



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



المرجع 2019/2018

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرد: علوم اقتصادية وتجارية

التخصص: تسويق الخدمات

مذكرة بعنوان:

دور صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات دراسة ميدانية في الوكالة التجارية موبيليس (فرجوة)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية و التجارية (ل.م.د.)
تخصص " تسويق الخدمات "

تحت إشراف:

بوسالم أبو بكر

إعداد الطلبة:

- عميمور سمية

- عميور مشيرة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	ريغي هشام
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	أبو بكر بوسالم
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	كروش صلاح الدين

السنة الجامعية 2019/2018

الشكر

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والسلام على رسول الله الكريم ومن تتبعه يا حسان

إلى يوم الدين

الحمد لله الذي أعاننا على إكمال هذا العمل المتواضع

ولا يسعنا إلا أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ "أبو بكر يوسف" الذي شرفنا بإشرافه

على هذا العمل وتوجيهاته المستمرة والقيمة.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الأساتذة الأفاضل أساتذة المركز الجامعي ميله.

إلى كل عمال وكالة موبيليس فرجية

وكل من قدم لنا المساعدة من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل

الإهداء

هاكرا باسمه الخالق الذي أضاء الكون بنوره العلي وحده أسجد خاضعا

لنعمته وفضله في انعام هذا الجسد

إلى من غرس في نفسي حب العلم و بعث في روعي العزم و الثقة

والطموح إلى من ضحى من أجلي بكل ثمالي لأبلغ ما أنا فيه فكان نعم

الوالد أبي العزيز " المولود "

إلى نبع العنان و العطاء الذي لا يجهض إلى من أرضعتني الحفة والسمو

و الخلق الكريم إلى التي كانني بجانبها بروحها وقلبا ودعانا

دوما أمي الغالية " نعيمة "

إلى من يمن القلب للقيامه وترفض العين لرؤيتهم قرة عين ووميض وجداني

وإخواتي وأخوتي هناء، سميرة، رمزي، إسلام أسعدهم الله

في الدنيا و الآخرة

إلى البراعم الندية و الأزهار النقية روان ، أيمو ، رائد إلى أعمز الأصدقاء أحلام، كوثر ، سليحة، أمل

ياسمين ، هافية . مشيرة

إلى جميع طلبة الماجستير تخصص تسويق الخدمات دفعة 2019.

إلى كل من سأل لي النجاح و التوفيق يوما إلى كل من يذكرهم القلب وينساهم القلم.

سميرة

الإهداء

هاكرا باسم الخالق الذي أضاء الكون بنوره العلي وحده أسجد خاضعا

لرحمته وفضله في انعام هذا الجسد

إلى من غرس في نفسي حب العلم و بعث في روحي العزم و الثقة

والطموح إلى من ضحى من أجلي بكل غالبي لأبلغ ما أنا فيه فكان نعم

الوالد أبي العزيز "عبد السادي"

إلى نبع الحنان و العطاء الذي لا يحق إلى من أروضتني العفة والسمو

و الخلق الكريم إلى التي كانني بجانبها بروحها وقلبا ودعانا

دوما أمي الغالية "نادية"

إلى من اختاره الله تعالى و أرحمني ليكون هديتي في الحياة زوجي الغالي "علاء الدين" و إلى العائلة الكريمة

وعلى رأسهم الوالدين

إلى من يحن القلب للقيامه وترفع العين لرؤيتهم فترة عيون ووميض دربي

وإخواتي إيهاب ، أيمن ، خليل، نزار أسعدهم الله في الدنيا و الآخرة

إلى الأخوة التي لن تلهوهم أمي و أعمز أصدقائي عفاف، بثينة، سميرة، إيمان،

صبرينة،

إلى جميع طلبة الماجستير تخصص تسويق الخدمات دة2019.

مهيبة



ملخص الدراسة

دور صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات

“دراسة ميدانية في وكالة موبيليس”

إعداد الطلبة

عميمور سمية عميور مشيرة

اشراف الدكتور الفاضل

أبو بكر بوسالم

سعت هذه الدراسة الى تحديد دور صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف وكالة موبيليس فرجيوة، وتم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات من افراد العينة وبلغ تعدادها (150) مفردة، وتم الاعتماد على المتغيرالمستقل صفوف الانتظار والمتغير التابع جودة الخدمات بأبعادها الخمسة والمتمثلة في(الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، التعاطف، الأمان)، كما تم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية والمتوسطات الحسابية والانحدار البسيط وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج والمتمثلة في :

1. ان هناك دور لصفوف الانتظار في التحسين من بعد الاعتمادية في الوكالة التجارية موبيليس فرجيوة.
2. ان هناك دور لصفوف الانتظار في التحسين من بعد الاستجابة في الوكالة التجارية موبيليس فرجيوة.
3. ان هناك دور لصفوف الانتظار في التحسين من بعد الملموسية في الوكالة التجارية موبيليس فرجيوة.
4. ان هناك دور لصفوف الانتظار في التحسين من بعد الأمان في الوكالة التجارية موبيليس فرجيوة.
5. انه لا يوجد دور لصفوف الانتظار في التحسين من بعد اللطف في الوكالة التجارية موبيليس فرجيوة.

واهم نتيجة توصل اليها البحث ان هناك دور لصفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف وكالة موبيليس فرجيوة وقد اوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بصفوف الانتظار من اجل التحسين من جودة الخدمات في جميع المؤسسات التي تعاني من مشكلة الازدحام وخاصة في الوكالات التجارية والمؤسسات التي تكون فيها لمشكلة انتظار الزبائن أثر كبير على جودة الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية : صفوف الانتظار، جودة الخدمات، الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان، اللطف.

Abstract**The role of waiting lines in improving the quality of services**

Field study in the agency mobilis

Submitted by

Amimour soumia

amiour mouchira

Under supervision

Abou baker bousalem

This study helped to determine the role of waiting lines in improving the quality of services provided by mobilis ferdjioua, and the descriptive approach was used in the theoretical aspect, in order to achieve the objectives of the study a questionnaire was developed for the purpose of collecting data from the sample of 150 individuals, the quality of the services and its five dimensions: (reliability, response, tangibility ,safety ,kindness,)and some statistical methods, arithmetic averages and simple regression, the study reached a number of results:

_there is a role for waiting lines for improvement from after reliability in the agency mobilis ferdjioua .

_there is a role for waiting lines for improvement from after response in the agency mobilis ferdjioua

_there is a role for waiting lines for improvement from after tangibility in the agency mobilis ferdjioua. .

_there is a role for waiting lines for improvement from after safety in the agency mobilis ferdjioua.

_there is no role for waiting lines for improvement from after of the kindness in the agency mobilis ferdjioua.

The study recommended that attention be to the waiting lines in order to improve the quality of services in all institutions that suffer from congestion problem especially in the commercial agencies and institutions that where the problem of waiting for customers has a significant impact on the quality of services provided .

Keywords: waiting lines, quality services, reliability, response, tangibility,safety, kindness.

فهرس المحتويات

الصفحة	الفهرس
	شكر وتقدير
	الإهداء
-	قائمة المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
أ- د	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لصفوف الانتظار وجودة الخدمة	
2	تمهيد الفصل الأول
3	المبحث الأول: صفوف الانتظار
3	المطلب الأول: مدخل لنظرية صفوف الانتظار
4	المطلب الثاني: تعريف نماذج صفوف الانتظار
6	المطلب الثالث: خصائص صف الانتظار
7	المطلب الرابع: أهداف تطبيق نظرية صفوف الانتظار
8	المطلب الخامس: أهمية النظرية-ومجالات تطبيق صفوف الانتظار
9	المطلب السادس: المكونات الأساسية لصفوف الانتظار
11	المطلب السابع: أنواع أنظمة الانتظار
13	المبحث الثاني: جودة الخدمات
13	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات
16	المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمات
16	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمات
19	المطلب الرابع: مراقبة جودة الخدمات
21	المطلب الخامس: أساليب تحقيق جودة الخدمات
25	المطلب السادس: نماذج جودة الخدمة
31	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
31	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بصفوف الانتظار
35	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمات

38	المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بصفوف الانتظار وجودة الخدمات
42	المطلب الرابع: موقع الدراسة من الدراسات السابقة
44	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة ميدانية على وكالة موبيليس (فرجية)	
46	تمهيد الفصل الثاني
47	المبحث الأول: تقديم عام حول شركة موبيليس
47	المطلب الأول: تعريف بشركة موبيليس
49	المطلب الثاني: التطور التاريخي لشركة موبيليس
53	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لشركة موبيليس
58	المبحث الثاني: تطبيق نماذج صفوف الانتظار لتحسين جودة خدمات وكالة موبيليس التجارية فرجية
58	المطلب الأول: نمذجة ظاهرة الانتظار لمركز خدمة الوكالة
58	المطلب الثاني: تمثيل ظاهرة الانتظار لمركز خدمة الوكالة
59	المطلب الثالث: تحديد مكونات وخصائص نظام الانتظار لمركز خدمة الوكالة
60	المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات
60	المطلب الأول: تصميم أداة الدراسة
65	المطلب الثاني: النتائج المتعلقة بوصف عينة الدراسة
68	المطلب الثالث: النتائج المتعلقة بتصورات الباحثين لبعدها صفوف الانتظار
70	المطلب الرابع: النتائج المتعلقة بتصورات الباحثين لأبعاد جودة الخدمات
75	المطلب الخامس: اختيار فرضيات الدراسة
79	المبحث الرابع: استنتاجات وتوصيات الدراسة
79	المطلب الأول: استنتاجات الدراسة
80	المطلب الثاني: توصيات الدراسة
83	خاتمة عامة
86	قائمة المراجع
90	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	قائمة الجداول	الرقم
22	نوايا إعادة الشراء عند وجود الشكوى	1-1
62	معاملات ارتباط كاندال لعبارات محور (صفوف الانتظار)	1-2
62	معاملات ارتباط كاندال لعبارات محور (الاعتمادية)	2-2
63	معاملات ارتباط كاندال لعبارات محور (الملموسية)	3-2
63	معاملات ارتباط كاندال لعبارات محور (الاستجابة)	4-2
63	معاملات ارتباط كاندال لعبارات محور (التعاطف)	5-2
63	معاملات ارتباط كاندال لعبارات محور (الأمان)	6-2
64	معاملات الثبات (طريقة ألفاكرونيخ)	7-2
65	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	8-2
66	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	9-2
66	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	10-2
67	توزيع عينة الدراسة حسب متغير تفكير في ترك موبليس	11-2
67	توزيع عينة الدراسة حسب متغير ترتيب شريحة مقارنة بالأخرى	12-2
68	استجابات أفراد العينة لمحور (صفوف الانتظار)	13-2
70	استجابات أفراد العينة لمحور (الاعتمادية)	14-2
71	استجابة أفراد العينة (الملموسية)	15-2
72	استجابة أفراد العينة (الاستجابة)	16-2
73	استجابة أفراد العينة (التعاطف)	17-2
74	استجابة أفراد العينة (الأمان)	18-2
75	اختبار التوزيع الطبيعي (VANRIMSTSET- (ENO-ELPMASKRGOMLOVO	19-2
76	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمة بأبعادها	20-

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
11	نظام انتظار واحد مركز أداء خدمة واحد وخط انتظار واحد	1-1
12	نظام انتظار مراكز خدمة واحدة وبمراحل متعددة	2-1
13	تعدد مراحل الخدمة	3-1
15	مفهوم جودة الخدمة	1-2
20	إدراكات الزبون للجودة وإشباع رضا الزبون	2-2
27	نموذج الفجوات SERVQUAL	3-2
54	الهيكل التنظيمي لموبيليس	1-3
56	الهيكل التنظيمي للإدارة الجهوية لشركة موبيليس	2-3
57	الهيكل التنظيمي للإدارات الجهوية قسنطينة	3-3
57	الهيكل التنظيمي لوكالة موبيليس (فرجيوة)	4-3
58	مكونات وخصائص نظام الانتظار في مركز خدمة الوكالة موبيليس (فرجيوة)	5-3

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
91	قائمة المحكمين لاستبانة الدراسة	01
94-92	استبانة الدراسة	02
106-95	مخرجات SPSS	03

مقدمة

إن انتظار مشكلة نراها دائما في حياتنا اليومية الاعتيادية حيث نرى الناس على شكل صف منتظم أمام الأسواق المركزية الوكالات تجارية وفي بعض دوائر الدولة الخدمية ، كما نشاهد الازدحام عند الأضواء المرورية بشوارع العاصمة... إلخ، وكل هذه الحالات وغيرها تؤدي إلى مشكلة الانتظار التي تبرز أهميتها من خلال تكاليف الناجمة عن الانتظار وتشغيل وكذلك تمس بمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم، والتي أصبحت محطة اهتمام كل دول العالم لما لها من ميزة تنافسية في الأسواق المحلية والدولية، وتضمن لها البقاء وهذا ليس بالأمر السهل فإن الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة الأمر الأكثر صعوبة لمواجهة تذبذبات الطلب عليها، كما يعتبر النظام الذي يقدم فيه الخدمات أحد الجوانب الحساسة المرتبطة بجودتها ومن أهم مكونات هذا النظام لطابور انتظار الخدمة وهو ما يجعل ما قدموا الخدمات سعيا وراء ضمان رضا الزبائن يهدف إلى أن تكون خطوط الانتظار لخدماتهم أقصر ما يمكن وذلك لتحسين من جودة الخدمات المقدمة.

تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها، فالمؤسسة الخدمية تسعى إلى رفع مستوى أدائها من حيث عمليات تقديم الخدمة وتعزيز مكانتها التنافسية في ظل اشتداد المنافسة، وهذا من خلال تبنيها استراتيجية تسويقية، فهي تعتمد على تخفيض تكلفتها و التركيز على جودتها حتى تصل إلى درجة التميز في الأداء الذي يعد مثلا يسعى الجميع للوصول إليه، فعلى المؤسسة أن تبحث دوما على زبائن جدد وأسواق أخرى مع الحفاظ عليهم والعمل على جعلهم أوفياء من خلال تقديم احسن المعروضات والخدمات وذلك طبقا لمعايير الجودة والنوعية.

كما ان التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات والمعلوماتية مكنت الزبون من المفاضلة بين الخدمات حسب رغباته وحاجاته، وفي اطار تتبع المؤسسات الخدمية الجزائرية للانضمام الى المنظمة العالمية للتجارة التي تنص على تحرير الخدمات ومنها خدمات الاتصالات، كطمح مؤسسات الاتصال بالجزائر وعلى رأسها مؤسسة موبيليس الى التقدم والتطور في طرق تقديم وعرض خدمات الاتصال وتنويعها وتحسين جودتها، وذلك باستخدام تقنيات تأثر على الزبائن، إضافة الى استخدام وسائل لقياس مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة لهم.

كما ان تقييم جودة الخدمات وتحسينها وتطويرها بشكل دائم مستمر، يعتمد أساسا على جمع المعلومات حول الخدمات المقدمة لزبائن المؤسسة، وذلك باتخاذ استراتيجيات فعالة في تسويق خدماتها مع تطبيق أساليب حديثة تهدف إلى تلبية حاجات وتوقعات الزبائن واشباع رغباتهم.

1 إشكالية الدراسة:

- ما هو دور صفوف الإنتظار في تحسين جودة الخدمات في وكالة موبليس (فرجية)؟
 من أجل التمكن من معالجة هذه الإشكالية نتبادر إلى أذهاننا التساؤلات التالية:
- هل يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الاعتمادية؟
 - _ هل يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الملموسية؟
 - _ هل يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الاستجابة؟
 - _ هل يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الأمان؟
 - _ هل يوجد دور لصفوف الانتظار تحسين مؤشر اللطف؟

2-فرضيات الدراسة:

- في ضوء موضوع الدراسة واستجابة لمتطلبات تحقيق أهدافها وما أسفرت عنه الدراسات السابقة، قمنا بصياغة الفرضية الرئيسية التالية:
- الفرضية الرئيسية الأولى : هل يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين من جودة الخدمات المقدمة من طرف وكالة موبليسفرجية؟
- الفرضية الصفرية: لا يوجد دور لصفوف الإنتظار في تحسين جودة الخدمات؟
 - الفرضية البديلة: يوجد دور لصفوف الإنتظار في تحسين جودة الخدمات؟
- الفرضيات الفرعية:
- الفرضية الفرعية الأولى:
 - الفرضية الصفرية: لا يوجد دور لصفوف الإنتظار في تحسين مؤشر الاعتمادية؟
 - الفرضية البديلة: يوجد دور لصفوف الإنتظار في تحسين مؤشر الاعتمادية؟
 - الفرضية الفرعية الثانية:
 - الفرضية الصفرية: لا يوجد دور لصفوف الإنتظار في تحسين مؤشر الملموسية؟
 - الفرضية البديلة: يوجد دور لصفوف الإنتظار في تحسين مؤشر والملموسية؟
 - الفرضية الفرعية الثانية:
 - الفرضية الصفرية: لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الاستجابة؟
 - الفرضية البديلة: يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الاستجابة؟
- الفرضية الفرعية الرابعة:
- الفرضية الصفرية: لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر التعاطف؟
 - الفرضية البديلة: يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر التعاطف؟

- الفرضية الفرعية الخامسة:

- الفرضية الصفرية: لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الأمان؟

- الفرضية البديلة: يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الأمان؟

3- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال العرض المحصل للجوانب المختلفة لنظرية صفوف الانتظار كنموذج من نماذج بحوث العمليات، وكذا استخدامها لدراسة ظاهرة انتظار الزبائن في وكالة اتصالات موبيليس (فرجيوة).

كما تبرز أهمية هذه الدراسة في تعبيرها عن مستوى جودة الخدمات الاتصالية المقدمة للزبائن، ومدى توافقها مع رغباتهم وحاجاتهم، وذلك من أجل تشخيص مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل وكالة موبيليس (فرجيوة)، ورفع مستواها بما يحقق رغبات وحاجات الزبائن ويفوق توقعاتهم.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تقديم إطار نظري يتعلق بمفاهيم صفوف الانتظار وجودة الخدمات

- تحديد دور صفوف الانتظار في تحسين من محددات جودة الخدمات (الاعتمادية، الملموسية، الاستجابة، التعاطف، الأمان)

- التعرف على العلاقة التي تربط بين صفوف الانتظار وجودة الخدمات المقدمة من طرف الوكالة التجارية موبيليس.

- التوصل إلى نتائج بإمكانها أن تساعد الوكالات التجارية في التحسين من جودة خدماتها لاكتساب رضا الزبائن، وذلك من خلال دراسة ميدانية.

5- منهج البحث والأدوات المستخدمة.

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ظهر جليا ان المنهج المناسب للدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه (النظري والميداني)، لكونه منوها مساعدا على التحليل الشامل والعميق للمشكلة قيد البحث ولكونه المنهج الذي يمتاز بالوصف التفصيلي الدقيق للمعلومات ذات العلاقة، فعلى صعيد الدراسة الوصفية، سيتم اجراء المسح المكتبي والاطلاع على البحوث النظرية والميدانية لبناء الاطار النظري للدراسة.

أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فسيتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة، مع تحليل كافة البيانات واستخدام كافة الطرق الإحصائية لمعالجتها، وستعتمد الدراسة على الاستبانة المخصصة لذلك. أما الأدوات المستخدمة في البحث فهي الاستبانة والملاحظة المباشرة.

6- حدود الدراسة الزمانية والمكانية:

تتمثل حدود الدراسة الموضوع في إطارين المكاني والزمني وفيما يخص الإطار المكاني فإن الدراسة تخص وكالة موبيليس فرجيوة ولاية ميله، أما بالنسبة للإطار الزمني فإن الدراسة تدور في الفترة الممتدة من 01/04/2019 إلى غاية 30/04/2019.

الفصل الأول
الإطار النظري
لصفوف الانتظار وجودة الخدمات

تمهيد الفصل الأول:

لقد تأكد للمؤسسات الخدمية أن الحفاظ على الزبائن الأصليين أفضل من البحث عن عملاء جدد حيث أن تكلفة البحث عن عملاء جدد هي خمسة مرات تكلفة الحفاظ على عملاء أصليين، فانصبت جهود هذه المؤسسات على الاهتمام بجودة وأداء خدماتها وتقليص الفارق بين أداء الخدمة و تطلعات الزبائن، ولكن في الحقيقة ضبط أداء هذه الخدمة مع انتظارات عملائها أمر صعب ويتطلب البحث بجدية في العوامل التي من شأنها أن تؤثر في قرارات استهلاك لدى الزبائن، أي ما يعتمد عليه الزبون في تقييم الخدمة ولعل أهم هذه العوامل هي الوقف والذي يشمل المدة التي يقضيها الزبون حتى يشبع احتياجاته أو المدة التي تستغرقها الخدمة، لذلك سيتم التركيز في هذا الفصل على نماذج صفوف الانتظار باعتبارها أحد أهم النماذج الاحتمالية التي تعالج ظاهرة الانتظار والتي تعاني منها المؤسسات الخدمية من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة.

وعلى هذا الأساس سنتناول في هذا الفصل الإطار النظري ومختلف الدراسات السابقة كما يلي:

- المبحث الأول: صفوف الانتظار؛
- المبحث الثاني: جودة الخدمات؛
- المبحث الثالث: دراسات سابقة.

المبحث الأول: صفوف الانتظار

تعد صفوف الانتظار من بين الأساليب الكمية التي تساعد في حل المشاكل التي تواجه متخذي القرار، وسنتناول تعريفها، وأهميتها، وأهدافها، وخصائصها، ومكوناتها فيما يلي :

المطلب الأول: مدخل لنظرية صفوف الانتظار

سيتم فيما يلي التطرق إلى جملة من المفاهيم المتعلقة بصفوف الانتظار:

- الأصول التاريخية لنظرية صفوف الانتظار:

يعد العالم **الفنلندي إيرلنك** مؤسس النظرية عندما طبقها عام 1909 عبر حركة تلقي المكالمات الهاتفية متخذها على شكل تتصل بالازدحام فوجد أن المواطنين طالبي الخدمة الهاتفية العمومية يتعرضون إلى التأخير نتيجة عدم قدرة المعاملات (مقدمي الخدمة)، من مواجهة الطلبات بالسرعة التي تحدث وهذا يؤدي إلى التأخير وقضاء ساعات كبيرة في الانتظار مما يسبب في التأخير لطالبي الخدمة وقد استمر العمل في تطوير حركة المكالمات الهاتفية على الأسس التي وصفها إيرلنك،¹ حيث قام بنشر مقال بعنوان

(**the theory of probabilities and telephone conversation**)، وفي سنة 1917 طبع كتابه بعنوان
(**solution soul problems in the theory of probability of signification in automatic telephone exchanges**)

وقد شكل عمله القاعدة للتطور التالي لنظرية صفوف الانتظار كما يعود الفضل للباحث كوني بلاتر (**comy plans**)، في وضع الشكل النهائي لنظرية صفوف الإنتظار والذي أصدر مجموعة مؤلفات في الفترة (1936-1946)، إلا أن هذه النظرية لم تعرف انتشارا في مجال إدارة الأعمال إلا بعد انتشار المفاهيم المتعلقة بتسويق الخدمات، وما نتج عنها من زيادة الاهتمام بالزبون وتلبية رغباته ومن أهمها تخفيض وقت انتظاره للحصول على مستوى جيد للخدمة.

¹ - أسعد عباس هندي الأسدى، نظرية صفوف الإنتظار (الأرتال) وتطبيقاتها على الموانئ التجارية العراقية، مجلة دراسات البصرة، العدد 12، 2011، ص 334

في الأخير يمكن القول أنه يمكن تطبيق هذه النظرية في مجالات متعددة وواسعة بهدف تقليل زمن الإنتظار أو الاستثمار الأمثل للموارد المالية و البشرية في جميع المواقف التي تتميز الخدمة في نظام معين مثل عيادات الأطباء أو تقديم الخدمة في المصارف وغيرها.¹

المطلب الثاني: مفهوم صفوف الإنتظار

هناك عدة مفاهيم لصفوف الإنتظار:

يرجع أصل نظرية صفوف الإنتظار إلى أعمال البدالة التي بدأت عام (1909)، وقد أجرى (Erlange) تجاربه على مشكلة تتصل بالازدحام في حركة تلقي المكالمات الهاتفية، وبعد انتهاء الحرب العالمية الثانية امتد استخدام العمل الذي بدأه (erlang)، ليشمل عددا من المشاكل العامة التي لها صلة بخطوط الإنتظار، ونستطيع القول حول مفهوم نظرية الطوابير أو نظرية صفوف الإنتظار، و التي قد تطبق في مختلف مظاهر الحياة أو في (حالات كثيرة)، التي يتحتم على الوحدات الطالبة للخدمة (العملاء، Customer)، الإنتظار للحصول على خدمة معينة، فنجد الكثير من المنشآت أو حتى الأفراد يقدمون خدمات إلى طالبيها، وذلك من خلال تجهيزات معينة (محطة الخدمة)، وقد يحدث أن تكون محطات الخدمة متاحة أو غير مشغولة وفي هذه الحالة فإنه يتم تقديم الخدمة بمجرد وصول طالبيها إلى محطة الخدمة (Customer ,arrival)، إلا أنه عندما يزداد الطلب على الخدمة، فاعت طالبيها يضطرون إلى الانتظار في صورة صف أو طابور (Quene ou Weitling line) حتى تكون تجهيزات النظام أو مقدم الخدمة داخل محطة الخدمة متاحة أو غير مشغولة، وفي هذه الحالة وبحصول طالب الخدمة على ما يريده من خدمة يغادر النظام، وهذه الآلية تسمى بأنظمة صفوف الإنتظار (Quenlingsestem)²

يطلق على المعرفة الخاصة بصفوف الإنتظار اسم نظرية الصفوف theoryQuenling، والتي تمثل أحد الأدوات الهامة في التخطيط ومراقبة العمليات والإنتاجية والمستخدم على نطاق واسع في هذا المجال ومن أمثلة على المشكلات التي يحتاج فيها اتخاذ القرار إلى الاستعانة بنظرية الصفوف مشكلة الإنتظار السيارات للإصلاح والصيانة في محطة الخدمة، مشكلة المكتب الذي ينتظر دورها في الطباعة في المطبعة.....الخ.

¹ - أحلام دريدي، دور استخدام صفوف الإنتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، بسكرة، مذكرة

مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص الأساليب الكمية في التسيير، ص 46

² - د. حامد سعد نور الشمري، بحوث العمليات، مكتبة الذاكرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2010، ص 230

مشكلة الآلات التي تنتظر دورها في الصيانة الوقائية أو الإجراءات في مصنع ما.¹

يعرف أسلوب صفوف الانتظار بأنه ذلك الأسلوب الرياضي الذي ينتمي إلى مجموعة أساليب بحوث العمليات وهو عبارة عن طريقة علمية لمعالجة مشاكل تقديم وتسويق السلع و الخدمات وذلك لمصلحة كل من المستفيد من الخدمة أو السلعة (وهو الزبون) أو لمصلحة مقدم الخدمة أو السلعة (منظمة الأعمال الإنتاجية أو الخدمية)، تعتمد هذه الطريقة العلمية على عدد من الافتراضات والعمليات الحسابية والعلاقات النسبية بين العوامل الداخلة في تراكيب نظام الانتظار الذي بدوره يتكون من مجموعة من الزبائن ومجموعة من مقدمي الخدمة ومعدل معين لوصول الزبائن وتقديم الخدمة أو السلعة لهم.²

ويمكن تعريف نظرية صفوف الانتظار بأنها "نظرية تختص بوضع الأساليب الرياضية اللازمة لحل المشاكل المتعلقة بتراكم صفوف الانتظار التي تنتظر دورها طلبا لخدمة معينة تؤذي لكل واحدة خلال فترة زمنية معينة، على أن يكون وصول هذه الوحدات إلى مكان أداء الخدمة عشوائيا تبعا لتوزيع معين. كما أن الزمن تبعا لتوزيع معين، وتقدم النظرية قياس القدرة مركز خدمة معين على تحقيق الغرض الذي أنشأ من أجله، ويكون ذلك عن طريق القياس الرياضي الدقيق لمتوسط وقت الانتظار للحصول على الخدمة، وعلى ذلك يمكن القول أن هذه النظرية تقدم بطريقة رياضية أسلوب لتقديم بدائل التصميم المختلفة لمركز تقديم الخدمة.³

هناك من يعرفها على أنها "نماذج رياضية من علم بحوث العمليات وإحدى الأساليب الكمية التي تساعد الإدارة أو القائمة على اتخاذ القرار في اتخاذ قراراتهم وتهدف هذه النظرية إلى دراسة وتحليل المواقف التي تتسم بنقاط اختناق أو تشكل صفوف الانتظار ومن ثم اتخاذ القرار المناسب بشأن تلك المواقف.⁴

وهناك من يعرفها كالتالي: ⁵ صفوف الانتظار تتمثل في عدد الوحدات (السيارات-الناس-الرسائل- الآلات-العمال...) المنتظمة في شكل طابور منتظرة خدمة معينة وذلك خلال فترة زمنية معينة

¹- عبد الله بخلف، تطبيق نظرية صفوف الانتظار في الموانئ البحرية، دراسات تطبيقية، مؤسسة ميناء مستغانم، EPM، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، تخصص التقنيات الكمية للتسيير، كلية الحقوق والعلوم التجارية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، 2010/2009، ص 40.

²- حنان بوعندل، أهمية استخدام نموذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات دراسة حالة مكتب جريدة الجزائر مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ما ستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص محاسبة ومالية كلية العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي 2015/2014، ص 60.

³- هند سعدي- استخدام نماذج صفوف الانتظار لتحسين فاعلية الخدمات في المراكز الصحية دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمسيلة مذكرة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة المسيلة، الجزائر 2012/2011، ص 50.

⁴- ابراهيم نائب وإنعام باقية، بحوث العمليات (خوارزميات وبرامج حاسوبية) دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 1999 ص 329

⁵- دكتور سليمان محمد مرجان بحوث العمليات-الجامعة المفتوحة طرابلس-طبعة الأولى-2002، ص 257.

ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص بأن نظرية صفوف الانتظار تعتبر فرعاً من بحوث العمليات، لأن النتائج تستخدم غالباً عند اتخاذ القرارات التجارية بشأن الموارد اللازمة لتقديم الخدمة، وهي قابلة للتطبيق في مجالات واسعة من الحالات التي قد تواجه في مجال الأعمال المالية والتجارية والصناعة والرعاية الصحية والخدمات العامة

المطلب الثالث: خصائص صف الانتظار

يعتبر صف الانتظار المكون الأساسي الثاني لنظام صفوف الانتظار ويتميز بعدة خصائص هي:¹

أولاً: طول صف الانتظار

وهو الحد الأقصى لعدد طالبي الخدمة الموجودين في النظام أي عدد طالبي الذين تقدم لهم خدمة إضافة إلى طالبي الخدمة في مرحلة الانتظار فقد يكون طول الصف محدود وذلك بسبب عدة قيود قد تكون مادية أو تنظيمية كقيود المساحة مثلاً، كما قد يكون الصف غير محدود أولاً لا نهائي عندما يكون حجمه بلا حدود مثل حالة خدمة دفع رسوم السيارات الوافدة على الطريق السريع.

ثانياً: عدد صفوف الانتظار

يمكن أن يكون الصف وحيد كالمرور في طريق عام وحيد أو بوابة دخول إلى مصنع أو أي مركز خدمة مفرد، لكن في الغالب توجد صفوف متعددة كخدمات الهاتف.²

ثالثاً: الاختيار في صفوف الانتظار

هذه الخاصية تعني الترتيب الذي يتم به اختيار طالبي الخدمة لتقديم الخدمة لهم ويمكن تقسيمه إلى الحالات التالية:³

- **OFIF**: هي القاعدة الأكثر شيوعاً في الواقع، حيث طالب الخدمة الذي يأتي أولاً يخدم أولاً.

- **LIFO**: طالب الخدمة الذي يأتي أخيراً يخدم أولاً.

- **FCFS**: عشوائية الاختيار.

- على أساس الأسبقية

¹ - دريدي أحلام، دور استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مرجع سبق ذكره، ص 57.

² - أبو القاسم مسعود الشيخ، بحوث العمليات المجموعة الحربية للتدريب والنشر القاهرة، مصر 2012، ص 348

³ - دريدي أحلام، دور استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مرجع سبق ذكره، ص 57، 58.

المطلب الرابع: أهداف تطبيق نظرية صفوف الانتظار

تهدف المؤسسات من تطبيق نظرية صفوف الانتظار إلى ما يلي:¹

فلإدارة تهدف لتخفيض زمن انتظار طالب الخدمة قدر الإمكان وذلك لانعكاسه على حجم التكاليف الثابتة والمتغيرة المرتبطة بمركز الخدمة

ثانيا: دراسة الطاقة الإنتاجية:

فقد تضطر الإدارة إلى زيادة حجم الطاقة الإنتاجية من خلال دعم مركز الخدمة بموظف اخر، أو فرع اخر، بحيث توسيع الطاقة مركز الخدمة تكفي لاستيعاب معدل الزيادة في الواصلين طالبي الخدمة، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى تخفيض التكاليف المرتبطة بمركز الخدمة في حالة دراسة الجدوى الاقتصادية للقرار المتخذ، كما تحقق هذه السياسة الارتياح لدى طالب الخدمة في علاقته بمركز الخدمة وتساعد على زيادة ترده على مركز الخدمة، كما قد تكون الإدارة مضطرة في حالة وجود طاقة عاطلة غير مستغلة لتخفيض طاقة مركز الخدمة كتخفيض مقدمي الخدمة، وذلك من أجل تخفيض تكاليف مركز الخدمة.

ثالثا: تقييم جودة الخدمة المقدمة:

تقاس الجودة بعدة مؤشرات أهمها السعر وسرعة تقديم الخدمة ومدى تحقيقها للإشباع وبما أن الهدف من تقديم السلع والخدمات هو إشباع الحاجات والرغبات في الأسواق المستهدفة لتحقيق المنافع المرتبط بتدفق السلع والخدمات وهي (المنافع الحيازة، المنفعة الزمنية، المنفعة المكانية، المنفعة الشكلية) وبالتالي فإن إدارة مركز الخدمة معنية في الدرجة الأولى بتقييم جودة الخدمة ضمن تلك الأبعاد وربما يتطلب ذلك إجراء بعض التعديلات في نظام صف الانتظار كتخفيض زمن الانتظار لتقديم الخدمة المناسبة في الوقت المناسب أو فتح فرع جديد لمركز الخدمة لتقديمها في المكان المناسب.

رابعا: دراسة الموقف التنافسي في السوق

وذلك من أجل تحديد أثر طاقة مركز الخدمة بأسلوب وزمن تقديمها على نمو الحصة السوقية وقد تقارن إدارة مركز الخدمة موقفها التنافسي مع مراكز أخرى تقوم بنفس العمل أو بعمل مشابه وتدرس مؤشرات صف الانتظار لديها ولدى المنافسين لتتخذ الإجراءات اللازمة لتحسين وزيادة موقفها التنافسي.

¹ - على العلونة وآخرون، بحوث العمليات في العلوم التجارية دار المستقبل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص ص 31، 32.

خامسا: ترشيح الإنفاق وتخفيض التكاليف

تدرس إدارة مركز الخدمة كافة السبل الممكنة لتحسين الإنتاجية وتطوير الأداء وتحدد علاقة التكلفة بالعائد بحيث العوائد المتأتية من الاقتراحات الاستثمارية تتجاوز التكاليف المرتبطة بها.

مطلب الخامس: أهمية النظرية ومجالات تطبيق نماذج صفوف الانتظار

سوف نسعى في هذا المحور إلى إبراز أهمية دراسة حالات صفوف الانتظار وكذا أهم مجالات تطبيقها.

1-1: أهمية دراسة حالات صفوف الانتظار

تعتبر نظرية صفوف الإنتظار ذات أهمية بالغة نتيجة للتكاليف الناجمة من الإنتظار، حيث تظهر أهمية دراسة حالات صفوف الإنتظار في:¹

- عجز قنوات الخدمة في صفوف الإنتظار من تلبية طلبات الزبائن بشكل مقبول وهذا ما يؤدي إلى تشكل صف الإنتظار وهنا لابد من دراسة حالة لتحديد عدد القنوات الخدمة الملائمة لتلبية خدمات الزبائن بشكل أحسن.

- انخفاض طلب الخدمة مما يؤدي إلى بقاء الخدمة عاطلة معظم الوقت وهنا تظهر الحاجة لنظرية صفوف الإنتظار وذلك لمنع هدر في المواد.

- أن تطبيق نظرية صفوف الإنتظار تهدف إلى حالة تكاليف الطاقة العاطلة وكذا تخفيض تكاليف الإنتظار كما تقوم بتحديد متوسط الزمن من الإنتظار وعدد الوحدات في صف الإنتظار إضافة إلى ذلك تقوم بتقييم جودة الخدمات المقدمة ومقارنتها مع منافسيها في السوق.

1-2: أهم مجالات تطبيق نماذج صفوف الإنتظار

نظرية صفوف الإنتظار لها تطبيقات واسعة في مختلف مجالات فنحن جميعا نواجه هذه المشكلة في الحياة اليومية لذا سوف نذكر بعضا منها وهي كالتالي:

- يستخدم أسلوب صفوف الإنتظار بشكل واسع في مجال الخدمات على سبيل المثال المصاريف ، المطاعم، صالون الحلاقة... الخ.

¹- بن فرحات خليفة، بن عدة محمد امين، تطبيق نماذج صفوف الانتظار لتقييم أداء المؤسسة، مجلة العلوم الإدارية والمالية جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي الجزائر، المجلد 01 العدد 01، ديسمبر 2017 ص 204.

- تستخدم نظرية صفوف الإنتظار في مجال النقل ومن الممكن أن تكون وسائل النقل هي الوحدات الطالبة للخدمة مثل الشاحنات أو السفن فهي تنتظر دورها لتحميل أو تفريغ أو طائرات تنتظر هبوط أو الإقلاع، كما يمكن أن تكون وسائل النقل هي مراكز الخدمة مثلا سيارات الإسعاف... الخ
كما أن هنالك أمثلة عديدة لصفوف الإنتظار مثل انتظار آلات العاطلة (وحدات طالبة للخدمة)، بغرض تقديم الخدمة في أي تصليحها من طرف المصلح (مركز الخدمة)، وكذلك تجد صفوف الإنتظار في المستشفيات حيث ينتظر المريض تقديم لهم الخدمة الصحية من طرف الأطباء بسيارات الإسعاف، ممرضات... الخ، مع كل هذه المجالات التي تم ذكرها فإننا لم نذكرها جميعا وإنما أشرنا إلى جزء منها فقط وتبقى نظرية صفوف الإنتظار ذات الانتشار الواسع والمعتمد في مختلف المجالات.

المطلب السادس: المكونات الأساسية لصفوف الإنتظار

يقوم النموذج الأساسي لخطوط الإنتظار على افتراض وجود مركز للخدمة وزبائن يحتاجون وتظهر احتياجاتهم خلال الزمن وبطريقة عشوائية أو احتمالية وعندما يتولد احتياج للخدمة ينظم الزبون إلى الصف ويدخل خط الإنتظار ويتكون خط الإنتظار من الخط ذاته ومن تقديم الخدمة يتم اختيار الزبائن الموجودين في الصف وحق الآلية محددة تسمى نظام الصف ويحوي تقديم الخدمة المطلوبة لهم بواسطة الآلية أخرى تسمى مركز الخدمة وبعد أن يحصل الزبون على الخدمة المطلوبة يغادر النظام.¹

أ-مدخلات النظام:

يسمى أيضا جمهور الخدمة وهي عبارة عن الزبائن المحتملين للنظام تتضمن مدخلات النظام بالمؤشرات الرئيسية التالية:

الحجم، والنمط القدوم، وسلوك القادمين.

1-حجم جمهور الخدمة:

يقصد به العدد الإجماع للزبائن الذين يحتمل أن يحتاجوا إلى الخدمة فمثلا عدد المرضى محتملين الموجودين في منطقة عمل الطبيب أو عدد الآلات التي تكون ورشة (خريف) الصيانة المسؤول عنها أو

¹ - ملال ربابعة، هوارى مغنية، فعالية استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسعيدة الشمال (صراي عبد الكريم) نموذجا، جامعة الدكتور الطاهر مولاي بسعيدة مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة، العدد الرابع، ديسمبر 2017، ص 41 42.

عدد الزبائن المتعاملين من النبلاء وبشكل عام يمكن اعتبار حجم جمهور الخدمة محدد أو غير محدد وتفترض من معظم نماذج خطوط الإنتظار وجود جمهور خدمة غير محدود.

والافتراض العام لنظرية صفوف الإنتظار إن قدوم الزبائن يخضع لتوزيع بواسون، حيث يتم تقدير عدد الزبائن القادمين حتى اللحظة زمنية معينة باستخدام هذا توزيع، فهو يحدد احتمال حدوث وصول زبائن فترة زمنية معينة بالعلاقة التالية: $P\{t, t+\Delta t\} = \pi \Delta t$

ويسمى خط الإنتظار الذي يتم فيه الوصول تبعا للعلاقة أعلاه بخط الوصول بواسون وقانون توزيع بواسون فهو $P(X) = \frac{e^{-a} a^x}{x!}$

a- معدل الوصول الوسطي (متوسط عدد الزبائن الذين يصلون خلال فترة زمنية محددة)

X- عدد الزبائن في لحظة معينة

E- العدد اللوغارتمي الطبيعي وقيمه 2,71828

Lx- القيمة العملية للمتغير X (مضروب X)

ب/ سلوك القادمين:

تفترض معظم نماذج صفوف الإنتظار أن القادمين سينضمون إلى الصفوف وسينتظرون حتى تقدم لهم الخدمة المطلوبة ولكن يمكن أن يتميز سلوك القادمين برخص الانضمام للصف أو الخروج منه قبل الحصول على الخدمة المطلوبة.

2- الصف (خط الإنتظار)

وهو العنصر الثاني في نماذج صفوف الإنتظار ويتميز بالمؤشرات التالية:¹

1/ أقصى حد مسموح به للوقوف في الصف وعليه تقسم الصفوف إلى صفوف غير محدودة العدد و صفوف محدودة العدد والافتراض العام هو إن الصفوف تكون غير محدودة.

ب/ نظام الصف:

ويقصد به ترتيب أو القاعدة التي يتم بواسطتها اجتياز الزبائن الموجودين في الصف لتقديم الخدمة المطلوبة لهم، فمثلا يمكن أن تكون هذه الآلية هي من يأتي أولا يخدم أولا، والافتراض العام في نظرية

¹- محمد عبد العالي النعيمي آخرون، بحوث العمليات، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 1999، ص 388.

صفوف الإنتظار هو من يأتي أولاً يخدم أولاً ولكن المدير في خطوط الإنتظار يستخدم (قاعدة الأولويات) فمثلا في غرفة الطوارئ في المشافي لابد من إعطاء أولويات للمرضى ذوي الحالات الخطيرة، وكذلك في أنظمة التشغيل في الحاسوب حيث تعطي أولويات للبرامج التطبيقية المختلفة ليتم تنفيذها وفق هذه الأولويات.

3/ مركز الخدمة:

يحتوي مركز الخدمة عادة مع واحد أو أكثر من قنوات تقديم الخدمة وتصنف أنظمة خطوط من الإنتظار من حيث عدد القنوات وعدد المراحل التي يتم من خلالها تقديم الخدمة المطلوبة وأبسط أنواع هذه الأنظمة هو النظام ذو القناة الواحدة والمرحلة الواحدة ولكن النظام الأكثر انتشارا هي النظم متعددة القنوات.

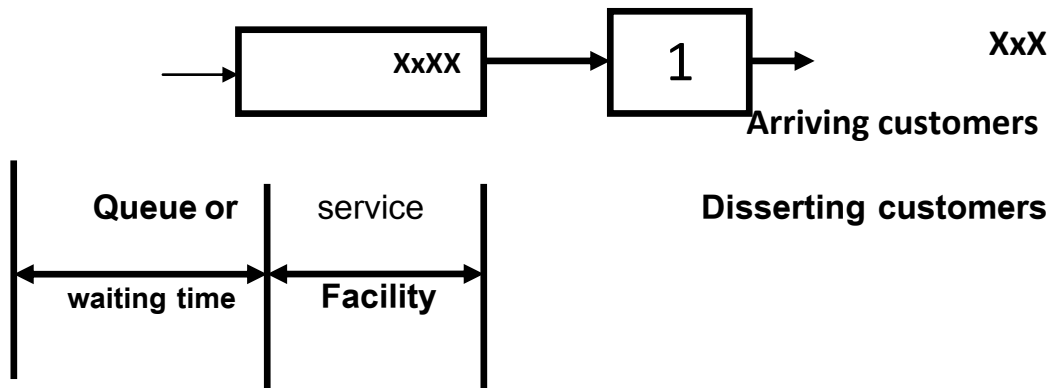
المطلب السابع: أنواع أنظمة الإنتظار

هناك أربعة أشكال أساسية لموقف صفوف الإنتظار تمثل في حد ذاتها الإطار العام لصف الإنتظار ومركز أداء الخدمة.

1- صف انتظار واحد ومركز خدمة واحدة:

ومثال على ذلك ورشة تصليح السيارات فيها مصلح واحد محل فيه حلاق واحد ويسمى مثل هذا الشكل مركز أداء خدمة واحد وبمرحلة واحدة، ويمكن توضيح النظام كما في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-1): نظام انتظار واحد مركز أداء خدمة واحد وخط انتظار واحد

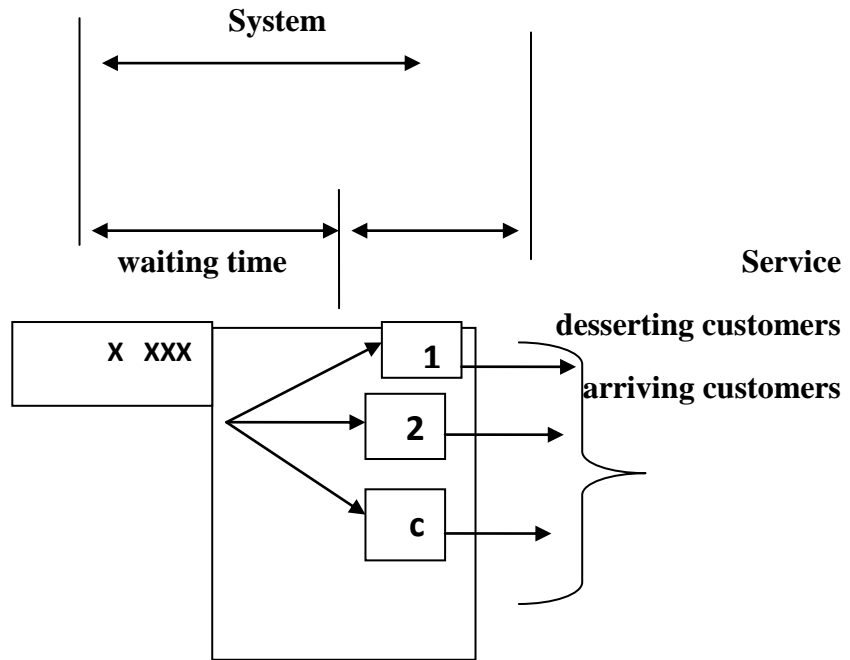


المصدر: سهيلة عبد الله سعيد، الأساليب الكمية وبحوث العمليات، دار الراجية للنشر والتوزيع، طبعة الأولى 2007، ص

من خلال هذا الشكل نلاحظ ان هذا النظام تقدم فيه الخدمة على مرحلة واحدة ومن خلال مركز تقديم خدمة واحدة لطالبي الخدمة الموجودين في صف انتظار واحد.

2/ مراكز أداء خدمة متعددة وبمرحلة واحدة : في هذه الحالة مراكز الخدمة متعددة فيمكن الزبون الحصول على الخدمة متعددة إن أي شباك أو وحدة كما في البنوك والشكل التالي يبين طبيعة الخدمة:

الشكل رقم (1-2) نظام انتظار واحد، و عدة مراكز لتقديم الخدمة وبمرحلة واحدة



المصدر: سهيلة عبد الله سعيد، الأساليب الكمية وبحوث العمليات ، دار الرابطة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، طبعة أولى 2007، ص340.

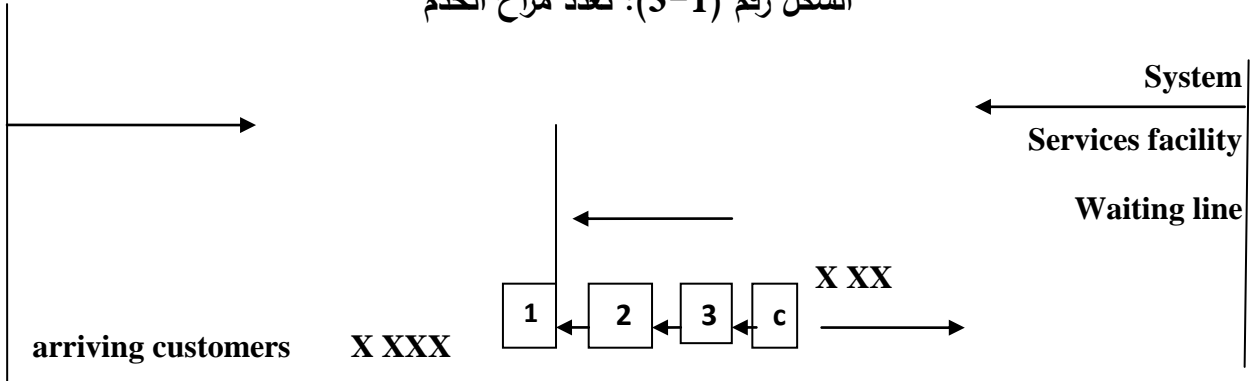
يتكون هذا النظام من عدة مراكز لتقديم الخدمة نفسها وعلى مرحلة واحدة لطالبيها المتواجدين في صف انتظار واحد، وما يميز هذا النظام عن السابق انه يقلل من وقت الانتظار لأنه يقدم الخدمة لأكثر من طالب لها في نفس الوقت.

3/ نظام انتظار ذو مراكز أداء خدمة واحدة وبمراحل متعددة:

كما في خطوط الإنتاج عند معالجة البضاعة في عدة مراحل ويتسلسل تتابعي، أو كما في إنجاز المعاملة في دائرة خدمية معينة بعد مرورها بكل الإجراءات الروتينية اللازمة لها، كما في شكل أدناه.¹

1-سهيلة عبد الله سعيد، الأساليب الكمية وبحوث العمليات، دار الرابطة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، طبعة الاولى 2007-ص ص 339 إلى 341

الشكل رقم (1-3): تعدد مراحل الخدم



المصدر: سهيلة عبد الله السعيد، الأساليب الكمية وبحوث العمليات، دار الراجية لنشر والتوزيع، عمان الأردن الطبعة الأولى 2007 ص 341.

في هذا النظام تقدم الخدمة لطلابها على عدة مراحل وفي نهاية هذه المرحلة يحصل على الخدمة الكاملة، يمكن ان يتشكل بعد كل مرحلة صف انتظار كما يمكن ان ينتقل طالب الخدمة مباشرة الى المرحلة الموالية دون الدخول في صف جديد.

المبحث الثاني: جودة الخدمات

يعتبر تحقيق جودة الخدمة من الأهداف التي تسعى أي منظمة خدمية للوصول إليها، باعتبار أن الخدمات أصبحت تمثل قطاعا هاما ومكملا لباقي القطاعات رغم كونها من المفاهيم التي يصعب الحكم عليها وتقييمها.

لذا سنتعرض في هذا المبحث الى مفهوم جودة الخدمة، أهميتها، أبعادها، وأساليب تحقيقها.

المطلب الأول: ماهية جودة الخدمات

لجودة الخدمة العديد من التعاريف ومن بينها ما يلي:

1-عرفت جودة الخدمة بأنها" تقديم الخدمة للعملاء وفقا لرغباتهم بعين الاعتبار السوق المحيطة بمنظمة الأعمال"¹

1-عبد الله بن صالح بن رشود-قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير تخصص علوم إدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2008 ص 48

2- "تعرف جودة الخدمات بأنها نوعية الخدمات المقدمة والمتوقعة والمدرّكة التي تمثل المحدد الرئيسي للرضا المنتقع أو عدم رضاه"¹

3- تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء²

4- "تعرف جودة الخدمة على أنها " هي تلك الجودة التي تقوم على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديمها أما البعد الشخصي فهو كيفية تفاعل وتعامل العاملين مع الزبائن"³

5- " هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقفة أو مدرّكة أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، فهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه، حيث يعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها"⁴

وتعرف أيضا على أنها " تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين وانخفاض نسبة الشكاوى"⁵

6- كما يقصد بجودة الخدمة" جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدرّكة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه، وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها ويشير هذا التعريف إلى ثلاث نقاط رئيسية هي:⁶

- **جودة الخدمة المتوقعة** : وتعريف على أنها" تمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة، وتعتمد على احتياجات العميل، وخبراته، وتجاريه السابقة، وثقافته، واتصاله بالآخرين.

¹ محمد جاسم الصميدعي ويشير العلق، أساسيات التسويق الكامل والشامل، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان 2002 ص 48.

² مأمون سليمان الداركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، عمان، دار الصفاء للنشر و التوزيع الطبعة الأولى 2006.

³ مأمون الداركة ، طارق الشلي، الجودة في المنظمات الحديثة طبعة 1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2004 ص 18.

⁴ مأمون داركة، طارق الشلي، الجودة في المنظمات الحديثة مرجع سبق ذكره، ص 19.

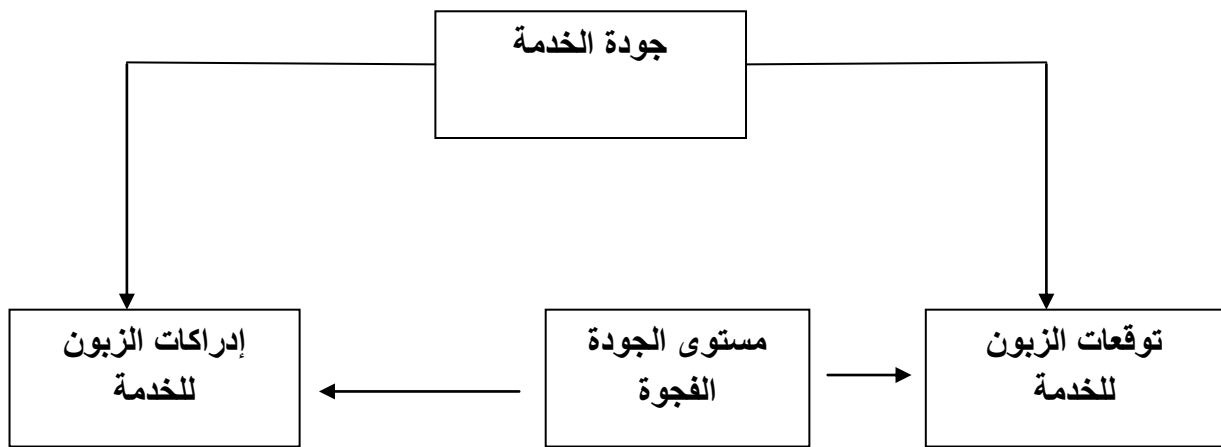
⁵ سميحة بالحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مذكرة ما ستر في العلوم التجارية - تخصص تسويق الخدمات-جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2012 ص 12.

⁶ إبراهيم طمل، تأثير محددات جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون مذكرة ما ستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات-جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013 ص 15.

- **الخدمة الفعلية** : وتتمثل في المستوى الفعلي لأداء الخدمة، فهي الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة.

- **جودة الخدمة المدركة** : وهي الجودة التي يدركها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المجربة، تعتبر جودة الخدمة المقدمة من أهم العوامل المؤثرة على درجة رضا الزبون، وتعد جودة الخدمة المقدمة مؤشرا تنافسيا مهما تعتمد عليها مؤسسات في تدعيم مركزها التنافسي¹.

الشكل (2-1): مفهوم جودة الخدمة



المصدر: عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية طبعة الأولى، دار البيان للنشر والتوزيع، 1999: ص 337.

ويمكن التعبير عنه رياضيا من خلال المعادلة الآتية:

جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي _ توقعات الزبون لمستوى الأداء

من خلال المعادلة يمكن تصور ثلاثة مستويات للخدمة هي: الخدمة العادية وهي التي تتحقق عندما يتساوى آراء الزبون مع توقعاته السابقة عنها، والخدمة الرديئة وهي التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة له، والخدمة المتميزة وهي تلك التي تتحقق عندما يفوق او يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات الزبائن بالنسبة له.

¹- صبيحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون-رسالة ماجستير منشورة جامعة الحاج اخضر -باتنة-كلية العلوم الاقتصادية 2008/2007 ص 32.

المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمات

تشكل أهمية الجودة في خدمة الزبائن، مركز الصدارة لدى كافة المنظمات ويمكن توضيح أهمية جودة الخدمة في أربع أسباب رئيسية هي:¹

1- نمو مجال الخدمة : قد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمائية مازالت في نمو متزايد ومستمر .

2-ازدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

3-فهم العملاء : إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم.

4-المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل اجتذاب عملاء جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على العملاء الحاليين، ولتحقيق ذلك لابد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

- ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص إن جودة الخدمة تمثل معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع توقعات العملاء لهذه الخدمة وبشكل مستمر مما يضمن الرضا الدائم للمستفيدين ويحقق للمنظمة ميزة تنافسية بالنسبة للآخرين.

المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة

تعتبر الجودة محصلة لمجموعة من الأبعاد الإستراتيجية، حيث أن الجودة تبدأ من معرفة ما يحتاجه المستهلك وتحديد الأبعاد التي يمكن الاعتماد عليها في تصميم المنتج (السلعة،الخدمة)، الذي يرضيه

¹ - مأمون الداركة،مرجع سبق ذكره ص 151

وبذلك ظهرت الحاجة إلى طرق جديدة في التفكير من أجل خدمة المستهلكين، وتشير الدراسات والأبحاث التي تم إجرائها في مجال جودة الخدمات إلى تقييم جودة الخدمة من خلال الأبعاد التالية:¹

1- الاعتمادية: reliability

هي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه، فالعميل يتوقع ان تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء تماما مثلما تم وعده وان يعتمد على مقدم الخدمة من هذه الناحية بالذات.² وأن يعتمد على المورد في هذا المجال بالذات، وقد يسأل المستفيد "هل لي أن أطمئن بأن سيارتي سوف تكون بأيدي ميكانيكي ماهر وأن تتم صيانتها بالوقت المحدد" وقد نجد زبونة في صالون تجميل تسأل الكوافير "إنني مدعوة الليلة لحفلة خاصة، فهل أعول عليك في أن ترتب وتسرح لي شعري بحيث يكون أنيقا ومتميزا حقا وبالوقت المحدد؟"³

2- الاستجابة: (responsives)

وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للزبائن من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة، فمثلا ما ه و مدى استعداد ورغبة المنظمة في تقديم المساعدة للزبائن أو حل مشاكله المحددة؟

ويتضمن هذا البعد أربع متغيرات، تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.⁴

3- التعاطف:

التعاطف يشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكل هو العمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية، ويشمل هذا البعد على خصائص مثل مدى توفير الخدمة من حيث الزمان

1- حنان بوعندل، أهمية استخدام نموذج صفوف الإنتظار في تحسين جودة الخدمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، تخصص علوم تجارية وعلوم التسويق، تخصص محاسبة ومالية جامعة أم البواقي، 2014/2015، ص 50.

2- حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن 2009، ص 243.

3- حنان بوعندل، أهمية استخدام نموذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات، نرجع سبق ذكره، ص 50.

4- هاني حمد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ص 95.

والمكان والاتصالات، ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد، فالتعاطف يعني درجة الرعاية والاهتمام الشخصي بالمستفيد، ومن معايير التقييم لهذا البعد:

اهتمام شخصي بالمستفيد، تلبية حاجات المستفيد بروح من الود واللفظ.

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول أن بعد التعاطف يشير إلى العلاقة والتفاعل بين مراجعي المؤسسة وأعضاء الفريق الإداري، ويقصد به وجود الثقة والاحترام واللياقة واللفظ والسرية والتفهم والإصغاء والتواصل بين مقدمي الخدمة والمستفيدين منها، إذ تسهم العلاقة الجيدة بين الطرفين إلى إنجاح الخدمة واستجابة المستفيدين فضلا عن أن التعاطف يضع مصلحة المستفيدين في مقدمة اهتمامات الإدارة والعاملين في المؤسسة وتلبية احتياجاتهم.¹

4- الأمان:

هو خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة.²

5- الملموسية:

وتشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة الخدمية مثل المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم، ففي الكثير من الأحيان يلجأ العميل إلى الحكم على جودة الخدمة من خلال الخصائص الشكلية المرافقة للخدمة كالتسهيلات المادية، التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة، المظهر الداخلي وتصميم المحل أو المؤسسة وديكوره لخلق جو مريح للعميل.³

¹ - محبوبي ريمة، قياس جودة خدمات المشروع من وجهة نظر الزبائن، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص إدارة مشاريع-جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2015/2016، ص 9.

² - محمد خثير-العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الهدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، جامعة خميس مليانة-مجلة الريادة الاقتصادية الأعمال، المجلد 03-العدد 2017/04، ص 32.

³ - بوعنانوردين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير تخصص علوم التسويق، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2006/2007 ص 72.

المطلب الرابع: مراقبة جودة الخدمة

هناك العديد من التقنيات التي يمكن استخدامها في مراقبة جودة الخدمة، وهذه التقنيات يمكن حصرها في ثلاثة أنواع:

1- تحليل الأداء الداخلي؛

2- تحليل إشباع الزبون؛

3- بحوث السوق الخاصة؛

أ/- تحليل الأداء الداخلي:

أن تحليل الأداء الداخلي يجب أن يشمل جميع العاملين بالمنظمة من أجل قياس نجاح التخطيط المعد من قبل المنظمة الخدمية، ولكن ليس من الضروري أن يرتبط ذلك بالجودة فقط، إن جودة الخدمة يجب أن تستخدم تحليل الأداء الداخلي من أجل قياس الجودة القياسية (المعيارية) المنجزة على الواقع، إن هذه الخطوة يجب أن تأخذ وبسرعة لرد الفعل اتجاه جودة الخدمة المقدمة، مؤشرات المبيعات وبيانات التقارير الداخلية و التي لا يكون تخص مباشرة أساس الجودة، بل يجب أن توضح مدى مراقبة جودة الخدمة المقدمة، إن الزبون يحتفظ بمعايير أو مستويات تمثل مفتاح الحكم على جودة الأداء، إن جميع العاملين في مختلف المستويات داخل المنظمة الخدمية يجب أن يشملوا في إجراءات المراقبة على جودة الخدمة وهذا ما يساعد على تحديد وحل كافة مشاكل جودة الخدمة، بالإضافة إلى أن بحوث السوق الداخلية يجب أن تستمر لكي تضمن عدم حدوث فجوات في جودة الخدمة مستقبلاً، لذلك فإن جميع العاملين يجب أن يعملوا من أجل تعظيم جودة الخدمة من خلال الأداء الأفضل لجميع العاملين كلا حسب موقعه واختصاصه في المنظمة الخدمية.

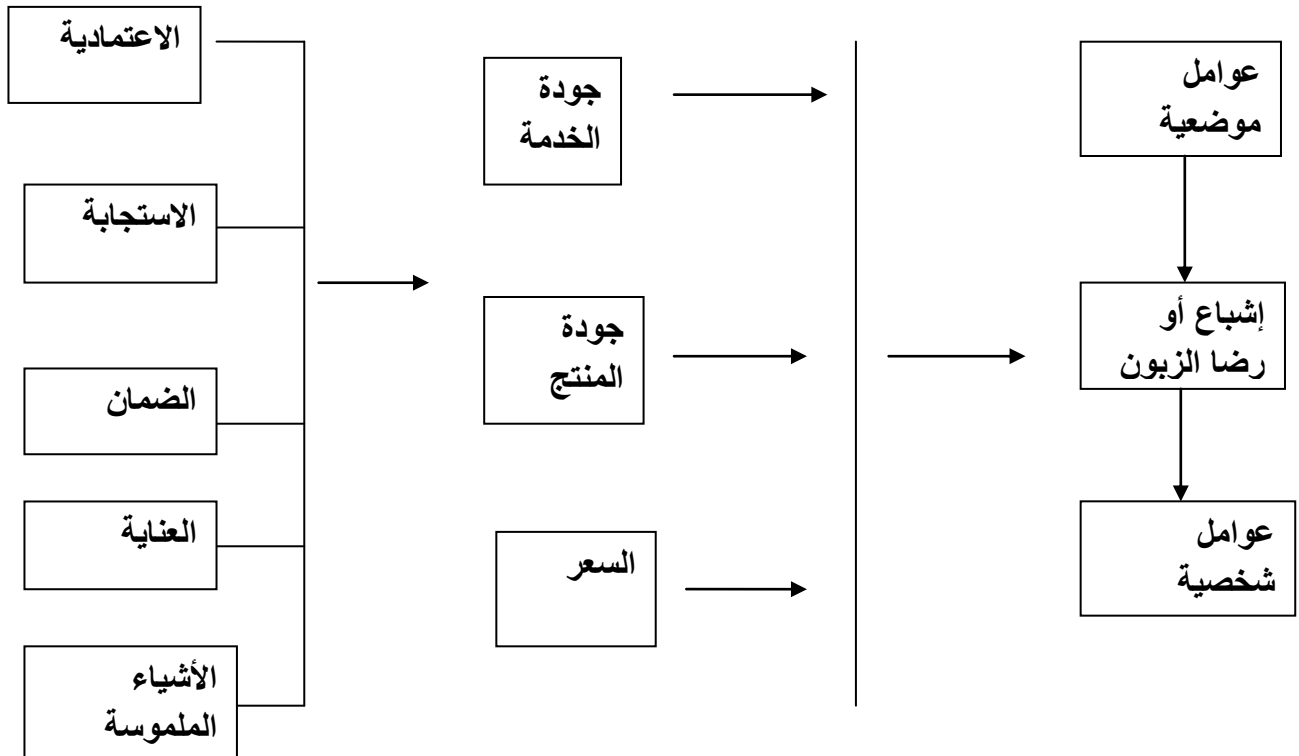
ب/- تحليل إشباع الزبون:

إن الإشباع يمثل الحالة التي يحصل فيها المستهلك على ما يريده من منافع أو فوائد لدى شرائه سلع أو خدمة، وهذا يتم من خلال الحكم على هذه السلع أو الخدمة بأنها تقدم مستوى مرضي من المنافع التي ينتظرها هذا المستهلك من خلال إدراكه وتوقعاته، ولذلك فإن مصطلح الإدراكات يعتبر ملازماً أو مرتبطاً

لمصطلح التوقعات، والسبب لأن التوقعات غير ثابتة بل هي متحركة بنفس الوقت فإن التقييم يختلف من وقت لآخر ومن شخص لآخر ومن ثقافة لثقافة أخرى حيث يعتبر أن الخدمة ذات جودة أو تشبع وترضي الزبائن اليوم قد تكون مختلفة في المستقبل ولا تحقق له الإشباع المطلوب، إن الجودة و الإشباع والرضا تستند على مدى إدراكات الزبائن للخدمة، إن الزبون يستلم الخدمات وبالواقع فإنه يستلم جودة الخدمة التي كيف تشبعه وترضيه، وهذا مرتبط بالتجارب و الخبرة لدى هؤلاء الزبائن¹.

كما سبق وإن أشرنا بأن للخدمة عدة أبعاد أو سمات، فإن أحد الطرق لقياس إدراكات الزبون للجودة ورضاه أو إشباعه يمكن أن يتم من خلال تلك السمات الخمسة، وهذا يعني أن تقييم الزبون لمدى جودة الخدمة من خلال نظرة تكاملية لهذه السمات (المحصلة النهائية) وليس بالاعتماد فقط على بعد واحد أو بعدين للحكم والتقييم، بهذا الصدد قدم كل من (zeithmal nd Bither 2000 p75)، نموذجاً بسيطاً يربط بين إدراكات الزبون للجودة وإشباع ورضا هذا الزبون، وكما موضح في الشكل التالي:

شكل رقم (2_2): ادراكات الزبون للجودة وإشباع رضا الزبون



source: PaRasurman, zeithmal nd Bither,2000,p75.

¹ - محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره،ص 97.

ج/-بحوث السوق الخاصة:

هذا النوع من البحوث يتضمن العديد من التقنيات، ولكن الأكثر شيوعاً هو طريقة أو تقنية ما تسمى المتسوق السري أو الخفي.

إن هذه الطريقة تفيد في بحوث السوق، وفقاً لهذه الطريقة فإن القائم بالبحث يقوم بزيارة فروع مقدم الخدمة باعتباره زبون اعتيادي، بذلك فإنه يستطيع أن يرى جميع العاملين في الموقع الذي يتواجد فيه وكذلك الزبائن، وكيف يقوم هؤلاء العاملين بأعمالهم كيف يقدمون خدماتهم للزبائن، أسلوب التقديم، مستوى التفاعل مع الزبائن، طريقة الاتصال، الاهتمام بالزبون ما يريد و العناية به، كيف يتم الحوار بينهما، قدرة مقدم الخدمة على الاستجابة لطلبات الزبائن..... الخ، من المعايير التي يتم من خلالها قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة، إن هذه الطريقة تستخدم بكثرة في القطاع المصرفي و المؤسسات العقارية، المؤسسات الصحية الكبيرة، المطاعم الكبرى ذات الفروع المتعددة، أما الطريقة الأخرى فهي تقنية الملاحظة، أو المشاهدة وهي تستخدم لمعرفة مدى تطبيق العاملين لمعايير الجودة القياسية (المعياري)، وهذا يتم من خلال ملاحظة سلوك القائمين على تقديم الخدمة من ناحية تطبيق المعايير الموضوعة بجودة الخدمة أم لا، وتستخدم كثيراً في قطاع الفنادق، القطاع الصحي، إن ملاحظة سلوك الزبائن و العاملين يساعد كثيراً على التغلب على المشاكل التي تواجه الخدمة وجودتها، أن المقترحات التي تقدم بعد انتهاء الملاحظة تضع الحلول للمشاكل التي تواجه عدم تطبيق معايير الجودة المعيارية.¹

المطلب الخامس: أساليب تحقيق جودة الخدمة

تحرص العديد من المنظمات الخدمية على تطوير وتحقيق مستوى جودة خدماتها باستخدام مجموعة من الطرق والأساليب التالية:²

1) - الاستخدام المستمر للدراسات والبحوث:

إن الفشل في الوصول إلى خدمات ذات جودة عالية من قبل المنظمات إلى اللجوء إلى استخدام البحوث كوسيلة لتجميع المعلومات وتحقيق الفهم عن توقعات العملاء للخدمة وتقييماتهم للأداء الفعلي لها.

¹-محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره ص 100، 99.

²- حداد عوض بدير، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، البيان للنشر والطباعة، مصر 1999، ص 306.

(2) -تحليل شكاوى العملاء:

نعتبر شكاوى العملاء مؤشرا خطيرا لمستوى جودة الخدمة المقدمة وبالنسبة لبعض المنظمات فإن هذه الوسيلة تعتبر الأداة الرئيسة للتعرف على أداء العملاء.

فإن النتائج النهائية سوف تتمثل في زيادة درجة التحفيز والرضا بين العاملين ومن ثم تحقيق مستوى مرتفع من جودة الخدمة، وهو ما يؤدي في النهاية إلى مقابلة توقعات العملاء وتحقيق رضاهم وولائهم للمنظمة.

(3) -سرعة التصدي لمشكلات العملاء:

في دراسة أجريت عام 1988 عن درجة رضا عملاء بعض المنظمات الخدمية عن أسلوب تلك المنظمات في المشكلات والتصدي لها والتعامل معها وجاءت النتائج كما يلي:¹

- تختلف نسبة رضا العملاء عن حل المشكلات باختلاف طبيعة نشاط المنظمة فقد بلغت هذه النسبة 76% بالنسبة للاتصالات الهاتفية 46% بالنسبة لشركات التأمين 35% بالنسبة للبنوك

- يؤثر أسلوب التعامل مع الشكوى على احتمالات إعادة الولاء وبصفة عامة، كلما زاد التعامل الفعال مع الشكوى كلما زاد احتمال إعادة الشراء والعكس الصحيح.

ويعرض الجدول التالي النتائج الدراسية فيما يتعلق بالعلاقة بين أسلوب التعامل مع الشكوى واحتمالات إعادة الشراء.

الجدول (1-1): نوايا إعادة الشراء عند وجود الشكوى

مستويات التعامل مع الشكوى	احتمال إعادة الشراء
وجود شكوى لم يتم الإفصاح عنها	9%
تقييم شكوى لكنها لم تحل	19%
حل شكوى بالأساليب العادية	54%
حل الشكوى بسرعة	83%

المصدر: عبد العزيز أبونبغة: تسويق الخدمات المتخصصة ، الورق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2005، ص

.28

¹ - عبد العزيز أبو نبغة دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة الورق للنشر و التوزيع، عمان 2005، ص ص 27،28.

حيث يؤثر سلوك حل الشكوى في فرض قيام العملاء بالتوصية لدى عملاء آخرين بالتعامل مع منظمة خدمية ومدى رضاهم على مستويات الخدمة المقدمة كما تقوم بها مؤسسة خدمية متخصصة، وعادة ما يكشف هذا التحليل بعض الجوانب الهامة مثل المعايير التي يستخدمها العملاء للحكم على نواحي الضعف في الأداء والتوقعات ومن ثمة توفير قاعدة من المعلومات والتي تفيد في رسم السياسات التي تساعد على تحسين الجودة.

(4) - العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات:

إن وضع معايير ومراجع لتحسين جودة الخدمة تعتبر غير ذات قيمة ما لم يتوافر لدى المنظمة قاعدة من الأفراد الذين يتمتعون بالاتجاه الإيجابي والمقدرة على تحقيق تلك المعايير وتشير نتائج الدراسات إلى أن نحو ثلث مكملات الجودة تنحصر في ضعف مهارات مقدمي الخدمة أو افتقارهم للرغبة في العمل وتدني نظرتهم للعميل ولذا فإن المنظمة يجب أن تكون حريصة على انتقاء أفضل العناصر التي سوف تقوم بالعرض الفعلي للمنظمة.

(5) - الاهتمام ببرامج التسويق الداخلي:

إن مجرد الحصول على أفضل العاملين قد لا يمكن المنظمة من تحقيق الأداء المتميز ولكت يجب أن يتوافر لدى هؤلاء العاملين على أنهم عملاء داخلي وإلى أن وظائفهم على أنها منتجات داخلية. وأن المنظمة يجب أن تبذل جهودا معينة لبيع الوظائف للعاملين واقتناعهم بها لشرط مسبق لتحقيق النجاح في النظر إليهم كسوق أول من وجهة نظر المنظمة وأن الهدف النهائي للتسويق الداخلي يتمثل في تحفيز مقدم الخدمة وزيادة إدراكهم بأهمية العميل وتحقيق العناية به.

(6) - تعليم العميل عن الخدمة:

يمكن للمنظمة تعزيز مصدر قيمتها لدى العميل من خلال بدل جهود ملموسة لتعليمه وتطوير معرفته بالخدمات المقدمة، ولا شك أن زيادة إلمام العميل بالخدمات يزيد من قدرة على اتخاذ قرار أفضل ومن ثم تحقيق درجات أعلى من الرضا عن هذه الخدمات وتتخذ عملية التعلم عدة أشكال أبرزها:¹

¹ - ثابت عبد الرحمان إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية الإسكندرية 2009 ص 185.

- تعريف العميل بكيفية إنجاز بعض الخدمات بنفسه.

- تعريف العميل متى يستخدم الخدمة.

- تعريف العميل كيف يستخدم الخدمة مثلا ذلك وسائل تقليل معدلات التأثير في صفوف الانتظار للوصول إلى الخدمة.

- شرح مبررات إتباع المنظمة سياسات معينة قد لا تلقى قبولا لدى العميل أو تحظى برضاه.

(7) - تنمية ثقافية تنظيمية تدعم الجودة:

يتطلب تحقيق التميز في الخدمة أن تصبح الجودة قيمة تنظيمية يتولد عنها الإشباع والرضا لتحفيز العملاء ولإيجاد هذه الثقافة فإن الأمر يتطلب:

- وجود معايير متفق عليها للجودة.

- استقطاب أفراد مؤهلين وقادرين على تحقيق تلك المعايير.

- تشجيع إداري للمقترحات والآراء بشأن تحسين الجودة.

(8) - تأكيد دور فرق الجودة:

يتمثل أحد المتطلبات البارزة لتحقيق جودة الخدمة في وجود ما يسمى بفرق الجودة ويقصد بفرق الجودة "مجتمع العاملين" الذين يتوافر لديهم المقدرة على التنسيق والعمل المشترك أو الرغبة في تحقيق الأداء المتميز وتوليد الشعور بالرضا لدى العملاء.

ويعتبر هذا الفرق أداة لتحفيز كما تستمد أهميتها من كون أن إنجاز الخدمة يتطلب غبي الغالب تضافر جهود أكثر من موظف في أكثر من موقع فهذا الاعتماد المتبادل يجعل من العمل كفريق أحد محددات نجاحه في أداء الخدمة وتشير الدراسات والأبحاث إلى أن العاملين في الوحدات التي تتجح في تحقيق مستويات متميزة من الخدمة يتوفر لديهم الخصائص التالية:

- الشعور بأن كل فرد هو جزء من فريق يسعى إلى تحقيق هدف مشترك.

- سيطرة روح التعاون بدلا من التنافس في العلاقة بالزملاء.

- الشعور بالولاء والانتماء لمؤسسة خدمية.

- الإدراك بأن الهدف النهائي هو نجاح الفريق في تحقيق التميز وخدمة العملاء.

(9) - وجود تعهد أو التزام إداري نحو جودة الخدمة:

يرتبط تحقيق الفعالية والنجاح ببرامج جودة الخدمة أو العناية بالعملاء بضرورة إحداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة ككل بدءاً من الإدارة العليا وانتهاءً بالمستويات التنفيذية ويتطلب ذلك توافر أنماط قيادية فعالة يتوافر لديها:

- رؤية واضحة لأهداف النشاط ورسالته

- المقدرة على إيصال وتحقيق الفهم لتلك الأهداف.

- القدرة في التصرفات والعمل.

- الإيمان بالتميز والقدرة على تحقيقه.

- الحماس والولاء

ولا شك أن القيادة الفعالة في جميع المستويات تمثل الأساس في تحقيق النجاح للبرامج وجودة الخدمة.¹

المطلب السادس: نماذج جودة الخدمات

قد توصل الباحثون إلى تحديد نموذجين لتقديم جودة الخدمة يعتمدان بشكل أساسي على مجموعة المؤشرات التقييمية القابلة للتكيف أو التعديل حسب نوع الخدمة.

1- نموذج الخدمة:

يسمى بـ servqual ظهر خلال الثمانينات من خلال الدراسات التي قام بها كل من "zeilmal, parasurman"، وذلك بغية استخدامه في تحديد مصادر مشاكل الجودة و المساعدة في تحسينها.

¹ - محمد صالح الحناوي، اسماعيل السيد، قضايا إدارية معاصرة الطبعة الثانية، الأردن، الجامعة الإسكندرية، 1999، ص ص 91، 92.

إن تقييم الجودة حسب نموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها، أي معرفة وتحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة، ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية (خدمة الجودة = الإدراك - التوقع).¹

وقد توصل berry وزملائه خلال 1985 من خلال الدراسات إلى أن المحور الأساسي في تقييم جودة الخدمة وفقاً لهذا النموذج ويتمثل في الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته بشأنها.

ويعتمد بناء هذا النموذج على تحديد الخطوات التي أخذها بعين الاعتبار عند تحليل وتخطيط جودة الخدمة، وقد حدد نموذج الفجوة الفجوات التي تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة.

Service : يعني جودة الخدمة مكون من كلمتين

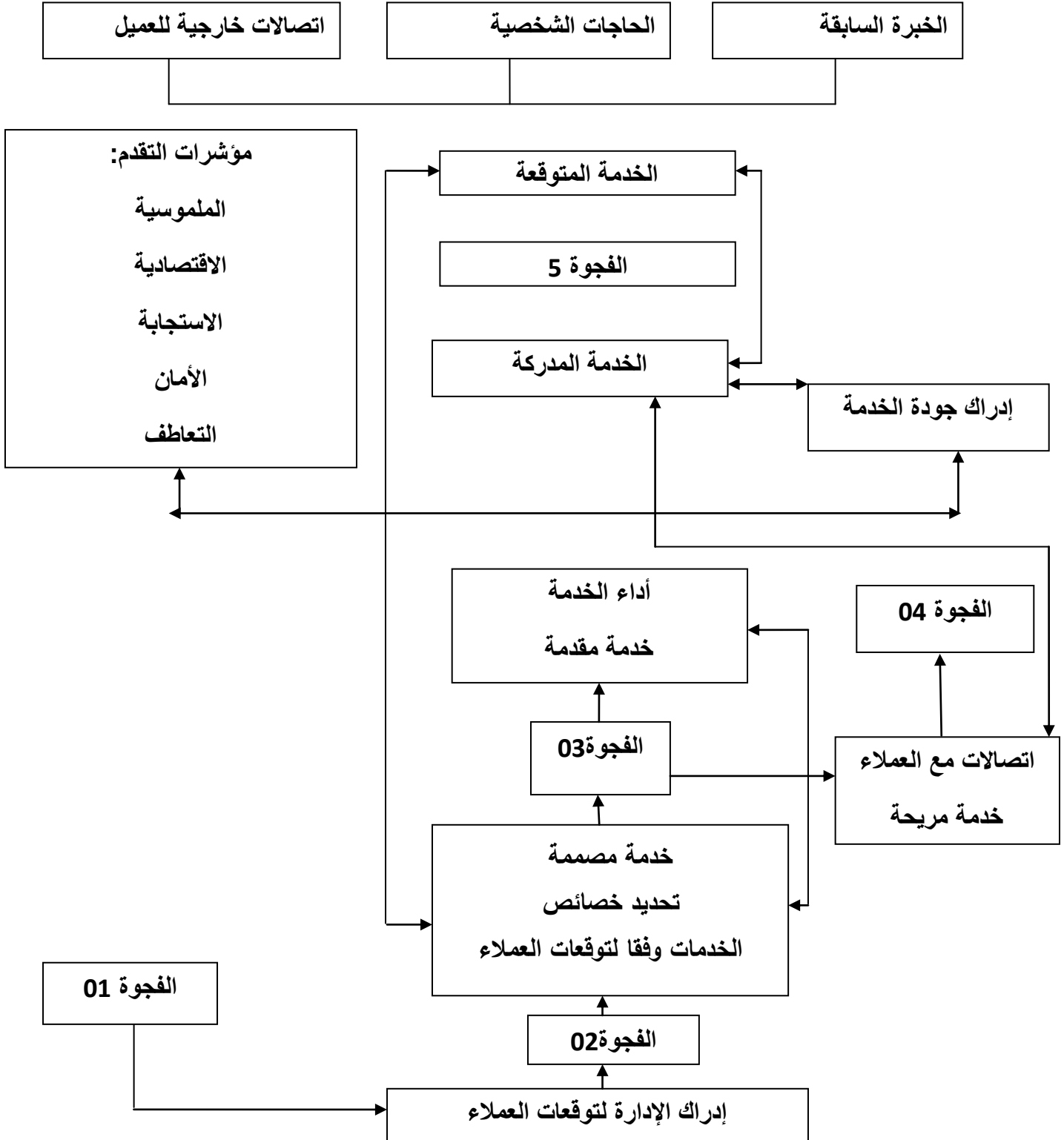
Service : أي الخدمة

Quality : الجودة

¹ - ناجي المعلا، قياس الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الإدارية المجلد 25 عدد 02 جوان 1998، ص 362.

وتتمثل في خمس فجوات يمكن توضيحها من خلال الشكل الآتي

(2-3): نموذج الفجوات QVRESUAL



Source : lambine j,jmarketing,strategie et operationnel bund,paris,2002,p345

- **الفجوة 01** : وتنتج عن الاختلاف بين توقعات العميل وإدراك إدارة المؤسسة الخدمية، فقد تدرك دائما وبدقة رغبات العملاء وكيفية حكم العميل على مكونات الخدمة لقلة المعلومات في السوق وأنماط الطلب.
- **الفجوة 02**: وتشير إلى عدم وجود تطابق المواصفات الخاصة مع إدراك الإدارة لتوقعات العميل بحيث أنها غير قادرة على ترجمة ذلك إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة.
- **الفجوة 03**: وهي فجوة بين مواصفات الخدمة الموضوعية و الأداء الفعلي لها، فإذا تمكنت المؤسسة الخدمية من وضع المواصفات المطلوبة في الخدمة فلا يمكن أداء هذه الخدمة بسبب وجود مواصفات معقدة وغير مرنة وعدم تدريب العمال على أدائها أو عدم إقناعهم بالمواصفات المطلوبة، بسبب عدم وجود الحافز الكافي لأداء هذه الخدمة.
- **الفجوة 04**: وترتبط هذه الفجوة بين الخدمة المربحة والخدمة المقدمة، أي أن الوعود المعطاة من خلال الأنشطة الترويجية لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة لوجود ضعف في التنسيق بين العمليات والتسويق الخارجي للمؤسسة.
- **الفجوة 05**: تتعلق هذه الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المؤداة، وهذا يعني أن الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة المدركة وتكون محصلة لجميع الفجوات بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة أداء المؤسسة.¹

التقليل من الفجوات:

- يعتبر التوقع (رقم 5)، الفجوة الرئيسية وذلك لأن الفجوات السابقة (رقم 01،02،03،04)، هي التي تسبب اتساع أو تقلص هذه الفجوة والذي من شأنه التأثير على جودة الخدمة المقدمة، والذي من شأنه التأثير على جودة الخدمة المقدمة، ولكي يتم غلق أو تقليل من فجوة التوقعات لابد من:²
- غلق الفجوة بين توقعات العملاء وإدراك الإدارة لهذه التوقعات والتي تنشأ عن النقص في فهمها أو سوء تفسير حاجات ورغبات العملاء، من خلال البقاء عن قرب من العملاء والقيام ببحوث ودراسات لأسواقها للتعرف على حاجاتهم وقياس مدى رضاهم عن الخدمات التي يتم تقديمها لهم.

¹- ناجي المعلا، مرجع سبق ذكره ص 362.

²- محمد عبد العظيم، السوق المتقدم، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2008 ص 115،114.

- غلق الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء ومواصفات جودة الخدمة الناتجة عن قدرة الإدارة على ترجمة حاجات العملاء إلى نظم جيدة لتقييم الخدمة، وهذا يكون بوضع معايير للخدمة المتميزة.

- غلق فجوة المبالغة في الوعود التي تتجم عن استخدام حملات إعلانية خادعة أو مضللة تعمل على إعطاء العملاء وعودا أكثر مما يمكن للشركة تقديمه من خدمات أو تطبيق شعار "بالغ في وعودك وضاعف جهودك".

وقد ذكر العملاء أن نموذج "servqual" لا يركز فقط على نتائج الخدمة بل أيضا على عمليات تسليم الخدمة والعلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والعملاء.

2- نموذج الأداء الفعلي:

يعرف هذا النموذج باسم "servpere" ظهر خلال 1992 نتيجة للدراسات التي قام بها كل من Taylor و gvonim وتعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوما اتجاهيا يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، ويعرف الاتجاه على أنه تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة.¹

جودة الخدمة = الأداء الفعلي.

يقوم نموذج الأداء الفعلي على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي لها، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالعميل فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها لمنع الاتجاهات التي قد تصاحبها، وهي دالة الإدراكات العملاء السابقة وخبرات وتجارب التعامل مع المؤسسة ومستوى الرضا والأداء العالي للخدمة.

فالرضا حسب هذا النوع يعتبر عاملا وسيطا بين الإدراكات السابقة للخدمة والأداء العالي لها، وضمن هذا الإطار تتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف العميل، وفي هذا الصدد يرى أحد الباحثين أن الأولى نحو الخدمة (أي تقييم الخدمة من طرف العميل)، وأي تقييم مع المؤسسة يعتبر دالة لتوقعات العميل حول الخدمة.

1- ثابت عبد الرحمن ادريس، كفاءة الخدمات اللوجستية- مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص 299.

وتتضمن عملية تقييم الجودة وفق هذا النموذج الافتراضات التالية:¹

- في غياب خبرة العميل السابقة في التعامل مع المؤسسة فإن توقعاته حول الخدمة تعد أولية لمستوى تقييمه لجودتها.
- بناء على خبرة العميل السابقة المتراكمة كنتيجة لتكرار التعامل مع الشركة فإن عدم رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة يقوم على مراجعة المستوى الأول للجودة.
- إن الخبرات المتعاقبة ستقود إلى مراجعات إدراكية أخرى لمستوى الجودة، وبالتالي فإن تقييم العميل لمستوى الخدمة يكون محصلة لكل عمليات التعديل الإدراكي التي يقوم بها العميل فيما يتعلق فيما يتعلق بجودة الخدمة، وهكذا فإن رضا العميل عن مستوى الأداء الفعلي للخدمة له أثر يساعد في تشكيل إدراكات العميل للجودة، وعند تكرار الشراء فإن الرضا يصبح أحد المدخلات الرئيسية في عملية التقسيم. وعليه نخلص إلى أن الاتجاه كأسلوب لتقييم جودة الخدمة يتضمن الأفكار التالية:
- أن الأداء الحالي للخدمة يحدد بشكل كبير تقييم العميل بجودة الخدمة المقدمة فعليا من المؤسسة الخدمية.
- ارتباط الرضا بتقييم العميل لجودة الخدمة أساسية الخبرة السابقة في التعامل مع المؤسسة.

¹- ثابت عبد الرحمن ادريس، كفاءة الخدمات اللوجستية- نفس المرجع السابق، ص 300

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

في هذا المبحث سوف نتكلم عن معظم الدراسات التي لها علاقة بالموضوع من خلال متغيرات الدراسة والمتمثلة في صفوف الانتظار وجودة الخدمات وهذا عن طريق مجموعة من الدراسات السابقة والتي سنتكلم عنها في المطالب التالية:

المطلب الأول: دراسات سابقة حول: صفوف الانتظار

1- دراسة د. عبد الحسين حسن الطائي: إنصاف باسم مهدي المسعود: تحديد النموذج المناسب لنظرية صفوف الانتظار لتحسين الخدمة المصرفية، في هذا البحث إلى محاولة دراسة وتحليل صفوف الانتظار للتقليل من وقت الانتظار والحصول مع الخدمة اللازمة من المصارف واختيار أفضل عدد ملائم لقنوات الخدمة الذي يؤدي لخدمة جيدة للزبائن، وقد توصلت الدراسة إلى أن أفضل عدد لقنوات الخدمة هي ثلاث قنوات بدلا من اثنتين ما يؤدي إلى صغر حجم صف الانتظار وعدم ضياع وقت الزبائن إن نسبة انشغال مقدم الخدمة تتخفض كما ازدادت قنوات الخدمة و العكس بالعكس.

كذلك متوسط عدد الزبائن الطالبين للخدمة في نظام وفي الصف يتناسب تناسبا عكسيا مع عدد قنوات الخدمة، فكلما ازداد عدد قنوات الخدمة انخفض عدد الزبائن الطالبين للخدمة والعكس بالعكس.

ومن النتائج أيضا متوسط الوقت الذي يستغرق كل زبون في النظام وفي الصف ينخفض بازدياد عدد قنوات الخدمة والعكس بالعكس.¹

2-دراسة دريدي أحلام،أ.د يحيياوي مفيدة) بعنوان دور نماذج صفوف الانتظار في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية دراسة حالة مؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة(أحمد قبايلي بن رمضان)

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية ولتحقيق هذا الهدف تم صياغة نموذج صفوف الانتظار وكله باستخدام برمجية الطرق الكمية

(dniwrofMQwos)،حيث طبقت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة (احمد

قبايلي بن رمضان) خلال فترة الممتدة من 2017/03/05 إلى 2017/04/30

- عبد الحسين حسن الطائي،إنصاف باسم مهدي مسعود، تحديد النموذج المناسب لنظرية صفوف الانتظار لتحسين الخدمة المصرفية، مجلة
¹جامعة بلاء العلمية، المجلد السادس علم العدد الأول: 2018.

توصلت الدراسة إلى تقديم نموذج بديل لتحسين الوضع الحالي الموجود في المؤسسة محل الدراسة حيث ساهم في هذا البديل في تحسين جميع المؤشرات الأداء.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها في هذا المقال عدم توفر الأشخاص المتخصصين في أساليب بحوث العمليات في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة وكذلك عدم وجود أقسام أو مصالح في المؤسسة تهتم بحل مشاكل المختلفة بالطرق العلمية بصفة عامة وبأساليب بحوث العمليات الخاصة وكذلك من بين النتائج أنه قد ساهم النموذج المخترع في إبراز دور نماذج صفوف الانتظار في تحسين مختلف مقاييس الأداء في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة حيث تحقق النموذج المقترح النتائج التالية:

-احتمال أن يكون النظام مشغولا في وحدة زمنية معينة أو معامل الاستخدام انخفاض بسبب زيادة متركز الخدمة جديد من 0,9476 إلى 0,4738 أي أن النسبة أيضا التي يكون فيها مركز خدمة (تلقح الأطفال) مشغول تتخفف أيضا من 94,76% إلى 47,38% من وقت العمل، وهذا ما يدل أيضا على زيادة وقت فراغ كل مركز خدمة وهذه النتيجة.

تدل على أن الازدحام الذي كان في حالة وجود مركز خدمة فقط قد انخفض في حالة إضافة مركز جديد.

كما أن إضافة مركز خدمة جديد يساعد في تخفيض الزمن الذي يقضيه الطفل من أجل الحصول مع الخدمة وتحسن ملحوظ في كل مؤشرات أداء فمتوسط عدد الأطفال المنتظرين في صف الانتظار انخفض من 17 طفل إلى عدم وجود صف الانتظار وهذا ما أدى إلى انخفاض متوسط عدد الأطفال في النظام من 18 طفل إلى طفل واحد يتلقى خدمة التلقح والنتيجتين السابقتين كان لهما تأثير مع الوقت الذي يقضيه الطفل في النظام قد انخفض أيضا من 40 دقيقة إلى 2 دقيقة أي تقريبا انخفض إلى وقت الخدمة فقط.¹

3-دراسة بن فرحات خليفة، بن عدة محمد أمين 2017: من خلال هذه الدراسة تم تطبيق نماذج صفوف الانتظار لتقييم الأداء وتحسن فعالية الخدمات في مركز البريد، حيث أن الهدف الرئيسي من هذه

¹ - دريدي أحلام، يحيوي مفيدة، دور نماذج صفوف الانتظار في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية- مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المجلد 07 العدد 1- 2018.

الدراسة هو معرفة أهمية هذه الأساليب وكيفية تطبيقها لمساعدة متخذي القرار بطريقة عملية لاجتياز مشكلة ظاهرة الانتظار.

وبعد القيام بالدراسة تم التوصل إلى جملة من النتائج:

- بفضل استخدام نماذج صفوف الانتظار تم تسجيل انخفاض في وقت الوحدة المستغرق في النظام مقارنة مع وضعها الحالي وذلك يدل على تحسين مستوى الخدمة على مستوى مركز البريد.
- إن الاعتماد على الخبرة والتجربة في اتخاذ القرارات أو تقييم الأداء أصبحت غير مجدية في أغلب الأحيان.

توصلت هذه الدراسة إلى تقديم بديل لتحسين الوضع الحالي الموجود في مركز البريد حيث ساهم هذا البديل في تحسين جميع مؤشرات الأداء، حيث انخفض وقت الانتظار وكذا عدد الوحدات الموجودة في صف الانتظار، فعليه فإن هذه الدراسة أثبتت مرة أخرى أهمية استخدام الأساليب الكمية سواء لاتخاذ القرارات أو لتقييم الأداء في المؤسسات الجزائرية.¹

4-دراسة هند سعدي 2011: استخدام نماذج صفوف الانتظار لتحسين فاعلية الخدمات في المراكز الصحية

عرضت الباحثة في هذه الدراسة تطبيقاً لنظرية صفوف الانتظار مع ظاهرة الانتظار في أحد مستشفيات ولاية ميلة بعرض تحسين فاعلية الخدمات في المراكز الصحية، من خلال هذه الدراسة تم تطبيق نماذج صفوف الانتظار لتحسن فاعلية الخدمات في المستشفى، هذه الدراسة طبقت على المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمسيلة، حيث أن الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو تطبيق الأساليب الكمية لمساعدة متخذ القرار بطريقة علمية في حل مشكلة صفوف الانتظار، وذلك لأهمية المؤسسات الخدمة العمومية ودورها في دقة عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لأي مجتمع مما يستدعي التعرف على الأساليب المنتجة في هذه المؤسسات والعمل على ترشيد القرارات باستخدام الأساليب الكمية، وذلك إمداد الدار في مجال الأساليب الكمية بمعلومات مستمدة من دراسة ميدانية قائمة على أساس عملي لمؤسسة خدمية عمومية ومن نتائج هذه الدراسة:

¹- بن فرحات خليفة، بن عدة محمد أمين، تطبيق نماذج صفوف الانتظار لتقييم الأداء وتحسين فاعلية الخدمات في المراكز البريد، مذكرة ماجستير 2017.

- عند وصول المرضى غير محدد، كما أن الوصول عشوائي، وبعد مراقبة عملية وصول المرضى لقاعة الفحوصات العامة الخاصة بالنساء والأطفال لوحظ الوصول الكبير من طالبي الخدمة مع ضيق مكان الاستقبال مما يصعب مهمة العمل في كثير من الأوقات.

- عدم الاستخدام لنماذج صفوف الانتظار في اتخاذ القرار في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمسيلة.¹

5-دراسة رشيد علاب تحسين خدمات الموائى باستخدام نماذج صفوف الانتظار 2007:

عرض الباحث في هذه الدراسة تطبيق لنظرية صفوف الانتظار على ظاهرة الانتظار في المؤسسة المينائية لولاية سكيكدة بغرض تحسين خدمات الموائى

من خلال الدراسة تم توضيح الدور الذي يمكن أن تلعبه نظرية صفوف الانتظار في المساعدة على تحسين الخدمة المقدمة من طرف الميناء وذلك من خلال إيجاد توليفة أمثلية بين تكاليف إنشاء هياكل جديدة (تمديد الأرصفة) من شأنها تخفيض زمن انتظار هذه السفن.²

6-دراسة راضي عبد الله علي، عروبة رشيد البدارن تطبيق أساليب صفوف الانتظار دراسة ميدانية في مديرية تقاعد البصرة:

يهدف هذا البحث إلى كل مشكلة الاختناقات والوصول إلى الحد الأمثل من القنوات تؤدي الخدمة في مديرية تقاعد البصرة بالشكل الذي يغطي حاجة المحافظة ومن بين الاستنتاجات المتوصل إليها أن معدل الانتظار الفرد الواحد في المديرية مرتفع والسبب يعود إلى ارتفاع عدد المتقاعدين المراجعين إضافة إلى عدم ملائمة النموذج الرياضي المطبق حالياً (M\mC)

- إن معدل وقت الخدمة للمراجع الواحد منخفض في النظامين (M\m) و (M\M) بسبب عدم كفاية عدد الحاملين في كل قناة قياسياً بمستوى الزخم الفعلي وكذلك وقت استراحة الموظف قليلة جداً مما يرجعه ويؤخر في أداء الخدمة.

من خلال الزيارات الميدانية لوحظ أن:

أ- ارتفاع مستوى الزخم في المديرية بسبب كثرة عدد المتقاعدين الراحين وقلة الخدمة المقدمة لهم.

ب- إن عدد كبير من المراجعين تزد لهم معاملاتهم وعدم إتمامها بسبب وجود نقص فيها.

¹ - هند سعدي، استخدام نماذج صفوف الانتظار لتحسين فاعلية الخدمات في المراكز الصحية، مذكرة ماجستير - المسيلة 2011/2012.

² - رشيد علاب، تحسين خدمات الموائى باستخدام نماذج صفوف الانتظار، مذكرة ماجستير 2007.

ج- إن طريقة ترتيب القسم غير ملائمة لتحقيق الإنسانية المثلى للعمل.

د- شاهدنا كذلك أن مسؤول قسم التخصيص ليقوم بتوزيع معاملات التقاعد مع الموظفين المتخصصات بشكل عادل مما تؤدي إلى المشاحنات بين الموظفين وهذا يؤثر سلبا على تأدية الخدمة للمتقاعد.¹

المطلب الثاني: دراسات سابقة حول جودة الخدمات:

1-دراسة (سميحة يلحسن) سنة 2012 والتي هدفت إلى معالجة هذا الموضوع من الناحية النظرية الذي يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات من حيث مؤشرات ونماذج قياسها بالإضافة إلى تطرق قياس رضا الزبون لمعرفة درجة رضاه عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة. وركزت بالتحديد على مدى تأثير جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة موبيليس على رضا الزبون، وذلك باستخدام مقياس الأداء **repvres** وأختصرت **ivreseCecnamrofrep** بأبعاده الخمسة والذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون، حيث تقوم مشكلة الدراسة على تحديد مدى صلاحية مقياس الأداء المذكور لقياس رضا الزبون من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمة والعمل على دعمها وتطويرها.

- يركز مفهوم جودة الخدمة على المحافظة على الزبائن وتحقيق رضاهم وذلك بتقديم المؤسسة لخدمات تتطابق مع توقعاتهم أو تفوقها.

- تعتبر الجودة ميزة تنافسية، كونها تستخدمها كإستراتيجية من بين الاستراتيجيات التي تحقق رضا الزبون.

- هناك العديد من الطرق لقياس الرضا منها القياسات الدقيقة، الكمية، الكيفية، بالإضافة إلى النماذج ونذكر منها نموذج عدم المطابقة، نموذج المعايير المعتمدة على الخدمة للرضا أو عدم الرضا.²

2-دراسة(نائل صفدي، ومويد شحادة ومعاذ شحادة) سنة 2011: حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دراسة مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، كما هدفت إلى التعرف على دور متغيرات الدراسة نحو موضوع الدراسة ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها، وبعد عملية جمع الاستبيانات تم ترميزها، وإدخالها للحاسوب ومعالجتها إحصائيا باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم

¹- راضي عبد الله علي، عروبة رشيد البدان، تطبيق أساليب صفوف الانتظار، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 15 ايار 2005 جامعة البصرة.

²- سميحة يلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2012.

الاجتماعية (ssps) وقد استخدم الباحثون التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (t) للعينات المستقلة، وتحليل التباين الأحادي ومعامل الفا كرونباخ. وبالتالي النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة هي:

- اتضح أن هناك رضا عن طبيعة وظروف العمل حيث بلغت نسبة الرضا (78،4%)، توفر لهم فرص اكتساب المهارات والخبرات.

- كما تبين أن درجة الرضا عن أنظمة الترقية والحوافز كانت متوسطة بدلالة النسبة المئوية التي بلغت (61،4%)، حيث يعتقد الموظفون أن هناك دور المحسوبية والواسطة في الترقية وأن هناك دور الاعتبارات السياسية والدينية في الترقية.

- كما اتضح أن درجة الرضا عن العلاقة مع المسؤولين بلغت (79،4%)، حيث تبين أن المسؤولين يحترمون أداء الآخرين واقتراحاتهم كما اتضح أن المسؤولين يساهمون في حل المشكلات.¹

3-دراسة(نجاة صغبرو): "تقييم جودة الخدمات الصحية، أجرت دراسة حالة على بعض المؤسسات الاستشفائية الخاصة بباتنة، تناولت الموضوع تحت إشكالية "كيف يمكن تقييم مستوى جودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات الصحية؟" إذ ركزت في دراستها على توضيح المفاهيم النظرية حول جودة الخدمة الصحية والتعرف على تقييم المرضى لمستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة لهم.²

4-دراسة (يونس مقادي ومحمد الشورة): سنة 2011 حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة محددات جودة خدمات الهاتف النقال التي تقدمها شركات الاتصالات الأردنية وعلاقتها بمستويات الرضا لدى الزبائن لتلك المؤسسة من وجهة نظر العاملين في الجامعات الأردنية في مدينة عمان وعددها 23 جامعة ولغايات تحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم مجموعة من الفرضيات واختبارها من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل ب: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري واختبار ارتباط بيرسون واختبار الانحدار البسيط.

أما عينة الدراسة فشملت (200) عضو وهم (100) عضو هيئة تدريس (100) موظف من مختلف الجامعات الأردنية وتم اختيارهم كعينة عشوائية بسيطة وفقا للنتائج التي تم التوصل إليها إذ تبين أن جميع محددات جودة خدمات الهاتف النقال المتمثلة ب الاعتمادية والأمان والمصادقية والاستجابة والجدارة

¹ - نائل صفدي ومؤيد شحادة ومعاذ شحادة، مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، مذكرة ماجستير 2011.

² - نجاة صغبرو، تقييم جودة الخدمات الصحية، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة 2011/2012.

والملموسة والاتصال (لها أثر على مستويات الرضا من وجهة نظر العاملين في الجامعات الأردنية اتجاه الخدمات المقدمة).

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوتاً في إجابات أفراد العينة نحو محددات جودة الخدمات وكان ترتيبها حسب درجة الموافقة عليها من قبل الزبائن وهي كالتالي:

- فيما يتعلق بالملموسية فقد حققت موافقة عالية إذ بلغ المتوسط العام للفقرات الملموسية (3,95) وبذلك تكون إجابات الأفراد العينة إيجابية نحو عامل الملموسية ويعزز الباحثان ذلك إلى المظهر اللائق لموظفي المؤسسة بالإضافة إلى المظهر الجميل للمؤسسة.

- فيما يتعلق بالأمان فقد حققت موافقة عالية إذ بلغ المتوسط العام للفقرات الأمان (3,87)، وبذلك تكون إجابات أفراد العينة إيجابية نحو عامل الأمان ويعزز الباحثان ذلك إلى شعور أفراد العينة بالاطمئنان بالتعامل مع المؤسسة إضافة إلى تقديم المؤسسة خدمات خالية من المخاطر.

- فيما يتعلق بالاستجابة فقد حققت موافقة عالية إذ بلغ المتوسط العام للفقرات الاستجابة (3,61) وبذلك تكون إجابات أفراد العينة إيجابية نحو عامل الاستجابة ويعزز الباحثان ذلك إلى الاستعداد التام لموظفي المؤسسة للأفراد العينة بالإضافة إلى توفر لوحات إرشادية بهدف تسريع الخدمة.¹

5- دراسة (بوعنان نور الدين): بعنوان جودة الخدمات وأثرها برضا العملاء، دراسة ميدانية في مؤسسة مينائية بسكيكدة، جامعة المسيلة 2007، حيث وجه الباحث اهتمامه بصورة مباشرة على جودة الخدمات ونماذج قياسها بالإضافة إلى معرفة حاجات وتطلعات الزبائن ومعرفة السلوك الشرائي لهم في الخدمات التي تقدمها لهم، وطرق قياس الرضا ومن النتائج المتوصل إليها الباحث في هذه الدراسة هو عدم توفر العاملين على المعلومات التي يطلبها الزبائن مما يجعلهم يبحثون على المعلومة في مكاتب أخرى، وأيضاً عدم وجود أماكن كافية²، لتوقيف السيارات والشاحنات ويرجع ذلك إلى صغر مساحة ميناء سكيكدة مما يصعب من أداء الخدمات بشكل جيد وهذا ما يجعل العملاء يتذمرون ومن النتائج أيضاً عدم مراعاة عمال وموظفي المؤسسة المينائية لسكيكدة للوقت الخاص بتقديم الخدمة، وهناك جانب إيجابي لجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسة وهي توفير تجهيزات ومعدات متطورة التي تساهم في رفع جودة الخدمة المينائية وتقليل الوقت، فتسعى جاهدة إلى تلبية حاجات ورغبات زبائنهم ثم كسب رضاهم.

¹ - بونس مقدادي ومحمد الشورة، محددات جودة خدمات الهاتف النقال التي تقدمها شركات الاتصالات الأردنية، مذكرة ماجستير 2011.

² - بشير عباس محمود العلق، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية، مذكرة ماجستير، جامعة الزيتونة الأردنية 2002.

6-دراسة (بشير عباس محمود العلق): بعنوان قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية جامعة الزيتونة الأردنية 2002، هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة الخدمات التي تقدمها المختبرات الطبية ومراكز الأشعة في الأردن من وجهة نظر المستفيدين وذلك باستخدام نموذج جودة الخدمة ونموذج أداء الخدمة وتوضيح الفروق إذ وجدت بين نتائج القياس.

جودة الخدمات التي تقدمها المختبرات الطبية ومراكز الأشعة باستخدام نموذج أداء الخدمة، حيث كانت النتائج في الحالة الأولى سلبية بينما في الثانية إيجابية كما أظهرت النتائج أن المستفيدين من خدمات المختبرات الطبية ومراكز الأشعة يولون أهمية نسبة عالية للجوانب الملموسة

المطلب الثالث: دراسات سابقة حول جودة الخدمة وصفوف الانتظار

1- دراسة بحري توفيق 2018: حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور استخدام نظرية صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة المسيلة، لبحوث العمليات دور حيوي وفعال في حل المشاكل التي تحول دون الوصول إلى مستوى عالي تحدي التحكم في طوابير الانتظار، من هنا برزت نظرية صفوف الانتظار التي تهدف إلى تحسين مستوى أداء تقديم الخدمة، لذا هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على نماذج صفوف الانتظار واختبار فاعليتها في الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك" وكالة المسيلة" من خلال العمل على تحديد الخدمات التي تعاني من الازدحام وتحديد التوزيعات التي من معدلات الوصول (s\m\m)، تتبعها كل المواقف للنظام المدرس، وتم تقديم نموذج وأزمنة الخدمة وتطبيق النموذج المقترح تمثل في زيادة شبك تقديم خدمة جديدة، والذي من شأنه تقليص وقت الانتظار وبالتالي الرفع من مستوى جودة الخدمة المقدمة الأمر الذي ينبثق عليه رضا العملاء ونيل ولائهم.¹

2- دراسة د، ملال ربيعة ود هوارى مغنية 2017:هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية للصحة الجوارية بسعيدة الشمال (صراي عبد الكريم) كنموذج عن المؤسسات الصحية وذلك باستخدام برنامج mQswodniw، قمت خلال هذه الدراسة تبين لنا أهمية الدراسة الإحصائية لظاهرة الانتظار التي يعاني المرضى في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الشمال (صراي عبد الكريم) بسعيدة منها عند تلقيهم الخدمة وقد قدمت نظرية

¹- بحري توفيق، دور استخدام نظرية صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ما ستر-جامعة مسيلة 2018.

صفوف الانتظار من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة نموذجاً يرتكز على أسس علمية، وذلك لفعاليتها في تحديد المشكل وحجمه، بالإضافة إلى المساعدة التي تقدمها لمتخذي القرار من أجل اتخاذ القرارات المناسبة التي من شأنها تقليص الانتظار إلى أقصى حد ممكن.

فمن خلال الدراسة التطبيقية وجدنا في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الشمال (صراي عبد الكريم) بسعيدة، تعاني من مشكل صف الانتظار، وهذا ما أدى إلى استياء المرضى وعدم الرضا لديهم، واتضح هذا في نتائج الدراسة الميدانية وذلك بإضافة مركز خدمة جديد (طبيب عام) ودراسته إحصائياً على مستوى هذه المؤسسة، وجدنا أن جميع مؤشرات الأداء قد تحسنت وأصبحت ترضي توقعات المرضى.

3-دراسة (قاسمي السعيد، سعدي هند) 2015: تطبيق نماذج صفوف الانتظار لقياس جودة الخدمة الصحية خدمات المؤسسة العمومية الإستشفائية بالمسيلة.

من خلال التحقق من الأفكار النظرية عند تطبيقها ميدانياً فالمستشفيات باعتبارها فاعلة ولها تأثير كبير على درجة تقدم الدول فهي المؤسسة الأكثر التصاقاً بالجماهير، لذلك لا بد من الاهتمام بالخدمات التي تقدمها هذه المستشفيات من أجل رضا المريض باعتباره المستهدف من هذه العملية، وللوصول إلى تحقيق هذا الهدف كان لا بد من تطبيق الأساليب الكمية، ومن بينها نماذج صفوف الانتظار، ومن خلال دراستنا وجدنا أن المؤسسة العمومية الإستشفائية بالمسيلة تعاني من مشكل صف انتظار أمام قاعة الفحوصات العامة هذا ما أدى إلى عدم رضا المريض، وهذا ما كشفت عليه نتائج الدراسة الميدانية.

بينت نتائج الدراسة الميدانية أن وصول المرضى كبير مما جعل العمل في قاعة الفحوصات العامة يكون مشغولاً 91% وهذا يدل على كثرة التراحم، وأيضاً متوسط وقت الوحدة المستغرق في الصف طويل جداً مما يؤدي إلى تذمر المرضى وعدم رضاهم، فهذا ما أدى إلى التفكير في إضافة محطة خدمة جديدة.¹

4-دراسة حنان بوعندل سنة 2014: بعنوان أهمية استخدام نموذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات، دراسة حالة مكتب بريد الجزائر (هواري بومدين)، أم البواقي.

قد هدفت هذه الدراسة إلى تبيان دور نماذج بحوث العمليات في مجال إدارة الأعمال بوجه عام وكيف يمكن لنظرية صفوف الانتظار كنموذج من نماذج بحوث العمليات بوجه خاص أن تساعد على اتخاذ القرار المناسب والأمثل لتحسين جودة الخدمات البريدية.

وبالتالي النتائج المتوصل إليها من خلال دراستنا هي:

¹ - د، ملال ربيعة، هواري مغنية : دور استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مجلة اقتصاديات الكمال والتجارة العدد الرابع 2014

- تعتبر بحوث العمليات من أهم الأدوات التي تساعد متخذي القرارات في مجال إدارة الأعمال في اتخاذ القرارات المناسبة بصورة علمية دقيقة، وذلك نتيجة قدرتها على تبسيط ونمذجة المشاكل المعقدة
- جودة خدمة الزبون ونجاحها مرتبط بمجموع النظم والأساليب التي يستعملها العاملون لتقديم خدمات بالاعتماد على المهارات والقدرات الشخصية في التعامل مع المستفيدين بصورة مميزة وجذابة وهذا ما يضمن استمرار العلاقات التفاعلية والتبادلية على المدى الطويل مما يكسبها ميزة تنافسية تضمن بقاء واستمرار المؤسسة وتعود عليها بالفائدة.
- افتقار مؤسسة بريد الجزائر -أم البواقي- لأقسام أو مصالح تهتم بحل المشاكل المختلفة بالطرق والكمية.¹

5-دكتور حازم محمد إبراهيم مطر: صفوف الانتظار وجودة خدمات الرعاية الصحية

حددت هذه الدراسة واقع جودة خدمات الرعاية الصحية بمستشفيات الريف والمدينة، كما حددت الدراسة معوقات تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات الريفية والحضرية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من المقترحات لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية، وأوضحت نتائج الدراسة أنه خدمات فروق ذات دلالة إحصائية بين مقدمي الخدمات بالمستشفيات الريفية ومقدمي الخدمات بالمستشفيات الحضرية في واقع جودة خدمات الرعاية الصحية، مما يشير إلى عدم صحة الشق الثاني للغرض الأول للدراسة ومؤداه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مقدمي الخدمات بالمستشفيات الريفية ومقدمي الخدمات بالمستشفيات الحضرية في واقع جودة خدمات الرعاية الصحية، كما توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مقدمي الخدمات بالمستشفيات الحكومية في المعوقات التي تواجه تحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية وذلك لصالح مقدمي الخدمات بالمستشفيات الريفية، مما يشير إلى عدم صحة الشق الثاني للغرض الثاني للدراسة ومؤداه توجد فروق جوهرية بين مقدمي الخدمات بالمستشفيات الريفية ومقدمي الخدمات بالمستشفيات الحضرية في المعوقات التي تواجه تحقيق جودة الخدمات الرعاية الصحية.²

6- دراسة (دريدي أحلام) سنة 2011: حيث هدفت الدراسة إلى معرفة دور استخدام نماذج صفوف

الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة (رزيق يونس)، من أبرز المشاكل التي لاحظناها وبكثرة في المؤسسات الصحية وجود صفوف

¹- حنان بوعدل، أهمية استخدام نموذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات، مذكرة ما ستر 2014.

²- حازم محمد إبراهيم مطر: صفوف الانتظار وجودة خدمات الرعاية الصحية

طويلة من المرضى، أما مراكز الخدمة وطول زمن انتظار المرضى الذي قد يؤدي أحيانا إلى تدهور حالتهم الصحية أكثر والتي لها تأثير مباشر على جودة الخدمة الصحية المقدمة، وعليه فإن هذه الدراسة تهدف إلى معرفة ودور استخدام أحد نماذج بحوث العمليات وهو نموذج صفوف الانتظار والتي تساعد بطريقة علمية في تحسين جودة الخدمات الصحية، توصلت الدراسة إلى إضافة مركز خدمة جديد (طبيب عام) يساعد في تخفيض الإزدحام وتقليص وقت الانتظار وهذا ما دل عليه التغيير الإيجابي في مؤشرات الأداء فقد انخفض وقت انتظار المريض في النظام للحصول على الخدمة من 33،9 دقيقة إلى 2،9 دقيقة وبالرجوع إلى توقعات طالبي الخدمة نجد أن هذا البديل أفضل بكثير من الوضع القائم حيث مجد أن أغلبية المرضى تقدم لهم الخدمة بمستوى الجودة والمرغوب والمتوقع وعليه فإن هذه الدراسة أثبتت أنه من الممكن استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، لهذا توصي بضرورة استحداث قسم خاص ببحوث العمليات في المؤسسات الجزائرية عامة والصحية خاصة، والتي تعتبر جميعها متأخرة جدا في هذا المجال رغم الفوائد الكثيرة التي يعود لها هذا القسم على كل المؤسسة وفي مختلف المجالات، وأيضا تدريب العاملين في المؤسسات على استخدام مختلف أساليب بحوث العمليات وذلك بتنظيم دورات تدريبية على استخدام وتطبيق هذه الأساليب وذلك من أجل تنمية مهاراتهم¹

¹ - دريدي أحلام، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مذكرة ماجستير 2014.

المطلب الرابع: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تم في هذا الفصل استعراض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة وتنوعت الدراسات السابقة بين دراسات محلية وعربية، وقد ركز الباحث على الدراسات الحديثة حيث كانت أحدث دراسة 2018 وكانت أقدمها 2002 وقد وجد الباحث أن هذه الدراسات قد تعددت واختلفت باختلاف الأهداف والقطاعات والبيئات والمتغيرات التي تناولتها والمنهجيات التي اتبعتها. وقد اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في:

- أن جودة الخدمات لها تأثير على الرضا ونية الاستخدام وكل النتائج كانت إيجابية ومرضية.
- اقتصرت الدراسة الحالية على خمس محددات (جودة الخدمات على عكس بعض الدراسات السابقة)
- وتتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة التي تكلمت عن جودة الخدمات أو عن محدداتها في المجال النظري، إضافة إلى التطرق إلى رضا الزبون حول صفوف الانتظار حيث سيتم تطبيق محددات جودة الخدمات في الدراسة الحالية على مؤسسو خدمة في مجال الاتصال والتي هي مؤسسة موبيليس. وقد تبين لنا أن موضوع قياس جودة الخدمات هو محل الاهتمام، حيث أنجزت دراسات عديدة مستعملة مختلف النماذج قياس جودة الخدمة، ومدى تأثيرها على الزبون وذلك في مجالات خدمية متنوعة. وقد اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث القطاعات التي تناولتها حيث بعض الدراسات تطرقت إلى القطاع الصحي وأخرى إلى قطاع الاتصالات

واختلفت الدراسة الحالية في المحاور التي غطتها الدراسات السابقة من حيث الجانب التطبيقي والتي سوف نتكلم عن بعض التفاصيل كالهيكلة التنظيمي مثلا لمؤسسة موبيليس وبعدها نتكلم عن تحليل العينة المدروسة ونتائجها

وقد قدمت في الأخير عدة نتائج وتوصيات بشكل علمي وكمي من أجل تحسين في جودة الخدمات المقدمة وتقليص أوقات انتظار الزبائن.

وقد اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في الأهداف حيث كل الدراسات حاولت تبيان أهمية نماذج صفوف الانتظار كعلم إداري، ومختلف الفوائد العائدة من تطبيقه في المؤسسات المختلفة وأهمها تحسين جودة الخدمات وكذلك فيما يخص المنهجية المستخدمة فقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، كما استعاننا بعدة أدوات كالاستبيان والملاحظة.

كما اتفقت الدراسة أيضا في بعض النتائج المتوصل إليها كوجود معوقات قد تقف حائلا أمام تطبيق نظرية صفوف الانتظار منها عدم توفر مختصين في هذا المجال وعدم وجود أقسام مختصة في هذا المجال في المؤسسات.

خلاصة الفصل:

يسعى متخذ القرار في المؤسسات الخدمية إلى أن يكون صف الانتظار لتلقي الخدمة أقصر ما يمكن وبالقدر الذي يضمن به رضا الزبون عن هذه الخدمة، ليس هذا فحسب، بل يضمن أيضا عدم مغادرة الزبون دون تلقي الخدمة، ويتعدى ذلك إلى قناعة الزبون بتلقي الخدمة حتى في المرة القادمة. وعلى هذا الأساس تظهر أهمية صفوف الانتظار في تحليل الظواهر التي تتميز بصفوف انتظار طويلة واتخاذ القرار حيالها، كما يجب الإشارة إلى حتمية الاهتمام بدراسة سلوك الزبائن وتحديد احتياجاتهم نحو الخدمة المقدمة ومستوى جودتها، والأخذ بعين الاعتبار المشاكل والمقترحات التي يطرحها الزبون، لأنه الهدف النهائي الذي يجب على المؤسسة إشباع حاجاته ومن ثم تعظيم الأرباح من خلاله.

الفصل الثاني
الإطار النظري
د راسة ميدانية
في وكالة موييليس
فرجيوه

تمهيد الفصل الثاني:

بعد التطرق للجانب النظري الذي تم التركيز فيه على مفهوم صفوف الانتظار، سنتطرق في هذا الفصل التطبيقي إسقاط ماتم الحصول عليه من طرف مؤسسة موبيليس وزبائنها على ما تم تناوله في الجانب النظري، وهذا لغرض معرفة ما إذا كانت الخدمات المقدمة من طرف موظفي ومسيري مؤسسة موبيليس تتسم بالجودة ام لا، إضافة الى معرفة درجة الرضا من عدمه لتلك الخدمات المقدمة لزبائنها وذلك عن طريق القيام بدراسة ميدانية من خلال أخذ معلومات وتوزيع استبيان لمعاملها، لذا سيتم دراسة هذا الفصل بالتطرق إلى المباحث التالية:

_المبحث الأول:تقديم عن شركة موبيليس؛

_المبحث الثاني:تطبيق نماذج صفوف الانتظار لتحسين جودة خدمات وكالة موبيليس التجارية (فرجيو)؛

_المبحث الثالث:عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات؛

_المبحث الرابع:استنتاجات وتوصيات الدراسة؛

المبحث الأول: تقديم عام حول شركة موبيليس

شركة موبيليس فرع من شركة اتصالات الجزائر وهو اول متعامل للهاتف النقال في الجزائر، تتكون من مزيج واسع الاستعمال مع تكنولوجيا حديثة في وسط الاتصالات.

المطلب الأول: تعريف شركة موبيليس ونشأتها

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس أول متعامل للهاتف النقال بالجزائر ظهرت نتيجة لإعادة الهيكلة التي شاهدها وزارة البريد والمواصلات وذلك تطبيقا للإحكام التي جاءت لتحديد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، كما صدر الأمر رقم (2001_04) في شهر أوت 2001 والمتعلق بتسيير وتنظيم وخصوصة المؤسسات الاقتصادية والعمومية ومن هنا تحولت المؤسسة من إدارة إلى شركة

حيث يقع مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم (5) الديار الخمس المحمدية الجزائر العاصمة وفي سنة 2002 منحت شركة اتصالات الجزائر رخصة الهاتف النقال والثابت GSM وانطلقت رسميا في العام بتاريخ 01/01/2003 وفي شهر ديسمبر من نفس السنة تم منح رخصة الهاتف النقال لصالح المجمع الوطني للاتصالات، وقد تفرعت من شركة اتصالات الجزائر في شهر أوت 2003 بمؤسسة تختص بالنشاط في قطاع الاتصالات اللاسلكية هذه المؤسسة هي مؤسسة موبيليس.

وتعتبر شركة ATM شركة ذات أسهم تأسست برأس مال قدره: 1.000.000.00 دج ويقع مقرها الاجتماعي بحي سيدار شارع بلقاسم عماني حيدرة الجزائر العاصمة وقد مرت المؤسسة بمرحلتين على غرار باقي المؤسسات التي تخضع للقانون التجاري الجزائري وهي:

1_ المرحلة الأولى: هي مرحلة الاستثمار أين تمكنت المؤسسة بفضل المجهودات المعتبرة من بسط ونشر الشبكة على مختلف مناطق الوطن حيث كان الهدف دائما هو نشر الشبكة على عموم الوطن حتى تصل إلى 100%

2_ المرحلة الثانية: هي مرحلة الاستغلال والتي تأتي بعد المرحلة الأولى حيث تمكنت الشركة من تحقيق أرباح معتبرة بفعل السياسة الحكيمة وعلى أساس أنها المتعامل الأول للهاتف النقال بالجزائر.

كما تشرف مؤسسة موبيليس على حوالي 112 وكالة تجارية و 60 ألف نقطة بيع على مستوى الوطن في إطار سعيها الوصول إلى أقصى نقطة واستقطاب أكبر عدد من

الزبائن، وقد وصل عدد الزبائن وفق تقديرات رسمية إلى حوالي 10 مليون مشترك سنة 2009.

كما تتكون مؤسسة موبيليس من ثمان (08) وكالات مديريات جهوية وتتمثل فيما يلي:¹

*المديرية العامة للوسط.

*المديرية الجهوية بعنابة.

*المديرية الجهوية بسطيف.

*المديرية الجهوية بقسنطينة.

*المديرية الجهوية بالشلف.

*المديرية الجهوية بوهران.

*المديرية الجهوية ببشار.

*المديرية الجهوية بورقلة.

ومن بين هذه المديريات المديرية الجهوية قسنطينة والتي تشرف على عدة وكالات تتوزع كما يلي: خنشلة، قسنطينة، باتنة، أم البواقي، ميله

وتوجد على مستوى ولاية ميله عدة وكالات تجارية ومنها الوكالة التجارية موبيليس (فرجيو) والتي تعتبر محل دراستنا والتي تأسست في فيفري 2014 وتقع في حي 529 مسكن بجانب محطة المسافرين الشرقية فرجيو.

- وتتمثل الخدمات التي تقدمها هذه الوكالة في:²

- تقديم المعلومات لزبائن حول خدماتها.

- شراء منتج مثل الهواتف وشرايح موبيليس.

- تشغيل أو إلغاء خدمة معينة.

¹- سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مرجع سبق ذكره، ص ص 52،53.

²- وثائق مقدمة من طرف وكالة موبيليس فرجيو.

- الاستماع إلى شكاوى الزبائن.

- تغيير الشرائح ودفع الفواتير.

المطلب الثاني: مراحل تطور موبيليس

لقد مرت شركة موبيليس مند نشأتها بعدة مراحل ومحطات تاريخية جعلتها تتطور سنة تلو الأخرى حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم، حيث تمثلت هذه التطورات فيما يلي:¹

أولاً: سنة 2003 والتي تضمنت المحطات التالية:

- إمضاء عقود مع شركة اركسن عقب طرح لمناقصة دولية لإقامة شبكة الهاتف النقال بنظام ATM بطاقة² تقدر ب 500.000 بخط هاتفي GSM.

- في 31 أوت 2003 تصل إلى 13400 مشترك كلهم من مشترك الدفع المؤجل.

- في 31 ديسمبر 2003 تصل إلى 158000 مشترك كلهم من مشترك الدفع المؤجل ATM

ثانياً: سنة 2004

- جانفي 2004 ترسي هيكلها ولكن مع وسائل قليلة وفعالية محدودة.

- توظيف أكثر من 5000 طلبات عمل.

- ماي 2004 دشنت أول مركز لخدمة المشت.

- أوت 2004 عرضت صيغة خدمة الدفع المسبق ببطاقات تعبئة 2000 دج 1000 دج، حتى 500 دج ATM.

- بيع شرائح الدفع المسبق ب 1000 دج خلال شهر رمضان.

- تخفيضات أسعار المكالمات الدولية تصل إلى 75%

¹- نور الهدى دغيش، تأثير الاتصال التسويقي على جمهور المؤسسة الخدمية دراسة مسحية لعينة من متعملي شركة موبيليس، بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل الماجستير تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015، ص 64.

ثالثا: سنة 2005

- حققت في جوان 2005 حصة سوقية قدرت ب 26% من حصة الإجمالية لسوق الهاتف النقال بالجزائر.
- حققت في سبتمبر 2005 حصة سوقية قدرت ب 74,33% من الحصة الإجمالية لسوق الهاتف النقال.
- إنتاج شريحة أخرى بصيغة الدفع المسبق تحت اسم "موبيلات" ATM

رابعا: سنة 2006

- حققت في جوان 2006 حصة سوقية قدرت ب 88,35% من الحصة السوقية الإجمالية لسوق الهاتف النقال بالجزائر.
 - في سبتمبر 2006 بلغ عدد المشتركين في أم ت أم إلى 6880171 مشترك.
 - الزيادة في عدد المحطات القاعدية، التي وصلت إلى 3424 محطة.
 - الإعلان عن بطاقة تعبئة جديدة ل 200 دج.
 - الإطلاق للمنتج الجديد المسمى ب: MobicaRte
 - رعاية الصالون الدولي للاتصالات بالجزائر.
 - الإطلاق للمنتج الجديد المسمى ب: mobicom. Trd
 - تحسين الخدمات المقدمة لمشاركي الدفع البعدي 061
 - تخفيض أسعار المكالمات الخاصة بخدمة الدفع المسبق.
- خامسا: سنة 2007¹

تضمنت المحطات التالية:

- حققت في ديسمبر 2007 حصة سوقية قدرت ب 2,35% في الحصة الإجمالية لسوق الهاتف النقال بالجزائر أما بلغة المشتركين فقد بلغ عدد المشتركين لنفس الفترة 9692762 مشترك.

¹- نور الهدى دغيش، تأثير الاتصال التسويقي على جمهور المؤسسة الخدمية، مرجع سبق ذكره، ص 65.

- زيادة عدد المحطات القاعدية التي بلغت 4103.
- الزيادة في تكثيف نشاطات الترويجية.
- الإعلان عن إطلاق المنتج الجديد والذي يتمثل في Black Berry
- الأكبر سنة لتغطية الشبكة على المستوى الوطني والتي قدرت ب 70,96 % ATM

سادسا: سنة 2008

حققت في نوفمبر 2008 حصة سوقية قدرت ب 29% الحصة الإجمالية لسوق الهاتف النقال بالجزائر

أما بلغة عدد المشتركين فقد بلغ عدد مشتركين لنفس السنة ب 7177602

- أن تحقيق لهذا العدد من المشتركين يعود إلى: ATM
- الزيادة في عدد المحطات القاعدية التي تجاوزت 4200 وكالة.

- تحقيق 52500 نقطة بيع غير مباشرة.

سابعا: سنة 2010

بمناسبة حلول الشهر الفضيل يطلق موبيليس أول متعامل للهاتف النقال بالجزائر، عرض ترويجي بعنوان "ترحاب برصيد إضافي " موجه لمشركي خدمة الدفع البعدي 0661 حيث يستفيد المشتركون الجدد في خدمة 0661 بساعتين من المكالمات المجانية صالحة نحو كل الشبكات.

ثامنا: سنة 2011

تعلن موبيليس عن مشاركتها في الصالون الدولي لتكنولوجيا الإعلام IT. MED. المزمّن انعقاده من 28 سبتمبر 2011 بقصر الثقافة.

موبيليس ستعرض أيضا خدماتها الحصرية في مجال الهاتف النقال كخدمة "راسيمو" لتهيئة خط مسبق الدفع انطلاقا من حساب بريدي جاري أو خدمة "رصيدي" للاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري بواسطة الرسائل القصيرة SMS

تاسعا: سنة 2012

بحلول شهر فيفري المنصرم قام المتعامل موبيليس بإطلاق عرض جديد لخدمات الانترنت باسم g3+ بمميزات جديدة وسرعة أكبر مقارنة بالعروض السابقة. توفيق هو عرض تقترحه موبيليس على الطلبة الجامعيين في الجزائر.

عاشرا سنة 2013

باطل هو عرض جديد تقترحه موبيليس على مشتركى الدفع المسبق يمكنهم هذا العرض الصالح لمدة 7 أيام من إجراء مكالمات وإرسال رسائل قصيرة SMS مجانية وغير محدودة نحو شبكة موبيليس 24/سا/24 سا وذلك بعد كل تعبئة تزيد قيمتها عن 500 دج باحتساب كل الرسوم.

حادي عشر: سنة 2014

- أطلق موبيليس عرض ترويجي يتكون من هاتفين سامسونغ بسعر 9999 دج.
- أطلقت موبيليس عروض جديدة لجميع الاشتراكات حيث تأتي هذه العروض ومخطط الشبكة من أجل تطوير الخدمات وكذا المنافسي سوق الاتصالات اللاسلكية حيث تمثلت هذه العروض في:
- العرض الأول: عرض 90 دج.
- العرض الثاني: عرض 150 دج.

ثانيا عشر: سنة 2015

- انطلقت موبيليس منذ 25 مارس 2015 في تسويق باك تابلات.
- عرض شريحة سيم g3 و g4 بسعر أولي 100 دج.
- عرض هاتف ملتي ميديا ب سعر 5900 دج زائد شريحة سيم مبتسم ورصيد مجاني.
- عرض تابلات بحجم 7 بوصة من نوع هاواوي مقابل مبلغ 12000 دج.¹

1- نور الهدى دغيش، تأثير الاتصال التسويقي على جمهور المؤسسة الخدمية، مرجع سبق ذكره، صص 66، 67

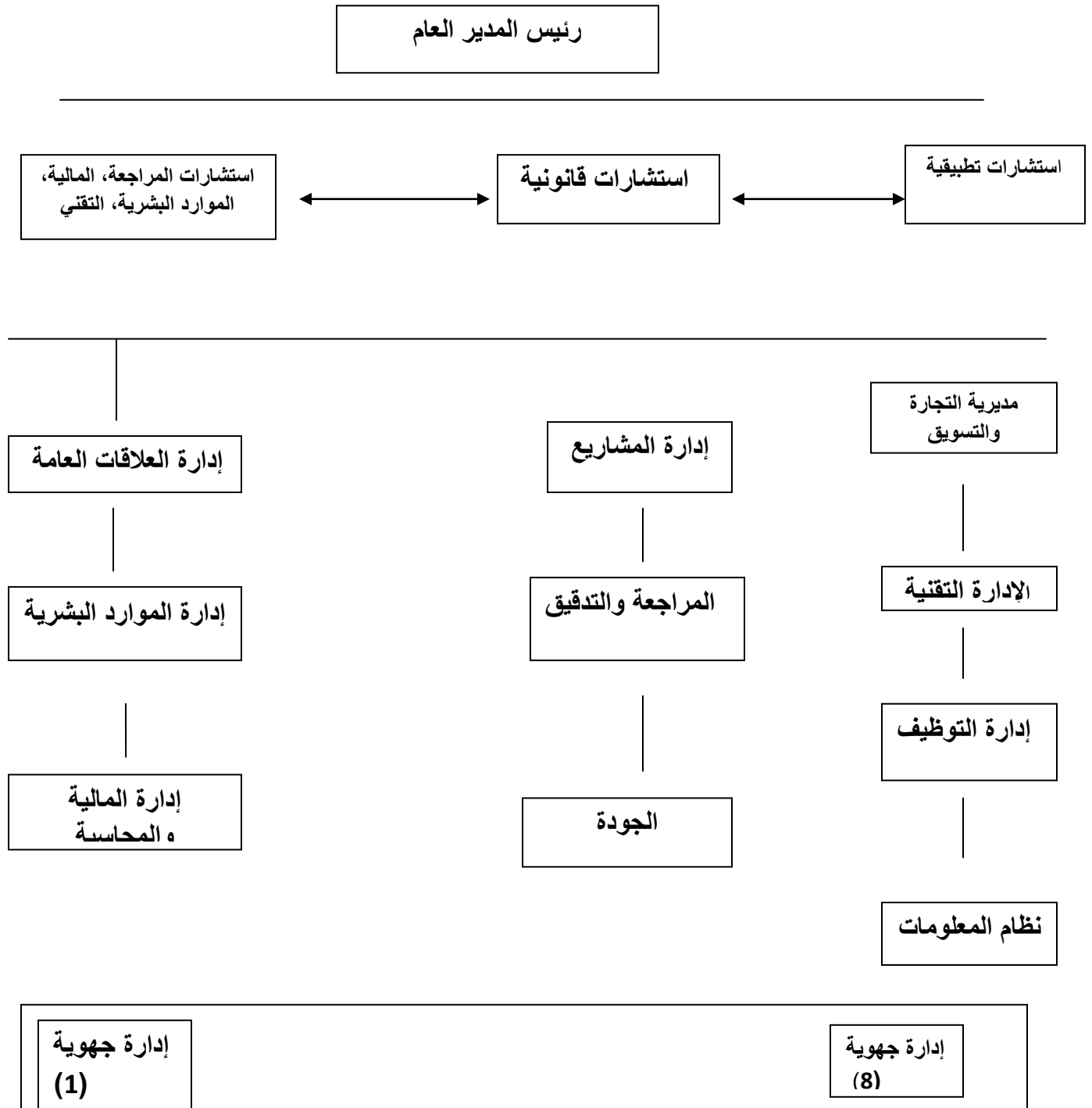
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لشركة موبيليس

تعتمد شركة موبيليس على إدارة منظمة من حيث النشاطات وعمليات تجارية، ويوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي لموبيليس

الهيكل التنظيمي لموبيليس:

تعتمد شركة موبيليس على إدارة منظمة من حيث النشاطات وعمليات تجارية، ويوضح الشكل التالي الهيكل التنظيمي لشركة موبيليس.

شكل (3-1) الهيكل التنظيمي لموبيليس

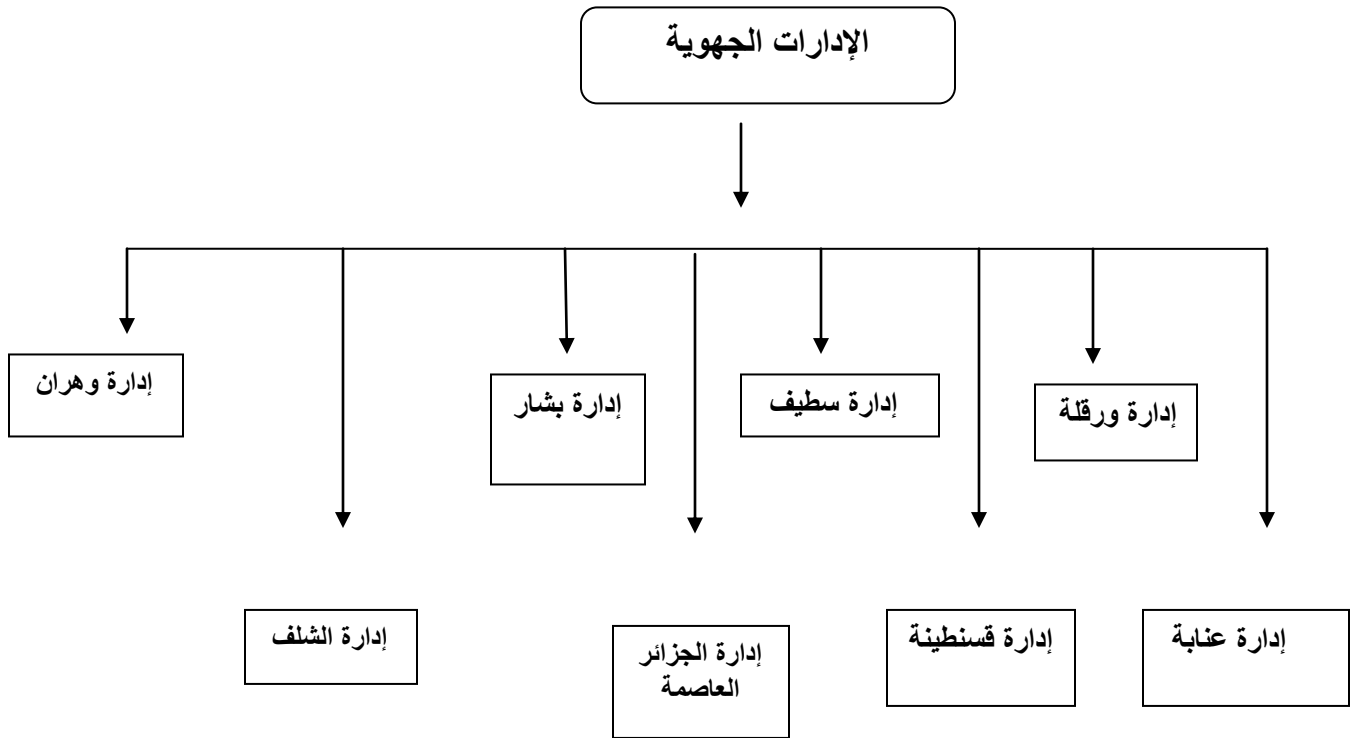


المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة التجارية(فرجيو).

*شرح الهيكل التنظيمي:

- رئيس المدير العام: هو الشخص الذي يعطي الأوامر وهو المسؤول الأول عن كل تطورات الشركة.
 - استشارات تطبيقية: هي التي تهتم بمختلف نشاطات الإدارة والمسؤولية عنها وتتكون من:
 - *إدارة التسويق والتجارة : هي المسؤولة عن كل معاملات التجارية وتسويق الخدمات.
 - *إدارة التوظيف : تتكفل بالتوظيف ومراجعة الطلبات.
 - *نظام الإعلام : تتكفل بنظام الإعلام في المؤسسة.
 - *الإدارة التقنية : هي المسؤولة عن نظام التقني في الشركة.
 - *الإدارات الجهوية : تعتبر كإدارات مسؤولة عن مجموعة من الولايات ،توجد ثمانية إدارات جهوية للاستشارات التطبيقية.
 - استشارات قانونية: هي التي تتكفل بالأمر القانونية للشركة،وتتكون من:
 - *إدارة المشاريع : هي المسؤولة عن تسيير ومراقبة مشاريع الشركة.
 - *المراجعة والتدقيق : تتكفل بمراجعة مختلف أنظمة التسيير.
 - *الجودة : هي المسؤولة عن جودة الخدمات للشركة.
 - إدارة الاستثمارات: تتكفل بكامل الاستثمارات التي تخص الشركة وتتكون من:
 - *إدارة العلاقات العامة : هي التي تتكفل بالعلاقات العامة للشركة داخليا وخارجيا.
 - *إدارة الموارد البشرية : هي المسؤولة عن العمال وتركيب نظام الشركة.
 - *الإدارة المالية والمحاسبة : التي تتكفل بالمشاريع المالية والمحاسبة في الشركة.
 - *إدارة الجهوية : تختص بالتسيير في بعض الولايات وتوجد إدارة جهوية واحدة خاصة بالاستثمارات.
- وبهذا نرى أن الشركة تعتمد في نظامها وهيكلها التنظيمي على كل عناصر أو المديرية الهامة في تسيير شركة من النوع الذي يفرض مكانته في السوق.

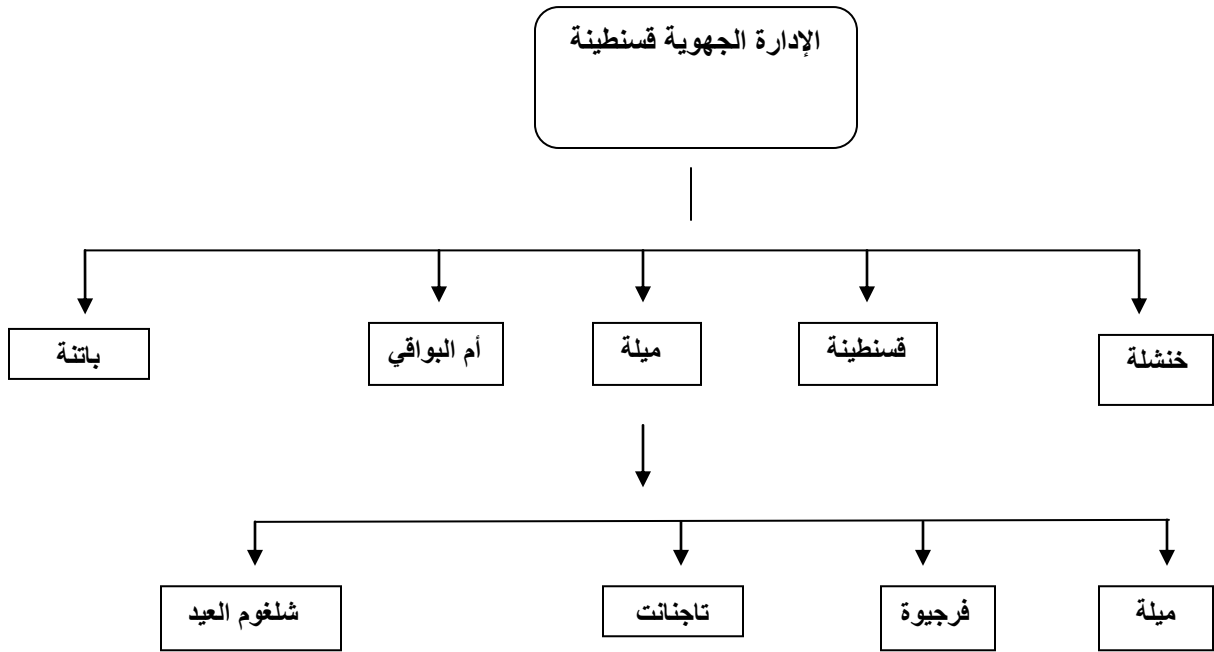
شكل (2-3) هيكل تنظيمي للإدارات الجهوية لشركة موبيليس .



المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة التجارية (فرجيو)

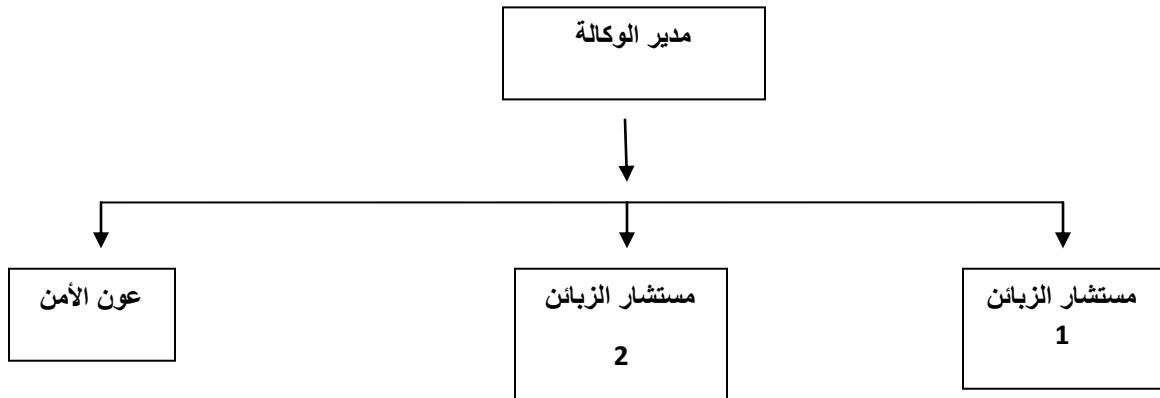
يتركب تنظيم الإدارات الجهوية من إدارات فرعية قسمت لتحكم أكثر في الفعالية وتقديم أمثل للخدمات، حيث تتحكم كل إدارة جهوية في عدد من ولايات الوطن وهذا لتخفيف الضغط على الإدارة الأم.

الشكل (3-3) الهيكل تنظيمي للإدارات الجهوية قسنطينة



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على الوثائق الداخلية لوكالة موبيليس -فرجيوة-

الشكل (4-3) الهيكل التنظيمي لوكالة موبيليس (فرجيوة):



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الوثائق الداخلية لوكالة موبيليس -فرجيوة -

المبحث الثاني: تطبيق نماذج صفوف الانتظار لتحسين جودة خدمات وكالة موبيليس التجارية فرجية:

يهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الوكالة التجارية موبيليس فرجية وبغية إسقاط الجانب النظري في الواقع العملي، وذلك لمعرفة واقع انتظار الزبائن في هذه الوكالة، تم تطبيق نماذج صفوف الانتظار.

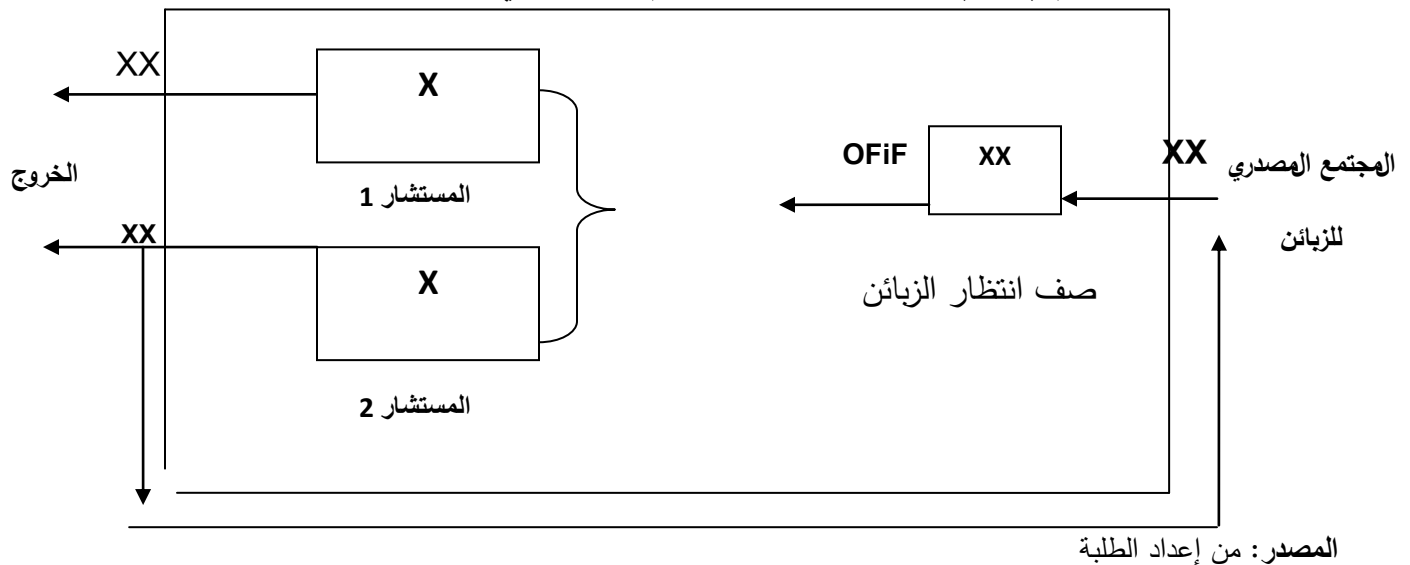
المطلب الأول: نمذجة ظاهرة الانتظار كمركز خدمة الوكالة:

بعد أتم اختيار وكالة موبيليس (فرجية) كونها من المؤسسات التي تعاني ازدحاما وذلك طوال أيام الأسبوع ومن أجل تطبيق نموذج صفوف الانتظار المناسب يجب تحديد المعالم الأساسية لنظام الانتظار المناسب في مركز الخدمة.

المطلب الثاني: تمثيل ظاهرة الانتظار لمراكز الخدمة

يتكون نظام صف الانتظار في مركز خدمة الوكالة من وحدات طالبة للخدمة ممثلة في الزبائن الذين يصلون إلى النظام من مجتمع مصدري غير محدود ثم ينظمون لصف الانتظار لانتظار دورهم للحصول على الخدمة، وتكون أولوية الخدمة هنا حسب الزبون الذي يأتي أولا تقدم له الخدمة أولا (FIFO)، ومن قبل مركز الخدمة الذي يتكون من 'مستشارين) ثم يخرج الزبون بعد الحصول على الخدمة من النظام، ومن خلال الملاحظة المباشرة يمكن تمثيل مكونات وخصائص نظام الانتظار بالشكل التالي:

الشكل رقم (3-5): مكونات وخصائص نظام الانتظار في مركز خدمة الوكالة.



المطلب الثالث: تحديد مكونات وخصائص نظام الانتظار كمركز خدمة الوكالة

أولاً: خصائص الزبائن الواصلين

الخصائص المميزة للزبائن الواصلين هي:

- عدد طالبي الخدمة الواصلين: بما أن وكالة موبيليس التجارية (فرجيوة) تستقبل كل الزبائن القادمين ومهما بلغ عددهم من أجل الحصول على الخدمة في أوقات العمل الرسمية للوكالة التي تستمر من 9 صباحاً إلى غاية الرابعة مساءً، أي أن هناك عدد كبير من الزبائن يمكن أن يطلبوا الخدمة في أي وقت فإن الوصول قد يكون لا نهائي للزبائن، (غير محدود).

- طريقة الوصول: لا يمكن للوكالة التجارية موبيليس (فرجيوة) التحكم في إعداد الزبائن الواصلين ولا في أوقات وصولهم.

- حالات الوصول إلى مراكز الخدمة: قد يصل الزبائن إلى مركز الخدمة في نفس الوقت على شكل دفعات وقد يكون حجم هذه الدفعات ثابتاً أحياناً، وقد يصلون بشكل منفرد وهذا هو الوضع الغالب.

- معدل وصول الزبائن (نمط وصولهم): يتم وصول الزبائن إلى مركز الخدمة بطريقة عشوائية، وكل زبون يصل مستقلاً عن الزبون الآخر، كما أنه لا يمكن التنبؤ بحدوث عملية وصول الزبائن.

- درجة انتظار الزبائن الواصلين (سلوك طالبي الخدمة): بعد الملاحظة المباشرة وجدنا أن سلوك الزبائن هو الانتظار حتى حصولهم على الخدمة، لكن هناك حالات استثنائية لانسحاب الزبائن قبل تلقيهم الخدمة.

ثانياً: خصائص صف الانتظار:

يتميز صف انتظار الزبائن بعدة خصائص هي:

- طول صف انتظار: يكون صف الانتظار ذو طول غير محدود فليس له حد أقصى.

- عدد صفوف الانتظار: من أجل حصول الزبائن على الخدمة يصطفون في صف واحد.

- الاختيار في صفوف الانتظار: الحالة التي يتم بها الاختيار في صف الانتظار الزبائن في حالتنا الدراسية هي الزبون الذي يصل أولا تقدم له الخدمة أولا (FIFO)، أي بمجرد أن يفرغ أحد مركزي الخدمة يعوجه الزبون الموالي للحصول على الخدمة.

ثالثا: خصائص مراكز الخدمة

- يتميز مركزي تقديم الخدمة في الوكالة التجارية ب:

- شكل وظيفة تقديم الخدمة: نظام الانتظار في حالتنا الدراسية هو نظام انتظار ذو صف انتظار واحد وبمركزي تقديم الخدمة، تقدم الخدمة للزبائن في فترات زمنية عشوائية.

رابعا: الخروج

بعد حصول الزبون على الخدمة يخرج من النظام

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات

المطلب الأول: تصميم أداة الدراسة

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة والوقت المسموح به والإمكانات المادية المتاحة، وجدنا أن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة هي (الاستبانة) وعليه قد قمنا بتصميم استبانة الدراسة معتمدين في ذلك على الدراسات السابقة في نفس المجال.

وقد تكونت الاستبانة من ثلاث أجزاء: الجزء الأول يتعلق بالمتغيرات الشخصية والخصائص الوظيفية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي)، أما الجزء الثاني من الاستبانة فيتعلق بالمتغير المستقل (صفوف الإنتظار) ويتكون من 13 عبارة.

أما فيما يتعلق بالجزء الثالث والأخير من الاستبانة فيتعلق بالمتغير التابع (جودة الخدمات)، ويتكون من ومقسم على خمسة محاور:

- محور الاعتمادية ويشمل هذا المحور على (3) عبارات

- محور الملموسية ويشمل هذا المحور على (3) عبارات

- محور الإستجابة ويشمل هذا المحور على (2) عبارة
- محور التعاطف ويشمل هذا المحور على (3) عبارات
- محور الأمان ويشمل هذا المحور على (3) عبارات.

واستخدامنا التقسيم الخماسي الليكارتى في حيث يقابل كل فقرة من محاور أداة الدراسة خمسة خيارات مقسمة إلى درجات كالتالى:

- درجة (1) غير موافق بشدة

- درجة (2) غير موافق

- درجة (3) موافق بدرجة متوسطة

- درجة (4) موافق

- درجة (5) موافق بشدة

تحديد مجتمع وعينة الدراسة:

تم استهداف في هذه الدراسة عينة من زبائن وكالة موبيليس وبصفة عشوائية، وتم توزيعه شخصيا، بحيث تم توزيع 150 إستبيان على زبائن وكالة موبيليس فرجيو، بحيث تم توزيع الاستبيان وبعد عملية جمع الاستبيانات تم الاعتماد على 140 استبيان لتحليل وتم استبعاد منها 10، 04 استبيانات غير مسترجعة و06 استبعدت لعدم اكتماله

جدول رقم (2-1): م معاملات ارتباط كاندال لعبارات المتغير المستقل (صفوف الانتظار) بالدرجة الكلية للمحور

العبارة	درجة الارتباط بالمحور	العبارة	درجة الارتباط بالمحور
الأولى	**0.569	الثامنة	**0.607
الثانية	**0.622	التاسعة	**0.618
الثالثة	**0.432	العاشر	**0.410
الرابعة	**0.414	الحادية عشر	**0.571
الخامسة	**0.766	الثانية عشر	**0.490
السادسة	**0.415	الثالثة عشر	**0.543
السابعة	**0.513	/	/

**دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

جدول رقم (2-2): معاملات ارتباط كاندال لعبارات البعد الأول (الاعتمادية) بالدرجة الكلية للمحور

العبارة	درجة الارتباط بالمحور	العبارة	درجة الارتباط بالمحور
الأولى	**0.737	الثالثة	**0.678
الثانية	**0.808	/	/

**دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

جدول رقم (2-3): معاملات ارتباط كاندال لعبارات البعد الثاني (الملموسة) بالدرجة الكلية للمحور

العبرة	درجة الارتباط بالمحور	العبرة	درجة الارتباط بالمحور
الأولى	**0.831	الثالثة	**0.722
الثانية	**0.603	/	/

**دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

جدول رقم (2-4): معاملات ارتباط كاندال لعبارات البعد الثالث (الإستجابة) بالدرجة الكلية للمحور

العبرة	درجة الارتباط بالمحور	العبرة	درجة الارتباط بالمحور
الأولى	**0.795	الثالثة	**0.793

**دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

جدول رقم (2-5): معاملات ارتباط كاندال لعبارات البعد الرابع (التعاطف) بالدرجة الكلية للمحور

العبرة	درجة الارتباط بالمحور	العبرة	درجة الارتباط بالمحور
الأولى	**0.770	الثالثة	**0.678
الثانية	**0.708	/	/

** دال عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل

جدول رقم (2-6): معاملات ارتباط كاندال لعبارات البعد الخامس (الأمان) بالدرجة الكلية للمحور

العبرة	درجة الارتباط بالمحور	العبرة	درجة الارتباط بالمحور
الأولى	**0.623	الثالثة	**0.554
الثانية	**0.500	/	/

**دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجداول السابقة أن قيم معامل ارتباط كل العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل، مما يدل على صدق اتساقها مع محاورها.

ثالثا: ثبات أداة الدراسة

لثبات مصداقية أداة الدراسة تم استخدام معامل المصدقية (ألفا) لقياس درجة مصداقية العبارات الموجودة في الاستبيان والموجهة للزبائن، انظر الملحق رقم(3)، وكان معامل الثبات في الجدول التالي:
الجدول رقم (2-7): معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

المجال	معامل ألفا
140	0.94

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج ال(sps).

نلاحظ من خلال الجدول بلغ معامل الثبات (0.94) وهي قيمة جيدة، وبالتالي فإنه يمكن القول بأن المقياس المستعمل (الاستمارة) ثابتة وغير متناقضة بحيث لو تم إعادة توزيعها سوف تعطي نفس النتائج، كما تبرز قيمة هذا المعامل مدى الارتباط بين عبارات الاستبيان.

أساليب المعالجة الإحصائية لاستبيان الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له اختصارا بالرمز (spss)، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي مثلا لتكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية... الخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي... الخ. وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

- **التكرارات والنسب المئوية:** تم الاعتماد بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستبيان.

- معامل ارتباط كاندال:أستخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كلعبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.
- اختبار ألفا كرونباخ: وذلك لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- اختبار كولمجروف-سمرنوف: وذلك من اجل معرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

الانحدار المتعدد: من خلال إدخال أبعاد المتغير المستقل مع المتغير التابع في المعادلة، ويتم تقييم كل متغير مستقل بناء على تأثيره بالمتغير التابع.

المطلب الثاني:النتائج المتعلقة بوصف عينة دراسة

سيتم في هذا المبحث وصف المتغيرات الشخصية والمتمثلة في (الجنس،العمر، المستوى الدراسي)، انظر الملحق رقم (3) وعرض مستويات تواجد أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع في المؤسسة محل الدراسة،وصولاً إلى اختبار فرضيات الدراسة.

1.الجنس: حيث كانت نتائج الدراسة كما يلي:

الجدول رقم (2-8): توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

العامل	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	73	52.1
	أنثى	67	47.9

المصدر: من إعداد الطلبة حسب الاستبيان الخاص بالزبان

نلاحظ من خلال الجدول بأن نسبة المتعاملين مع موبيليس من ذكور وإناث تكاد تكون متساوية بحيث بلغت نسبة الذكور 52,1% وبلغت نسبة الإناث 47.9%.

2.العمر: حيث كانت نتائج الدراسة كالتالي:

الجدول رقم(2-9): توزيع عينة الدراسة وفق متغير العمر

العامل	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
العمر	أقل من 20 سنة	30	21.4
	من 20 إلى 30 سنة	50	35.7
	من 30 إلى 50 سنة	43	30.7
	أكثر من 50 سنة	17	12.1

المصدر: من إعداد الطلبة حسب الاستبيان الخاص بالزبائن

من خلال النسب المقدمة في الجدول نلاحظ بأن أكبر نسبة للمشاركين في موبيليس من حيث العمر هي الفئة ذات العمر من (20_30سنة) وتبلغ35,7% ثم تليها الفئة من (30_50سنة) وتبلغ 30,7%, بحيث كانت أقل نسب مشتركين في موبيليس الفئة ذات العمر أقل من 20 سنة وقد بلغت 21,4% أما فئة العمر أكثر من50سنة بلغت نسبة 12,1%, ومنه نستخلص ان أغلبية زبائن موبيليس في عمر الشباب .
المستوى الدراسي: بحيث كانت نتائج الدراسة على النحو التالي:

الجدول رقم(2-10): توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى الدراسي

العامل	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
	جامعي	75	53.6
	غير جامعي	65	46.4

المصدر: من إعداد الطلبة حسب الاستبيان الخاص بالزبائن

يتضح من الجدول رقم (3-10) أن اغلب الزبائن من فئة الدراسات الجامعية حيث كانت نسبة الزبائن الجامعيين6,53% ونسبة الغير جامعيين 46,4%

ورغم هذه النتائج المتحصل عليها حول توزيع أفراد العينة من حيث خصائصهم الشخصية إلا أنه لا يتم الاكتفاء بمتغيرات التالي: الجنس والعمر والمستوى الدراسي بل تم إضافة متغير آخر هو: هل تفكر في ترك موبيليس، وما هو ترتيب شريحة موبيليس مقارنة بالأخرى.

هل تفكر في ترك موبيليس: بحيث كانت حسب نتائج الدراسة على النحو التالي:

الجدول رقم(2-11): توزيع عينة الدراسة وفق متغير هل تفكر في ترك موبيليس

العامل	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
	نعم	44	31.4
	لا	96	68.6

المصدر: من إعداد الطلبة حسب الاستبيان الخاص بالزبائن

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية الزبائن كانت إجابتهم ب لا لترك شريحة موبيليس حيث كانت النسبة 68,6% وكانت نسبة المجيبين بنعم بنسبة 31,4% ومن هذا نلاحظ ان أغلبية الزبائن لا يريدون ترك موبيليس

ما هو ترتيب شريحة موبيليس مقارنة بالأخرى: بحيث كانت نتائج الدراسة على النحو التالي:

جدول رقم (2-12): توزيع عينة الدراسة وفق متغير ترتيب شريحة موبيليس مقارنة بالأخرى

العامل	الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
	الترتيب الأول	72	51.4
	الترتيب الثاني	42	30
	الترتيب الثالث	26	18.6

المصدر: من إعداد الطلبة حسب الاستبيان الخاص بالزبائن

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل ترتيب شريحة موبيليس لدى الزبائن نلاحظ أن موبيليس كانت في المرتبة الأولى بنسبة 51,4% وفي المرتبة الثانية بنسبة 30% والمرتبة الثالثة بنسبة 18,6 ومن خلال هذه النسب نلاحظ أن شريحة موبيليس في المرتبة الأولى لدى الزبائن مقارنة بشرائح الأخر

المطلب الثالث: النتائج المتعلقة بتصورات الباحثين لبعده صفوف الانتظار

الجدول رقم (2-13): استجابات أفراد الدراسة للمتغير المستقل (صفوف الإنتظار) حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
01	تتوفر الوكالة على مقاعد كافية للانتظار	2.92	1.09	متوسط
02	تتوفر الوكالة على طوابير خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة	2.97	1.50	متوسط
03	مواصفات صف الانتظار تتناسب مع حاجاتك ورغباتك	3.24	1.00	متوسط
04	الوكالة تقدم خدماتها في مواعيد محددة	3.34	1.21	متوسط
05	مدة الانتظار مقبولة لدى طالبي الخدمة	3.47	1.27	متوسط
06	الواصل أولاً يخدم أولاً	3.57	0.84	مرتفع
07	تتوفر الوكالة على عدد كافي من العاملين لخدمة الزبائن	3.57	1.27	مرتفع
08	هل تصادف مشاكل في نظام المعلومات تؤثر على	3.22	1.34	متوسط

			تقديم الخدمة	
متوسط	1.15	3.46	يؤثر الصف الطويل في حصولك على الخدمة المطلوبة	09
متوسط	0.98	3.46	تستغرق وقت طويل للوصول إلى الوكالة	10
متوسط	1.07	3.16	معظم أيام الأسبوع يكون فيها عدد الزبائن كبير	11
متوسط	1.04	3.37	هل تلاحظ ضغط على مقدمي الخدمة	12
متوسط	1.15	3.37	ضغط العمل يؤثر على مقدمي الخدمة	13
متوسط	0.80	3.32	صفوف الانتظار	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول السابق نتائج تحليل المتغير المستقل (صفوف الانتظار) والذي كان عدد الأسئلة التي تقيسه (13) سؤال تمثلت في الأسئلة من (13_01).

نلاحظ من خلاله بأن العبارة (6) و (7) والتي تشير إلى "الواصل أولاً يخدم أولاً" و "تتوفر الوكالة على عدد كافي لخدمة الزبائن" قد احتوت على نفس المتوسط الحسابي والذي قدره 3.57 وبدرجة عالية عند التقييم.

كما نلاحظ أيضاً بأن العبارة رقم (12) و (13) قد تحصلتا على نفس المتوسط الحسابي والذي قدره 3.37، والتي تتحدثا عن ضغط العمل ومدى تأثيره على مقدم الخدمة.

وأيضاً العبارات (9) و (10) قد تحصلت على نفس المتوسط الحسابي والذي بلغ 3.46 والتي كانت تحتوي على "يؤثر الصف الطويل في حصولك على الخدمة المطلوبة" و "تستغرق وقت طويل للوصول إلى الوكالة" على الترتيب.

إما العبارة رقم (11) والتي تشير إلى "معظم أيام الأسبوع يكون فيها عدد الزبائن كبير" قد بلغ متوسطها الحسابي 3,16 أي بدرجة متوسطة.

وكذلك العبارات رقم (3) و(4) و(5) و(8) تحصلت على متوسط حسابي بدرجة متوسطة وقد بلغ متوسطهم الحسابي 3,24 3,34 3,47 22,3 على التوالي.

ونلاحظ بأن العبارات رقم (1) و(2) قد تحصلت على أصغر متوسط حسابي حيث كان المتوسط الحسابي للعبارة الأولى 2.92 أما المتوسط الحسابي للعبارة الثانية فكان 2,97.

وفي الأخير نلاحظ ومن خلال النسب والتقييمات السابقة بأن الزبائن موافقين بدرجة متوسطة على صفوف الانتظار بحيث قد بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3,32.

المطلب الرابع: نتائج متعلقة بتصورات الباحثين لأبعاد جودة الخدمات

وحيث كانت النتائج المتحصل عليها على النحو التالي:

الجدول رقم (2-14): استجابات أفراد الدراسة لبعدها (الاعتمادية) حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
01	تقدم وكالة موبيليس خدمة اتصال في مواعيد محددة	3.42	0.90	متوسط
02	تقدم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء	3.87	1.03	مرتفع
03	تتوفر الوكالة على مكاتب خاصة للاستفسارات عن خدماتها وكيفية الوصول إليها	3.26	0.97	متوسط
	الاعتمادية	3.51	0.82	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات Spss

يبين الجدول أعلاه العبارات المتعلقة بمؤشر الاعتمادية، وكانت أكبر نسبة في العبارة رقم (02) والتي تشير إلى "تقدم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء " بحيث بلغت نسبة الوسط الحسابي لهذه العبارة 87,3.

ونلاحظ في العبارتين رقم (1) و(3) تحصلت على درجة متوسط بحيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم (1) 3,42 والعبارة رقم (4) 3,29

إجمالاً فإن أغلبية الزبائن يقيمون مؤشر الاعتمادية بتقييم مرتفع بحيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3,51 والذي يقيم ضمن درجة مرتفع.

الجدول رقم (2-15): استجابات أفراد الدراسة لبعدها (الملموسية) حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
01	تحتوي الوكالة على أجهزة ووسائل حديثة ومتطورة	3.72	1.24	مرتفع
02	إن التنظيم الداخلي والخارجي والهيكلي للوكالة جيد	3.75	0.90	مرتفع
03	يعني موظفو الوكالة بمظهرهم الخارجي	3.70	1.11	مرتفع
	الملموسية	3.72	0.90	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يحمل مؤشر الملموسية بأن تقييم أفراد العينة للعبارات (1,2,3) كان ضمن درجة عالية بحيث قدرت العبارة رقم (1) بمتوسط حسابي قدره 3,72، بينما كانت تحتوي العبارة (2) على متوسط حسابي قدره 3,75 بينما اتخذت العبارة الثالثة متوسط حسابي قدره 3,70.

ومن هذا نستنتج بأن هذه الإحصائيات تؤكد بأن أغلب الزبائن موافقين على مظهر مقدمي الخدمة لوكالة موبيليس والتصميم والديكورات الداخلية في المؤسسة.

الجدول رقم(2-16): استجابات أفراد الدراسة لبعء (الاستجابة) حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
01	تقدم وكالة موبيليس خدمة الاتصال بشكل فوري للزبائن	3.81	0.94	مرتفع
02	يتوفر لدى العاملين في وكالة موبيليس الاستعداد الدائم للتعاون مع الزبائن ومساعدتهم	3.79	0.90	مرتفع
	الاستجابة	3.80	0.81	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

يبين الجدول أعلاه العبارات التي توضح نسب الاستجابة التي يكتسبها الزبون عند وكالة موبيليس (فرجيو) بحيث أن التقييم كله يقع ضمن مجال مرتفع و يبلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3,80.

ونلاحظ أكبر متوسط حسابي ضمته العبارة رقم (1) والتي تشير إلى "تقدم وكالة موبيليس خدمة الاتصال بشكل فوري" تحصلت على معدل متوسط حسابي قدره 3,81، في حين تحصلت العبارة رقم (2) و (3) على وسط حسابي متقارب حيث بلغ الوسط الحسابي للعبارة الثانية 3,79.

ومن خلال النسب السابقة نلاحظ بأن أغلبية الزبائن موافقين بدرجة عالية على مؤشر الاستجابة بحيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3.80.

الجدول رقم(2-17): استجابات أفراد الدراسة لبعء (التعاطف) حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
01	تتوفر الوكالة على النظافة والإضاءة اللازمة	3.50	1.28	مرتفع
02	يتحلى العاملون في الوكالة بروح المرح ومصداقية في تعاملهم مع الزبائن	3.19	1.01	متوسط
03	يجتمع موظفو الوكالة للاستماع إلى شكاوى الزبائن	3.32	1.32	متوسط
	التعاطف	3.34	1.05	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول السابق والذي يوضح التعاطف في وكالة موبيليس (فرجيو) بحيث كان تقييم العبارات يتمحور مابين عالي ومتوسط وكانت أعلى نسبة في العبارة الأولى والتي تعبر عن "تتوفر الوكالة على النظافة والإضاءة اللازمة" بمتوسط حسابي 3.50 وبعدها تأتي العبارة رقم (3) بدرجة ثانية بحيث وصل المتوسط الحسابي 3.32، ثم تليها العبارة رقم (2) والتي تضمنت متوسط حسابي 3.19.

ومن النسب وتقييمات السابقة نلاحظ بأن الزبائن موافقين بدرجة متوسطة على مؤشر التعاطف بحيث قد بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي 3,34.

الجدول رقم(2-18): استجابات أفراد الدراسة لبعء (الأمان) حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
01	ضمان الحصول على الخدمة حسب الموعد	3.45	1.00	متوسط
02	انعدام الخطر والشك في تعاملات المؤسسة	3.80	0.71	مرتفع
03	الأداء السليم من طرف الموظفين	3.41	1.10	متوسط
	الأمان	3.55	0.63	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

يوضح الجدول أعلاه العبارات التي ذات علاقة بالأمان في الوكالة موبيليس (فرجيوه) نلاحظ أن العبارات رقم (1) و (3) ضمن درجة متوسطة بمتوسط حسابي 3,45 للعبارة الأولى وبتوسط حسابي 3,41 للعبارة رقم (3) اما العبارة رقم (2) فقد نالت أكبر متوسط حسابي يقدر ب 3,80.

ومن هذا نستخلص بأن الزبائن يقيمون مؤشر الأمان بدرجة عالية بحيث قدر المتوسط الحسابي الإجمالي للأمان في الوكالة ب 3.55 وهذا يعبر على أنه يوجد الأمان بدرجة عالية في المؤسسة أي يأخذ درجة مرتفع من التقييم.

المطلب الخامس: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

قمنا ولأجل اعتماد وتطبيق نموذج الانحدار المتعدد باستخدام اختبار كولمجروف-سمرنوف

(1-Sample K-S) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات باستخدام نموذج الانحدار لان معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً والجدول رقم (3-19) يوضح طبيعية توزيع عينة الدراسة:

الجدول رقم(2-19): اختبار التوزيع الطبيعي (One-Semple Kolmogorov-Smirnov Test)

محتوى المحور	مستوى الدلالة المعنوية
صفوف الانتظار	0.151
الاعتمادية	0.188
الملموسية	0.197
الاستجابة	0.197
التعاطف	0.183
الأمان	0.192
الاستبانة ككل	0.202

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من (0.01) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعملية.

ثانيا: نتائج تحليل الانحدار البسيط

جدول رقم (2-20): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار دور صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات بأبعدها

مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	B	مصدر التباين
*0.000	7.940	0.689	صفوف الانتظار
*0.000	4.60	0.86	الاعتمادية
*0.000	7.24	2.13	الملموسة
*0.000	7.62	1.79	الإستجابة
0.248	1.15	0.31	التعاطف
*0.000	10.58	1.69	الأمان

اختبار الفرضية الرئيسية:

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات في وكالة موبيليس فرجيو

الفرضية البديلة: يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات في وكالة موبيليس فرجيو.

تشير النتائج في الجدول أعلاه إلى وجود دور المتغير المستقل (صفوف الانتظار) على المتغير التابع (جودة الخدمات)، إذ بلغت قيمة T المحسوبة (7,940) وهي أكبر من قيمتها الجدولية $a \geq 0,05$ ، كما أن مستوى المعنوية $\text{sig} = 0,000$ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0,05). مما يقضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود دور لصفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات وقبول الفرضية البديلة.

اختبار الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى:

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الاعتمادية في وكالة موبيليس فرجيو.

الفرضية البديلة: يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الاعتمادية في وكالة موبيليس فرجيو.

تبين من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أنه يوجد دور لصفوف الانتظار على مؤشر الاعتمادية، استناداً إلى قيمة T المحسوبة والتي بلغت (4,60) وهي أكبر من قيمتها الجدولية على مستوى دلالة 0.05 كما أن مستوى المعنوية $\text{sig}=0.000$ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0,05)، مما يقضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الاعتمادية وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية الثانية:

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الملموسية في وكالة موبيليس فرجيو.

الفرضية البديلة: يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الملموسية في وكالة موبيليس فرجيو

يتضح من النتائج الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه أنه يوجد دور لصفوف الانتظار على مؤشر الملموسية واستناداً لقيمة T المحسوبة والتي بلغت (7,24) وهي أكبر من قيمتها الجدولية على مستوى الدلالة 0,05 كما أن مستوى المعنوية $\text{sig}=0,000$ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) مما يقضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد دور لصفوف الإنتظار في تحسين مؤشر الاعتمادية في وكالة موبيليس فرجيو وقبول الفرضية البديلة.

الفرضية الثالثة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الاستجابة في وكالة موبيليس فرجيو

الفرضية البديلة: يوجد دور لصفوف الإنتظار في تحسين مؤشر الاستجابة في وكالة موبيليس فرجيو.

يتبين من الجدول الموضح اعلاه انه هناك دور لصفوف الإنتظار على مؤشر الاستجابة وهذا استناداً إلى قيمة T المحسوبة والتي كانت (7,62) وهي أكبر من قيمتها الجدولية على مستوى الدلالة (0.05) كما أن مستوى الدلالة $\text{sig}=0,000$ وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يقضي رفض الفرضية

الفرضية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الاستجابة في وكالة موبيليس فرجيو.

الفرضية الرابعة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر التعاطف في وكالة موبيليس فرجيو.

الفرضية البديلة: يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر التعاطف في وكالة موبيليس فرجيو.

يتضح من الجدول أعلاه أنه لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر لتعاطف، استناداً إلى قيمة T المحسوبة والتي بلغت (1,15) وهي أقل من قيمتها الجدولية على مستوى الدلالة $\alpha > 0,05$ كما أن مستوى الدلالة المعنوية $\text{sig} = 0,248$ وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0,05) مما يقضي قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر التعاطف في وكالة موبيليس (فرجيو) ورفض الفرضية البديلة.

الفرضية الخامسة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الأمان في وكالة موبيليس فرجيو.

الفرضية البديلة: يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الأمان في وكالة موبيليس فرجيو:

يوضح الجدول أعلاه أنه يوجد دور لصفوف الانتظار على بعد الأمان استناداً إلى قيمة T المحسوبة والتي بلغت (10,58) وهي أكبر من قيمتها الجدولية 0.05 كما أن مستوى الدلالة المعنوية $\text{sig} = 0.000$ وهي أصغر من مستوى الدلالة (0,05) مما يقضي رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين مؤشر الأمان في وكالة موبيليس فرجيو وقبول الفرضية البديلة.

المبحث الرابع: الاستنتاجات وتوصيات الدراسة

المطلب الأول: استنتاجات الدراسة

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى نتائج على المستويين النظري والتطبيقي التي يمكن حوصلتها فيما يلي
-ان عينة الدراسة تقريبا تكون متساوية من حيث الجنس، فوجد الذكور 52,1% ونسبة الإناث 47,9% وهذا راجع إلى أن المؤسسة ليس لديها فرق بين الذكور والإناث، فهي تمس كل فئات وشرائح المجتمع.

- بالنسبة للفئة العمرية فأفراد العينة كانوا ضمن فئة عمرية ما بين (20الى 30 سنة) بنسبة تقدر ب 35,7% والنسب المتبقية موزعة على الفئات العمرية المتبقية، ومن خلال هذا فإن مؤسسة موبيليس تركز على فئة الشباب والذين يمثلون نسبة عالية من المجتمع.

- إن معظم أفراد العينة من المستوى الجامعي بنسبة تقدر ب 53,6% وهذا راجع إلى درجة الوعي والثقة لهذه الفئة اتجاه موبيليس، نتيجة لدرايتهم ومعرفتهم عن كلما يخص الوكالة من جديد على مستوى الخدمات المقدمة.

- بالنسبة لمحددات جودة الخدمات الخمسة فنقول ان النسبة الأعلى لمتوسط الانحراف المعياري كانت في الفقرة الثانية من محدد الاعتمادية بنسبة تقدر ب 3,87 وانحراف معياري 1,03.

- فيما يتعلق بنتائج الفرضية الرئيسية، فوجدنا أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين صفوف الانتظار ومحددات جودة الخدمات (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية)

- ومن خلال الفرضيات الفرعية وجدنا أن:

- ✓ هناك دور لصفوف الانتظار في تحسين من بعد الاعتمادية في الوكالة التجارية موبيليس فرجيو.
- ✓ أن هناك دور لصفوف الانتظار في تحسين بعد الاستجابة في الوكالة التجارية موبيليس فرجيو.
- ✓ أن هناك لصفوف الانتظار في تحسن بعد الملموسية في الوكالة التجارية موبيليس فرجيو.
- ✓ أن هناك دور لصفوف الانتظار في تحسين بعد الأمان في الوكالة التجارية موبيليس فرجيو.
- ✓ انه لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين بعد اللطف في الوكالة التجارية موبيليس فرجيو.

كشفت نتائج الدراسة عن وجود دور لصفوف الانتظار في التحسين من أبعاد جودة الخدمات (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية) في تحقيق جودة خدمات متميزة للوكالة التجارية موبيليس فرجيوة، ونعزو هذه النتيجة إلى إدراك العاملين لأهمية وظائفهم في تحقيق أهداف الوكالة والتحسين من جودة خدماتها، وتتفق هذه النتيجة جزئيا مع نتائج دراسة (أحلام دريدي، 2011)¹، حيث وجدت تلك الدراسة أن لصفوف الانتظار أثر كبير على جودة الخدمات المقدمة.

كما تبين من نتائج اختبار الفرضيات الى عدم وجود دور لصفوف الانتظار في التحسين من بعد اللطف في الوكالة التجارية موبيليس فرجيوة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود دور لصفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف الوكالة التجارية موبيليس فرجيوة، ونعزو هذه النتيجة إلى الآثار الإيجابية التي تخلفها صفوف الانتظار على مشاعر الزبائن من ارتياح واطمئنان وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (ملال ربيعة، هوارى مغنية)²، حيث وجدت تلك الدراسة أن لصفوف الانتظار شأن في تقليص وقت الانتظار وبالتالي الرفع من مستوى جودة الخدمة المقدمة، الأمر الذي ينبثق عليه رضا العملاء ونيل ولائهم.

- نستنتج أن هناك إمكانية كبيرة لتطبيق صفوف الانتظار على مستوى واسع، كما لوحظ إمكانية نجاح هذا التطبيق والاستفادة من النتائج المتوصل إليها.

- كثرة الأخطاء المرتكبة من قبل الزبائن، بسبب نقص الوعي.

- لا تقوم الوكالة بدراسات استقصائية للزبائن وتحديد احتياجاتهم، ودراسة آرائهم نحو الخدمة المقدمة ومستوى جودتها.

- جودة خدمة الزبون ونجاحها مرتبط بمجموع النظم والأساليب التي يستعملها العاملون لتقديم الخدمات.

المطلب الثاني: توصيات الدراسة

- الاهتمام بدراسة سلوك الزبائن وتحديد احتياجاتهم ودراسة آرائهم نحو الخدمة المقدمة ومستوى جودتها.

¹ - أحلام دريدي، دور استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مرجع سبق ذكره، ص 124.

² - ملال ربيعة، هوارى مغنية، دور استخدام صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، مرجع سبق ذكره، ص 90.

- الاهتمام بجودة الخدمة من خلال مختلف العوامل أهمها عامل الزمن.
- ضرورة التحسين المستمر لجودة الاتصال المقدمة من طرف الوكالة موبيليس للتماشى مع التطور التكنولوجي.
- إعداد برامج فعالة وهادفة تسعى إلى توجيه السلوك الشرائي للعملاء.
- تعريف العميل كيف يستخدم الخدمة مثل ذلك وسائل تقليل معدلات التأخير في صفوف الانتظار للوصول إلى الخدمة.
- ضرورة الاستفادة من التطورات التكنولوجية الحديثة من أجل رفع الضغوطات على قنوات تقديم الخدمات
- زيادة عدد العمال في الوكالة وبذلك نكون قد قللنا من زمن الانتظار.
- ضرورة تقديم الخدمة للزبائن بصورة جيدة وعدم إرهاب الزبائن بكثرة عدد المرات التي يأتي فيها إلى الوكالة وذلك بوضع لافتة في استعلامات الوكالة مبينا فيها التعليمات والإرشادات والمستلزمات الواجب إحضارها لأجل إكمال المعاملات.
- ضرورة الاهتمام بصفوف الانتظار من أجل التحسين من جودة الخدمات في جميع المؤسسات التي تعاني من مشكلة الازدحام وخاصة في الوكالات التجارية والمؤسسات التي تكون فيها لمشكلة انتظار الزبائن اثر كبير على جودة الخدمات المقدمة.

اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ عَلَى نَبِيِّكَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ

خاتمة عامة:

بعد تناولنا للجوانب النظرية لكل من موضوع صفوف الانتظار وجودة الخدمات، واستنادا إلى الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع، تبين لنا مدى أهمية تحقيق المؤسسات لجودة خدماتها المقدمة، باعتبارها الضامن لبقاء المؤسسة وتحقيقها للربحية المتفوقة، ويسعى أيضا متخذو القرار في المؤسسات الخدمية إلى ان يكون طابور تلقي الخدمة اقصر ما يمكن وبالقدر الذي يضمن به رضا الزبون عن هذه الخدمة، وليس هذا فحسب بل يضمن أيضا عدم مغادرة الزبون دون تلقي الخدمة ويتعدى ذلك إلى قناعة الزبون بتلقي الخدمة حتى في المرة القادمة، ومع هذا الأساس تظهر أهمية صفوف الانتظار في تحليل الظواهر التي تتميز بطوابير انتظار طويلة واتخاذ القرار حيالها، كما يجب الإشارة أيضا إلى حتمية الاهتمام بدراسة سلوك الزبائن وتحديد احتياجاتهم نحو الخدمة المقدمة ومستوى جودتها، فجودة الخدمات تشير إلى عملية المقارنة بين الأداء الفعلي للخدمة المقدمة من طرف المؤسسة والخدمة المتوقعة من طرف الزبائن، كما يفترض على المؤسسة الخدمية أن تسعى باستمرار لتحسين عملياتها وأنشطتها وتطويرها بما يواكب التطورات الخارجية، وبالتركيز على استثمار العنصر البشري وتحسين علاقاتها مع الجمهور وتلبية احتياجاتهم.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي جاءت كمحاولة لإسقاط المفاهيم النظرية على الواقع العملي لوكالة موبليس (فرجيوة) والتي تعتبر من بين الوكالات التي تواجه العديد من المشاكل بالشكل الذي يؤدي إلى انخفاض ثقة الزبون بها لذلك لا بد عليها من انتهاج معايير الجودة لاسترجاع الثقة المفقودة ولتعزيز ذلك التواصل مع زبائنها للحفاظ عليهم متأمة في ذات الوقت زيادة رضا الزبون المستفيد ليكون سفيرا مروجاً لها غير الكلمة المنطوقة والتي على بساطتها تعد أكثر الوسائل الترويجية تأثيراً وواقعا على نفسية المستفيد.

ولقد حاولنا من خلال هذه الدراسة بيان دور صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف وكالة موبليس (فرجيوة)، حيث عملت الدراسة في شقها النظري على الإلمام بالجوانب النظرية المرتبطة بصفوف الانتظار وجودة الخدمات.

أما في جانبها التطبيقي فقد تم تبيان طبيعة ومدى العلاقة بينهما بغية الوصول إلى بيان دور صفوف الانتظار في تحسين من جودة خدمات وكالة موبليس.

وقد اتضح من خلال الدراسة الميدانية في وكالة موبليس (فرجيوة) مدى مساهمة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

فكان لنا أن توصلنا في إطار مناقشة الموضوع إلى تحديد مدى صحة الفرضيات التي انطلق منها هذا البحث وكانت كما يلي:

قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على انه هناك دور لصفوف الانتظار في تحسين جودة خدمات الوكالة التجارية موبيليس (فرجيوة)

قبول الفرضيات الفرعية والتي تنص على انه هناك دور لصفوف الانتظار في التحسين من محددات جودة الخدمة (الاعتمادية، الملموسية، الأمان، الاستجابة)

ورفض الفرضية التي تنص على انه يوجد دور لصفوف الانتظار في التحسين من بعد اللطف وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد دور لصفوف الانتظار في تحسين من مؤشر اللطف في الوكالة التجارية موبيليس (فرجيوة).

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1 الكتب:

- 1- إبراهيم نائب وإنعام باقية، بحوث العمليات (الخوارزميات وبرامج حاسوبية) دار وائل للنشر عمان الأردن 1999.
- 2- بشير العلاق، ثقافة الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2009.
- 3- بشير عباس محمود العلاق، قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر فعال على الأداء الناجح للقيادة الإدارية في المنظمات الخدمية، جامعة الزيتونة الأردنية 2002.
- 4- ثابت عبد الرحمن إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية الإسكندرية 2006.
- 5- حامد سعد نور الشمرتي، بحوث العمليات مكتبة الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد الأعظمية ط، الأولى 2009.
- 6- حداد عوض بدير، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للنشر والطباعة، الطبعة الأولى، مصر 1999.
- 7- حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2009.
- 8- عبد العزيز أبونبغة، دراسات في تسويق الخدمات المتخصصة، الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2005.
- على العلاونة وآخرون، بحوث العمليات في العلوم التجارية، دار المستقبل للنشر والتوزيع عمان الأردن 2000.
- 9- مأمون الدراركة، طارق الشلبي، الجودة في المنظمات الحديثة، طبعة 1، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، الأردن 2004.
- 10- مأمون سليمان الدراركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، عمان دار الصفاء للنشر والتوزيع الطبعة الأولى 2006.
- 11- محمد جاسم الصميدعي وبشير العلاق، أساسيات التسويق الكامل والشامل دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2006.
- 12- محمد صالح الحناوي، إسماعيل السيد، قضايا إدارية معاصرة، الطبعة الثانية، الأردن، الجامعة الإسكندرية 1999.
- 13- محمد عبد العالي النعيمي وآخرون، بحوث العمليات، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 1999.
- 14- محمود جاسم الصميدعي، عثمان يوسف، تسويق الخدمات دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن الطبعة الأولى 2010.
- 15- محمود عبد العظيم، السوق المتقدم، الدار الجامعية الإسكندرية، 2008.
- 16- هاني حمد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2005.

2-المذكرات:

- 17- أبحري توفيق، معرفة دور استخدام نظرية صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات المصرفية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد بوضياف -المسيلة-2018.
- 18- إبراهيم طمل، تأثير محددات جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2015.
- 19- بوحنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2006/2007.
- 20- حنان بوحنندل، أهمية استخدام نموذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم تجارية وعلوم التسيير، تخصص محاسبة ومالية جامعة أم البواقي 2014-2015.
- 21- دريدي أحلام، دور استخدام نماذج صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات الصحية، دراسة يدانية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بسكرة، (رزيق يونس) 2014.
- 22- رشيد غلاب، تحسين خدمات الموانئ باستخدام نماذج صفوف الانتظار- حالة المؤسسة المينائية لسكيكدة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات كلية علوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة 2006-2007.
- 23- سميحة بالحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2012.
- 24- صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون، رسالة ماجستير منشورة جامعة الحاج لخضر، باتنة، كلية العلوم الاقتصادية 2007.
- 25- عبد الله بن صالح بن رشود، قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماجستير تخصص علوم إدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2010.
- 26- عبد الله يخلف، تطبيق نظرية صفوف الإنتظار في الموانئ البحرية دراسة تطبيقية، مؤسسة ميناء مستغانم EPM، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، تخصص التقنيات الكمية للتسيير كلية الحقوق والعلوم التجارية جامعة عبد الحميد بت باديس مستغانم 2009/2010.
- 27- محبوبي ريمة، قياس جودة خدمات المشروح من وجهة نظر الزبائن، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص إدارة مشاريع، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2015/2016.

- 28- نائل صفدي ومحمد شحادة، دراسة مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركات الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين 2011.
- 29- نجاه صغيرو، تقييم جودة الخدمات الصحية، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ما جستير في علوم التسيير من جامعة الحاج لخضر باتنة 2011.
- 30- نور الهدى دغيش، تأثير الاتصال التسويقي على جمهور المؤسسة الخدمية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015.
- 31- هند سعدى، استخدام نماذج صفوف الإنتظار لتحسين فاعلية الخدمات في المراكز الصحية، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمسيلة، مذكرة ما جستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر 2012/2011.
- 3-المجلات:**
- 32- أسعد عباس الهندي الأسدي، نظرية صفوف الإنتظار (الأرتال) وتطبيقاتها على الموائى التجارية العراقية مجلة دراسات البصرة العدد 12، 2011.
- 33- بن فرحات خليفة، بن عدة محمد أمين، تطبيق نماذج صفوف الإنتظار لتقييم الأداء وتحسين فعالية الخدمات في المراكز البريدية مجلة العلوم الإدارية والمالية 2010.
- 34- حازم محمد ابراهيم مطر، صفوف الانتظار وجودة خدمات الرعاية الصحية، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية المجلد 1-2007.
- 35- دريدي أحلام، يحياوي مفيدة، دور نموذج صفوف الانتظار في تحسين أداء المؤسسة الجزائرية مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المجلد 07 العدد 1، 2018.
- 36- راضي عبد الله، عروبة رشيد البدرات، تطبيق أساليب صفوف الانتظار، جامعة البصرة كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة العلوم الاقتصادية العدد (15) أيار 2005.
- 37- عبد الحسين، حسن الطائي، إنصاف جاسم، مهدي المسعود تحديد النموذج المناسب لنظرية صفوف الانتظار لتحسين الخدمة المصرفية مجلة جامعة عربلاء العلمية المجلد السادس عشر-العدد الأول - 2018.
- 38- قاسمي السعيد، سعدى هند، تطبيق نماذج صفوف الانتظار لقياس جودة الخدمة الصحية، خدمات المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمسيلة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية 2015.

39- محمد خثير، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، جامعة خميس /04
2017.

40- ناجي المعلا، قياس جودة الخدمات المصرفية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 25 عدد 02، 2010.

41- يونس مقدادي، ومحمد الشورة، معرفة محددات جودة خدمات الهاتف النقال التي تقدمها شركات
الاتصالات الأردنية مجلة جامعة النجاح للأبحاث، مجلد 25، 2011.

4- مراجع باللغة الأجنبية:

-PaRasurman, zeithmal nd Bither,2000.

-lambine j,jmarketing,strategegue et opérationnel bund,paris,2002.

الملاحق

قائمة الأساتذة المحكمين

الملاحظات	الأساتذة المحكمين
إعادة صياغة بعض العبارات	هولي فرحات
تعديل بعض العبارات	برني ميلود
إعادة ترتيب بعض العبارات تعديل بعض العبارات	سيواني عدنان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

معهد العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله -

تخصص: تسويق الخدمات

قسم: العلوم التجارية

سيدتي الزبون سيدي الزبون

- استبيان -

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات والمعنونة
بـ:

* دور صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات للوكالة تجارية فرجية - موبيليس - *

تم انجاز هذا الاستبيان بهدف التعرف على دور صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمة المؤسسة
موبيليس ويشرفني مشاركتكم في هذا الاستبيان، علما أن البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تحاط
بسرية تامة ولا تخدم إلا لغرض البحث العلمي.

نشكركم على مساهمتكم الجادة في الإجابة على أسئلة الاستبيان المقدم فرأيكم جدا مهم لإتمام هذه
الدراسة.

اسم المشرف: أبوبكر

بوسالم

أسماء الطلبة

عميور مشيرة

عميور سمية

الجزء الأول: أسئلة شخصية:

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة:

- (1) الجنس: ذكر أنثى
- (2) العمر: أقل من 20 سنة من 20 إلى 30 سنة
- من 30 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
- (3) المستوى الدراسي: جامعي غير جامعي
- (4) هل تفكر في ترك موبيليس؟ نعم لا

5) ما هو ترتيب شريحة موبيليس مقارنة بالأخرى؟

1 2 3

الجزء الثاني: دراسة لصفوف الانتظار

هذه العبارات تعكس دراسة صفوف الانتظار الخاصة بزبائن مؤسسة موبيليس فالرجاء قراءة هذه العبارات ثم وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك وعدم موافقتك.

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	موافق نوعا ما	موافق	موافق تماما
1	هل تتوفر الوكالة على مقاعد كافية للانتظار؟					
2	هل تتوفر الوكالة على طوابير خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة؟					
3	مواصفات صف الانتظار تتناسب مع حاجاتك ورغباتك؟					
4	الوكالة تقدم خدماتها في مواعيد محددة؟					
5	مدة الانتظار مقبولة لدى طالبي الخدمة؟					
6	الواصل أولا يخدم أولا؟					
7	تتوفر الوكالة على عدد كافي من العاملين لخدمة الزبائن؟					
8	هل تصادف مشاكل في نظام المعلومات تؤثر على تقديم الخدمة؟					
9	يؤثر الصف الطويل في حصولك على الخدمة المطلوبة؟					
10	هل تستغرق وقت طويل للوصول إلى الوكالة؟					
11	معظم أيام الأسبوع يكون فيها عدد الزبائن كبير؟					
12	هل تلاحظ ضغط على مقدمي الخدمة؟					
13	ضغط العمل يؤثر على مقدمي الخدمة؟					

الجزء الثالث: دراسة مستوى جودة أبعاد الخدمة

إليك مجموعة من المبادرات التي تعبر عن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها موبيليس فالرجاء قراءة هذه العبارات ثم وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك وعدم موافقتك لهذه العبارات التالية.

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	موافق نوعا ما	موافق تماما
الاعتمادية					
1	تقدم وكالة موبيليس خدمة اتصال في مواعيد محددة				
2	تقدم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء				
3	تتوفر الوكالة على مكاتب خاصة للاستفسارات عن خدماتها وكيفية الوصول إليها				
الملموسة					
4	تحتوي الوكالة على أجهزة ووسائل حديثة ومتطورة				
5	إن التنظيم الداخلي والخارجي والهيكلي للوكالة جيد				
6	يعتني موظفو الوكالة بمظهرهم الخارجي				
الاستجابة					
7	تقدم وكالة موبيليس خدمة الاتصال بشكل فوري للزبائن				
8	يتوفر لدى العاملين في وكالة موبيليس الاستعداد الدائم للتعاون مع الزبائن ومساعدتهم				
التعاطف					
9	تتوفر الوكالة على النظافة والإضاءة اللازمة				
10	يتحلى العاملون في الوكالة بروح المرح ومصادقية في تعاملهم مع الزبائن				
11	يجتمع موظفو الوكالة للاستماع إلى شكاوي الزبائن				
الأمان					
12	ضمان الحصول على الخدمة حسب الموعد				
13	انعدام الخطر والشك في تعاملات المؤسسة				
14	الأداء السليم من طرف الموظفين				

الملاحق

الملحق رقم: 3 مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

1. معامل الفا كرومباخ

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.946	27

2. معامل ارتباط كاندال لعبارت المتغير المستقل (صفوف الانتظار)

Correlations															
	مستوى	تعدد الفترات على معدل كافة الانتظار	تعدد الفترات على طوابير خاصة بوقت الانتظار	حواصلت صف الانتظار بشكل جيد	الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	عدد الانتظار	الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	
Kendall's tau_b	Correlation Coefficient	1.00	.569**	.622**	.432**	.414**	.766**	.415**	.513**	.607**	.618**	.410**	.571**	.490**	.543**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
تعدد الفترات على طوابير خاصة بوقت الانتظار	Correlation Coefficient	.57**	1.000	.783**	.599**	.374**	.548**	.276**	.289**	.305**	.372**	.270**	.323**	.294**	.233**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
تعدد الفترات على طوابير خاصة بوقت الانتظار	Correlation Coefficient	.62**	.783**	1.000	.466**	.199**	.541**	.219**	.333**	.442**	.277**	.379**	.266**	.204**	.321**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.005	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
حاصلت صف الانتظار بشكل جيد	Correlation Coefficient	.43**	.599**	.466**	1.000	.334**	.325**	.032	.131	.260**	.257**	.049	.230**	.116	.167
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.660	.066	.000	.000	.496	.001	.104	.019
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	Correlation Coefficient	.41**	.374**	.199**	.334**	1.000	.439**	.460**	.219**	.443**	.419**	-.079	.530**	.122	.089
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000		.000	.000	.002	.000	.000	.268	.000	.084	.206
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
عدد الانتظار	Correlation Coefficient	.77**	.548**	.541**	.325**	.439**	1.000	.631**	.399**	.639**	.598**	.307**	.479**	.607**	.424**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	Correlation Coefficient	.42**	.276**	.219**	.032	.460**	.631**	1.000	.352**	.373**	.457**	.233**	.367**	.260**	.191**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.660	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.008
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	Correlation Coefficient	.51**	.269**	.333**	.131	.219**	.399**	.352**	1.000	.325**	.651**	.598**	.692**	.219	.403**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.066	.002	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	Correlation Coefficient	.61**	.305**	.442**	.260**	.443**	.639**	.373**	.325**	1.000	.361**	.174	.475**	.393**	.550**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.014	.000	.000	.000
	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
الوقت الذي تقضيه مع حاصلة الانتظار	Correlation Coefficient	.62**	.372**	.277**	.257**	.419**	.598**	.457**	.651**	.361**	1.000	.368**	.623**	.478**	.321**
	Sig. (2-tailed)														

توفر الوكالة على مكاتب خاصة للإستشارات عن خدماتها وكيفية الوصول إليها	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
تقديم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
تقديم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء	Correlation Coefficient	.49**	.294**	.204**	.116	.122	.007**	.260**	.219**	.393**	.478**	.230**	.398**	1.000
تقديم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.104	.084	.000	.000	.002	.000	.000	.001	.000	.000
تقديم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
تقديم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء	Correlation Coefficient	.54**	.233**	.321**	.167*	.089	.424**	.191**	.403**	.550**	.321**	.407**	.484**	.502**
تقديم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.019	.208	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000
تقديم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء	N	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. معامل ارتباط كاندال لعبارات البعد الأول (الاعتمادية)

Correlations

		الاعتمادية	تقديم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء	تقديم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء	توفر الوكالة على مكاتب خاصة للإستشارات عن خدماتها وكيفية الوصول إليها
Kendall's tau_b	الاعتمادية	Correlation Coefficient	1.000	.737**	.808**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
		N	140	140	140
تقديم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء		Correlation Coefficient	.737**	1.000	.629**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
		N	140	140	140
تقديم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء		Correlation Coefficient	.808**	.629**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
		N	140	140	140
توفر الوكالة على مكاتب خاصة للإستشارات عن خدماتها وكيفية الوصول إليها		Correlation Coefficient	.678**	.331**	.465**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
		N	140	140	140

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. معامل ارتباط كاندال لعبارات البعد الثاني (الملموسية)

Correlations

		الملموسة	تحتوى الوكالة على أجهزة ووسائل حديثة ومنظورة	إن التنظيم الداخلي والخارجي والهيكل للوكالة جيد	يعنى موظفوا الوكالة بمظهرهم الخارجي	
Kendall's tau_b	الملموسة	Correlation Coefficient	1.000	.831**	.603**	.722**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
		N	140	140	140	140
تحتوى الوكالة على أجهزة ووسائل حديثة ومنظورة		Correlation Coefficient	.831**	1.000	.393**	.671**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
		N	140	140	140	140
إن التنظيم الداخلي والخارجي والهيكل للوكالة جيد		Correlation Coefficient	.603**	.393**	1.000	.238**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.001
		N	140	140	140	140
يعنى موظفوا الوكالة بمظهرهم الخارجي		Correlation Coefficient	.722**	.671**	.238**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.
		N	140	140	140	140

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. معامل ارتباط كاندال لعبارات البعد الثاني (الاستجابة)

Correlations

		الإسجاجة	تقدم وكالة موبيليس خدمة الإتصال بشكل فوري للزبائن	يتوفر لدى العاملين في وكالة موبيليس الإستعداد الدائم للتعاون مع الزبائن ومساعدتهم	
Kendall's tau_b	الإسجاجة	Correlation Coefficient	1.000	.795**	.793**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
		N	140	140	140
تقدم وكالة موبيليس خدمة الإتصال بشكل فوري للزبائن		Correlation Coefficient	.795**	1.000	.434**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000
		N	140	140	140
يتوفر لدى العاملين في وكالة موبيليس الإستعداد الدائم للتعاون مع الزبائن ومساعدتهم		Correlation Coefficient	.793**	.434**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
		N	140	140	140

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

6. معامل ارتباط كاندال لعبارات البعد الرابع (التعاطف)

Correlations

	التعاطف	تتوفر الوكالة على النظافة والإضاءة اللازمة	يتحلى العاملون في الوكالة بروح المرح ومصداقية في تعاملهم مع الزبائن	يجتمع موظفوا الوكالة للإستماع إلى شكاوى الزبائن		
Kendall's tau_b	التعاطف	Correlation Coefficient	1.000	.770**	.708**	.678**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
		N	140	140	140	140
تتوفر الوكالة على النظافة والإضاءة اللازمة		Correlation Coefficient	.770**	1.000	.514**	.475**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
		N	140	140	140	140
يتحلى العاملون في الوكالة بروح المرح ومصداقية في تعاملهم مع الزبائن		Correlation Coefficient	.708**	.514**	1.000	.339**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
		N	140	140	140	140
يجتمع موظفوا الوكالة للإستماع إلى شكاوى الزبائن		Correlation Coefficient	.678**	.475**	.339**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
		N	140	140	140	140

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

7. معامل ارتباط كاندال لعبارات البعد الخامس (الأمان)

Correlations

	الأمان	ضمان الحصول على الخدمة حسب الموعد	انعدام الخطر والشك في تعاملات المؤسسة	الأداء السليم من طرف الموظفين		
Kendall's tau_b	الأمان	Correlation Coefficient	1.000	.623**	.500**	.554**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
		N	140	140	140	140
ضمان الحصول على الخدمة حسب الموعد		Correlation Coefficient	.623**	1.000	.341**	.109
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.137
		N	140	140	140	140
انعدام الخطر والشك في تعاملات المؤسسة		Correlation Coefficient	.500**	.341**	1.000	.137
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.069
		N	140	140	140	140
الأداء السليم من طرف الموظفين		Correlation Coefficient	.554**	.109	.137	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.137	.069	.
		N	140	140	140	140

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

8. البيانات الشخصية

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	73	52.1	52.1	52.1
	انثى	67	47.9	47.9	100.0
Total		140	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 20 أقل من	30	21.4	21.4	21.4
	سنة 30 الى 20 من	50	35.7	35.7	57.1
	سنة 50 الى 30 من	43	30.7	30.7	87.9
	سنة 50 أكثر من	17	12.1	12.1	100.0
Total		140	100.0	100.0	

المستوى الدراسي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	جامعي	75	53.6	53.6	53.6
	غير جامعي	65	46.4	46.4	100.0
Total		140	100.0	100.0	

هل تفكر في ترك شريحة موبيليس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	44	31.4	31.4	31.4
	لا	96	68.6	68.6	100.0
Total		140	100.0	100.0	

ما هو ترتيب شريحة موبيليس مقارنة بالآخرى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	69	49.3	49.3	49.3
	2	39	27.9	27.9	77.1
	3	24	17.1	17.1	94.3
	4.00	8	5.7	5.7	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

9. المتوسطات الحسابية والانحراف لصفوف الانتظار

	صفوف	تتوفر الوكالة على مقاعد كافية للإنتظار	تتوفر الوكالة على طوابير خاصة بذوي الإحتياجات الخاصة	مواصفات صف الإنتظار تتناسب مع حاجاتك ورغباتك	الوكالة تقدم خدماتها في مواعيد محددة
N	Valid	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.3203	2.9214	2.9714	3.2429
Std. Deviation		.80438	1.09326	1.50272	1.00267

مدة الإنتظار مقبولة لدى طالبي الخدمة	الواصل أولاً بخدم أولاً	تتوفر الوكالة على عدد كافي من العاملين لخدمة الزبائن	هل تصادف مشاكل في نظام المعلومات تؤثر على تقديم الخدمة	يؤثر الصف الطويل في حصولك على الخدمة المطلوبة
140	140	140	140	140
0	0	0	0	0
3.4714	3.5786	3.5786	3.2214	3.4643
1.27196	.84025	1.27549	1.34147	1.15933

تستغرق وقت طويل للوصول الى الوكالة	معظم أيام الأسبوع يكون فيها عدد الزبائن كبير هل تلاحظ ضغط على مقدمي الخدمة	هل تلاحظ ضغط على مقدمي الخدمة	ضغط العمل يؤثر على مقدمي الخدمة
140	140	140	140
0	0	0	0
3.4643	3.1643	3.3714	3.3714
.98485	1.07697	1.04807	1.15268

الاعتمادية

		Statistics			
		الاعتمادية	تقدم وكالة موبيليس خدمة اتصال في مواعيد محددة	تقدم وكالة موبيليس الخدمات المرجوة بشكل دقيق وخالي من الأخطاء	تتوفر الوكالة على مكاتب خاصة للإستفسارات عن خدماتها و كيفية الوصول إليها
N	Valid	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.5190	3.4214	3.8714	3.2643
Std. Deviation		.82552	.90616	1.03773	.97899

الملموسية

		Statistics			
		الملموسة	تحتوي الوكالة على أجهزة ووسائل حديثة ومتطورة	إن التنظيم الداخلي والخارجي والهيكل للوكالة جيد	يعتني موظفو الوكالة بمظهرهم الخارجي
N	Valid	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.7286	3.7214	3.7571	3.7071
Std. Deviation		.90083	1.24119	.90460	1.11560

الاستجابة

		Statistics		
		الإستجابة	تقدم وكالة موبيليس خدمة الإتصال بشكل فوري للزبائن	يتوفر لدى العاملين في وكالة موبيليس الإستعداد الدائم للتعاون مع الزبائن ومساعدتهم
N	Valid	140	140	140
	Missing	0	0	0
Mean		3.8036	3.8143	3.7929
Std. Deviation		.81288	.94895	.90161

التعاطف

Statistics

		التعاطف	تتوفر الوكالة على النظافة والإضاءة اللازمة	يتحلى العاملون في الوكالة بروح المرح ومصادقية في تعاملهم مع الزبائن	يجتمع موظفوا الوكالة للاستماع إلى شكاوي الزبائن
N	Valid	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.3405	3.5000	3.1929	3.3286
Std. Deviation		1.05065	1.28354	1.01709	1.32188

الأمان

Statistics

		الأمان	ضمان الحصول على الخدمة حسب اموعد	انعدام الخطر والشك في تعاملات المؤسسة	الأداء السليم من طرفا لموظفين
N	Valid	140	140	140	140
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.5548	3.4500	3.8000	3.4143
Std. Deviation		.63171	1.00592	.71167	1.10581

10. اختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		صفوف	الاعتمادية	الملموسة	الإستجابة	التعاطف	الأمان	
N		140	140	140	140	140	140	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.3203	3.5190	3.7286	3.8036	3.3405	3.5548	
	Std. Deviation	.80438	.82552	.90083	.81288	1.05065	.63171	
Most Extreme Differences	Absolute	.152	.188	.197	.197	.183	.192	
	Positive	.105	.105	.149	.139	.137	.109	
	Negative	-.152-	-.188-	-.197-	-.197-	-.183-	-.192-	
Test Statistic		.152	.188	.197	.197	.183	.192	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.002 ^d	.000 ^d	.000 ^d	.000 ^d	.000 ^d	.000 ^d	
	95% Confidence Interval	Lower Bound	.001	.000	.000	.000	.000	.000
		Upper Bound	.003	.000	.000	.000	.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

11. الانحدار الخطي البسيط

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	57.690	1	57.690	214.949	.000 ^b
	Residual	37.037	138	.268		
	Total	94.727	139			

- a. Dependent Variable: الاعتمادية
 b. Predictors: (Constant), صفوف

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.860	.187		4.608	.000
	صفوف	.801	.055	.780	14.661	.000

- a. Dependent Variable: الاعتمادية

Correlations

		الكل	صفوف
Pearson Correlation	الكل	1.000	.941
	صفوف	.941	1.000
Sig. (1-tailed)	الكل	.	.000
	صفوف	.000	.
N	الكل	140	140
	صفوف	140	140

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	62.290	1	62.290	1074.303	.000 ^b
	Residual	8.001	138	.058		
	Total	70.291	139			

- a. Dependent Variable: الكل
 b. Predictors: (Constant), صفوف

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.689	.087		7.940	.000
	صفوف	.832	.025	.941	32.777	.000

a. Dependent Variable: الكل