مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تأثير صفوف الانتظار في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية
اسم الكاتب: د. محمد محمد عكروش، صبا إبراهيم مرتضى
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/6066
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 14:56 +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.

The Effect Of Waiting Queues In Improving Job Performance Of Workers In The Civil Status Department In Latakia Governorate

Dr. Muhammad Muhammad Akroush*
Seba Ibrahim Murtada**

(Received 8 / 12 / 2023. Accepted 2 / 6 / 2024)

□ ABSTRACT □

The study mainly aimed to determine the effect of waiting lines (service execution time, number of windows, number of working hours) in improving job performance in Latakia Governorate.

The descriptive analytical approach was followed, and methods were relied upon, including reliance on secondary and primary data through a questionnaire. The questionnaire was designed and distributed to (140) respondents. (135) questionnaires were obtained, and (131) questionnaires were valid for analysis. The research community consisted of staff working in the Civil Status Department in Latakia Governorate, and the data obtained was analyzed through the SPSS program.

The study reached a set of results, including: the presence of a significant effect of waiting lines in improving job performance in the Civil Status Department, the commitment of employees to the time of service implementation in the Civil Status Department, the presence of a sufficient number of windows that work well in the Civil Status Department, and the number of hours Good attendance in the department under study, a relative increase in the quality and quantity of work completed in the department under study..

Keywords: Waiting lines, service implementation time, number of windows, number of working hours, job performance, quality of work, quantity of work performed.

Copyright **:**Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

*Associate Professor - Department Of Statistics - Faculty Of Economics - Tishreen University - Lattakia - Syria.

**Postgraduate Student - Department Of Statistics - Faculty Of Economics - Tishreen University - Lattakia - Syria. SebaMurtada@tishreen.edu.sy

تأثير صفوف الانتظار في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية

الدكتور محمد محمد عكروش [*]

صبا إبراهيم مرتضى [**]

(تاريخ الإيداع 8 / 12 / 2023. قُبِل للنشر في 2 / 6 / 2024)

□ ملخّص □

هدفت الدراسة بشكل رئيس إلى تحديد تأثير صفوف الانتظار (زمن تنفيذ الخدمة، عدد النوافذ، عدد ساعات الدوام) في تحسين الأداء الوظيفي في مُحافظة اللَّاذقيَّة.

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على طرائق منها الاعتماد على البيانات الثَّانوية، والأوليَّة من خلال استبانة، حيث تم تصميم الاستبانة وتم توزيعها على (140) مبحوث، تم الحصول على (135) استبانة، وقد كانت (131) استبانة صالحة للتَّحليل، إذ تكوَّن مُجتمع البحث من كادر العاملين في دائرة الأحوال المدنيّة في مُحافظة اللاذقيّة، وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال برنامج الـ SPSS.

توصّلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان منها: وجود تأثير معنوي لصفوف الانتظار في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنيّة، والتزام العاملين بزمن تنفيذ الخدمة في دائرة الأحوال المدنيّة، و وجود عدد كافي من النوافذ التي تُبدي عملها بشكل جيّد في دائرة الأحوال المدنيّة، وعدد ساعات الدوام جيّدة في الدائرة محل الدراسة، ارتفاع نسبي في نوعيّة وكميّة العمل المُنجز في الدائرة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحيّة: صفوف الانتظار، زمن تنفيذ الخدمة، عدد ساعات الدوام، الأداء الوظيفي، نوعيّة العمل، كميّة العمل المُنجز، دائرة الأحوال المدنيّة.

حقوق النشر : مجلة جامعة تشرين- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص CC BY-NC-SA 04

[*] **أستاذ مُساعد – قسم الإحصاء – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.**

[**] **طالبة ماجستير – قسم الإحصاء – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.**

SebaMurtada@tishreen.edu.sy

مقدمة:

تعدّ صفوف الانتظار من أكثر الظواهر انتشاراً في حياتنا اليوميّة، ويعود السبب في ذلك إلى أنّ أغلب المرافق الاقتصاديّة والخدميّة تُدير أنظمتها على عدد محدود من الموارد، تعود فكرة صفوف الانتظار إلى العالم المهندس ERLANGعام 1909م، حيثُ اهتمّ هذا العالم في بداية الأمر بعدّة تجارب لمُعالجة مشكلة الازدحام على المُكالمات الهاتفيّة، سعياً لوضع نظام يتم بموجبه تنظيم تتابع هذه المُكالمات دون حدوث أزمة انتظار.

إلا أنّ هذه النظريّة لم تعرف انتشاراً في مجال إدارة الأعمال إلا بعد انتشار المفاهيم المُتعلّقة بتسويق الخدمات، وما نتج عنها من زيادة الاهتمام بالزبون وتلبية رغباته، ومن أهمّها تخفيض وقت انتظاره للحصول على مستوى جيّد من الخدمة.

يحتاج تسيير الخدمات إلى توفير أساليب قادرة على حلّ المشاكل التي تحول دون التّقديم الجيّد لهذه الخدمات، ومن بين هذه الأساليب استخدام نماذج صفوف الانتظار التي تُساعد المدراء في التسيير الأفضل، حيث تُعدّ نماذج صفوف الانتظار أحد الأساليب الكميّة، وإحدى الوسائل ممكنة الاستعمال داخل الشركة لأنّها أساليب تعتمد على المنهج العلمي، والنماذج الرياضيّة، والإحصائيّة في حل المُشكلات التي تواجه الإدارة أو في تقديم الاستشارة اللازمة لذلك، كما تسمح بتحليل شامل لعدد من الخيارات البديلة، وتُساعد في التخطيط، والرقابة، والتنسيق بين مُختلف الدوائر والأقسام في الإدارة.

يُستخدم هذا الأسلوب في حلّ المشكلات التي تنشأ عندما يكون هناك أفراد أو وحدات ينتظرون تقديم خدمة مُعيّنة لهم، وأفراد أو وحدات يقومون بتأدية هذه الخدمات. حيث تُمكّن هذه النماذج من جعل (تكلفة الطاقة العاملة + تكلفة الانتظار) أقلّ ما يُمكن؛ أي تهدُف إلى تحديد الفترة الزمنيّة للانتظار على المدى البعيد وتقليلها قدر المستطاع جعل هذه الفترة أقل ما يمكن.

2ـ المُراجعة الأَدبيَّة والنقديَّة: وفيها تم عرض موجز عن الدِّراسات السَّابقة الَّتي تناولت هذه العلاقة.

الدِّراسات العربيَّة:

- **دراسة (إسبر وعباد، 2019) دور استخدام نظريَّة صفوف الانتظار في تحسين الميزة التَّنافسيَّة: دراسة ميدانيَّة على المستشفيات العامَّة العاملة في السَّاحل السُّوري"**

هدف هذا البحث إلى تحديد مدى تأثير استخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين الميزة التنافسيَّة بأبعادها الأربعة (الجودة، التَّكلفة، السُّرعة والإبداع)، وذلك في عيِّنة من المستشفيات العامَّة العاملة في السَّاحل السُّوري.

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لاستخدام نظريَّة صفوف الانتظار على تحسين الأبعاد الأربعة للميزة التنافسيَّة في المستشفيات محل الدراسة.

- **دراسة (اسبر، 2018) بعنوان:**

"دور استخدام نظرية صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمات المصرفية " دراسة حالة : " المصرف التجاري السوري " .

لقد نالت جودة الخدمة المصرفيّة اهتماماً بالغاً من قبل الإداريّين والأكاديميّين والمسوّقين المصرفيين، **<u>هدفت الدراسة</u>:** إلى أهمية الدّور الذي يمكن أن يلعبه استخدام نظريّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمة المصرفية بأبعادها الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف)

بعض نتائج الدراسة :

1. يوجد تأثير معنوي لاستخدام نظريّة صفوف الانتظار في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
2. ضرورة تطبيق نظرية صفوف الانتظار في جميع فروح المصرف التجاري السوري .
3. العمل على التحسين المستمر لنمط التّقانة المستخدم والمرافق والتجهيزات والأدوات والمعدّات المصرفية والإدارية الخاصة بالمصرف ورفع مستوى الالتزام بالوعود المقدمة للعملاء والمراجعين.

الدِّراسات الأجنبيَّة:

- **دراسة (Noura,2019):**

"Study of reducing waiting time using question theory"

"**دراسة تقليل وقت الانتظار باستخدام نظرية الأسئلة**"

هدفت الدراسة إلى تقليل وقت انتظار المرضى، وبالتالي زيادة كفاءة العيادة. تُعتبر العيادة بمثابة نظام انتظار معين مبني على الانضباط، حيثُ عالج المريض الذي يأتي أولاً.

تُلخِّص هذه الدراسة مجموعة من نتائج نظريّة الطابور في المجالات التالية: كثافة حركة المرور، متوسط وقت الانتظار في قائمة الانتظار، متوسط طول قائمة الانتظار، متوسط عدد الأفراد في النظام.

- **دراسة (Wijaksana, 2021):**

"The Influence of Work Ethic on Employee's Performance of Small-Medium Enterprises Restaurant"

"**تأثير أخلاقيّات العمل على أداء الموظّف في المطاعم التّابعة للشركات الصغيرة والمتوسّطة**"

هدف الدراسة: بيان تحديد وتحليل تأثير أخلاقيات العمل على أداء الموظفين في مطعم Small Medium Enter prises في باندونغ.

بعض نتائج الدِّراسة: توصّلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمّها وجود تكامل بين أخلاقيات العمل وأداء الموظّف منها استنتاج أنّ أخلاقيّات العمل وأداء الموظّف في حالة جيدة. حيث يوضّح اختبار t في هذا البحث أنّ أخلاقيات العمل لها تأثير كبير على أداء الموظّف، وأظهرت النتائج أن أخلاقيات العمل تؤثر على أداء الموظف بقيمة المحدد مقدارها38.8%، وقد تأثر أدائه المتبقي بمتغيّرات أُخرى لم يتم استكشافها في هذا البحث.

اختلاف الدِّراسة الحاليّة عن الدِّراسات السّابقة: إن لصفوف الانتظار تأثيراً مُهمّاً في الأداء الوظيفي، ومن هُنا جاءت أَهميَّة هذه الدِّراسة؛ حيث تشابهت دراستنا الحاليَّة مع الدِّراسات السَّابقة من حيث المتغيِّر التابع؛ بينما كان الاختلاف الرَّئيس للدِّراسة الحاليَّة عن الدِّراسات السَّابقة، في بيئة التطبيق، حيث تمّ اختيار صفوف الانتظار نظراً لدورها في التَّأثير على الأداء الوظيفي وتحسينه. من الجدير بالذكر أَنَّ هذه الدِّراسة في بيئة ومجال التطبيق لم ترد في أَيّ من الدِّراسات السَّابقة.

مشكلة البحث:

خلال الدِّراسات السابقة التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي والعوامل المؤثِّرة على الأداء، ونتيجة عمل الباحثة، وبسبب طبيعة عملها اليوميّة لاحظت وجود انخفاض في مستوى الأداء الوظيفي، الأمر الذي دعاها للبحث عن أسباب هذه الظاهرة والبحث عن جذور هذه المشكلة؛ التي وجدت بأن لها انعكاس وتأثير سلبي على أداء الدائرة بشكل عام.

لاحظت من الممكن أن يعود سببها وتأثيرها على انخفاض الأداء إلى عدم الاهتمام بصفوف الانتظار وأبعادها، ولذلك من خلال الملاحظة وبناءً على الدراسات السابقة، ومن خلال دراسة استطلاعية تضمنت مقابلات أجريت مع عينة من

العاملين بلغ عددهم ثلاثة عشر عاملاً في دائرة الأحوال المدنية فرع اللاذقية، لاحظت الباحثة أنَّ هناك توجُّه حقيقي لدى إدارة الدائرة نحو زيادة التزام العاملين، وكذلك تحسين أدائهم بغية تحسين أداء الدائرة من خلال تحسين أدائهم.

ومن خلال الأجوبة على الأسئلة خلال الدراسة الاستطلاعية، الدراسة الحالية والدِّراسات السَّابقة، قامت بصياغة مشكلة الدِّراسة بالتَّساؤل الرَّئيس الآتي:

ما تأثير صفوف الانتظار في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده (نوعية العمل، كمية العمل المنجز) في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية؟

وعن هذا التَّساؤل تتفرع مجموعة من التَّساؤلات الفرعيَّة:

– ما تأثير زمن تنفيذ الخدمة في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده (نوعية العمل، كمية العمل المنجز) في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية؟

– ما تأثير عدد النوافذ في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده (نوعية العمل، كمية العمل المنجز) في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية؟

– ما تأثير عدد ساعات الدوام في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده (نوعية العمل، كمية العمل المنجز) في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية؟

أَهميَّة البحث وأَهدافه:

تظهر أهميَّة الدِّراسة من ناحيتين نظريَّة وعمليَّة:

فمن الناحية النظرية: من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية وجدت أن هذه الدراسات لم تأخذ بحسبانها جميع أبعاد صفوف الانتظار كون جوهر هذه الدراسة يتمحور حول صفوف الانتظار، فأغلب هذه الدراسات كانت تركز على بعد أو بعدين من هذه الأبعاد على الأكثر. تم في هذه الدراسة الأخذ بالحسبان أهم هذه الأبعاد، وبالتالي تقديم إطار نظري من خلال المراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع بشرح وتقديم كل بعد وربط هذه الأبعاد وبالنتيجة تقديم نموذجاً فعال، نظراً للدراسات القليلة حول دائرة الأحوال المدنية المتوفرة في الجمهورية العربية السورية بخصوص صفوف الانتظار، ومن مبدأ ربط دراسات وأبحاث الجامعة بمشاكل القطاعات الخدمية والإنتاجية و....الخ لتقديم الحلول الملائمة لها.

ومن الناحية العمليَّة: تتجلى أهمية الدراسة عملياً من كونها، تركز على واقع دائرة الأحوال المدنية، من حيث صفوف الانتظار، نظراً للمعاناة الكبيرة التي يتكبدها العاملين في هذا المجال، وما لذلك من تأثير كبير على شريحة كبيرة من قطاعات متماثلة في سورية، بالإضافة إلى ما يمكنه أن تقدمه الدراسة من نتائج لهيئات والقطاعات المعنية.

يهدُف البحث: بشكل أساسي إلى تحديد تأثير صفوف الانتظار (زمن تنفيذ الخدمة، عدد النوافذ، عدد ساعات الدوام) في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده (نوعية العمل، كمية العمل المنجز) في محافظة اللَّاذقيَّة.

متغيرات البحث:

المتغير المستقل: صفوف الانتظار بأبعاده (زمن تنفيذ الخدمة، عدد النوافذ، عدد ساعات الدوام).

المتغير التابع: الأداء الوظيفي وقد تم قياسه من خلال أبعاده (نوعية العمل، كمية العمل المنجز).

فرضيَّات البحث:

فرضيَّة البحث الرَّئيسة: ينطلق البحث من فرضيَّة رئيسة مفادها **لا يوجد تأثير معنوي لصفوف الانتظار في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده (نوعية العمل، كمية العمل المنجز) في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية. حيث يمكن اشتقاق** الفرضيَّات الفرعيَّة الآتية:

1- <u>الفرضيَّة الفرعيَّة الأولى</u>: لا يوجد تأثير معنوي لزمن تنفيذ الخدمة في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده (نوعية العمل، كمية العمل المنجز) في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية.

2- <u>الفرضيَّة الفرعيَّة الثَّانية</u>: لا يوجد تأثير معنوي لعدد النوافذ في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده (نوعية العمل، كمية العمل المنجز) في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية.

3ـ **<u>الفرضيَّة الفرعيَّة الثالثة</u>:** لا يوجد تأثير معنوي لعدد ساعات الدوام في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده (نوعية العمل، كمية العمل المنجز) في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية.

منهجيَّة البحث:

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، ومجموعة طرائق منها الاعتماد على البيانات الثَّانوية، والأوليَّة من خلال استبانة تمَّ تصميمها، وتمَّ توزيعها على (140) مبحوث، استردت منها (135)، وكانت (131) استبانة صالحة للتَّحليل، وتكوَّن مجتمع البحث من كادر العاملين في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية، ثم تمَّ الاعتماد على برنامج الـ SPSS كأداة لتحليل البيانات المتوَّفرة.

مجتمع وعينة البحث:

شمل مجتمع البحث العاملين في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية، حيث تم الحصول على عينة عشوائية مكونة من (131) مفردة من مجتمع البحث من العاملين والذين يبلغ عددهم 195 عامل وقد تم اتباع أسلوب العينة الميسرة نظراً لتمكن الباحثة من توزيع الاستبانات على عدد المفردات (131) وصعوبة الوصول إلى باقي الأفراد.

حدود البحث:

الزمان: فترة إعداد البحثعام 2023م.

المكان: دائرة الأحوال المدنية محافظة اللاَّذقيَّة.

<u>ـالجانب النظري:</u>

تعتبر صفوف الانتظار واحدة من التحديات الرئيسية التي تواجه الخدمات الحكومية في مختلف القطاعات، وتعد دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية واحدة من الجهات التي تشهد زحاماً كبيراً وصفوف انتظار طويلة.

1- <u>تعريف صفوف الانتظار</u>:

يعرف أسلوب صفوف الانتظار بأنه: الأسلوب الرّياضي الذي ينتمي إلى مجموعة أساليب بحوث العمليات وهو عبارة عن طريقة علمية لمعالجة مشكلات تقديم وتسويق السّلع والخدمات لمصلحة كل من المستفيد من الخدمة او السلعة او لمصلحة مقدم الخدمة او السلعة (الفضل،2012، ص554)

ولكن تُعرَّف صفوف الانتظار بأنها عدد الوحدات المنتظمة في شكل طابور منتظرة خدمة معينة خلال فترة زمنية معينة (مرجان،2002، ص257)

كما يتكون صف الانتظار من عناصر أساسية هي: (الشمرتي & الزبيدي،2007، ص456)

1. **وصول الوحدات:** يكون الوصول على شكل فترات زمنية منتظمة او غير منتظمة الى نقاط تدعى مراكز الخدمة مثل وصول الشاحنات إلى موقع التحميل.

2. **مراكز (قنوات) الخدمة:** هي المواقع التي تقوم بتقديم الخدمة للوحدات الطالبة للخدمة، إذا كان مركز الخدمة غير مشغول فإن العميل الواصل سوف يخدم مباشرة وإذا كان مركز الخدمة مشغول فإن على العميل الانتظار في خط، إلا أن يتم تقديم الخدمة له وبعد اكتمال الخدمة يغادر العميل النظام، ومنه فإن مسألة صفوف الانتظار تتكون عندما يضطر العملاء إلى الانتظار في الصف للحصول على خدمة.

3. **الصف:** يمثل عدد العملاء المنتظرة للحصول على الخدمة (عدد الوحدات طالبة الخدمة)، الصف لا يتضمن العميل الذي يتم تقديم الخدمة له.

تعرف بأنها: عبارة عن نماذج رياضية من ضمن الاساليب الكمية التي تحدد قياس الأداء لحالة صف الانتظار بما فيها معدل زمن الانتظار، ومعدل طول الصف، كما تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية من أجل تقديم الخدمة المطلوبة، وتهدف هذه النماذج إلى دراسة وتحليل المواقف التي تشكل صفوفاً للانتظار (الشيخ حسن، السليمان،2022،ص529).

2ـ أهمية صفوف الانتظار:

تكمن أهمية صفوف الانتظار في المواقف التالية: (عنانة،2018،ص7)

1- عجز قنوات الخدمة في صفوف الانتظار عن تلبية طلبات الزبائن لقلتها وهنا لابد من دراسة الحالة لتحديد عدد قنوات الخدمة الملائمة لتلبية الخدمات بشكل أسرع.

2- انخفاض الطلب على الخدمة مما يؤدي إبقاء الخدمة عاطلة معظم الوقت وهنا لابد من تقليل عدد القنوات لمنع الهدر في المواد.

3ـ أهداف صفوف الانتظار:

حسب دراسة (عنانة،2018،ص7-8) تتمثل أهداف صفوف الانتظار بما يلي:

1. زيادة الطاقة الإنتاجية بحيث تقوم بدعم مراكز الخدمة سواء بمركز خدمة إضافي أو فرع آخر وذلك لاستيعاب الزيادة في الطلب على الخدمة.

2. تخفيض زمن الانتظار بالنسبة لطالبي الخدمة، وهذا ما ينعكس على حجم التكاليف الثابتة والمتغيرة المرتبطة بمركز الخدمة.

3. ترشيد الإنفاق وتخفيض التكاليف حيث تقوم إدارة مركز الخدمة بدراسة كافة السبل لتحسين الإنتاجي وتطوير أدائها و تقوم بتحديد العلاقة بين التكلفة والعائد

4. تقوم بدراسة مؤشرات صفوف الانتظار لديها لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين وزيادة موقفها التنافسي.

4ـمجالات تطبيق صفوف الانتظار:

لصفوف الانتظار تطبيقات واسعة في المجالات الحياتية: (الشيخ حسن، السليمان،2022،ص530).

1- **في المجالات الخدمية:** على سبيل المثال (صالون حلاقة، فالحلاقون يمثلون مراكز الخدمة والزبائن يمثلون الوحدات الطالبة للخدمة) وكذلك الأمر بالنسبة للمطاعم ودور السينما وغيرها...

2- في مجالات النقل:

- البري: فمن الممكن أن تكون وسائط النقل هي الوحدات الطالبة للخدمة مثال على ذلك سيارات تنتظر أمام مركز تحصيل الرسوم أو الإشارات الضوئية.
- البحري: سفينة شحن بضائع تنتظر التفريغ.
- الجوي: طائرات تنتظر الهبوط الإقلاع من المدرج الذي يمثل مركز الخدمة.

3- **في مجال قطاع الخدمات:** كالبنوك والمستشفيات وشركات الاتصالات ومحطات الوقود ومراكز الإطفاء.

4- في المجالات الصناعية:

- معالجة مشاكل صيانة وإصلاح الآلات: حيث يتعطل عدد من الآلات في أوقات مختلفة وتشكل بذلك خطوط انتظار لإصلاحها من خلال عمال الصيانة والإصلاح.
- لاتخاذ القرار المناسب في تحديد عدد عمال الصيانة الأمثل الذي يجعل تكاليف التأخير في عملية الإنتاج بسبب تعطل الآلات وتكاليف عمال الصيانة أقل ما يمكن.
- تنظيم العمل في مستودعات قطع الغيار والعدد الصناعية.

5- إن نماذج صفوف الانتظار لا تطبق فقط على الأشياء المادية المحسوسة بل إن هناك العديد من طوابير الانتظار تكون على شكل مادي غير محسوس مثل:

- المكالمات الهاتفية في المراكز الهاتفية.
- الملفات التي تنتظر الطباعة داخل جهاز الحاسوب.

6- تخطيط مواضع الأداء: يقصد به تحديد المساحات اللازمة للنشاط الإنتاجي ومرافقه ومستلزماته وتوزيع مواضع الأداء الإنتاجي أو الخدمي داخل المبنى وحوله لتسهيل انسياب الوحدات من النظام.

5ـ مفهوم الأداء الوظيفي:

يتكون أداء العمل حسب (Christen, M. et al, 2006, P: 139) من جهد العامل وقدرته، حيث عرف الجهد بأنه كمية الطاقة والوقت اللذان يتم وضعهما في العمل، أما القدرة فقد عرفها بأنها مهارات ومعارف الموظف المتعلقة بواجبات محددة في الوظيفة، علماً بأن الموظفين لا يمتلكون القدرة نفسها على أداء الوظيفة (Tabiu & Nura, 2013, P: 255).

ويرى (البرنوطي، 2001، ص385-388) بأن المورد البشري هو أهم مورد في الشَّركة ومن خلاله يتم تحريك الموارد الأُخرى وتوجيهها بما يسمح بتحقيق أهداف الشَّركة، وهذا يعني أَنَّ بقاء الشركة واستمرارها مرهون بأَداء العامل البشري فيها؛ فأداء العاملين هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المكونة للوظيفة (لبد وريان، 2013، ص30)، إذ تم قياس أداء العاملين من خلال استمارة استبانة بالاعتماد على المؤشرات الآتية: (القدرات العقلية، السمات الشخصية، التعاون والعلاقات، العمل والإنتاجيَّة).

والأداء هو "الذي تقوم المؤسسة بتوظيفه للقيام بالعمل؛ والقيام به بشكل جيد"، وبالتالي لم يقتصر هذا التعريف على العمل فقط، وإنما على أن الأداء عملية تقييمية، حيث أن الأفعال فقط هي التي يمكن تطويرها وزيادتها لتشكل الأداء (Sonnentag & Frese, 2001).

عُرِّف الأداء من الناحية الإدارية كما ورد في معجم المصطلحات الاجتماعية، بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفء المدرب." (زكي، 1992)، وحسب Dubrin

(2006) فأداء الموظف هو استخدام المعرفة والمهارات والخبرات والقدرات، لتنفيذ المهمة المطلوبة من قبل المدراء بكفاءة وفعالية (Al-Qudah et al, 2014).

يعرف الأداء أيضاً بأنه السلوك الذي يسهم فيه الفرد للتعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة، وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب (الخناق، 2005، ص43).

ويعرف الأداء في السياق التنظيمي بأنه "المدى الذي يساهم من خلاله عضو المنظمة في تحقيق أهدافها"، حيث يعتبر الموظفون المصدر الرئيس للميزة التنافسية في المنظمات الخدمية، كما أن التزام الموظفين بالأداء يلعب دوراً في الأداء التنظيمي، ويشمل أداء العاملين: كمية ونوعية الإنتاج، وتوقيت الإنتاج، والحضور في العمل، والتعاونية (Ying, 2012).

بحسب (بن مارني والمسكري، 2019، ص124) يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذلك فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون في تلك المنظمات.

6ـ مكونات الأداء الوظيفي:

بحسب (والي، 2011، ص9) يتكون الأداء من:

1 . كمية العمل:

يعبر عن مقدار الطاقة العقلية والنفسية والجسمية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية محددة، تعبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو الكمية خلال فترة زمنية محددة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

2 . نوعية العمل:

تعني مستوى الدقة والجودة، ومدى مطابقة الجهد المبذول للمواصفات ففي بعض أنواع الأعمال قد لا يهم إلى درجة كبيرة سرعة الأداء أو كميته، ما يهم نوعية وجودة الجهد المبذول، و الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقيس درجة الإبداع و الابتكار في الأداء.

3. نمط إنجاز العمل :

يقصد به الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله وقياسه ببعض الحركات والوسائل والطرق التي قام بها في أدائه لعمله فعلى أساس نمط الإنجاز يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة ومزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسماني بالدرجة الأولى.

وقد أكَّد (التجاني وآخرون، 2016، ص 28) أن هناك عدة عناصر أو مكونات أساسية للأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي:

- ✓ **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** تشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- ✓ **نوعية العمل:** يتمثل في مدى ما يدركه الرفد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الاخطاء.
- ✓ **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.

✓ **المثابرة والوثوق:** تشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في الوقت المحدد ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

7ـ تقييم الأداء الوظيفي:

بحسب دراسة (قادم وصرارمة، 2020، ص334-335) إن تقييم مردودية الموظف خلال مساره المهني تخضع إلى تقييم دوري يهدف إلى الوقوف على قدراته ومهاراته وهذا حسب مجموعة من الطرق والمعايير الموضوعية وقبل أن تتحدث الباحثة عن تقييم الأداء الرقابي لا بد من التطرق إلى الطرق المستعملة في التقييم، وتوضيح الطريقة المستعملة في هذا البحث. تستخدم الإدارات العديد من طرق التقييم لأفرادها، للتمكن من معرفة الأفراد الأحسن أداء ومن بين هذه الطرق: طريقة التقويم ببحث الصفات، وطريقة الترتيب، وطريقة المقارنة المزدوجة بين العاملين، وطريقة الاختيار الإجباري، إضافة إلى بعض الطرق التي تعمل على تقييم أداء الأفراد التقليل من درجة الأخطاء والصعوبات المرتبطة بالطرق السابقة، فقد طورت طرق وأساليب جديدة لتقييم الأداء ومن بين هذه الطرق، طريقة الترتيب على الأساس السلوكي (BARS)، وطريقة الإدارة بالأهداف.

النتائج والمناقشة:

أداة الاستقصاء:

اعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، مع القيام بالمقابلات الشَّخصيّة مع عدد من أفراد مجتمع البحث، وقد قامت بتقسيم الاستبانة إلى قسمين رئيسين:

القسم الأول: تناول هذا القسم جمع بيانات عن المتغيّرات الدّيموغرافيّة لمجتمع البحث الَّذي تمَّ توزيع الاستبانة عليه، وهي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي والخبرة العلمية.

القسم الثَّاني: تناول هذا القسم جمع بيانات حول تأثير صفوف الانتظار في تحسين الأداء الوظيفي وهي عبارة عن (27) عبارة، تمَّ اعتمادها نتيجة اطّلاع الباحثة على الدّراسات السَّابقة الَّتي تناولت موضوع البحث.

وقد اعتمدت الباحثة على مقياس ليكرت الخماسي، حيث قابل كل عبارة خمس درجات من الموافقة كالآتي:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	حيادي	أوافق	أوافق بشدة
1	2	3	4	5

كما قسَّمت الباحثة الدّراسة العمليَّة إلى أقسام رئيسة أربعة كالآتي:

ـ **القسم الأول:** تناولت فيه الباحثة توصيف المتغيّرات الدّيموغرافيّة للمجتمع المدروس.

ـ **القسم الثَّاني:** تناولت فيها الباحثة اختبار ثبات، وصدق المقياس.

ـ **القسم الثَّالث:** التّوصيفات الاحصائيّة.

ـ **القسم الرّابع:** اختبار الفرضيَّات.

القسم الأول: توصيف المتغيّرات الدّيموغرافيّة:

توضح الباحثة من خلال الجدول (1) خصائص المجتمع المدروس حسب الجنس:

الجدول (1) توصيف المتغيّرات الدّيموغرافيّة حسب الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	77	47.5	58.8	58.8

	أنثى	54	33.3	41.2	100.0
	Total	131	80.9	100.0	

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يبين الجدولان (58.8%) من أفراد العينة هم من الذكور وبلغ عددهم (77) فرداً بينما (41.2%) هم من الإناث وبلغ عددهن (54) انثى نرى نسبة الذكور اعلى بكثير من نسبة الاناث وهذا يعود لطبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة

الجدول (2) توصيف المتغيّرات الدّيموغرافيّة حسب العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30سنةفأقل	3	1.9	2.3	2.3
	31-35	58	35.8	44.3	46.6
	36-40	43	26.5	32.8	79.4
	41-45	27	16.7	20.6	100.0
	Total	131	80.9	100.0	

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يبين الجدول أن (2.3%) من أفراد العينة أعمارهم أقل من (30) عام وبلغ عددهم (3) فرداً و(44.3%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين (31–35) وبلغ عددهم (58) وإن (32.8%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين (36–40) وبلغ عددهم (43) فرداً وإن (20.6%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين (41–45) وبلغ عددهم (27) فرداً.

الجدول (3) توصيف المتغيّرات الدّيموغرافيّة حسب المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دكتوراه	5	3.1	3.8	3.8
	ماجستير	30	18.5	22.9	26.7
	بكالوريوس	16	9.9	12.2	38.9
	معهد متوسط	31	19.1	23.7	62.6
	بكالوريا	49	30.2	37.4	100.0
	Total	131	80.9	100.0	

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يبين الجدول (3) أن (3.8%) من أفراد العينة حاصلين على دراسات عليا بصفة دكتوراه وبلغ عددهم (5) فرداً وإن (22.9%) من أفراد العينة حاصلين على دراسات عليا بصفة ماجستير وبلغ عددهم (30) فرداً، وإن (12.2%) من أفراد العينة من حملة الشهادات الجامعية وبلغ عددهم (16) وإن (23.7%) من أفراد العينة من حملة شهادات المعاهد المتوسطة وبلغ عددهم (31) فرداً وإن (37.4%) من أفراد العينة من حملة شهادة البكالوريا فما دون وبلغ عددهم (49) فرداً

الجدول (4) توصيف المتغيّرات الدّيموغرافيّة حسب سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5فأقل	15	9.3	11.5	11.5
	6-10	30	18.5	22.9	34.4

	11-15	15	9.3	11.5	45.8
	16-20	22	13.6	16.8	62.6
	20فأكثر	49	30.2	37.4	100.0
	Total	131	80.9	100.0	

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يبين الجدول أن (11.5%) من أفراد العينة خبرتهم أقل من (5) سنوات وبلغ عددهم (15) فرداً وإن (22.9%) من أفراد العينة لديهم خبرة بين (10-6) سنوات وبلغ عددهم (30) وإن (11.5%) من أفراد العينة خبرتهم بين (15-11) وبلغ عددهم (15) فرداً وإن (16.8%) من أفراد العينة خبرتهم16-20 وكان عددهم (22) وكان (37.4%) سنوات خبرتهم 20 سنة فأكثر وبلغ عددهم (49) فرداً

القسم الثَّاني: دراسة ثبات وصدق المقياس:

يمكن تعريف صدق الاستبانة على أنه قدرة أسئلة الاستبانة على قياس ما وضعت لقياسه، أي أن يقيس الاستبيان فعلاً الوظيفة التي يفترض أن يقيسها، ولدراسة ثبات، وصدق المقياس:استخدمت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس (غدير، 2012، ص234-246). حيث تمَّ حساب معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات جميع عبارات الاستبانة معاً؛ وكذلك لحساب ثبات متغيّرات الدّراسة كلٌّ على حدة.

معامل ثبات جميع عبارات الاستبانة معاً:

يظهر الجدول (5) أنَّ قيمة ثبات معامل الثّبات ألفا كرونباخ الكليّة، يساوي 0.771 (معامل ثبات جيد) وهي أكبر من 0.60؛ وهذا يدلّ على أنَّ جميع العبارات تتمتّع بثبات جيّد، ولا داعي لحذف أيّة عبارة.

الجدول (5) معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيّرات Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	32

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

معامل ثبات متغيّرات الدّراسة كلٌّ على حدة:

كذلك تم حساب معامل الثّبات ألفا كرونباخ لمتغيّرات الدّراسة كلٌّ على حدة؛ حيث وجدنا من خلال الجدول (6)، أنَّ قيمة معامل ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس كلّ متغيّر على حدة كانت جميعها أكبر من 0.6؛ وهذا يدلّ على ثبات البيانات وصلاحيتها للدّراسة، ولا داعي لحذف أيّة عبارة من العبارات.

ويوضح الجدول الآتي رقم (6) قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل متغيّر من متغيّرات أخلاقيات العمل، ومتغيّر الأداء الوظيفي:

الجدول (6) معامل ألفا كرونباخ لكل متغيّرReliability Statistics

المتغيّر(Variable)		Cronbach's Alpha	N of Items
زمن تنفيذ الخدمة	T1	.733	7
عدد النوافذ	T2	.728	6
عدد ساعات الدوام	T3	.801	8
نوعية العمل	L1	.802	3
كمية العمل المنجز	L2	.805	3

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

مقياس الصّدق (الاتّساق الدّاخلي لفقرات الاستبانة):

ولاختبار صدق المحتوى لفقرات الاستبانة، قامت الباحثة بدراسة علاقة طرفيّات عدّة في الدّراسة مع طرف أساسي كالمتوسّط الإجمالي (غدير، 2012، ص247-248)، واختبار تلك العلاقات؛ حيث كانت العلاقات النّاتجة معنويّة أي ذات دلالة إحصائيّة؛ وكان ذلك مؤشّراً على صدق المقياس، حيث كانت قيمة $Sig = p = 0.000 < \alpha = 0.01$؛ وبذلك نكونقد تأكّدت الباحثة من صدق وثبات فقرات الاستبانة، وأصبحت الاستبانة صالحة للتوزيع على مجتمع الدّراسة الأساسي.

القسم الثّالث: الاحصائيات الوصفيّة

الاحصائيات الوصفيّة لمتغيّر زمن تنفيذ الخدمة:

جدول رقم (7) الاحصائيات الوصفيّة المتعلّقة ببنود الاستبانة لمتغيّر زمن تنفيذ الخدمة

المحور	العبارات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Sig. (2-tailed)
زمن تنفيذ الخدمة	أقضي أوقاتاً طويلة قبل الحصول على الخدمة	131	4.58	1.030	.090	.000
	يعتبر الزمن الذي أقضيه قبل الحصول على الخدمة مقبولاً	131	4.04	1.133	.099	.000
	يعتبر الزمن الذي أقضيه للحصول على الخدمة مؤشراً على جودة الخدمة	131	4.20	1.384	.121	.000
	أقف في صف الانتظار مهما كان طوله وزمن تنفيذ الخدمة	131	4.45	1.061	.093	.000
	أركز في حصولي على الخدمة على وقت محدد	131	4.38	1.119	.098	.000
	أرفض الوقوف في صفوف الانتظار إذا كانت طويلة لحظة وصولي مباشرة	131	3.63	1.580	.138	.000
	أرفض الوقوف في صفوف الانتظار إذا كانت طويلة بعد الوقوف لبعض الوقت	131	4.2137	.80709	.07052	.000

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

حيث تبيَّن من خلال الجدول (7)، أنَّ متوسّطات إجابات أفراد مجتمع البحث بما يخص متغيّر زمن تنفيذ الخدمة كانت مرتفعة عن المتوسّط المقبول وهو (3)؛ وهذا يدل على التزام العاملين بزمن تنفيذ الخدمة في المؤسسات محل الدراسة

الاحصائيات الوصفيّة لمتغيّر عدد النوافذ:

يوضح الجدول الآتي رقم (8)، الاحصائيات الوصفيّة المتعلّقة ببنود الاستبانة لمتغيّر متغيّر عدد النوافذ. حيث يتبيَّن من خلاله، أنَّ جميع متوسّط إجابات أفراد مجتمع البحث للبنود بما يخص متغيّر عدد النوافذ،كانت مرتفعة عن المتوسّط المقبول وهو (3)، مما يعكس وجود متغيّر عدد النوافذ بشكل جيد

جدول رقم (8) الاحصائيات الوصفيّة المتعلّقة ببنود الاستبانة متغيّر عدد النوافذ

المحور	العبارات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Sig. (2-tailed)
عدد النوافذ	أنتقل من صف انتظار لصف آخر أسرع بسبب وجود عدة مراكز لتقديم الخدمة	131	4.6120	.60745	.05307	.000
	أقف في صف انتظار واحد بسبب وجود نافذة واحدة لتقديم الخدمة	131	4.34	1.233	.108	.000

	أنتقل بين صفي انتظار بسبب وجود مركزين لتقديم الخدمة	131	4.66	.891	.078	.000
	أعتقد أن هناك ضرورة لزيادة مراكز تقديم الخدمة	131	4.70	.874	.076	.000
	إن عدد نوافذ تقديم الخدمة تتناسب مع عدد العملاء في نظام الخدمة	131	4.70	.874	.076	.000
	إن عدد نوافذ تقديم الخدمة تتناسب مع عدد العملاء في صفوف الانتظار	131	4.75	.807	.071	.000

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

الاحصائيات الوصفيّة لمتغيّر عدد ساعات الدوام:

جدول (9)، الاحصائيات الوصفية لمتغيّر عدد ساعات الدوام

المحور	العبارات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Sig. (2-tailed)
عدد ساعات الدوام	إن متوسط زمن الانتظار في صف الانتظار عند تقديم الخدمات يتناسب مع متوسط عدد العملاء في صف الانتظار	131	4.33	.854	.075	.000
	إن متوسط زمن الانتظار في نظام الانتظار عند تقديم الخدمات يتناسب مع متوسط عدد العملاء في نظام الانتظار	131	4.5547	.53964	.04715	.000
	إن ساعات تقديم الخدمات موزعة توزيعاً عشوائياً	131	4.70	.820	.072	.000
	إن ساعات تقديم الخدمات يتم خلال وقت ثابت	131	4.70	.629	.055	.000
	إن ساعات تقديم الخدمات موزعة توزيعاً عشوائياً	131	4.75	.716	.063	.000
	يتم تقديم الخدمات خلال الساعات الأولى من الدوام	131	4.77	.708	.062	.000
	يتم تقديم الخدمات خلال الساعات الأخيرة من الدوام	131	4.59	.494	.043	.000
	يتم تقديم الخدمات طوال ساعات الدوام	131	4.65	.919	.080	.000

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

أظهر الجدول (9)، أنَّ أغلب متوسّطات إجابات أفراد مجتمع البحث بما يخص متغيّر عدد ساعات الدوامكانت مرتفعة عن المتوسّط المقبول وهو (3). وهذا يدل على أنعدد ساعات الدوام جيدة في الدائرة محل الدراسة

الاحصائيات الوصفيّة لمتغيّر الأداء الوظيفي:

يظهر الجدول الآتي (10)، الاحصائيات الوصفيّة المتعلّقة ببنود الاستبانة لمتغيّر نوعية العمل

جدول (10) الاحصائيات الوصفيّة لمتغيّر نوعية العمل

المحور	العبارات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Sig. (2-tailed)
نوعية العمل	لدي المعرفة الكافية عن كيفية أدائي لأعمالي	131	4.38	.940	.082	.000
	التزم بالإجراءات المطلوبة من والواجبات يحسب القوانين و الأنظمة والتعليمات	131	4.60	.865	.076	.000
	لدي القدرة على حل المشكلات والمعوقات التي تواجهني أ ثناء عملي	131	4.66	.708	.062	.000

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

حيث تبيَّن من خلال الجدول (10)، أنَّ متوسّط إجابات أفراد مجتمع البحث بما يخص نوعية العمل كانت منخفضة عن المتوسّط المقبول وهو (3) أي ارتفاع نسبي في نوعية العمل في الدائرة محل الدراسة

الاحصائيات الوصفيّة لمتغيّر كمية العمل المنجز:

يوضح الجدول (11) الاحصائيات الوصفيّة المتعلقة ببنود الاستبانة لمتغيّر كمية العمل المنجز في المؤسسات محل البحث:

جدول (11) الاحصائيات الوصفيّة لمتغيّر كمية العمل المنجز

المحور	العبارات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Sig. (2-tailed)
كمية العمل المنجز	أقوم بإنجاز العمل بسرعة مناسبة وفي الوقت المحدد	131	4.60	.751	.066	.000
	أحرص على انجاز الأعمال بدون أخطاء	131	4.72	.585	.051	.000
	لدي المعرفة الكافية عن طبيعة عملي	131	4.43	.977	.085	.000

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

حيث تبيَّن من خلال الجدول (11)، أنَّ متوسّط إجابات أفراد مجتمع البحث بما يخص كمية العمل المنجز كانت مرتفعة عن المتوسّط المقبول وهو (3) وهذا يعود لوجود كمية عمل منجز بشكل كبير في الدائرة محل الدراسة.

القسم الرّابع: اختبار الفرضيات البحثية:

فرضيَّة الدراسةالرَّئيسة: لا يوجد تأثير معنوي لصفوف الانتظار (زمن تنفيذ الخدمة، عدد النوافذ، عدد ساعات العمل) في تحسين الأداء الوظيفي (نوعية العمل، كمية العمل المنجز) في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية. حيث يمكن اشتقاق الفرضيَّات الفرعيَّة:

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى:لا يوجد تأثير معنوي لزمن تنفيذ الخدمة في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية، ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

- لا يوجد تأثير معنوي لزمن تنفيذ الخدمة في تحسين (نوعية العمل) إحدى أبعاد الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية.
- لا يوجد تأثير معنوي لزمن تنفيذ الخدمة في تحسين (كمية العمل المنجز) إحدى أبعاد الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية.

ولاختبار الفرضية والفرضيات المتفرعة عنها قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين زمن تنفيذ الخدمة وأبعاد الأداء الوظيفي، ومعامل التحديد، حيث أظهر الجدول رقم (12) ما يلي:

جدول (12) معامل ارتباط بيرسون بين زمن تنفيذ الخدمة وتحسين الأداء الوظيفي

		زمن تنفيذ الخدمة	نوعية العمل	كمية العمل المنجز	الأداء الوظيفي
زمن تنفيذ الخدمة	Pearson Correlation	1	.546**	.534**	.660**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	131	131	131	131
نوعية العمل	Pearson Correlation	.546**	1	.716**	.953**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	131	131	131	131
كمية العمل المنجز	Pearson Correlation	.534**	.716**	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	131	131	131	131
الأداء الوظيفي	Pearson Correlation	.660**	.953**	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	131	131	131	131
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

هناك علاقة معنوية بين زمن تنفيذ الخدمة والأداء الوظيفي بأبعاده (نوعية العمل، وكمية العمل المنجز)، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون على التوالي (0.660 ارتباط ضعيف، 0.953 ارتباط قوي، 0.893 ارتباط قوي) وهو يدلّ على ارتباط طردي بين زمن تنفيذ الخدمة والأداء الوظيفي ببعديه (نوعية العمل وكمية العمل المنجز)، كما بلغ معامل التحديد على التوالي (0.436، 0.908، 0.797)، وهو يدلّ على أنّ (43.6%، 90.8%، 79.7%) من تغيرات تحسين الأداء الوظيفي ببعديه (نوعية العمل وكمية العمل المنجز) تتبع لتغيرات زمن تنفيذ الخدمة على التوالي؛ وبما أنّ 0.01= α> Sig = p = 0.000، **فإنّنا نرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود تأثير معنوي لزمن تنفيذ الخدمة في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية؛ ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود تأثير معنوي.**

<u>الفرضية الفرعية الثانية</u>: لا يوجد تأثير معنوي لعدد النوافذ في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية، ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

- لا يوجد تأثير معنوي لزمن تنفيذ الخدمة في تحسين (نوعية العمل) إحدى أبعاد الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية.

- لا يوجد تأثير معنوي لزمن تنفيذ الخدمة في تحسين (كمية العمل المنجز) إحدى أبعاد الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية.

جدول (13) معامل ارتباط بيرسون بين عدد النوافذوتحسين الأداء الوظيفي

		عدد النوافذ	نوعية العمل	كمية العمل المنجز	الأداء الوظيفي
عدد النوافذ	Pearson Correlation	1	.842**	.591**	.744**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	131	131	131	131
نوعية العمل	Pearson Correlation	.842**	1	.720**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	131	131	131	131
كمية العمل المنجز	Pearson Correlation	.591**	.720**	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	131	131	131	131
الأداء الوظيفي	Pearson Correlation	.744**	.758**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	131	131	131	131
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

هناك علاقة معنوية بين عدد النوافذ والأداء الوظيفي بأبعاده (نوعية العمل، وكمية العمل المنجز)، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون على التوالي (0.744 مقبول،0.758 قوي، 0.899 قوي) وهو يدلّ على ارتباط طردي بين عدد النوافذ والأداء الوظيفي ببعديه (نوعية العمل وكمية العمل المنجز)، كما بلغ معامل التحديد على التوالي (0.554، 0.575، 0.808)، وهو يدلّ على أنّ (55.4%، 57.5%، 80.8%) من تغيرات تحسين الأداء الوظيفي ببعديه (نوعية العمل وكمية العمل المنجز) تتبع لتغيرات عدد النوافذ على التوالي؛ وبما أنّ Sig = p = 0.000 <α 0.01=، **فإنّنا نرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود تأثير معنوي لعدد النوافذ في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية؛ ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود تأثير معنوي.**

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير معنوي لعدد ساعات الدوام في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية، ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

- لا يوجد تأثير معنوي لزمن تنفيذ الخدمة في تحسين (نوعية العمل) إحدى أبعاد الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية.
- لا يوجد تأثير معنوي لزمن تنفيذ الخدمة في تحسين (كمية العمل المنجز) إحدى أبعاد الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية.

الجدول (14) معامل ارتباط بيرسون بين عدد ساعات الدوام وتحسين الأداء الوظيفي

		عدد ساعات الدوام	نوعية العمل	كمية العمل المنجز	الأداء الوظيفي
عدد ساعات الدوام	Pearson Correlation	1	.709**	.673**	.710**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	131	131	131	131
نوعية العمل	Pearson Correlation	.709**	1	.617**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.093		.000	.000
	N	131	131	131	131
كمية العمل المنجز	Pearson Correlation	.673**	.617**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	131	131	131	131
الأداء الوظيفي	Pearson Correlation	.710**	.733**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	131	131	131	131
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

هناك علاقة معنوية بين عدد ساعات الدوام والأداء الوظيفي بأبعاده (نوعية العمل، وكمية العمل المنجز)، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون على التوالي (0.710 مقبول، 0.733 مقبول، 0.770 مقبول) وهو يدلّ على ارتباط طردي بين عدد ساعات الدوام والأداء الوظيفي ببعديه (نوعية العمل وكمية العمل المنجز)، كما بلغ معامل التحديد على التوالي (0.504، 0.537، 0.593)، وهو يدلّ على أنّ (50.4%، 53.7%، 59.3%) من تغيرات تحسين الأداء الوظيفي ببعديه (نوعية العمل وكمية العمل المنجز) تتبع لتغيرات عدد ساعات الدوام على التوالي؛ وبما أنّ Sig = p =0.01 > α 0.000 =، **فإنّنا نرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود تأثير معنوي لعدد ساعات الدوام في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية؛ ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود تأثير معنوي.**

الفرضية الرئيسة: لا يوجد تأثير معنوي لصفوف الانتظار في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية، ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

- لا يوجد تأثير معنوي لصفوف الانتظار في تحسين (نوعية العمل) إحدى أبعاد الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية.
- لا يوجد تأثير معنوي لصفوف الانتظار في تحسين (كمية العمل المنجز) إحدى أبعاد الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية في محافظة اللاذقية.

الجدول (15) معامل ارتباط بيرسون بين صفوف الانتظار وتحسين الأداء الوظيفي

		صفوف الانتظار	نوعية العمل	كمية العمل المنجز	الأداء الوظيفي
صفوف الانتظار	Pearson Correlation	1	.825**	-.851**	.839**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	131	131	131	131
نوعية العمل	Pearson Correlation	.825**	1	.886**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	131	131	131	131
كمية العمل المنجز	Pearson Correlation	.851**	.886**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	131	131	131	131
الأداء الوظيفي	Pearson Correlation	.839**	.811**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	131	131	131	131
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

هناك علاقة معنوية بين صفوف الانتظار والأداء الوظيفي بأبعاده (نوعية العمل، وكمية العمل المنجز)، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون على التوالي (0.839 قوي، 0.811 قوي، 0.821 قوي) وهو يدلّ على ارتباط طردي بين صفوف الانتظار والأداء الوظيفي ببعديه (نوعية العمل وكمية العمل المنجز)، كما بلغ معامل التحديد على التوالي (0.704، 0.656، 0.674)، وهو يدلّ على أنّ (70.4%، 65.6%، 67.4%) من تغيرات تحسين الأداء الوظيفي ببعديه (نوعية العمل وكمية العمل المنجز) تتبع لتغيرات صفوف الانتظار على التوالي؛ وبما أنّ Sig = p = 0.000 <α =0.01، **فإنّنا نرفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود تأثير معنوي لصفوف الانتظار في تحسين الأداء الوظيفي في دائرة الأحوال المدنية؛ ونقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود تأثير معنوي.**

الاستنتاجات والتَّوصيات:

الاستنتاجات:

وكنتيجة لاختبار الفرضيات تمكّنت الباحثة الوصول لعدد من النتائج أهمّها:

1. لدى العامل المعرفة الكافية عن كيفية أدائه لأعماله
2. يلتزم العامل بالإجراءات المطلوبة منه في تنفيذ واجباته حسب القوانين والأنظمة والتعليمات
3. لدى العامل القدرة على حل المشكلات والمعوقات التي تواجهه أثناء عمله
4. يقوم العامل بإنجاز العمل بسرعة مناسبة وفي الوقت المحدد
5. يحرص العامل على انجاز الأعمال بدون أخطاء
6. لدى العامل المعرفة الكافية عن طبيعة عمله.

التوصيات:

1. أن يكون لدى العامل المعرفة الكافية عن كيفية أدائه لأعماله
2. أن يلتزم العامل بالإجراءات المطلوبة منه في تنفيذ واجباته حسب القوانين والأنظمة والتعليمات
3. لدى العامل القدرة على حل المشكلات والمعوقات التي تواجهه أثناء عمله
4. أن يقوم العامل بإنجاز العمل بسرعة مناسبة وفي الوقت المحدد
5. أن يحرص العامل على انجاز الأعمال بدون أخطاء
6. أن لدى يكون العامل المعرفة الكافية عن طبيعة عمله.
7. ضرورة الاستمرار بأبحاث صفوف الانتظار، والنظر إليها من منظور استراتيجي، وتحديد أهم أبعاده التي من شأنها أن ترفع من سوية الأداء الوظيفي وتؤثر بشكل مباشر على آلية العمل، والاهتمام بتلك الأبعاد بالشكل الذي يمكن الشركة من تحقيق هدفها في تحسين الأداء.

References:

1. Al-FADL, M. Quantitative and qualitative methods in supporting the decisions of the organization, Dar Al Waraq for publication and distribution, Amman: Jordan. (2008).
2. Al-SHAMRATI, H. S. N; AL-ZUBAIDI, A. KH. Introduction to Operations Research, first edition, Dar Al-Majdalawi, Amman: Jordan, (2007).
3. AL-ZOUBI, M, O; AL-HAWAMDEH, H, M. The role of work ethics in improving the job performance of employees: a case study in the Jordanian commercial banks in Irbid Governorate. Jerash for Research and Studies, (2020), Vol. 21, Special Issue, pp. 85-106.
4. ANANA, Y. The use of waiting queue models to improve the quality of services) Dr. Case study of the public hospital institution Suleiman Amirat (in Ain Melilla, academic master's note, unpublished, Larbi Ben M'hidi University, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Umm El-Bouaghi, Algeria, (2018).
5. BEN YOUSSEF, KH; IBRAHIM, N. A. M. The role of business ethics principles in improving the job performance of university professors: a field study of a sample of university institutions. North African Economics Journal, (2022), Volume (18), Issue (28).
6. BEN, M. The Light of the Night's Resolve; Al-Maskari, Majid Suleiman Nasser Salim (2019). The impact of incentives on the performance of workers in the health sector in the Emirate of Abu Dhabi". The Arab Journal for Scientific Publishing, Issue Twelve, ISSN: 2663-5798.
7. CHRISTEN, M., IYER, G., & SOBERMAN, D. Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Re-examination Using Agency Theory. Journal of Marketing, (2006), Vol. 70, Pp. 137-150
8. COMING, A. H; SAWARMEH, A. W. Evaluating the regulatory performance in the trade sector in Algeria: a case study of the Directorate of Commerce in the state of Oum El-Bouaghi. Journal of Financial, Accounting and Administrative Studies, Volume (07), Issue (02), (2020).
9. DIPHTHERIA, SANA. Manifestations of strategic performance and competitive advantage. Publications of the International Scientific Forum - Outstanding Performance and Governments. University of Ouargla. Algeria, (2005), p. 43.

10. ESBER, S. A., & ABAD, Y. R. The role of using waiting lines in improving competitive advantage "A field study on public hospitals operating on the Syrian coast. Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Economic and Legal Sciences Series, (2019), 41(1).
11. MARJAN, S. M. Operations Research, National Book House, Benghazi: Libya, (2002).
12. SHEIKH, H. FI; AL-SULEIMAN, N. The role of using the theory of waiting lines in making administrative decisions "A current study of the orthopedic surgery clinic in Tishreen University Hospital - Lattakia" Tishreen University Journal of Economic and Legal Sciences, (2022), Volume (44), Issue (1).
13. SONNENTAG, S. & FRESE, M. Psychological Management of Individual Performance, John Wiley & Sons Ltd., Book Publisher, UK, (2001).
14. TABIU, A. & NURA, A. Assessing the Effects of Human Resources Management (HRM) Practices in Employee Job Performance: A Study of Usmanu Danfodiyo University Sokoto. Journal of Business Studies Quarterly, (2013), Vol. 5, No. 2, Pp. 247-259
15. WALI, A. M. Job performance evaluation. p.9, available at: https://kenanaonline.com/files/0036/36443/%D8%AA%D9%82%D9%8A%D9%8A%D9%85%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%A1%20%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A%20%20%D8%B9%D8 %AF%D9%86%D8%A7%D9%86.doc, (2011).
16. YING, Z, The Impact of Performance Management System on Employee performance, Thesis. Emerson College, Boston, USA, (2012).