مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور استخدام نظرية صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمة المصرفية " دراسة حالة: المصرف التجاري السوري"
اسم الكاتب: د. سعيد عزيز إسبر
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/5121
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 23:17 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

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

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (40) العدد (3) 2018
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (40) No. (3) 2018

دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المَصرِفيَّة "دراسة حالة: المصرف التِّجاري السُّوري"

الدُّكتور سعيد عزيز إسبر*

(تاريخ الإيداع 2 / 5/ 2018. قُبِل للنشر في 3 / 6 / 2018)

□ ملخّص □

لقد نالت جودة الخِدمة المَصرِفيَّة اهتماماً بالغاً من قبل الإداريِّين والأكاديميِّين والمُسوِّقين المَصرفيين، وذلك لما لها من قيمة استراتيجيَّة كبيرة ودوراً مُهمَّاً في تمكين المصرف من: الاحتفاظ بعملائه وموظَّفيه وجعلهم راضين، زيادة فُرص تقديم الخِدمات المصرفيَّة، جذب عُملاء جُدد، تطوير العلاقات بين العَميل والمصرف، تعزيز السُّمعة وتحسين الأداء المصرفي وفقاً لتوقُّعات العَميل، وبالتَّالي تحسين مستوى الربحيَّة.

من هُنا جاء هذا البحث للوقوف على أهمِّيَّة الدَّور الذي يُمكن أن يلعبه استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة بأبعادها الخمسة (الملموسيَّة، الاعتماديَّة، الاستجابة، الأمان والتَّعاطُف) في المصرف التِّجاري السُّوري، وذلك من وجهة نظر العاملين فيه. قام الباحث بتوزيع (150) استبياناً على عيِّنة من العاملين في فروع المصرف التِّجاري السُّوري العاملة في دمشق، اللَّاذقيَّة، طرطوس وحمص، وبلغ عدد الاستبانات المستردَّة والصَّالحة للتَّحليل والَّتي تمَّ تفريغها (100) استبانة. قام الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج التَّحليل الإحصائي (SPSS 20).

وفي نهاية هذا البحث توصَّل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات وأهمّها: يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة بأبعادها الخمسة (الملموسيَّة، الاعتماديَّة، الاستجابة، الأمان والتَّعاطُف) في المصرف التِّجاري السُّوري. كما تقدَّم الباحث في نهاية البحث بمجموعة من التَّوصيات والَّتي كان أهمُّها: ضرورة تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في جميع فروع المصرف التِّجاري السُّوري، والعمل على التَّحسين المستمر لنمط التِّقانة المُستخدم والمرافق والتَّجهيزات والأدوات والمعدَّات المَصرِفيَّة والإداريَّة الخاصَّة بالمصرف، ورفع مستوى الالتزام بالوعود المقدَّمة للعُملاء والمراجعين، وتحفيز العاملين على مساعدتهم والاهتمام بحلِّ مشاكلهم والرَّد على استفساراتهم.

الكلمات المفتاحيَّة: نظريَّة صفوف الانتظار، الخِدمة المَصرِفيَّة، جودة الخِدمة المَصرِفيَّة.

* مدرِّس – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللَّاذقية – سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (40) العدد (3) 2018
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (40) No. (3) 2018

The Role Of Using The Queuing Theory In Improving The Quality Of The Banking Service

"A Case Study: Commercial Bank Of Syria"

Dr. Said Aziz Esber*

(Received 2 / 5 / 2018. Accepted 3 / 6/ 2018)

□ ABSTRACT □

The quality of the banking service has received great attention from administrators, academics and bank marketers because of its great strategic value and an important role in enabling the bank to: Keep its customers and employees satisfied, increase the opportunities to provide banking services, attract new customers, Enhance reputation and improve banking performance according to client expectations, thus improving profitability level.

This research describes the importance of the role that the use of queue theory can play in improving the quality of banking services in its five dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) in the Commercial Bank of Syria, from the point of view of its employees. The researcher distributed (150) questionnaires on a sample of workers in the branches of the Commercial Bank of Syria operating in Damascus, Lattakia, Tartous and Homs. The number of questionnaires retrieved and valid for the analysis was discharged (100). The researcher analyzed the data using the Statistical Analysis Program (SPSS 20).

At the end of this research, the researcher reached a number of conclusions, the most important of which is: There is a significant effect on the use of queue theory in improving the quality of banking service in its five dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) in the Commercial Bank of Syria. The researcher also presented a set of recommendations at the end of the research, the most important of which is: the necessity of applying the theory of waiting lines in all branches of the Commercial Bank of Syria, and work on continuous improvement of the type of technology used, facilities, equipment, tools and banking and administrative equipment of the bank. The workers help them and pay attention to solving their problems and answering their queries.

Keywords: The Queuing Theory, Banking Service, The Quality Of Banking Service.

***Assistant Professor - Business Administration Department- Faculty Of Economics- Tishreen University- Lattakia- Syria.**

مقدِّمة:

يُواجه العملاء عملياً مجموعة من المشكلات قبل حصولهم على الخِدمة المَصرِفيَّة المطلوبة، ولعلَّ أبرز هذه المشكلات هو طول مدة انتظار العميل في المصرف، هذه المشكلة الَّتي تُثقل كاهل جميع المصارف لأنَّها تُهدر وقت العميل وتُثير استيائه وقد تدفعه في نهاية المطاف إلى مغادرة المصرف والتَّوجُّه إلى أحد المصارف المنافِسة. ولمواجهة هذه المشكلة فإنَّه يتوجَّب على إدارة المصرف استخدام الأساليب الكمِّيَّة المناسبة الَّتي تساعد في تقليص مُدَّة انتظار العميل في المصرف قبل حصوله على الخِدمة المصرفيَّة إلى أدنى حدٍّ ممكن، الأمر الذي سيؤدِّي حتماً إلى المحافظة على رضا العملاء وتقديم الخِدمة المَصرِفيَّة بأعلى جودة ممكنة، ومِمَّا لا شكَّ فيه أنَّ نظريَّة صفوف الانتظار تأتي في مقدِّمة الأساليب الكمِّيَّة الَّتي يمكن أن تستخدمها إدارة المصرف لحلِّ هذه المشكلة. وهذا ما حاول الباحث توضيحه في هذا البحث من خلال دراسة دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين الأبعاد الخمسة لجودة الخِدمة المَصرِفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، وذلك من وجهة نظر العاملين فيه.

مشكلة البحث:

من خلال الدِّراسة الاستطلاعيَّة الَّتي قام بها الباحث لفروع المصرِف التِّجاري السُّوري العاملة في دمشق واللَّاذقيَّة وطرطوس وحمص، ومن خلال اللِّقاءات الَّتي قام بها مع بعض أفراد الكوادر الإداريَّة لتلك الفروع من جهة، ومع بعض العملاء الَّذين يرغبون وينتظرون دورهم للحصول على الخِدمات المَصرِفيَّة المُقدَّمة من تلك الفروع من جهةٍ ثانية، فقد توصَّل إلى المؤشِّرات الآتية لمشكلة البحث:

تعاني جميع فروع المصرِف التِّجاري السُّوري محل الدِّراسة من مشكلة ضيق المساحة والتَّدفق العشوائي للعملاء والمراجعين، وعدم توافر أماكن كافية لاستيعاب جميع العملاء والمراجعين المنتظرين، الأمر الذي يؤدِّي إلى الازدحام الشَّديد للعملاء والمراجعين في أغلب المراكز والأقسام، وخاصَّة في قسمي السَّحب والإيداع، وهذا بدوره يؤدِّي إلى ازدياد وتيرة الشَّكاوى من قبل العملاء والمراجعين بسبب طول مُدَّة انتِظارهم لتلقِّي الخدمة المصرِفيَّة المطلوبة.

تعاني جميع الفروع محل الدِّراسة من نقصٍ كبيرٍ في المستلزمات الماديَّة الضروريَّة والكوادر البشريَّة المختصَّة،

يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال طرح التَّساؤل الرَّئيس الآتي:

هل هُناك تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرِفيَّة المُقدَّمة في المصرِف التِّجاري السُّوري؟

ومنه تتفرَّع التَّساؤلات الفرعيَّة الآتية:

هل هناك تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرِفيَّة المقدَّمة في المصرِف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد **الملموسيَّة؟**

هل هناك تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرِفيَّة المقدَّمة في المصرِف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد **الاعتماديَّة؟**

هل هناك تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرِفيَّة المقدَّمة في المصرِف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد **الاستجابة؟**

هل هناك تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرِفيَّة المقدَّمة في المصرِف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد **الأمان؟**

هل هناك تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفِيَّة المقدَّمة في المصرِف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد **التَّعاطف؟**

أهمِّيَّة البحث وأهدافه:

أهمِّيَّة البحث:

الأهمِّيَّة النَّظريَّة: تُعدُّ نظريَّة صفوف الانتظار من أهمِّ الأساليب الكميَّة المستخدمة في تنظيم العمل داخل المُؤسَّسات الخِدميَّة، والَّتي تُساعد في تقليل وقت انتظار العميل حتَّى يتمكَّن من الحصول على الخِدمة الَّتي يطلبُها، هذا الأمر الَّذي يُعدُّ في الوقت الحالي من أهمِّ المزايا التَّنافسيَّة الَّتي تطمح أيَّة منظَّمة خِدميَّة للتمَتُّع بها. وعلى الرَّغم من أهمِّيَّة هذه النَّظريَّة إلَّا أنَّها لم تأخذ حقَّها من الدِّراسة والبحث، ولا سيَّما في الأبحاث العربيَّة، وبالتَّالي قد يُسهم البحث الحالي في تقديم إطار نظري مبسَّط لهذه النَّظريَّة ودورها في تحسين جودة الخِدمة المصرفِيَّة المقدَّمة في فروع المصرف التِّجاري السُّوري محل الدِّراسة.

الأهمِّيَّة العمليَّة: تكمن الأهمِّيَّة العمليَّة للبحث من خلال دراسة وتقييم دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفِيَّة المقدَّمة في فروع المَصرِف التِّجاري السُّوري محل الدِّراسة. فقد تسهم نتائج هذا البحث في تقديم فهمٍ أوضح وأشمل لآلية ونماذج نظريَّة صفوف الانتظار، وللدَّور الَّذي يُمكن أن تلعبه في تحسين كل بُعد من الأبعاد الخمسة لجودة الخِدمة المصرفيَّة، الأمر الذي يساعد في رفع مستوى الجودة للخِدمات المصرفيَّة المقدَّمة في المصارف السُّوريَّة بما يمكِّنها من تعزيز قدرتها ومزاياها التَّنافسيَّة. كما يُمكن أن تسهم التَّوصيات الَّتي سيتمُّ اقتراحها في إلقاء الضَّوء على الدَّور الهام الَّذي يمكن أن تلعبه نظريَّة صفوف الانتظار في دعم قرارات إدارة المنظَّمة.

أهداف البحث:

يتمثَّل الهدف الرَّئيس للبحث بالآتي:

تحديد مدى تأثير استخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري.

ومنه تتفرَّع الأهداف الفرعيَّة الآتية:

تحديد مدى تأثير استخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد **الملموسيَّة.**

-تحديد مدى تأثير استخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد **الاعتماديَّة.**

-تحديد مدى تأثير استخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد **الاستجابة.**

-تحديد مدى تأثير استخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد **الأمان.**

تحديد مدى تأثير استخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد **التَّعاطُف.**

فرضيَّات البحث:

تتمثَّل الفرضيَّة الرَّئيسة للبحث بالآتي:

لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري؟

ومن هذه الفرضيَّة تنبثق الفرضيَّات الفرعيَّة الآتية:

1- لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الملموسيَّة**".

2- لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاعتماديَّة**".

3- لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاستجابة**".

4- لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الأمان**".

5- لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**التَّعاطُف**".

منهجيَّة البحث:

تمَّ إنجاز هذا البحث بالاعتماد على المنهج الوصفي التَّحليلي، حيث تمَّ جمع البيانات الثَّانويَّة من خلال الكتب والمراجع العربيَّة والأجنبيَّة والمقالات والدَّوريات الصَّادرة في مجال البحث، وذلك لدراسة واقع استخدام نظريَّة صفوف الانتظار وبيان أهميَّتها في تحسين جودة الخِدمات المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري. أمَّا البيانات الأوليَّة فقد تمَّ جمعها عن طريق قيام الباحث بإجراء العديد من المقابلات الشَّخصيَّة مع عيِّنة من العاملين والإداريين القائمين على اتِّخاذ مجموعة من القرارات المتنوِّعة في الفروع محل الدِّراسة، فضلاً عن قيامه بتصميم استبيان تضمَّن مجموعة من الأسئلة المتعلِّقة بموضوع البحث. ومن ثمَّ تمَّ استخدام الأساليب الإحصائيَّة المناسبة اعتماداً على البرنامج الإحصائي (SPSS 20) في تحليل البيانات والمعطيات واختبار فرضيَّات البحث.

مجتمع البحث وعيِّنته:

تمثَّل مجتمع البحث بالعاملين في جميع فروع المصرف التِّجاري السُّوري العاملة في المحافظات السُّوريَّة. أمَّا عيِّنة البحث فقد تمثَّلت بعيِّنة من العاملين والإداريين في فروع المصرف التِّجاري السُّوري العاملة في المحافظات الآتية: دمشق، اللَّاذقيَّة وطرطوس وحمص.

حدود البحث:

الحدود المكانيَّة: تتمثَّل الحدود المكانيَّة للبحث بفروع المصرف التِّجاري السُّوري العاملة في المحافظات الآتية: دمشق، اللَّاذقيَّة وطرطوس وحمص.

الحدود الزمانيَّة: تمثَّلت الحدود الزمانيَّة للبحث بالفترة الزمنيَّة الممتدَّة من 2017/11/01 وحتَّى 2018/05/01.

الدِّراسات السَّابقة:

دراسة (الرِّفاعي، 2015) بعنوان: **استخدام صفوف الانتظار في تنظيم عمل المصرف التِّجاري السُّوري [1]:** تمحورت مشكلة الدِّراسة حول فترات الانتظار الطَّويلة الَّتي يعاني منها عملاء المَصرِف التِّجاري السُّوري في أوقات الازدحام من جهة، والثَّغرات المتعلِّقة بآليَّة تقديم الخِدمات المَصرِفيَّة للعملاء رغم تطبيق نظام الأتمتة الشَّاملة على كافَّة الخِدمات المقدَّمة في المصرف. قامت هذه الدِّراسة باتِّباع المنهج الوصفي التَّحليلي، وذلك من خلال الدِّراسة الميدانيَّة الَّتي أُجريت في الفرع الأوَّل من المصرف التِّجاري السُّوري في محافظة اللَّاذقية، من خلال جمع البيانات اللَّازمة وتحليلها ومعالجتها، كما استُخدم المنهج الاستقرائي حيث تمَّ استخدام معادلة الانحدار ونظريَّة صفوف الانتظار لدراسة الزَّمن اللَّازم لتلبية الخِدمة لكل عميل. أظهرت الدِّراسة أنَّه يوجد علاقة بين معدَّلات الوصول ورقم يوم العمل خلال الشهر وتمَّ التَّعبير عنها بعدَّة نماذج (جيبية، خطِّيَّة)، وتبيّن أنَّه يمكن معالجة مشكلة الانتظار من خلال تطبيق نظريَّة الانتظار الَّتي أكَّدت على ضرورة زيادة عدد المراكز من 10 إلى 18 مركزاً وتشغيلها حسب أيام العمل خلال الشَّهر.

دراسة (قايدي، 2016) بعنوان: **تحسين جودة الخِدمات البنكيَّة باستخدام نماذج صفوف الانتظار، دراسة حالة بنك الفلاحية والتَّنمية الريفيَّة بوكالة برج بوعريريج [2]:** تمثَّلت مشكلة الدِّراسة بالتَّساؤل البحثي الآتي: إلى أيِّ مدى يمكن تقليص فترات انتظار العملاء وتحسين جودة الخِدمات البنكيَّة باستخدام نماذج صفوف الانتظار على مستوى بنك الفلاحية والتَّنمية الريفيَّة (وكالة برج بوعريريج)؟ اتُّبع في الدِّراسة المنهج الوصفي التَّحليلي، حيث تمَّ تجميع وتحليل البيانات الإحصائيَّة الخاصَّة بتوافد العملاء وأزمنة الخِدمة لبنك الفلاحية والتنميَّة الريفيَّة (وكالة برج بوعريريج) خلال النصف الثَّاني لسنة 2015، أمَّا أدوات البحث المُستخدمة فكانت المقابلة والملاحظة الشَّخصيَّة. من أهمِّ النَّتائج الَّتي توصَّلت إليها الدِّراسة يمكن ذكر الآتي: لا يقوم البنك بدراسات استقصائيَّة للعملاء من أجل معرفة احتياجاتهم ودراسة آرائهم حول الخِدمة المُقدَّمة ومستوى جودتها، يمكن تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار على مستوى واسع في البنك محل الدِّراسة وبنجاح، وذلك نظراً لسهولة تطبيق هذه النظريَّة وعدم تطلُّبها لإمكانيَّات ماديَّة كبيرة، ويمكن التَّخفيف من حدة طول فترة انتظار العملاء في البنك محل الدِّراسة من خلال زيادة مراكز تقديم الخدمة فيه.

دراسة (Bahadori et al, 2017) بعنوان: **استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في قياس جودة خدمة السَّحب والإيداع في المصرف المركزي الإيراني بطهران [3]:** كمُن جوهر المُشكلة لهذه الدِّراسة بالتَّساؤلين البحثيين الآتيين: إلى أيِّ مدى يُمكن استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في قياس جودة خِدمات السَّحب والإيداع في المصرف محل الدِّراسة؟ وكيف يمكن الاستفادة من هذه النظريَّة في تصميم مركز تقديم الخِدمة بالشَّكل الَّذي يحقِّق معايير الجودة في تقديم الخدمة المصرفيَّة للعملاء؟ اعتمدت الدِّراسة على المنهج الوصفي التَّحليلي، حيث تمَّ تجميع وتحليل البيانات الإحصائيَّة الخاصَّة بحجم طلب العملاء على خِدمات السَّحب والإيداع في المصرف محل الدِّراسة خلال الفترة الزمنيَّة الممتدَّة من شهر آب لعام 2015م وحتَّى شهر تمُّوز لعام 2016م، وتمثَّلت أدوات الدِّراسة بالمقابلة والملاحظة الشَّخصيَّة. ومن أبرز النَّتائج الَّتي أسفرت عنها الدِّراسة: من الصَّعب أن يتمَّ تحديد الأيام الَّتي تشهد إقبالاً استثنائياً من العملاء على طلب خدمات السَّحب والإيداع بدقَّة خلال الشَّهر في المصرف محل الدِّراسة، إذ أنَّها تتوزَّع على متوسِّط 14 يوم في الشَّهر، وهذا يعود إلى طبيعة العملاء أصحاب الحسابات في المصرف، هناك تفاوت في أداء الخدمة من موظَّف لآخر، وهذا يعود إلى غياب التَّحديد الدَّقيق لمعايير الجودة لدى الموظَّفين، وأخيراً يجب التَّركيز على عدم إهمال العامل البشري عند تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار، فعلى الرَّغم من أنَّ هذه النَّظريَّة تقوم على الحسابات الرياضيَّة الدَّقيقة، إلَّا أنَّه لا يمكن إغفال دور خبرة الموظَّف على سبيل المثال والَّتي تلعب دوراً مباشراً في سرعة تأديته للخِدمة.

القسم النَّظري:

1- مفهوم جودة الخِدمة المصرفيَّة:

لم يتَّفق علماء الإدارة على تعريفٍ واحدٍ لجودة الخِدمة المصرفيَّة، فمنهم من عرَّفها على أنَّها: خُلوّ الخِدمة المصرفيَّة من أي عيب أثناء إنجازها نتيجة الحكم المتعلِّق بتوقُّعات العملاء المدركة عن الخِدمة المصرفيَّة والأداء الفعلي لهذه الخِدمة [4]. أمَّا البعض الآخر فينظر لجودة الخِدمة المصرفيَّة على أنَّها: معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة المصرفيَّة مع توقُّعات العملاء لهذه الخِدمة، في حين أنَّ عدم الوفاء بتلك التَّوقُّعات يعني جودة غير مقبولة [5]. وهناك من يعتبر أنَّ جودة الخِدمة المصرفيَّة تتعلَّق بقُدرة المصرف على ملاقاة توقُّعات العملاء أو التَّفوق عليها، ويمكن ملاحظة جودة الخِدمة من خلال قياس الأداء [6].

وبناءً على ما سبق يرى الباحث أنَّ جودة الخِدمة المصرفيَّة تُمثِّل مِقياساً للدَّرجة الَّتي يرقى إليها مستوى الأداء الفِعلي للخِدمة المصرفيَّة المُقدَّمة ليقابل توقُّعات العملاء أو يتفوَّق عليها، مِمَّا يفرض على مُقدِّم الخِدمة المصرفيَّة تحمُّل المسؤوليَّة بالتَّأكُّد من أنَّ الخِدمة المصرفيَّة المُقدَّمة ستضمن تحقيق رضا العملاء.

- أبعاد جودة الخِدمة المصرفيَّة:

تتمثَّل أبعاد جودة الخِدمة المصرفيَّة بالأبعاد الخمسة الآتية: [7] [8]

1/2- بُعد الملموسيَّة (Tangibles): يشير هذا البُعد إلى التَّسهيلات أو العناصر المادِّيَّة ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بتقديم الخِدمة المصرفيَّة، والَّتي تزيد من إقبال العملاء على المصرف مقدِّم الخِدمة ومن احتمال عودتهم إليه ثانيةً في المستقبل. ويشمل بُعد الملموسيَّة الشَّكل الخارجي للمصرف ووسائل الرَّاحة والتَّرفيه، نمط تقانة المعلومات والاتِّصالات وحداثة الأدوات والتَّجهيزات والمعدَّات المُستخدمة في المصرف، المظهر الفيزيائي للمرافق الصحيَّة ونظافتها، فضلاً عن نظافة العاملين وهندامهم اللَّائق ومظهر الأثاث والدِّيكور وجاذبيَّة المصرف والتَّصميم والتَّنظيم الدَّاخلي له ومواقع الانتظار للمستفيد من الخِدمة.

2/2- بُعد الاعتماديَّة (Reliability): يشير هذا البُعد إلى قُدرة المصرف على تقديم وأداء الخِدمات المصرفيَّة بالجودة الموعودة للمستفيدين منها (العملاء والمراجعين) في الوقت المحدَّد وبموثوقيَّة وبمطابقة ودقَّة عالية وثبات وبدون أخطاء، وبالتَّالي يُعبِّر بُعد الاعتماديَّة عن مدى إمكانيَّة اعتماد العميل على المصرف مُقدِّم الخِدمة.

3/2- بُعد الاستجابة (Responsiveness): يشير بُعد الاستجابة إلى قدرة العاملين في المصرف على تقديم الخِدمات المصرفيَّة المطلوبة للعملاء بأقصى سرعة ممكنة والاستجابة الفوريَّة وفي جميع الأوقات للاحتياجات الجديدة أو الطارئة للعملاء مهما كانت درجة الانشغال، وذلك من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخِدمة. كما ويتضمَّن بُعد الاستجابة الاستعداد الدَّائم للعاملين في المصرف للتَّعاون مع العملاء ومساعدتهم ومعاملتهم بشكلٍ لائق بغضِّ النَّظر عن أصلهم وحالتهم وخلفيَّتهم، والرَّد الفوري على جميع استفساراتهم والشَّكاوى المُقدَّمة من قبلهم وإخبارهم بدقَّة عن موعد تقديمهم للخِدمة والانتهاء من إنجازها.

4/2- بُعد الأمان (Assurance): يُقصد بهذا البُعد تأكيد إدارة المصرف على جودة الخِدمات المصرفيَّة المُقدَّمة للعملاء وتدعيم ذلك بالاقتصار على تعيين العاملين المؤهَّلين والمدرَّبين وأصحاب الكفاءات العالية الَّذين يتمتَّعون بفهمٍ عميقٍ لمهام وظائفهم بالشَّكل الَّذي يمكِّنهم من تقديم خِدمات مصرفيَّة خالية من المخاطر، فضلاً عن توفير كافَّة الأدوات والتَّجهيزات والمُعدَّات الحديثة في المجال المصرفي، الأمر الَّذي يؤدِّي إلى إشاعة ونشر روح الصِّدق

والموثوقيَّة وجعل العملاء يشعرون بالأمان والثِّقة في حصولهم على خِدمات مصرفيَّة عالية الجودة ومطابِقة للمواصفات المرغوبة من قبلهم.

5/2- بُعد التَّعاطُف (Empathy): ويُشير هذا البُعد إلى العلاقة والتَّفاعل بين عملاء ومراجعي المصرف وأعضاء الفريق العامل فيه من إدارة وعاملين. ويُقصد به وجود الثِّقة والاحترام واللَّباقة واللُّطف والكياسة والسرِّيَّة والتَّفهُّم والإصغاء والتَّواصل بين مقدِّمي الخِدمة المَصرفيَّة والمستفيدين منها (العملاء والمراجعين)، إذ تسهم العلاقة الجيدة بين الطَّرفين إلى إنجاح الخِدمة المصرفيَّة. فضلاً عن أنَّ التَّعاطف يضع مصلحة العملاء في مقدِّمة اهتمامات الإدارة والعاملين في المصرف، ويشير إلى الانتباه (الحذر أو الحرص) والعناية الشَّخصيَّة أو الفرديَّة المُقدَّمة من المصرف لعملائه، وذلك من خلال إبداء روح الصَّداقة مع العملاء وتلبية احتياجاتهم وضرورة الإصغاء لشكاويهم والاهتمام بمشاكلهم والعمل على إيجاد حلولٍ لها بطرق إنسانيَّة راقية وبروح من الود واللُّطف.

- مفهوم نظريَّة صفوف الانتظار:

تتمثَّل صفوف الانتظار بعدد من الوحدات (عملاء، سيَّارات، آلات، رسائل، ... إلخ) الَّتي تنتظم في طوابير منتظرةً الحصول على خدمة معيَّنة، وذلك خلال فترة زمنيَّة محدَّدة. أمَّا نظريَّة صفوف الانتظار فيمكن تعريفها على أنَّها نظريَّة تختص بوضع الأساليب الرياضيَّة اللَّازمة لحلِّ المشاكل المتَّعلِّقة بتراكم صفوف الانتظار الَّتي تنتظر دورها في الحصول على خِدمة معيَّنة تؤدَّى لكلِّ وحدة خلال فترة زمنيَّة محدَّدة، على أن يكون وصول هذه الوحدات إلى مكان أداء الخِدمة عشوائيَّاً تِبعاً لتوزيع معيَّن، كما أنَّ الزَّمن اللَّازم لأداء الخِدمة لكلِّ وحدة يُمكن أن يأخذ الصِّفة العشوائيَّة تِبعاً لتوزيع معيَّن، وتقدِّم النَّظريَّة قياساً لقُدرة مركز خدمة معيَّن على تحقيق الغرض الَّذي أُنشأ من أجله، ويكون ذلك عن طريق القياس الرِّياضي الدَّقيق لمتوسِّط وقت الانتظار اللَّازم للحصول على الخِدمة، وكذلك متوسِّط عدد المنتظرين للحصول على الخِدمة، وعلى هذا الأساس يمكن القول أنَّ نظريَّة صفوف الانتظار تقدِّم أسلوباً رياضياً لتقييم بدائل التَّصميم المختلفة لمركز تقديم الخِدمة. [9]

تسعى المنظَّمات عُموماً إلى تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار بغية تحقيق الأهداف الآتية: تحديد متوسِّط زمن الوقوف في صف الانتظار، دراسة الطَّاقة الانتاجيَّة وتخطيط مواضع الأداء، تقييم جودة الخِدمة المقدَّمة، دراسة الموقف التَّنافسي في السُّوق، ترشيد الإنفاق وتخفيض التَّكاليف. وبالتَّالي يمكن القول أنَّ نظريَّة صفوف الانتظار تهدف إلى تحديد الفترة الزمنيَّة للانتظار على المدى البعيد وجعل هذه الفترة أقلَّ ما يمكن، إضافةً إلى تحويل فترة الانتظار إلى مقياس مادِّي وهي "تكلفة الانتظار"، ودراسة أسلوب الموازنة بين تكلفة الانتظار وتكلفة اتِّخاذ القرار لتقليل وقت الانتظار. [10]

النَّتائج والمناقشة:

أداة الدِّراسة:

بعد اطِّلاع الباحث على مجموعة من الدِّراسات والأبحاث العربيَّة والأجنبيَّة الَّتي تناولت واقع استخدام نظريَّة صفوف الانتظار من قبل المنظَّمات الخدميَّة ودور تطبيق هذه النظريَّة في تحسين جودة الخِدمات المقدَّمة، وبناءً على نتائج الدِّراسة الاستطلاعيَّة الَّتي قام بها لفروع المصرف التِّجاري السُّوري محلِّ الدِّراسة، قام الباحث بتصميم استبانة تضمَّنت مجموعة من الأسئلة المتعلِّقة بموضوع البحث.

قام الباحث بتوزيع (150) استبياناً على عيِّنة من العاملين في فروع المصرف التِّجاري السُّوري محلِّ الدِّراسة، شملت بعض العاملين والمديرين ورؤساء الأقسام والمراقبين وأفراد الكوادر الإداريَّة المسؤولة عن اتِّخاذ أشكال وأنواع مختلفة من

القرارات في تلك الفروع، تمَّ استرداد (114) استبياناً، واستبعاد (14) استبانة منها لعدم استكمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستبانات الَّتي تمَّ تفريغها (100) استبانة. قام الباحث بتحليل البيانات باستخدام برنامج التَّحليل الإحصائي (SPSS 20).

2- اختبار صدق وثبات الاستبانة:

يمكن تعريف "صدق الاستبانة" على أنَّه قدرة أسئلة الاستبانة على قياس ما وضعت لقياسه، أي أن يقيس الاستبيان فعلاً الوظيفة الَّتي يفترض أن يقيسها. وقد تمَّ التأكُّد من صدق الاستبانة بأن قام الباحث بعرضها على (5) من المحكِّمين المتخصِّصين في الأساليب الكمِّيَّة والإدارة والإحصاء. وفي ضوء الملاحظات والتَّوجيهات الَّتي قدَّمها المحكِّمون قام الباحث بإجراء التَّعديلات الَّتي تركَّزت معظمها في تحسين صياغة بعض العبارات وحذف بعض العبارات غير الملائمة.

أمَّا "ثبات الاستبانة" فيُقصد بها أن تُعطي هذه الاستبانة نفس النَّتيجة فيما لو تمَّ إعادة توزيعها أكثر من مرَّة تحت نفس الظُّروف والشُّروط، أو يمكن القول بعبارة أخرى أنَّ ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكلٍ كبير فيما لو تمَّ إعادة توزيعها على أفراد العيِّنة عدَّة مرَّات خلال فترات زمنيَّة معيَّنة. وبشكلٍ عام يُمكن قياس ثبات الاستبانة بثلاث طرق هي: الاختبار وإعادة الاختبار، التَّجزئة النِّصفيَّة، ومعامل ثبات ألفا كرونباخ. قام الباحث بتطبيق الطَّريقة الثَّالثة لقياس ثبات الاستبانة وهي حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ. يتمُّ حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ عن طريق برنامج (SPSS)، وعادةً ما تكون قيمته مقبولة إذا زادت عن (0.60)، حيث تزداد قيمة هذا المعامل كلَّما زادت عبارات الاستبانة، مِمَّا يدلُّ على أنَّ الاستبانة تشمل كل تفاصيل البحث، كما تزداد قيمة هذا المعامل أيضاً كلَّما كانت إجابات أفراد العيِّنة متباينة وغير متجانسة. وللتَّأكُّد من ثبات الاستبانة قام الباحث بحساب معامل ثبات ألفا كرونباخ لكلِّ محور من محاور الاستبانة من جهة، ولجميع فقرات الاستبانة من جهةٍ ثانية، وكانت النَّتائج كما هي مبيَّنة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحور	معامل ألفا كرونباخ	الثَّبات
1	دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد "الملموسيَّة".	0.924	0.961
2	دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد "الاعتماديَّة".	0.961	0.980
3	دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد "الاستجابة".	0.983	0.991
4	دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد "الأمان".	0.867	0.931
5	دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد "التَّعاطُف".	0.818	0.904
6	رضا الأفراد العاملين في فروع المصرف التِّجاري السُّوري محلِّ الدِّراسة عن مستوى جودة الخِدمات المصرفيَّة المقدَّمة حالياً للعملاء والمراجعين.	0.825	0.908

جميع المحاور السَّابقة معاً	0.935	0.971

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يظهر من الجدول رقم (1) أنَّ قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، فهي تتراوح بين (0.818) و (0.983)، أمَّا قيمة هذا المعامل لجميع محاور الاستبانة مجتمعة فقد بلغت (0.935). كذلك الأمر بالنِّسبة لقيمة الثَّبات الَّتي كانت أيضاً مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، إذ أنَّها تراوحت بين (0.904) و (0.991)، أمَّا قيمة الثَّبات بالنِّسبة لجميع محاور الاستبانة فقد بلغت (0.971).

وبذلك يمكن القول أنَّ الاستبانة تتمتَّع بدرجة جيِّدة جدَّاً من الصِّدق والثَّبات، مِمَّا يعني أنَّها قابلة للتَّوزيع على أفراد العيِّنة وصالحة للحصول على البيانات المطلوبة.

3- اختبار فرضيَّات البحث:

لاختبار فرضيَّات البحث تمَّ إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي تمهيداً لمعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 20)، حيث تمَّت المقارنة بين احتمال ثقة الباحث (P = Sig.) مع مستوى الدّلالة ($\alpha = 0.05$)، وتمَّ تقرير النَّتيجة كما يلي: يتم قبول الفرضيَّة الابتدائيَّة إذا كانت القيمة الاحتماليَّة (P = Sig.) أكبر من مستوى الدّلالة ($\alpha = 0.05$)، بينما يتم رفض الفرضيَّة الابتدائيَّة إذا كانت القيمة الاحتماليَّة (P = Sig.) تساوي أو أصغر من مستوى الدّلالة ($\alpha = 0.05$).

1/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى:

H0: لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الملموسيَّة**".

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "**الملموسيَّة**"، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت (**One-Sample-Test**)، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الملموسيَّة"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الملموسيَّة.	100	4.17	.53167	.03865

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "**الملموسيَّة**" قد بلغ (4.17)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر إيجابيَّاً على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد "**الملموسيَّة**" في المصرف التِّجاري السُّوري.

ولكن بما أنَّ حساب المتوسِّط الحسابي ومعرفة قيمته وميله باتِّجاه الموافقة من عدمها يُعدُّ شرطاً لازماً ولكنَّه غير كافٍ، فقد قام الباحث باختبار وجود فرق بين قيمته وقيمة متوسِّط الحياد (3) في مقياس ليكرت المستخدم من جهة، وإجراء تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد "**الملموسيَّة**" في المصرف التِّجاري السُّوري من جهةٍ ثانية، وهذا ما يبيِّنه الجدولين الآتيين:

الجدول رقم (3): نتائج اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى الخاصَّة بمحور "دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الملموسيَّة" One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الملموسيَّة.	39.851	99	.000	1.05127	1.0073	1.1428

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (3) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى.

الجدول رقم (4): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "الملموسيَّة"

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.805	.648	.646	.398	.648	49.424	1	98	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (4) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ ($R = 0.805$)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين استخدام نظريَّة صفوف الانتظار وتحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الملموسيَّة**". كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.648)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر تقريباً بنسبة (65%) على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الملموسيَّة**". كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (49.424) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى، وبالتَّالي يمكن القول: يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الملموسيَّة**".

2/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية:

H0: لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاعتماديَّة**".

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "**الاعتماديَّة**"، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت (**One-Sample-Test**)، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (5): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الاعتماديَّة"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الاعتماديَّة.	100	3.98	.46224	.03712

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "**الاعتماديَّة**" قد بلغ (3.98)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة على أنَّ تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر إيجابيَّاً على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد "**الاعتماديَّة**" في المصرف التِّجاري السُّوري.

الجدول رقم (6): نتائج اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية الخاصَّة بمحور "دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الاعتماديَّة"One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الاعتماديَّة.	36.761	99	.000	1.06615	1.0081	1.1517

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (6) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية.

الجدول رقم (7): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "الاعتماديَّة"

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.792	.627	.625	.291	.627	51.371	1	98	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (7) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.792)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة وجيِّدة بين استخدام نظريَّة صفوف الانتظار وتحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاعتماديَّة**". كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.627)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر تقريباً بنسبة (63%) على تحسين جودة الخِدمة المَصرِفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاعتماديَّة**". كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (51.371) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية، وبالتَّالي يمكن القول: يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاعتماديَّة**".

3/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاستجابة**".

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "**الاستجابة**"، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت (**One-Sample-Test**)، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (8): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الاستجابة"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الاستجابة.	100	4.58	.38632	.03511

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "**الاستجابة**" قد بلغ (4.58)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر إيجابيَّاً على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد "**الاستجابة**" في المصرف التِّجاري السُّوري

الجدول رقم (9): نتائج اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة الخاصَّة بمحور "دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الاعتماديَّة" One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الاستجابة.	41.824	99	.000	1.08137	1.0097	1.1623

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (9) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة.

الجدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "الاستجابة"

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.884	.781	.779	.412	.781	53.214	1	98	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يتَّضح من الجدول رقم (10) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.884)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين استخدام نظريَّة صفوف الانتظار وتحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاستجابة**". كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.781)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر تقريباً بنسبة (78%) على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاستجابة**". كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (53.214) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّالثة، وبالتَّالي يمكن القول: يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاستجابة**".

4/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الرَّابعة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الأمان**".

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "**الأمان**"، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت (**One-Sample-Test**)، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (11): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الأمان"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسط إجابات أفراد العيِّنة على محور: دور تطبيق نظريَّة صُفوف الانتِظار في تحسين جودة الخِدمة المَصرفِيَّة، من حيث بُعد الأمان.	100	4.29	.38632	.03511

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "**الأمان**" قد بلغ (4.29)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر إيجابيَّاً على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد "**الأمان**" في المصرف التِّجاري السُّوري.

الجدول رقم (12): نتائج اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الرَّابعة الخاصَّة بمحور "دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الأمان"One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد الأمان.	38.531	99	.000	1.07482	1.0069	1.1819

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يظهر الجدول رقم (12) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الرَّابعة.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "الأمان"

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF 1	DF2	Sig. F Change
1	.875	.765	.763	.427	.765	52.363	1	98	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يظهر الجدول رقم (13) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.875)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين استخدام نظريَّة صفوف الانتظار وتحسين جودة الخِدمة المَصرفِيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الأمان**". كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.765)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر تقريباً بنسبة (76%) على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الأمان**". كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (52.363) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (α = 0.05)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الرَّابعة، وبالتَّالي يمكن القول: يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الأمان**".

5/3- اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الخامسة:

H0: لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**التَّعاطُف**".

لاختبار هذه الفرضيَّة قام الباحث بحساب متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور: دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "**التَّعاطُف**"، ومن ثَّم اختبار وجود فرق بين المتوسِّط المحسوب ومتوسِّط الحياد باستخدام اختبار ستودينت (**One-Sample-Test**)، وهذا ما يبيِّنه الجدول الآتي:

الجدول رقم (14): متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على العبارات الخاصَّة بمحور "دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد التَّعاطُف"

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد التَّعاطُف.	100	4.35	.39154	.03696

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور "دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "**التَّعاطُف**" قد بلغ (4.35)، وهو ما يعني أنَّ إجابات أفراد العيِّنة تميل باتِّجاه الموافقة الشَّديدة على أنَّ تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر إيجابيَّاً على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد "**التَّعاطُف**" في المصرف التِّجاري السُّوري.

الجدول رقم (15): نتائج اختبار الفرضيَّة الفرعيَّة الخامسة الخاصَّة بمحور "دور تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد التَّعاطُف"One-Sample-Test

	Test Value = 3					
	T	DF	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متوسِّط إجابات أفراد العيِّنة على محور: دور استخدام نظريَّة صفوف	40.671	99	.000	1.09335	1.0078	1.1768

						الانتظار في تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد التَّعاطُف.

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يظهر الجدول رقم (15) أنَّ القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000) أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الخامسة.

الجدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير استخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة، من حيث بُعد "التَّعاطُف"

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	DF1	DF2	Sig. F Change
1	.879	.772	.770	.487	.772	50.269	1	98	.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على نتائج التَّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 20)

يظهر الجدول رقم (16) أنَّ قيمة معامل الارتباط تبلغ (R = 0.879)، مِمَّا يعني أنَّ العلاقة طرديَّة ومتينة بين استخدام نظريَّة صفوف الانتظار وتحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**التَّعاطُف**". كما يبيِّن الجدول السَّابق أنَّ قيمة معامل التَّحديد تبلغ (0.772)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر تقريباً بنسبة (77%) على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**التَّعاطُف**". كما يبيِّن الجدول أنَّ قيمة معامل التَّباين بلغت (50.269) عند القيمة الاحتماليَّة (Sig. = 0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وهو ما يعني رفض الفرضيَّة الفرعيَّة الخامسة، وبالتَّالي يمكن القول: يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**التَّعاطُف**".

الاستنتاجات والتَّوصيات:

أسفر البحث عن التوصُّل إلى الاستنتاجات الآتية:

يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الملموسيَّة**". إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.17) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين استخدام نظريَّة صفوف الانتظار وتحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد الملموسيَّة (0.805)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.648)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر تقريباً بنسبة (65%) على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الملموسيَّة**".

يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاعتماديَّة**". إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (3.98) وهي تميل إلى الموافق. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين استخدام نظريَّة صفوف الانتظار وتحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد الاعتماديَّة (0.792)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما

طردي وجيِّد. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.627)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر تقريباً بنسبة (63%) على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاعتماديَّة**".

يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاستجابة**". إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.58) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين استخدام نظريَّة صفوف الانتظار وتحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد الاستجابة (0.884)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.781)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر تقريباً بنسبة (78%) على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الاستجابة**".

يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الأمان**". إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.29) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين استخدام نظريَّة صفوف الانتظار وتحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد الأمان (0.875)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.765)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر تقريباً بنسبة (76%) على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**الأمان**".

يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**التَّعاطُف**". إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لإجابات أفراد العيِّنة المدروسة على العبارات الخاصَّة بهذا المحور (4.35) وهي تميل إلى الموافق بشِّدة. كما بلغت قيمة معامل الارتباط بين استخدام نظريَّة صفوف الانتظار وتحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة من حيث بُعد التَّعاطُف (0.879)، مِمَّا يعني أنَّ الارتباط بينهما طردي ومتين. أمَّا قيمة معامل التَّحديد فقد بلغت (0.772)، مِمَّا يعني أنَّ استخدام نظريَّة صفوف الانتظار يؤثِّر تقريباً بنسبة (77%) على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة في المصرف التِّجاري السُّوري، من حيث بُعد "**التَّعاطُف**".

في ضوء النَّتائج السَّابقة الَّتي أسفر عنها البحث، وتأكيداً على أهمِّيَّة استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخِدمات المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري، اقترح الباحث التَّوصيات الآتية:

ضرورة تطبيق نظريَّة صفوف الانتظار في جميع فروع المصرف التِّجاري السُّوري، لما لهذه النَّظريَّة من تأثير كبير على تحسين جودة الخِدمة المصرفيَّة بأبعادها الخمسة (الملموسيَّة، الاعتماديَّة، الاستجابة، الأمان، التَّعاطُف). والاهتمام بتدريب المدراء ومتَّخذي القرارات والعاملين في المصرف التِّجاري السُّوري على استخدام نظريَّة صفوف الانتظار وزيادة معارفهم بمجالات استخدام الحاسوب والبرامج ذات العلاقة.

يجب على المديرين ومتَّخذي القرارات في المصرف التِّجاري السُّوري التَّوقُّف فوراً عن استخدام الأساليب التَّقليديَّة المعتمدة على التَّجربة والخطأ والحدس والتَّخمين والتَّقدير الشخصي في أداء وظائفهم وأعمالهم، لما لها من آثار سلبية على جودة القرارات المتَّخذة من جهة، وعلى جودة الخِدمات المُخرجة للعُملاء من جهةٍ ثانية.

العمل على زيادة المعرفة بنظريَّة صفوف الانتظار في المصرف التِّجاري السُّوري من خلال الدَّورات التَّدريبيَّة وورش العمل بطرق حديثة تحاكي النمط الواقعي للمساهمة في بناء نظم فعَّالة توافق بيئة العمل. وضرورة تنمية الوعي بأهميَّة ومزايا استخدام نظريَّة صفوف الانتظار، وذلك عن طريق عقد النَّدوات واللِّقاءات والمحاضرات المفتوحة بين الأكاديميين

ومتَّخذي القرارات في المؤسَّسات السُّوريَّة، إذ يمكن في مثل هذه اللِّقاءات نشر الحالات العمليَّة الَّتي توضِّح كيفيَّة استخدام نظريَّة صفوف الانتظار والفوائد الَّتي تمَّ تحقيقها نتيجة استخدام هذه النَّظريَّة.

ضرورة العمل على وضع استراتيجيَّات خاصَّة تهدف إلى تحسين جودة الخِدمات المصرفيَّة المقدَّمة في المصرف التِّجاري السُّوري وتقييمها بشكلٍ مستمر، وضرورة الاهتمام بالجوانب الإيجابيَّة في الخِدمة المصرفيَّة والعمل على تعزيزها، وذلك من خلال متابعة آراء العُملاء والمراجعين بشكلٍ دوري ومعرفة احتياجاتهم.

يجب على إدارة المصرف التِّجاري السُّوري العمل على التَّحسين المستمر لنمط التِّقانة المستخدم والمرافق والتَّجهيزات والأدوات والمعدَّات المصرفيَّة والإداريَّة الخاصَّة بالمصرف، ورفع مستوى التزامها بالوعود المقدَّمة للعُملاء والمراجعين، وتحفيز العاملين على مساعدة العُملاء والمراجعين والاهتمام بحل مشاكلهم والرَّد على استفساراتهم ومعرفة ظروفهم الشخصيَّة وإقامة صلة تواصل معهم من خلال إقامة المنتديات لتناول المواضيع الخاصَّة بالمصرف والعُملاء والمراجعين.

المراجع:

الرِّفاعي، عبد الهادي. *استخدام صفوف الانتظار في تنظيم عمل المصرف التِّجاري السُّوري*. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدِّراسات العلميَّة، سلسلة العلوم الاقتصاديَّة والقانونيَّة، المجلَّد 37، العدد 2، 2015، 433-447.

قايدي، خميسي. خزناجي، أمينة. *تحسين جودة الخِدمات البنكية باستخدام نماذج صفوف الانتظار، دراسة حالة بنك الفلاحيّة والتنميَّة الريفيَّة بوكالة برج بوعريريج*. مجلَّة الدِّراسات الاقتصاديَّة الكمِّيَّة، المجلَّد 10، العدد 2، 2016، 141-159.

1- BAHADORI, MOHAMAD KARIM; HADI, HOSSEINI SEYED; TEYMOUR ZADEH, EHSAN. *The Use of queue theory to measure the quality of the deposit and deposit service at the Central Bank of Iran in Tehran*. Journal of multidisciplinary Engineering Science and Technology, Vol. 1, No. 18, 2017, 35-49.

2- الجابي، إسلام طالب. *أهميَّة قياس الجودة في الخِدمات المصرفيَّة*. مجلَّة كليَّة بغداد للعلوم الاقتصاديَّة، المجلَّد 3، العدد 43، 2015، 337-354.

3- الضمور، هاني محمد. *تسويق الخدمات*. دار وائل للنشر، عمَّان، الأردن، الطَّبعة الرَّابعة، 2010، 508.

4- أوسو، خير علي. *تقييم مستوى جودة الخِدمات المصرفيَّة من وجهة نظر الزبائن – دراسة استطلاعيَّة لآراء عيِّنة من زبائن مصارف مدينة دهوك*. مجلَّة تنميَّة الرَّافدين، المجلَّد 30، العدد 89، 2016، 1079-1090

5- KOCHEL, PETER. *Finite Queuing Systems Structural Investigation and Optimal Design*. International Journal Of Production Economics. Vol. 88, No. 2, 2014, 157-178.

6- ZHANG-ZHE. G. ; NAISHUO, TIZN. *An Analysis Of Queuing Systems With Multi-Task Services*. European Journal Of Operational Research. Vol. 2, No. 156, 2004, 375-389.

7- LEE, EUNJIN; OH, JOON YEAUL; PINES, EDWARD. *Practical Managerial. Decision Making Tools: Operations Research*. Journal of Applied Business and Economics. Vol. 18, No. 9, 2008, 537-557.

8- العلي، إبراهيم. شيخ ديب، صلاح. *بحوث العمليَّات*. مديريَّة الكتب والمطبوعات الجامعيَّة، جامعة تشرين، 2015، 579.