التي تؤثر في وقت الانتظار:

١- عدد مقدمي الخدمة:

حيث تشمل على القوى العاملة القائمة على عملية تقديم الخدمة كمسؤول الصندوق في البنك. (الطائي والعلاق، ٢٠٠٩، ص ١١٣).

٢- عملية تقديم الخدمة:

عملية تقديم الخدمة المالية تضم أموراً في غاية الأهمية كالإجراءات الفعلية والسياسات المتبعة من قبل المؤسسة لضمان تقديم الخدمة المالية إلى المستفيدين منها. (الجيوسي والصميدعي، ٢٠٠٩، ص ٦١).

٣- عدد طالبي الخدمة الواصلين:

وهو العدد المحتمل من العملاء الذي قد تطلب الخدمة في أي وقت من مجتمع غير محدود أو محدود، مع الإشارة أن نماذج صفوف الانتظار تقترض في معظمها وصول لا نهائي لطالبي الخدمة فعدد طالبي الخدمة القادمين في وحدة زمنية معينة هو مجرد جزء من كم هائل محتمل (غير محدود).

٤- نمط الوصول:

قد يصل طالبي الخدمة في نفس الوقت على شكل دفعات وقد تكون الدفعة ذات حجم ثابت أو عشوائي، أو قد يصلون على هيئة مفردة.

٥- نوع العملاء:

نوعية العملاء تؤثر على الوقت الذي ينتظرونه بالبنك من حيث معرفتهم لمتطلبات انجاز أعمالهم، وإثارة بعض الموضوعات المختلفة والتي تؤدي إلى تعطيل العاملين، ومدى الفراغ الذي يعيشون فيه، وهذا يرجع إلى ثقافة العملاء وبينتهم الحضارية والتي تحدد بشكلٍ بارز أهمية الوقت لديهم. (مبارك، ١٩٧٢، ص ٢٦).

٦- التكنولوجيا المستخدمة:

الأجهزة التقنية التي تساعد في تسهيل أمور العملاء داخل البنك مثل أجهزة قطع تذاكر الانتظار بالإضافة إلى أجهزة الكمبيوتر والشبكات التي تُساهم في سرعة تقديم الخدمة للعملاء.

٧- التنظيم الداخلي للبنك:

هو الشكل الخارجي والديكورات داخل البنك.

وسيمت التركيز على (التكنولوجيا المستخدمة - التنظيم الداخلي للبنك - عدد مقدمي الخدمة - عملية تقديم الخدمة)، وذلك لأهميتها في المصارف كعوامل أكثر تأثيراً في وقت الانتظار لتقديم الخدمة.

- لقد تمّ التركيز على العوامل الآتية فقط (التنظيم الداخلي للمصرف، التكنولوجيا المستخدمة، عدد مقدمي الخدمة، عملية تقديم الخدمة) كونها الأكثر تأثيراً في وقت الحصول على الخدمة في بيئة المصارف السورية، وهي تمثّل العوامل القابلة للتحكّم بشكل كبير في نظام تقديم الخدمة، وتقديم حلولاً عملية للإدارة في المصارف محل الدراسة.

رضا العملاء:

يعرف رضا العملاء بأنه: الحالة النفسية التي تنتج سلوكاً عندما تحاط العواطف بالتوقع غير المحقق وتتصل بالشعور الأولي للفرد الناتج عن الخبرة السابقة (منصور ومجد، 2022).

أهمية رضا العملاء :

يتمتع رضا العملاء بأهمية كبيرة في سياسة واستراتيجية أية منظمة، ويعدّ من أكثر المعايير فعالية للحكم على أدائها وخصوصاً عندما تكون هذه المنظمة تبحث عن تقديم خدماتها بجودة عالية إذ أكدّ (هوفمان باستون، 1997)؛ (قاسم وآخرون، 2021) على الأمور الآتية لأنها الوسيلة المعبرة عن رضا العملاء بالنسبة لأداء المنظمات كما يلي:

- إذا كان العميل راضياً عن الخدمة التي يتمّ تقديمها من قبل المنظمة، فإنّ قراره بالعودة إليها سيكون سريعاً.
- إنّ عدم رضا العميل عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المنظمة توجه العميل إلى منظمات أخرى منافسة.
- إنّ المنظمة التي تهتم برضا العميل سيكون لديها القدرة على حماية نفسها من المنافسين ولا سيما فيما يخص المنافسة السريعة.
- إنّ رضا العميل عن الخدمة المقدمة إليه سيقوده إلى التعامل مع المنظمة مرة أخرى.
- يعد الرضا دالة لتخطيط الموارد التنظيمية وتسخيرها لخدمة رغبات العملاء وطموحاته في ضوء آرائه التي تعدّ تغذية عكسية.
- الكشف عن مستوى أداء العاملين في المنظمة ومدى حاجتهم إلى البرامج التدريبية مستقبلاً.

النتائج والمناقشة:

١- أداة الدراسة:

لدراسة العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وعلاقتها برضا عملاء المصارف العامة في اللاذقية، وبعد اطلاع الباحثة على مجموعة من الدراسات والأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت هذا الموضوع، وبناءً على نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة في المصرف، تمّ تصميم قائمة استقصاء تتضمن أسئلة متعلقة بموضوع الدراسة. قامت الباحثة بتوزيع (100) استبانة على عينة عشوائية من عملاء المصارف محل الدراسة، تم استرداد (100) استبانة، واستبعاد (15) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك يكون عدد الاستبانات التي تمّ تقييها (85) استبانة، حيث قامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss 15)، ومن أجل تحليل الإجابات على أسئلة الاستبانة استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك في سبيل دراسة جودة عملية اتخاذ القرارات في المصرف محل الدراسة، إذ تمّ تحويل إجابات أفراد عينة البحث على مقياس ليكرت الخماسي لبيان درجة الموافقة من (١) إلى (٥)، بحيث تكون الدرجة (١) دالة على غير موافق بشدة، والدرجة (٥) دالة على موافق بشدة.

٢- اختبار صدق وثبات الاستبانة:

يعرف صدق الاستبانة الظاهري بأنه قدرة أسئلة الاستبانة على قياس ما وضعت لقياسه، وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال عرضها على عدد من المحكمين في كلية الاقتصاد، وقد كانت هناك بعض التعليقات على الاستبانة من قبلهم، والتي تركّزت بمعظمها في تحسين صياغة بعض العبارات وحذف بعض العبارات غير الملائمة، وقامت الباحثة بتعديل الاستبانة بناءً على ملاحظاتهم.

كما يُعدُّ الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقُّق الأهداف التي تريد الاستبانة الوصول إليها، ويبيّن مدى ارتباط درجة كل محور من محاور الاستبانة بالدرجة الكلية للاستبانة.

الجدول رقم (١): معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

المحاور	قيمة معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المحور الأول	0.845	0.000

0.000	0.973	المحور الثاني
0.000	0.870	المحور الثالث
0.000	0.946	المحور الرابع

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15
يبين الجدول السابق أنّ جميع معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)، ولذلك تُعتبر جميع محاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

أما ثبات الاستبانة فيقصد بها أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة فيما لو تمّ إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الشروط والظروف، ويمكن قياس ثبات الاستبانة بثلاث طرق هي: الاختبار وإعادة الاختبار، التجزئة النصفية، ومعامل ثبات ألفا كرونباخ، ولقد قامت الباحثة بإجراء اختبار ألفا كرونباخ لكامل أسئلة الاستبانة لدراسة الاتساق الداخلي الكلي لها عن طريق برنامج (SPSS 15)، وعادةً ما تكون قيمته مقبولة إذا زادت عن (0.60)، وللتأكد من ثبات الاستبانة قامت الباحثة بحساب معامل ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة من جهة، ولجميع فقرات الاستبانة من جهة ثانية، وقد كانت نتائج هذا الاختبار كما يلي:

الجدول رقم (٢): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المتغيرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل X1 مع المتغير التابع Y	0.913
المتغير المستقل X2 مع المتغير التابع Y	0.955
المتغير المستقل X3 مع المتغير التابع Y	0.867
المتغير المستقل X4 مع المتغير التابع Y	0.872
معامل ألفا لكامل الأسئلة	0.913

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15
ويتضح من الجدول السابق أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ كان مرتفعاً للأسئلة المعبرة عن جميع فرضيات الدراسة، مما يدل على وجود اتساق جيد لكافة الأسئلة المعبرة عن جميع فرضيات الدراسة.

اختبار فرضيات البحث:

لاختبار صحة الفرضيات أو نفيها قامت الباحثة بإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي معتمدة في معالجتها على البرنامج الإحصائي (SPSS15)، كما قامت الباحثة باختبار فرضيات البحث باستخدام معامل الارتباط الخطي ومعامل الانحدار.

- الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الداخلي كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

لقد قامت الباحثة بإجراء اختبار One-Sample Test لكل سؤال من الأسئلة المتعلقة بفرضيات البحث، وذلك لاكتشاف وجود اختلاف معنوي لمتوسط الإجابات عن قيمة ثابتة، وقد تمّ تحديد قيمة الاختبار Test Value بالقيمة (3) وكذلك لإظهار فيما إذا كانت هذه الأسئلة معنوية أم لا، أي هل تعبر هذه الأسئلة عن فرضيات البحث (المتغيرات المستقلة والمتغير التابع) بشكل حقيقي، والجدول التالي يوضح نتيجة هذا الاختبار للأسئلة المعبرة عن الفرضية الأولى:

الجدول رقم (٣): نتائج تحليل اختبار One-Sample Test للأسئلة المعبرة عن المتغير المستقل X1

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
x11	26.832	84	.000	1.459	1.35	1.57
x12	29.577	84	.000	1.588	1.48	1.70
x13	26.212	84	.000	1.271	1.17	1.37
x14	16.539	84	.000	1.094	.96	1.23
x15	27.860	84	.000	1.188	1.10	1.27

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
x11	85	4.46	.501	.054
x12	85	4.59	.495	.054
x13	85	4.27	.447	.048
x14	85	4.09	.610	.066
x15	85	4.19	.393	.043

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15 يتضح من خلال الجدول (٣) أن جميع العبارات جاءت قيمتها الاحتمالية (Sig = 0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العينة وقيمة متوسط الحياد (3).
.

كما يتبين أن متوسط إجابات أفراد العينة عن التنظيم الداخلي كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار في المصارف العامة محل الدراسة تراوحت بين (4.09، 4.59)، وهو ما يعني أن إجابات أفراد العينة تميل باتجاه الموافقة الشديدة على وجود علاقة بين التنظيم الداخلي كعامل من العوامل المؤثرة في وقت انتظار العملاء وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

الجدول رقم (٤): نتائج تحليل اختبار One-Sample Test للأسئلة المعبرة عن المتغير التابع y

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
y1	16.539	84	.000	1.094	.96	1.23
y2	28.925	84	.000	1.565	1.46	1.67
y3	5.421	84	.000	.576	.36	.79
y4	5.421	84	.000	.576	.36	.79
y5	30.311	84	.000	1.612	1.51	1.72

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
y1	85	4.09	.610	.066
y2	85	4.56	.499	.054
y3	85	3.58	.980	.106
y4	85	3.58	.980	.106
y5	85	4.61	.490	.053

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15 يتضح من خلال الجدول (٤) أن جميع العبارات جاءت قيمتها الاحتمالية (Sig = 0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العينة وقيمة متوسط الحياد (3).
.

كما يتبين أن متوسط إجابات أفراد العينة فيما يتعلق برضا عملاء المصارف العامة محل الدراسة تراوحت بين (3.58، 4.61)، وهو ما يعني أن إجابات أفراد العينة تميل باتجاه الموافقة الشديدة على أن هناك علاقة بين التنظيم الداخلي كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

وقد كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار لهذه الفرضية كما يلي:
الجدول رقم (٥): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الأولى

Correlations

		x1	y
x1	Pearson Correlation	1	.938**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	85	85
y	Pearson Correlation	.938**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15
يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X1 والمتغير التابع Y أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.938) وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على أنّ أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها انخفاض في المتغير الآخر والعكس صحيح.
الجدول رقم (٦): نتائج تحليل التباين للفرضية الفرعية الأولى:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.136	1	33.136	611.934	.000 ^a
	Residual	4.494	83	.054		
	Total	37.630	84			

a. Predictors: (Constant), x1

b. Dependent Variable: y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 ^a	.881	.879	.233

a. Predictors: (Constant), x1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.465	.266		-9.268	.000
	x1	1.516	.061	.938	24.737	.000

a. Dependent Variable: y

المصدر من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15
يتضح من جدول تحليل التباين Anova أنّ قيمة معامل التحديد (0.879) إلى أنه يمكننا نسب (88%) من التغيرات الحاصلة في رضا عملاء المصارف محل الدراسة إلى التنظيم الداخلي للمصرف كأحد العوامل المؤثرة في وقت الانتظار، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان، كما يتبين من الجدول السابق أنّ قيمة معامل التباين بلغت (611.934) عند القيمة الاحتمالية (sig = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة الأولى، وبالتالي يمكن القول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الداخلي كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار ورضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

-الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المستخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

لقد قامت الباحثة بإجراء اختبار One-Sample Test لكل سؤال من الأسئلة المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية، والجدول التالي يوضح نتيجة هذا الاختبار للأسئلة المعبرة عن الفرضية الثانية:

الجدول رقم (٧): نتائج تحليل اختبار One-Sample Test للأسئلة المعبرة عن المتغير المستقل X2

One-Sample Test							One-Sample Statistics			
Test Value = 3							N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference						
				Lower	Upper					
x21	28.925	84	.000	1.565	1.46	1.67	85	4.56	.499	.054
x22	5.421	84	.000	.576	.36	.79	85	3.58	.980	.106
x23	27.390	84	.000	1.494	1.39	1.60	85	4.49	.503	.055
x25	30.311	84	.000	1.612	1.51	1.72	85	5.00	.000 ^a	.000
								4.61	.490	.053

a. t cannot be computed because the standard deviation is 0.

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15

يتضح من خلال الجدول (٧) أن جميع العبارات جاءت قيمتها الاحتمالية (Sig = 0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العينة وقيمة متوسط الحياض (3).

كما يتبين أن متوسط إجابات أفراد العينة عن التكنولوجيا المستخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار في المصارف العامة محل الدراسة تراوحت بين (3.58، 5.00)، وهو ما يعني أن إجابات أفراد العينة تميل باتجاه الموافقة الشديدة على وجود علاقة بين التكنولوجيا المستخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت انتظار العملاء وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

وقد كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار لهذه الفرضية كما يلي:

الجدول رقم (٨): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الثانية

Correlations			x2	y
x2	Pearson Correlation		1	.975**
	Sig. (2-tailed)			.000
	N		85	85
y	Pearson Correlation		.975**	1
	Sig. (2-tailed)		.000	
	N		85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15

يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X2 والمتغير التابع Y أن قيمة معامل الارتباط هي (0.975) وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على أن أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها انخفاض في المتغير الآخر والعكس صحيح.

الجدول رقم (٨): نتائج تحليل التباين للفرضية الفرعية الثانية:

ANOVA ^a						Model Summary					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	Regression	35.777	1	35.777	1602.696	.000 ^a	1	.975 ^a	.951	.950	.149
	Residual	1.853	83	.022							
	Total	37.630	84								

a. Predictors: (Constant), x2

b. Dependent Variable: y

a. Predictors: (Constant), x2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.162	.157	-13.781	.000
	x2	1.404	.035	40.034	.000

a. Dependent Variable: y

المصدر من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15 يتضح من جدول تحليل التباين Anova أن قيمة معامل التحديد (0.950) إلى أنه يمكننا نسب (95%) من التغيرات الحاصلة في رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة إلى تأثير التكنولوجيا المستخدمة كأحد العوامل المؤثرة في وقت الانتظار في المصارف العامة محل الدراسة، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان، كما يتبين من الجدول السابق أن قيمة معامل التباين بلغت (1602.969) عند القيمة الاحتمالية (sig = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة الفرعية الثانية، وبالتالي يمكن القول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المستخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

- الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدد مقدمي الخدمة كعامل من

العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

لقد قامت الباحثة بإجراء اختبار One-Sample Test لكل سؤال من الأسئلة المتعلقة بالفرضية

الفرعية الثالثة، والجدول التالي يوضح نتيجة هذا الاختبار للأسئلة المعبرة عن الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (٩): نتائج تحليل اختبار One-Sample Test للأسئلة المعبرة عن المتغير المستقل X3

One-Sample Test							One-Sample Statistics			
	Test Value = 3				95% Confidence Interval of the Difference		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper				
x31	15.612	84	.000	1.071	.93	1.21	85	4.07	.632	.069
x32	26.342	84	.000	1.259	1.16	1.35	85	4.26	.441	.048
x33	25.743	84	.000	1.047	.97	1.13	85	4.05	.375	.041

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15

يتضح من خلال الجدول (٩) أن جميع العبارات جاءت قيمتها الاحتمالية (Sig = 0.00) وهي أقل

من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العينة وقيمة متوسط الحياد (3).

كما يتبين أن متوسط إجابات أفراد العينة عن عدد مقدمي الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت

الانتظار في المصارف العامة محل الدراسة تراوحت بين (4.05، 4.26)، وهو ما يعني أن إجابات أفراد العينة

تميل باتجاه الموافقة الشديدة على وجود علاقة بين عدد مقدمي الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت

الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

وقد كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار لهذه الفرضية كما يلي:

الجدول رقم (١٠): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الثالثة

Correlations

		x3	y
x3	Pearson Correlation	1	.846**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	85	85
y	Pearson Correlation	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15
 يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X3 والمتغير التابع Y أنّ قيمة معامل الارتباط هي (0.846) وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على أنّ أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها انخفاض في المتغير الآخر والعكس صحيح.

الجدول رقم (١١): نتائج تحليل التباين للفرضية الفرعية الثالثة:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.913	1	26.913	208.444	.000 ^a
	Residual	10.717	83	.129		
	Total	37.630	84			

a. Predictors: (Constant), x3

b. Dependent Variable: y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 ^a	.715	.712	.359

a. Predictors: (Constant), x3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.422	.383		-3.709	.000
	x3	1.335	.092	.846	14.438	.000

a. Dependent Variable: y

المصدر من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15
 يتضح من جدول تحليل التباين Anova أنّ قيمة معامل التحديد (0.712) إلى أنه يمكننا نسب (71%) من التغيرات الحاصلة في رضا العملاء في المصارف محل الدراسة إلى عدد مقدمي الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار في المصارف محل الدراسة، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان، كما يتبين من الجدول السابق أنّ قيمة معامل التباين بلغت (208.444) عند القيمة الاحتمالية (sig = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة الفرعية الثالثة، وبالتالي يمكن القول: علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدد مقدمي الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

-الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية تقديم الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.
لقد قامت الباحثة بإجراء اختبار One-Sample Test لكل سؤال من الأسئلة المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة، والجدول التالي يوضح نتيجة هذا الاختبار للأسئلة المعبرة عن الفرضية الأولى:
الجدول رقم (12): نتائج تحليل اختبار One-Sample Test للأسئلة المعبرة عن المتغير المستقل X4

One-Sample Test							One-Sample Statistics			
	Test Value = 3						N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference					
					Lower	Upper				
x41	28.627	84	.000	1.553	1.45	1.66	85	4.55	.500	.054
x42	41.243	84	.000	1.800	1.71	1.89	85	4.80	.402	.044
x43	27.836	84	.000	1.518	1.41	1.63	85	4.52	.503	.055
x44	27.003	84	.000	1.471	1.36	1.58	85	4.47	.502	.054

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15
يتضح من خلال الجدول (11) أن جميع العبارات جاءت قيمتها الاحتمالية (Sig = 0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات العينة وقيمة متوسط الحياد (3).

كما يتبين أن متوسط إجابات أفراد العينة عن عدد مقدمي الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار في المصارف العامة محل الدراسة تراوحت بين (4.47، 4.80)، وهو ما يعني أن إجابات أفراد العينة تميل باتجاه الموافقة الشديدة على وجود علاقة بين عملية تقديم الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

وقد كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار لهذه الفرضية كما يلي:

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الفرعية الرابعة

Correlations			
		x4	y
x4	Pearson Correlation	1	.928**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	85	85
y	Pearson Correlation	.928**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15
يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X4 والمتغير التابع Y1 أن قيمة معامل الارتباط هي (0.928) وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على أن أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها انخفاض في المتغير الآخر والعكس صحيح.
الجدول رقم (13): نتائج تحليل التباين للفرضية الفرعية الرابعة:

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.395	1	32.395	513.605	.000 ^a
	Residual	5.235	83	.063		
	Total	37.630	84			

a. Predictors: (Constant), x4

b. Dependent Variable: y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.928 ^a	.861	.859	.251

a. Predictors: (Constant), x4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.611	.297		-8.799	.000
	x4	1.460	.064	.928	22.663	.000

a. Dependent Variable: y

المصدر من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15 يتضح من جدول تحليل التباين Anova أنَّ قيمة معامل التحديد (0.859) إلى أنه يمكننا نسب (86%) من التغيرات الحاصلة في رضا العملاء في المصارف محل الدراسة إلى عملية تقديم الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان، كما يتبين من الجدول السابق أنَّ قيمة معامل التباين بلغت (513.605) عند القيمة الاحتمالية (sig = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة الفرعية الرابعة، وبالتالي يمكن القول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية تقديم الخدمة كعامل من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة.

الفرضية الرئيسية للبحث:

لقد قامت الباحثة بإجراء اختبار One-Sample Test لكل سؤال من الأسئلة المتعلقة بالفرضية الرئيسية للبحث، والجدول التالي يوضح نتيجة هذا الاختبار للأسئلة المعبرة عن الفرضية الرئيسية: الجدول رقم (١٤): نتائج تحليل اختبار One-Sample Test للأسئلة المعبرة عن المتغير المستقل X

One-Sample Test

	Test Value = 3				95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
x	31.041	84	.000	1.370	1.28	1.46

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
x	85	4.37	.407	.044

المصدر من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15 ومن خلال الجدول رقم (١٤) يتبين أنَّ متوسط إجابات أفراد العينة عن العوامل المؤثرة في وقت الانتظار قد بلغ (4.37)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العينة تميل باتجاه الموافقة الشديدة على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة. كما يتضح ومن خلال اختبار وجود فروق بين قيمة المتوسط الحسابي وقيمة متوسط الحياض (3) في مقياس ليكرت المستخدم من جهة، وإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير العوامل المؤثرة في وقت الانتظار في رضا العملاء

في المصارف العامة محل الدراسة أن مستوى المعنوية ($\text{sig} = 0.000$) وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وهو ما يعني رفض فرضية العدم القائلة أن الوسط الحسابي لا يختلف عن القيمة (3) ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأن الوسط الحسابي يختلف معنوياً عن القيمة (3).

كانت نتيجة تحليل الارتباط والانحدار لهذه الفرضية كما يلي:

الجدول رقم (١٥): نتائج تحليل الارتباط للفرضية الرئيسية

Correlations

		x	y
x	Pearson Correlation	1	.980**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	85	85
y	Pearson Correlation	.980**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	85	85

** . Correlation is significant at the 0.01 level

المصدر: من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15 يتضح من تحليل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل X والمتغير التابع Y أن قيمة معامل الارتباط هي (0.980) وهذا يدل على وجود درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه هذه العلاقة طردية وهذا يدل على أن أي زيادة في أحد المتغيرين سيرافقها انخفاض في المتغير الآخر والعكس صحيح.

الجدول رقم (١٦): نتائج تحليل التباين للفرضية الرئيسية:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.146	1	36.146	2022.128	.000 ^a
	Residual	1.484	83	.018		
	Total	37.630	84			

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.980 ^a	.961	.960	.134

a. Predictors: (Constant), x

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.960	.157		-18.814	.000
	x	1.612	.036	.980	44.968	.000

a. Dependent Variable: y

المصدر من إعداد الباحثة، بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss إصدار 15 يتضح من جدول تحليل التباين Anova أن قيمة معامل التحديد (0.960) إلى أنه يمكننا نسب (96%) من التغيرات الحاصلة في رضا العملاء في المصارف محل الدراسة إلى العوامل المؤثرة في وقت الانتظار، وما تبقى يعود لعوامل لم تؤخذ في الحسبان، كما يتبين من الجدول السابق أن قيمة معامل التباين بلغت (2022.128) عند القيمة الاحتمالية ($\text{sig} = 0.000$)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي فإننا نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة الرئيسية، وبالتالي يمكن القول: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤثرة في وقت الانتظار وبين رضا العملاء في المصارف العامة محل الدراسة

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

من نتائج الدراسة الميدانية، واختبار فرضيات البحث، يمكن أن تحدد الباحثة نتائج البحث فيما يلي:

١- توجد علاقة معنوية بين التنظيم الداخلي كأحد العوامل المؤثرة في وقت الانتظار ورضا العملاء في المصارف محل الدراسة، كما يوجد أثر معنوي للتنظيم الداخلي للمصرف كأحد العوامل المؤثرة في وقت الانتظار على رضا العملاء في المصارف محل الدراسة، حيث فسّر ما نسبته (88%) من التغيرات الحاصلة في رضا العملاء، وهذا يشير إلى أنه عندما يكون التنظيم الداخلي فعالاً يؤدي لك إلى تقليل وقت انتظار العملاء حيث يضمن حسن سير وتدفق العمل وتجنب حدوث صفوف انتظار.

٢- توجد علاقة معنوية بين التكنولوجيا المستخدمة كأحد العوامل المؤثرة في وقت الانتظار ورضا العملاء في المصارف محل الدراسة، كما يوجد أثر معنوي للتكنولوجيا المستخدمة للمصرف كأحد العوامل المؤثرة في وقت الانتظار على رضا العملاء في المصارف محل الدراسة، حيث فسّر ما نسبته (95%) من التغيرات الحاصلة في رضا العملاء، وهي العامل الأكثر تأثيراً من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار، وهذا يؤكد أهمية التكنولوجيا في تحقيق السرعة والدقة في إنجاز الأعمال.

٣- توجد علاقة معنوية بين عدد مقدمي الخدمة كأحد العوامل المؤثرة في وقت الانتظار ورضا العملاء في المصارف محل الدراسة، كما يوجد أثر معنوي لعدد مقدمي الخدمة كأحد العوامل المؤثرة في وقت الانتظار على رضا العملاء في المصارف محل الدراسة، حيث فسّر ما نسبته (71%) من التغيرات الحاصلة في رضا العملاء، وهو العامل الأقل تأثيراً من العوامل المؤثرة في وقت الانتظار على رضا العملاء، حيث أن التكنولوجيا أظهرت تفوقاً في إنجاز الأعمال وقلّلت الحاجة إلى اليد العاملة.

٤- توجد علاقة معنوية بين عملية تقديم الخدمة كأحد العوامل المؤثرة في وقت الانتظار ورضا العملاء في المصارف محل الدراسة، كما يوجد أثر معنوي لعملية تقديم الخدمة كأحد العوامل المؤثرة في وقت الانتظار على رضا العملاء في المصارف محل الدراسة، حيث فسّر ما نسبته (86%) من التغيرات الحاصلة في رضا العملاء، وهذا يشير على أنّ عملية تقديم الخدمة من قبل العاملين وما تتضمن من إجراءات ومهارات آلية عمل تؤثر على وقت الانتظار.

٥- توجد علاقة معنوية بين العوامل المؤثرة في وقت الانتظار مجتمعة (التنظيم الداخلي، التكنولوجيا المستخدمة، عدد مقدمي الخدمة، عملية تقديم الخدمة)، ورضا العملاء في المصارف محل الدراسة، كما يوجد أثر معنوي للعوامل المؤثرة في وقت الانتظار على رضا العملاء في المصارف محل الدراسة، حيث فسّرت هذه العوامل مجتمعة ما نسبته (96%) من التغيرات الحاصلة في رضا العملاء، وهذا يشير إلى أنّ هذه العوامل تعمل مشتركة معاً وتؤثر بشكل كبير على عملية تقديم الخدمة للعملاء وبالتالي استثمار هذه العوامل بشكل جيد يساهم في تقليل وقت انتظار العملاء وينعكس إيجاباً على العمل في المصرف محل الدراسة.

التوصيات:

وفي ضوء النتائج السابقة لدراسة العلاقة بين العوامل المؤثرة في وقت الانتظار على رضا العملاء في المصارف محل الدراسة، اقترحت الباحثة التوصيات الآتية:

١. الاهتمام بالتنظيم الداخلي للمصرف، من خلال تزويد مساحات البنك بلوحات إرشادية تسهل عملية الوصول إلى مراكز تقديم الخدمة، وبشكل يضمن سرعة حصول العملاء على خدماتهم.
٢. العمل على تطوير البنية التكنولوجية في المصارف، من خلال الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية وتحديثها باستمرار لضمان عدم الوقوع في الأخطاء التقنية مما يساهم في تقليل وقت الانتظار وينعكس على تحقيق الأهداف المرجوة، وتدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا الحديثة وتوفير الدعم الفني باستمرار.
٣. الاهتمام بالعاملين في المصرف وإعادة توزيعهم بما يتناسب مع حجم الطلب على الخدمات، من خلال التركيز على أوقات الذروة وإعادة هيكلة العاملين وتجهيئهم لتقديم خدمات متعددة للعملاء بما يضمن حصول العملاء على خدماتهم بأقصر فترة زمنية.
٤. تطوير إجراءات عملية تقديم الخدمة، من خلال تبسيط وتقليل الخطوات والمراحل، والتركيز على إنجاز المعاملات بأقصر فترة زمنية وبشكل دقيق وخالٍ من الأخطاء.
٥. العمل على تأمين الخبراء لإدارة الأنظمة المصرفية، بحيث يتم اختيار الخبراء ذوي الكفاءة والخبرة وتحديد مسؤوليتهم بشكل دقيق، والعمل على تقييم مستوى تقديم الخدمة من خلال الاعتماد على هؤلاء الخبراء وانعكاسه على رضا عملاء المصارف بشكل مستمر.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

أولاً: المراجع العربية:

- البناء، طلعت أسعد عبد الحميد، غنيم، أحمد محمد السيد، & إبراهيم، ميان مجدي محمد. (٢٠٢٤). تأثير تقنيات الذكاء الاصطناعي على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على عملاء المتاجر الإلكترونية. المجلة المصرية للدراسات التجارية، ٤٨ (٣)، ٨٠-١٠٩.
- الجبوسي، أحمد، والصميدعي، علي. (٢٠٠٩). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية. عمان: دار وائل للنشر.
- الطائي، علي حسين، والعلاق، باسم علي. (٢٠٠٩). إدارة العمليات: منظور كمي. عمان: دار وائل للنشر.
- سامية، قروجي؛ خيرة، حمليلي؛ لطيفة، جباري. (٢٠٢١). تحسين جودة الخدمة من خلال تطبيق صفوف الانتظار في مؤسسة خدمية: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الدكتور بن زرجب مصلحة الأنف والأذن والحنجرة. رسالة ماجستير غير منشورة.
- قاسم، سامر أحمد؛ السكري، أحمد؛ دبس، يامن. (٢٠٢١). دور التسويق المباشر في تحسين رضا العملاء: دراسة ميدانية في جامعة تشرين مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 43(2).
- مبارك، عبد العزيز. (١٩٧٢). إدارة الوقت وأساليبه في المؤسسات. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- مسعود، معتصم عقاب عبد القادر؛ محمد، آلاء حسن. (٢٠١٧). العوامل المؤثرة في وقت الانتظار المدرك لعملاء الخدمات المصرفية في السوق الفلسطيني. جامعة النجاح الوطنية.

- منصور، العوضي؛ محمد، محمد . (٢٠٢٢) . تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء : دراسة ميدانية . المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ص.637-692
- محمد، شريف؛ علي، علي . (٢٠٢١) قياس جودة الخدمات البنكية باستخدام نظرية صفوف الانتظار : دراسة حالة البنك الوطني الجزائري – وكالة تيارت) . مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة – المجلد (4)، العدد (٢)، ص 479 – 501 .
- العلوان، سالي زياد . (٢٠١٨) . استخدام نماذج صفوف الانتظار في تقدير زمن تقديم الخدمة : دراسة ميدانية على العيادات الخارجية في المستشفيات العامة بدمشق رسالة ماجستير غير منشورة.

ثانياً : المراجع الأجنبية:

- Aburayya, A., Alshurideh, M., Albqaen, A., Alawadhi, D., & Al A'yadeh, I. (2020). *An investigation of factors affecting patients waiting time in primary health care centers: An assessment study in Dubai*. Management Science Letters, 10(6), 1265-1276. DOI:10.5267/j.msl.2019.11.031.
- Aouni, B., Hassaine, A., & Martel, J.-M. (2009). *Decision-maker's Preferences Modelling within the Goal Programming Model: A New Typology*. Journal of Multi-Criteria Decision Analysis, 16(5-6), 163-178. DOI:10.1002/mcda.447.
- Davis, M. M., & Heineke, J. (2005). *Operations Management: Integrating Manufacturing and Services*. McGraw-Hill/Irwin.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (1997). *Essentials of Services Marketing*. Dryden Press. ISBN 9780030152177.
- Lotfi, V., & Pegels, C. (1996). *Decision Support Systems for Operations Management and Management Science*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Tasar, B., Ozdemir, H., & Yildiz, M. (2020). *A simulation model for managing customer waiting time in restaurants: scenarios and beyond*. Journal of Simulation, 14(2), 131-144.