

## التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار

### باستخدام نظم المعلومات الجغرافية

د/ مها حسنين أحمد\*  
mahahh1357@gmail.com-

#### الملخص

تتناول الدراسة التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار، من خلال تحديد نمط توزيع المكاتب وخصائصها، وخصائص عملائها، ومستوى رضاهم، وأهم المشكلات المؤثرة في جودة الخدمات التي تقدمها، وتقييم كفاءتها .

وتعتمد الدراسة على مناهج عدة هي: المنهج الوصفي التحليلي ، والمدخلية الأصولية والتاريخية، وتم الاستعانة ببعض أساليب التحليل المكاني والإحصائي والخرائطي، إضافة إلى الأسلوب الميداني، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة ومن أهمها :

- أنشأ أول مكتب للبريد في المدينة عام ١٨٨٦م ، وظل يقدم الخدمات البريدية منفردًا لما يقرب من ثمانين عامًا، ثم توالى إنشاء المكاتب بدءًا من عام ١٩٦٩م حتى وصل عددها إلى تسعة مكاتب للبريد عام ٢٠٠٠م .

- لم تتحقق شروط إنشاء مكاتب البريد التي حددتها هيئة البريد في أي من مكاتبها في المدينة، سواء في المساحة أم نمط الحياة، أم المسافة الفاصلة بين المكاتب، أم نصيب المكتب من عدد السكان .

- تعاني مكاتب بريد مدينة كفر الدوار من خلل واضح في هيكلها الوظيفي فهو غير مكتمل في كل مكاتب البريد، مع اختفاء بعض الوظائف منها تمامًا.

- يغلب النمط العشوائي على توزيع مكاتب البريد في المدينة.

- تعاني مكاتب البريد من نقص في بعض التجهيزات، بخاصة عدم توفر أماكن الانتظار أو سوء حالتها، ونقص المرافق الأساسية، وكذلك طول مدة الانتظار .

**كلمات مفتاحية : تقييم جغرافي - تحليل مكاني - نمط عشوائي - كفاءة الخدمة.**

\*مدرس بقسم الجغرافية - كلية الآداب - جامعة المنصورة

## مقدمة

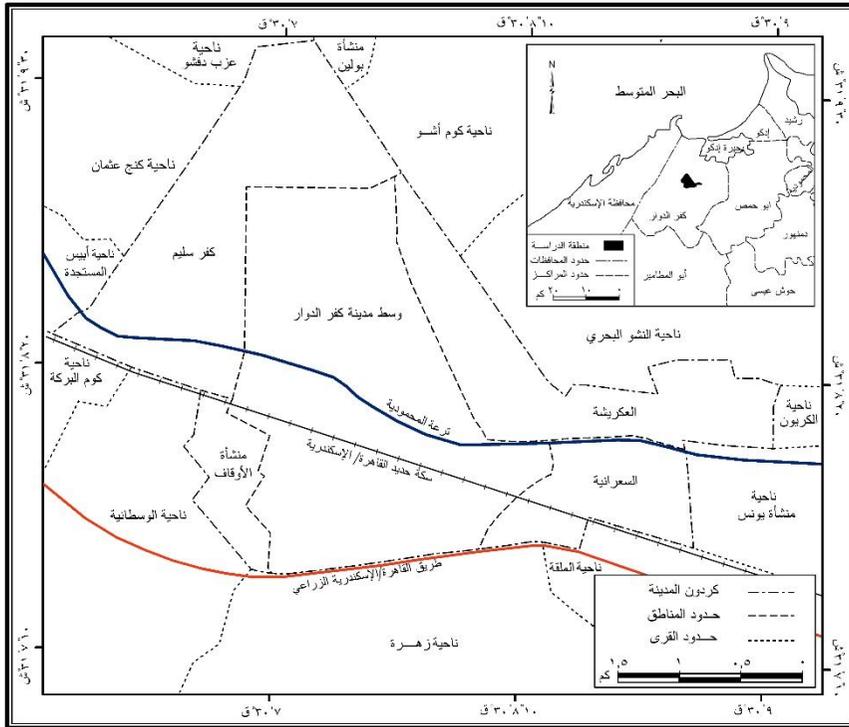
شهدت الخدمات اهتمامًا كبيرًا من الباحثين والمخططين، حتى إنه في نهاية العقد التاسع من القرن العشرين حدثت زيادة في الافتراضات المتعلقة بطبيعة توزيع الخدمات ومحدداتها (Sagner, M.B., 1982, P:37)، وتكتسب دراسة الخدمات أهمية؛ لأنها من أهم مؤشرات تقدم المجتمعات اجتماعيًا واقتصاديًا، إضافةً إلى دورها الحيوي في تلبية احتياجات المواطنين، ولذلك تسعى الدول إلى تطوير الخدمات المقدمة لمواطنيها، لارتباطها بالتنمية بمختلف أشكالها .

وتعد مكاتب البريد من مراكز الخدمات العامة الحيوية التي تقدم خدمات متنوعة للمواطنين، حيث تقدم الخدمات البريدية والمصرفية لهم، وعلى الرغم من تعرض خدمات مكاتب البريد لمنافسة شديدة من وسائل الاتصال الحديثة والمصارف، فلا زالت تشهد إقبالًا ملحوظًا من العملاء، وهذا يتطلب التقييم المستمر لها، بغرض تحسين كفاءتها، وتوسيع نطاق خدماتها، وتأتي أهمية التقييم الجغرافي في تحديد درجة ملاءمة الخدمة للتوسع الحضري والتنبؤ بمستقبلها (Anseline, 1994, P:3)، ومعالجة مشكلات القصور التي تعترضها، حتى تحقق الغرض منها وتقوم بخدمة أكبر عدد من السكان.

### تحديد منطقة الدراسة :

جاء اختيار مدينة كفر الدوار للدراسة : لكونها حاضرة مركز كفر الدوار، وتعد ثاني أكبر مدن محافظة البحيرة في عدد السكان، حيث بلغ عددهم ٢٩٠ ألف نسمة ، وهو ما يزيد على ربع سكان الحضر بالمحافظة عام ٢٠١٧م (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء )، كما أنها أكبر المدن الصناعية بالمحافظة، حيث تتوطن بها صناعة الغزل والنسيج ، والكيمياويات والطلاء، وتقع مدينة كفرالدوار، عند تقاطع دائرة العرض  $31^{\circ}13'$  شمالًا مع خط الطول  $30^{\circ}13'$  شرقًا،

في شمال غرب دلتا نهر النيل بمحافظة البحيرة ( شكل ١)، وتقع على بُعد ٣٠ كم من مدينة الإسكندرية، وتخترق ترعة المحمودية وسط المدينة بطول ٦.٢٥ كم، وتقسّمها إلي قسمين أحدهما شمالي ، والآخر جنوبي، وتبلغ مساحة المدينة نحو ٩.٥٤ كم<sup>٢</sup>، وتضم خمس مناطق هي: (وسط المدينة ، والعكريشة، والسعرانية، وكفرسليم ومنشأة الأوقاف) .



المصدر: الهيئة العامة للتخطيط العمراني، التخطيط الهيكلي والعام لمدينة كفر الدوار .

### شكل (١) موقع مدينة كفر الدوار ٢٠١٨م

#### الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات الجغرافية عن مكاتب البريد ضمن أبحاث عن الخدمات

البريدية، والاتصال البريدي، وفيما يلي عرض لأهمها على النحو التالي :

. (التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار..). د.مها حسنين أحمد.

دراسة الهاجري عام ١٩٩٨م<sup>(١)</sup>، وقد تناولت تطور الخدمة البريدية بالمملكة خلال القرن العشرين ، وقياس حجم الحركة البريدية، و مدى تحقق التوازن بين حجم الخدمة وعدد السكان والمساحة العمرانية، ودراسة الزاملي عام ٢٠٠٠م<sup>(٢)</sup> عرضت توزيع مكاتب البريد وعلاقتها بتوزيع السكان ومدى تحقق عدالة التوزيع، ثم دراسة الصباغ عام ٢٠٠٥م<sup>(٣)</sup>: وخلصت إلى تحديد العوامل المؤثرة في توزيعها وخصائصها ونفوذها الجغرافي، ودراسة عفيفي عام ٢٠٠٥م<sup>(٤)</sup>: وتناولت نشأة الخدمة وتطورها، وتوزيعها الجغرافي، ومشكلاتها، مقترحةً حلولاً لتحسين كفاءة الخدمة، ودراسة المعداوي عام ٢٠٠٦م<sup>(٥)</sup>، ودرس عن طريق العرض والتحليل أنواع الخدمة البريدية والعوامل المؤثرة في توزيعها، ودراسة شنيشن، وغلابل، وعبداللا عام ٢٠١٤م<sup>(٦)</sup> : وعرضت الدراسة تطور أعداد المكاتب وتوزيعها الجغرافي، واهتمت بتحديد كفاءة الاتصال البريدي ونفوذه الجغرافي، ومستوى رضا العملاء وكذلك مشكلاته، ودراسة نعينع عام ٢٠١٧م<sup>(٧)</sup>: وتناولت تطور أعداد مكاتب البريد وتوزيعها الجغرافي، وتعرض لخصائص مكاتب البريد وكفاءة الخدمة البريدية وأهم مشكلاتها، وأخيراً دراسة

(١) الهاجري، فريال بنت محمد (١٩٩٨): التوزيع الجغرافي للخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية خلال القرن العشرين، دراسة في جغرافية الخدمات، مجلة كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، العدد ٤٧، مارس.

(٢) الزاملي ، أحمد السيد(٢٠٠٠م): التوزيع المكاني للخدمات البريدية في مدينة الجيزة، مجلة كلية الآداب، جامعة القاهرة ، العدد الرابع ، أكتوبر.

(٣) الصباغ ، عبد الحميد إبراهيم (٢٠٠٥م): الخدمات البريدية في مركز قطور، دراسة في جغرافية الخدمات ، مجلة كلية الآداب، جامعة المنصورة، العدد السادس والثلاثون ، يناير.

(٤) عفيفي ، نهى حسني(٢٠٠٥م) : الخدمات البريدية في محافظة القاهرة، دراسة جغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية ، جامعة عين شمس.

(٥) المعداوي ، محروس إبراهيم (٢٠٠٦م): البريد في محافظة دمياط، دراسة تحليلية في جغرافية الخدمات، مجلة كلية التربية ، جامعة المنصورة، العدد التاسع والأربعون.

(٦) شنيشن، محمد عبد القادر، غلاب، مرفت، عبداللا، إيمان (٢٠١٤م): جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز دمنهور، باستخدام نظم المعلومات الجغرافية ، مجلة كلية الآداب، جامعة بنها، العدد السابع والثلاثون، الجزء الثالث، يوليو .

(٧) نعينع ، محمد أحمد (٢٠١٧م):الاتصال البريدي في ريف مركز قنا من منظور جغرافي، جامعة الكويت، كلية العلوم الاجتماعية، قسم الجغرافيا، رسائل جغرافية ، رسالة رقم ٤٤٩، أكتوبر.

عرقوب عام ٢٠١٨م<sup>(١)</sup>: وتناولت جغرافية الاتصال البريدي العوامل المؤثرة في توزيع مكاتب البريد الجغرافي، وتحليلها المكاني ومشكلاته، وطرح بعض المقترحات لحلها.

### تعليق علي الدراسات السابقة

يتضح من الدراسات السابقة أن التقييم الجغرافي لمكاتب البريد لم يكن محل دراسة، كما اهتمت بالتركيز علي التوزيع الجغرافي، أو دراستها من منظور جغرافية الاتصال، بينما تناولت هذه الدراسة تحليل التوزيع الجغرافي للمكاتب، وخصائص المكاتب، والخدمة البريدية وكفاءتها، وحسب علم الباحثة لا توجد دراسة علمية تناولت دراسة مكاتب البريد في منطقة الدراسة .

### أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلي تحقيق الأهداف التالية:

- تتبع نشأة الخدمات البريدية وتطورها في مدينة كفر الدوار .
- تسليط الضوء على توزيع مكاتب البريد والعوامل المؤثرة فيه للتعرف على المناطق التي تشملها الخدمة والأخري التي تفتقر إليها .
- التحليل المكاني لمكاتب البريد؛ للتعرف على نمط التوزيع ، وبالتالي تحديد مدي تحقق عدالة التوزيع .
- التعرف على أهم خصائص مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار؛ للتعرف علي حجم ومستوى الخدمة .
- التعرف على خصائص الرحلة وعملاء مكاتب البريد، ومستويات رضاهم؛ لاستبطا اهم مشكلات حصولهم علي الخدمة.
- الوقوف على أهم مشكلات مكاتب البريد؛ لامكانية تقديم مقترحات تساهم في حلها.

(١) عرقوب، عبد المولى شعبان (٢٠١٨م): جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز أبو حمص، باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة دمنهور.

- تقييم كفاءة مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار ؛للقوف علي الوضع الراهن.

### مناهج الدراسة وأساليبها:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والمدخل التاريخي في تتبع تطور أعداد مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار منذ نشأتها وحتى إجراء الدراسة، كما استعانت بالمدخل الأصولي في دراسة العوامل المؤثرة في توزيع مكاتب البريد، والمدخل التحليلي في دراسة خصائص المكاتب وتصنيفها من خلال البيانات الكمية، وكذلك الاستعانة ببعض أساليب التحليل المكاني والإحصائي باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، لتحديد نمط التوزيع باستخدام مجموعة قياس التوزيع الجغرافي "Measuring Geographic Distributions" لتحديد المركز المتوسط والمسافة المعيارية لتحديد الجار الأقرب، واستخدام مجموعة أدوات الاقتراب Proximity ، وذلك لتحديد حرم الخدمة، إضافةً إلى استخدام مجموعة تحليل الأنماط من " Analyzing Patterns "، لتحديد نمط التوزيع المكاني ، كما استعانت الدراسة ببرنامج Arc Gis في رسم الخرائط، كما اعتمدت الدراسة على العمل الميداني لاستكمال النقص في البيانات، حيث تم تصميم نموذج استبيان (ملحق ١)، خاص بالعملاء لتحديد مستوى رضاهم عن المكاتب، وأهم مشكلاتها، وبلغ عدد النماذج ٣٣٠ نموذجًا، منها ٥٠ نموذجًا لمكتب كفر الدوار الرئيس بما يعادل نحو ١٥% من جملة عدد النماذج ؛ لكونه الأكبر في عدد العملاء، و ٢٨٠ نموذجًا موزعة بالتساوي على المكاتب الأخرى، وقد أجريت الدراسة الميدانية خلال شهر يونيو/أغسطس ٢٠١٨ م .

### فرضيات الدراسة :

- تتوزع مكاتب بريد مدينة كفر الدوار على مناطق المدينة كافة .
- يرتبط التوزيع الجغرافي للمكاتب بالنمو العمراني والسكاني للمدينة .
- تحقق معايير هيئة البريد في إنشاء مكاتبها.
- يعاني عملاء مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار من مشكلات عدة .
- تتحقق معايير كفاءة الخدمة في مكاتب البريد بالمدينة .
- ولتحقيق أهداف الدراسة تم هيكلة البحث في العناصر التالية :**
- تطور أعداد مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار .
- التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد في المدينة والعوامل المؤثرة فيه .
- التحليل المكاني لتوزيع مكاتب البريد في المدينة .
- خصائص مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار .
- كفاءة مكاتب البريد .
- خصائص العملاء ومستويات رضاهم.
- أهم مشكلات مكاتب البريد.
- تقييم مكاتب البريد في المدينة

### أولاً: تطور أعداد مكاتب البريد

البريد كلمة تعني المكان الذي تُجرى فيه خدمات الاتصال البريدي، والبريد كلمة فارسية الأصل تعني محذوف الذنب، لأن البغال التي تحمل الرسائل كانت محذوفة الذنب بوصفها علامة لها، ثم عُربت الكلمة وصار يقصد بها حامل الرسائل الذي يركبها (ابن منظور، ١٩٨٨: ٣٦٨)، وتعد هيئة البريد من أقدم المؤسسات الخدمية في مصر حيث تأسست عام ١٨٥٦م، وتتعامل مع نحو ١٥ مليون عميل، وبلغ عدد مكاتبها نحو ٣٧٢٤ مكتب موزعة على أنحاء محافظات الجمهورية حضرها وريفها (الهيئة القومية للبريد، بيانات غير منشورة).

ومن تحليل أرقام (جدول ١) يمكن تسجيل الملاحظات التالية :

جدول (١) تطور أعداد مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار خلال المدة (١٨٨٦-٢٠١٨م)

الفترة	الرئيس	البلد	كفر سليم	نسيج	السنترال	طلعت حرب	العريشة	الفرعي	مساكن	الجملة
١٨٨٦م	١	-	-	-	-	-	-	-	-	١
١٩٦٦-١٩٧٦	-	-	-	-	-	-	-	١	-	١
١٩٧٦-١٩٨٦	-	-	-	١	-	-	-	-	-	١
١٩٨٦-١٩٩٦	-	١	١	-	-	-	١	-	١	٤
١٩٩٦-٢٠٠٦	-	-	-	-	١	١	-	-	-	٢
الجملة										٩

المصدر : الهيئة القومية للبريد

- إنشاء أول مكتب بريد في المدينة عام ١٨٨٦م ، وهو مكتب كفر الدوار الرئيس ، وظل هذا المكتب يقدم خدماته حتي عام ١٩٦٨م، حيث تم إنشاء مكتب كفر الدوار الفرعي عام ١٩٦٩م، حيث أسهم في تخفيف العبء الذي تحمله المكتب الرئيس لأكثر من ثمانين عامًا، بخاصة في ظل الزيادة الكبيرة للسكان .

. (التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار.. د.مها حسنين أحمد).

شهدت السنوات (١٩٧٦ - ١٩٨٦ م) إنشاء مكتب بريد نسيج كفر الدوار، في حين شهدت السنوات العشر لها نشاطاً ملحوظاً في إنشاء مكاتب البريد، حيث أنشئت الهيئة أربعة مكاتب تشكل نحو ٤٤% من جملة أعداد مكاتب البريد بالمدينة وهي: كفرسليم عام ١٩٩٠م، والعكريشة عام ١٩٩٤م، ومكتبي كفر الدوار البلد ومساكن كفر الدوار عام (١٩٩٥م)، ليوكب الزيادة في حجم الطلب على الخدمات المقدمة عبر مكاتب البريد، لاسيما بعد تعدد الخدمات المقدمة عبرها لتشمل تقديم الخدمات المصرفية .

- وخلال المدة من (١٩٩٦-٢٠٠٦) تم إنشاء مكتب طلعت حرب(عام ١٩٩٧م)، و سنترال كفر الدوار(عام ٢٠٠٠م)، ولم تشهد المدينة أي إضافة لمكاتبها بعد عام ٢٠٠٠م، ويعني ذلك أن نحو ٧٨% من جملة أعداد مكاتب البريد قد شيد في المدة من (١٩٨٤م ٢٠٠٠م)، ويُعزي ذلك إلي الزيادة الكبيرة في عدد السكان، حيث إنهم زادوا بنسبة ١٠٣% بين عامي (١٩٧٦، ٢٠١٦م) وسبب ذلك توطن صناعة الغزل والنسيج بالمدينة، ومن ثم توفر العديد من فرص العمل، واستقطاب المدينة لتيارات الهجرة الوافدة من مختلف محافظات الجمهورية، ويضاف إلى ذلك تطور الخدمات البريدية وتنوعها .

### ثانياً : التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد والعوامل المؤثرة فيه

تقاس أهمية الخدمات العامة بقدرتها على تلبية احتياجات السكان بأقل جهد وزمن وتكلفة وهذا يتطلب أن تكون الخدمة قريبة من مراكز النقل السكاني، ومن ثم يلاحظ عادة أن المناطق الوسطي في المدن تكون عادة ذات كثافة سكانية عالية وأيضاً مخدومة، ولكن كلما اتجهنا إلى خارج المركز يقل انتشار مواقع الخدمات(الشريعي،١٩٩٥: ٩٩)، وهذا ما سوف نجده في توزيع مكاتب

البريد في مدينة كفر الدوار، وقد جاء هذا التوزيع متأثرًا بعوامل يتصدرها حجم السكان، وشبكة الشوارع، والنمو العمراني للمدينة واتجاهاته .

#### ١ - التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد:

يعد الوقوف على الصورة التوزيعية لمكاتب البريد عاملاً أساسياً في تحليل النتائج المترتبة على ذلك، لتحقيق هدف إمكانية الوصول السهل إلى الجمهور وتخفيض تكلفة انتقالهم إلى أدنى حد ( الزملي، ٢٠٠٠م: ٤٠١)،،  
يضاف إلى ذلك أن توزيع الخدمات بصورة لا يتفق مع توزيع السكان يؤدي إلى قصور في مستوى الخدمة (Pinch, S., 1985:224)، وقد أوضح جاكل (Jakle, D., 1999, P:8,9) عددًا من الأهداف التي عند تحقيقها يكون أداء الخدمة بشكل أفضل، وهي:

- قرب الخدمة من أماكن توزيع السكان وكثافتهم العالية .
  - إمكانية الوصول إلى الخدمات بسهولة وسرعة .
  - عدالة توزيع مراكز الخدمات ، أي لا تتركز في مناطق دون أخرى.
- ويتبين من التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار (شكل ٢)  
الحقائق التالية :



## ٢- العوامل المؤثرة في توزيع مكاتب البريد:

تتعدد العوامل المؤثرة في توزيع مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار، ويأتي في مقدمتها حجم السكان، وشبكة الشوارع، والنمو العمراني، وفيما يلي دراسة لكل منها على النحو التالي:

### أ- تطور حجم السكان

توجد علاقة طردية بين عدد السكان وحجم الخدمات المقدمة في أي مركز عمراني، فكلما زاد عدد السكان كلما كان مستوى الخدمات المقدمه مرتفعاً والعكس صحيح ( غنيم، ٢٠١٢م :٣٥)، كما يعد حجم السكان من أهم العوامل المؤثرة في توزيع الخدمات بشكل عام؛ لأن السكان هم المستهدفون من وجودها، وباستقراء بيانات (جدول ٢، شكل ٣)، يمكن استخلاص النتائج التالية:

- شهدت مدينة كفر الدوار تطوراً ملحوظاً في عدد السكان، حيث تضاعفت أعدادهم ١٠٣% خلال أربعين سنة فقط، (١٩٧٦-٢٠١٦م)، ويُعزى ذلك إلى توطن الصناعة في المدينة، لاسيما صناعة الغزل والنسيج، والذي أدى إلى استقطاب المدينة لهجرات وافدة من مراكز محافظات مجاورة للعمل بها.

جدول (٢) تطور اعداد مكاتب البريد مقارنة بأعداد السكان في مدينة كفر الدوار

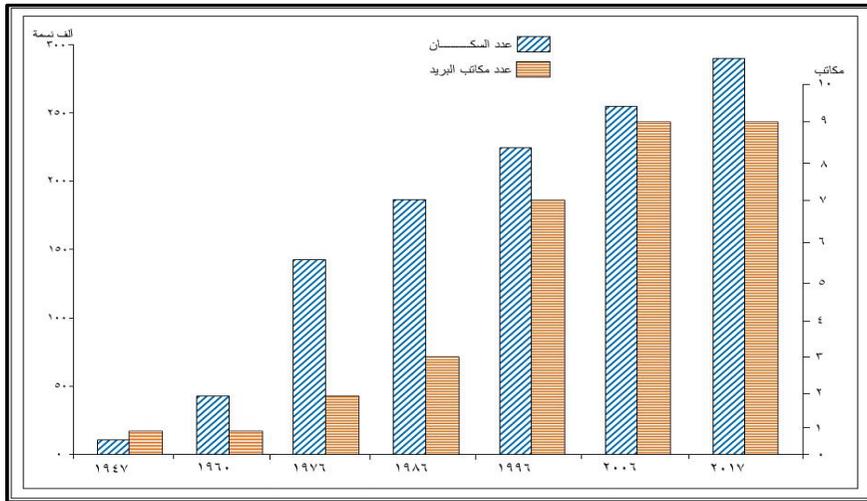
خلال المدة من ١٩٤٧-٢٠١٧م

التعداد	عدد السكان	نسبة الزيادة	عدد مكاتب البريد	متوسط ما يخدمه المكتب من السكان
١٩٤٧	١١.٠٥٣	-	١	١١.٠٥٣
١٩٦٠	٤٣.٢١٧	٢٩٠.٩	١	٤٣٢١٧
١٩٧٦	١٤٢.٥٠٣	٢٢٩.٧	٢	٧١.٢٥١
١٩٨٦	١٨٦.٤٥٠	٣٠.٨	٣	٦٢.١٥٠
١٩٩٦	٢٢٤.٦٧٦	٢٠.٥	٧	٣٢.٠٩٦
٢٠٠٦	٢٥٤.٨٠٩	١٣.٤	٩	٢٨.٣١٢
٢٠١٧	٢٩٠.٠٠٠	١٢.١	٩	٣٢.٢٢٢

المصدر: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء تعدادات السكان والسكان لمحافظة البحيرة.

. (التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار.. د.مها حسنين أحمد).

- زيادة أعداد مكاتب البريد قد زادت بشكل ملحوظ في المدة من (١٩٨٦-١٩٩٦م)، وهي المدة نفسها التي شهدت إنشاء أربعة مكاتب بريد بعد اعتمادها على مكتبين فقط لمدة تقارب المائة، وقد يفسر ذلك زيادة عدد السكان، ومن ثم زيادة الطلب على الخدمة، وكذلك تطور الخدمة، فلم تعد مقصورة على تبادل الرسائل والطرود، بل صارت تقدم خدمات مصرفية.
- توقف إنشاء مكاتب جديدة منذ عام ٢٠٠٠م، مما أدى إلى ارتفاع متوسط ما يخدمه مكتب البريد في مدينة كفر الدوار إلى نحو ٣٢ ألف نسمة، في حين حددت هيئة البريد ١٥ ألف نسمة حدًا أقصى لكل مكتب، وبذلك تخدم مكاتب البريد بالمدينة ضعف العدد المحدد، الأمر الذي يتطلب إنشاء مزيد من المكاتب لتقديم خدمة جيدة.



المصدر : اعتمادًا على جدول (٢)

شكل (٣) تطور أعداد السكان ومكاتب البريد في مدينة كفر الدوار في المدة (١٩٤٧-٢٠١٧)

## ب- شبكة الشوارع :

حددت هيئة البريد في شروط إنشاء مكتب البريد أن يقع على شارع مرصوف، وأن يقع في منطقة حيوية، وألا تقل المسافة بينه وبين أقرب مكتب بريد عن خمسة كم، وبتطبيق هذه الشروط على مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار يتبين أنها لم تتبع في كل مكاتبها (شكل ٢)، حيث أظهرت الدراسة أن كل المكاتب على شوارع مرصوفة ما عدا مكتب كفر الدوار البلد في شارع ضيق جانبي غير مرصوف، وكثير منها لا يتحقق فيه شرط المسافة، ومرد ذلك إلى تركيز ستة مكاتب البريد في منطقة وسط كفر الدوار والمسافة بين معظمها تقل عن ١ كم

وتمتلك مدينة كفر الدوار شبكة شوارع مرصوفة مترابطة، مما انعكس أثره على إمكانية الوصول بسهولة للمكاتب بشكل عام، ومن شكل (٢) يمكن تسجيل النتائج التالية :

- موقع معظم مكاتب البريد على شوارع مرصوفة رئيسة مثل جمال عبد الناصر ، وأحمد عرابي، والجيش، والجمهورية، وبورسعيد، ومجمع المحاكم، والحدائق، وهي بذلك تحقق أحد شروط الهيئة، ولكن لا يتحقق فيها شرط المسافة المقررة بين كل مكتب وآخر .

- سهولة الوصول إلي مكتب بريد كفر الدوار الرئيس من أنحاء المدينة كافة، فكما يتضح من شكل (١١، ص ٣٥) الذي يوضح الزمن المتساوي، أن المسافة بينه وبين أقصى شرق المدينة حوالي ثلاثون دقيقة، ومنه إلى أقصى الغرب نحو خمسة وأربعون دقيقة سيراً على الأقدام، ويرد ذلك إلي موقعه المتميز في وسط المدينة، ووجود شبكة من الشوارع التي تربط وسط المدينة بجميع الجهات.

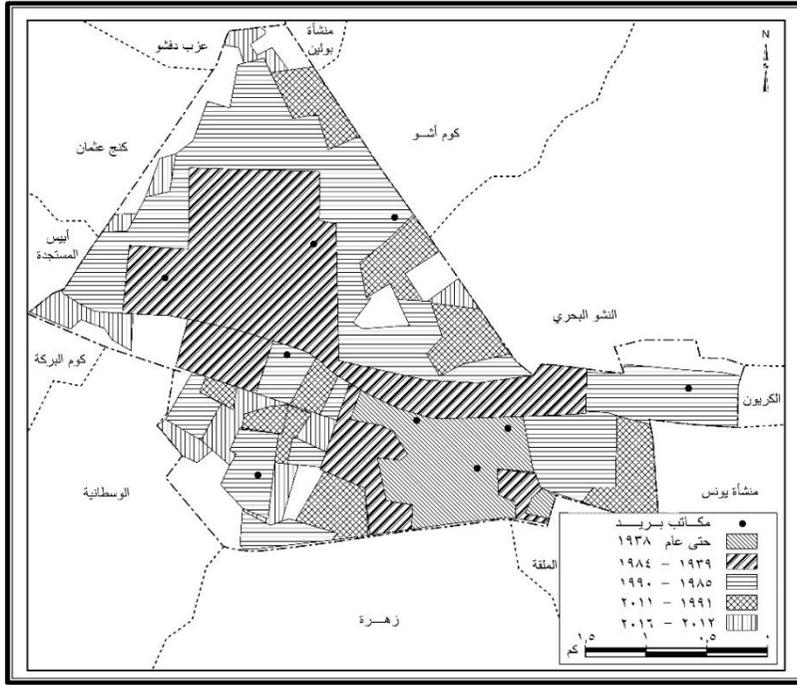
- صعوبة الوصول إلى مكتب بريد كفر الدوار الفرعي، وربما يفسر ذلك موقعيهما في شارع فرعي ضيق، بمنطقة عشوائية، واكتظاظ الشارع بالحركة لارتفاع كثافة السكان.

- اتصاف مكتبي مساكن كفر الدوار ومكتب كفر سليم بصعوبة الوصول إليهما؛ لكثرة الوصلات والعقد الموصلة إليهما .

يتضح مما سبق أن هيئة البريد لم تلتزم في إنشاء مكاتب البريد بالشروط التي أقرتها بشكل كامل، مما أثر في كفاءة مكاتب البريد بالمدينة .

### ج- النمو العمراني :

ينأثر التوزيع المكاني لمكاتب البريد بالنمو العمراني واتجاهاته، والنمو العمراني يأتي في الغالب استجابة لنمو حجم السكان، الذي يتطلب إنشاء المزيد من مكاتب البريد وزيادة كفاءة الخدمات القائمة ( أبو زيد، ٢٠٠٧: ٤٦١)، ومن مطالعة شكل (٤) يتضح أن مدينة كفر الدوار قد اجتازت عدة مراحل خلال نموها العمراني يمكن عرضها على النحو التالي :



المصدر: تم حساب المساحة من خرائط المخطط الاستراتيجي لمدينة كفر النوار ١٩٩٠م ، ومرميات فضائية للأعوام ٢٠٠٥، ٢٠١١، ٢٠١٦م .

#### شكل (٤) تطور المساحة العمرانية لمدينة كفر الدوار في المدة (١٩٣٨-٢٠١٦م)

- لم تتجاوز المساحة العمرانية للمدينة (١.٢٦ كم<sup>٢</sup>) في عام ١٩٣٨م وامتد عمرانها حول محطة القطار جنوب ترعة المحمودية ، وحتى ذلك الوقت لم يكن في المدينة سوى مكتب بريد واحد يقع شرقها، وهو مكتب كفر الدوار الرئيس .

- اتصف النمو العمراني في المدة (١٩٣٩-١٩٨٤م) بالنمو السريع والكبير، حيث امتد عمران المدينة تجاه الشرق والشمال والجنوب، متجاوزاً ترعة المحمودية، وبلغت المساحة العمرانية نحو (٤.٧٨٠ كم<sup>٢</sup>) بنسبة زيادة ٢٧٩.٤% ، وتزامن مع هذه الفترة نهضة اقتصادية تمثلت في مصانع الغزل والنسيج والكيماويات والصناعات الغذائية، كما شهدت المدينة نمواً إدارياً، وذلك بضم قرى كفر سليم والعكريشة، والسعرانية، ومنشأة الأوقاف، إلى حيزها العمراني،

. (التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار.. د.مها حسنين أحمد.

وعلى الرغم من ذلك لم يشيد إلا مكتبين للبريد فقط لمواكبة هذا النمو وهما مكتب كفر الدوار الفرعي (١٩٦٩م) والنسيج (١٩٨٤م) .

- وخلال المدة (١٩٨٥-١٩٩٠م) شهدت المدينة ، مدًا للطرق، ورصف معظمها لربط أجزاء المدينة وتشبيد عدد من الكباري لربط شمال المدينة بجنوبه مثل الكوبري العلوي والسعرانية، وامتد العمران في اتجاهات المدينة كافة، بخاصة شمالها وشرقها ، وشهدت هذه المرحلة إنشاء مكاتب بريد كفر سليم (١٩٩٠م) ليصبح عدد مكاتب البريد بالمدينة أربعة مكاتب .

-تميز النمو العمراني في المدة من (١٩٩١-٢٠١١م) بأنه كان معتدلاً، وفي اتجاهات المدينة كافة، حيث وصلت المساحة العمرانية حوالي ٧.٨٠٠ كم<sup>٢</sup> بنسبة زيادة ٣٧.٦%، وعلى الرغم من ذلك كان هناك زيادة ملحوظة في تشييد مكاتب البريد حيث أنشأت الهيئة خمسة مكاتب للبريد خلال هذه المدة هي: العكريشة شرق المدينة ( ١٩٩٤م)، وكفر الدوار البلد بوسط المدينة (١٩٩٥م)، والمساكن شمال المدينة (١٩٩٥م)، وطلعت حرب بوسط المدينة (١٩٩٧م)، وأخيرًا السنترال بوسط المدينة (٢٠٠٠م)، وبذلك تستحوذ منطقة وسط المدينة على ستة مكاتب من أصل تسعة .

- شهدت المدة (٢٠١٢-٢٠١٦م) نموًا عمرانيًا محدودًا، تمثل في ملء الفراغات البيئية التي تخلفت عبر فترات النمو العمراني للمدينة ، حيث وصلت مساحة المدينة العمرانية نحو ٩.٥٤٠ كم<sup>٢</sup> بنسبة زيادة ٩.٧% على امتداد خمس سنوات، ويمكن وصف عمران المدينة بأنه متعدد النوايات ،ويرجع ذلك إلى ضم بعض القرى لحيز المدينة العمراني ، وعمران المدينة أقرب للشكل النجمي، حيث بلغت قيمة معامل الشكل (٠.٥٣) (عبدالله، ٢٠١٨: ١٥)، والجدير بالذكر أن هذه المرحلة لم تشهد إنشاء مكاتب جديدة للبريد .

### ثالثاً : التحليل المكاني لمواقع مكاتب البريد

يستخدم التحليل المكاني لتحليل العلاقات المتأثرة بالمكان وظواهره وفهم أنماط التوزيع والتنظيم المكاني Spatial patterns and organization (عثمان، ٢٠٠٧: ١٤٤)، وهو يهدف إلى كشف العلاقات والارتباطات المكانية المتبادلة بين مفردات الظاهرة، ويتوقف نجاحه على دقة الربط بين كل من الطبقات الخرائطية والبيانات التوصيفية، والجداول الإحصائية (الخزامي، ٢٠٠٧: ٢٥).

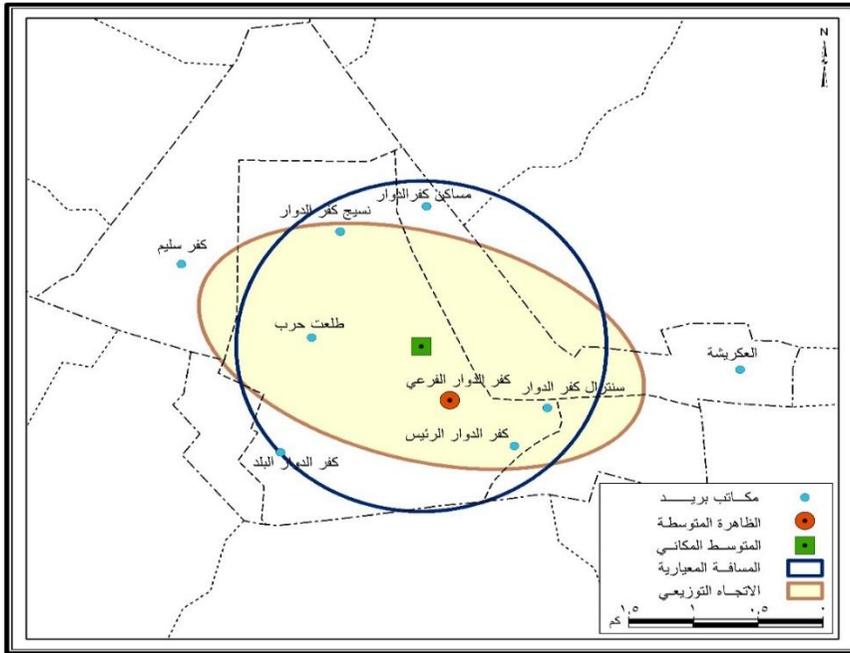
وتتعدد المؤشرات التي يمكن من خلالها التعرف على شكل التوزيع الجغرافي للظواهر الجغرافية من حيث المسافة والتقارب والجوار، ونظراً لطبيعة الظاهرة قيد الدراسة فيمكن الاستعانة بمؤشر المتوسط المكاني، والظاهرة المركزية، والمسافة المعيارية، والاتجاه التوزيعي، والجار الأقرب وفيما يلي نتائج تطبيقها على النحو التالي:

#### ١ - المتوسط المكاني Mean Center :

يحدد المتوسط المكاني الموقع الذي يعد متوسطاً جغرافياً بالنسبة إلى مفردات الظاهرة قيد الدراسة (داود، ٢٠١٢م : ١٦٢)، وبتطبيق المؤشر على مواقع مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار (شكل ٥) يتبين انتفاء تطابقها مع موقع أي من مكاتب البريد بالمدينة، ولكنه أقرب إلى مكتب كفر الدوار الفرعي، حيث يبعد عنه نحو ٥٥٠م فقط، ويمكن الاستفادة من ذلك مستقبلاً في الإحلال والتجديد لهذا المكتب، نظراً لسوء حالته وانكماش مساحته، وذلك لموقعه المتميز.

## ٢- الظاهرة المركزية Central Feature:

يمكن الاستعانة بهذا المؤشر لمعرفة مكاتب البريد الأقرب إلى المتوسط المكاني الذي تم تحديده مسبقاً، والذي يمكن من خلاله تحديد المكتب المركزي مكانياً بين مكاتب البريد بالمدينة، ومن تحليل (شكل ٥) يتضح أن الظاهرة المركزية هي مكتب كفر الدوار الفرعي، وهو المكتب الثاني من حيث النشأة ولكنه أقل في عدد العملاء والمساحة من مكتب كفر الدوار الرئيس، الذي يبعد عنه بنحو ٦٥٠ متر ، وتبلغ المسافة بين الظاهرة المركزية والمركز المتوسط حوالي ٥٥٠ متر، مع ملاحظة توسط مكتب كفر الدوار الفرعي في المسافة بين المركز المتوسط، ومكتب كفر الدوار الرئيس تقريباً.



المصدر : من عمل الباحثة باستخدام برنامج ArcGis 10.1.

شكل (٥) بعض مؤشرات التحليل المكاني لتوزيع مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام

٢٠١٨م

. (التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار..). د.مها حسنين أحمد.

### ٣- المسافة المعيارية **Stander Distance**:

تحسب هذه الأداة قيمة المسافة المعيارية المناظرة لمفهوم الانحراف المعياري للبيانات غير المكانية، والتي تمثل نصف قطر الدائرة المعيارية التي تحدد منطقة تركيز أغلب مفردات الظاهرة قيد الدراسة (داود ٢٠١٢: ١٦٥)، ومن نتائج هذا المقياس يمكن التأكد من مدى مثالية التوزيع؛ لأن الشكل الناتج عن تطبيقه عبارة عن دائرة مركزها هو المركز المتوسط وكلما ضمت الدائرة أكبر عدد من مفردات الظاهرة دل ذلك على مثالية التوزيع، وكلما اتسعت الدائرة وزاد نصف قطرها دل على التشتت المكاني لكل مفردات الظاهرة، وتحليل (شكل ٥) يمكن استخلاص النتائج التالية:

- تركيز ثلثي أعداد مكاتب البريد داخل الدائرة المعيارية، وتبلغ المسافة المعيارية ١.٦٠٠ كم، وهي تمثل نصف قطر الدائرة المعيارية التي تحتوي على ٦٨% من جملة أعداد مكاتب البريد بالمدينة، وهي قيمة متوسطة، تدل على التوزيع غير العادل لمكاتب البريد بالمدينة .

- تضم الدائرة معظم منطقة وسط المدينة -أكبر المناطق من حيث المساحة- وحوالي نصف مساحة منطقة العكريشة وجزء محدود جداً من منطقتي كفر سليم، ومنشأة الأوقاف، مما يعني أن المسافة المعيارية تحوي منطقتين من أصل خمس مناطق، أي ما يوازي خمسي جملتها، إذ لا يخرج من داخل الدائرة سوى الجزء الأكبر من مناطق كفر سليم، ومنشأة الأوقاف، والسعرانية، ويشير ذلك إلى تركيز مكاتب البريد في منطقة وسط المدينة .

### ٤- الاتجاه التوزيعي **Directional Distribution** :

يتم من خلاله الحصول على شكل بيضاوي يعبر عن خصائص التوزيع الاتجاهي، حيث يكون مركز هذا الشكل منطبقاً على نقطة المركز المتوسط،

ويقيس محوره الأكبر قيمة الاتجاه الذي تأخذه معظم مفردات الظاهرة، ويسمى بالشكل البيضاوي المعياري للتشتت Standard Deviation Ellipsed، وبتطبيق هذا المؤشر (شكل ٥) يمكن تسجيل الملاحظات التالية :

- بلغت قيمة المسافة المعيارية في اتجاه المحور Y (نصف المحور الأصغر ٩٠٧.٥ متر)، في حين سجلت في اتجاه المحور X ( نصف المحور الأكبر ١.٦٤٦ متر) ، وهذا يدل على تركيز معظم مكاتب البريد داخل الدائرة المعيارية.

- يميل الاتجاه التوزيعي نحو الجنوب الشرقي، إذ بلغت زاوية الانحراف التوزيعي ١٠٦.٧ درجة، ويرجع ذلك إلى الاقتراب من وسط المدينة، حيث مركز الثقل السكاني والخدمي، وتركز ستة مكاتب من أصل تسعة في وسطها.

#### ٥- مؤشر الجار الأقرب<sup>١</sup> :

يستخدم هذا المؤشر من أجل التوصل إلى معيار كمي يستدل من خلاله على نمط التوزيع المكاني لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار، بحيث يقوم هذا العامل بتحليل المسافة الحقيقية الفاصلة بين مراكز المكاتب الموزعة على الخريطة في هيئة نقاط ( الصالح و السرياني، ٢٠٠٠: ٢٢٧)، و يفيد هذا التحليل في قياس مدى تشتت التوزيع وانتشاره ، ومن ثم التعرف عليه من حيث كونه متناسق أو عشوائي أو يميل إلى التركيز، وبتطبيق مؤشر الجار الأقرب يتبين اتخاذ توزيع مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار النمط العشوائي، إذ بلغت قيمة المؤشر ١.٣، وفي هذا دلالة على أنه توزيع عشوائي غير متكافئ .

<sup>١</sup> تنحصر قيمة مؤشر الجار الأقرب بين (صفر، ١٥) ، وإذا اقتربت القيمة من الصفر فذلك يعني أن النقاط المدروسة تقترب من التجمع في نقطة واحدة ، وإذا اقتربت قيمة المؤشر من ٢,١٥ يعني أن النقاط المدروسة تتوزع في المنطقة بصورة متناسقة ، أما إذا اقتربت القيمة من الواحد الصحيح فهذا يدل على أن النقاط المدروسة تتوزع عشوائياً في المنطقة ( صفحات خير ، ٢٠٠٠ : ٢٨٩) .

#### رابعًا : خصائص مكاتب البريد .

تفيد دراسة خصائص مكاتب البريد من حيث درجة النشاط ، والمساحة، وعدد العاملين والعملاء، في الإجابة عن أسباب اختلاف حجم الخدمة ونفوذها الجغرافي، من مكتب لآخر، ويمكن قياس حجم الخدمة البريدية من خلال دراسة درجة نشاط المكتب، ونمط الحياة، والمساحة ،وعدد العاملين، وعدد العملاء، على النحو التالي :

#### ١- درجة نشاط المكتب :

يقصد بنشاط المكتب حجم العمل الذي يقدمه المكتب وهو على علاقة طردية بعدد نوافذ المكتب وعدد العاملين به، ويمكن تصنيفه إلى مايلي :

أ- مكاتب الدرجة الأولى : وهي مكاتب متعددة النشاط ، حيث تتوع الخدمات المقدمه ، بين الخدمات الأساسية التقليدية مثل تسجيل الخطابات، وبيع الطابع، وتجهيز الطرود المرسلة والمستقبلة وتصنيفها، وخدمات أخرى مصرفية متخصصة مثل صرف الحوالات والشيكات البريدية، وصرف المعاشات، ويتعامل مع هذا النوع من المكاتب مستفيدين أكثر من المكاتب الأخرى، ويتبين ذلك من عدد النوافذ التي يتعامل معها العملاء، ومن ثم زيادة عدد العاملين في المكتب، ومن مكاتب الدرجة الأولى في المدينة مكاتب كفر الدوار الرئيس بوسط المدينة ، ونسيج كفر الدوار، ويشكلان معًا نحو ٢٢,٢% من عدد مكاتب البريد بالمدينة، وقد أظهرت الدراسة أن عدد النوافذ في كل منهما تصل إلى سبعة نوافذ، (جدول ٣)، في حين حددتها معايير الهيئة القومية للبريد باثنتي عشرة نافذة لمكاتب الدرجة الأولى، ولعل هذا ما يبرر الازدحام الشديد في بعض المكاتب.

جدول (٣) بعض خصائص مكاتب بريد مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

نمط الحياة	الدرجة	عدد النوافذ	سنة الإنشاء	المكتب
إيجار	الأولى	٧	١٨٨٦	كفر الدوار الرئيس
إيجار	الثانية	٥	١٩٦٩	كفر الدوار الفرعي
ملك	الأولى	٧	١٩٨٤	نسيح كفر الدوار
إيجار	الثانية	٥	١٩٩٠	كفر سليم
إيجار	الثانية	٤	١٩٩٤	العكريشة
حق انتفاع	الثالثة	٢	١٩٩٥	كفر الدوار البلد
ملك	الثانية	٤	١٩٩٥	مساكن كفر الدوار
ملك	الثانية	٤	١٩٩٧	طلعت حرب
حق انتفاع	الثالثة	٢	٢٠٠٠	سنترال كفر الدوار

المصدر: إدارة بريد كفر الدوار الرئيس

ب- مكاتب بريد الدرجة الثانية : وتقدم هذه المكاتب خدمات مكاتب الدرجة الأولى نفسها، إلا إن حجم المستفيدين أقل، ومن ثم حجم الخدمة أقل من سابقها، ووفقاً لمعايير الهيئة تتراوح عدد نوافذ هذه الفئة ما بين (٦،٨ نوافذ)، ولكن تبين من الدراسة الميدانية أن نوافذ مكاتب هذه الفئة يتراوح عددها بين أربع إلى خمس نوافذ، وتمثلها خمسة مكاتب، تشكل نحو ٥٥,٦% من جملة أعداد مكاتب البريد في المدينة، هي مكاتب، كفر سليم، و الفرعي، والمساكن، والعكريشة، وطلعت حرب .

ج-مكاتب الدرجة الثالثة : وهي مكاتب محدودة النشاط وغالبًا ما تخلو من بعض الخدمات المصرفية مثل الشيكات البريدية والحوالات، وتقدم خدمات محدودة في الرسائل والدمغات والأوراق الرسمية، وتقل بها أعداد النوافذ، إذ لا تزيد علي نافذتين، وقد يُعزى ذلك إلى قلة عدد العملاء، ومن ثم مقدمي الخدمة،

وتتمثل هذه الفئة في مكثبي كفر الدوار البلد، والسنترال ، ويشكلان معاً نحو ٢٢,٢% من جملة أعداد المكاتب بالمدينة.

## ٢- نمط الحياة :

يفترض أن تكون مكاتب البريد ملكاً للهيئة القومية للبريد، حسب معايير الهيئة ولكن تبين من الدراسة الميدانية أن الهيئة تمتلك ثلاثة مكاتب فقط ،وهي مكاتب النسيج ، وطلعت حرب، والمساكن ، وتمثل ثلث جملة أعداد المكاتب بالمدينة، في حين كانت النسبة الأكبر مكاتب مؤجرة في منازل ملك الأهالي، تشكل نحو ٤٤,٤% من جملة أعدادها، أما النسبة الباقية فهي لمكاتب شغلت مباني ملك الدولة، وتم منحها حق انتفاع لهيئة البريد من قبل مجلس المدينة لكفاية حاجة السكان، كما في مكثبي كفر الدوار البلد، والسنترال.

وقد ساقطنا الدراسة الميدانية إلى بعض المكاتب المؤجرة، وكذلك المملوكة للهيئة تشغل مبنى من طابق أرضى فقط، وهذا يمثل إهداراً لقيمة الأرض في ظل ارتفاع أسعار الأرض، حيث كان من الممكن مع التوسع الرأسي توزيع الخدمة على عدة طوابق مع ضمان وسيلة صعود مريحة، نظراً للتعامل في بعض الخدمات المقدمة مع فئة كبار السن،ويمكن القول إن نمط الحياة غير مؤثر في حجم الخدمة وكفاءتها، ولكن إذا توفرت معايير الهيئة في مساحة المكتب وحيازته قد يساعد ذلك في تطوير الخدمة ليوكب حجم الطلب عليها، ويعكس اهتمام الهيئة بتقديم خدمة أفضل لعملائها .

## ٣- مساحة مكاتب البريد :

تعد مساحة المكتب من العوامل المهمة في تحديد مستوى كفاءة مكاتب البريد، فالمساحة المناسبة تسمح بتعدد النوافذ وتوفر أماكن انتظار، مما يساعد

في منع التكدس والازدحام، وتلبية احتياجات العملاء بطريقة ميسرة، كما تسهم مقارنة مساحة المكاتب بأعداد المترددين عليها بمدى الحاجة إلى إنشاء مكاتب بريد جديدة، تستوفي شروط هيئة البريد، خاصة من حيث المساحة، مما يدعم تحسين الخدمة وكفاءتها، ولكن ما أظهرته الدراسة أن مدينة كفر الدوار تضم تسعة مكاتب بريد تبلغ جملة مساحتها نحو ١٩٦ م<sup>٢</sup>، وأن كل مكاتب البريد بالمدينة مساحتها تقل عن ٨٠ م<sup>٢</sup>، وهو الحد الذي حددته الهيئة من ضمن معايير إنشاء مكاتبها، ومن بيانات (جدول ٤، وشكل ٦) يمكن استخلاص النتائج التالية :

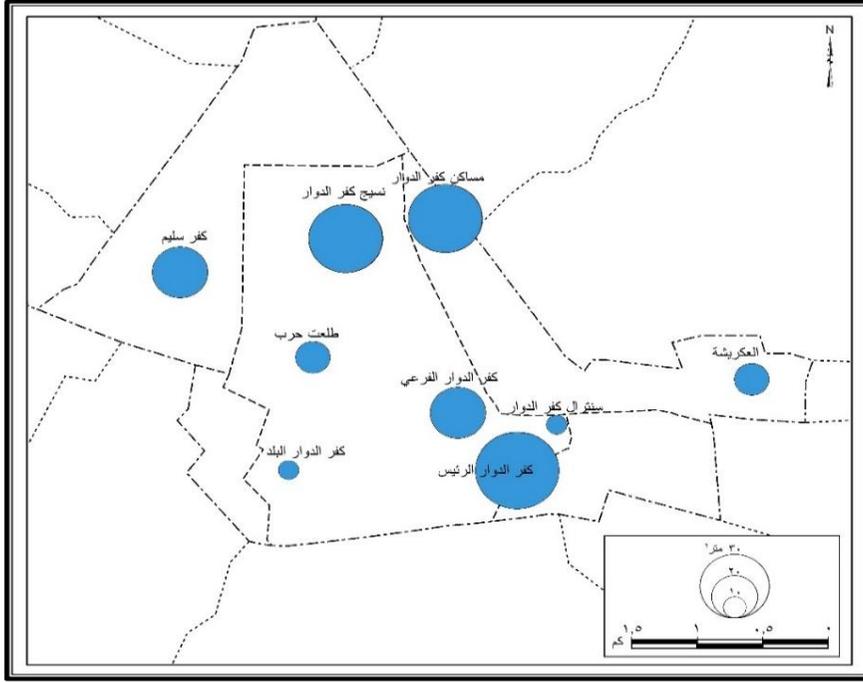
جدول (٤) مساحة مكاتب البريد ونسبتها في مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

المكتب	المساحة م <sup>٢</sup>	% من جملة
كفر الدوار الرئيس	٣٦	١٨.٤
نسيج كفر الدوار	٣٢	١٦.٣
مساكن كفر الدوار	٣٢	١٦.٣
كفر الدوار الفرعى	٢٤	١٢.٢
كفر سليم	٢٤	١٢.٢
العكريشة	١٥	٧.٦
طلعت حرب	١٥	٧.٦
كفر الدوار البلد	٩	٤.٦
سنترال كفر الدوار	٩	٤.٦
الجملة	١٩٦	١٠٠

المصدر : إدارة بريد كفر الدوار الرئيس بيانات غير منشورة.

- جاء مكتب كفر الدوار الرئيس في المرتبة الأولى من حيث المساحة بمساحة ٣٦ م<sup>٢</sup>، وهوما يمثل نحو ١٨,٤ % من جملة مساحة المكاتب، في حين يحتل مكتبا سنترال كفر الدوار، وكفر الدوار البلد المرتبة الأخيرة بمساحة ٩ م<sup>٢</sup> لكل منهما.

- تقارب مساحة ثلاثة مكاتب للبريد هي: كفر الدوار الرئيس، والنسيج، والمساكن ، إذ تتراوح نسبتها بين ١٦.٣ ، ١٨.٤% من جملة مساحة المكاتب بالمدينة .



المصدر : اعتمادًا على بيانات جدول (٤).

شكل (٦) التوزيع الجغرافي لمساحة مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

- تطابق مساحة مكاتب كفر سليم، وكفر الدوار الفرعي (٢٤م<sup>٢</sup> لكل منهما)، و العكريشة، وطلعت حرب، بمساحة (١٥م<sup>٢</sup> لكل منهما) .

ومما سبق يتضح أن شرط المساحة الذي وضعت هيئة البريد (٨٠م<sup>٢</sup>)، لم يتحقق في أي من مكاتبها.

### ٣- أعداد العاملين :

يعكس عدد العاملين في مكتب البريد حجم الخدمة، ومدى سرعة تقديمها، ووقت الانتظار، وتضم مكاتب البريد بالمدينة ٤٧ موظفًا، مع ملاحظة وجود خلل واضح في الهيكل الإداري بها، حيث يفترض أن يضم كل مكتب سبع وظائف هي ( الوكيل، والمعاون، والفراز، والمراجع، والموزع، و الطواف، ومساعد المكتب)، ومع ذلك توجد مكاتب تخلو جميعها من الفرازين ومساعد المكتب (جدول ٥، وشكل ٧)، بل تضم جميع المكاتب على الأقل وظيفتي الوكيل والمعاون مما يؤثر سلبياً في تنظيم العمل، وتمديد فترات الانتظار، ومن ثم انعكاسه بشكل واضح على ضعف أداء الخدمة وجودتها، إضافةً إلى نظافة المكتب وتنظيمه.

جدول (٥) توزيع أعداد العاملين في مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

المكتب	وكيل	معاون	مراجع	موزع	طواف	فراز	مساعد مكتب	الجملة	%
كفر الدوار الرئيس	١	١٢	١	-	-	-	-	١٤	٢٩.٧
كفر الدوار الفرعي	١	٧	-	-	-	-	-	٨	١٧.٢
نسيج كفر الدوار	١	٤	-	-	-	-	-	٥	١٠.٦
كفر سليم	١	٢	-	-	-	-	-	٣	٦.٣
العكريشة	١	٢	-	-	-	-	-	٣	٦.٣
كفر الدوار البلد	١	١	-	١	-	-	-	٣	٦.٣
مساكن كفر الدوار	١	٣	-	-	-	-	-	٤	٨.٥
طلعت حرب	١	٢	-	-	١	-	-	٤	٨.٥
سنترال كفر الدوار	١	٢	-	-	-	-	-	٣	٦.٣
الجملة	٩	٣٥	١	١	١	-	-	٤٧	١٠٠

المصدر : هيئة البريد الرئيس في مدينة كفر الدوار

وقد كشفت الدراسة الميدانية أن لكل مكتب وكيل واحد، في حين يتفاوت عدد معاونين وفق درجة نشاط المكتب، وعموماً عدد معاونين هو الأكبر من



### خامسًا: كفاءة مكاتب البريد

تعد الخدمات من أهم وظائف المدن، وهي تحتاج إلي التقييم المستمر، الذي يرتكز على دراسة الواقع ليضع يد الخبرة الجغرافية على الخيوط التي تصطنع منها الترشيد والتوجيه طلبًا وتأكيدًا لتحسين الأداء (الشامي، ١٩٨١: ١٣٨)، وضمان وصول خدمات المكاتب للفئات المستهدفة، وتيسير استفادتهم منها، وهذا التقييم يتطلب قياس كفاءتها من خلال عدة معايير من أهمها مايلي :

#### ١ - عدد العملاء المستفيدين من الخدمة :

يعد معيار متوسط ما يخدمه مكتب البريد من العملاء من أهم المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في تحديد كفاءة المكتب، مع ملاحظة عدم تقييد العملاء بالتعامل مع المكاتب الموجودة في مناطقهم، بل تمتد إلى مكاتب في مناطق أخرى ، ساعدهم في ذلك قرب المسافات وسهولة الوصول إليها، وقد بلغ المتوسط الشهري لعدد العملاء ٤١١٠٦ عميلًا، بما يشكل نحو ١٤% من جملة عدد سكان المدينة، ومن التوزيع العددي لمتوسط عدد العملاء على المكاتب (جدول ٦، شكل ٨) يمكن تقسيم كفاءة المكاتب وفقًا لأعداد العملاء المترددين عليها إلى ما يلي :

- **مكاتب مرتفعة الكفاءة:** ويتعامل معها نحو ٦٥% من جملة عدد العملاء، وتتمثل في مكاتب كفر الدوار الرئيس الذي يستحوذ على نحو ثلث عدد العملاء، يليه مكتب السنترال بحوالي الخمس ، وجاء مكتب النسيج بالمركز الثالث بنسبة ١٢.٩ من جملة العملاء، ويرجع ذلك إلى تنوع الخدمات المقدمة في هذه المكاتب ما بين خدمات الاتصال، والخدمات البنكية، واتساع مساحتها نسبيًا عن باقي المكاتب وتوفر عدد من الموظفين لتقديم الخدمة أكثر من المكاتب الأخرى.

جدول (٦) المتوسط الشهري لأعداد عملاء مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨ م

المكتب	عدد العملاء	% من عدد العملاء	% من عدد السكان	المكتب	عدد العملاء	% من عدد العملاء	% من عدد السكان
كفر الدوار الرئيس	١٢٥٢٢	٣٠.٤	٦.٣	مساكن كفر الدوار	٢٠٥٤	٤.٩	١.٠
سنترال كفر الدوار	٨٧٧٦	٢١.٤	٤.٤	العكريشة	١٩٢٩	٤.٧	٠.٩
نسيج كفر الدوار	٥٢٩٦	١٢.٩	٢.٦	طلعت حرب	١٥٧٠	٣.٨	٠.٨
كفر سليم	٤٢٢٨	١٠.٣	٢.١	كفر الدوار البلد	١٣٨١	٣.٤	٠.٧
كفر الدوار الفرعي	٣٣٥٠	٨.١	١.٧	الجملة	٤١١٠٦	١٠٠	٢٠.٦

المصدر: إدارة بريد كفر الدوار.

- مكاتب متوسطة الكفاءة: ويتعامل معها نحو خمس عدد العملاء، وتتمثل في مكاتب كفر سليم (١٠.٣%)، وكفر الدوار الفرعي (٨.١%)، ويُعزى ذلك إلى انكماش مساحتهما، وقلة عدد الموظفين بهما، كما أنهما يقدمان خدمات محدودة.

- مكاتب منخفضة الكثافة: وتتراوح نسب عملائها بين (٣،٣%، ٤،٩%) من جملة عدد العملاء، وتتمثل في أربعة مكاتب هي المساكن، والعكريشة، وطلعت حرب، والبلد، وقد يرجع ذلك إلى تقديمها خدمات بريدية محدودة، إضافةً إلى انكماش مساحتها، وعدم توفر أماكن انتظار في معظمها، واقتصار بعضها على موظف واحد فقط لتقديم الخدمة.



أ- مكاتب مرتفعة الكفاءة : وهي مكاتب يقل فيها متوسط العملاء عن ٥٠٠/ عاملاً ، وهي : كفرالدوار الفرعي، والبلد، والمساكن، وطلعت حرب، مع ملاحظة أنه يقل ما يخدمه العامل الواحد بها عن المتوسط العام، والجدير بالذكر أن هذه المكاتب صغيرة المساحة محدودة النشاط ، ويقل بها عدد العملاء، والعاملين.

جدول (٧) متوسط عدد العملاء للموظف الواحد في مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام

٢٠١٨م

المكتب	عدد العملاء	عدد العاملين	متوسط العملاء/عامل	المكتب	عدد العملاء	عدد العاملين	متوسط العملاء/عامل
كفر الدوار الرئيس	١٢٥٢٢	١٤	٨٩٤.٤	مساكن كفر الدوار	٢٠٥٤	٤	٥١٣.٥
سنترال كفر الدوار	٨٧٧٦	٣	٢٩٢٥.٣	العكريشة	١٩٢٩	٣	٦٤٣
نسيج كفر الدوار	٥٢٩٦	٥	١٠٥٩.٢	طلعت حرب	١٥٧٠	٤	٣٩٢.٥
كفر سليم	٤٢٢٨	٣	١٤٠٩.٣	كفر الدوار البلد	١٣٨١	٣	٤٦٠.٣
كفر الدوار الفرعي	٣٣٥٠	٨	٤١٨.٨	الجملة	٤١١٠٦	٤٧	٨٧٤.٦ م

المصدر: إدارة بريد كفر الدوار.

ب- مكاتب متوسطة الكفاءة: وهي مكاتب يتراوح متوسط عدد العملاء بين ١٠٠٠، ٥٠٠/ عاملاً، ويمثلها مكاتب كفر الدوار الرئيس، والعكريشة، ويرجع ذلك إلى استحواد الأول على ثلث عدد كل من العملاء، و العاملين، أما الثاني فيقل عدد عملائه عن ٥٠% ، في حين يعمل به نحو ٦% من جملة عدد العاملين.

ج- مكاتب منخفضة الكفاءة : وهي مكاتب يزيد فيها متوسط عدد العملاء/ عامل على ١٠٠٠ عميل/عامل، وتتمثل هذه الفئة في ثلاثة مكاتب هي: السنترال، وكفر سليم، والنسيج، وتتصف هذه المكاتب بنقص عدد العاملين علي الرغم من استحوادها على مايزيد على خمسي عدد العملاء، ولكن نصيبها نحو خمس عدد العاملين.

### ٣- أنشطة مكاتب البريد :

تتنوع أنشطة مكاتب البريد، وتعد معالجة المادة البريدية سواءً الصادرة أم الواردة من أهم أنشطته، وهي بذلك تقوم بدور الوسيط بين الأفراد والهيئات والشركات، ولكن عدد الخدمات التي يقدمها كل مكتب لا يعد مؤشراً يمكن الاعتماد عليه وحده في تقييم كفاءة الخدمة (عرقوب، ٢٠١٨: ٢٤) ، وفي إطار تطور خدمات البريد استحدثت خدمات جديدة، تقدمها المكاتب، مثل الخدمات المصرفية ومن خلال (جدول ٨) يمكن استخلاص النتائج التالية :

جدول (٨) المتوسط الشهري لحجم الخدمات بمكاتب بريد مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

المكتب	الخدمات البريدية						الخدمات المصرفية				
	بريد عادي	تسجيل تجاري	بريد سريع		خطابات مسجلة		طرود	معاش	صندوق توفير		
			وارد	صادر	وارد	صادر			سحب و إيداع	شيكات بريدية	
الرئيس	١١٨٤	٧٢٣	١٧	٣١	٣٩	١٠	٣٠	١٤٦٧	٥٢٢	٦٨٤	٤٣٥
النسيج	٤١٥	-	٧	١٨	-	-	-	٤٦٦	١٤٧	-	-
المساكن	٦٨٣	-	-	-	-	-	-	٦٠٩	٢٠٨	-	-
الفرعي	٨٤٣	١٨٩	٢٣	١١	١١	٤	١٢	٧١٥	٢٢٨	-	٦٢
كفرسليم	٢١٦	-	-	-	-	-	-	٣٢٧	١١٠	-	-
العريشة	١٨٥	-	-	-	-	-	-	٣١٧	٩٣	-	-
طلعت	٦٢٤	-	٩	١	١	-	-	٢٥٨	٦٨	-	-
البلد	٤٢٦	-	-	-	-	-	-	٤١١	١٦٦	-	-
السنترال	٥٦٧	٣١٦	١١	٣	٧	٢	١١	٧١٨	٣٥٥	١٠٧	١٨٨
الجملة	٥١٤٣	١٢٣٧	٩٢	٣٩	٥٨	١٤	٤٣	٥٢٨٨	٢٦٨٠	٧٥٥	٦٨٥

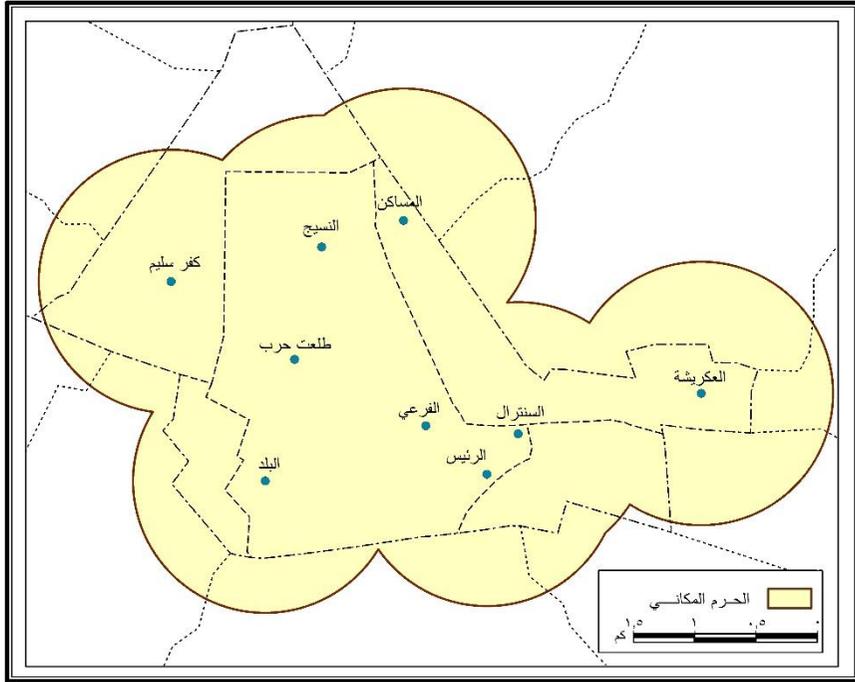
المصدر: إدارة بريد كفر الدوار، قسم الإحصاء، بيانات غير منشورة.

- تقدم كل مكاتب البريد خدمات البريد العادي، وبيع الاستثمارات والدمغات، والطرود، وتعد هذه الخدمة هي الأساس في مكاتب البريد، لتأتي في المرتبة الثانية بين خدمات مكاتب البريد، إذ بلغت نسبتها ٤٤.٢% من جملة عملاء مكاتب البريد

- خلال المدة قيد الدراسة، أما باقي الخدمات، بخاصة المصرفية فهي مستحدثة جاءت استجابةً للتطورات الاجتماعية والاقتصادية والتقنية التي يشهدها المجتمع، لذلك فهي تحتل المركز الأول، إذ بلغ عدد المستفيدين منها نحو ٩٤٠٨ عميلاً
- اقتصار خدمة البريد السريع على خمسة مكاتب هي: كفر الدوار الرئيس، والفرعي، والنسيج، وطلعت حرب، والمساكن كفر، أما خدمة التسجيل التجاري فتوفرت في ثلاثة مكاتب فقط هي: كفر الدوار الرئيس، والمساكن، وكفر الدوار الفرعي .
- ضالة أعداد الطرود فقد بلغ المتوسط الشهري لما استقبلته مكاتب المدينة ( ٤٣ طرداً)، واقتصر تقديم الخدمة على ثلاثة مكاتب هي: كفر الرئيس، والفرعي، والسنترال.
- توافر خدمة صرف المعاشات في جميع مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار، إذ تقدم الخدمة لنحو (٥٢٨٨ عميلاً)، يتصدرها مكتب بريد كفر الدوار الرئيس، يليه السنترال، ثم كفر الدوار الفرعي.
- توافر خدمة صندوق التوفير في جميع مكاتب البريد بالمدينة، ويتصدرها مكتب بريد كفر الدوار الرئيس، بنسبة ١٩.٤% من جملة الصناديق، في حين جاء مكتب طلعت حرب في المرتبة الأخيرة بنسبة لا تتجاوز ٢.٥% من جملة عدد الصناديق، وذلك لقربه من مكتب كفر الدوار الرئيس، حيث يفضله العملاء لاتساعه وزيادة عدد الموظفين به عن المكاتب الأخرى .
- اقتصار خدمة الشيكات البريدية على مكاتب كفر الدوار الرئيس، والسنترال، حيث بلغ متوسط حجم التعامل الشهري ( الصادر، الوارد ) نحو ٧٥٥ شيكاً بريدياً.
- تصدر كفر الدوار الرئيس مكاتب البريد بالمدينة من حيث عدد الحوالات البريدية، إذ يستأثر بحوالي ٦٣.٥% من جملتها البالغة (٦٨٥) حوالة شهرياً عام ٢٠١٨م، يليه مكتب بنسبة ٢٧.٤%، ٩.١% لكل منهما على الترتيب .

٤- المسافة بين مكاتب البريد: تؤثر المسافة في كم الاستفادة من خدمات مكاتب البريد (شنيشن، وزملاؤه ٢٠١٤: ١١٩٨) وقد حددت الهيئة القومية للبريد ضمن معايير إنشاء مكاتبها ٣ كم بين كل مكتب بريد، وآخر، وذلك لضمان التوزيع العادل لهذه الخدمة إذ لا تقاس أهمية الخدمة بمدى استفادة السكان القريبين منها فقط، وإنما بمدى امتدادها وانتشارها واستفادة السكان البعيدين منها (الصباغ، ٢٠٠٥ : ٥٢٩)، وباستخدام أمر Buffer من خلال برنامج Arc Gis لتحديد نطاق تأثير<sup>١</sup> مكاتب البريد بمسافة ٢ كم (شكل ٩) تبين أن معيار المسافة لم يكن حاضرًا في التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار، حيث يتقاطع الحرم المكاني لمكاتب البريد بين معظم المكاتب، ويدل ذلك على تداخل نفوذها، مما ييسر لسكان أي منطقة الحصول على الخدمة من أي مكتب بريد سيرًا على الأقدام، وقد يعزي ذلك إلى تركيز معظم مكاتب البريد بمنطقة وسط المدينة، وانكماش مساحة المدينة، وهذه النتيجة إيجابية، تزيد كفاءة مكاتب البريد في هذا الجانب.

<sup>١</sup> نطاق التأثير في التحليل المكاني يدرس توزيع الخدمات ونطاق تأثيرها في المحيط التابع لها سواء أكان مقياسًا زمنيًا أم مسافة وتعرف منطقة التأثير بأنها تلك المنطقة التي تستفيد من الخدمة في زمن أو مسافة معينة (سامر، ٢٠٠٣، ص ١٢٦).



المصدر: من عمل الباحثة باستخدام برنامج Arc Gis.

شكل (٩) الحرم المكاني لمكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

سادساً : خصائص الرحلة والعملاء ومستويات رضاهم

تفيد دراسة خصائص الرحلة والعملاء، ومستويات الرضا عن الخدمات المقدمة لهم، في التقييم الجغرافي لمكاتب البريد، والتعرف على أهم مشكلات المكاتب واحتياجاتها، واقتراح معالجات تتناسب مع واقع العملاء الاجتماعي والاقتصادي.

#### ١- خصائص الرحلة:

تتباين خصائص الرحلة بين عملاء مكاتب البريد، من حيث مسافة الوصول إلى مكاتب البريد، وزمنه، ووسيلة النقل المستخدمة، وهو ما توضحه النقاط التالية:

## أ- وسيلة النقل :

أظهرت الدراسة الميدانية تنوع وسائل النقل المستخدمة للوصول إلى مكاتب البريد بالمدينة، ومن تحليل أرقام (جدول ٩، شكل ١٠) يمكن استخلاص ما يلي :

جدول (٩) نسب استخدام وسائل النقل للوصول إلى مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام

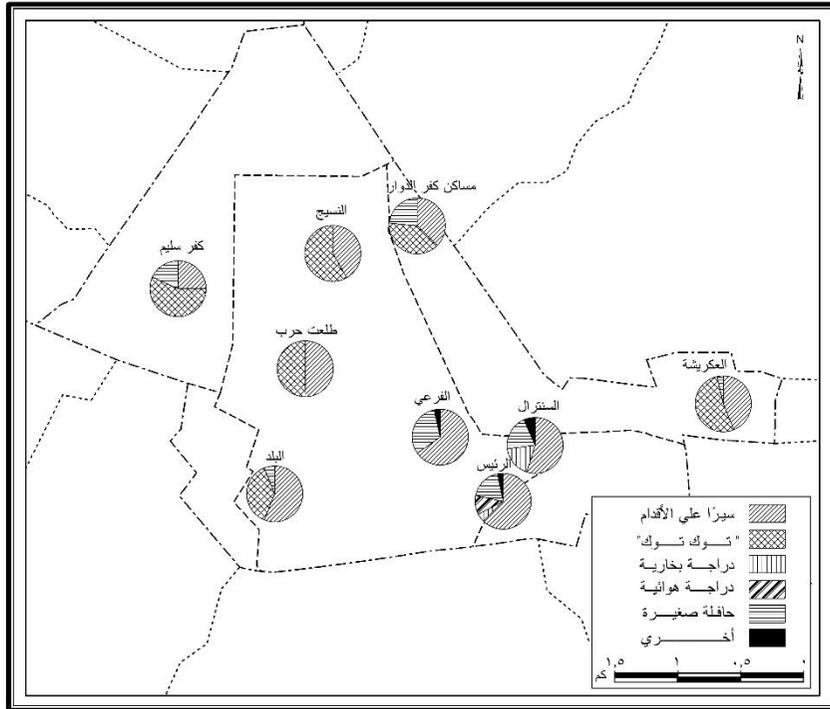
٢٠١٨م

الوسيلة المستخدمة						مكتب البريد
أخرى	درجة هوائية	درجة بخارية	حافلة صغيرة	"التوك توك"	السير على الأقدام	
٣.٢	١١	٤.٨	١٨.٦	-	٦٢.٤	كفر الدوار الرئيس
٣.٤	-	-	٣١.٥	-	٦٥.١	كفر الدوار الفرعى
-	-	-	-	٥٨.٢	٤١.٨	نسيج كفر الدوار
-	-	-	١٨.٢	٥٦.٨	٢٥	كفر سليم
-	-	-	٣.٦	٥٢.٦	٤٣.٨	العكريشة
-	-	-	٦.٢	٣٧.٨	٥٦	كفر الدوار البلد
-	-	-	٢٣.٣	٣٩.٥	٣٧.٢	مساكن كفر الدوار
-	-	-	-	٥٠.٣	٤٩.٧	طلعت حرب
٦.٥	-	١٨.٢	٢٠.٥	-	٥٤.٨	سنترال كفر الدوار
١.٤	١.٢	٢.٦	١٣.٦	٣٢.٨	٤٨.٤	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية .

- يحصل ما يقرب من نصف حجم أفراد العينة على الخدمة دون استخدام وسائل نقل، إذ يتجهون إلى المكاتب سيرًا على الأقدام، ويشير ذلك إلى قرب مكاتب البريد من محل إقامتهم، كما في مكتب كفر الدوار الفرعى الذى سجل أعلى نسبة في الوصول إليه سيرًا على الأقدام بما يقرب من ثلثي حجم عينته، في حين جاء مكتب المساكن في المرتبة الأخيرة بنسبة ٣٧.٢%، ويرجع ذلك إلى موقعه شمال المدينة بعيدًا عن وسط المدينة والشوارع الرئيسية .

- ارتفاع نسبة من يستخدمون الدراجة البخارية ذات العجلات الثلاث " التوك توك " لنحو ثلث عينة الدراسة، وقد جاء مكتب نسيج كفر الدوار في المرتبة الأولى بنسبة ٥٨.٢% من المتعاملين معه، يليه مكاتب كفر سليم، والعكريشة، وطلعت حرب بنسب لا تقل عن نصف حجم العينة بكل منها، ويعزى ذلك إلي موقع هذه المكاتب في مناطق بعيدة عن وسط المدينة في شمالها وجنوبها وغربها، حيث يصعب الوصول إليها سيرًا على الأقدام، أما أقل نسبة في استخدام " التوك توك " فكانت من نصيب مكتب كفر الداور البلد الواقع في جنوبي المدينة، مع ملاحظة اختفاء استخدامه تمامًا في مكاتب وسط المدينة الثلاثة .



المصدر: بيانات جدول (٩).

شكل (١٠) نسب وسائل النقل المستخدمة لعملاء مكاتب بريد مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

- احتلال الحافلات الصغيرة "الميكروباص" على المرتبة الثالثة من حيث الوسائل المستخدمة، بفارق كبير، إذ يعتمد عليه نحو ١٣,٦% من جملة أفراد العينة، وسجلت أعلى نسبة لعينة العملاء مع مكاتب كفرالدوار الفرعي بنسبة ٣١.٥%، يليه مكثبي المساكن (٢٣.٣%) ، والسنترال بنسبة (٢٠.١%)، في حين جاء مكتب كفر الدوار البلد في المركز الأخير بنسبة ٦.٥% من جملة عدد العملاء، مع ملاحظة انعدام استخدام هذه الوسيلة في مكثبي النسيج، وطلعت حرب.

- جاءت وسائل النقل الأخرى بنسب صغيرة، مثل الدراجات بنوعيتها (٣,٨%) من جملة عينة الدراسة، وتقتصر على مكثبي كفر الدوار الرئيس، والسنترال، أما الوسائل الأخرى، فتتمثل في استخدام السيارات الخاصة "الملاكي" أو الأجرة" التاكسي"، بنسبة ضئيلة لم تتجاوز ١.٤%، ولم تصادف عينة الدراسة أي مستخدم للقطار.

#### ب- الوقت المستغرق للوصول :

يتباين زمن وصول العملاء إلى مكاتب البريد وفقاً لطول المسافة ووسيلة الوصول المستخدمة، وبحساب الزمن المستغرق للوصول إلى مكتب كفر الدوار الرئيس من أقصى غرب المدينة نحو خمسة وأربعون دقيقة، ونحو ثلاثون دقيقة من أقصى شرقها سيراً على الأقدام، ومن بيانات (جدول ١٠، وشكل ١١) يمكن استخلاص ما يلي:

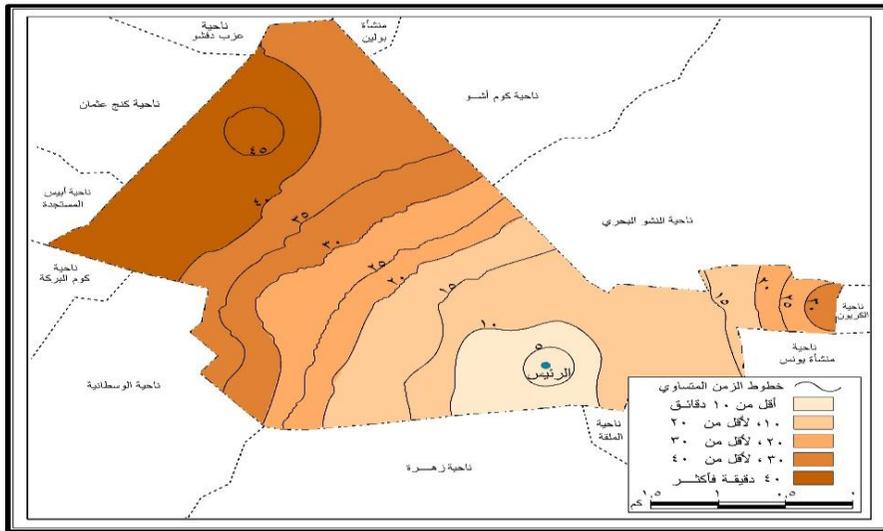
- يستغرق أكثر من نصف حجم عينة الدراسة وقتاً يتراوح بين عشر دقائق، وعشرين دقيقة للوصول إلى مكاتب البريد، حيث يأتي أغلبهم سيراً على الأقدام ويحصلون على الخدمة من مكاتب قريبة لمحل إقامتهم، وتصدر مكتب كفر سليم هذه الفئة من بين مكاتب المدينة، حيث يستغرق نحو ٧٠.٤% من حجم عينة الدراسة به زمن

يتراوح بين ١٠،٢٠ دقيقة للوصول إليه، يليه مكثي العكريشة، والبلد بنسب متقاربة (٦٥.٤)، (٦٤.٨%) على التوالي، وقد تقاربت النسبة في باقي المكاتب.

جدول (١٠) نسب زمن الوصول إلى مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

مكتب البريد	زمن الوصول			
	أقل من ١٠ دقائق	١٠-٢٠ دقيقة	٢٠-٣٠ دقيقة	٣٠ دقيقة فأكثر
كفر الدوار الرئيس	٢٥.٥	٤٧.٨	١٥	١١.٧
كفر الدوار الفرعي	٣٥.٤	٥٦.٣	٨.٣	-
نسيج كفر الدوار	٣١.٨	٤٢	٢٦.٢	-
كفر سليم	١٨.٦	٧٠.٤	١١	-
العكريشة	٢٣.٧	٦٥.٢	١١.١	-
كفر الدوار البلد	٣٠	٦٤.٨	٥.٢	-
مساكن كفر الدوار	٤٥.٣	٤١.٩	١٢.٨	-
طلعت حرب	٣٧.٢	٥١.٦	١١.٢	-
سنترال كفر الدوار	١٨.٩	٥٣.٩	١٧.٦	٩.٦
المتوسط	٢٩.٦	٥٤.٩	١٣.١	٢.٤

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر: بيانات جدول (١٠) باستخدام برنامج Arc Gis.

شكل (١١) زمن الوصول المتساوي إلى مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

. (التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار.. د.مها حسنين أحمد).

- يصل حوالي ٢٩.٦% من حجم العينة إلي مكاتب البريد في أقل من ١٠ دقائق، وسجلت أعلى نسبة في مكتب المساكن (٤٥.٣%)، وأقلها في كفر سليم (١٨.٦%) ، وربما يُعزي ذلك إلى موقعه في أقصى غربي المدينة، حيث يستخدم أغلب العملاء " التوتوك " أو الدراجة البخارية أوالسيارت الأجرة " التاكسي " ، أو الخاصة.

- جاءت نسبة من يصلون إلى المكاتب في مدة تتراوح بين ٢٠،٣٠ دقيقة في المركز الثالث بنسبة ١٣,١% من جملة عينة الدراسة، وسجل مكتب النسيج أعلى النسب (٣٠% ) من جملة أفراد عينة الدراسة، في حين بلغت أقلها في مكتب كفر الدوار البلد، (٥.٢%) ، مع ملاحظة أن معظم أفراد هذه الفئة يستخدمون "الميكروباص" أو يصلون سيرًا على الأقدام.

- لم تتجاوز نسبة من يستغرقون مدة زمنية تزيد على نصف الساعة نحو ٢.٤% من جملة العينة، وانخفاضها دليل على قرب المكاتب من المتعاملين معها، وإذ اقتصرت على مكاتب كفر الدوار الرئيس، والسنترال، والفرعي.

### ج - تكلفة الرحلة :

أظهرت نتائج الاستبيان أن ما يقرب من نصف حجم عينة الدراسة يصلون إلى مكاتب البريد بدون تكلفة (جدول ١١، شكل ١٢)، وذلك لأنهم يصلون سيرًا على الأقدام أو مستخدمين دراجات هوائية، وتقاربت النسبة في معظم المكاتب، عدا مكتب كفر سليم الواقع غربي المدينة، فقد ضمت ربع جملة المتعاملين مع المكتب، وقد يرد ذلك إلى صعوبة الوصول إليه سيرًا على الأقدام لبعده عن وسط المدينة بمسافة تصل إلى نحو ٤,٥ كم، إذ تعد المنطقة امتدادًا عمرانيًا حديثًا نقل فيه كثافة السكان، إضافةً إلى كونه من المكاتب متوسطة النشاط .

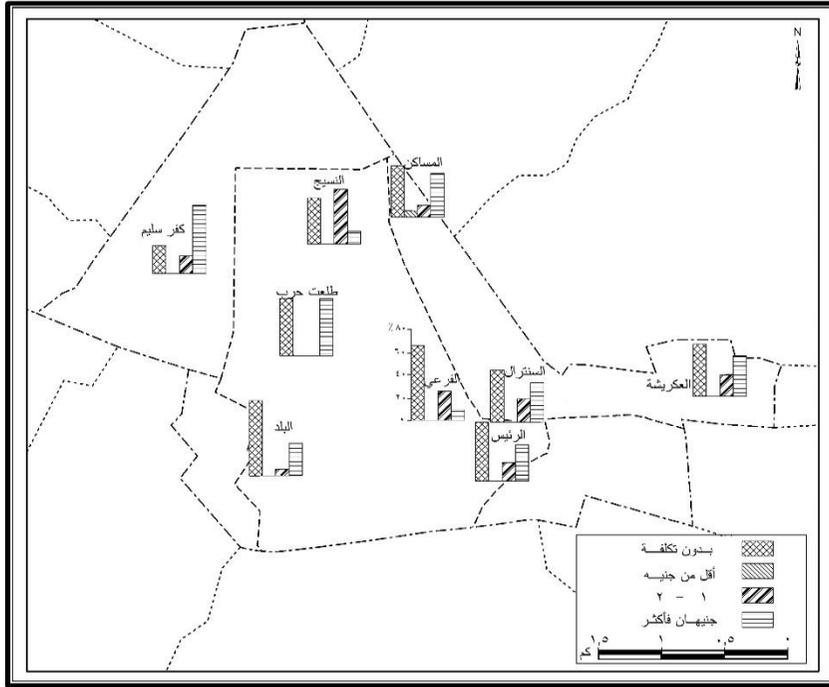
ويأتي من تكلفهم الرحلة أكثر من جنيهين في المركز الثاني، لتضم نحو ثلث حجم عينة العملاء، يتصدرها مكنتي كفر سليم، وطلعت حرب بأكثر من النصف

لكل منهما، ويفسر ذلك وموقعهما غربي المدينة، ومما سبق يتبين أن توزيع مكاتب البريد في المدينة مناسب، ويسهل الوصول إليها في زمن وتكلفة مناسبة لمعظم العملاء .

جدول (١١) نسب تكلفة الرحلة إلى مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨ م

تكلفة الوصول				مكتب البريد
بدون	أقل من جنيهه	٢-١ جنيهه	جنيهان فأكثر	
٦٢.٤	-	١٥.٦	٢٢	كفر الدوار الرئيس
٦٥.١	٠.٣	٢٥.٧	٩	كفر الدوار الفرعي
٤١.٨	-	٤٦.٧	١١.٥	نسيج كفر الدوار
٢٥	-	١٥.٣	٥٩.٧	كفر سليم
٤٣.٨	-	٢٠.٧	٣٥.٥	العكريشة
٥٦	٦	٩.٧	٢٨.٣	كفر الدوار البلد
٣٧.٢	٨.٨	١٦.٤	٣٨.٥	مساكن كفر الدوار
٤٩.٧	-	-	٥٠.٣	طلعت حرب
٥٤.٨	-	٢٠.٩	٢٤.٣	سنترال كفر الدوار
٤٨.٤	١.٦	١٩	٣١	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر : جدول (١١) .

شكل (١٢) نسب تكلفة الرحلة إلى مكاتب بريد مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

## ٢- خصائص العملاء:

يقصد بها دراسة خصائص العملاء الاجتماعية والاقتصادية، للوقوف علي مدي تمثيل عملاء مكاتب البريد لفئات المجتمع كافة ،ويمكن تناول خصائص العملاء على النحو التالي :

### أ- الخصائص الاجتماعية :

تتضمن التركيب النوعي و العمري، والحالة التعليمية، والحالة الزوجية ،وفيما يلي دراسة لكل منها على النحو التالي .

- التركيب النوعي والعمري : أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن عملاء المكاتب هم من الذكور والإناث، مع ملاحظة تفوق نسبة الذكور لتسجل نحو ٥٨.٣%

من جملة حجم عينة الدراسة، أما عن التركيب العمري، فمن تتبع أرقام فئات سن عملاء مكاتب البريد (جدول ١٢، شكل ١٣) يلاحظ ما يلي :

جدول (١٢) نسب فئات السن لعملاء مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨ م

المكتب	أقل من ١٥	١٥-٣٠	٣٠-٤٥	٤٥-٦٠	٦٠ فأكثر
كفر الدوار الرئيس	-	٤٧.٢	٣١.٤	٢١.٤	-
كفر الدوار الفرعي	-	٢٣.٨	٣٨.٥	٢٨.٢	٩.٥
نسيج كفر الدوار	٢.٤	٤٢.١	٤٥.٧	٩.٨	-
كفر سليم	١.٨	٣٥	٤٣.٦	١٤.٢	٥.٤
العكريشة	-	١٣.٩	٤١.٥	٣٧.٩	٦.٧
كفر الدوار البلد	٢.٤	٣٥.٨	٢٥.٩	٢٠.٢	١٥.٧
مساكن كفر الدوار	-	٣١.٣	٤٨.٧	١٥.٥	٤.٥
طلعت حرب	-	٢٥.٨	٣٨	٢٧	٩.٢
سنترال كفر الدوار	٦.٩	٣٨.٥	٤١	١٣.٦	-
المتوسط	١.٥	٣٢.٥	٣٩.٤	٢٠.٩	٥.٧

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

-تقارب نسبة العملاء من فئتي (٤٥،٣٠)، (٣٠،١٥) سنة) إذ تزيد على الثلث، حيث يمثلان الفئات الأكثر حركة ونشاطاً، واحتياجاً لخدمات مكاتب البريد، حيث تضمان العاملين في القطاعات المختلفة، يليها فئة من (٤٥،٦٠ سنة)، وبلغت نحو خمس حجم عينة العملاء، في حين سجلت الفئة العمرية (٦٠ سنة فأكثر) نحو ٥,٧% من جملة العملاء، وتعاملات أغلبهم تقتصر على صرف المعاش من مكتب البريد، مع ضالة الفئة العمرية أقل من ١٥ سنة، إذ بلغت نحو ١,٥% من جملة العينة، لصغر أعمارهم وعدم تناسب خدمات مكاتب البريد لفئتهم العمرية .

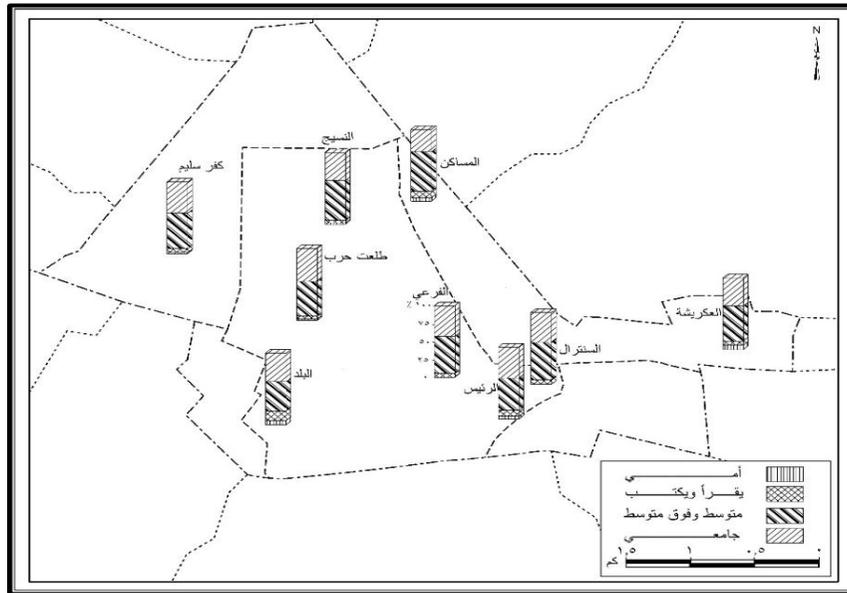


٦.١% لمكتب العكريشة، مع ملاحظة خلو مكتبي كفر الدوار الفرعي، والسنترال من عينة العملاء الأميين .

جدول (١٣) نسب الحالة التعليمية لعملاء مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

المكتب	أمي	يقرأ ويكتب	متوسط وفوق متوسط	جامعي
كفر الدوار الرئيس	٣.٨	٨	٤٥.٢	٤٣
كفر الدوار الفرعي	-	٥.٦	٥١.٨	٤٢.٦
نسيج كفر الدوار	٢.١	٣.٣	٥٥.٩	٣٨.٧
كفر سليم	١.٨	٥.٢	٤٩.٥	٤٣.٥
العكريشة	٦.٤	٥.٥	٤٨.٩	٣٩.٢
كفر الدوار البلد	٦.١	١٣.٢	٤١	٣٩.٧
مساكن كفر الدوار	٤.٨	٩	٥٥.٢	٣١
طلعت حرب	٢.٤	٣.٥	٤٨.٥	٤٥.٦
سنترال كفر الدوار	-	٦.٢	٥٢.١	٤١.٧
المتوسط	٣	٦.٦	٤٩.٨	٤٠.٦

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية .



المصدر: جدول (١٣).

شكل (١٤) نسب الحالة التعليمية لعملاء مكاتب بريد مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

. (التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار.. د.مها حسنين أحمد).

**الخصائص الزوجية :** جاء المتزوجون في المركز الأول بنحو بثلاثي حجم عينة الدراسة، وترتفع النسبة في مكتب كفر الدوار البلد لتصل إلى (٧٦.٥%)، في حين تشابهت نسبتهم في باقي المكاتب (جدول ١٤)، أما فئة العزاب فيقتربوا من ربع حجم العينة، يليها الأرامل (٥.٧%) وأغلبهم من النساء، أما أقل النسب فكانت للمطلقين حيث لم تتجاوز ٣.٩% من جملة حجم عينة الدراسة.

جدول (١٤) نسب الحالة الزوجية لعملاء مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

المكتب	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل
كفر الدوار الرئيس	٣١.٥	٥٢.٨	-	١٥.٧
كفر الدوار الفرعي	٢٣.٩	٧٠.٢	٢.٨	٣.١
نسيح كفر الدوار	٢٥	٦٩.٢	٥.٨	-
كفر سليم	٢١.٨	٦٣.١	٨.١	٧
العكريشة	١٩.٦	٦٥.٧	-	١٤.٧
كفر الدوار البلد	١٧.٣	٧٦.٥	٦.٢	-
مساكن كفر الدوار	١٥.٧	٧٤.٨	٥.٣	٤.٢
طلعت حرب	٢٩.٥	٧٠.٨	-	-
سنترال كفر الدوار	٢٨.٩	٥٧.٢	٦.٧	٧.٢
الجملة	٢٣.٧	٦٦.٧	٣.٩	٥.٧

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

#### ب- الخصائص الاقتصادية :

وتشمل كل من المهنة، ومتوسط الدخل الشهري، وفيما يلي دراسة لكلٍ منهما علي النحو التالي:

- **المهنة:** إذا ما انتقلنا إلى معرفة مهنة عملاء مكاتب البريد بالمدينة، يمكن الاستعانة بنتائج الدراسة الميدانية (جدول ١٥، شكل ١٥) لاستخلاص ما يلي:

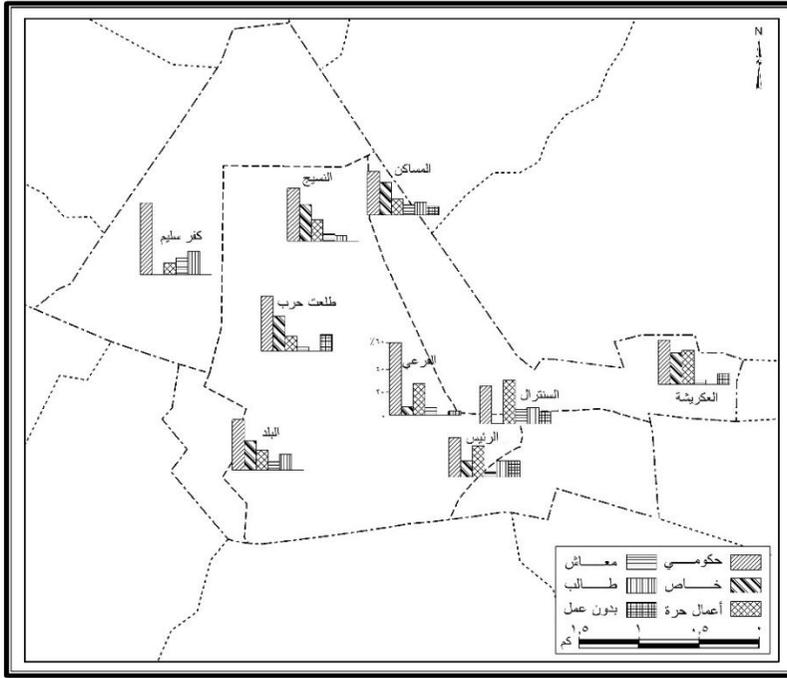
- يعمل نحو خمسي جملة عينة العملاء بوظائف حكومية، ويأتي من يعملون بالأعمال الحرة في المركز الثاني بنحو الخمس، في حين بلغت نسبة العاملين

بالقطاع الخاص ١٧%، يليها الطلاب ٨.١%، ثم تقاربت نسبة من هم بدون عمل مع أصحاب المعاشات، مع ملاحظة انقضاء تعامل فئة الطلاب مع مكاتب بريد طلعت حرب، والعكريشة، والفرعي، وربما يعزي ذلك إلي موقعهما البعيد نسبياً عن وسط المدينة، ونقص عدد الموظفين، وتقديم خدمات محدودة، إضافةً إلى قرب مكثبي كفر الدوار الفرعي، وطلعت حرب من مكاتب بريد واسعة النشاط، وتقدم خدمات متنوعة للعملاء مثل كفر الدوار الرئيس، والسنترال، حيث يتميزان باتساع المساحة وتنوع الخدمات.

جدول (١٥) نسب مهن عملاء مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

مكتب بريد	حكومة	أعمال حرة	خاص	طالب	بدون عمل	بالمعاش
كفر الدوار الرئيس	٣١.٩	٢٥	١٣.٢	١٣.١	١٣	٣.٨
كفر الدوار الفرعي	٥٨.٤	٢٥.٤	٦.٧	-	٣.٣	٦.٢
نسيج كفر الدوار	٤٢.٨	١٧.٢	٢٩.٦	٤.٥	-	٥.٩
كفر سليم	٥٨	٩.٥	-	١٨.٧	-	١٣.٨
العكريشة	٣٥.٧	٢٧.٢	٢٥.٣	-	٨.٣	٣.٥
كفر الدوار البلد	٤٠.٨	١٥.٩	٢٣.٧	١٢.٩	-	٦.٧
مساكن كفر الدوار	٣٥.١	١٣	٢٦.٥	١٠.٥	٦.٧	٨.٢
طلعت حرب	٤٣.٩	١١.٨	٢٨.٢	-	١٣.٢	٢.٩
سنترال كفر الدوار	٣٠.٦	٣٥.١	-	١٣	٩.٨	١١.٥
المتوسط	٤١.٩	٢٠	١٧	٨.١	٧	٦.٩

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



المصدر : جدول (١٥).

شكل (١٥) نسب مهن عملاء مكاتب بريد مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

### - متوسط الدخل الشهري :

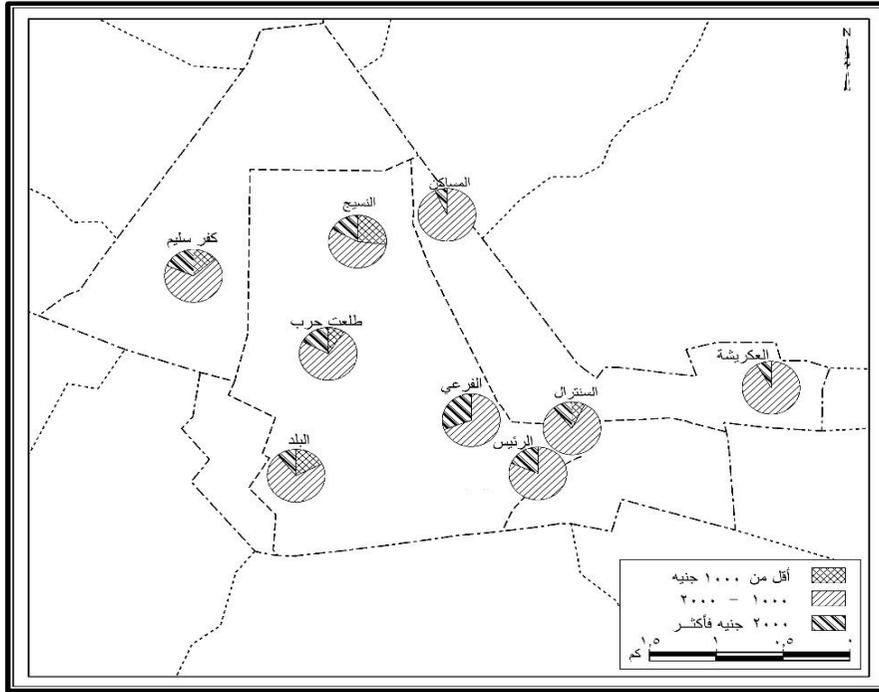
تبقى ضرورة الإشارة إلى متوسط الدخل الشهري لعملاء مكاتب البريد، إذ كشفت الدراسة الميدانية (جدول ١٦، شكل ١٦) عن ارتفاع نسبة العملاء التي يتراوح دخلهم بين (١٠٠٠-٢٠٠٠) جنيه شهرياً بما يزيد على ثلاثة أرباع جملة عينة الدراسة، وقد حقق مكتب مساكن كفر الدوار أعلى نسبة (٩٣%)، وجاءت فئة الدخل الشهري (٢٠٠٠ جنيه) في المرتبة الثانية محققة نسبة ١٥.٥% من جملة العينة، وسجلت أعلى نسبة في مكتب كفر الدوار البلد (٣٠.٧%)، أما فئة الدخل الشهري (أقل من ١٠٠٠) جنيه شهرياً فلم تتجاوز نسبتها ٨.٣%، وسجلت أقصاها في مكتب نسيج كفر الدوار.

. (التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار.. د.مها حسنين أحمد).

جدول (١٦) نسب متوسط الدخل الشهري لعملاء مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

مكتب بريد	أقل من ١٠٠٠ جنيهه	من ١٠٠٠-٢٠٠٠ جنيهه	٢٠٠٠ جنيهه فأكثر
كفر الدوار الرئيس	-	٨١.٤	١٨.٦
كفر الدوار الفرعي	-	٦٩.٣	٣٠.٧
نسيج كفر الدوار	٢٦.٨	٥٦	١٧.٢
كفر سليم	١٣.٥	٦٧.٩	١٨.٦
العكريشة	-	٩١.٨	٨.٢
كفر الدوار البلد	١٧.٦	٧١.٥	١٠.٩
مساكن كفر الدوار	-	٩٣.٢	٦.٨
طلعت حرب	٩.١	٧٣.٥	١٧.٤
سنترال كفر الدوار	٧.٣	٨١.٦	١١.١
الجملة	٨.٣	٧٦.٢	١٥.٥

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية .



المصدر: جدول (١٦).

شكل (١٦) نسب متوسط الدخل الشهري لعملاء مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

. (التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار.. د.مها حسنين أحمد).

### ٣- مستويات الرضا عن الخدمات البريدية :

يقصد برضا العملاء عن مستوى الخدمة أن العميل قد تلقى الخدمة التي يتوقعها أو خدمات تفوق توقعاته، وكلما كان العميل راضياً كلما زاد استهلاكه للسلع والخدمات ( إسماعيل، ٢٠٠٤: ٢)، ويعد رضا العملاء من المقاييس الأساسية التي يمكن من خلالها تحسين أداء الخدمة وتطويرها، فالمفترض أن غاية الخدمات هو ارضاء العميل الذي يستفيد من الخدمة، وهو المتعامل المباشر معها الذي يحدد بشكل موضوعي ماتعانيه الخدمة من مشكلات وأحياناً يشارك في اقتراح حلولٍ ناجحة لهذه المشكلات .

وقد اعتمدت الدراسة على عدد من المتغيرات لقياس مستوى أداء مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار هي :

- درجة التزام العاملين بالمكتب .
- مساحة المكتب .
- مدة الانتظار قبل الحصول على الخدمة .
- سهولة إنهاء الإجراءات .
- توفر أماكن للانتظار .
- أسعار تقديم الخدمة .

وقد ساقنتا الدراسة الميدانية إلى اختلاف مستويات رضا عملاء مكاتب البريد عنها وفقاً لكل متغير على النحو التالي (جدول ١٧، وشكل ١٧) :

أ - أجمع أكثر من نصف حجم العينة على أن درجة التزام العاملين بمكاتب البريد مناسبة جداً ، وترتفع النسبة في مكاتب العكريشة، وكفر سليم، وسنترال كفر الدوار، وكفر الدوار الرئيس، يليها الخدمة مناسبة لدى خمسي أفراد العينة،

في حين كانت غير مناسبة لنحو ٧.٢% من جملة عينة الدراسة، مع ملاحظة ارتفاع نسبتها في مكتب طلعت حرب .

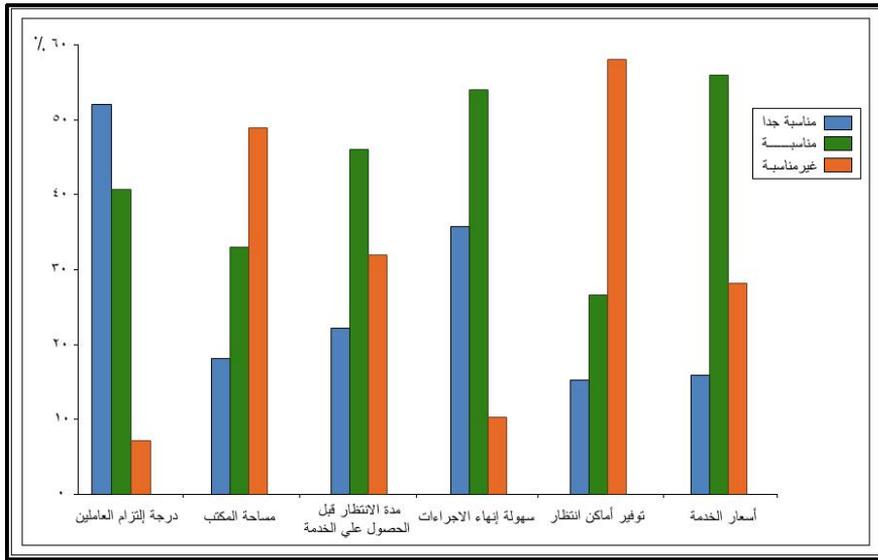
ب- اتفاق ما يقرب من نصف جملة عينة الدراسة على أن المساحة غير مناسبة، وتصدر مكاتب كفر الدوار البلد، والسنترال مقدمة هذه الفئة بنسبة ٦٨.١%، ٦١.٥% لكل منهما على التوالي، حيث لا تتجاوز مساحة كل منهما ٢م٩، وهذه المساحة تقل كثيراً عما حددته هيئة البريد (٨٠م٢ على الأقل)، وبنعكس ذلك سلباً على عدم كفاية المرافق، وضالة مساحة الأماكن المخصصة للانتظار وضالة استقبال الجمهور، وكذلك مكاتب العاملين، لذلك لا تتجاوز نسبة عينة الدراسة التي أيدت أن المساحة مناسبة جداً ١٨.١%، وهي تخص المكاتب الأوسع مثل مكاتب كفر الدوار الرئيس، والمساكن، والنسيج، حيث تتراوح مساحتها ما بين ٢م٣٢، ٢م٣٦ .

جدول (١٧) نسب رضا عينة عملاء مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عن مستوى الأداء عام ٢٠١٨

المكتب	درجة التزام العاملين			مساحة المكتب			مدة الانتظار قبل الحصول على الخدمة			سهولة إنهاء الإجراءات			توفير أماكن انتظار			أسعار الخدمة		
	مناسبة جداً	مناسبة	غير مناسبة	مناسبة جداً	مناسبة	غير مناسبة	مناسبة جداً	مناسبة	غير مناسبة	مناسبة جداً	مناسبة	غير مناسبة	مناسبة جداً	مناسبة	غير مناسبة	مناسبة جداً	مناسبة	غير مناسبة
كفر الدوار	٥٨.٢	٣٤.٦	٧.٢	٢١.٣	٣٨.٦	٤٠.١	١٨.٩	٥٤.٨	٢٦.٣	٤١.٨	٥١.٥	٦.٧	٢٨.٣	٣١.٦	٤٠.١	١٢.٩	٥٨.٤	٢٨.٧
نسيج كفر	٥١.٨	٣٩	٩.٢	٢٦.٨	٢٣.٨	٤٩.٤	٢١.٣	٥١.٦	٢٧.١	٣٥	٥٥.٨	٩.٢	٣٩.١	٣٢	٢٨.٩	٩.٢	٦١.٨	٢٩
مساكن كفر	٣٥.٧	٦٤.٣	-	٢٥.١	٣٤.٣	٤٠.٦	٢٠.٥	٣٨.٧	٤٠.٨	٣٦.٥	٥٢.١	١١.٤	٢٠.٢	٣١.٩	٤٧.٩	٢١.٣	٥٤.٩	٢٣.٨
كفر الدوار	٤٠.٣	٤٩.٥	١٠.٢	٢٢.٦	٣٨.٣	٣٩.١	١٧.٦	٣٣.٢	٤٩.٢	٣٤.٨	٥٢.٤	١٢.٨	-	-	١٠٠	٢٥.٥	٥١.٩	٢٢.٦
كفر سليم	٦١.٧	٣٤.٥	٣.٧	٢٥.٨	٣١.٦	٤٢.٦	٣٥.٦	٥٢.٨	١١.٦	٣٢.٥	٥٨	٩.٥	٣٤.٨	٣٠	٣٥.٣	١١.٦	٤٨.٢	٤٠.٢
العكريشة	٦٨.٥	٢٧.٦	٣.٩	١٨.٢	٢٩.٨	٥٢	٢٩.٥	٤٨.١	٢٢.٤	٣٧.١	٥٣.٨	٩.١	-	٢٤.٦	٧٥.٤	٩.٢	٦٢.٤	٢٨.٤
طلعت حرب	٣٦.٨	٥٠	١٣.٢	٢٣.٥	٣٠.١	٤٦.٤	١٨.٤	٥٣.٢	٢٨.٤	٣٩.٨	٤٧.٥	١٢.٧	-	٣٧	٦٣	٢١.٥	٥٥.٧	٢٢.٨
كفر الدوار	٥٤.٢	٣٧.٢	٨.٦	-	٣١.٩	٦٨.١	١٥.٣	٣٩.٨	٤٤.٩	٣١.٩	٥٥	١٣.١	١٥.٢	٢٣.٩	٦٠.٩	١٣.٤	٥١.٣	٣٥.٣
سنترال كفر	٦١.٦	٢٩.٢	٩.٢	-	٣٨.٥	٦١.٥	٢١.٨	٤١.٨	٣٦.٤	٣١.٦	٦٠.٢	٨.٢	-	٢٩	٧١	١٨.٥	٥٨.١	٢٣.٤
المتوسط	٥٢.١	٤٠.٧	٧.٢	١٨.١	٣٣	٤٨.٩	٢٢.١	٤٦	٣١.٩	٣٥.٧	٥٤	١٠.٣	١٥.٣	٢٦.٦	٥٨.١	١٥.٩	٥٥.٩	٢٨.٢

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية .

. (التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار ..) د.مها حسنين أحمد.



المصدر: جدول (١٧).

شكل (١٧) نسب رضا عملاء مكاتب بريد مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

ج- أبدى ما يقرب من نصف جملة عينة الدراسة رضاهم عن فترة الانتظار ورأوا أنها مناسبة، بل أتفق نحو خمس حجم العينة على أنها مناسبة جدًا، في حين كانت نسبة من يرون أن مدة الانتظار غير مناسبة نحو ثلث حجم العينة، وجاء مكتب كفر الدوار الفرعي في طليعة هذه الفئة لتضم نصف حجم عينة عملائه، وربما يرجع ذلك إلى انكماش مساحته، وضآلة عدد موظفيه .

د- اتفق ما يزيد على ثلث جملة عينة العملاء على سهولة إنهاء المعاملات ، وتصدر مكتب كفر الدوار الرئيس هذه الفئة بخمسي عدد عملائه، في حين انخفضت نسبة من يجدون صعوبة في إنهاء المعاملات، حيث وصفوها بأنها غير مناسبة لنحو عُشر جملة عينة الدراسة، وجاء مكتب كفر الدوار البلد في مقدمة هذه الفئة، وربما يعزي ذلك إلى نقص عدد الموظفين بالمكتب وتوقف النظام الحاسوبي أحيانًا أثناء العمل .

هـ- أيد أكثر من نصف حجم عينة الدراسة عدم الرضا عن أماكن الانتظار؛ لكونها غير متوفرة بالمكتب، أو لسوء حالتها، أو عدم كفايتها لعدد العملاء، وتصدر مكتب كفر الدوار الفرعي مقدمة هذه الفئة لتشمل جميع عملاء المكتب، وربما يفسر ذلك ضيق مساحته التي لم تتجاوز ٢م<sup>٩</sup>، وانعدام وجود أماكن انتظار فيه، واتفق ما يزيد على ربع عينة الدراسة على ملاءمة أماكن الانتظار، ولكن اختلف معهم نحو ١٥.٣% من جملة عينة الدراسة ورأوا أماكن الانتظار مناسبة، مع ملاحظة ارتباط مشكلة أماكن الانتظار بانكماش مساحة المكتب، لذلك لا تسمح مساحة مكاتب البريد بالمدينة بتوفير أماكن انتظار مناسبة .

و- يشارك مايزيد على نصف حجم عينة الدراسة الرأي حول مناسبة أسعار تقديم الخدمات المختلفة، بل يؤيد نحو ثلث حجم العينة مناسبة الأسعار جداً، لذلك تنخفض نسبة من رأوا أن الأسعار غير مناسبة ، وقد يرجع ذلك إلى انخفاض المستوي الاقتصادي لبعض العملاء، يضاف إلى ذلك أنه لا توجد منافسة أو تفاوت في أسعار الخدمات بين المكاتب فأسعارها موحدة من قبل هيئة البريد.

#### ثامناً : مشكلات مكاتب البريد

يجب التمييز بين الخدمة بوصفها منفعة متحصلة لطرف ما، وبين المرفق الذي يقدم هذه الخدمة ، فلا يمكن تقديم الخدمة إلا من خلال مرافق متخصصة يتم إقامتها لهذه الغاية (غنيم، ٢٥:٢٠٠١) ،وقد أظهرت الدراسة الميدانية مشكلات عدة تعاني منها مكاتب البريد، منها ما يتعلق بالتجهيزات، ومنها ما يختص بالخدمة المقدمة للعملاء حيث اتفق ثلثا حجم عينة الدراسة على مواجهة بعض المشكلات، ربما تعوق حصولهم على الخدمات بشكل ميسر، ومن بيانات جدول (١٨) نتعرض لأهم هذه المشكلات كما يلي:

## ١ - مشكلات تتعلق بمكاتب البريد:

وتتمثل في مشكلات خاصة بتجهيزات مكاتب البريد مثل عدم توافر أماكن انتظار، وضيق مساحة المكتب، وعدم توفر مكيفات ومراوح، وعدم توفر دورات للمياه أو سوء حالتها، ونقص عدد الموظفين (شكل ١٨)، وفيما يلي عرض لهذه المشكلات :

### أ- عدم توافر أماكن انتظار :

تأتي هذه المشكلة في مقدمة المشكلات التي أباها عملاء المكاتب، حيث اتفق ما يزيد على ثلث عينة الدراسة على مواجهة هذه المشكلة، وإن كانت نسبية بين مكاتب البريد، حيث بلغت أعلاها في مكاتب كفر الدوار البلد، والسنترال، وتتمثل هذه المشكلة في عدم توفر أماكن انتظار، أو أنها غير كافية، إضافة إلى سوء حالتها، ويفسر ذلك انكماش مساحة المكاتب، فبعضها عبارة عن غرفة واحدة لمكاتب الموظفين واستقبال العملاء، ولا يوجد أي مكان للانتظار العملاء، مثل مكاتب العكريشة، وكفر الدوار البلد، الأمر الذي يؤدي إلى الازدحام مثلما يحدث وقت صرف المعاشات، حيث يكون الانتظار على الأرصفة خارج المكاتب (صورة ١) .



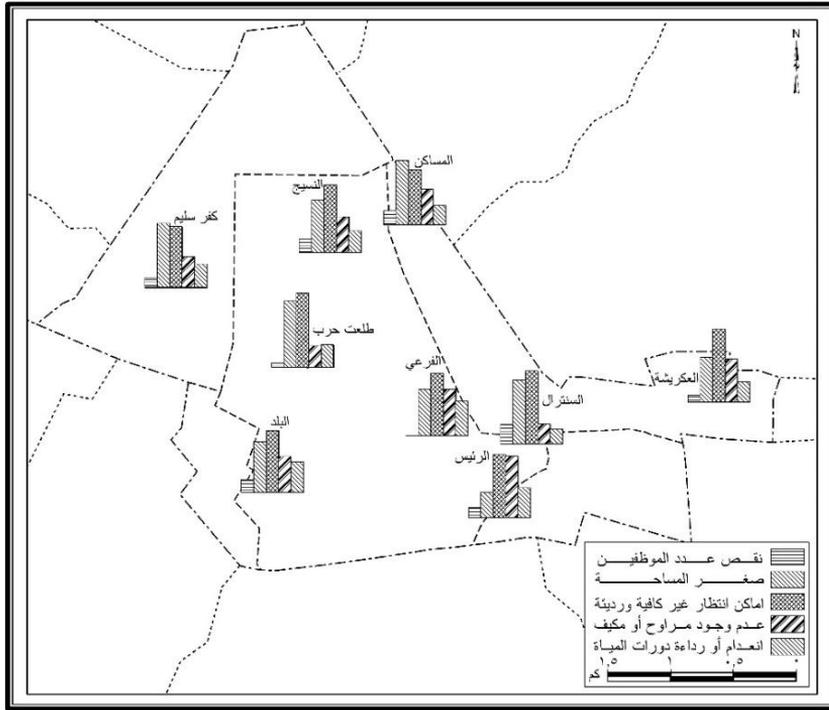
صورة (١) عدم وجود أماكن انتظار في مكتب كفر الدوار الرئيس ٢٠١٨م

جدول (١٨) نسب مشكلات مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

مشكلات خاصة بالخدمة					مشكلات خاصة بمكاتب البريد					المشكلة المكتب
سوء معاملة الموظفين	مشكلات الخدمات المصرفية	عدم توفر صناديق للبريد	عدم توفر الطابع والدمغات والاستمارات	طول فترة الانتظار	انعدام أو رداءة دورات المياه	عدم وجود مراوح أو مكيف	أماكن انتظار غير كافية وريئة	صغر المساحة	نقص عدد الموظفين	
٩.٣	٢٠.٨	-	١٠.٣	٥٩.٦	١٥.٨	٣٢.٥	٣٣.٣	١٣.٢	٥.٢	كفر الدوار الرئيس
١٢.٥	٣٢.١	-	٢١.٢	٣٤.٢	١٨.٣	٢٤.٤	٣٢.٨	٢٤.٥	-	نسيج كفر الدوار
١١.٨	٣٨.٦	١٢	-	٣٧.٦	١١.٢	١٨.٧	٣٥.٦	٢٧.٦	٦.٩	مساكن كفر الدوار
-	١٩.٧	١٠.٢	١٣.٨	٥٦.٣	١٢.٤	١٦.٣	٣٢.٢	٣٣.٩	٥.٢	كفر الدوار الفرعي
-	٢٩	١٨.٧	٢٦.٥	٢٥.٨	١٠.٩	٢٢.٩	٣٨.٦	٢٣.٨	٣.٨	كفر سليم
٧.٥	٢١.٥	-	٢٥.٦	٤٥.٤	١٦.١	١٨.٩	٣١.٦	٢٦.٧	٦.٧	العكريشة
٣.٤	٣٤	٢٢.١	٥.٢	٣٥.٣	١٠.٣	١٩	٢٩.٢	٣٤	٧.٥	طلعت حرب
٨.٣	٢٢.١	-	١١.١	٥٨.٥	١١.٩	١١.٤	٣٩.٣	٣٥.١	٢.٣	كفر الدوار البلد
٥.٧	٣٣.٨	١٣	٢.٢	٤٥.٣	٧.٦	١٠.٣	٣٨.٤	٣٣.٥	١٠.٢	سنترال كفر الدوار
٦.٥	٢٨	٨.٤	١٢.٩	٤٤.٢	١٢.٨	١٩.٣	٣٤.٥	٢٨.١	٥.٣	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

. (التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار ..) د.مها حسنين أحمد.



المصدر: بيانات جدول (١٨).

شكل (١٨) نسب مشكلات مكاتب البريد بمدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

### ب- ضيق مساحة المكتب:

احتلت هذه المشكلة المركز الثاني من بين مشكلات مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار، حيث أجمع نحو ٢٨.١% من جملة عينة الدراسة على أن مساحة المكاتب صغيرة (صورة ٢)، خاصة في مكاتب كفر الدوار البلد، والسنترال، مع ملاحظة أن جميع مكاتب المدينة لا يتوفر فيها شرط المساحة (٢٨٠م<sup>٢</sup>)، فأكبر المكاتب اتساعاً هو مكتب كفر الدوار الرئيس (٢٣٦م<sup>٢</sup>)، وبالرغم من ذلك يزدحم بالعملاء، فمساحته لا تناسب حجم العملاء المترددين عليه (صورة ٢)، والجدير بالذكر أن باقي المكاتب تقل مساحتها عنه، فلا تتجاوز (٢٩م<sup>٢</sup>) في بعضها، مثل مكاتب كفر الدوار البلد، والسنترال، وسبب ذلك أنها غير مصممة لتكون مكاتب بريد فهي أماكن مؤجرة لاتعدو كونها محلات في الطابق الأرضي تم تزويدها وتأثيثها

. (التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار..). د.مها حسنين أحمد.

بمكاتب وشبابيك وصالة لتؤدي هذه الخدمة ، لكنها تبعد كل البعد عن المعايير التي حددتها هيئة البريد.



صورة (٢) توضح صغر مساحة مكتب كفر الدوار الرئيس ٢٠١٨م

ج- عدم توفر مكيفات أو مراوح :

جاءت هذه المشكلة في المركز الثالث بنحو خمس حجم عينة الدراسة، وترتفع في مكتب بريد كفر الدوار الرئيس، وربما يرجع ذلك إلى أنه أقدم مكاتب المدينة من حيث الإنشاء، ونتيجة لضعف الموارد المالية لهذا القطاع فعمليات الترميم والصيانة غالبًا لا تهتم بها الهيئة، وقد أظهرت الدراسة الميدانية أن كل المكاتب مزودة بمراوح ولكن بعضها معطل عن العمل، كما في مكاتب السنترال-علي الرغم من حداثة إنشائه-، وكفر سليم، والمساكن، وكفر الدوار الفرعي، كما تخلو جميع المكاتب من أجهزة التكييف.

#### د- عدم وجود دورات للمياه أو سوء حالتها :

تعد دورات المياه من المرافق الضرورية التي ينبغي توفرها في مكاتب البريد؛ نظراً لوجود نسبة كبيرة من العملاء من أصحاب المعاشات أغلبهم من كبار السن يعانون من بعض الأمراض المزمنة، وبالنظر إلى توفر تلك المرافق في مكاتب البريد محل الدراسة نجد أن بعضها محدود المساحة لا يتوفر به دورة مياه، وفي بعض المكاتب يتوفر بها، ولكنها غير متاحة للعملاء، وتحتل هذه المشكلة المركز الثالث بين المشكلات الأخرى، فقد سجلت نحو ١٢.٨% من جملة حجم العينة، وسجلت مكاتب النسيج ، والعكريشة، والرئيس أعلى النسب لهذه المشكلة.

#### هـ - نقص عدد الموظفين :

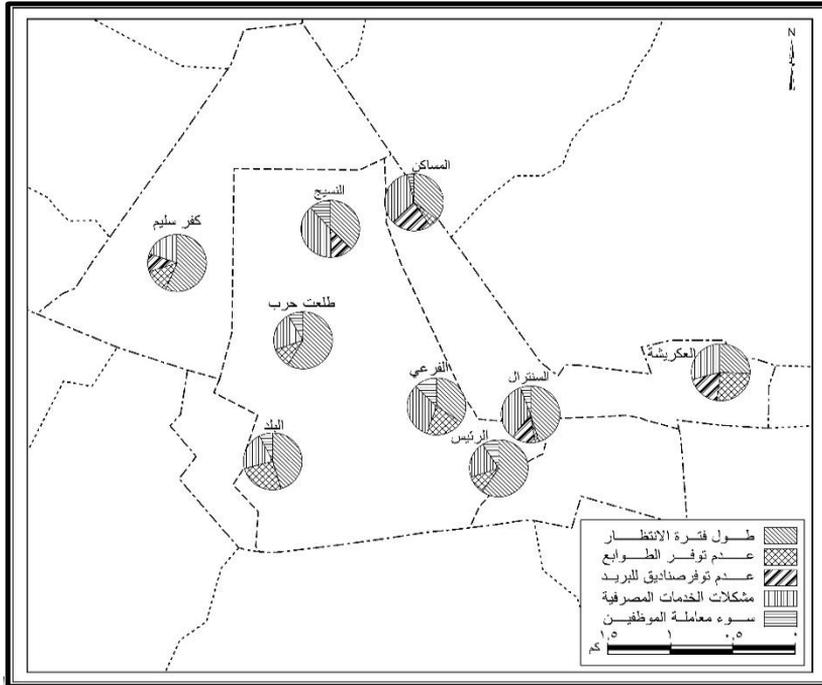
احتلت هذه المشكلة المركز الأخير بنسبة ٥.٣% من جملة حجم عينة الدراسة ، وتصدرها مكتب السنترال بحوالي عشر حجم عينة عملائه، حيث يعمل به ثلاثة موظفين فقط، في حين يقدم خدماته لخمس عملاء مكاتب البريد كافة، على الرغم من وجود مكاتب أخرى لا يعمل بها سوى ثلاثة موظفين أيضاً، ولكنها تقع في أطراف المدينة، ومن ثم فإن حجم الطلب على الخدمات أقل من مكاتب وسط المدينة ، وعادة ما يقل عدد العملاء بها أيضاً ،مثل مكاتب كفر سليم، والعكريشة، وكفر الدوار البلد، ونقص الموظفين يكون سبباً مباشراً في طول مدة الانتظار والازدحام .

#### ٢- مشكلات تتعلق بخدمات المكاتب:

تتعلق هذه المشكلات بأنشطة المكاتب، أو ما تقدمه من خدمات لعملائها، سواء الخدمات البريدية أم المصرفية، وظروف حصول العملاء عليها، من حيث الزمن ، وفترة الانتظار، وتوفر احتياجات العملاء من الطابع والدمغات ، ومعاملة الموظفين لهم (شكل ١٩)، وفيما يلي دراسة لهذه المشكلات على النحو التالي :

## أ- طول مدة الانتظار:

جاءت هذه المشكلة نتيجة عدة أسباب يأتي في مقدمتها نقص عدد الموظفين، وضيق مساحة المكاتب، وعدم توفر أماكن للانتظار، وتتوفر هذه الأسباب في كل مكاتب البريد بالمدينة؛ لذلك تصدرت هذه المشكلة قائمة المشكلات التي تواجه عملاء المكاتب بالمدينة، بما يقرب من نصف حجم عينة الدراسة، وتتقدم مكاتب كفر الدوار الرئيس، وكفر الدوار البلد، والفرعي مكاتب المدينة بالنسبة إلى هذه المشكلة، بما يقرب من ثلاثة أخماس حجم عينة عملاتهم، حيث يخصص ثلاثة موظفين فقط لكل مكتب، إضافة إلى انكماش المساحة، ونقص عدد النوافذ، وبعضها إلى أسباب فنية مثل توقف نظام الحاسوب، أو غياب أحد الموظفين أو انتظار وصول المواد البريدية، أو أموال المعاشات، لذلك تزيد فترات الانتظار في أوقات صرف المعاشات .



المصدر: جدول (١٨).

شكل (١٩) نسب مشكلات الخدمات بمكاتب بريد مدينة كفر الدوار عام ٢٠١٨م

. (التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار..). د.مها حسنين أحمد.

## ب- مشكلة الخدمات المصرفية:

ترتبط هذه المشكلة بصرف المعاشات وصرف الشيكات البريدية، وتوقف النظام أو شبكة الإنترنت، وفي بعض الأحيان لا تتوفر الأموال اللازمة لعمليات السحب من صناديق التوفير في الوقت المطلوب، وقد أظهرت الدراسة الميدانية أن أكثر من ثلث حجم عينة الدراسة يعانون من هذه المشكلة، وقد تقاربت نسبتها بين مكاتب البريد، مع ملاحظة ارتفاعها في مكتب كفر الدوار الرئيس، حيث استحوذت على نحو خمسي حجم عينة عملائه، ويُرد ذلك إلي أن المكتب يقدم خدماته لنحو ثلث حجم عملاء مكاتب البريد في المدينة، ويتعامل مع (٢٧.٧%) من جملة أصحاب المعاشات، بل يستأثر على (٩٠.٥%) من جملة الشيكات البريدية، ونحو (٦٠%) من عدد الحوالات البريدية في المكاتب .

## ج- عدم توفر الطوابع والدمغات والاستمارات :

احتلت هذه المشكلة المركز الثالث بين مشكلات الخدمات المقدمة بنسبة ١٢.٨% من جملة حجم عينة الدراسة، وسجلت النسبة أقصاها في مكتبي كفر سليم، والعكريشة، إذ يعاني أكثر من ربع حجم عملاء المكتبين منها، وربما يعزى ذلك إلى بعد المكتبين عن وسط المدينة، في حين بلغت النسبة أدها في مكتب السنترال، مع ملاحظة تقارب النسبة في المكاتب الأخرى .

## د- عدم توفر صناديق للبريد وسوء حالة المتوفر منها :

تعد هذه المشكلة محدودة التأثير؛ لأن إرسال الخطابات بهذه الوسائل التقليدية صار نادراً ويكاد يقتصر على مخاطبة الجهات الرسمية، ويتم إرسال معظم هذه الخطابات بشكل مسجل وسريع لضمان وصولها، فيتم التعامل المباشر من داخل المكتب عبر الشباك، ولا تحتاج لصندوق بريد، في حين اتجه أغلب الناس إلى وسائل الاتصال الحديثة بإرسال الرسائل الإلكترونية أو الفاكس أو التواصل المباشر بالهواتف،

وغيرها ، وعلى الرغم من ذلك فإن صندوق البريد وجوده ضروري فهو من التجهيزات الأساسية للمكتب حتى لو كان استخدامه محدود، وقد أظهرت الدراسة الدراسة سوء حالة صناديق البريد في ثلاثة مكاتب هي المساكن، وكفر الدوار الفرعي، والسنترال، وانعدام وجودها في مكتبي كفر الدوار البلد، و طلعت حرب، صورتنا ٤، ٣) .



صورة (٣) عدم وجود صندوق بريد في مكتب كفر الدوار البلد وسوء حالته



صورة (٤) عدم توفر صندوق بريد مكتب بريد طلعت حرب وهو غرفة ملحقة بمسجد

#### هـ - سوء معاملة الموظفين :

حققت هذه المشكلة المركز الأخير بين مشكلات مكاتب البريد في المدينة، بنسبة ٦.٥% من جملة عينة الدراسة، وسجلت النسبة أعلاها في مكتب النسيج (١٢.٥%)، يليه مكتب المساكن (١١.٨%)، مع ملاحظة انخفاض النسبة في المكاتب الأخرى، وانعدامها في الفرعي، وكفر سليم، وتعد هذه المشكلة نتيجة منطقية لنقص عدد الموظفين ونقص عدد الشبابيك ومحدودية مساحة المكاتب وعدم وجود تجهيزات مناسبة من مكيفات ودورات مياه مناسبة، هذه العوامل تولد مناخًا غير مناسب ليقوم الموظف بأداء عمله بشكل مرضي ومريح، خاصة في أوقات الازدحام، مما يؤثر سلبًا في التعامل مع العملاء .

### ثامناً : تقييم كفاءة مكاتب البريد

يعد قياس كفاءة المكاتب، وإيضاح أدائها في غاية الأهمية ، وذلك للتعرف على مستوى كفاءة الخدمة التي تقدمها، ومستوى رضا العملاء عنها، و يتضح من الدراسة الميدانية أن مكاتب البريد تغطي معظم مناطق مدينة كفر الدوار، على الرغم من أن توزيعها أقرب إلي النمط العشوائي، ويتعامل معها كافة المجتمع مع اختلاف مستوياتهم، ورغم ظهور وسائل اتصال أخرى أخذت من مكانته، يضاف إلى ذلك الجمود الواضح الذي يعاني منه قطاع البريد، ويمكن تقييم كفاءة الخدمات البريدية من خلال عدة معايير، من أهمها :

- **معيار السرعة والانتظام:** ويقصد بالأولى: انجاز المعاملات في وقت مناسب للعميل ولطبيعة المعاملة، وهذا يتطلب الاستعانة بوسائل آلية متطورة ، وتبسيط إجراءات التعامل و اختصار مراحلها، والاعتماد على وسائل نقل حديثة، أما الانتظام فيُقصد به اعتياد الجمهور على وصول الخدمة منه أو إليه في مدى زمني مناسب ، وهذا يتطلب الاعتماد على وسائل حديثة وتوفير عدد مناسب من الموظفين المدربين .

- **معيار الأمان والسلامة :** ويعرف بوصول الرسائل والطرود والبعثات بحالتها كاملة المحتوى، وهذا يتطلب الاهتمام بتغليف الطرود والاستعانة بموظفين مؤهلين .

- **معيار الانتشار:** ويقصد به امتداد نطاق الخدمة ليغطي جميع الأثناء، (شحاته، ١٩٨٥ : ٦٠٨)، وبتطبيق هذه المعايير على مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار يمكن استخلاص النتائج التالية:

١- **السرعة والانتظام :** تبين من نتائج الدراسة الميدانية أن نحو خمسي حجم عينة الدراسة قد تضرروا من طول مدة الانتظار لحين إنهاء المعاملة، مع ملاحظة توفر أجهزة حاسوب في معظم المكاتب، لكنها قليلة و قديمة جداً، بل كثير منها متهاكة وخارج الخدمة، لذلك اتفق نحو ٣٨% من عينة الدراسة على أن الموظفين لا

يستخدمون الحاسوب في انجاز أعمالهم، ولكن الجانب الإيجابي أن أكثر من نصف جملة عينة الدراسة أكدوا سهولة إنهاء الإجراءات.

٢- **الأمان والسلامة** : وفقاً لنتائج الاستبيان لم تظهر حالات تلف للرسائل أو الطرود، ولكن اقتصر الشكوي على تأخر وصول الرسائل والطرود لاستخدام وسائل نقل رخيصة مثل القطارات، كما أن ماكينات الفرز قديمة جداً ومتهاكة، يضاف إلى ذلك خلو مكاتب البريد التسعة تماماً من وظيفة الفرز، والنقص الواضح في أعداد الموزعين، حيث تقتصر على موزع واحد يستأثر به مكتب كفر الدوار البلد ، ولا يتوفر سوى مراجع واحد ويستحوذ عليه المكتب الرئيس ، وعلى الرغم من ذلك لم تتجاوز نسبة من علقوا على نقص عدد الموظفين ٥.٣% من حجم عينة الدراسة ، وهذا يدل على بذل الموظفين جهود كبيرة لخدمة المواطنين في بيئة عمل غير مناسبة .

٣- **الانتشار** : أوضحت الدراسة الميدانية أن مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار قريبة من العملاء، ويصلون إليها في زمن وتكلفة مناسبين، وهذا جانب إيجابي، ولكن الجانب السلبي هو خلو أماكن منها، مثل: منطقتي منشأة الأوقاف، والسعرانية، وتحتاج مستقبلاً إلى إحلال المكاتب الحالية وتطويرها أو استبدالها، حيث يعاني أغلبها من انكماش المساحة ونقص التجهيزات والمرافق، كما أن الهيئة لاتمتلك سوي مكتبين فقط والباقي إما مؤجر من الأهالي أو مخصص من مجلس المدينة، إضافةً إلى توقف الهيئة عن إنشاء أي مكاتب بريد جديدة منذ عام ٢٠٠٠م على الرغم من تزايد أعداد السكان.

مما سبق يتضح أن مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار تحقق بها بعض معايير الكفاءة، ولكنها تحتاج إلى التطوير، واتساع مساحة بعضها وإنشاء مكاتب جديدة مطابقة لشروط هيئة البريد لتحقيق التنمية المتوازنة .

## الخاتمة

أسفرت الدراسة السابقة عن عديد من النتائج والتوصيات يمكن إجمالها فيما

يلي:

- قدم إنشاء أول مكتب بريد بالمدينة، إذ يرجع إلى عام ١٨٨٦م، أي بعد تأسيس البريد المصري بنحو ثلاثين عامًا، وظل هذا المكتب يقدم خدماته منفردًا لسكان المدينة والمركز لمدة تتجاوز الثمانين عامًا.
- توالى إنشاء مكاتب البريد بالمدينة بدءًا من عام ١٩٦٩م وحتى عام ٢٠٠٠م، ليصل عدد مكاتب البريد في المدينة إلى تسعة مكاتب موزعة مناطق المدينة الخمسة، مع توقف إنشاء أي مكاتب جديدة منذ ذلك التاريخ، على الرغم من زيادة أعداد السكان.
- شهدت السنوات بين (١٩٧٦-١٩٩٦م) إنشاء ستة مكاتب بريد، وهو ما يمثل ثلثي جملة عدد المكاتب في المدينة، ويرجع ذلك إلى الزيادة الكبيرة في أعداد سكان المدينة، إذ بلغت ١٠٣% في المدة نفسها، بسبب النهضة الصناعية التي صاحبت تلك الفترة، واستقطاب المدينة لهجرات وافدة من المحافظات المجاورة للعمل بمصانعها .
- لم تتحقق معايير هيئة البريد، بخاصة فيما يخص مساحة المكاتب، وملكيته، والمسافة الفاصلة بين المكتب، والآخر، وعدد النوافذ طبقًا لدرجة نشاط المكتب، فجميع مكاتب البريد أقل من ٢٨٠م، بل لا تتجاوز ٢٣٦م، وأن ٣٥% منها ملكًا للهيئة القومية للبريد، ويفصل بينها مسافة تقل عن ٣كم .
- ضالة أعداد الموظفين في مكاتب البريد حيث لا تتجاوز أعدادهم ٤٧ موظفًا يقدمون الخدمة في مكاتب البريد التسعة، إضافةً إلي عدم اكتمال الهيكل الإداري في المكاتب، حيث تخلو المكاتب من بعض الوظائف مثل الفرز، ومساعد المكتب، كما يقتصر بعضها على موظف واحد، ويؤثر هذا النقص بلاشك في

- انتظام العمل وجودة الخدمة، بالإضافة إلى طول مدة الانتظار، وتوصي الدراسة بضرورة اكتمال الهيكل الوظيفي في المكاتب لتحسين الخدمة .
- تنتزع مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار على معظم مناطق المدينة، مع ملاحظة تركيز ستة منها في منطقة وسط المدينة، وتنتزع باقي المكاتب بواقع مكتب لكل منطقة، وتخلو منطقتي منشأة الأوقاف، والسعرانية من مكاتب البريد، إذ يعتمدان على مكاتب وسط المدينة، لقرب المسافة بينهما، وتوصي الدراسة بالنظر في توزيع المكاتب، واختيار المناطق المحرومة مثل أرض العمدة والسعرانية بوصفها مواقع مستقبلية لإنشاء مكاتب بريد جديدة .
- تأثر التوزيع المكاني لمكاتب البريد بعدة عوامل جغرافية من أهمها تضاعف عدد السكان، حيث بلغت الزيادة في الفترة من (١٩٧٦-١٩٩٦) نحو ١٠٣%، حيث شهدت خلالها إنشاء سبعة مكاتب من إجمالي تسعة مكاتب، ثم كان النمو العمراني للمدينة الذي جاء استجابةً لنمو السكان، وتبعه إنشاء المكاتب في مناطق المدينة المختلفة لتيسير وصول الخدمة للمستفيدين .
- يغلب على توزيع مكاتب البريد النمط العشوائي، حيث لم يتطابق المتوسط المكاني مع أي مكتب بريد، ولكن كانت المسافة الفاصلة بينه وبين مكتب بريد كفر الدوار الرئيس نحو ١٢٠٠م.
- تغطية مكاتب البريد معظم مناطق المدينة، إذ بلغ نصف قطر دائرة المسافة المعيارية ١٦٠٠م ، مع ملاحظة اتجاه توزيع مكاتب البريد نحو الجنوب الشرقي ، وفقاً لمؤشر الاتجاه التوزيعي، وهذا يطابق الواقع، حيث مركز النقل العمراني والسكاني والخدمي في وسط المدينة .
- بالرغم من تغطية مكاتب البريد معظم مناطق المدينة فإن نصيب كل مكتب من السكان يرتفع إلى ٢٢ ألف نسمة ، وهو بذلك يتجاوز الحد المنصوص عليه في

- معايير هيئة البريد (١٥ ألف نسمة/مكتب)، ولهذا توصي الدراسة بزيادة أعداد مكاتب البريد؛ لتتناسب مع عدد السكان لتحسين أداء المكاتب .
- يصل أكثر من نصف عينة الدراسة إلى مكاتب البريد في زمن يتراوح بين ١٠،٢٠ دقيقة، وإن كان ما يقرب من نصف حجم عينة الدراسة يصلون سيراً على الأقدام، لذلك لا يتحمل ما يقرب من نصف حجم العينة أي تكلفة، ومن ثم فإن زمن الرحلة وتكلفتها مناسبين .
- سيادة الفئة العمرية (١٥-٤٥ سنة) بين عملاء مكاتب البريد بنسبة ٧٢% من حجم عينة الدراسة، مع ملاحظة ارتفاع نسبة حملة المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة ، يليها الجامعية .
- تفوق نسبة المتزوجين بين عملاء مكاتب البريد بنحو الثلثين، مع ارتفاع نسبة العاملين بالحكومة ، ويحصل نحو ثلثي عينة الدراسة على دخل يتراوح بين (١٠٠٠ - ٢٠٠٠ جنيه شهرياً).
- اتفاق أكثر من نصف حجم العينة على أن مساحة المكاتب غير مناسبة، وعدم رضاهم عن أماكن الانتظار، وسوء حالة المرافق، وعلى ذلك تؤكد الدراسة ضرورة إنشاء مكاتب بريد جديدة تحقق شرط المساحة، أو استدارك الأمر عند عملية الاحلال والتجديد حتي تتاح الفرصة لإنشاء أماكن انتظار ملائمة ،وتوفر مكيفات ودورات مياه لتحسين الخدمة في المكاتب .
- أبدى أكثر من نصف عينة الدراسة رضاهم عن درجة التزام العاملين بمكاتب البريد، في حين أيد ثلث حجم عينة الدراسة سهولة إنهاء المعاملات وأظهر أكثر من نصفهم أن أسعار الخدمة مناسبة .
- يعاني ما يقرب من نصف حجم عينة الدراسة من مشكلة طول فترة الانتظار، وتوصي الدراسة باستكمال الهيكل الوظيفي في المكاتب، وتقديم دورات تدريبية

للموظفين وإعادة تأهيلهم لاكسابهم خبرات متطورة، خاصة في المجال الرقمي والحاسوبي لإنهاء المعاملات بسرعة وتقليص فترة الانتظار.



## جامعة المنصورة

### كلية الآداب

### قسم الجغرافيا

#### ملحق (١) استبيان عن مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار

" جميع البيانات سرية وخاصة بالبحث العلمي "

#### أولاً: خصائص العملاء

- ١- النوع : ذكر ( ) أنثى ( )
- ٢- محل الإقامة : مدينة ( ) منطقة ( ) قرية ( )
- ٣- السن : أقل من ١٥ سنة ( ) من ١٥-٣٠ سنة ( )
- من ٣٠-٤٥ ( ) ٤٥-٦٠ ( ) ٦٠ سنة فأكثر ( )
- ٤- الحالة التعليمية : أمي ( ) يقرأ ويكتب ( )
- مؤهل متوسط وفوق متوسط ( ) جامعي فأعلى ( )
- ٥- الحالة الاجتماعية : أعزب ( ) متزوج ( ) مطلق ( ) أرمل ( )
- ٦- المهنة : حكومة ( ) قطاع خاص ( ) أعمال حرة ( )
- بالمعاش ( ) طالب ( ) بدون عمل ( )
- ٧- متوسط الدخل الشهري : أقل من ١٠٠٠ جنيه ( ) م ١٠٠٠-٢٠٠٠ ( )
- ٢٠٠٠ جنيه فأكثر ( )

#### ثانياً : خصائص الرحلة :

- ٨- كم يبلغ الوقت الذي تستغرقه للوصول إلى أقرب مكتب بريد إليك ؟
- أقل من ١٠ دقائق ( ) من ١٠-٢٠ دقيقة ( )
- من ٢٠-٣٠ دقيقة ( ) ٣٠ دقيقة فأكثر ( )

٩- ما هي وسيلة النقل التي تستخدمها ؟

- سيراً على الأقدام ( ) التوكتوك ( ) دراجة بخارية ( )  
دراجة هوائية ( ) ميكروباص ( ) قطار ( ) أخرى تذكر ( )

١٠- كم تبلغ تكلفة الوصول إلى أقرب مكتب بريد إليك ؟

- بدون ( ) أقل من جنيه ( ) من ١-٢ جنيه ٢ جنيه فأكثر ( )

ثالثاً : مستويات رضا المستفيدين بالخدمات البريدية

١١-درجة التزام الموظفين بالمكتب :

- مناسبة جداً ( ) مناسبة ( ) غير مناسبة ( )

١٢-مساحة المكتب :

- مناسبة جداً ( ) مناسبة ( ) غير مناسبة ( )

١٣- مدة الانتظار حتي إنهاء المعاملة :

- مناسبة جداً ( ) مناسبة ( ) غير مناسبة ( )

١٤- سهولة الإجراءات :

- مناسبة جداً ( ) مناسبة ( ) غير مناسبة ( )

١٥- أماكن الانتظار :

- مناسبة جداً ( ) مناسبة ( ) غير مناسبة ( )

١٦- أسعار الخدمة :

- مناسبة جداً ( ) مناسبة ( ) غير مناسبة ( )

رابعاً: مشكلات الخدمة البريدية

- ١٧- نقص عدد الموظفين : نعم ( ) لا ( )

- ١٨- صغر مساحة المكتب : نعم ( ) لا ( )

- ١٩- أماكن الانتظار : غير موجودة ( ) غير كافية ( ) رديئة ( )

- ٢٠- دورات المياه : غير موجودة ( ) غير كافية ( ) رديئة ( )

- ٢١- مكيف أو مراوح : غير موجودة ( ) غير كافية ( ) رديئة ( )  
٢٢- طول فترة الانتظار : نعم ( ) لا ( )  
٢٣- عدم توفر الطابع والدمغات والاستمارات : نعم ( ) لا ( )  
٢٤- عدم توفر صناديق للبريد : نعم ( ) لا ( )  
٢٥- مشكلات خاصة بالخدمة المصرفية : نعم ( ) لا ( )  
٢٦- سوء معاملة الموظفين : نعم ( ) لا ( )

#### خامسًا : كفاءة الخدمة

- ٢٧- هل نحصل على الخدمة في زمن مناسب: نعم ( ) لا ( )  
٢٨- هل عدد الموظفين كافٍ من وجهة نظرنا : نعم ( ) لا ( )  
٢٩- هل يستعين الموظفون بوسائل آلية حديثة (الحاسوب) : نعم ( ) لا ( )  
٣٠- هل تصلك الرسائل والطرود كاملة المحتوى غير مفتوحة ومغلقة :  
نعم ( ) لا ( )  
٣١- المسافة بينك وبين أقرب مكتب بريد مناسبة نعم ( ) لا ( )

نشكر لكم حسن تعاونكم معنا ،،،

الباحثة

ملحق (٢) توزيع سكان مدينة كفر الدوار علي مناطقها عام ٢٠١٧م

الشيخة	ذكر	انثى	الجملة	%
وسط المدينة	٥٣.٤٩٠	٥١.٢١٩	١٠٤.٧٠٩	٣٦.١
السعرانية	١٨.٠٠٧	١٧.١٥٦	٣٥.١٦٣	١٢.١
العكريشة	٢٥.٦٠٢	٢٤.٣٣٩	٤٩.٩٤١	١٧.٢
كفر سليم	٤٤.٥٢٣	٤٢.٤٠١	٨٦.٩٢٤	٣٠
منشأة الأوقاف	٦.٩٥٣	٦.٢٨٠	١٣.٢٣٣	٤.٦
الجملة	١٤٨.٥٧٥	١١٤١.٠٦٣	٢٨٩.٩٧٠	١٠٠

المصدر: النتائج النهائية لتعداد السكان والإسكان لمحافظة البحيرة، ٢٠١٧

## المصادر والمراجع

### أولاً : باللغة العربية

- ١- ابن منظور (١٩٨٨) : لسان العرب، دار إحياء التراث العربي، ج٩، بيروت .
- ٢- أبو زيد، أحمد محمد(٢٠٠٧):الخدمات البريدية في محافظة كفر الشيخ "دراسة جغرافية في تحليل الشبكة "مجلة كلية التربية،جامعة كفر الشيخ ، العدد(٢) السنة السابعة .
- ٣- إدارة بريد كفر الدوار (٢٠١٨م):جدول تقسيم العمل بالمكاتب البريدية، بيانات غير منشورة .
- ٤- إدارة بريد كفر الدوار: بيانات عن مكاتب في مدينة كفر الدوار لعام ٢٠١٨م، قسم الإحصاء، بيانات غير منشورة .
- ٥- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء(٢٠١٧م)، تعدادات السكان والإسكان لمحافظة البحيرة ،النتائج النهائية ، القاهرة .
- ٦- الخزامي ، محمد عزيز،(٢٠٠٧م): ، دراسات تطبيقية في نظم المعلومات الجغرافية، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة الكويت.
- ٧- داود، جمعة محمد، ( ٢٠١٢م): أسس التحليل المكاني في إطار نظم المعلومات الجغرافية ، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- ٨- الزالمى ، أحمد السيد، (٢٠٠٠م): التوزيع المكاني للخدمات البريدية في مدينة الجيزة، مجلة كلية الآداب، جامعة القاهرة، مجلد ٦٠، العدد الرابع، أكتوبر .
- ٩- شحاته، ليلي (١٩٨٥): العوامل المؤثرة على فاعلية الخدمات البريدية، بالتطبيق على القاهرة الكبرى، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، العدد(٢).

١٠- الشامي، صلاح الدين على (١٩٨١م): التقييم الجغرافي، انطلاقة التجديد والتجويد في الفكر الجغرافي المعاصر، كجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة صنعاء، العدد (٣) مارس.

١١- الشريعي ، أحمد (١٩٩٥): دراسات في جغرافية المدن، القاهرة.

١٢- شنيشن، محمد عبد القادر، وغلاب ،مرفت، وعبدالله، إيمان (٢٠١٤) : جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز دمنهور باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية الآداب ،جامعة بنها ، العدد ٣٧ ، الجزء ٣.

١٣- الصالح، ناصر، والسرياني، محمد محمود (٢٠٠٠): الجغرافيا الكمية والإحصائية أسس وتطبيقات بالأساليب الحاسوبية الحديثة، مكتبة العبيكان، الرياض .

١٤- الصباغ ، عبد الحميد ، (٢٠٠٥ م):، الخدمات البريدية في مركز قطور، دراسة في جغرافية الخدمات، مجلة كلية الآداب، جامعة المنصورة، العدد (٣٦)، الجزء الأول .

١٥- صفوح ، خير (٢٠٠٠): الجغرافيا موضوعها وأهدافها، دار الفكر العربي، دمشق .

١٦- عبد اللا، إيمان محمد فتحي (٢٠١٧م): التحليل المكاني للتغيرات العمرانية لمدينة كفر الدوار "باستخدام نظم المعلومات الجغرافية والاستشعار عن بعد، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية الآداب ،جامعة دمنهور .

١٧- عثمان، بدر الدين طه (٢٠٠٧): نظم المعلومات الجغرافية ، مكتبة الرشد ، الرياض.

١٨- عرقوب، عبد المولى شعبان (٢٠١٨م): جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز أبو حمص باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة دمنهور.

١٩- على، سامر أحمد (٢٠٠٣): الخدمات الصحية في منطقة ضواحي القدس، باستخدام تقنيات نظم المعلومات الجغرافية GIS، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الآداب، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

٢٠- غنيم، عثمان (٢٠٠١): التخطيط أسس ومبادئ، دار صفاء، عمان، الأردن.

٢١- غنيم، عثمان (٢٠١٢): المخططات الإقليمية والعمرانية، دار صفاء، عمان، الأردن.

٢٢- محمد عبد الرحمن إسماعيل (٢٠٠٤): تأثير المتغيرات الشخصية في مستويات رضا العملاء، دراسة تطبيقية على الخدمات البريدية بمدينة الرياض، لجنة أبحاث مدينة الرياض، كلية الآداب، جامعة الملك سعود.

٢٣- مكتب بريد كفر الدوار الرئيس: بيانات غير منشورة، بيان عن توزيع مكاتب البريد، وأعداد الموظفين ومساحات المكاتب بمدينة كفر الدوار.

٢٤- الهيئة القومية للبريد، بيانات غير منشورة الإدارة العامة للتنظيم والإدارة جدول تصنيف مكاتب البريد.

### ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

1-Anselin, L.,(1994): Exploratory spatial data Analysis and Geographic information systems, " new tolls for spatial Analsis", Luxembourg.

2-Jakel, D.R.,( 1999 ): The Strategy Of Equality,Allen and Unwin , London.

3-Pinch.S.,(1985):cities and services of Geography collective consumption", Routledge and Kegan Paul, London.

4-Sagner, M.B.,(1982) :Academic Models and Policy . The distribution Of City Services In New York In Rich , R.c., (ed) , The Politics Of Urban Services In Lexington Books ,Toronto.

**The Geographical assessment of the of post offices  
In Kafr El Dawar city  
By Using GIS**

**Abstract**

The study deals with the geographical assessment of post offices in Kafr El Dawar city, by determining the pattern of offices' distribution and characteristics, the characteristics of their customers, their level of satisfaction, the most important problems affecting the quality of the services they provide, and the evaluation of their efficiency, The study relies on several approaches, which are: the analytical descriptive method, the fundamental and historical approach, and some methods of spatial, statistical and cartographic analysis were used, in addition to the field method, and the study reached several results, the most important results of which are :

-The first post office was established in the city in 1886, and the number reached nine post offices in 2000.

- The conditions for establishing post offices set by the Postal Authority were not met

- Kafr El Dawar city post offices suffer from a clear defect in their functional structure.

The random pattern dominates the distribution of post offices in the city.

- Post offices suffer from a shortage of some equipment.

**Key words : geographical assessment - spatial analysis - random pattern - service efficiency.**