

**مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود
من منظور جغرافي باستخدام تقنية
الجيوماتكس**

مجلة كلية الآداب بقنا (دورية أكاديمية علمية محكمة)

د. هبه عزاز عبدالغنى الطويل

مدرس بقسم الجغرافية

كلية الآداب - جامعة دمنهور

DOI: 10.21608/qarts.2025.362061.2172

مجلة كلية الآداب بقنا - جامعة جنوب الوادي - المجلد (٣٤) العدد (٦٦) يناير ٢٠٢٥

الترقيم الدولي الموحد للنسخة المطبوعة ISSN: 1110-614X

الترقيم الدولي الموحد للنسخة الإلكترونية ISSN: 1110-709X

<https://qarts.journals.ekb.eg>

موقع المجلة الإلكتروني:

مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود من منظور جغرافي باستخدام تقنية الجيوماتكس

الملخص:

تهدف الدراسة إلى إيضاح العوامل المؤثرة في توزيع مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود، وإلقاء الضوء على توزيعها الجغرافي، وتحليلها المكاني؛ لإيضاح مدى كفاءتها، وتحديد نفوذها، وإظهار مدى كفايتها، وكذلك معرفة خصائص العملاء، ومستويات رضاهم، مع تحديد أهم المشكلات التي تواجههم، وقياس مدى تركيزها بنواحي المركز، إضافة إلى تقييم التوزيع الجغرافي الحالي، وتقديم توزيع مقترح يضمن التوزيع العادل لها، وتقييم واقع مكاتب البريد من حيث نقاط القوى والضعف والفرص والتحديات.

وارتكزت الدراسة بشكل رئيس على المنهج الوصفي التحليلي، واستعانت بمداخل عدة، هي المدخل الموضوعي، والمدخل الأصولي، والمدخل التاريخي، والمدخل السلوكي، كما استخدمت الدراسة أساليب متنوعة تمثلت في الأسلوب الميداني والخرائطي، والإحصائي، ونظم المعلومات الجغرافية (GIS)، والاستشعار عن بُعد (RS)، ونظام المواقع العالمي GPS.

وقد خلصت الدراسة إلى نتائج عدة، منها:

- يتوفر بريف مركز إيتاي البارود ١٦ مكتباً للبريد، جميعها من الدرجة الثالثة.
- استقطاب مكتب بريد الضهرية نحو ١١.٥٪ من جملة عالماء بريف المركز.
- اتساع مجال تغطية مكاتب البريد في الأجزاء الشرقية من ريف المركز.
- تصدر طول فترة الانتظار مشكلات العملاء عن الخدمة المقدمة.
- يتصدر ضيق مساحة المكتب مشكلات عملاء مكاتب البريد، يليها عدم توافر أماكن انتظار.
- ارتفاع مؤشر مشكلات العملاء عن الخدمة في ناحيتي نكلا العنب، وجنبواي.
- اقتراح إنشاء ستة مكاتب للبريد، في القرى المحرومة، والتي تحققت بها أربعة معايير أصدرتها الهيئة القومية للبريد.

الكلمات المفتاحية: مكاتب بريد، مركز إيتاي البارود، ريف، خدمات بريدية، عملاء، نفوذ.

مقدمة:

شهد العالم في العقد الأخير من القرن العشرين، ثورات تقنية هائلة امتد أثرها إلى العلوم كافة، منها الجغرافية^(١)، حتى استطاعت الاتصالات والمعلومات تطوير المجتمع الصناعي إلى مجتمع معلوماتي^(٢).

ويُعد البريد المصري واحدًا من أقدم المؤسسات الحكومية، إذ يُسهم بشكل مباشر في تحقيق الأهداف التنموية للدولة، فلقد تأسس أول مكتب بريد مصري عام ١٨٢١م، ثم توسعت شبكة مكاتب البريد لتشمل أنحاء الجمهورية كافة، كما تتغير الخدمات البريدية بسرعة كبيرة، حيث أضاف نمو شبكات الإنترنت، والهواتف الذكية، وتقنية الاتصالات بُعدًا جديدًا للسوق البريدي^(٣)، ومن ثم فلم يعد البريد المصري مجرد هيئة تقليدية تُقدم خدمات مجتمعية وبريدية من إرسال الخطابات الورقية والطابع التذكارية، وخدمات مصرفية مثل صندوق التوفير، وصرف المعاشات فحسب، بل إن الأمر تخطى ذلك بكثير، إذ شهد البريد نقلة نوعية للحاق بركب الميكنة والرقمنة، التي تخطو بخطى ثابتة وسريعة على مستوى العالم أجمع.

وقد أضحت ملاحظًا أهمية البريد في تقديم عديد من الخدمات لسكان ريف مركز إيتاي البارود، حيث يمكن اعتبار مكاتب البريد مرفقًا عامًا مثل شبكات الاتصالات، إذ يخضع قطاع البريد لنفس القيود التي تخضع لها شبكات الاتصالات، مما يتضمن كثيرًا من

(١) محمد عبد القادر عبد الحميد شنيشن (٢٠١٠م): في جغرافية الاتصالات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ص ٢٧.

(٢) Martin Grentzer.,(2000): Approach for Ageography of Telecommunication, Siemens services, Munchen. p.1-4

(٣) (Otseva,A.& Dudin,E., (2018):Postal Services in The conditions of fourth industrial Revolution. International Journal of Advanced Research in IT and Engineering. Vol.7, No.5.p2.

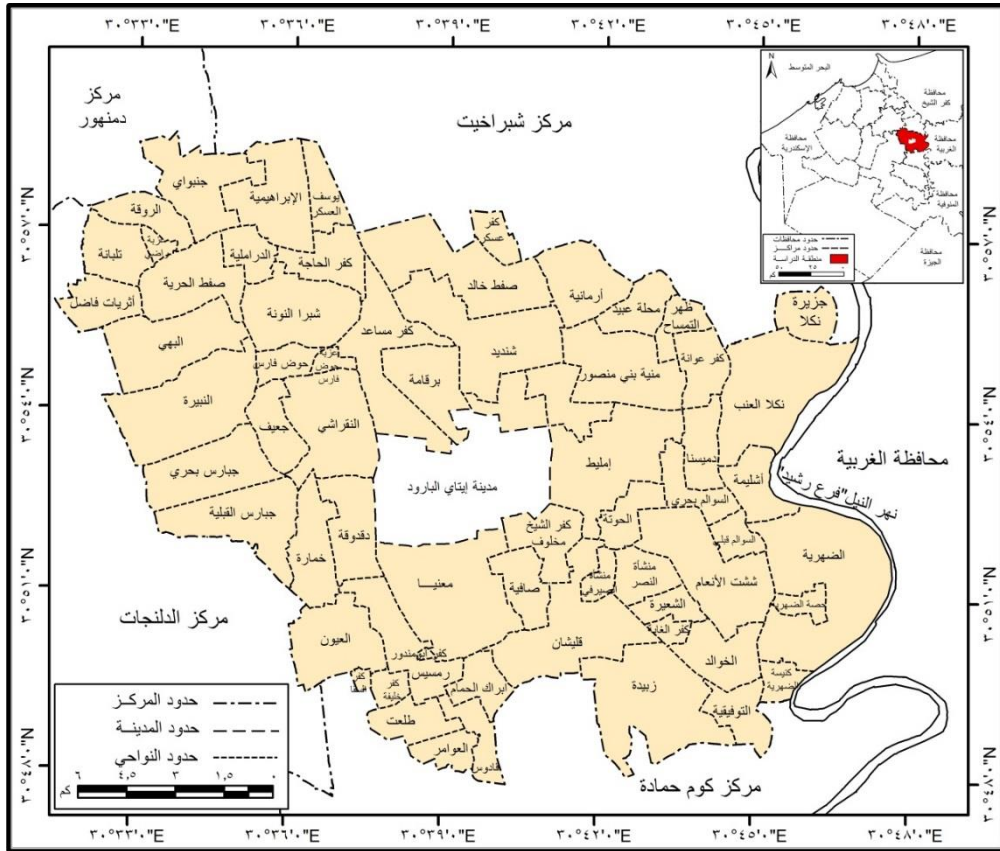
المنافسة^(٤)، ومع ذلك فإن التوسع السريع للاتصالات الإلكترونية في الآونة الأخيرة، قد تسبب في انخفاض الطلب على الخدمات البريدية، الأمر الذي يُشير إلى ضرورة دراسة مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود؛ لتقييمها وتطويرها وتحسين كفاءتها.

الإطار المكاني:

يُعد إيتاي البارود أحد مراكز محافظة البحيرة الخمسة عشر، ويقع بين دائرتي عرض $30^{\circ} / 47^{\circ}$ و $30^{\circ} / 31^{\circ}$ طول $30^{\circ} / 58^{\circ}$ و $30^{\circ} / 47^{\circ}$ شمالاً، وخطي طول $30^{\circ} / 47^{\circ}$ و $30^{\circ} / 31^{\circ}$ شرقاً، ويحده من الشمال مركز شبراخيت ومن الشمال الغربي مركز دمنهور، ومن الجنوب مركز كوم حمادة، ومن الغرب مركز الدلنجات، ومن الشرق مجرى فرع رشيد الذي يفصله عن محافظة الغربية (شكل ١)، ويمتد المركز في مساحة 30.7 كم^٢، تشكل 3.4% من جملة مساحة المحافظة.

ويقسم طريق القاهرة/الإسكندرية الزراعي، وخط سكة حديد القاهرة/الإسكندرية، وتقسم ترعة الخندق الشرقي المركز إلى شطرين أحدهما شرقي، والآخر غربي، ويفصله عن شمالى طنطا 35 كم، وجنوبى دمنهور 27 كم، وعن الإسكندرية بنحو 87 كم تقريباً، وعن القاهرة بنحو 140 كم، ويمتد ريف مركز إيتاي البارود في مساحة 286.47 كم^٢، وهو ما يعادل 94.4% من جملة مساحة مركز إيتاي البارود، ويُقسم إلى 64 ناحية، يتوسطها مدينة إيتاي البارود، ويقطن ريف المركز 411 ألف نسمة، بما يوازي 86.7% من جملة أعداد سكان مركز إيتاي البارود عام 2023 م.

(⁴) Morten Falch & Anders Hentent,(2018): Universal Service in a Digital World; The Demise of Postal Service, Journal of NBICT, vol.1,No3, p.207.



شكل (١) موقع ريف مركز إيتاي البارود وتقسيماته الإدارية عام ٢٠٢٣ م

مشكلة الدراسة :

بات التزايد المطرد في أعداد عُلماء مكاتب البريد أكثر وضوحًا، خاصة بعد ما شهده البريد المصري من تطورات مزهلة، فلم يعد البريد وسيلة للتراسل فقط، بل أصبح يوفر عديدًا من الخدمات غير البريدية، التي تُلبّي احتياجات السكان، وبرغم ذلك فإنه يواجه تحديات عدة، ومنافسة شرسة من انتشار وسائل الاتصال الحديثة، التي يصعب مواكبتها، إذ أضحت تتبع البريد وتحديث المعلومات بشكل فوري أكثر انتشارًا، مما أثر في انخفاض الطلب على البريد التقليدي، الأمر الذي استرعى انتباه الباحثة نحو دراسة مكاتب البريد؛ لما لها من أهمية لتقديم خدمات متنوعة لسكان ريف المركز، ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في تساؤل رئيس مؤداه هل وضع مكاتب البريد القائمة بريف مركز إيتاي البارود

من حيث أعدادها، وخدماتها المختلفة، وكفاءتها، وتوزيعها الجغرافي، ملائم لتلبية احتياجات السكان، أم لا؟

دراسات سابقة :

تتعدد الدراسات التي تناولت مكاتب البريد، إذ جذبت اهتمام الجغرافيين منذ مطلع الألفية الثالثة وغيرهم، ويمكن تقسيمها على النحو الآتي :

دراسات جغرافية:

تناولت دراسة الهاجري عام (١٩٩٨)^(٥)، مكاتب البريد، من حيث التوزيع الجغرافي للخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية خلال القرن العشرين، في حين هدفت دراسة سعيد عام (٢٠٠٠)^(٦)، إلى تحليل شبكة الخدمات البريدية في مدينة الرياض، حيث عرضت العلاقة بين توزيع شبكة الخدمات البريدية وعدد السكان، إضافة إلى تحديد المناطق التي تحتاج إلى توفير خدمات بريدية إضافية، أعقبها دراسة الزاملي عام (٢٠٠٠)^(٧) حيث ناقش شبكة توزيع مكاتب البريد وصناديق خطابات الشوارع في مدينة الجيزة، ومدى ارتباطها بتوزيع السكان، إضافة إلى دراسة أنشطة مكاتب البريد وحركة الخدمات فيها، وصولاً لحل مشكلاتها.

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

(٦) صبحي بن أحمد قاسم سعيد (٢٠٠٠): الخدمات البريدية في مدينة الرياض، دراسة جغرافية في تحليل الشبكة، مجلة مركز البحوث، العدد (١٢)، كلية الآداب، جامعة الملك سعود،

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

وركزت دراسة الصباغ عام (٢٠٠٥)^(٨) على التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد في مركز قطور والعوامل المؤثرة فيه، وإيضاح كيفية نقل المواد البريدية ونفوذ مكاتب البريد في المنطقة، وركزت دراسة عفيفي عام (٢٠٠٥)^(٩) على نشأة النظم البريدية وتطورها، مع إبراز توزيعها في مدينة القاهرة، إضافة إلى دراسة المشكلات المتعلقة بها، مع وضع مقترحات لحلها.

وتناولت دراسة المعداوي عام (٢٠٠٦)^(١٠) التطور التاريخي للخدمة البريدية في محافظة دمياط، وأنواع الخدمات البريدية، وأهم العوامل المؤثرة في تحسين الخدمة البريدية في المحافظة، وهدفت دراسة أبوزيد عام (٢٠٠٧)^(١١) إلى دراسة تطور الخدمات البريدية، وتوزيعها الجغرافي في محافظة كفر الشيخ، والعوامل المؤثرة، إضافة إلى قياس كفاءة الخدمات البريدية، وعرضت دراسة فخري عام (٢٠١١)^(١٢) لدراسة العوامل المؤثرة في توزيع الخدمات البريدية في مدينة جدة، ومجال نفوذها، ومشكلاتها.

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

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

(١٠) محروس المعداوي (٢٠٠٦م): البريد في محافظة دمياط دراسة تحليلية في جغرافية الخدمات، مجلة كلية التربية، العدد (٤٩)، جامعة دمياط، يناير.

(١١) أحمد محمد أبوزيد (٢٠٠٧م): الخدمات البريدية في محافظة كفر الشيخ، دراسة جغرافية في تحليل الشبكة، مجلة كلية التربية، العدد الثاني، السنة السابعة، جامعة كفر الشيخ.

(١٢) نفيسة عمر فخري (٢٠١١م): الخدمات البريدية في مدينة جدة دراسة في جغرافية الخدمات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة القاهرة.

وعرضت دراسة شنيشن، وغلاب، وعبدالا عام (٢٠١٤)^(١٣) لتطور الاتصالات البريدية، والتوزيع الجغرافي لمكاتب البريد ونفوذها، والعوامل المؤثرة فيها، مع إبراز مشكلاتها، وركزت دراسة نعينع عام (٢٠١٧)^(١٤) على أنماط توزيع مكاتب الاتصال البريدي، وتحديد نفوذها، ومعرفة خصائص الرحلة والعُملاء، إضافة إلى تحديد أهم المشكلات التي تواجههم، وهدفت دراسة عرقوب عام (٢٠١٧)^(١٥) إلى دراسة تطور الخدمات البريدية، وتوزيعها الجغرافي في ريف مركز أبوحمص، والعوامل المؤثرة، إضافة إلى تقييم الخدمات.

جاءت دراسة حسين عام (٢٠٢١)^(١٦) لتناول نشأة مكاتب البريد وتطورها، وتوزيعها الجغرافي وتقييمها ومدى كفاءتها، ورضا العُملاء عنها، أعقبها دراسة أحمد عام (٢٠٢١)^(١٧)، حيث استعرضت تطور مكاتب البريد في مدينة كفر الدوار وتوزيعها الجغرافي، وتحليلها المكاني، مع دراسة كفاءة المكاتب وخصائص العُملاء، إضافة إلى المشكلات التي تواجههم.

(١٣) محمد عبد القادر شنيشن، ومرفت عبداللطيف غلاب، وإيمان محمد عبداللا (٢٠١٤م): جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز دمنهور باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية الآداب، العدد (٣٧)، الجزء الثالث، جامعة بنها، يوليو.

(١٤) محمد أحمد إبراهيم نعينع (٢٠١٧م): الاتصال البريدي في ريف مركز قنا من منظور جغرافي، سلسلة رسائل جغرافية، الجمعية الجغرافية الكويتية، الرسالة (٤٤٩)، الكويت.

(١٥) عبدالمولي شعبان عرقوب (٢٠١٧م): جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز أبوحمص، باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة دمنهور.

(١٦) عبد اللطيف محمد أحمد حسين (٢٠٢١م): التقييم الجغرافي لكفاءة الخدمات البريدية في مركز نجع حمادي، مجلة كلية الآداب بقنا، العدد (٥٣)، الجزء الأول، جامعة جنوب الوادي، يوليو.

(١٧) مها حسين أحمد (٢٠٢١م): التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية الآداب، المجلد (١٣)، العدد الأول، جامعة الفيوم، يناير.

وتناولت دراسة إبراهيم عام (٢٠٢٢م)^(١٨) تطور مكاتب البريد في مركز تمي الأمديد، وتوزيعها الجغرافي، والعوامل المؤثرة فيها، وكفاءتها، إضافة لخصائص الرحلة ومشكلاتها. وخصص العلمي عام (٢٠٢٣)^(١٩) دراسته لتطور مكاتب البريد، والتوزيع الجغرافي والعوامل المؤثرة فيها، وتحليلها المكاني، مع تسليط الضوء على خصائص العملاء ومستويات رضاهم عن الخدمات المقدمة، والمشكلات التي يعانون منها. ومما سبق يتضح أن العناصر الرئيسية للدراسات السابقة متشابهة إلى حد كبير، وتزيد هذه الدراسة عليها تحديد العلاقة بين سياسة مكاتب البريد الحالية ونقاط قوتها وضعفها، من أجل دعم نقاط القوة، وتصحيح نقاط الضعف لديها، وإمكانية الاستفادة القصوى من الفرص المتاحة، ومواجهة التحديات الخارجية التي تشكل خطراً عليها، وذلك من خلال تطبيق التحليل الرباعي SOWT، على مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود، لتحويل البيانات من الحالة النوعية، إلى الكمية؛ لمساعدة متخذي القرار في الوصول إلى القرارات الصائبة دون تحيز.

أهداف الدراسة :

ترمي الدراسة إلى تحقيق ما يلي :

- التعرف على أنواع مكاتب البريد، وتطورها في ريف مركز إيتاي البارود؛ لإظهار حجم الخدمات المقدمة.

(^{١٨}) محمد صبحي إبراهيم (٢٠٢٢م): خدمات البريد في مركز تمي الأمديد، محافظة الدقهلية، دراسة في جغرافية الخدمات، حولية كلية الآداب ، مجلد (١١)، الجزء الثالث، جامعة بني سويف.

(^{١٩}) فاتن سامي العلمي، ومينا سمير صبحي (٢٠٢٣م): التحليل المكاني للخدمات البريدية بمركز قويسنا، باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، المجلة العلمية بكلية الآداب، العدد (٥٢)، جامعة طنطا، يوليو.

- تسليط الضوء على أهم العوامل المؤثرة في توزيع مكاتب البريد؛ لمعرفة مدى تأثيرها بالبيئة المحيطة.

- دراسة واقع التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد؛ لإيضاح مدى كفايتها وكفاءتها.

- تحليل خصائص عملاء مكاتب البريد ومستويات رضاهم عن الخدمة المقدمة، لإبراز مدى تلبيتها لاحتياجات السكان.

- التعرف على أهم مشكلات عملاء مكاتب البريد، وتقديم توصيات لتحسين الخدمة المقدمة.

- تقييم التوزيع الحالي لمكاتب البريد، مع وضع التوزيع الأمثل لها، وتحديد الاتجاهات المستقبلية لمكاتب البريد، من خلال تقديم توزيع مقترح وفقاً لمعايير الهيئة القومية للبريد؛ لتحقيق الهدف المنشود منها.

منهجية الدراسة:

يتطلب تحقيق أهداف الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بشكل أساسي، ومداخل عدة هي، المدخل الموضوعي؛ لإظهار الخصائص المكانية لمواقع مكاتب البريد الحالية، وإبراز مدى كفاءتها، والمدخل التاريخي في تتبع مدى التغير والتطور الذي طرأ على مكاتب البريد، والمدخل الأصولي عند دراسة العوامل المؤثرة في توزيعها، إضافة إلى المدخل السلوكي؛ للوقوف على سلوك عملاء مكاتب البريد، إضافة، كما استعانت الدراسة بأساليب عدة :

أولها: الميداني والذي تم الاعتماد عليه بشكل رئيس؛ لاستكمال النقص في البيانات عن الظاهرة قيد الدراسة من مصادرها الرسمية، لذا تم تصميم استبانة (ملحق ١)، حوت ثلاثة وثلاثين سؤالاً، قُسمت إلى خمس مجموعات؛ لتغطية عناصر الدراسة، وقد تم توزيع ٩٠٠ مفردة، منها ٨٨١ مفردة صحيحة، وهو ما يشكل ٩٧.٩٪ من جملتها، وقد رُعي

في توزيعها أن تكون ممثلة لجميع مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود، بما يضمن مصداقية البيانات وإمكانية تعميم النتائج ، وقد أجريت الدراسة الميدانية خلال الفترة من فبراير/ إبريل من عام ٢٠٢٣م.

ثانيها: الخرائطي الذي دُمج مع أسلوب نظم المعلومات الجغرافية لتفسير الظواهر الجغرافية قيد الدراسة، وتحليل البيانات وإخراج الخرائط باستخدام برنامج Arc GIS 10.8، تم إنشاء قاعدة بيانات Database ، تضم جميع بيانات أفراد العينة وما يرتبط بها من ظواهر، والتي يركز عليها تحليل الشبكات "Network analysis"، وتحديد مجال نفوذ الظاهرة.

ثالثها: الأسلوب الإحصائي باستخدام برامج الحاسوب، منها برنامج SPSS.26 لبيان العلاقات الارتباطية المختلفة بين الظواهر قيد الدراسة، وحساب مؤشر بيتا، ومؤشر جاما، ومؤشر ألفا؛ لقياس ارتباط النقل، إضافة إلى حساب مؤشر تركيز المشكلات، وكذلك استخدام التحليل الرباعي SWOT؛ لتحليل نقاط قوة مكاتب البريد ونقاط ضعفها، وتحديد الفرص المتاحة؛ لاغتنامها والاستفادة منها في مواجهة التحديات التي تشكل تهديدًا لاستمرارية مكاتب البريد، وبرنامج Excel ؛ لتفريغ البيانات الخاصة بالاستبانة، وكذلك أسلوب التمثيل البياني في رسم الأشكال البيانية.

رابعها: الاستشعار عن بُعد "Remote sensing"؛ لتحديد مراحل النمو العمراني للمدينة، وعلاقته بأعداد مكاتب البريد، وأعداد السكان، عن طريق عمل التصنيف الموجه للمرئيات الفضائية، حيث تم الاعتماد على عدة مرئيات فضائية (TM) Land sat 5 عام ١٩٨٦م، (ETM) Land sat 7 عام ٢٠٠٦م، (OLI) Land sat 8 عام ٢٠٢٣م، وذلك باستخدام برنامج Erdas Imagine 2015.

خامسها: استخدام نظام تحديد المواقع العالمية (GPS) Global positioning system لتحديد مواقع مكاتب بريد المركز (ملحق ٢).

أهداف الدراسة انتظمت خُطتها في سبعة محاور رئيسة تتمثل فيما يلي:

- أنواع مكاتب البريد وتطورها.
- العوامل المؤثرة في توزيع مكاتب البريد.
- التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد وتحليلها المكاني.
- نفوذ مكاتب البريد وكفاءتها.
- خصائص الرحلة والعُملاء ومستويات رضاهم.
- مشكلات مكاتب البريد.
- تقييم مكاتب البريد.

أولاً : أنواع مكاتب البريد وتطورها

يُحقق البريد وظيفة التراسل والاتصال لخدمة المواطنين في قطاعات المجتمع كافة، فيعمل على تيسير أعمال الحكومة، وتمكين العلاقات بين الجماعات والأفراد وربطهم بالعالم الخارجي سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو العالمي.

ومن ثم يُمكن تعريف مكتب البريد على أنه: هو تلك الوحدة التي توفر الخدمة البريدية في صورة تسليم الخطابات والطرود وتسلمها ونقلها إلى المناطق المختلفة، سواء كان داخل الدولة أو خارجها، كما تقدم خدمة البرق^(٢٠).

(٢٠) الهيئة العامة للتخطيط العمراني (٢٠١٦م) : دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية ، المجلد التاسع ، الخدمات البريدية .

١ - أنواع مكاتب البريد:

تتنوع مكاتب البريد وفقاً للأنشطة المقدمة، إذ أمكن تقسيمها إلى ما يلي:

أ - مكاتب بريد الدرجة الأولى:

وتُعرف بمركز الخدمات البريدية، وهي مكاتب متعددة النشاط، تؤدي جميع الخدمات البريدية المتنوعة، وخدمات أخرى مالية متخصصة، وخدمات المحليات، والمخالفات، وخدمات التوثيق، والأحوال المدنية، وغيرها، وذلك بواسطة أحدث الأنظمة المُمكّنة، حيث تتم العمليات باستخدام الحاسوب، ومزود بالنداء الآلي، وخدمة عملاء، وكاميرات مراقبة، وإنذار سرقة مرتبط بالجهات الأمنية، وإنذار حريق، وإطفاء ذاتي، وشاشات عرض، ولا تقل مساحة المكتب عن ١٢٠ م^٢، وتحتوي ١٢ شباكاً، وتوزع في مدن قواعد المحافظات، والمدن التي يتراوح عدد سكانها بين ١٠٠ ألف نسمة، ٢٥٠ ألف نسمة، ويزيد حجم العمل فيها على ٤٦٨ ألف دقيقة سنوياً، وبناءً على ذلك يخلو ريف مركز إيتاي البارود من مكاتبها.

ب - مكاتب بريد الدرجة الثانية:

وهي وحدة تؤدي جميع الخدمات البريدية والمالية، بمساحة لا تقل عن ١٠٠ م^٢، وتوزع بالأحياء، ويبلغ عدد سكانها ٤٠ ألف نسمة إلى ٢٠٠ ألف نسمة، ويتراوح حجم العمل بها بين ٢٣٤ - ٤٦٨ ألف دقيقة سنوياً، ويتراوح عدد الشبابيك بها بين ٦-٨ شبابيك، ومن ثم فإن حجم النشاط بها متوسط، ويخلو ريف مركز إيتاي البارود منها.

ج - مكاتب بريد الدرجة الثالثة:

تُقدم فيها الخدمات البريدية والمالية بحجم نشاط أقل بكثير من مكاتب الدرجة الأولى والثانية، ومن ثم فهي مكاتب محدودة النشاط، إذ يقل عدد السكان بها عن ٤٠ ألف نسمة، وحجم العمل عن ٢٣٤ ألف دقيقة سنوياً، ويجب ألا تقل مساحة المكتب عن

٨٠ م^٢، وتتنوع بالفقرى والنجوع، وعدد الشبابيك يتراوح بين ٢ - ٧ شبابيك، وهو النوع الذي يتوفر بريف مركز إيتاي البارود، وتتصف جميعها بقلة عدد الخدمات المقدمة، حيث يقتصر العمل بها على صرف المعاشات، وإرسال الحوالات واستقبالها والرسائل، وصناديق التوفير، مع ملاحظة خلوها من خدمات التحصيل الإلكتروني والبريد السريع الدولي وإرسال الطرود .

٢- تطور مكاتب البريد:

شهدت قرى مركز إيتاي البارود تطورات في الخدمات كافة، والتي يأتي من بينها خدمات البريد، حيث بدأ إنشائها في النصف الثاني من القرن التاسع عشر وتطورت ببطء، ثم سرعان ما شهدت تطوراً ساطعاً منذ النصف الثاني من القرن العشرين، سواء من حيث أعدادها، أو الخدمات المقدمة بها، وباستقراء بيانات جدول (١)، وشكل (٢) يمكن دراسة تطورها على النحو التالي:

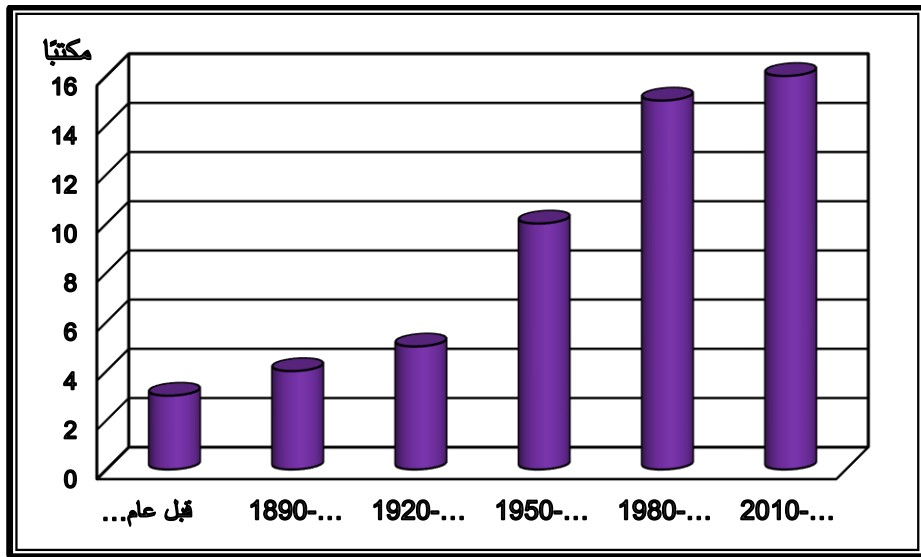
- الزيادة الواضحة لأعداد مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود من ثلاثة مكاتب عام ١٨٨٦، إلى ستة عشر مكتباً عام ٢٠٢٣م، بنسبة زيادة ٤٣٣.٣ % .

- تصدر الفترة (١٩٥٠-١٩٧٩م)، الزيادة في عدد مكاتب البريد، بما يقرب من ثلث جملة عدد مكاتب البريد بريف المركز، لتسجل أعلى نسبة زيادة، والتي بلغت ١٠٠ %، ليتسع نطاق خدمات البريد على عدد أكبر من القرى، ويسهل الوصول إليها لأكثر عدد من السكان.

**جدول (١) تطور أعداد مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود
خلال الفترة من ١٨٨٦ - ٢٠٢٣ م**

السنة	جملة عدد المكاتب	عدد المكاتب الجديدة	نسبة الزيادة (%)
قبل عام ١٨٩٠	٣	٠	—
١٨٩٠ - ١٩١٩	٤	١	٣٣.٣
١٩٢٠ - ١٩٤٩	٥	١	٢٥
١٩٥٠ - ١٩٧٩	١٠	٥	١٠٠
١٩٨٠ - ٢٠٠٩	١٥	٥	٥٠
٢٠١٠ - ٢٠٢٣	١٦	١	٦.٧

المصدر: الإدارة العامة لبريد البحيرة ، مركز المعلومات، افتتاح مكاتب البريد في مركز إيتاي البارود وتشغيلها، بيانات غير منشورة .



شكل (٢) تطور أعداد مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود حتى عام ٢٠٢٣ م
وقد تجلّى التباين في سنوات إنشاء مكاتب البريد بين نواحي مركز إيتاي البارود
بوضوح (جدول ٢، شكل ٣)، إذ ظهرت مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود للمرة

للأولى في ثمانينيات القرن التاسع عشر، حيث أنشئ أول مكتب بريد في نكلا العنب عام ١٨٨٦م، ويُرد ذلك إلى موقعها في الأطراف الشمالية الشرقية للمركز، تلاها مكتب بريد صفط الحرية عام ١٨٨٨م، حيث تقع في الأطراف الشمالية الغربية للمركز، ثم مكتب بريد التوفيقية عام ١٨٨٩م، والتي تقع في الأطراف الجنوبية الشرقية للمركز، حيث تبعد كلا منها عن مكتب البريد في مدينة إيتاي البارود بنحو (١١.١ كم، ١٠.٨ كم، ١١.٦ كم) على الترتيب.

جدول (٢) تطور أعداد مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود وفقًا للقرى خلال الفترة من

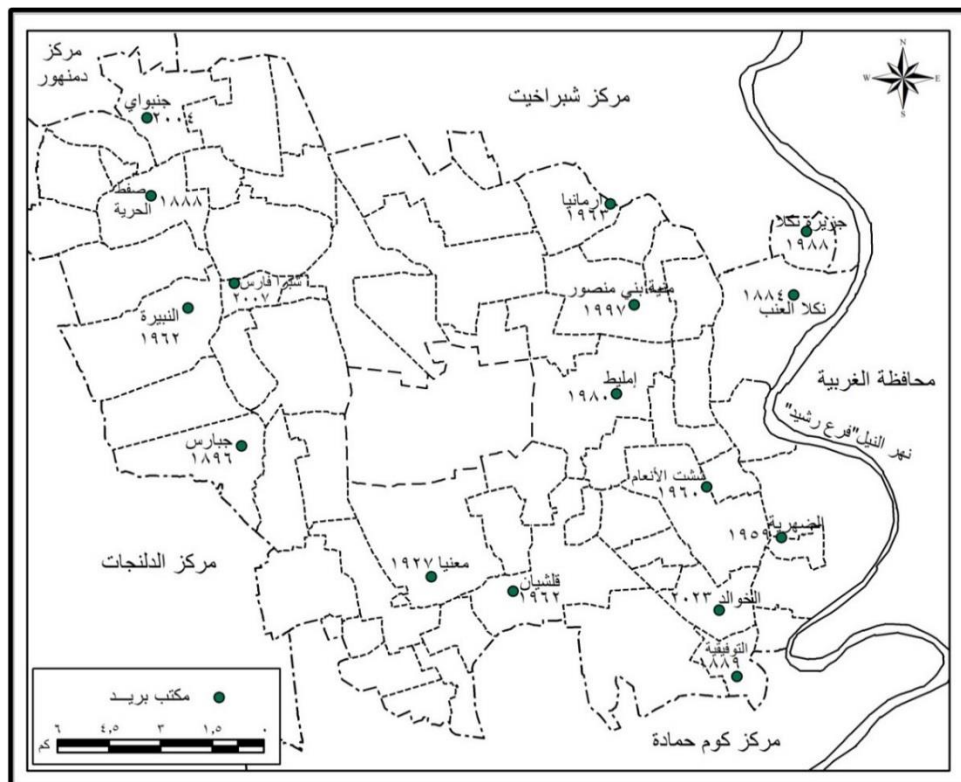
١٨٨٦ - ٢٠٢٣م

الفترة	نكلا العنب	صفط الحرية	التوفيقية	جبارس	معينا	الضهرية	ششت الأعلام	قليضان	النيرة	أرمينية	الطيح	جزيرة نكلا	منية بني منصور	جباري	ثلثا فارس	الخرالد	الجملة
قبل عام ١٨٩٠	١	١	١	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	٣
١٨٩٠-١٩١٩	-	-	-	١	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١
١٩٢٠-١٩٤٩	-	-	-	-	١	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١
١٩٥٠-١٩٧٩	-	-	-	-	-	١	١	١	١	١	-	-	-	-	-	-	٥
١٩٨٠-٢٠٠٩	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١	١	١	١	١	-	٥
٢٠١٠-٢٠٢٣	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	١	١
الجملة	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١٦

المصدر: الإدارة العامة لبريد البحيرة، مركز المعلومات، افتتاح مكاتب البريد في مركز إيتاي البارود وتشغيلها، بيانات غير منشورة، سنوات مختلفة.

تم إفتتاح مكتب بريد جبارس عام ١٩٩٦م، لخدم سكان النواحي الواقعة في غربي مركز إيتاي البارود، ثم توقف إنشاء مكاتب بريد جديدة بريف المركز لمدة ٦٣ عامًا، باستثناء عام ١٩٢٧، حيث أفتتح مكتب بريد معنيا، وذلك برغم زيادة أعداد السكان بريف المركز من ٣٢.٢ ألف نسمة عام ١٨٩٠م إلى ١٥٩.٥ ألف نسمة عام ١٩٥٨م، ومن ثم فقد مثلت تلك السنوات فترة ركود، الأمر الذي أدى إلى زيادة الضغط على مكاتب البريد، حيث عانت من الازدحام الشديد، مما تسبب في الضغط على الخدمات وقلة كفاءتها.

وبانت زيادة أعداد مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود ضرورة ملحة لتخفيف الازدحام وتلبيةً لمطالب الأهالي في الحصول على خدمات البريد بطريقة أفضل وأسرع وبدون معاناة، مما أدى إلى إنشاء عشرة مكاتب للبريد في الفترة بين عامي ١٩٥٩م، ٢٠٠٩م، تتمثل في الضهرية، وششت الأنعام، وقليشان، والنبيرة، وأرمانية، وأمليط، وجزيرة نكلا، ومنية بني منصور، وجنبواي، وشبرا فارس، لتمثل تلك السنوات فترة التطور السريع في خدمات البريد، وجاء هذا تنفيذًا للخطة التطويرية التي أطلقتها الهيئة القومية للبريد المصري لزيادة فروع البريد في الريف المصري، استجابة لاحتياجات الأهالي ومُطالباتهم بإنشاء مكاتب للبريد بقُراهم.



شكل (٣) سنوات إنشاء مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود حتى عام ٢٠٢٣ م

وقد توقف إنشاء مكاتب للبريد بريف المركز لمدة ١٤ عامًا حتى تم إفتتاح مكتب بريد الخوالد عام ٢٠٢٣م، ومن ثم فقد ظفرت نواحي شرقي مركز إيتاي البارود بأكثر من نصف جملة عدد مكاتب البريد بريف المركز، برغم زيادة عدد السكان في نواحي النصف الغربي بنسبة ١٥.٩٪ عنها بالنصف الشرقي، وربما يُعزى ذلك إلى تدخل الأعيان في إنشاء مكاتب للبريد في قراهم .

أضحى تنوع الخدمات البريدية مجالاً يُحقق بعض متطلبات السكان، وعادة يُمثل القُرب من التجمعات السكانية مع إمكانية الوصول بسرعة وبتكاليف منخفضة، أحد أهم العوامل المسؤولة عن توزيع مكاتب البريد، إذ يعمل على زيادة الإقبال عليه، عكس

الموقع البعيد عن مناطق التجمعات السكانية والطرق المرصوفة، ومن ثم فنتوزع مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود وفقًا لعدة عوامل يُمكن إيجازها فيما يلي:

١- الموقع الجغرافي:

يُعد الموقع أحد العوامل المهمة المؤثرة في توزيع مكاتب البريد، حيث يجب الاهتمام والتخطيط لوصول الخدمة البريدية لأفراد المجتمع بسهولة ويُسر، إذ تؤثر فاعلية الخدمات البريدية في كفاءة أداء الخدمة البريدية على المستوى المحلي^(٢١)، لذلك يتم اختيار معظم مكاتب البريد في النواحي التي تتمتع بطرق نقل سهلة، يُمكن معها تجميع المادة البريدية وتوصيلها إلى مكتب البريد الرئيس، فمن المعايير التخطيطية للخدمات البريدية اختيار موقع متوسط لإقامة الخدمة البريدية بحيث تكون الخدمة قريبة من أماكن توزيع السكان، خاصة الأماكن ذات الكثافات المرتفعة، للتيسير على المواطنين وضمان الاستفادة القصوى من الخدمة^(٢٢).

وريف مركز إيتاي البارود يقع شمالي محافظة البحيرة بغربي دلتا النيل، ضمن حدود مركز إيتاي البارود، ويمتد ريف المركز في مساحة ٢٨٦.٤٧ كم^٢ بما يعادل ٩٤.٤٪ من جملة مساحة مركز إيتاي البارود، وهو ما يشكل ٤.٥٪ من جملة مساحة ريف المحافظة، ليحتل المركز التاسع بين ريف مراكز المحافظة من حيث اتساع المساحة، وتمتد أراضي المركز من الشمال إلى الجنوب في أقصى امتداد لها نحو ٢٠.١ كم، في حين يبلغ أقصى امتداد لها من الشرق إلى الغرب نحو ٢٥.٧٥ كم، مما أدى إلى صعوبة

(٢١) ليلي شحاته (١٩٨٥م) : العوامل المؤثرة على فاعلية الخدمات البريدية بالتطبيق على منطقة القاهرة الكبرى ، مجلة كلية التجارة ، العدد الثاني، جامعة عين شمس، ص ٦٠٥.

(٢٢) الهيئة العامة للتخطيط العمراني (٢٠١٦م) : دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية ، المجلد التاسع ، الخدمات البريدية .

نقل المادة البريدية من أطراف المركز وإليه، خاصة أن المركز يتصف بكثرة المحلات العمرانية به وتناثرها .

٢ - السكان:

يبرز أثر السكان بصورة ساطعة في التأثير على عدد مكاتب البريد وتوزيعها، إذ يُعد حجم السكان وكثافتهم من العوامل المهمة والأساسية المؤثرة في الخدمات البريدية، حيث تُقيد في التعرف على مدى كفاية الخدمة البريدية، ومدى جودتها، للتوصل إلى التقديرات المستقبلية لحجم الخدمة البريدية المطلوبة، وأماكن إقامة المكاتب البريدية، ومن ثم التخطيط المستقبلي لها.

أ- حجم السكان:

وبدراسة حجم السكان وتوزيعهم في نواحي مركز إيتاي البارود والتي تستأثر بمكتب بريد بها (جدول ٣)، يُمكن تقسيمها إلى مايلي :

- نواح ذات حجم سكاني كبير جدًا:

تشمل النواحي التي يزيد فيها عدد السكان عن ٢٠ ألف نسمة ، وتقتصر على ناحية نكلا العنب، لذلك كانت هي الأولى بإنشاء مكتب بريد بها.

- نواح ذات حجم سكاني كبير:

تضم النواحي التي يتراوح أعداد سكانها بين ١٥ ألف نسمة، لأقل من ٢٠ ألف نسمة، وتشمل ثلاث نواح هي: جبارس، ومعنيا، وقليشان .

- نواح ذات حجم سكاني متوسط:

يتراوح عدد سكانها بين ١٠ آلاف نسمة، لأقل من ١٥ ألف نسمة، وتضم ست نواح هي: إمليط، والضرية، وششت الأنعام، وصفط الحرية، وشبرا فارس، وجنبواي.

**جدول (٣) عدد السكان بالنواحي التي تضم مكاتب بريد
بمركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م**

القرية	عدد السكان	% من جملة ريف المركز
نكلا العنب	٢٥٨١٩	٦,٣
جبارس	١٨٩٢٠	٤,٦
معنيا	١٧٤٦٩	٤,٣
قليشيان	١٥٥٨٠	٣,٨
إمليط	١٥٥٥٩	٣,٨
الضهرية	١٤٩٦٦	٣,٦
ششت الأنعام	١٣٠٤٢	٣,٢
صفط الحرية	١٢٧٤١	٣,١
شبرا فارس	١٢٧١١	٣,١
جنبواي	١٠٦٠١	٢,٦
النبيرة	٩٧٩٢	٢,٤
جزيرة نكلا	٧٤٨٤	١,٨
الحوالد	٧٠٨٢	١,٧
التوفيقية	٥٤٦٤	١,٣
أرمانية	٥١٤٢	١,٣
منية بني منصور	٤٧١٩	١,١
الجملة	١٩٧٠٩١	٤٨

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادًا على الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، تعداد السكان سنوات مختلفة، القاهرة ، وقد قدرت الباحثة عدد السكان عام ٢٠٢٣ م باستخدام المعادلة الأسية^(٢٣)

- نواح ذات حجم سكاني صغير:

يتراوح عدد سكانها بين ٥ آلاف، لأقل من ١٠ آلاف نسمة، وتتمثل في خمس نواح هي: النبيرة، وجزيرة نكلا، والحوالد، والتوفيقية، وأرمانية.

- نواح ذات حجم سكاني صغير جدًا:

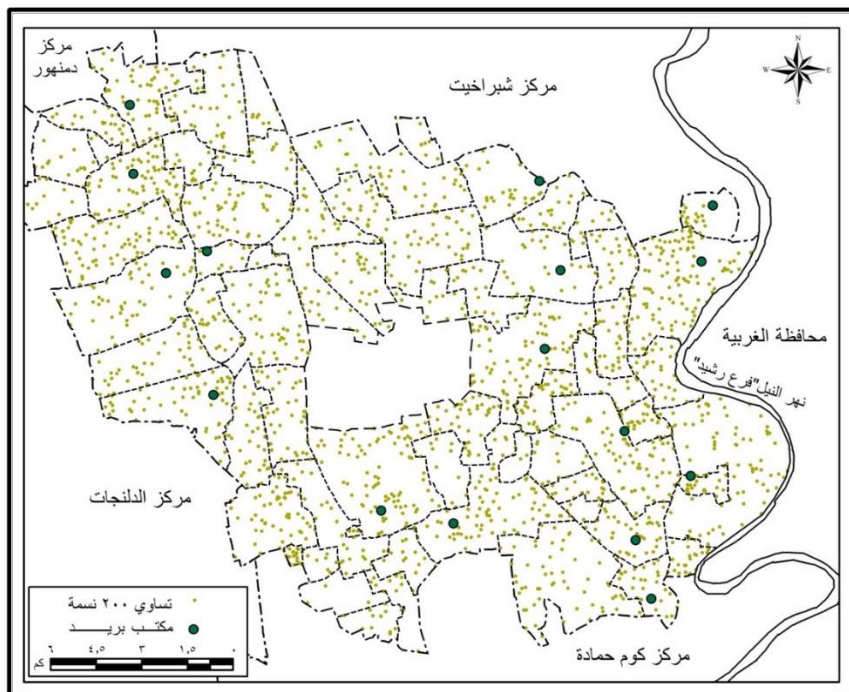
ويقل عدد سكانها عن ٥ آلاف نسمة، وتقتصر على ناحية منية بني منصور .

(٢٣) معدل النمو = (او ٢٠٢٣ - لو ٢٠٠٦) / (٠.٤٣٤٣ × عدد السنوات الفاصلة) × ١٠٠ .
عدد السكان عام ٢٠٢٣ = عدد السكان عام ٢٠٢٣ + هـ (معدل النمو / ١٠٠ × عدد السنوات الفاصلة) ، تمثل هـ) اللوغاريتم الطبيعي (e) (Shryock & Siegel,J.S.,1976,p.131).
(, H.F.,).

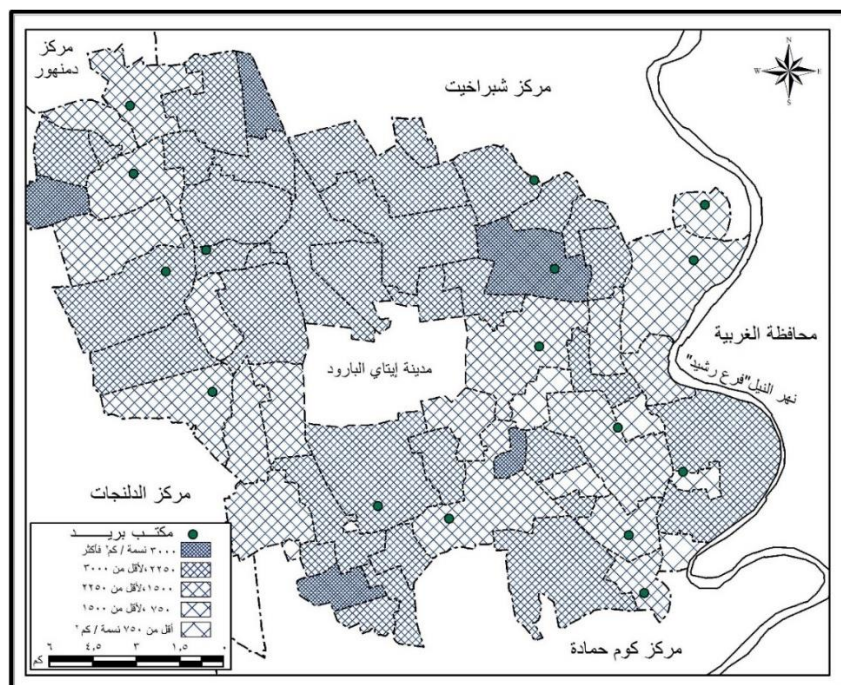
وبمقارنة حجم السكان وتوزيعهم بتوزيع مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود (شكل ٤)، يبرز تركيز السكان في شمال شرقي المركز بناحية نكلا العنب، وفي شرقي المركز بنواحي إمليط، والضرهية، وششت الأنعام، وغربي المركز بنا جبارس، وشمال غربي المركز بنواحي صفط الحرية، وشبرا فارس، وجنبواي، وجنوبي المركز بناحيتي معنيا وقليشان، في حين يتناثر السكان في الأطراف الشمالية، وبعض الجنوبية، الأمر الذي ترتب عليه خلو عديد من نواحي تلك المناطق من مكاتب بريدية، مما يزيد الضغط على سكانها من أجل الحصول على الخدمات البريدية .

ب- كثافة السكان:

تُعد من العوامل المهمة المؤثرة في إنشاء مكاتب البريد، حيث يتم من خلالها تحديد مقدار الطلب على الخدمات البريدية، وبدراسة الكثافة العامة بريف مركز إيتاي البارود نجد أنها تبلغ ١٤١٧.٣ نسمة / كم^٢ عام ٢٠٢٣ م ، مع ملاحظة تباينها من ناحية إلى أخرى، لتبلغ أقصاها في قرية كفر السقا (١٠٤٠٥.٥ نسمة/ كم^٢)، يليها كفر أبو مندور (٧٨٥١.٩ نسمة/ كم^٢)، يتبعها حصة الضهرية (٤١٩٤.٨ نسمة/ كم^٢)، ثم كفر السوالم قبلي (٣٤٢٩.٣ نسمة/ كم^٢)، يليها كنيسة الضهرية (٣٣٧٥.٦ نسمة/ كم^٢)، ثم الحوته (٣٠٠٩.٦ نسمة/ كم^٢)، مع ملاحظة خلو الخمس نواحي السابقة من مكاتب بريد، والتي تحتل المراكز الأولى من حيث كثافة السكان في ريف المركز (شكل ٥)، الأمر الذي يُشير إلى انتقاء وضع خطة تنموية لتطوير مكاتب البريد في مركز إيتاي البارود، وربما يُعزى ذلك إلى انشغال الدولة بإنشاء البنية التحتية للهاتف الثابت، ثم يتبعه الهاتف المحمول.



شكل (٤) توزيع سكان ريف مركز إيتاي البارود وعلاقته بتوزيع مكاتب البريد عام ٢٠٢٣ م



شكل (٥) كثافة سكان ريف مركز إيتاي البارود وعلاقته بتوزيع مكاتب البريد عام ٢٠٢٣ م

٣ - شبكة الطرق :

تُعد شبكة الطرق عنصراً أساسياً في تكوين ريف مركز إيتاي البارود، إذ تُشكل حيزاً كبيراً منه، وتؤثر في شكل القرى وفق وظيفة كل طريق، ونمط استعمالات الأراضي، حيث تُعد الشرايين التي تتقل الحركة من مكان إلى آخر، وقد حددت الهيئة القومية للبريد مجموعة من المعايير التخطيطية عند إقامة مكاتب البريد، منها أن يقع على طريق ممهد ومرصوف؛ لتحقيق سهولة وصول العملاء إلى موقع الخدمة، مع قصر المسافة المقطوعة، وتوفير مساحة كافية بالشوارع والميادين حول مكتب البريد، وتوافر أماكن للانتظار لوسائل النقل البريدية، الأمر الذي يبرهن على تأثير النقل وارتباطه بالاتصال البريدي.

وقد بلغت جملة أطوال الطرق بريف مركز إيتاي البارود ٥٢٨ كم، تمثل ٨٨.٣٪ من جملة أطوال الطرق في مركز إيتاي البارود (والبالغة حوالي ٥٩٨ كم)، شكلت المرصوفة منها ٣٩٠ كم، بنسبة ٧٣.٩٪، في حين شكلت الطرق غير المرصوفة ١٣٨ كم من جملة أطوالها عام ٢٠٢٣ م .

وقد أفادت الدراسة تفاوتاً واسعاً في توزيع شبكة الطرق بنواحي مكاتب البريد بمركز إيتاي البارود (جدول ٤، شكل ٦)، إذ اتضح موقع أربعة مكاتب على طرق ترابية، هي: الضهرية، وإمليط، وجنبواي، وأرمانية، مما يستوجب رصف الطرق المؤدية لتلك المكاتب؛ لارتفاع تكلفة إعادة توزيعها، ولتسهيل حصول المواطنين على الخدمة، خاصة أن هذه النواحي حققت شرط الهيئة في عدد السكان والذي يزيد على خمس آلاف نسمة، بل يصل إلى ١٥٥٥٩ نسمة في ناحية إمليط، مع ملاحظة موقع باقي المكاتب على طرق مرصوفة.

وقد سجلت ناحية الضهرية أطول شبكة طرق مرصوفة بريف المركز، بلغت نحو ٢٦ كم، بنسبة ٦.٧٪ من جملة أطوال الطرق المرصوفة بريف المركز، وبرغم ذلك لا يقع

مكتب بريد الضهرية على طريق مرصوف، ويُرد ذلك إلى عدم توافر أراضي ملك للهيئة، والتي قامت بتخصيص قطعة أرض تابعة لأملاك الدولة بقرار من مجلس الوزراء، لإنشاء مكتب بريد في الناحية، نظرًا لحاجة السكان الملحة؛ لتخفيف العبء عليهم، تلاها ناحية جبارس بنحو ٥.١% من جملة أطوال الطرق المرصوفة بريف المركز، وتتنيلها ناحية جزيرة نكلا بما لا يتجاوز ٠.٧% من جملة أطوال الطرق المرصوفة بريف المركز.

جدول (٤) أطوال الطرق المرصوفة والترابية بنواحي مكاتب البريد

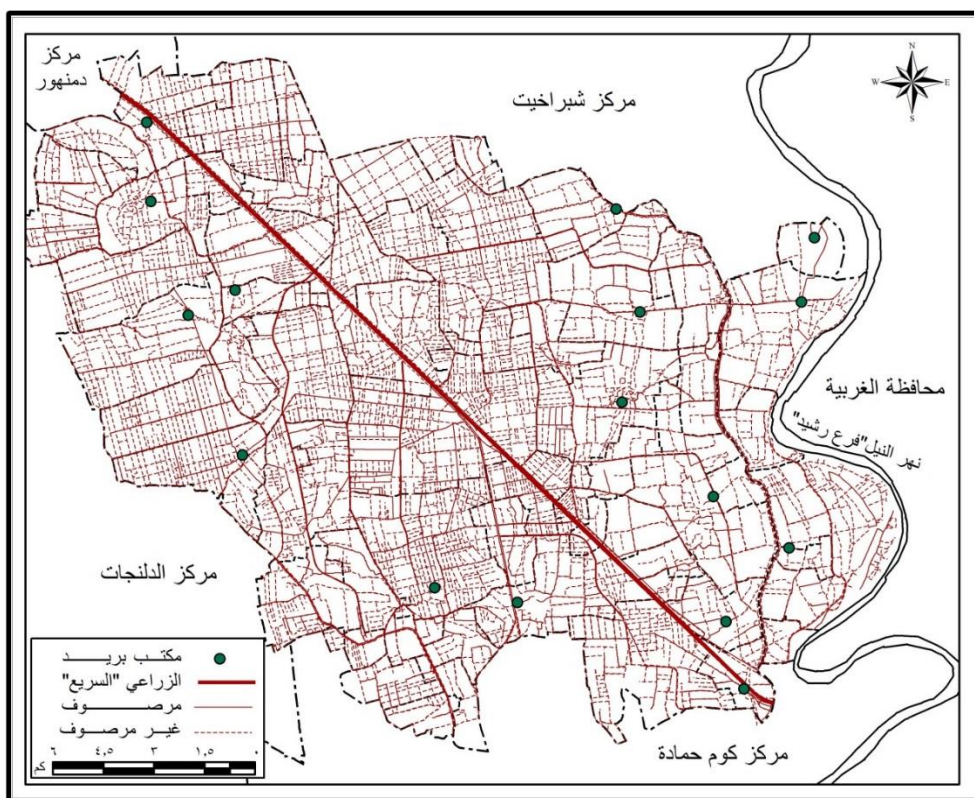
بمركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

القرية	أطوال الطرق المرصوفة (كم)	% من جملة أطوال الطرق المرصوفة بريف المركز	أطوال الطرق الترابية (كم)	% من جملة أطوال الطرق الترابية بريف المركز
نكلا العنب	١١	٢,٨	٢	١,٥
صفط الحرية	١٢,٥	٣,٢	٤	٢,٩
التوفيقية	١١	٢,٨	٧	٥,١
جبارس	٢٠	٥,١	٤	٢,٩
معنيا	٩	٢,٣	٥	٣,٦
الضهرية	٢٦	٦,٧	٣	٢,٢
ششت الأنعام	١٠	٢,٦	٢	١,٤
قليشيان	٨	٢,١	٤	٢,٩
النبيرة	١٠	٢,٦	١	٠,٧
أرمانية	١٩	٤,٩	٠	٠
إمليط	٨,٥	٢,٢	٢	١,٤
جزيرة نكلا	٢,٧	٠,٧	٠,٤	٠,٣
منية بني منصور	٧	١,٨	٣	٢,٢
جنبواي	١٥	٣,٨	٤	٢,٩
شبرا فارس	١٧,٥	٤,٥	١,٨	١,٣
الحوالد	١٥	٣,٨	٢	١,٥
الجملة	٢٠٢,٢	٥١,٨	٤٥,٢	٣٢,٨

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادًا على برنامج Arc G.I.S 10.8 ، باستخدام خريطة الهيئة المصرية العامة للمساحة لمركز إيتاي البارود بمقياس رسم ١: ٥٠٠٠٠ .

ويعد ترابط شبكة الطرق من أهم العوامل التي تُسهل الحصول على الخدمات، والتي يُمكن الوقوف على مدى ترابطها من خلال دراسة العقد والوصلات الخاصة بالشبكة،

فكلما زادت الوصلات زادت درجة الترابط، حيث تُحدد إمكانية الوصول بين عُقد الشبكة وفقًا لعدد الوصلات بين العُقد^(٢٤)، ويبرز جليًا ترابط شبكة الطرق بريف مركز إيتاي البارود، إذ تربط الوصلات بين كل عُقد الشبكة (شكل ٧)، مع ملاحظة عدم ارتباط بعض العُقد بصورة مباشرة مع بقية العُقد، لذا فهي شبكة لا تصل إلى الشبكة الكاملة، الأمر الذي يؤثر في سهولة الوصول لمكاتب البريد، لقلة الكفاءة الحركية للشبكة .



شكل (٦) توزيع مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود وفقًا لشبكة الطرق عام

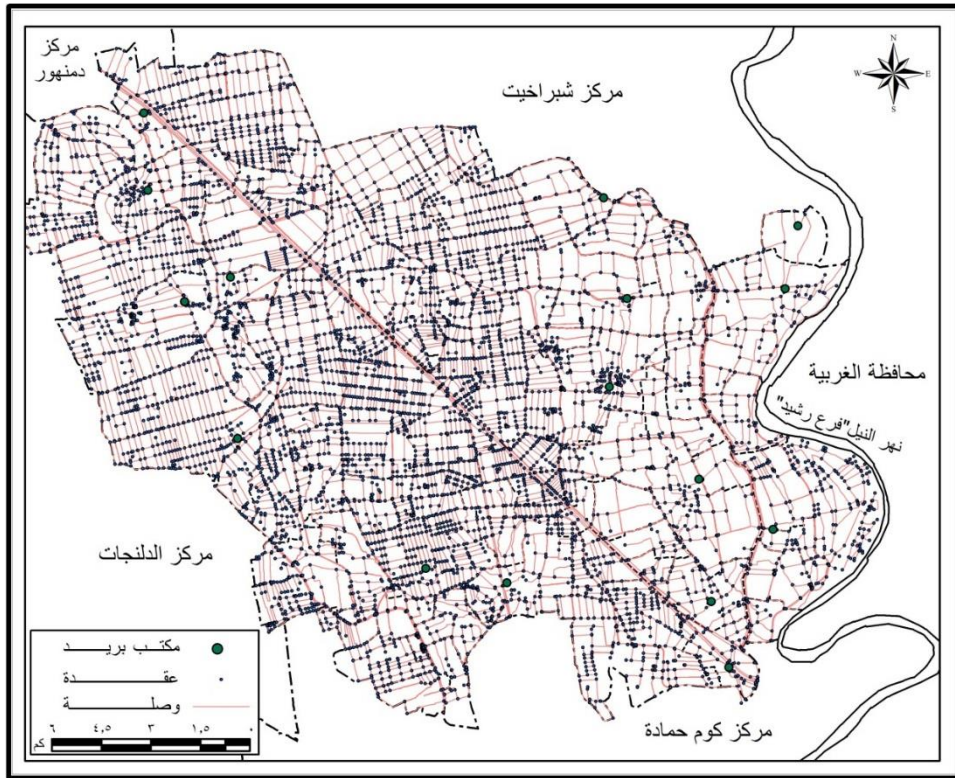
٢٠٢٣م

ويُعد كانسكي Kansky أول من درس المؤشرات الوصفية لقياس ارتباط النقل، وتتمثل في ثلاثة مؤشرات هي:

⁽²⁴⁾ Bark, M.F., (1989): Customer Satisfaction in the postal services concept publishing Co., New Delhi p.196.

- مؤشر بيتا ^(٢٥) : **Beta index**: في حالة زيادة قيمته على (١+) يدل ذلك على أن شبكة الطرق بلغت حالة من الترابط الكامل، وأضحت تضم أكثر من دائرة مغلقة يتم من خلالها الاتصال المباشر بين عقدة الدارة، ويعيبه أنه لا يميز بين شبكات لها نفس عدد العقد والوصلات مع اختلاف التوزيع المكاني، ولا يُمكن استخدامه في المقارنة بين شبكات تتباين من حيث عدد العقد والوصلات، وتبلغ قيمته لشبكة الطرق بريف المركز

١.٤.



المصدر: عمل الباحثة باستخدام تقنية نظم المعلومات الجغرافية برنامج ARC GIS 10.8 ، وبيانات المخطط الاستراتيجي لمدينة إيتاي البارود.

شكل (٧) طبولوجية شبكة الطرق في ريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

(٢٥) مؤشر بيتا = عدد الوصلات بالشبكة (e) / عدد العقد (v) (Kansky,k.j.,1963).

- مؤشر جاما^(٢٦): **Gamma index**: ويشير إلى درجة ترابط الشبكة، وتتراوح قيمته بين صفر، أي أن الشبكة غير مترابطة؛ لعدم وجود وصلات بين العقد، والواحد الصحيح، أي أن الشبكة تامة الترابط، وقد بلغ مؤشر جاما لشبكة الطرق في ريف مركز إيتاي البارود ٠.٤٧، وهي بذلك تنتمي إلى الشبكات متوسطة الترابط **Grid network**، والتي يتراوح قيم مؤشرها بين (٠.٣٣ ، ٠.٦٦)، وتعد نمطاً انتقالياً بين الشبكات قليلة الترابط **Spinal Network**^(٢٧)، وتامة الترابط **Delta Network**^(٢٨).

- مؤشر ألفا^(٣٠): **Alfa index** : وتتراوح قيم هذا المؤشر بين صفر، حيث لا توجد دارات بالشبكة، والواحد الصحيح، حيث الترابط التام، ويُعد هذا المؤشر من أفضل مقاييس درجة الترابط، خاصة في شبكات النقل المعقدة، وتبلغ قيمته لشبكة الطرق بريف المركز ٠.٢٩، وهذا يُعني أن شبكة الطرق بريف المركز تقترب من درجة الترابط المتوسط.

٤ - النمو العمراني :

تبدو العلاقة وثيقة بين النمو العمراني، ومكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود، فالنمو العمراني يأتي غالباً استجابة لزيادة عدد السكان، ومن ثم زيادة الطلب على خدمات

^(٢٦) مؤشر جاما = عدد الوصلات بالشبكة / ٣ (عدد العقد - ٢) (Kansky,k.j.,1963).

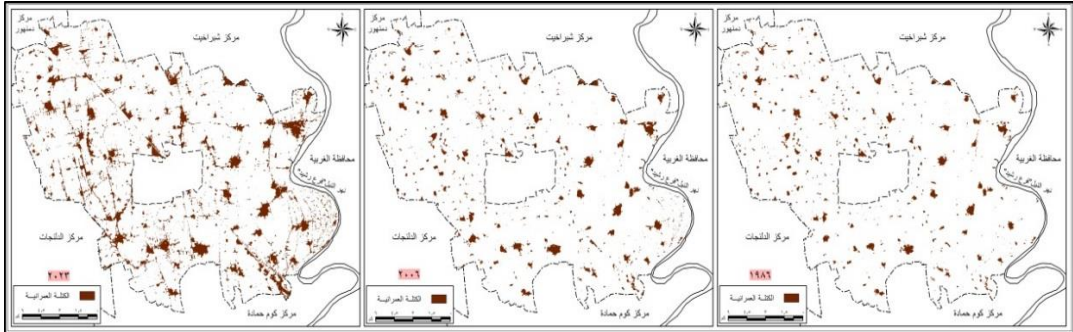
^(٢٧) الشبكات قليلة الترابط **Spinal Network** وفيها تتصل كل عقدة على الأقل بعقدة أخرى داخل الشبكة ، مما يسمح بالحركة بين العقد عن طريق الوصلات المباشرة وغير المباشرة ، وتتراوح قيم مؤشر جاما لهذا النمط بين (٠.٢ ، ٠.٣٣).

^(٢٨) الشبكات تامة الترابط **Delta Network**، والتي تتصف بكثافة عدد الوصلات مقارنة بعدد العقد، ويتم الحركة بين العقد عن طريق الوصلات المباشرة، وتبلغ ٠.٦٦ فأكثر .

^(٢٩) (Taafe,E.J.,etal.,Geography of Transportation, prentice-Hall, New Jersey, USA, 1996, pp.253-255).

^(٣٠) مؤشر ألفا = (عدد الوصلات - عدد العقد + عدد الأجزاء التي تظهر عليها الشبكة) / ٢ (عدد العقد - ٥) (Kansky,k.j.,1963).

البريد، الأمر الذي يدفع إلى إنشاء مكاتب للبريد جديدة، إضافة إلى تحسين أحوال المكاتب القائمة؛ لتلبية احتياجات السكان وفقاً لأعدادهم المتزايدة، وتُبرز الدراسة ارتباط المكاتب البريدية كافة بالكتلة العمرانية (شكل ٨)، مع ملاحظة تطور مساحة الكتلة العمرانية^(٣١)، فوَقَّمتا بلغت مساحة الكتلة العمرانية بريف المركز (١١.٢ كم^٢) عام ١٩٨٦م، زادت إلى (١٤.٣ كم^٢) عام ٢٠٠٦م، واستمرت في الزيادة لتتضاعف عام ٢٠٢٣م (٣٣.٧ كم^٢)، بنسبة زيادة ١٣٥.٧٪، وبرغم من تلك الزيادة، فإنه لم يواكبها زيادة في عدد مكاتب البريد، حيث اتسعت مساحة الكتلة العمرانية التي يخدمها مكتب البريد من ١١.٢ كم^٢ عام ١٩٨٦م، إلى ٣٣.٧ كم^٢ عام ٢٠٢٣م، مما نتج عنه زيادة الضغط على مكاتب البريد، ومن ثم قلة كفاءة الحصول على الخدمة.



المصدر: عمل الباحثة من برنامجي Arc GIS, Erdas Imagine ، اعتمادًا على التصنيف الموجه للمرنّيات الفضائية لأعوام (١٩٨٦م، ٢٠٠٦م، ٢٠٢٣م).

شكل (٨) النمو العمراني بريف مركز إيتاي البارود في الفترة من ١٩٨٦م – ٢٠٢٣م

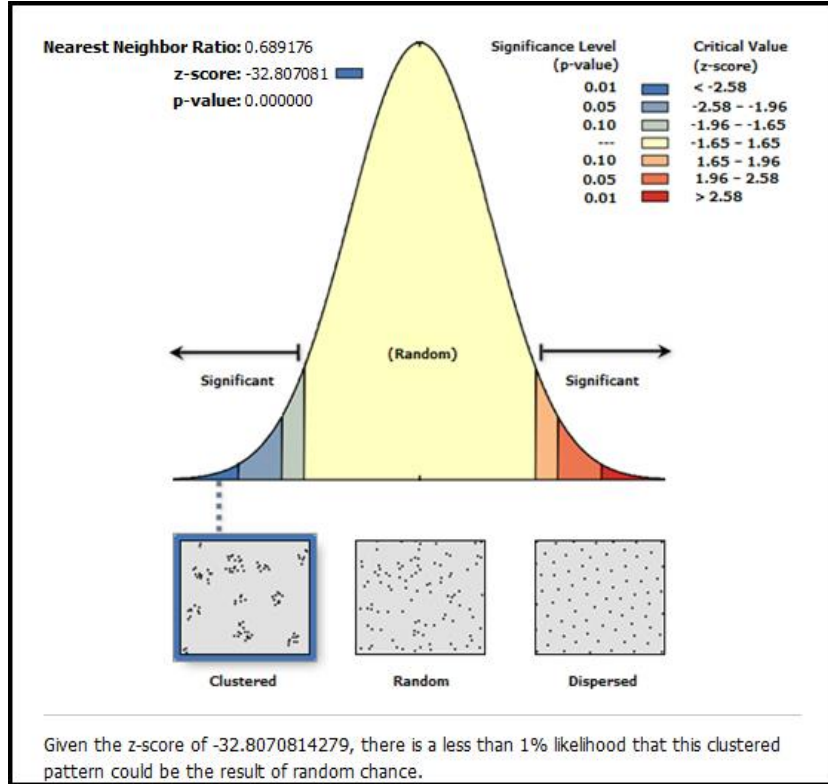
(٣١) تم حساب مساحة الكتلة العمرانية بريف مركز إيتاي البارود لثلاثة أعوام، هي: ١٩٨٦م، ٢٠٠٦م، ٢٠٢٣م، وذلك باستخدام تقنية الاستشعار عن بُعد، برنامج Erdas Imagine 9.3، لعمل تصنيف للمرنّيات الفضائية للأعوام الثلاث السابقة، تلاه استخدام برنامج Arc G.I.S 10.8، لحساب مساحة الكتلة العمرانية.

ومن دراسة شكل (٩) يُمكن الحُكم على نمط توزيع الكتلة العمرانية بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م، من خلال تحليل صلة الجوار^(٣٢) **Nearest Neighbor Analysis**؛ لمعرفة مدى تشتت التوزيع وانتشاره، ومن ثم الوقوف على نمط التوزيع متناسق، أو عشوائي، أم يميل للتركز، إذ تبين أن قيمته بلغت (٠.٦٨٩)، وقيمة الدرجة المعيارية Z score سجلت (-٣٢.٨)، ومن ثم فإنها تقع خارج نطاق القيمة الحرجة^(٣٣) Critical Value، ويُشير ذلك إلى اتخاذ الكتلة المبنية النمط المتجمع، ومن ثم تتصف الوحدات السكنية في القرى بالتقارب من بعضها البعض، كما يدل على ارتفاع الكثافة السكانية بالقرى.

^(٣٢) من صندوق الأدوات Arc Toolbox، نختار **Spatial Statistics tools**، ومنها نختار **Analyzing patterns**، ثم **Average Nearest Neighbor**، ويُحسب آلياً وفقاً للمعادلة التالية :

$L = 2 \times \text{جذر} (ن/ح)$ ، حيث أن : $L = \text{صلة الجوار}$ ، $م = \text{متوسط المسافات}$ ، $ن = \text{عدد مكاتب البريد}$ ، $ح = \text{مساحة المدينة (داود ، ٢٠١٢ : ٣٧)}$.

^(٣٣) نطاق القيمة الحرجة يبلغ (- ٢.٥٨ ، + ٢.٥٨) فإذا كانت قيمة Z score والتي ترتبط بالانحراف المعياري عن المتوسط تقع خارج نطاق تلك القيمة فإننا نقبل فرضية أن التوزيع يتخذ نمطاً غير عشوائياً والعكس (مروان عبدالمجيد إبراهيم ، ٢٠٠ : ٤٤٧) .



المصدر: من عمل الباحثة باستخدام تقنية نظم المعلومات الجغرافية برنامج ARC GIS 10.8 .

شكل (٩) نتائج تحليل صلة الجوار لتوزيع الكتلة العمرية في ريف مركز إيتاي

البارود عام ٢٠٢٣م

ثالثاً : التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد وتحليلها المكاني

يُحقق البريد وظيفة التراسل والاتصال بين المواطنين في المجتمع كافة، ويُمكن دراسته

على النحو التالي:

١ - التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد:

تعد دراسة التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد من المؤشرات المهمة التي تعطي صورة واضحة عن مدى توافر الخدمة، كما تعكس مدى سهولة الوصول إليها، حيث يؤثر التقارب المكاني في سهولة الحصول على الخدمات، إذ تتخفض تكاليف النقل، ويقل الوقت والجهد.

ويمكن دراسة التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد على النحو التالي:

أ - التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد وفقاً لأعدادها:

أبرزت الدراسة توزيع ١٦ مكتباً للبريد في ١٦ ناحية من إجمالي ٦٤ ناحية بمركز إيتاي البارود، بما يُعادل الربع، مما يُعني حرمان ٤٨ ناحية من مكاتب البريد، وتتوزع المكاتب على أطراف المركز كافة، إذ يقع ثلاثة منها في شمالي المركز، وهي: جزيرة نكلا، وأرمانية، وجنبواي، كما يقع اثنتان في جنوبي المركز، هما: قليشيان، والتوفيقية، في حين يقع أربعة مكاتب في شرقي المركز وتتمثل في: نكلا العنب، وششت الأنعام، والضرية، والخوالد، وتقع ثلاثة مكاتب في غربي المركز، وهي: صفت الحرية، وجبارس، والنبيرة، إضافة إلى أربعة مكاتب في وسط المركز حول مدينة إيتاي البارود، وتتمثل في معنيا، وإمليط، وشبرا فارس، ومنية بني منصور.

ب - التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد وفقاً للمساحة:

تُعد مساحة المكاتب البريدية من الأمور المهمة لدى الهيئة القومية للبريد المصري عند إنشاء مكاتب بريدية، والتي اشترطت مساحة لا تقل عن ٨٠ م^٢ لإنشاء المكتب، وذلك لتتمكن من إتاحة الخدمة للمواطنين بصورة جيدة، مع توفير مناطق مناسبة للانتظار لمنع التكدس لحين توفير الخدمة، لذلك فمساحة مكتب البريد تعكس بوضوح حجم التجهيزات، وعدد العاملين، ومدى توافر المرافق الخدمية، فالعلاقة بينهما طردية، ومن ثم يُمكن القول بأنه من دراسة مساحة مكاتب البريد ومقارنتها بعدد المترددين عليها، نستطيع التعرف على المناطق التي تحتاج إلى إنشاء مكاتب بريد جديدة أو إحلال مكاتب بريد أكثر اتساعاً من المكاتب القديمة الضيقة.

ويلاحظ أن إجمالي مساحة المكاتب البريدية بريف مركز إيتاي البارود بلغت ١١٥٩ م^٢ عام ٢٠٢٣م، والتي تتفاوت فيما بينها، وبدراسة جدول (٥) يُمكن تسجيل النتائج التالية:

- حققت ثمانية مكاتب بريدية بريف مركز إيتاي البارود شرط المساحة، هي نكلا العنب، وشبرا فارس، والضرورية، وقليشيان، ومعنيا، وأرمانية، وجنبواي، والخوالد، بإجمالي مساحة ٨٠٨ م^٢، بما يُعادل ٦٩.٧٪ من جملة مساحة مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود، في حين تتوزع النسبة الباقية على الثمانية مكاتب الأخرى، والتي لم يتحقق فيها شرط المساحة، ويُعزى ذلك إلى كون بعضها تبرع من أحد أهالي الناحية، أو تدخل أحد الأعيان وأصحاب النفوذ أو أحد أعضاء مجلسي الشعب، والشيوخ لإنشاء مكاتب بريد في النواحي الأكثر معاناة لتخفيف الضغط على المواطنين، دون النظر لتحقيق شروط الهيئة، وبدل ذلك موقع خمسة منها في أطراف المركز.

جدول (٥) توزيع مكاتب البريد وفقاً لمساحتها بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

المكتب	المساحة (م ^٢)	% من جملتها
نكلا العنب	١٤٠	١٢,١
صفط الحرية	٦٠	٥,٢
التوفيقية	٧٠	٦
جبارس	٣٦	٣,١
معنيا	٨١	٧
الضرورية	١٠٠	٨,٦
ششت الأنعام	٦٠	٥,٢
قليشيان	٩٧	٨,٤
النبيرة	٣٢	٢,٨
أرمانية	٨٠	٦,٩
إمليط ^(٣٤)	٤٠	٣,٥
جزيرة نكلا	٢٥	٢,٢
منية بني منصور	٢٨	٢,٤
جنبواي	٨٠	٦,٩
شبرا فارس	١٥٠	١٢,٩
الخوالد	٨٠	٦,٩
الجملة	١١٥٩	١٠٠

المصدر: الإدارة العامة لبريد البحيرة، مركز المعلومات، افتتاح مكاتب البريد في مركز إيتاي البارود وتشغيلها، بيانات غير منشورة، سنوات مختلفة.

^(٣٤) يتم حالياً إعادة إنشاء المكتب من جديد على مساحة ١٣٠م^٢، ويتوقع أن يكون عدد الشبابيك به ثمانية شبابيك.

- استحوذ مكتب بريد شبرا فارس^(٣٥) على ١٢.٩٪ من جملة مساحة مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود (١٥٠ م^٢)؛ ليحتل بذلك المركز الأول من حيث المساحة، ليقدم ١٢٧١١ نسمة من سكان الناحية، بنسبة ٣.١٪ من جملة سكان ريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م، مما أدى إلى سهولة تقديم الخدمة.

- احتل مكتب بريد جزيرة نكلا المركز الأخير بين مكاتب البريد بريف المركز من حيث المساحة، بنسبة ٢.٢٪ من جملة مساحة المكاتب بريف المركز، إذ لم تتعد مساحته ٢٥ م^٢، أنشئ كمنفذ لصرف المعاشات فقط، وليس كمكتب بريد، ثم تم تحويله إلى مكتب بريد وزادت الخدمات المقدمة فيه، وتم تحديثها دون إحداث أي تطوير في المساحة، الأمر الذي يترتب عليه زيادة الضغط على المكتب، ومعاناة العملاء من الازدحام الشديد.

- تطابق مساحة مكاتب البريد (٨٠ م^٢) في ثلاث نواحي هي: أرمانيا، وجنبواي، والحوالد، إذ شكلت ٦.٩٪ من جملة مساحة مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود.

- تقارب مساحة مكاتب البريد في نواحي الضهرية، وقليشيان، ومعنيا، حيث تتراوح مساحتهما بين ٨١ م^٢، ١٠٠ م^٢.

ج - التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد وفقاً لنمط الحياة :

تكمن دراسة تأثير نمط الحياة لمكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود في معرفة مدى اهتمام الهيئة بتوفير الخدمة للسكان، وحيث لا تستطيع الهيئة إنشاء مكاتب جديدة

^(٣٥) يضم مكتب بريد شبرا فارس ناحيتي شبرا النونة وحوض فارس، وذلك بعد وقوع خلافات كبيرة بين سكان الناحيتين ومحاولة الأعيان في كل منهما ضم المكتب لناحيتهما، حيث يقع المكتب على الحدود بين الناحيتين، لذلك قامت الهيئة بتسمية المكتب بمكتب بريد شبرا فارس، ليحمل اسم القريتين معاً، ويعتبرهما ناحية واحدة لفض النزاع، كما قامت الهيئة بتجديد المكتب وزيادة مساحته.

تمتلك أراضيها؛ لذلك تعتمد على تبرع الهيئات أو الأفراد، وعندما لا يوجد تبرع تلجأ الهيئة في حالة الضرورة إلى الإيجار^(٣٦).

وبدراسة جدول(٦) يتبين التالي :

جدول (٦) توزيع مكاتب البريد وفقًا لنمط الحياة بريف مركز

إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

المكتب	نمط الحياة	المكتب	نمط الحياة
نكلا العنب	إيجار	النبيرة	ملك (تبرع)
صفط الحرية	ملك	أرمانية	تخصيص
التوفيقية	إيجار	إمليط	إيجار
جبارس	ملك	جزيرة نكلا	ملك (تبرع)
معنيا	تخصيص	منية بني منصور	تخصيص
الضهرية	تخصيص	جنبواي	تخصيص
ششت الأنعام	ملك	شبرا فارس	تخصيص
قليشيان	تخصيص	الخواند	تخصيص

المصدر: الإدارة العامة لبريد البحيرة، مركز المعلومات، افتتاح مكاتب البريد في مركز إيتاي البارود وتشغيلها، بيانات غير منشورة، سنوات مختلفة .

- تخصيص أراض لإنشاء مكاتب البريد بثمانى نواحي بالمركز، وذلك بقرار من مجلس الوزراء لهيئة البريد، بسبب عدم توافر أراضٍ ملك للهيئة لإنشاء تلك المكاتب، مع الحاجة الملحة لإنشائها، لتخفيف العبء على السكان، وتخفيف الضغط على المكاتب المقامة بالفعل، ومن ثم فقد شكلت تلك الفئة نصف عدد مكاتب ريف مركز إيتاي البارود، تمثلت

(٣٦) محمد عبدالقادر شنیشن، ومرفت عبداللطيف غلاب، وإيمان فتحي عبداللا(٢٠١٤): جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز دمنهور باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية الآداب، العدد السابع والثلاثون، الجزء الثالث، جامعة بنها، يوليو، ص ١١٧٥.

في مكاتب نواحي معنيا، والضرهية، وقليشيان، وأرمانية، ومنية بني منصور، وجنبواي، وشبرا فارس، والحوالد.

- شكلت نسبة مكاتب البريد المملوكة للهيئة القومية للبريد ما يقرب من ثلث جملة عدد مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود، فقد قامت الهيئة بشراء أراضٍ بنواحي صفت الحرية، وجبارس، وششت الأنعام، لإقامة مكاتب بريدية، بنحو ثلاثة أخماس جملة المكاتب الملك، في حين أن خُمسي جملة المكاتب الملك حصلت عليها الهيئة عن طريق تبرع الأهالي، ولم تقم الهيئة بشرائها، وذلك في ناحيتي النبيرة، وجزيرة نكلا، الأمر الذي يُفسر محدودية مساحتهما.

- سجلت مكاتب البريد المؤجرة ١٨.٨٪ من جملة المكاتب البريدية بريف المركز، وذلك بنواحي نكلا العنب، والتوفيقية، وإمليط، ومن ثم يتضح عدم وضع الهيئة القومية للبريد خطة لشراء أراضٍ لإقامة مكاتب بريد عليها، وإنما تعتمد إما على التبرع من الأهالي، أو الهيئات والشركات، أو عن طريق الإيجار، الأمر الذي يُفسر عدم تحقيق بعض المكاتب لشرط المساحة.

د - التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد وفقاً لأعداد العُملاء :

يتفاوت عدد العُملاء بين مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود (جدول ٧)، وفق لعدد من المعايير، من أهمها مدى توافر الخدمات التي يُقدمها المكتب، ومدى جاهزيته لتقديمها، وعدد السكان التي تخدمها تلك المكاتب، ومن الدراسة أمكن تقسيم مكاتب البريد بريف المركز إلى ما يلي (شكل ١٠):

- مكاتب يزيد بها عدد العُملاء على ١٥ ألف عميل: وتشمل مكتب بريد الضهرية، حيث استقطب نحو ١١.٥٪ من جملة عُملاء مكاتب البريد بريف المركز، ويُرد ذلك إلى ارتفاع عدد السكان بما يزيد على ١٤.٩ ألف نسمة، إضافة إلى خدمة سكان بعض

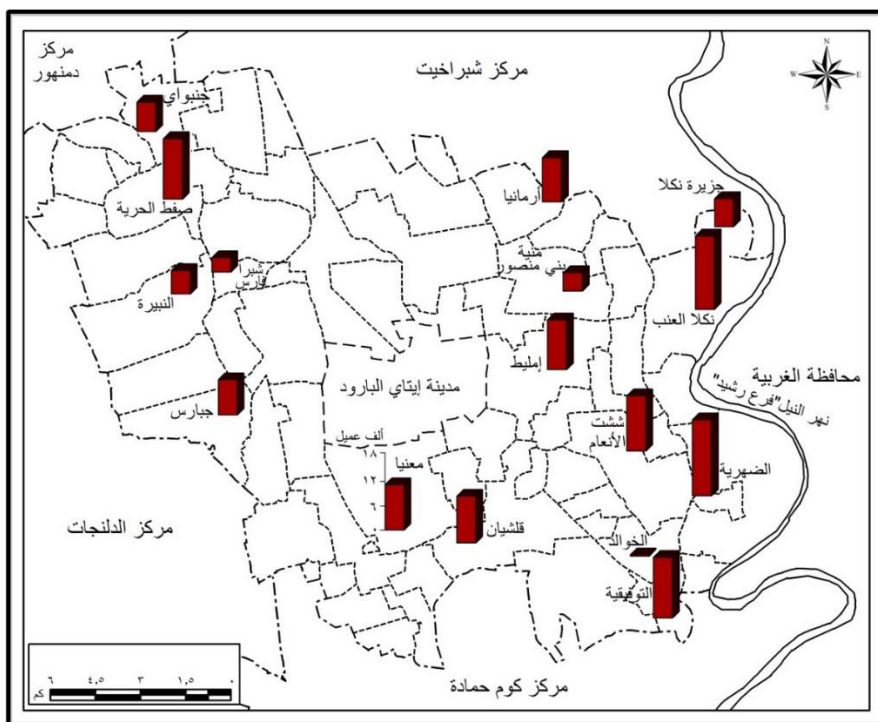
النواحي المحيطة، وبرغم من اتساع مساحة المكتب فإنه لم يُسهم في تخفيف الزحام داخل المكتب، ويعود ذلك إلى استخدام معظم المساحة كمخزن، ويُبرهن على ذلك قلة أعداد الشبابيك (أربعة فقط)، يليه مكتب بريد نكلا العنب، حيث استقطب ١١.١٪ من جملة عُملاء مكاتب البريد بريف المركز؛ لارتفاع عدد سكان الناحية بما يزيد على ٢٥.٨ ألف نسمة، وتفضيل السكان بالنواحي المجاورة للحصول على الخدمات البريدية من خلاله، بسبب حُسن معاملة العاملين للعُملاء، إضافة إلى اتساع مساحته، الأمر الذي يترتب عليه تخفيف الزحام، ومن ثم المساهمة في سهولة الحصول على الخدمة .

جدول (٧) توزيع أعداد العُملاء بالمكاتب البريدية بريف مركز إيتاي البارود عام

٢٠٢٣ م

المكتب	عدد العُملاء	% من جملة عدد العُملاء	% من جملة عدد السكان
نكلا العنب	١٧٩٧٦	١١,١	٦٩,٦
صفط الحرية	١٤٦٣٢	٩	١١٤,٨
التوفيقية	١٤٨١١	٩,١	٢٧١,١
جبارس	٨٦٧٤	٥,٤	٤٥,٨
معنيا	١١١٢٧	٦,٩	٦٣,٧
الضهرية	١٨٦٣٣	١١,٥	١٢٤,٥
ششت الأنعام	١٣٥٨١	٨,٤	١٠٤,١
قليشيان	١١٤٣٢	٧,١	٧٣,٤
النبيرة	٥٧٧٩	٣,٦	٥٩
أرمانية	١٠٨٣٨	٦,٧	٢١٠,٨
إمليط	١٢١٦٩	٧,٥	٧٨,٢
جزيرة نكلا	٦٨٧٥	٤,٢	٩١,٩
منية بني منصور	٤٥١٣	٢,٨	٩٥,٦
جنبواي	٧١٧٤	٤,٤	٦٧,٧
شبرا فارس	٣٥٨١	٢,٢	٢٨,٢
الخواند	٢٦٠	٠,٢	٣,٧
الجملة	١٦٢.٥٥	١٠٠	٨٢,٢

المصدر: الإدارة العامة لبريد البحيرة، مركز المعلومات، افتتاح مكاتب البريد فيمركز إيتاي البارود وتشغيلها، بيانات غير منشورة، سنوات مختلفة .



شكل (١٠) أعداد عُملاء مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

- مكاتب يتراوح بها عدد العُملاء بين ١٠ آلاف، وأقل من ١٥ ألف عميل: وتضم ستة مكاتب، هي أرمانية، وقليشيان، وششت الأنعام، ومعنيا، والتوفيقية، وصفط الحرية، بما يُشكل ما يقرب من نصف حجم العُملاء، مع ملاحظة عدم تحقيق بعض تلك المكاتب لشروط هيئة البريد من حيث المساحة، مثل مكتب بريد التوفيقية، والذي بلغت مساحته ٧٠م^٢، وقليشيان، وصفط الحرية، حيث لم تتجاوز مساحة كلٍ منهما ٦٠م^٢، وقتما بلغت نسبة السكان التي تخدمها هذه المكاتب الثلاثة (٢٧١.١٪، ١١٤.٨٪، ٧٣.٤٪) من جملة سكان كلٍ منها على الترتيب، الأمر الذي يُشير إلى مدى الضغط الواقع على تلك المكاتب، مما يترتب عليه معاناة العُملاء في الحصول على الخدمة.

- مكاتب يتراوح بها عدد العُملاء بين ٥ آلاف، وأقل من ١٠ آلاف عميل: وتشمل أربعة مكاتب هي جبارس، وجنبواي، وجزيرة نكلا، والنييرة، بنسبة ١٧.٦٪ من جملة عُملاء مكاتب البريد بريف المركز، مع ملاحظة محدودية مساحة مكاتب البريد في هذه الفئة، باستثناء جنبواي.

- مكاتب يقل عدد العُملاء بها عن ٥ آلاف عميل: وهي منية بني منصور، وشبرا فارس، والحوالد، بما لا يتجاوز ٥.٢٪ من جملة عُملاء مكاتب البريد بريف المركز، مع ملاحظة أن مكتب الخوالد لم تتجاوز نسبته (٠.٢٪)، وسبب ذلك حداثة المكتب، فلم يتم تشغيله بكامل طاقته، حيث أنشئ عام ٢٠٢٣م.

ولقد ثبت علاقة ارتباط طردية متوسطة بين عدد العُملاء بمكاتب البريد، وعدد السكان، وهو ما أكدته معامل ارتباط بيرسون بقيمة (٠.٥٩) .

هـ - التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد وفقاً لأعداد العاملين:

ترتبط سهولة تقديم الخدمة وسرعتها ارتباطاً وثيقاً بعدد العاملين بمكاتب البريد، إذ يعكس عدد العاملين مدى المرونة والسرعة في حصول العُملاء على الخدمة المطلوبة من ناحية، ومدى تعدد الخدمات بمكتب البريد من ناحية أخرى.

وقد أظهرت الدراسة تبايناً واسعاً في جملة عدد العاملين بمكاتب البريد (جدول ٨، وشكل ١١)، ليتصدرها مكتب بريد نكلا العنب بنسبة ١١٪ من جملة عدد العاملين بريف مركز إيتاي البارود، وربما يُرد ذلك إلى كونه أول مكتب بريد أنشئ بريف المركز، إذ يستحوذ على ٦.٣٪ من جملة سكان ريف المركز، ويتطابق عدد العاملون بمكتبي التوفيقية، وقليشيان بنسبة ٩.٦٪ من جملة عدد العاملين بريف المركز، لتحتل المركز الثاني من حيث جملة عدد العاملين، وتذيّلها مكتب بريد الخوالد؛ لحداثة إنشائه.

جدول (٨) توزيع أعداد العاملين بالمكاتب البريدية وفقاً لوظائفهم بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

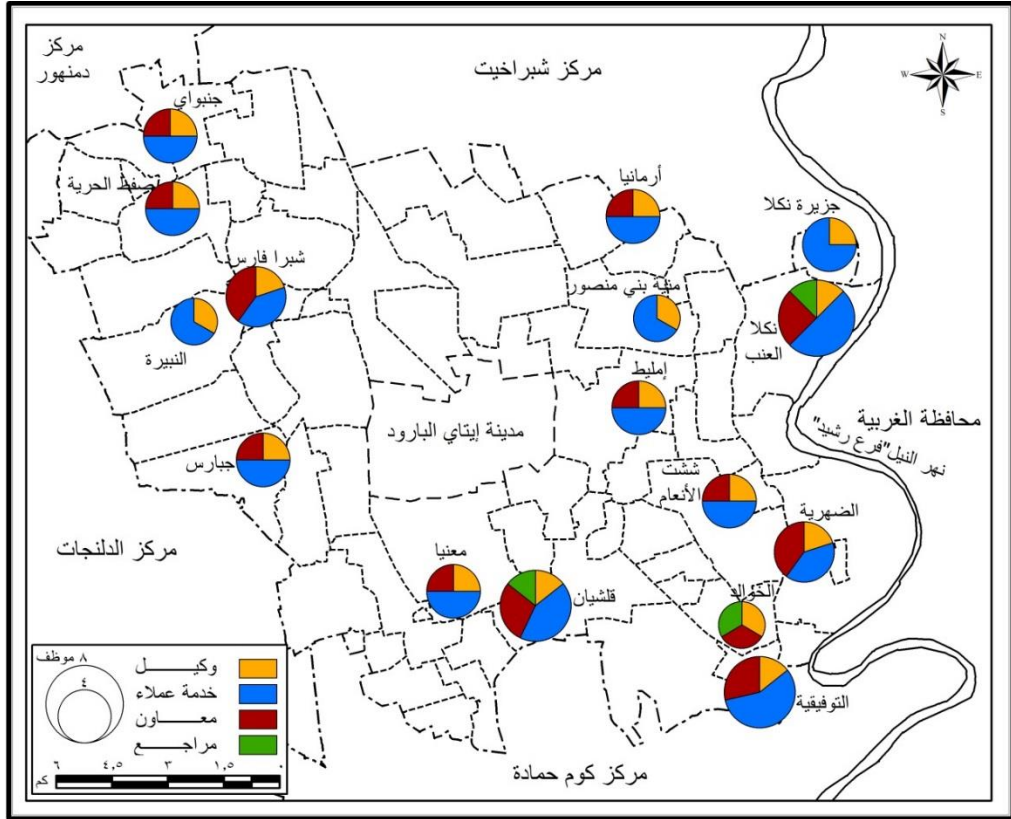
المكتب	الوظيفة					الجملة	%
	وكيل	خدمة عُلماء	معاون	مراجع	مساعد مكتب		
نكلا العنب	١	٤	٢	١	٠	٨	١١
صفط الحرية	١	٢	١	-	٠	٤	٥,٥
التوفيقية	١	٤	٢	-	٠	٧	٩,٦
جبارس	١	٢	١	-	٠	٤	٥,٥
معنيا	١	٢	١	-	٠	٤	٥,٥
الضهرية	١	٢	٢	-	٠	٥	٦,٨
ششت الأنعام	١	٢	١	-	٠	٤	٥,٥
قلشيان	١	٣	٢	١	٠	٧	٩,٦
النبيرة	١	٢	-	-	٠	٣	٤,١
أرمانية	١	٢	١	-	٠	٤	٥,٥
إمليط	١	٢	١	-	٠	٤	٥,٥
جزيرة نكلا	١	٣	-	-	٠	٤	٥,٥
منية بني منصور	١	٢	-	-	٠	٣	٤,١
جنبواي	١	٢	١	-	٠	٤	٥,٥
شبرا فارس	١	٢	٢	-	٠	٥	٦,٨
الحوالد	١	٠	١	١	٠	٣	٤,١
الجملة	١٦	٣٦	١٨	٣	٠	٧٣	١٠٠

المصدر: الإدارة العامة لبريد البحيرة، مركز المعلومات، افتتاح مكاتب البريد في مركز إيتاي البارود وتشغيلها، بيانات غير منشورة، سنوات مختلفة .

ويختلف عدد العاملين من مكان لآخر، وفقاً لطبيعة العمل يتصدرها العاملين بخدمة العُلماء بما يقرب من النصف؛ لتعدد مهامهم، مع تصدر مكنتي بريد نكلا العنب والتوفيقية بنسبة ١١.١٪ من جملة عدد العاملين بوظيفة خدمة العُلماء لكلٍ منهما، ويُعزي ذلك إلى استحواذهما على ما يزيد على خمس جملة عدد عُلماء مكاتب البريد بريف المركز.

ويأتي العاملون بوظيفة مُعاون في المركز الثاني بنحو ربع جملة عدد العاملين بالمكاتب، مع ملاحظة خلو مكاتب بريد النبيرة، ومنية بني منصور، ونكلا العنب منها، في حين تقل نسب الوظائف الأخرى، لتتراوح بين ٣٪ للمراجع، ١٦٪ للوكيل، مع ملاحظة

انتقاء وظيفة مساعد مكتب بجميع المكاتب بريف المركز، ويُعزى ذلك إلى تعاقد الهيئة القومية للبريد مع شركة نظافة لتقي بأغراض تلك الوظيفة.



شكل (١١) نسب أعداد العاملين بمكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود وفقاً لوظائفهم

عام ٢٠٢٣م

٢ - التحليل المكاني لتوزيع مكاتب البريد:

يُستدل على نمط توزيع مكاتب البريد من خلال تطبيق بعض أساليب التحليل الإحصاء المكاني في نظم المعلومات الجغرافية GIS، على النحو التالي :

أ - تحليلات قياس التوزيع الجغرافي:

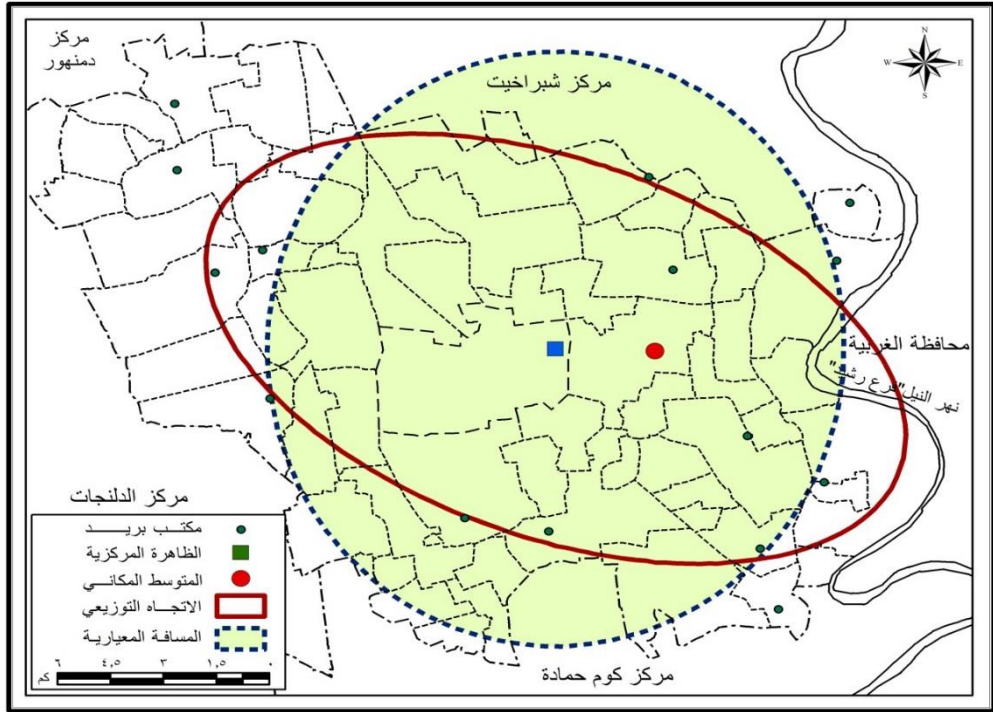
وتشمل الظاهرة المتوسطة، والظاهرة المركزية، والمسافة المعيارية، واتجاه التوزيع، وتحليلها يتبين ما يلي (شكل ١٢):

• المتوسط المكاني: Mean center

تُمثل مركز الثقل للتوزيع المكاني للظاهرة قيد الدراسة، وذلك لتحديد المتوسط المكاني لمواقع مكاتب البريد، وبتطبيقه على توزيع مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود، تبين موقع الظاهرة المتوسطة في منتصف المركز من الناحية الشرقية، مطابقاً لمكتب بريد إمليط، الأمر الذي يدل على اختيار هيئة البريد لموقع متميز لإقامة مكتب بريد إمليط، حيث كثافة الكتلة المبنية.

• الظاهرة المركزية: Central Feature

يتم من خلالها معرفة مواقع مكاتب البريد القائمة بالفعل، والتي تقع أقرب ما يكون لمركز توزيع مفردات الظاهرة النقطية قيد الدراسة (مكاتب البريد) من الظاهرة المتوسطة السابق تحديدها، وبتطبيقها تبين أن الموقع الجغرافي المركزي لجملة مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود يقع في شرقي مدينة إيتاي البارود، مطابقاً لمكتب بريد المدينة.



المصدر : من عمل الباحثة باستخدام تقنية نظم المعلومات الجغرافية برنامج ARC GIS 10.8 .

شكل (١٢) بعض نتائج تحليلات التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

• المسافة المعيارية Standard Distance :

تُشير المسافة المعيارية إلى درجة تركيز مكاتب البريد أو تشتتها، من خلال رسم دائرة حول المركز المتوسط، فكلما كبرت قيمة المسافة المعيارية وكبر حجم الدائرة المعيارية كلما دل ذلك على زيادة الانتشار والتشتت المكاني للظاهرة، ومن ثم تناولت الدراسة المسافة المعيارية لحساب تفاوت المسافات بين مواقع مكاتب البريد، وتحديد منطقة تركيز معظم المكاتب البريدية بريف المركز.

وتبرز نتائج الدراسة تركيز ٥٦.٣% من مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود داخل الدائرة المعيارية، والتي بلغ نصف قطرها نحو ٨٠٤٧ متر، وهي تُعد قيمة فوق

المتوسطة، مما يدل على انتشار مكاتب البريد وعدم تركزها، مع ملاحظة موقع حوالي ٧٣.٤٪ من نواحي المركز داخل نطاق الدائرة المعيارية، الأمر الذي يدل على الحاجة لإنشاء مكاتب للبريد بعدد من نواحي المركز للتخفيف على السكان في الحصول على الخدمات البريدية

• اتجاه التوزيع^(٣٧): Directional Distribution

يُبين إذا ما كان توزيع مكاتب البريد له اتجاه محدد أم لا، وذلك من خلال الحصول على شكل بيضاوي مركزه منطبقاً على نقطة المركز المتوسط، ويقاس محوره الأكبر قيمة الاتجاه الذي تأخذه معظم مفردات الظاهرة، ويتم من خلاله تحديد خصائص التوزيع الاتجاهي لمكاتب البريد، إذ أظهرت نتائج تطبيقه اتخاذ مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود الشكل البيضاوي، ويمتد من الشمال الغربي صوب الجنوب الشرقي بقيمة زاوية دوران (زاوية ميل المحور الأكبر مقاسة من اتجاه الشمال) بلغت ١٠٩ درجة و ٣٠ دقيقة، ويفسر ذلك انتشار مكاتب البريد على أطراف المدينة المختلفة، تبعاً لاتجاه النمو العمراني بها، وهو ما يتشابه إلى حد كبير مع نتائج المسافة المعيارية .

ب - تحليلات قياس الأنماط:

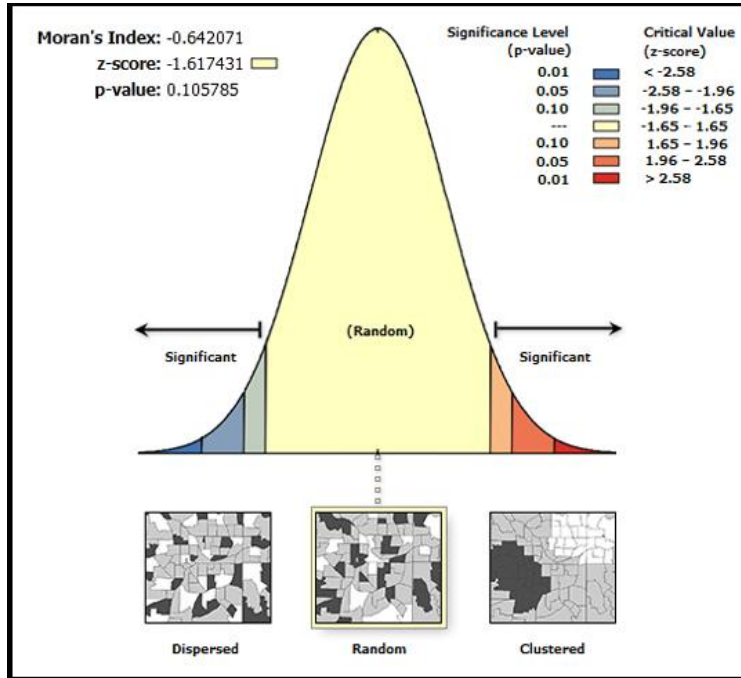
• الترابط المكاني الذاتي لموران^(٣٨): Spatial Auto Correlation (Moran's I)

نستطيع من خلاله تحديد نمط انتشار مكاتب البريد في ريف المركز مكانياً من خلال ربطه مع قيمة أخرى كمعيار لحسابه، مثل عدد عملاء المكاتب، فقد أوضحت نتائجه

^(٣٧) من صندوق الأدوات Arc Toolbox ببرنامج Arc GIS 10.8 نختار أدوات الإحصاء المكاني Spatial Statistics tools، ومنها نحدد مجموعة قياس التوزيع الجغرافي Measuring Geographic Distributions، ثم Directional Distribution .

^(٣٨) من صندوق Arc Toolbox، ومنه أدوات الإحصاء المكاني Spatial Statistics tools، ثم أدوات تحليل الأنماط Analyzing patterns، ومنها Spatial Auto Correlation (Moran's I) .

أن قيمته بلغت (- ٠.٦٤)^(٣٩)، كما بلغت قيمة الدرجة المعيارية Z Score (- ١.٦٢) (شكل ١٣)، ومن ثم فإنها تقع ضمن نطاق القيمة الحرجة Critical Value، ويشير ذلك إلى أن توزيع مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود يتخذ نمطاً عشوائياً إذا ما وضع عدد العُملاء في الاعتبار.



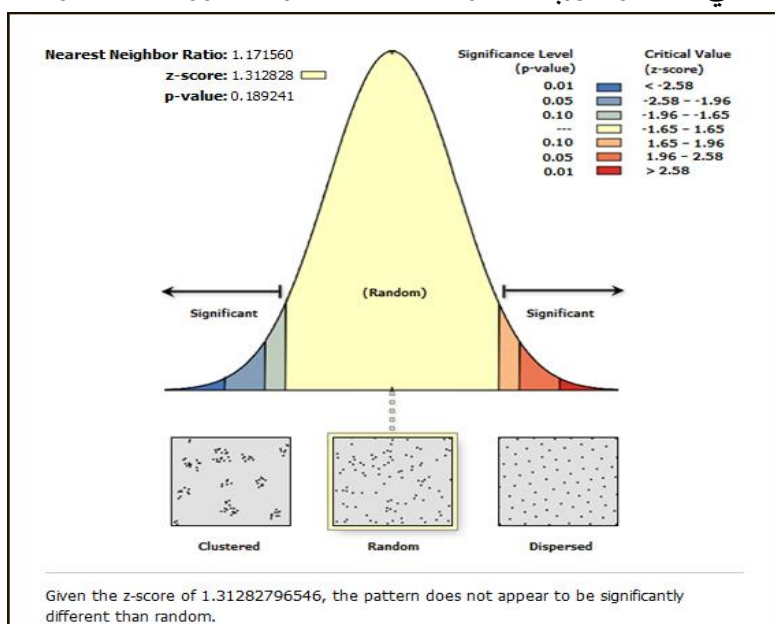
المصدر : من عمل الباحثة باستخدام تقنية نظم المعلومات الجغرافية برنامج ARC GIS 10.8 .

شكل (١٣) نتائج دليل موران لتوزيع مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

^(٣٩) تتراوح قيم معامل موران بين - ١ ، + ١ ، وكلما اقتربت القيمة من - ١ دل ذلك على ارتباط متشتت أو متباعد، في حين إذا اقتربت من + ١ دل على ارتباط منتظم أو متناسق، وأما إذا كانت القيمة مقتربة من الصفر، فإنها تُشير إلى النمط العشوائي في التوزيع المكاني (جمعة داوود، ٢٠١٢: ٥٣) .

• الجار الأقرب^(٤٠): Nearest Neighbor Analysis

لتبيان مدى تشتت توزيع المكاتب وانتشارها، وهل تتخذ توزيعاً متناسقاً أو عشوائياً أو متركزاً، وقد أظهر تطبيقه نتائج مختلفة عن سابقه، إذ بلغت قيمته (١.١٧)، وقيمة الدرجة المعيارية Z score سجلت (١.٣) (شكل ١٤) ، ومن ثم فإنها تقع ضمن نطاق القيمة الحرجة^(٤١) Critical Value، ويعنى ذلك أن توزيع مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود يتخذ نمطاً متناثراً بصورة عشوائية، وأن توزيعها كان بالصدفة، مما يُشير إلى الانتشار المكاني للظاهرة، وربما يُفسر ذلك فصل الأرض الزراعية بين قرى المركز.



المصدر : من عمل الباحثة باستخدام تقنية نظم المعلومات الجغرافية برنامج ARC GIS 10.8 .

شكل (١٤) نتائج تحليل الجار الأقرب لتوزيع مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود عام

٢٠٢٣م

^(٤٠) من صندوق الأدوات Arc Toolbox، نختار Spatial Statistics tools، ومنها نختار Analyzing patterns، ثم Average Nearest Neighbor، ويُحسب آلياً وفقاً للمعادلة التالية :

ل = ٢ × جذر (ن/ح) ، حيث أن : ل = صلة الجوار ، م = متوسط المسافات ، ن = عدد مكاتب البريد ، ح = مساحة المدينة (داود ، ٢٠١٢ : ٣٧).

^(٤١) نطاق القيمة الحرجة يبلغ (- ٢.٥٨ ، + ٢.٥٨) فإذا كانت قيمة Z score ، والتي ترتبط بالانحراف المعياري عن المتوسط تقع خارج نطاق تلك القيمة فإننا نقبل فرضية أن التوزيع يتخذ نمطاً غير عشوائياً والعكس (إبراهيم مروان عبدالمجيد، ٢٠٠٠ : ٤٤٧) .

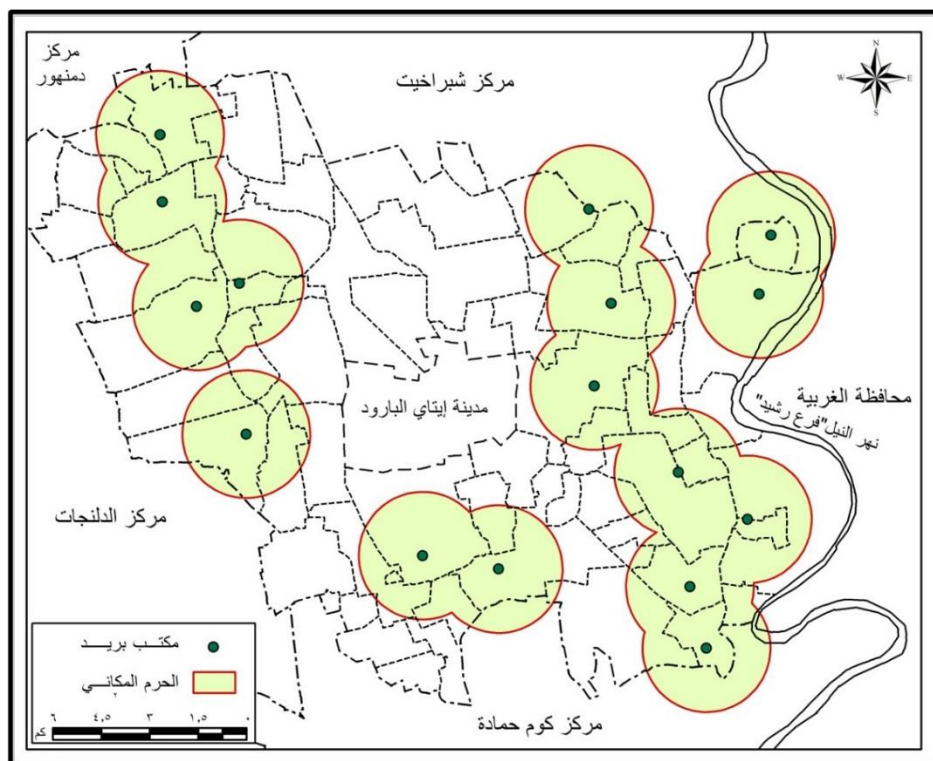
ج - تحليلات الاقتراب: Proximity Analyses

وتتضمن الحرم المكاني للظاهرة، وتحليل مساحات تخصيص المركز، وفيما يلي عرض نتائجهما على النحو التالي:

• تحليل الحرم المكاني للظاهرة: Buffering zone

هو أداة تستخدم لتحليل العلاقات المكانية بين الظواهر الجغرافية والمناطق المحيطة؛ لتقييم التأثيرات المتبادلة للظاهرة، ومن ثم يُمكن من خلالها معرفة المناطق التي تتوافر بها الخدمة البريدية وتغطيتها، والمناطق التي حُرمت منها، اعتمادًا على معايير تخطيطية وضعتها الهيئة القومية للبريد، وهي ٢ كم لمكتب بريد الدرجة الثالثة، بمعنى أنها تعكس تغطية مجال الخدمة في منطقة الدراسة حول محيطها وباتساع ثابت، ومن تحليل شكل (١٥) يمكن استخلاص النتائج التالية:

- اقتصار مجال تغطية مكاتب البريد بريف المركز على ٢٣ ناحية بمساحة ١٠٨.٩ كم^٢، بما يُشكل ٣٨٪ من جملة مساحة ريف مركز إيتاي البارود، منها تسع نواحي مغطاة كاملة، هي (صفط الحرية، وعزبة راضي، والتوفيقية، والخواند، وحصة الضهرية، والسوالم قبلي، والسوالم بحري، ومحلة عبيد، وجزيرة نكلا)، والباقي مُغطى بعض أراضيه، في حين أن ما يقرب من ثلثي نواحي مركز إيتاي البارود، والبالغ عددها ٤١ ناحية تقع خارج مجال التغطية، مما جعلها تُعاني من الحرمان من الخدمات البريدية، حيث قُدرت مساحتها بنحو ١٧٧.٥٧ كم^٢، وهو ما يزيد على ثلاثة أخماس جملة مساحة ريف المركز، مما يُعد مؤشرًا لسوء توزيع مكاتب البريد، ومن ثم ضرورة العمل على إعادة توزيعها، أو إنشاء مكاتب أخرى لتخفيف العبء عن المناطق المحرومة.



شكل (١٥) مجال تغطية مكاتب البريد وفق عامل المسافة (٢ كم) بريف

مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

- اتساع مجال تغطية مكاتب البريد في الأجزاء الشرقية، بنطاق طولي من الشمال إلى الجنوب، حيث تُغطي معظم أراضيه، بل يمتد مجال التغطية للمراكز والمحافظات المجاورة لها بمساحة ٢١ كم^٢، كما ينتشر مجال التغطية في الأجزاء الغربية، مع ملاحظة انكماش المساحة التي يُغطيها عنها في الأجزاء الشرقية، ويمتد مجال تغطيتها لمساحة كيلومتر واحد خارج حدود المركز، في حين أن الأجزاء الوسطى من الشمال، بخاصة، لا تدخل ضمن مجال تغطية مكاتب البريد، ومن ثم فإن منطقة وسط المركز مناطق محرومة من الخدمات البريدية.

- تقاطع مجال تغطية مكاتب البريد لمسافة ٢ كم في مكاتب البريد كافة، باستثناء مجال تغطية مكتب بريد جبارس، الأمر الذي يبرهن على عدم تحقيق مكاتب البريد بريف مركز

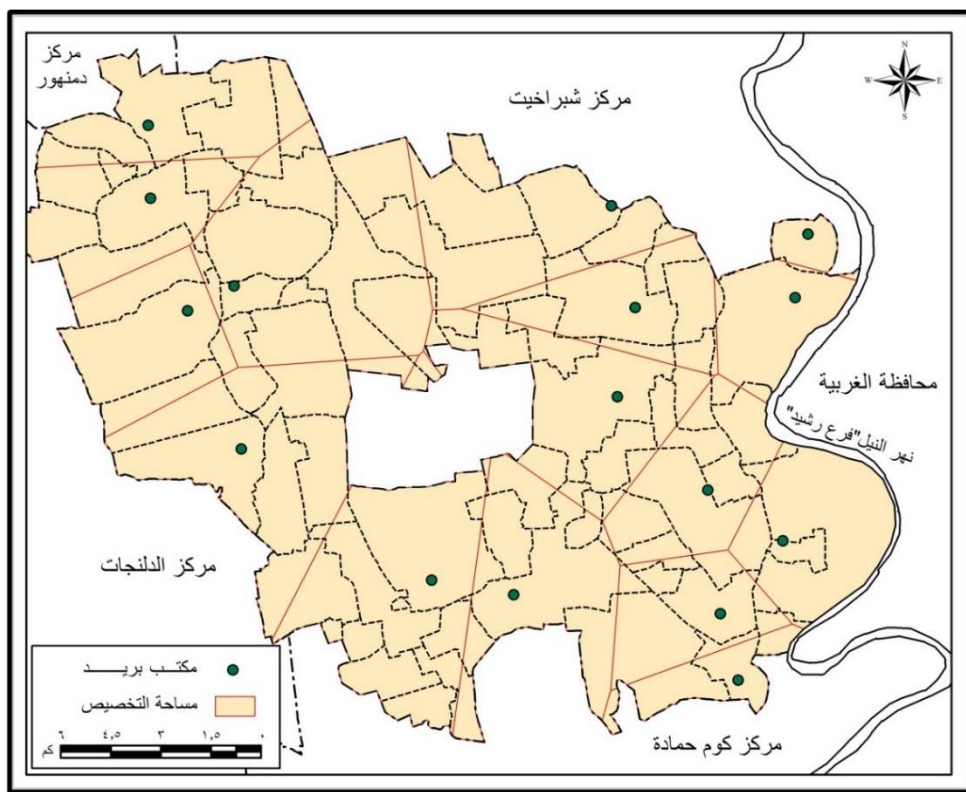
إيتاي البارود لمعايير هيئة البريد، مما يُسلط الضوء على ضرورة إعادة توزيع مكاتب البريد؛ لتحقيق أفضل كفاءة للمكتب.

• تحليل مساحات تخصيص المركز : Allocation Area to Center

ويُعرف بمضلع " ثايسين " Thiessen polygon ويستخدم في تحديد مناطق التخصيص المساحي، وتأتي فكرته من فكرة مربع الارتفاعات، حيث يتم وضع الظاهرة النقطية في إطار مربع بناءً على قياس أبعد نقطتين من بعضهما البعض، ومن ثم تتعامل هذه الأداة مع الطبقات من نوع النقاط، حيث تقوم بدراسة مناطق واسعة عن طريق النقاط فقط، كما تقوم بإنشاء مضلعات كل مضلع يحتوي على نقطة واحدة، وتعتمد حدود هذا المضلع على النقاط المحيطة بالنقطة، حيث تصنف المسافات بين النقطة بداخل المضلع وبقية النقاط الأقرب إليها، وتطبق هذه العملية على جميع النقاط في الطبقة.

وباستقراء شكل (١٦) يتضح أن مناطق التخصيص لمكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود تتفاوت فيما بينها على النحو التالي:

- انكماش مساحة المضلعات في شرقي المركز، ويعود ذلك إلى استحواذ نواحي شرقي المركز على أكثر من نصف جملة أعداد مكاتب البريد بريف المركز، ثم تتسع في الوسط، ثم تعاود الانكماش النسبي في الغرب.



شكل (١٦) نطاق مساحات التخصيص " مضلع ثايسين " لمكاتب البريد

بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

- تفاوت المساحة المخصصة لمكاتب البريد بريف المركز، لتسجل أداها بمكتب بريد جزيرة نكلا بحوالي ٢٠.٥ كم^٢، وربما يُرد ذلك إلى محدودية مساحة الناحية، إضافة إلى قربها من مكتب بريد نكلا العنب، حيث لم تتعد المسافة الأفقية بينهما ١.٨ كم، في حين سجلت المساحة المخصصة لمكتب بريد شبرا فارس أعلاها، إذ بلغت ٣٧.٣ كم^٢، ويُنسب ذلك إلى طول المسافة الأفقية بينه، وبين المكاتب المجاورة، إذ بلغت المسافة الأفقية بينه، وبين مكتب بريد أرمانية ١١.٤ كم.

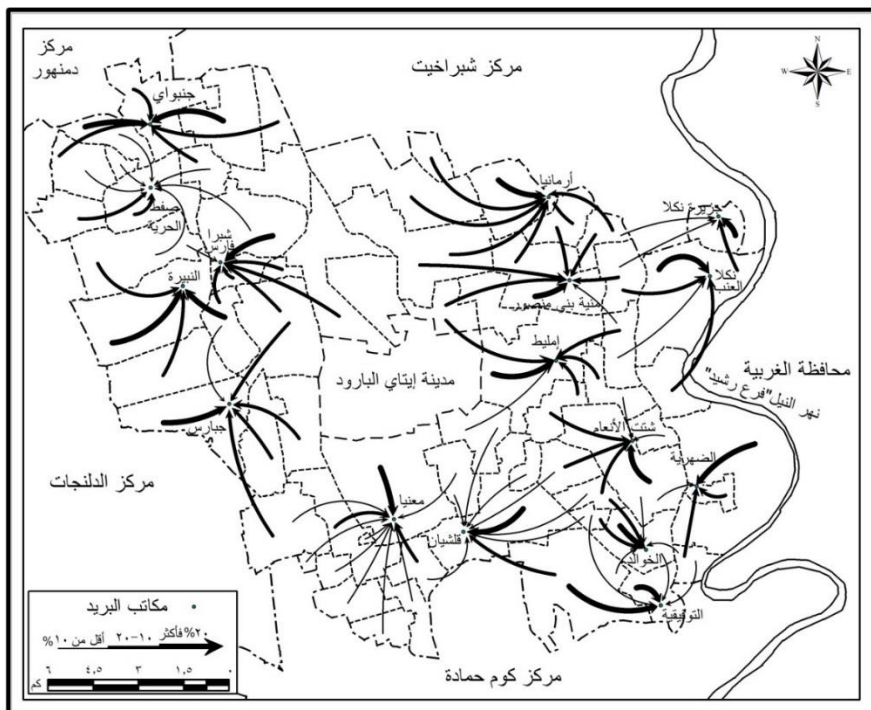
رابعًا: نفوذ مكاتب البريد وكفاءتها

١ - نفوذ مكاتب البريد:

تُعد دراسة مجال نفوذ مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود من الأمور الحاسمة في تحديد مستوى كفاءة الخدمات البريدية المُقدمة ومدى فاعليتها، ولا يُقاس ذلك بمدى استفادة سكان النواحي التي تتمتع بموقع مكاتب البريد بها فحسب، بل إن الأمر يمتد إلى مدى انتشارها على نطاق واسع بالنواحي المجاورة .

وقد بدا التباين أكثر جلاءً في مجال نفوذ خدمات مكاتب البريد وفقًا لمحل إقامة العُملاء، ومقر عملهم، للحصول على الخدمة المطلوبة من أقرب مكتب بريد، وتحليل شكلي (١٧، ١٨) يُمكن تحديد مجال نفوذ مكاتب البريد بنواحي مركز إيتاي البارود على النحو الآتي:

- تطابق مجال نفوذ مكاتب البريد وفقًا لمحل إقامة عينة العُملاء، ومقر عملهم، في اثنتى عشرة مكتب وإن اختلفت نسبة مشاركة العُملاء وفقًا لكل فئة، مع تصدر عُملاء النواحي القائم بها مكاتب البريد في كلا الفئتين، باستثناء مكتب بريد جنوباي، إذ احتلت ناحية جنوباي المركز الرابع بعد نواحي الإبراهيمية، والروقة، ويوسف العسكر، والدراملية، ومكتب بريد شبرا فارس، إذ احتلت ناحية شبرا فارس المركز الخامس بعد نواحي: شبرا النونة، وكفر مساعد، والنقراشي، وجعيف وحوض فارس.

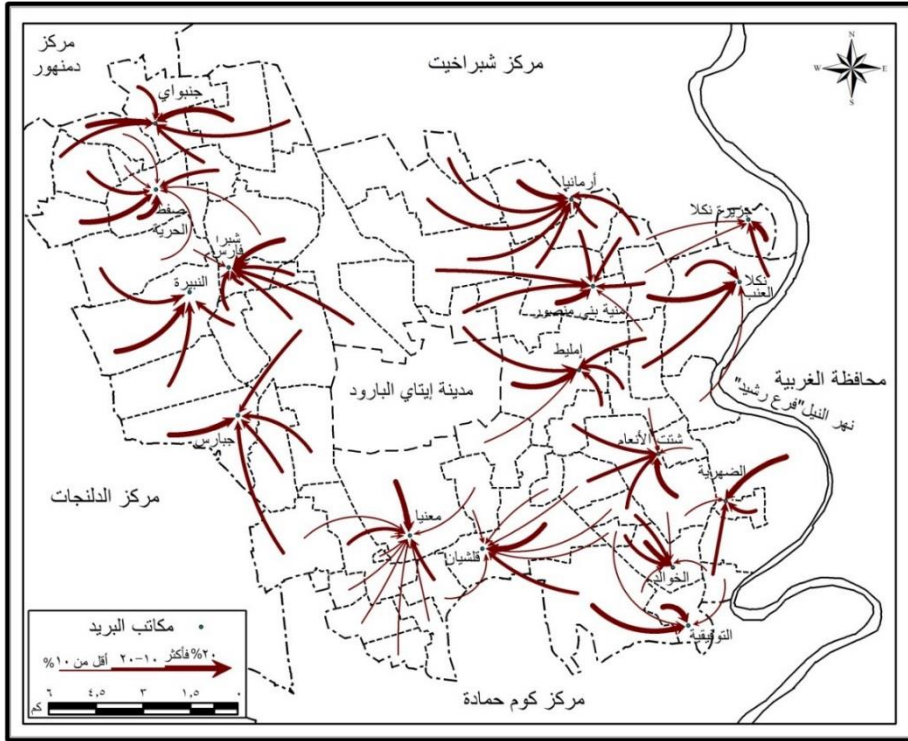


المصدر: نتائج الدراسة الميدانية باستخدام تقنية نظم المعلومات الجغرافية برنامج ARC GIS 10.8

شكل (١٧) مجال نفوذ خدمات مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود وفقاً لمحل الإقامة عام ٢٠٢٣ م

- تفوق مجال نفوذ أربعة مكاتب وفقاً لمقر العمل، مقارنة بمحل الإقامة، وهي: التوفيقية، وجبارس، ومعنيا، وقليشيان، ويبرر ذلك عمل معظم أفراد العينة بالنواحي ذاتها، أو بالنواحي المجاورة، إضافة إلى معرفة بعض العاملين في المكاتب التي يترددون عليها، الأمر الذي يُسهل لهم الحصول على الخدمة في كثير من الأحيان.

- اتساع مجال نفوذ مكتب بريد معنيا وفقاً لمحل إقامة العملاء ومقر عملهم، إذ يخدم ١١ ناحية وفقاً لمحل الإقامة، بما يُعادل ١٧.٢٪ من جملة عدد نواحي بريف المركز، ويخدم النواحي نفسها وفقاً لمقر العمل باستثناء ناحية كفر السقا، حيث يعمل بعض أفراد عينتها بالمدينة، الأمر الذي يدفعهم للتردد على مكتب بريد المدينة؛ لوفرة الخدمات به.



المصدر: نتائج الدراسة الميدانية باستخدام تقنية نظم المعلومات الجغرافية برنامج ARC GIS 10.8

شكل (١٨) مجال نفوذ خدمات مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود

وفقًا لمقر العمل عام ٢٠٢٣م

- تفوق مجال نفوذ مكتب بريد معنيا وفقًا لمحل الإقامة، فوفقًا لتوسع مجال نفوذه وفقًا لمقر العمل، ليشمل تسعة نواحي هي: كفر مندور، ورمسيس، وأبراك حمام، وصافية، وطلعت، والعوامر، وقادوس، وكفر خليفة، والعيون يضم مجال نفوذه وفقًا لمحل الإقامة هذه النواحي إضافة إلى ناحية كفر السقا.

- استحوذ مكتب بريد قليشيان على نحو سبعة جملة عدد نواحي ريف المركز، من حيث مجال نفوذه.

- تساوي مجال نفوذ مكتب بريد الخوالد وفقًا لمحل إقامة العملاء مع نظيره لمقر العمل، إذ يضم ست قُرى، وإن كان يشمل نسبة ٦٪ من عملائه وفقًا لمقر العمل من ناحية ششت الأنعام.

٢- كفاءة خدمات مكاتب البريد:

تتسع دائرة استخدام مكاتب البريد كلما توافرت الخدمات، لذلك لابد من قياس كفاءة الخدمة البريدية بمكاتب البريد موضع الدراسة، وإبراز معدلات التغير والتطور في مستويات الأداء بها، للوقوف على مدى رضا العملاء عنها، وقد تجلّى التباين بين مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود وفقاً لكفاءتها في تقديم الخدمات، والذي أمكن تحديدها بدراسة المعايير الآتية:

أ- السكان:

لا يقتصر تقديم الخدمة البريدية على سكان الناحية التي يقع بها مكتب البريد فحسب، بل تمتد لسكان النواحي المجاورة؛ الأمر الذي يتطلب تقييم الخدمة البريدية وفقاً لعدد العملاء بكل مكتب بريد، وليس وفقاً لعدد السكان بالناحية فقط، ومن ثم فإن معيار متوسط ما يخدمه مكتب البريد من السكان يُشكل أهم المؤشرات التي يُمكن الاعتماد عليها في معرفة كفاءة الخدمة المقدمة، وباستقراء بيانات جدول (٧) يُمكن الوقوف على الملاحظات الآتية:

- بلغ عدد عملاء مكاتب البريد بنواحي مركز إيتاي البارود ١٦٢٠٥٥ عميل عام ٢٠٢٣م، في حين بلغ عدد سكانها ١٩٧٠٩١ نسمة، وقتما بلغ جملة عدد السكان بريف المركز ٤١١٠١٥ نسمة، الأمر الذي يوضح أن مكاتب البريد بريف المركز تخدم ٨٢.٢٪ من جملة سكان النواحي التي تقع بها مكاتب بريد، ونسبة ٣٩.٤٪ من جملة سكان ريف المركز كافة، مما يُشير إلى عدم اعتماد سكان المركز بصورة كبيرة على مكاتب البريد بالنواحي التي يتوفر بها مكتب، وبالنواحي المجاورة لها أيضاً، وإنما يلجأ السكان إلى مكاتب البريد بالمدينة؛ للحصول على خدمات أفضل وبكفاءة أعلى، ويبرهن على ذلك

أن نسبة ما يخدمه مكتب البريد بالمدينة ٤٣.٩٪ من جُملة عدد سكان المدينة، ونسبة ٥٩.٢٪ من جُملة سكان مركز إيتاي البارود .

- تباين متوسط عُملاء مكاتب البريد بريف المركز، ليتصدرها مكتب بريد التوفيقية بنسبة ٢٧١.١٪ من جُملة عدد السكان بالناحية، ورُبما يفسر ذلك موقع المكتب في الأطراف الجنوبية الشرقية للمركز، ولِقدّم إنشائه، ومن ثم يخدم العديد من القُرى منها: زبيدة، وكفر الغابة، يليه مكتب بريد أرمانية؛ لموقعه في الأطراف الشمالية للمركز؛ ولِقدّم إنشائه، ولِعدم توافر مكاتب بريد لعدد من النواحي المجاورة، ومن ثم اتجاه بعض سكان النواحي المجاورة إليه، مثل: صفط خالد، وشنديد، وكفر عسكر، في حين تذيّلها مكتب بريد الخوالد، بنسبة ضئيلة لم تتجاوز ٣.٧٪ من جُملة سكان القرية، وسبب ذلك حداثة إنشائه (٢٠٢٣م)، حيث لم يعمل بكامل طاقته الاستيعابية، ولمجاورته لناحيتي الضهرية، والتوفيقية واللّتين يتوافر بكل منهما مكتب بريد.

ب - المسافة المقطوعة إلى مكتب البريد:

تؤثر المسافة في مقدار الاستفادة من الخِدْمات المُقدّمة، ومنها الخِدْمات البريدية، فطول المسافة مؤثر لزمان الرحلة وتكلفتها، ومن ثم فدراسة المسافة المقطوعة من المعايير المهمة لقياس مدى كفاءة الخِدْمَة البريدية المُقدّمة، وقد تمّ دراستها من خلال كل من المسافة بين محل الإقامة وأقرب مكتب بريد، ومحل العمل وأقرب مكتب بريد، وذلك على النحو التالي:

- المسافة المقطوعة من محل الإقامة إلى أقرب مكتب بريد:

يُعد عامل المسافة بين محل إقامة العُملاء، ومكتب البريد من المحددات الأساسية لاستخدام الخِدْمَة، وذلك ما اتفق معه أكثر من أربعة أخماس عينة الدراسة، إذ إنهم

صرحوا بأن سبب ترددهم على مكاتب بريد محددة هو قربها من محل إقامتهم، وبدراسة جدول (٩) يُمكن استنتاج ما يلي:

جدول (٩) نسب عينة العُملاء وفق المسافة بين محل الإقامة وأقرب مكتب بريد

بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

المكتب	أقل من ٢ كم	من ٢ كم، لأقل من ٤ كم	من ٤ كم، لأقل من ٦ كم	٦ كم فأكثر
نكلا العنب	٦١,٢	٢٢,٤	٩,١	٧,٣
صفط الحرية	٥٢,٧	٢٣,٥	٥,٦	١٨,٢
التوفيقية	٤٧,٣	٣١,٢	٤,٨	١٦,٧
جبارس	٥٣,٣	١١,٣	١٠,٧	٢٤,٧
معنيا	٤٦,٨	٢٢,٣	٣,٢	٢٧,٧
الضهرية	٤٨,٣	٢٦,٤	٧,٩	١٧,٤
ششت الأنعام	٤٣,٢	٤٠,٦	٦,٧	٩,٥
قليشيان	٥٥,٣	٢٨,١	٤,٨	١١,٨
النبيرة	١٨,١	٥٦,٧	٥,٨	١٩,٤
أرمانية	٢٦,٤	٤٥,٦	٨,٢	١٩,٨
إمليط	٤٦,٧	٤٣,٣	٤,٢	٥,٨
جزيرة نكلا	٦٢,٢	٣٧,٨	٠	٠
منية بني منصور	٤١,١	٥٤,٨	٢,٣	١,٨
جنبواي	٣٥,٦	٤٤,١	٧,٢	١٣,١
شبرا فارس	٢٣,٣	٥٨,٩	٦,٧	١١,١
الحوالد	٢٤,٢	٧٢,٨	١,٧	١,٣
المتوسط	٤١,٣	٤٠,٣	٥,٦	١٢,٩

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- يتجلى التباين بين قرى مركز إيتاي البارود من حيث المسافة، وبين محل إقامة العُملاء، وأقرب مكتب بريد، إذ أكد ما يزيد على خمس جُملة عينة الدراسة من قُرب محل إقامتهم من مكاتب البريد، يتصدرها عُملاء مكتبي بريد جزيرة نكلا ونكلا العنب بما يزيد على ثلاثة أخماس عينتها لكل منهما، وسبب ذلك قصر المسافة المقطوعة إليها، والتي لا تتجاوز ٢ كم، في حين تذيلتها عينة عُملاء مكتب بريد النبيرة، بما يقل قليلا عن خمس عينتها، ورُبما يفسر ذلك تردد سكان ناحيتي البهي، وجعيف على مكتب بريد النبيرة؛ لكونه أقرب المكاتب إليهما.

- أقر ما يزيد قليلاً على خُمسي عينة عُملاء مكاتب البريد بُعِد محل إقامتهم عن مكاتب البريد بما يتراوح بين ٢ كم، ٤ كم، تصدرتها عينة عُملاء مكتب بريد الخوالد بما يقل قليلاً عن ثلاثة أرباع عينتها، ويُرد ذلك إلى اتساع مساحة القرية، إضافة إلى اتساع مجال نفوذها، حيث تخدم ناحية كفر الغابة، والشعيرة، وزبيدة، وكنيسة الضهرية، والأطراف الجنوبية من ششت الأنعام، ومن ثم فمن المتوقع الزيادة الكبيرة في عدد عُملاء مكتب بريد الخوالد بمجرد الانتهاء من التجهيزات الخاصة به ودخوله في العمل بطاقة كاملة، في حين تنزيها مكتب بريد جبارس بما لا يتجاوز ١١.٣٪ من جملة عينة عملائه، حيث يخدم ناحيتي جبارس، والخماري، والأطراف الجنوبية من ناحية جعيف.

- تراجع نسبة عينة عُملاء مكاتب البريد التي تبعد محل إقامتهم عن مكتب البريد بنحو ٦ كم فأكثر، وبلغت أعلاها بمكتب بريد معنيا بما يزيد على رُبع جملة عينتها؛ لاتساع مساحة الناحية، إضافة إلى خِدْمَتها عديد من النواحي المجاورة مثل: كفر مندور، ورمسيس، وطلعت، وأبرك الحمام، والعيون، وقادوس، وكفر خليفة، وكفر السقا، والعوامر، وصافية، إذ لا يتوافر بها مكاتب للبريد، في حين بلغت أدناها بناحية الخوالد بما لا يتجاوز ١.٣٪ من جملة عينتها، مع ملاحظة اختفاء تلك الفئة من جزيرة نكلا؛ لمحدودية مساحتها.

- ضالّة نسبة عينة عُملاء مكاتب البريد، التي تبعد محل إقامتهم عن مكتب البريد بين ٤ كم، وأقل من ٦ كم، بما لا يتجاوز ٥.٦٪ من جملة عينة عُملاء المكاتب بريف المركز، تصدرها جبارس بما يزيد قليلاً على عُشر عينتها، وتنزيها الخوالد بما لا يتجاوز ١.٧٪ من جملة عينتها، مع ملاحظة اختفاء تلك الفئة من جزيرة نكلا.

وخلاصة القول إنه كلما اقترب مكتب البريد من محل الإقامة كلما زادت رغبة العملاء في التردد عليه، فقد تحققت علاقة ارتباط طردية قوية جدًا بين من يترددون على مكاتب البريد، والقرب من محل الإقامة، أكدها معامل ارتباط بيرسون بقيمة (٠.٩٨).

- المسافة المقطوعة من محل العمل إلى أقرب مكتب بريد:

تؤثر المسافة بين محل العمل ومكاتب البريد في اختيار العملاء لمكتب دون الآخر، فقد أظهرت الدراسة الميدانية تفاوتًا واضحًا بين عملاء المكاتب من حيث طول المسافة بين أقرب مكتب بريد، ومقر العمل (جدول ١٠)، إذ أقر ٣٨.٧٪ من جملة عينة العملاء على أن المسافة بين محل العمل وأقرب مكتب بريد لا تتعدى ٥ كم.

وقد أقر ٣٤.٣٪ من جملة عينة العملاء بأن المسافة تتراوح بين ٥ كم، لأقل من ١٠ كم، مع ملاحظة ضالة نسبة عينة العملاء التي يبعد فيها مقر العمل عن أقرب مكتب بنحو ١٥ كم فأكثر، بما لا يتجاوز ٥.٩٪ من جملة عينة العملاء، الأمر الذي يترتب عليه عزوف العملاء عن التعامل مع تلك المكاتب والبحث عن مكاتب أخرى أقرب وأكثر كفاءة، ويبرهن ذلك ثبوت علاقة ارتباط طردية قوية جدًا بين المسافة الأقل من ٢ كم ومقدار التردد على مكتب البريد، أكدها معامل ارتباط بيرسون بقيمة (٠.٩٦).

جدول (١٠) نسب عينة العُملاء وفق المسافة بين محل العمل وأقرب مكتب بريد

بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

المكتب	أقل من ٥ كم	من ٥ كم، لأقل من ١٠ كم	من ١٠ كم، لأقل من ١٥ كم	١٥ كم فأكثر
نكلا العنب	٢٩,٦	٥٧,٨	١١,٢	١,٤
صفط الحرية	٣٩,٥	٣٢,٧	١٨,٣	٩,٥
التوفيقية	٥٨,٥	١,٣	٣٣,٤	٦,٨
جبارس	١٨,٩	٥٣,٣	٢٦,٧	١,١
معنيا	٢٢,١	٣٤,٦	٢٨,٥	١٤,٨
الضهرية	٥٨,٧	٧,٢	٣١,٢	٢,٩
ششت الأنعام	٣٨,٤	٤٦,٧	٩,١	٥,٨
قليشيان	٣٨,٧	٣١,٤	٢٤,٢	٥,٧
النبرة	٤٦,٧	٢٦,٧	٢٦,٦	٠
أرماتية	٣٢,٦	٤٣,٦	١٤,٩	٨,٩
إمليط	٣٩,٨	٣٩,٨	١٨,٦	١,٨
جزيرة نكلا	٣٣,٣	٥٣,٣	١٢,١	١,٣
منية بني منصور	٣٩,٣	٣٢,٤	١٦,٩	١١,٤
جنبواي	٣٥,٩	٣٨,٢	١٤,٦	١١,٣
شبرا فارس	٥٣,٣	٣,٢	٣١,٨	١١,٧
الخواند	٣٣,٣	٤٦,٧	٢٠	٠
المتوسط	٣٨,٧	٣٤,٣	٢١,١	٥,٩

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

خامسًا: خصائص الرحلة والعُملاء ومستويات رضاهم

تُعد دراسة خصائص الرحلة والعُملاء ومستويات الرضا من الأمور المهمة، إذ إنها تُلقي الضوء على الفئات المستفيدة من الخدمات البريدية، وما ينطوي على ذلك من تحديد المشكلات التي تواجه العُملاء، ومن ثم الوقوف على إمكانية تحسين الخدمة، وتلبية احتياجات العُملاء بشكل مناسب.

١ - خصائص رحلة الوصول لمكاتب البريد :

تعد دراسة خصائص الرحلة على قدر كبير من الأهمية، لتأثيرها في تحديد مدى سهولة الاستفادة من الخدمات البريدية أو صعوبتها، ولتحديد أهم المعوقات التي تواجه العُملاء،

فقد حددت الهيئة القومية للبريد عديدًا من المعايير لاختيار مواقع مكاتب البريد، منها ضمان سهولة سرعة الوصول إلى موقع الخدمة وسهولتها بأقل مجهود ووقت وتكلفة، ويبدو التباين أكثر وضوحًا بين عملاء مكاتب البريد من حيث وسيلة النقل المستخدمة، وزمن الوصول وتكلفة الانتقال إلى مكتب البريد، وهو ما يُمكن إبرازه فيما يلي :

أ - وسيلة النقل :

لنقل أهمية كبيرة عند دراسة الاتصال البريدي لأنه في حقيقته ينقل الرسائل من مكان إلى آخر مع توافر الأمان والسرية^(٤٢)، وكذلك التيسير على المواطنين في الحصول على الخدمة، وتتباين قُرى مركز إيتاي البارود من حيث وسيلة النقل المستخدمة (جدول ١١)، والتي تعكس مدى سهولة الوصول إلى مكاتب البريد، وتتفاوت عينة الدراسة في وسيلة الوصول لمكتب البريد، وذلك وفقًا للحالة الاقتصادية للعميل، والمسافة بين المسكن، ومكتب البريد، وسن العميل، وذلك على النحو التالي:

- مثلت الدراجة البخارية ذات العجلات الثلاث "التوكتوك" الوسيلة الأكثر استخدامًا في الذهاب لمكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود، إذ استحوذت على أكثر من خُمسي جملة عينة العملاء في ريف المركز، ويُبرز ذلك أنها الوسيلة الأكثر انتشارًا بريف المركز، حيث يتم إيصال العميل حتى مكتب البريد، وليس على مسافة منه، بسبب بُعد عديد من مكاتب البريد عن مواقف سيارات الأجرة وخطوطها، مع ملاحظة استيلاء عملاء مكتب بريد منية بني منصور على المركز الأول من حيث استخدام هذه الوسيلة بما يزيد على

^(٤٢) (محمد عبدالقادر شنیشن، ومرفت عبداللطيف غلاب، وإيمان فتحي عبداللا (٢٠١٤): جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز دمنهور باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية الآداب، العدد السابع والثلاثون، الجزء الثالث، جامعة بنها، يوليو، ص ١١٨١).

ثلاثة أخماس جملة عينة العُملاء، في حين جاء عُماء مكتب بريد التوفيقية في المركز الأخير بنحو خُمسي جملة عينة العُملاء.

جدول (١١) نسب عينة عُماء مكتب البريد وفقاً لوسيلة الوصول

في ريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

المكتب	التوكتوك	الأقدام	ميكروباس	الدراجة البخارية	أخرى
نكلا العنب	٤٥,٤	٢٦,٣	٩,٢	١٥,٢	٣,٩
صفط الحرية	٣٩,٨	٣٠,٢	٢٠,٥	٩,٥	٠
التوفيقية	٢١,٣	٦٠,٣	١٥,٦	٢,٨	٠
جبارس	٤٦,٧	٢٠,١	٢٣,٤	٩,٨	٠
معنيا	٤١,٢	٣٠,٥	٢٦,٥	١,٨	٠
الضهرية	٥١,٣	٢١,٤	٢٥,٢	٢,١	٠
ششت الأنعام	٤٢,٩	٢٨,٦	١٤,٢	١٤,٣	٠
قليشيان	٣٣,٤	٤٩,٥	١٧,١	٠	٠
النبيرة	٥٤,٢	١٢,٣	٢٩,٤	٤,١	٠
أرمانية	٣٩,٢	٢٤,٧	٣٣,٦	٢,٥	٠
إمليط	٤٥,٣	٣٩,٢	١٥,٥	٠	٠
جزيرة نكلا	٣٣,٥	٥٩,٦	٢,٤	٤,٥	٠
منية بني منصور	٦٣,٥	٣٣,٦	٢,٩	٠	٠
جنبواي	٣٥,٣	٣٢,٢	٢٧,٨	٤,٧	٠
شبرا فارس	٣٨,٤	٣٣,١	٢٥,٣	٣,٢	٠
الخوالد	٥١,٦	٤٨,٤	٠	٠	٠
المتوسط	٤٢,٧	٣٤,٤	١٨	٤,٧	٠,٢

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية .

عدم استخدام أكثر من ثُلث جملة عينة العُملاء لوسيلة نقل للوصول إلى مكاتب البريد، حيث الذهاب سيراً على الأقدام، وربما يُفسر ذلك عدم حاجة البعض لاستخدام وسيلة

نقل، نظرًا لمحدودية مساحة الناحية، أو لقربه من مكتب البريد بها، إضافة إلى انخفاض متوسط الدخل للبعض الآخر.

استحوذت الحافلات الصغيرة "الميكروباس" على المركز الثالث بنسبة ١٨٪ من جملة عينة العملاء، وقد حقق مكتب بريد أرمانية أعلى نسبة استخدام لهذه الوسيلة، مع ملاحظة عدم استخدام عينة عملاء مكتب بريد الخوالد لها، وربما يرجع ذلك إلى محدودية مساحة الناحية، وارتفاع متوسط الدخل بها، ومن ثم يصل العملاء إلى المكتب إما سيرًا على الأقدام، أو باستخدام التوكتوك.

يستخدم نسبة ضئيلة من جملة عينة العملاء (٤.٧٪) الدراجة البخارية ذا العجلتين "المتوسيك" كوسيلة للوصول إلى مكاتب البريد، وتتدنى نسبة الوسائل الأخرى، إذ لا تتعدى ٠.٢٪.

ب - زمن الرحلة:

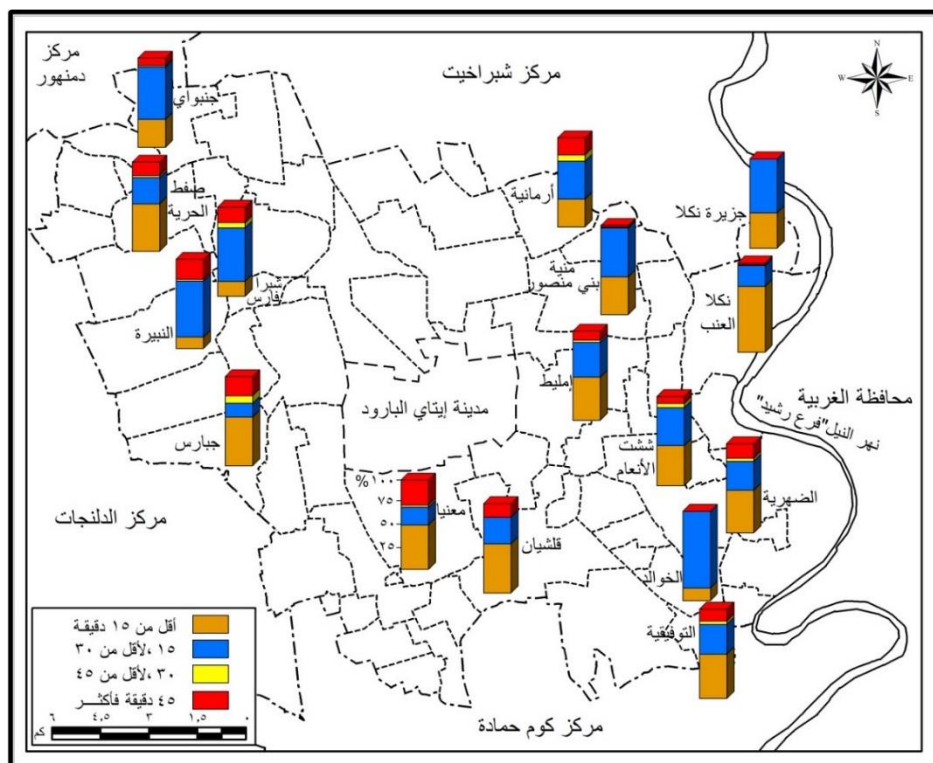
تتفاوت عينة عملاء مكاتب البريد من حيث الزمن المُستغرق في رحلة الوصول إلى المكتب، وذلك وفقًا لوسيلة النقل المستخدمة ومدى توافرها وتنوعها، ويُعد زمن الوصول مقياسًا لكفاءة الخدمة البريدية وباستقراء بيانات جدول (١٢)، وشكل (١٩) يتبين استغرق ما يزيد على خمسي جملة عينة العملاء للوصول إلى مكتب البريد بين ١٥ ، لأقل من ٣٠ دقيقة، الأمر الذي أكدته ٤٣.١٪ من جملة عينة العملاء بمكاتب البريد بريف المركز، وترتفع النسبة إلى ٦٢.٨٪ بمكتب بريد النبيرة، ليُرتب بذلك في المركز الأول لتلك الفئة، في حين يستغرق ٤١.٦٪ من جملة عينة العملاء ما يقل عن ١٥ دقيقة للوصول لمكتب البريد، يتصدرها عملاء مكتب بريد قرية نكلا العنب .

جدول (١٢) نسب عينة عُملاء مكاتب البريد وفقًا لزمن رحلة الوصول في ريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

المكتب	أقل من ١٥ دقيقة	١٥ دقيقة، لأقل من ٣٠ دقيقة	٣٠ دقيقة، لأقل من ٤٥ دقيقة	٤٥ دقيقة فأكثر
نكلا العنب	٧٣,٦	٢٣,٤	١,٢	١,٨
صفط الحرية	٥٣,٢	٢٩,٣	٢,٤	١٥,١
التوفيقية	٤٩,٧	٣٣,٢	٣,٩	١٣,٢
جبارس	٥٤,٧	١٥,٥	٨,٥	٢١,٣
معنيا	٤٩,٨	١٩,٨	٢,٥	٢٧,٩
الضهرية	٤٧,٨	٣٢,٦	٣,٤	١٦,٢
ششت الأنعام	٤٤,٩	٤٢,٥	٤,٧	٧,٩
قليشيان	٥٥,١	٢٩,٧	٠	١٥,٢
النبيرة	١٢,٨	٦٢,٨	١,٩	٢٢,٥
أرمانية	٣١,٢	٤٢,٥	٧,١	١٩,٢
إمليط	٤٨,٤	٣٩,١	٢,٤	١٠,١
جزيرة نكلا	٣٩,٦	٦٠,٤	٠	٠
منية بني منصور	٤٢,٣	٥٤,٨	١,٢	١,٧
جنبواي	٣١,٣	٥٨,٧	١,٤	٨,٦
شبرا فارس	١٦,٩	٥٩,٨	٥,٩	١٧,٤
الحوالد	١٤,٢	٨٥,٨	٠	٠
المتوسط	٤١,٦	٤٣,١	٢,٩	١٢,٤

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

جاءت فئة العُملاء الذين يستغرقون ٤٥ دقيقة فأكثر في المركز الثالث بنسبة ١٢.٤٪ من جملة عينة الدراسة، تصدرتها نسبة عُملاء مكتب بريد معنيا، ويبرر ذلك عدم توافر مكاتب بريد في نواحي جنوب غربي مركز إيتاي البارود، الأمر الذي يفرض على السكان السفر إلى خارج نواحيهم للاستفادة من الخدمات البريدية، مع ملاحظة انتقاء ظهور عُملاء ناحيتي جزيرة نكلا، والحوالد في تلك الفئة.



شكل (١٩) نسب عينة عُملاء مكاتب البريد وفقاً لزمن الوصول

بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

ج - تكلفة الوصول:

تبرز الدراسة الميدانية (جدول ١٣) أن ما يزيد على ثلث جملة عينة العُملاء يصلون إلى مكاتب البريد بدون تكلفة، حيث السير على الأقدام أو استخدام الدراجات الهوائية والدواب، وقد بات التفاوت أكثر وضوحاً بين النواحي، إذ ارتفعت هذه النسبة إلى ٦٠.٣٪ من جملة عينة عُملاء مكتب بريد التوفيقية، لتحل المركز الأول في تلك الفئة .

احتلت تكلفة الوصول عشرة جنيهاً فأكثر على المركز الثاني بنسبة ٣٣.٨٪ من جملة عينة عُملاء مكاتب البريد، وسبب ذلك استخدام الدراجة البخارية "التوكتوك"، والتي قد تصل تكلفتها في بعض الأحيان إلى عشرين جنيهاً فأكثر لبُعد المسافة، في حين احتلت فئة تكلفة الوصول أقل من خمسة جنيهاً المركز الثالث بنسبة ١٦.٦٪ من جملة

عينة العُملاء، وجاءت فئة تكلفة الوصول من خمسة جنيهات، لأقل من عشرة جنيهات في المركز الأخير، وعلة ذلك اعتمادهم على "التكتوك"، و"الميكروباس" في الوصول إلى المكاتب البريدية.

جدول (١٣) نسب عينة عُملاء مكتب البريد وفقًا لتكلفة رحلة الوصول

في ريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

المكتب	بدون تكلفة	أقل من ٥ جنيهات	٥ جنيه، لأقل من ١٠ جنيهات	١٠ جنيهات فأكثر
نكلا العنب	٣٠,٢	١٧,٣	١٣,٣	٣٩,٢
صفط الحرية	٣٠,٢	١٩,٣	١٥,٧	٣٤,٨
التوفيقية	٦٠,٣	٩,٨	١٢,٥	١٧,٤
جبارس	٢٠,١	٢١,٤	١٧,١	٤١,٤
معنيا	٣٠,٥	٢٣,٨	١٠,١	٣٥,٦
الضهرية	٢١,٤	١٨,٥	١٦,٩	٤٣,٢
ششت الأنعام	٢٨,٦	٢٢,٤	١٥,٩	٣٣,١
قليشيان	٤٩,٥	٨,٦	١٩,٤	٢٢,٥
النبيرة	١٢,٣	٣٣,٤	١٣,١	٤١,٢
أرمانية	٢٤,٧	٢٩,٤	١٦,٧	٢٩,٢
إمليط	٣٩,٢	١١,٣	١٧,٨	٣١,٧
جزيرة نكلا	٥٩,٦	٦,٥	٢٢,٣	١١,٦
منية بني منصور	٣٣,٦	٢,٥	٦,٣	٥٧,٦
جنبواي	٣٢,٢	١٩,٤	١٧,١	٣١,٣
شبرا فارس	٣٣,١	٢١,٤	١٣,٤	٣٢,١
الحوالد	٤٨,٤	٠	١٢,١	٣٩,٥
المتوسط	٣٤,٦	١٦,٦	١٥	٣٣,٨

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

٢ - خصائص عُملاء مكاتب البريد:

تظهر العلاقة بين خصائص المترددين على مكاتب البريد، وكثير من الظواهرات والنتائج المرتبطة بالحصول على الخدمة، الفئات المستفيدة لهذه الخدمة، ومن ثم تقوم المؤسسات بتحديد أهدافها التنموية وفقًا لتلك الخصائص، لذا سيتم دراسة خصائص عُملاء مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود على النحو التالي:

أ - الخصائص السكانية:

تبرز التباين في التركيب النوعي، والعمرى لعملاء مكاتب البريد كما يلي:

- التركيب النوعي:

يُظهر التركيب النوعي التباين في مدى استفادة الجنسين من خدمات البريد، وتباين حاجاتهم لها، وأسباب هذا التباين ونتائجه، وقد أبرزت الدراسة تفوق عينة الذكور مقارنة بالإناث، إذ بلغت نسبتهم ٦١.٤٪ من جملة عينة العملاء، ويُرد ذلك إلى قدرة الذكور على تحمل الأعباء، وخروجهم للعمل في الوقت الذي تتشغل فيه الإناث بالأعمال المنزلية.

- التركيب العمري:

يُعد التركيب العمري من خصائص عملاء البريد المهمة، حيث تبرز متطلبات الخدمات والتخطيط لها، وقد أظهرت الدراسة التفاوت الواضح في التركيب العمري لعينة عملاء مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود، ومن استقراء جدول (١٤)، وشكل (٢٠)، يُمكن تسجيل النتائج التالية:

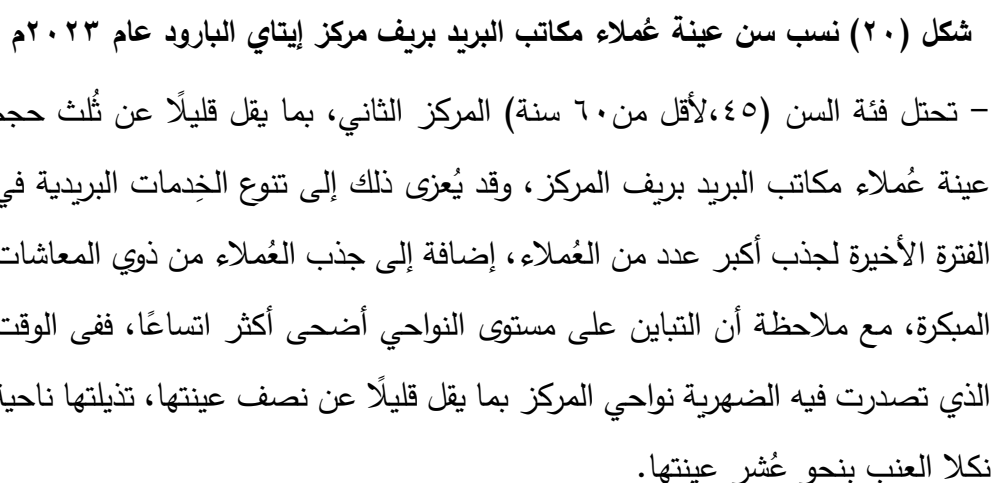
جدول (١٤) نسب عينة عُملاء مكتب البريد وفقًا للسنة

في ريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

المكتب	أقل من ١٥ سنة	١٥ سنة، لأقل من ٣٠	٣٠ سنة، لأقل من ٤٥	٤٥ سنة، لأقل من ٦٠	٦٠ سنة فأكثر
نكلا العنب	٠	١٨,٢	٥٤,٧	١٠,٦	١٦,٥
صفط الحرية	٠	٧,٤	٣٥,٢	٤١,٣	١٦,١
التوفيقية	٠	١٦,٤	٢٨,١	٣٩,١	١٦,٤
جبارس	٠	٧,٢	٣٧,٣	٤١,٢	١٤,٣
معنبا	٠	٢,٨	٥٦,٧	٢١,٤	١٩,١
الضهرية	٠	١٠,٧	٢١,٨	٤٩,٣	١٨,٢
ششت الأنعام	٠	٣٩,٢	٤٣,٦	١٢,١	٥,١
قليشيان	٠	٣٤,٦	٢٩,٢	٢٥,٤	١٠,٨
النيرة	٠	٦,٧	٣٣,٣	٤٦,٧	١٣,٣
أرمانية	٠	٤٥,١	٣٤,٢	١٥,٤	٥,٣
إمليط	٠	١٣,٣	١٣,٣	٦٠,١	١٣,٣
جزيرة نكلا	٢	١٤,١	٣٧,٦	٣٩,٢	٧,١
منية بني منصور	٠	٢٦,٤	٤٣,٣	١٩,١	١١,٢
جنبواي	٠	١٤,٢	٥٣,٢	٢١,٣	١١,٣
شبرا فارس	٠	٢٠,١	٣٣,٦	٣٤,٢	١٢,١
الحوالد	٠	١٥,٤	٢٦,٣	٣١,٢	٢٧,١
المتوسط	٠,١	١٨,٢	٣٦,٣	٣١,٩	١٣,٦

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- تستأثر فئة السن (٣٠، لأقل من ٤٥ سنة) بما يزيد على ثلثي حجم عينة عُملاء مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود؛ لتعتلي بذلك المركز الأول بين الفئات العمرية، ومرد ذلك إلى توفير الدولة معاش تكافل وكرامة لغير القادرين، إضافة إلى أنها الفئة الأكثر احتياجًا للخدمات البريدية المتنوعة، وقد أضحت التفاوت أكثر سطوعًا في حجم عينة المنتمين لهذه الفئة بنواحي المركز؛ لتتصدرها معنبا بنسبة ٥٦.٧% من جملة عينة عُملاء مكتب بريد معنبا، وتتذيّلها إمليط بنسبة ١٣.٣% من جملة عينة عُملاء مكتب بريد إمليط .



- ۲۴۶ -

البريدية، الأمر الذي يترتب عليه الاستفادة من أبنائهم في قضاء متطلباتهم من المكاتب البريدية، مع ملاحظة التباين بين نواحي المركز فقد تصدرتها أرمانية، وتذيلتها معنيا.

- انخفاض نسبة كبار السن (٦٠ سنة فأكثر)، ويُنسب ذلك إلى أنهم أقل الفئات قدرة على الحركة، كما أنها الفئة التي ترتفع بها نسبة الأمية، ومن ثم يخشى كثير من الأبناء على آبائهم من عمليات النصب والسرقة، فيقوموا بإنهاء متطلباتهم بدلاً منهم، فمعظم هذه الفئة من أصحاب المعاشات، ويتباين نصيب كل ناحية، إذ استأثرت الخوالد بما يزيد على رُبع عينتها، وتذيلتها ششت الأنعام بنسبة ٥.١٪ من جملة حجم عينتها.

- بدهي أن تتضاءل نسبة فئة صغار السن (أقل من ١٥ سنة)، إذ لم تتجاوز ٠.١٪ من جملة حجم عينة عُملاء مكاتب البريد، ويرجع ذلك إلى عدم ملائمة طبيعة هذه الخدمة، والخاصة بالتعاملات المالية مع هذه الفئة العمرية الصغيرة، لذلك اقتضت على شراء الطوايع والاستثمارات، وهو نادراً ما يحدث، لذلك اقتضت على مكتب بريد جزيرة نكلا .

ب - الخصائص الاقتصادية :

تدل الخصائص الاقتصادية لعُملاء مكاتب البريد على تحديد أهداف التردد عليها ودوافعها ، وقد أبرزت الدراسة التباين في الخصائص الاقتصادية بين أفراد العينة في مكاتب بريد ريف مركز إيتاي البارود، على النحو الآتي:

- الحالة العملية:

تُشير الحالة العملية لأفراد عينة عُملاء مكاتب البريد إلى ضرورة استخدامهم لخدمات معينة، مع رصدها جانب من حالتهم الاقتصادية، ومن ثم فدراسة الحالة العملية لعُملاء مكاتب البريد تُعد من العوامل المهمة المؤثرة في استخدام الخدمات البريدية، وتُشير أرقام

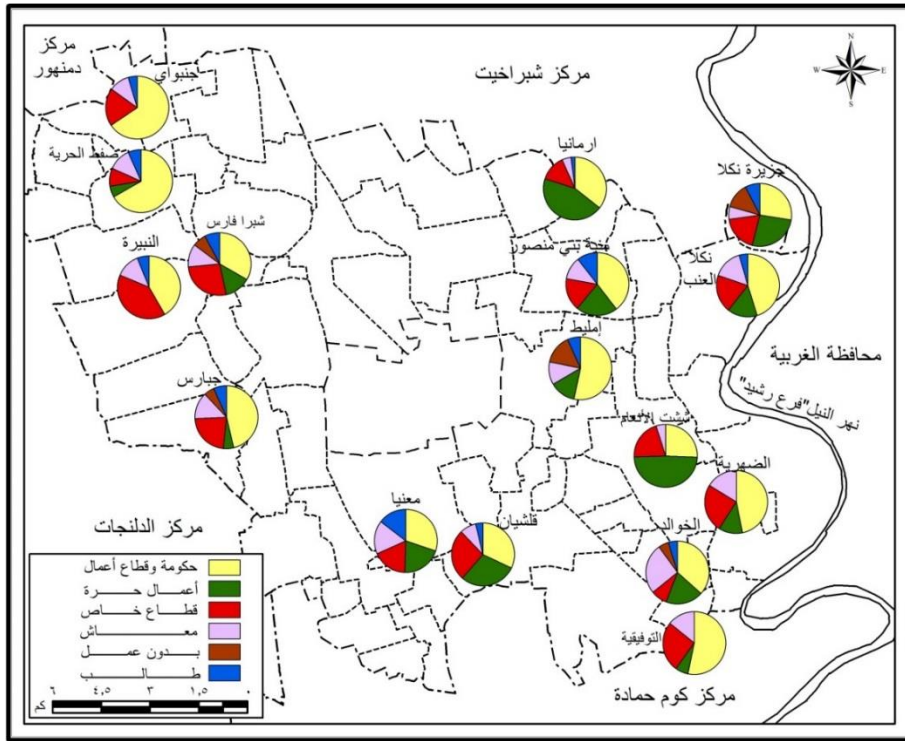
جدول (١٥) وشكل (٢١) إلى انتشار استخدام مكاتب البريد بين قطاعات المهن كافة، ومن تحليلها يُمكن تسجيل الملاحظات الآتية:

جدول (١٥) نسب عينة عُملاء مكاتب البريد وفقاً للقطاع الوظيفي

في ريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

المكتب	حكومة وقطاع أعمال	قطاع خاص	أعمال حرة	بالمعاش	طالب	بدون عمل
نكلا العنب	٤٥,٢	١٩,٦	١٥,٤	١٥,٤	٤,٤	٠
صفط الحرية	٦٦,٧	٩,١	٥,٨	١١,٧	٦,٧	٠
التوفيقيّة	٥٣,٣	٢٥,٩	٦,٦	١٤,٢	٠	٠
جبارس	٤٦,٣	٢٢,٧	٥,٣	١٣,٧	٦,٧	٥,٣
معنيا	٣٠,٢	١٧,٧	٢٠,٣	١٧,٢	١٤,٦	٠
الضهرية	٤٦,٧	٢٤,٨	١٢,٣	١٦,٢	٠	٠
ششت الأنعام	٢٥,٦	٢٠,٦	٤٨,٩	٤,٩	٠	٠
قليشيان	٣٢,١	٢٦,٤	٢٩,٤	٨,٢	٣,٩	٠
النبيرة	٤١,٦	٣٩,٧	٠	١٢,٦	٦,١	٠
أرمانيّة	٣٥,٦	١٣,٤	٤٤,٣	٤,٧	٢	٠
إمليط	٥٣,٣	٠	١٣,٣	١١,٧	٦,٧	١٥
جزيرة نكلا	٢٧,٦	١٨,٧	٢٦,٤	٦,٧	٧,٧	١٢,٩
منية بني منصور	٣٩,٦	١٦,٨	٢١,٤	١١,٦	١٠,٦	٠
جنبواي	٦٥,٥	١٩,٤	٠	١٠,٤	٤,٧	٠
شبرا فارس	٣٣,٣	٢٦,٩	١٣,٣	١١,٨	٧,٨	٦,٩
الخواند	٣٦,٦	٨,٣	١٩,٣	٢٥,٨	٤,٦	٥,٤
المتوسط	٤٢,٥	١٩,٤	١٧,٦	١٢,٣	٥,٤	٢,٨

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



شكل (٢١) نسب عينة عُملاء مكاتب البريد وفقاً للقطاع الوظيفي في ريف مركز إيتاي البارود
عام ٢٠٢٣ م

- تصدر العاملون في الحكومة وقطاع الأعمال عينة عُملاء مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود، بما يزيد قليلاً على خُمسي حجم عينة العُملاء، ويُعزى ذلك إلى أنهم الفئة الأكثر احتياجاً للخدمات البريدية، مع ملاحظة ارتفاع نسبتها في مكتب بريد جنوباي بما يقرب من ثلثي جملة عينتها؛ لتحتل مكان الصدارة بين نواحي المركز، في حين تذيلتها جزيرة نكلا بما يزيد على رُبع جملة عينتها.

- استحوذ فئة العاملين بالقطاع الخاص على المركز الثاني بنحو خُمس جملة عينة العُملاء، تلاها فئة العاملين بقطاع الأعمال الحرة، والتي رُتبت في المركز الثالث بما يزيد على سُدس جملة عينة الدراسة.

- احتلال فئة بالمعاش المركز الرابع بنحو ثمن جملة عينة الدراسة، ويُفسر ذلك ترددهم على المكاتب البريدية شهريًا للحصول على المعاش، وقد أضحى التباين في حجم عينة العُملاء أكثر جلاء على مستوى النواحي، إذ لوحظ ارتفاع نسبتهم في مكتب بريد الخوالد بما يزيد على رُبع عينتها؛ لزيادة أعداد العاملين بالقطاع الحكومي ممن بلغوا سن المعاش، وانخفاضها بمكتب بريد أرمانية بما لا يتجاوز ٤.٧٪ من عينتها، وسبب ذلك زيادة العاملين بحرفة الزراعة وقطاع الأعمال الحرة والقطاع الخاص.

- احتلت فئة الطلاب المركز الخامس بنسبة ٥.٤٪ من جملة عينة الدراسة، ويُعزى ذلك إلى عدم توافر مكاتب بريد بكل قُرى المركز، ومن ثم عدم قُدرة الطلاب من فئة صغار السن على التنقل لمسافات بعيدة بين القُرى، إضافة إلى اقتصار تعاملات الطلاب على سداد الرسوم الدراسية أو شراء الطوابع، وقد بلغت النسبة أقصاها في مكتب بريد معنيا بنسبة ١٤.٦٪ من جملة عينتها، في حين بلغت أدناها في مكتب بريد أرمانية (٢٪).

- جاءت فئة (بدون عمل) وهم السكان في سن العمل ويبحثون عنه في المركز الأخير بما لا يتجاوز ٢.٨٪ من جملة عينة العُملاء، مع ملاحظة اقتصار هذه الفئة على خمس نواح متمثلة في: إمليط، وجزيرة نكلا، وشبرا فارس، والخوالد، وجبارس .

- متوسط الدخل الشهري:

كشفت الدراسة الميدانية عن تفاوت واضح في متوسط الدخل الشهري لعينة عُملاء مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود (جدول ١٦، وشكل ٢٢)، وينسب ذلك إلى تباين التركيب العُمري والنوعي والمهني، ومن ثم فإن مستوى الدخل يُمثل انعكاسًا للمستوى الاقتصادي لعينة العُملاء، حيث يُظهر الخِدِمت التي يحتاجونها، الأمر الذي بات أكثر سطوعًا، فقد تبين أن أكثر من خُمسي جملة عينة العُملاء يتراوح دخلهم الشهري بين ٣٠٠٠ جنيه، لأقل من ٦٠٠٠ جنيه، لتصبح هذه الفئة الأكثر انتشارًا بين فئات الدخل

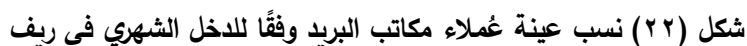
الشهري، الأمر الذي يبرر سيادة فئة العاملين بالقطاع الحكومي وقطاع الأعمال العام، إذ يُلاحظ التقارب الشديد بين نسبتيهما، وقد كان ذلك أكثر وضوحاً في مكتب بريد جنبواي، حيث ارتفع متوسط الدخل الشهري لأكثر من نصف حجم عينته، وقلّما انخفضت النسبة في مكتب بريد ششت الأنعام إلى أقل من ثلث حجم عينته.

جدول (١٦) نسب عينة عملاء مكتب البريد وفقاً لمتوسط الدخل الشهري

في ريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

المكتب	أقل من ٣٠٠٠	٣٠٠٠، لأقل من ٦٠٠٠	٦٠٠٠، لأقل من ٩٠٠٠	٩٠٠٠ فأكثر
نكلا العنب	٢٥,٣	٤٧,٢	٢٥,٦	١,٩
صفط الحرية	٢٦,٧	٣٧,٣	٣٣,٣	٢,٧
التوفيقيّة	٢٦,٩	٣٨,٢	٣١,٤	٣,٥
جبارس	١٩,٣	٤٣,٨	٣٢,٥	٤,٤
معنيا	٢٨,٧	٣٨,٩	٣١,١	١,٣
الضهرية	٢٢,٤	٤١,١	٣٣,٦	٢,٩
ششت الأنعام	٢١,٧	٢٨,٢	٤٨,٦	١,٥
قليشيان	١٧,٢	٣٥,٤	٣٦,١	١١,٣
النبيرة	٣١,٣	٣٦,٤	٣١,٢	١,١
أرمانية	٢٦,٥	٣٦,٦	٣١,٢	٥,٧
إمليط	٢٦,١	٤٨,٧	٢٥,٢	٠
جزيرة نكلا	٣١,٩	٤٩,١	١٨,١	٠,٩
منية بني منصور	٢١,٩	٤٦,٣	٢٥,٩	٥,٩
جنبواي	١٨,٤	٥٧,٦	٢٢,٣	١,٧
شبرا فارس	٢٢,٥	٤٨,٩	٢٦,٧	١,٩
الحوالد	٢٩,٣	٤١,٦	٢٦,٧	٢,٤
المتوسط	٢٤,٨	٤٢,٢	٣٠	٣,١

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



وجاءت فئة الدخل (٦٠٠٠، لأقل من ٩٠٠٠ جنيه) في المركز الثاني، إذ تعدى نصيبها أكثر من رُبع جملة عينة الدراسة، وقد بدى التشتت أكثر وضوحًا بين المكاتب بالمركز، ففي الوقت الذي تصدر فيه مكتب بريد قليشيان بأكثر من ثُلث جملة عينته، سجل مكتب بريد جزيرة نكلا أدناه بما لا يتجاوز خُمس عينته.

وشكلت فئة الدخل (أقل من ٣٠٠٠ جنيهًا) المركز الثالث بما يقل قليلاً عن رُبع حجم عينة عُملاء مكاتب البريد بالمركز، وتصل أقصاها بين عُملاء مكتب بريد جزيرة نكلا بما يقل قليلاً عن ثُلث حجم عينة المكتب، في حين بلغت أدناها بين عُملاء مكتب بريد قليشيان، بما يزيد قليلاً عن سُدس حجم عينة المكتب.

ويلاحظ تراجع فئة أصحاب الدخول (٩٠٠٠ جنيتهاً فأكثر) إلى المركز الأخير، وبنسبة ضئيلة للغاية لم تتجاوز ٣.١٪ من جملة عينة عملاء المكاتب البريدية بريف المركز، وتدور النسبة حول متوسطها بجميع المكاتب، وإن ارتفعت بشكل ملحوظ في مكتب بريد قليشيان (١١.٣٪)، في حين انخفضت بمكتب بريد النيرة (١.١٪)، الأمر الذي يُشير إلى تواضع مستوى الدخول بين سكان ريف المركز، بسبب ارتفاع نسبة العاملين بالزراعة، إضافة لتسوية بعض العملاء العاملين بالقطاع الخاص والحكومي معاشهم مبكرًا .

٣ - مستويات رضا عملاء مكاتب البريد :

يُعد مستوى رضا عملاء مكاتب البريد عن الخدمات المقدمة انعكاسًا لمدى كفاءة الخدمة البريدية بها^(٤٣)، فمستويات رضا عملاء مكاتب البريد تُشير إلى دلالات مهمة عن الخدمات المقدمة بها، والكيفية التي يتم تقديمها، إضافة إلى الوقوف على المشكلات التي تواجه العملاء، فضلًا عن إعطائها توقعًا لمستقبلها.

ويُقصد بمفهوم إرضاء العميل بأنه قد تلقى الخدمة التي توقعها أو خدمة تفوق توقعاته^(٤٤)، ومن ثم فالرضا ينتج من إشباع دافع أو تحقق هدف يُسعى إليه، وقد أظهرت الدراسة تباينًا واضحًا في مستويات رضا عملاء مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود (جدول ١٧، شكل ٢٣)، وهو مايمكن عرضه على النحو التالي:

(٤٣) عبداللطيف محمد أحمد حسين (٢٠٢١): التقييم الجغرافي لكفاية الخدمات البريدية في مركز نجع حمادي ، مجلة كلية الآداب بقنا، المجلد ٥٣، العدد الأول، جامعة جنوب الوادي ، يوليو، ص ١٩٢٤.

(٤٤) محمد عبدالرحمن إسماعيل، وطارق حسن محمد الأمين (٢٠٠٨): تأثير المتغيرات الشخصية في مستويات رضا العملاء دراسة تطبيقية على الخدمات البريدية بمدينة الرياض، كلية الآداب، المجلد ٣٠، العدد ١١٣، جامعة الملك سعود، يونيو، ص ١٢٨.

أ - مستويات الرضا عن درجة إلتزام العاملين :

أبرزت الدراسة تشابه مستويات رضا العُملاء عن درجة إلتزام العاملين بمكاتب البريد بريف المركز، إذ أجمع ٩٨.٥٪ من جملة عينة العُملاء عن رضاهم عن التزّام العاملين بالمكاتب، مع ملاحظة تمثيل متوسط هذه النسبة في مكاتب البريد جميعها بريف المركز.

ب - مستويات الرضا عن مساحة المكتب:

أكد ما يقرب من خُمسي عينة الدراسة عدم رضاهم عن مساحة مكاتب البريد التي يتعاملون معها، وقد بدا التفاوت في نواحي المركز ساطعاً، ففي الوقت الذي زادت فيه النسبة بمكتب بريد منية بني منصور لأكثر من تسعة أعشار جملة عينتها؛ لتسجل بذلك أقل مكتب بريد بريف المركز رضا عن مساحته، والتي لم تتجاوز ٢٨ م^٢، في حين أكدت جملة عينة العُملاء بناحيتي شُبرا فارس، ونكلا العنب رضاهم عن مساحة المكتب البريدي بكلٍ منهما، والتي بلغت ١٥٠ م^٢، ١٤٠ م^٢ لكلٍ منهما على الترتيب.

جدول (١٧) نسب عينة عُلماء مكاتب البريد وفقاً لمستويات رضاهم في ريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

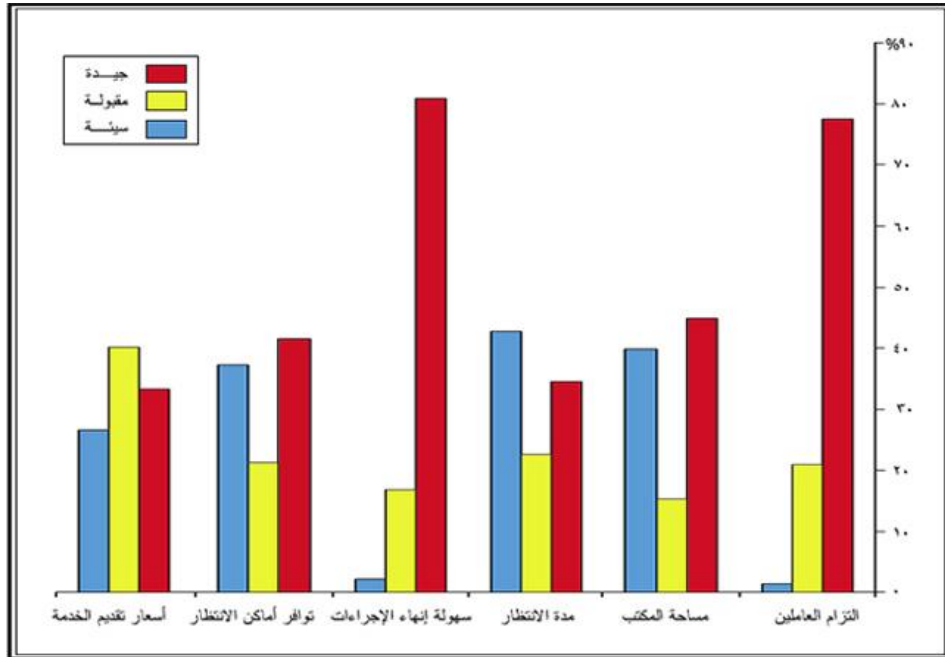
المكتب	درجة التزام العاملين			مساحة المكتب			مدة الانتظار قبل الحصول على الخدمة			سهولة إنهاء الإجراءات			توافر أماكن الانتظار			أسعار تقديم الخدمة		
	جيدة	مقبولة	سيئة	جيدة	مقبولة	سيئة	جيدة	مقبولة	سيئة	جيدة	مقبولة	سيئة	جيدة	مقبولة	سيئة	جيدة	مقبولة	سيئة
نكلا العنب	٦٣,٢	٣٣,٥	٣,٣	٧٨,٦	٢١,٤	٠	٦٩,٨	١٩,١	١١,١	٦٦,٥	٢٩,٣	٤,٢	٨١,٣	١٨,٧	٠	٣٢,٦	٤٧,٢	٢٠,٢
صفط الحرية	٦٨,٩	٣٠,٢	٠,٩	١٣,٥	٥٤,٧	٣١,٨	٦٣,٣	٢٦,٩	٩,٨	٨٣,٣	١٣,٩	٢,٨	١١,٤	٦١,٢	٢٧,٤	٤٩,٢	٣٧,١	١٣,٧
التوفيقية	٧٧,٨	٢١,١	١,١	١٦,٤	٣٩,٧	٤٣,٩	٢٥,٤	٤٣,٢	٣١,٤	٨٦,٤	١٢,٣	١,٣	٩,٧	٣٥,٨	٥٤,٥	٢٩,٤	٣٦,٢	٣٤,٤
جبارس	٦٧,٣	٣٢,٣	٠,٤	٥,٤	٣٢,١	٦٢,٥	١٦,٧	٤٦,١	٣٧,٢	٧٨,٦	١٩,٦	١,٨	٦,٧	٤١,١	٥٢,٢	٣٧,٤	٤١,٨	٢٠,٨
معنيا	٨٣,٤	١٦,٤	٠,٢	٨٨,٢	١,٤	١٠,٤	٣٨,٨	٢٤,٩	٣٦,٣	٨٨,٢	١٠,٩	٠,٩	٧٩,٧	٩,٢	١١,١	٣١,٣	٣٩,٦	٢٩,١
الضهرية	٧٨,٥	١٩,٣	٢,٢	٨٩,٦	٢,٣	٨,١	٤١,٣	٢٢,٦	٣٦,١	٨١,٣	١٧,٦	١,١	٥٦,٥	١١,٣	٣٢,٢	٣٨,٩	٤٦,٩	١٤,٢
ششت الأنعام	٨١,٤	١٧,٢	١,٤	٩,٤	٢١,٢	٦٩,٤	١٠,٧	٢٩,٤	٥٩,٩	٨٥,٢	١٣,٢	١,٦	١١,٥	١٨,٦	٦٩,٩	٥٣,٥	٢١,١	٢٥,٤
قليشيان	٧٩,٤	١٩,٤	١,٢	٨٧,٦	٢,٢	١٠,٢	٣٥,٦	١٧,٦	٤٦,٨	٨٤,٧	١٣,٨	١,٥	٧٩,٤	١٣,٨	٦,٨	٤٣,٢	٣٩,١	١٧,٧

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

تابع: جدول (١٧) نسب عينة عُملاء مكاتب البريد وفقاً لمستويات رضاهم في ريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣ م

المكتب	درجة التزام العاملين			مساحة المكتب			مدة الانتظار قبل الحصول على الخدمة			سهولة إنهاء الإجراءات			توافر أماكن الانتظار			أسعار تقديم الخدمة		
	جيدة	مقبولة	سيئة	جيدة	مقبولة	سيئة	جيدة	مقبولة	سيئة	جيدة	مقبولة	سيئة	جيدة	مقبولة	سيئة	جيدة	مقبولة	سيئة
النبيرة	٦٨,٧	٢٩,٥	١,٨	١,٢	٣,٦	٩٥,٢	٩,٥	١٦,٣	٧٤,٢	٧١,١	٢٦,٣	٢,٦	٤,٧	٩,٦	٨٥,٧	٢٨,٦	٢٩,٩	٤١,٥
أرمانية	٨٧,٩	١١,٣	٠,٨	٨٣,٧	٥,١	١١,٢	٤٣,٣	٢٦,٦	٣٠,١	٨٣,٨	١٥,١	١,١	٤٦,٢	١٨,٦	٣٥,٢	٣٤,١	٣٢,١	٣٣,٨
إمليط	٧٦,٥	٢١,٤	٢,١	٢,٦	٩,٦	٨٧,٨	٢٩,٨	٢٦,٣	٤٣,٩	٧٨,٢	١٨,٣	٣,٥	٢٨,١	٣٥,٢	٣٦,٧	١٩,٣	٥٦,٢	٢٤,٥
جزيرة نكلا	٨٢,٤	١٦,٧	٠,٩	١,٨	٢١,٦	٧٦,٦	٧,٤	١٥,٧	٧٦,٩	٨٧,٣	١٠,٨	١,٩	٥,٩	٢٢,٨	٧١,٣	١٣,٢	٣٢,٢	٥٤,٦
منية بني منصور	٨٨,٧	١٠,٢	١,١	٠	٤,٦	٩٥,٤	٤,٣	٩,٤	٨٦,٣	٨٢,٤	١٥,٥	٢,١	٠	١٠,١	٨٩,٩	٣٦,٣	٣٦,٤	٢٧,٣
جنبواي	٦٤,٥	٣٢,٢	٣,٣	٦٩,٦	١٩,٨	١٠,٦	٤٣,٢	١٨,٧	٣٨,١	٦٣,٣	٣٢,٦	٤,١	٧٢,٢	٢١,٣	٦,٥	١٨,٦	٥٧,٤	٢٤
شبرا فارس	٨٥,٣	١٣,١	١,٦	١٠٠	٠	٠	٥٧,٤	١١,٥	٣١,١	٨٧,١	١١,٨	١,١	٩٦,٣	٣,٧	٠	٣١,٢	٤١,٢	٢٧,٦
الحوالد	٨٧,٣	١١,٣	١,٤	٧١,٣	٥,٥	٢٣,٢	٥٦,٨	٨,٦	٣٤,٦	٨٦,٣	٩,٦	٤,١	٧٤,٩	٧,٣	١٧,٨	٣٦,٧	٤٧,٣	١٦
المتوسط	٧٧,٦	٢٠,٩	١,٥	٤٤,٩	١٥,٣	٣٩,٨	٣٤,٦	٢٢,٧	٤٢,٧	٨٠,٩	١٦,٩	٢,٢	٤١,٥	٢١,٢	٣٧,٣	٣٣,٣	٤٠,١	٢٦,٦

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.



شكل (٢٣) مستويات رضا عينة عُملاء عن مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود

عام ٢٠٢٣ م

ج - مستويات الرضا عن مدة الانتظار قبل الحصول على الخدمة:

ترتبط مدة انتظار العُملاء قبل الحصول على الخدمة بعاملين رئيسيين أحدهما يختص بعدد العاملين، ويتعلق الآخر بعدد العُملاء، فكلما زاد عدد العُملاء وقل عدد العاملين أدى ذلك إلى طول فترة الانتظار قبل الحصول على الخدمة، ومن ثم زيادة الازدحام على المكتب، الأمر الذي يجعل العميل غير راضٍ، وقد تفاوتت مستويات رضا عينة العُملاء عن مدة انتظارهم للحصول على الخدمة، لتبلغ أقصاها في عينة عُملاء صفط الحرية بما يزيد على تسعة أعشار جملة عينتها، في حين بلغت أدناها في عينة عُملاء منية بني منصور، إذ لم تتجاوز سُبُع عينتها، ويُفسر ذلك محدودية مساحة مكتب البريد، ومن ثم عدم توفر أماكن للانتظار، مع قلة أعداد العاملين بالمكتب.

د - مستويات الرضا عن سهولة إنهاء الإجراءات:

تتفاوت آراء عينة عملاء مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود حول رضاهم عن سهولة إنهاء الإجراءات، الأمر الذي أفرز رضا ٩٧.٨٪ من جملة عينة العملاء عنها، وبلغ مستوى الرضا أقصاه بمكتب بريد معنيا (٩٩.١٪ من جملة عينته)، وأدناه بمكتب بريد نكلا العنب (٩٥.٨٪ من جملة عينته) .

هـ - مستويات الرضا عن توافر أماكن الانتظار:

أسفرت الدراسة عن رضا ما يزيد على ثلاثة أخماس جملة عينة عملاء مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود عن توافر أماكن للانتظار لحين الحصول على الخدمة المطلوبة، تصدرتها عينة عملاء مكتبي بريد نكلا العنب، وشبرا فارس بجملة عينتها، في حين تذيلتها عينة عملاء مكتب بريد منية بني منصور بنحو عُشر عينتها، مما يُشير إلى ارتباط توافر أماكن للانتظار بمساحة المكتب، إذ ثبت علاقة طردية قوية جدًا بينهما، أكدها معامل ارتباط بيرسون بقيمة (٠.٩).

و - مستويات الرضا عن أسعار تقديم الخدمة:

أظهرت الدراسة أن نحو ثلاثة أرباع جملة عينة العملاء راضون عن أسعار تقديم الخدمة، إذ أكد ما يزيد على أربعة أخماس عينة مكتب بريد صفط الحرية على رضاهم عن أسعار تقديم الخدمة، ليحتل مكان الصدارة بين مكاتب البريد بريف المركز، وربما يُفسر ذلك ارتفاع مستويات الدخل بين عملائه، في حين انخفضت النسبة إلى نحو خُمسي عينة مكتب بريد جزيرة نكلا، ويعود ذلك إلى انخفاض مستوى الدخل بين عملائه. فقد تحققت علاقة طردية قوية بين مستوى الدخل فئة (٦٠٠٠، لأقل من ٩٠٠٠ جنيه)، وإدلاء العملاء عن أسعار تقديم الخدمة بأنها جيدة، بقيمة (٠.٨٤)، مع ثبوت علاقة طردية قوية بين مستوى الدخل فئة (٣٠٠٠، لأقل من ٦٠٠٠ جنيه)، وإدلاء العملاء عن

أسعار تقديم الخدمة بأنها مقبولة، بقيمة (٠.٧٢٩)، أما ارتباط فئة الدخل (أقل من ٣٠٠٠ جنيه)، ورأي العملاء عن أسعار تقديم الخدمة بأنها سيئة، فقد سجلت علاقة ارتباط طردية متوسطة (٠.٦) .

سادسًا: مشكلات مكاتب البريد

يُعد الإلمام بالمشكلات التي تواجه عملاء مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود، والتغلب عليها له أثر فعال في شعور العملاء بجودة الخدمة وكفاءتها، ومن ثم خلق مستوى رضا عالٍ لديهم، وتتعدد مشكلات البريد بريف مركز إيتاي البارود، ويمكن دراستها من خلال الوقوف على أنماطها، وتحليلها الكمي على النحو الآتي:

١ - أنماط المشكلات:

لم يختلف عملاء مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود على أهمية الخدمات البريدية المقدمة، ويُعد ذلك نتيجة طبيعية ومنطقية لتنوع الخدمات وتطورها، إذ تحرص الهيئة القومية للبريد على استمرارية تطوير خدماتها بما يتناسب مع ثقافات وفئات المجتمع كافة؛ لتقديم خدمة بريدية مطورة تُرضي المستويات كافة، وبرغم ذلك فإن مكاتب البريد تواجه مشكلات عدة، تم رصدها من خلال الدراسة الميدانية، حيث أفادت بأن ما يزيد على ثلثي جملة عينة الدراسة تُعاني من عديد من المشكلات، والتي تتفاوت وتتباين في حدتها بين عملاء مكاتب البريد بريف المركز، وقد أفرزت الدراسة عن نوعين رئيسيين من المشكلات ، يُمكن تناولهما على النحو الآتي:

أ - مشكلات العملاء عن الخدمة المقدمة:

تبرز الدراسة تعدد مشكلات العملاء عن الخدمة المقدمة (جدول ١٨، شكل ٢٤) ، والمتمثلة في الآتي:

جدول (١٨) نسب مشكلات العملاء عن خدمات البريد المقدمة في ريف مركز إيتاي البارود

عام ٢٠٢٣ م

مكتب البريد	مشكلات العملاء عن الخدمة المقدمة				سوء معاملة العملاء
	طول فترة الانتظار	قلة كفاءة خدمة البريد السريع	عدم توفر صناديق البريد	عدم توفر الطوابع والاستمارات	
نكلا العنب	١١,٢	٤٧,٥	٨,٦	٣٠,٩	١,٨
صفط الحرية	١٠,٣	٥٩,٥	٧,٣	٢١,٦	١,٣
التوفيقية	٣٢,١	٣٦,٤	٢١,٣	٩,٣	٠,٩
جبارس	٣٨,٦	٢٨,٢	١٥,٢	١٧,٣	٠,٧
معنيا	٣٦,٥	٢٩,٣	١٧,٤	١٦,٧	٠,١
الضهرية	٣٥,٩	٣١,٥	١١,٣	١٩,٤	١,٩
ششت الأنعام	٦١,٣	٢,٣	١٩,٤	١٥,٢	١,٨
قليشيان	٤٧,٩	١١,٢	٣٤,٥	٥,٣	١,١
النبيرة	٧٤,١	١٠,٣	١٢,٦	١,٥	١,٥
أرمانية	٣١,٢	١٨,٩	٣٧,٤	١١,٦	٠,٩
إمليط	٤٢,٩	٢٢,٥	١٧,٩	١٤,٨	١,٩
جزيرة نكلا	٧٦,٩	٩,٣	٨,٤	٤,٧	٠,٧
منية بني منصور	٨٧,٦	٠,٧	٩,٧	٠,٩	١,١
جنبواي	٣٩,٢	٢٥,٨	٢١,٦	١٠,٣	٣,١
شبرا فارس	٣٢,٥	٢٧,٦	٣٥,٧	٢,٧	١,٥
الخوالد	٣٤,٩	٢٢,٩	٢٧,٦	١٣,٢	١,٤
المتوسط	٤٣,٣	٢٤	١٩,١	١٢,٢	١,٤

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- طول فترة الانتظار والزحام الشديد:

وقتما تعددت مشكلات العملاء عن الخدمة المقدمة، فإن طول فترة الانتظار قد سطعت بشكل جعلها الأكثر ظهوراً بين المشكلات كافة بما يزيد على خمسي جملة حجم عينة العملاء الذين يتعرضون لمشكلات بريف المركز، ويُعزى ذلك إلى قلة أعداد الشبابيك، إضافة إلى عدم توافر أماكن للانتظار، ومحدودية مساحة المكتب، فبعضها عبارة عن غرفة واحدة مثل مكتب جزيرة نكلا، والبعض الآخر طابق واحد محدود المساحة مثل منية بني منصور وجبارس، حيث لم تحقق ٥٦.٣% من جملة أعداد المكاتب بريف المركز معيار المساحة، الأمر الذي يزيد من حدة المشكلة ويترتب عليها زحام شديد،

والبضائع بشكل فعال وكفاء؛ لنقص التدريب والخبرة، وكذلك نقص التقنيات التي تؤدي إلى عدم القدرة على تتبع الطلبات وتحديث المعلومات بشكل فعال؛ ومن ثم فقد أُمست مشكلة قلة كفاءة البريد السريع أكثر انتشاراً، إذ أكد ما يزيد على رُبع حجم عينة الدراسة ممن يعانون من مشكلات، تعرضهم للتأخير في استلام الرسائل، إضافة إلى سوء حالتها، في كثير من الأحيان، وعدم قدرتهم على تتبع طلباتهم، وقد بدا التباين أكثر وضوحاً بين مكاتب البريد، إذ تصدرها مكتب بريد صفط الحرية بنحو ثلاثة أخماس عينته، وجاء مكتب بريد منية بني منصور في المركز الأخير بما لا يتجاوز ٠.٧٪، ومرد ذلك إلى عدم احتياج معظم العملاء لتلك الخدمة.

- عدم توفر صناديق البريد:

أبدى حوالي خمس جملة عينة عملاء مكاتب البريد استياءهم من عدم توفر صناديق للبريد، إذ يستغرق الذهاب لأقرب صندوق بريد ما يتجاوز ٤٠ دقيقة، مما يُشكل عبئاً على العملاء في توصيل خطاباتهم، بل أن الأمر يتعدى أكثر من ذلك، فقد يكون مكتب البريد أقرب من صندوق البريد، مما يجعل العملاء يذهبون بأنفسهم لتسليم خطاباتهم، تصدرها مكتب بريد أرمانية (٣٧.٤٪)، تلاه مكتب بريد شبرا فارس (٣٥.٧٪)، في حين جاء مكتب بريد صفط الحرية في المركز الأخير (٧.٣٪).

- عدم توفر الطوابع والاستمارات:

رُتبت مشكلة عدم توفر الطوابع والاستمارات في المركز الرابع، بنحو ثمن جملة عينة عملاء مكاتب البريد، وقد تباينت النواحي في معاناة عملائها من تلك المشكلة، لتصدرها نكلا العنب بما يزيد على ثلاثة أعشار عينتها، ورُبما علة ذلك استقطابه ١١.١٪ من جملة عملاء مكاتب البريد بريف المركز؛ لكبر عدد سكان الناحية، إذ يزيد على ٢٥.٨ ألف نسمة، وتقضيل السكان بالنواحي المجاورة الحصول على الخدمات البريدية من

خلاله، بسبب حُسن معاملة العاملين للعُملاء، إضافة إلى اتساع مساحته، الأمر الذي يترتب عليه تخفيف الزحام، ومن ثم المساهمة في سهولة الحصول على الخدمة، يليه صفت الحرية بما يزيد على خُمس عينتها، ويُعزى ذلك إلى ارتفاع نسبة السكان التي يخدمها المكتب، إذ بلغت ١٤.٨٪ من جملة سكان القرية، مما يُشير إلى اعتماد النواحي المجاورة عليه في الحصول على الخدمات البريدية.

ويلاحظ تراجع منية بني منصور للمركز الأخير بما لا يتجاوز ٠.٩٪ من عينتها، ويُرد ذلك إلى انخفاض عدد عملائها بما لا يتجاوز ٢.٨٪ من جملة عُماء مكاتب البريد بريف المركز، وقد تحققت علاقة ارتباط طردية متوسطة بين عدد العُملاء الذين تخدمهم مكاتب البريد بريف المركز، وحجم العُملاء الذين يعانون من مشكلة عدم توافر الطوابع والاستمارات بتلك المكاتب، وهو ما أكدته معامل ارتباط بيرسون بقيمة (٠.٦٨).

- سوء معاملة العُملاء :

يتميز العاملون بمكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود بحُسن التعامل مع عُمائهم، ويبرهن ذلك ارتفاع معدلات رضا العُملاء عن درجة إلتزام العاملين والتي بلغ متوسطها ٩٨.٥٪ من جملة عينة الدراسة، إلا أن الأمر يشوبه أحياناً سوء في التصرف، نظراً لزيادة الضغط مع قلة أعداد العاملين في بعض المكاتب، يترتب عليه سوء في معاملة العُملاء.

ولقد تشابهت نواحي مركز إيتاي البارود في حجم معاناة عُماء المكاتب بها من تلك المشكلة، وإن وُجد اختلاف طفيف بينها، إذ تصدرتها جنبواي بنسبة ٣.١٪ من عينتها، وسبب ذلك قلة أعداد العاملين بالمكتب، حيث اقتصر على اثنين لخدمة العُملاء، مما يزيد الضغط عليهم ، خاصة أثناء فترات صرف المعاشات، وجاءت معنيا في المركز الأخير بما لا يتجاوز ٠.١٪ من عينتها.

ب - مشكلات العملاء عن المكاتب:

أبدى عملاء مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود عن استيائهم بسبب تعدد المشكلات التي تواجههم مع مكاتب البريد (جدول ١٩، شكل ٢٥)، وذلك على النحو الآتي:

جدول (١٩) نسب مشكلات العملاء عن مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود عام

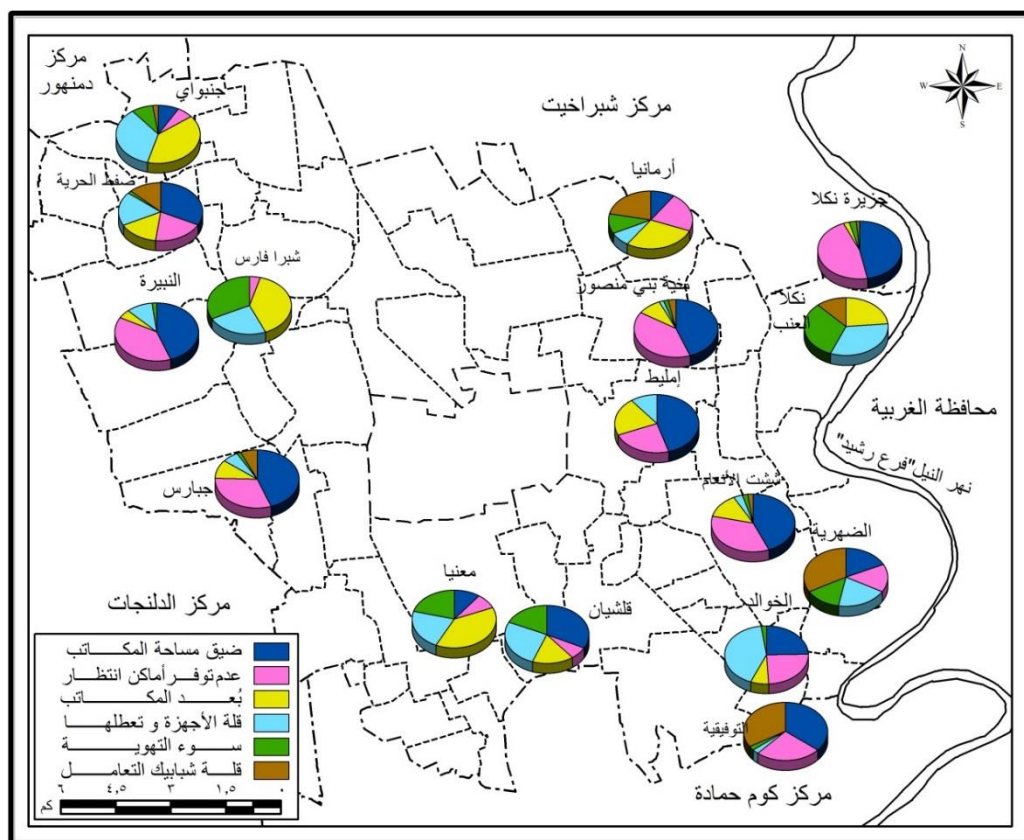
٢٠٢٣ م

مشكلات العملاء عن المكاتب						المكتب
قلة شبابيك التعامل	سوء التهوية ودورات المياه	قلة الأجهزة وتعطلها وانقطاع الإنترنت	بُعد المكاتب	عدم توفر أماكن انتظار	ضيق مساحة المكاتب	
١٣,٦	٢٨,٩	٣٣,٧	٢٣,٨	٠	٠	نكلا العنب
١٤,٤	١,٤	١٥,٤	١٦,٣	٢١,٤	٣١,١	صفط الحرية
٣٢,١	٢,١	٢,٤	٠	٢٩,٢	٣٤,٢	التوفيقيّة
٧,٩	١,٨	٦,٤	٨,٦	٣٢,١	٤٣,٢	جبارس
٠	٢١,٦	١٩,٦	٣٨,٩	٧,٨	١٢,١	معنيا
٣١,٧	١٤,٧	٢١,٩	٠	١٢,٦	١٩,١	الضهرية
٢,٧	٢,٥	٤,٢	١٢,٦	٣٥,٧	٤٢,٣	ششت الأنعام
٠	١٩,٤	٢٣,٦	١٩,٤	٦,٤	٣١,٢	قليشيان
٠	٢,٣	١١,٥	٤,٥	٣٨,٤	٤٣,٣	النبيرة
٢٢,٣	٨,٨	٧,٦	٣١,٤	١٨,٧	١١,٢	أرمانية
٠	٠	١٢,٣	١٧,٨	٢٥,٦	٤٤,٣	إمليط
١,٧	٣,٤	٠	٢,٨	٤٥,٩	٤٦,٢	جزيرة نكلا
٣,٨	٢,٢	٢,١	٩,٥	٣٩,٣	٤٣,١	منية بني منصور
٢,٧	٩,٧	٣٢,٤	٣٨,٩	٦,٥	٩,٨	جنبواي
٠	٣١,١	٢٦,٨	٣٦,٨	٥,٣	٠	شبرا فارس
٠	٢,٥	٣٩,٩	٨,٧	٢٤,٢	٢٤,٧	الحوالد
٨,٣	٩,٥	١٦,٢	١٦,٩	٢١,٨	٢٧,٢	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

- ضيق مساحة المكاتب:

يؤدي ضيق مساحة مكتب البريد إلى صعوبة تقديم الخدمات بشكل فعال، فهي مشكلة تؤثر في جودة الخدمات المقدمة، حيث الازدحام الشديد وزيادة انتظار العملاء، ومن ثم التأخر في الحصول على الخدمة، والتأثير في خصوصية العميل، إضافة إلى فقدان الأمان من خلال التعرض لعمليات السرقة، وضياع الرسائل، واحتلت هذه المشكلة المركز الأول، بما يزيد على رُبع جملة عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات بالمكاتب.



شكل (٢٥) نسب المشكلات الرئيسية التي تواجه عينة عملاء مكاتب البريد

بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣

وقد سطعت هذه المشكلة في مكتب بريد جزيرة نكلا، ليتصدر مكاتب البريد بريف المركز بما يقترب من نصف جملة عينته، يليه مكتب بريد إمليط بما يقترب من النسبة

نفسها، فإنها اختفت تماما في مكتبي بريد نکلا العنب وشبرا فارس؛ لاتساع مساحتهما، وقد بدت علاقة ارتباط عكسية قوية بين مساحة مكاتب البريد وشكوى العُملاء من ضيق مساحة المكتب أظهرها معامل ارتباط بيرسون (٠.٨٨).

- عدم وجود أماكن انتظار:

يُعد ضرورة توفر أماكن انتظار في مكاتب البريد من المعايير التخطيطية للهيئة العامة للبريد، وبرغم ذلك فإن جميع عُملاء المكاتب بريف المركز يعانون من هذه المشكلة، باستثناء مكتب بريد نکلا العنب، تحتل هذه المشكلة المركز الثاني بما يزيد على خمس جملة عينة العُملاء الذين يواجهون مشكلات بالمكاتب.

وقد أضحت التفاوت في آراء العُملاء حولها أكثر ظهوراً، ليتصدرها مكتب بريد جزيرة نکلا بما يزيد على الخمسين، وسبب ذلك كونه غرفة لم تتجاوز مساحتها ٢٥م^٢، أنشأت كمنفذ لصرف المعاشاة فقط، وليس كمكتب بريد، ثم تم تحويله إلى مكتب بريد وزادت الخدمات المقدمة فيه، وتم تحديثها دون إحداث اتساع في المساحة، الأمر الذي يترتب عليه زيادة الضغط على المكتب، ومعاناة العُملاء من الازدحام الشديد، يليه مكتب بريد منية بني منصور بنحو الخمسين، في حين تذيّلها مكتب بريد شبرا فارس، بما لا يتجاوز ٥.٣٪ من عينته.

- بُعد المكاتب:

أكد نحو سدس جملة عينة العُملاء الذين يواجهون مشكلات بالمكاتب معاناتهم أثناء الذهاب لمكاتب البريد؛ لبُعدها عن محل إقامتهم، ومقر عملهم، الأمر الذي يزيد من الوقت والجهد والتكاليف للحصول على الخدمة، وقد باتت نواحي المركز أكثر تشتتاً في آرائهم حول هذه المشكلة، ليتصدرها مكتب بريد معنيا بنحو الخمسين، ويعزى ذلك إلى اتساع مجال نفوذه ليقدم عديد من النواحي، منها الواقعة في الأطراف الجنوبية الغربية

من المركز، مثل قادوس، والتي تبعد عنه بمسافة ٥.٣ كم، وبالنسبة نفسها عانى عُملاء مكتب بريد جنوباي من بُعد المكتب، إذ يخدم كثيرًا من النواحي الواقعة في الأطراف الشمالية من وسط المركز، مثل يوسف العسكر، والتي تبعد عنه بمسافة ٤.٩ كم، تذيّلها جزيرة نكلا؛ لاقتصار خدماتها على الناحية والتي تتصف بمحدودية مساحتها.

- قلة الأجهزة وتعطلها وانقطاع الإنترنت:

أفاد نحو سُدس جملة عينة العُملاء الذين يواجهون مشكلات بالمكاتب، معاناتهم أثناء الحصول الخدمة، بسبب عدم تجهيز المكاتب، وتعطل الأجهزة، وانقطاع الإنترنت، وسبب ذلك ضعف الموارد المالية المُخصصة للصيانة، الأمر الذي أدى إلى عدم الاهتمام بتطوير الأجهزة وصيانتها، ومن ثم تعطلها في كثير من الأحيان، لتحتل المركز الرابع بين مشكلات المكاتب، ويستحوذ مكتب بريد الخوالد على المركز الأول في هذا الخصوص بنحو الخمسين، يليه نكلا العنب بما يزيد على الثلث، في حين احتل مكتب بريد منية بني منصور المركز الأخير بما لا يتجاوز ٢.١٪ من عينته، وقد ثبت ارتباط طردي متوسط بين قلة الأجهزة وتعطلها وانقطاع الإنترنت، وعدم رضا العُملاء على الإجراءات في المكاتب، أكدها معامل ارتباط بيرسون بقيمة (٠.٥٢٣).

- سوء التهوية ودورات المياه:

جاءت في المركز الخامس بنسبة ٩.٢٪ من جملة عينة العُملاء الذين يواجهون مشكلات بالمكاتب، إذ يُعاني العُملاء من عدم توافر تهوية مناسبة، خاصة مع الزحام، بسبب عدم توافر شبابيك للتهوية كافية، وتعطل المراوح، إضافة إلى معاناتهم من سوء حالة المراحيض، بل وعدم توفرها في بعض المكاتب، الأمر الذي يزيد من معاناة العُملاء، خاصة كبار السن، وتزداد المشكلة حدة في حالات بُعد المسافة، وتباينت آراء عُملاء

المكاتب في هذا الشأن، لتزيد حداثتها بمكتب بريد شُبرا فارس (٣١.١٪)، في حين تذيّلها صفت الحرية (١.٤٪)، مع ملاحظة انتقاء ظهورها في مكتب بريد إمليط.

– قلة شبابيك التعامل:

تأتي مشكلة قلة أعداد شبابيك التعامل في المركز الأخير بنسبة ٨.٦٪ من جملة عينة العملاء الذين يواجهون مشكلات بالمكاتب، وقد تجلّى التباين بين المكاتب، ليتصدرها مكتب بريد التوفيقية، برغم من احتوائه على ستة شبابيك للتعامل، وعلة ذلك كونه يخدم ٢٧١.١٪ من جملة سكان الناحية، وبفارق بسيط جاءت الضهرية في المركز الثاني بنسبة ٣١.٧٪ من جملة عينته، لانخفاض عدد شبابيك التعامل لأربعة فقط، في الوقت الذي يخدم فيه المكتب ١٢٤.٥٪ من جملة عدد سكان الناحية، ثم مكتب بريد أرمانية (٢٢.١٪)، برغم زيادة عدد شبابيك التعامل به، فإنها لا تكفي احتياجات السكان، حيث يخدم ٢١٠.٨٪ من جملة سكان الناحية، وتذيّلها مكتب بريد جزيرة نكلا (١.٧٪)، حيث يخدم ٩١.٩٪ من جملة سكان القرية، الأمر الذي يدل على علاقة ارتباط طردية قوية بين عدد شبابيك التعامل، ومتوسط ما يخدمه المكتب من السكان، أكدها معامل بيرسون (٠.٧٩).

٢ – التحليل الكمي للمشكلات :

يُعد قياس مدى تركيز المشكلات التي يتعرض لها عملاء مكاتب البريد بريف المركز من الأمور المهمة، إذ يتم من خلالها تقييم حجم المشكلات في كل ناحية من نواحي المركز، والوقوف على مقدار تأثير كل مشكلة من هذه المشكلات منفصلة، وذلك من

خلال استخدام مؤشر تحويل النسب المئوية للمشكلات كافة، إلى قيم معيارية تتراوح بين الصفر، والواحد الصحيح، ومن ثم تم الاستعانة بالمعادلتين التاليتين^(٤٥):

$$1 - \text{Normalization} = (x - \text{Min}) \div (\text{Max} - \text{Min})$$

حيث إن :

x = نسبة المشكلة داخل العمود المختار .

Min = أدنى قيمة داخل العمود المختار .

Max = أعلى قيمة داخل العمود المختار .

$$2\text{-Index} = \sum_{j=1}^n W_j \times SI_j$$

$$\text{الوزن النسبي} = \sum_{j=1}^n W_j$$

SI_j = القيم المعيارية للمتغيرات المختارة .

ومن تطبيق المعادلتين السابقتين وفقاً لمشكلات العملاء عن الخدمة المقدمة، ومشكلات العملاء عن المكاتب، يلاحظ تطابق قيم مؤشر تركيز المشكلات بينهما في تسع نواحي، وتباينها في السبع نواحي الأخرى، ومن ثم أمكن تقسيمها إلى الآتي (جدول ٢٠، شكل ٢٦):

أ - مؤشر تركيز مشكلات العملاء عن الخدمة المقدمة:

أضحى التفاوت بين مكاتب البريد بنواحي المركز وفقاً لمؤشر تركيز مشكلات العملاء عن الخدمة المقدمة أكثر جلاءً، إذ أظهرت الدراسة ما يلي:

⁴⁵(Hereher.,M.,(2013): The status of Egypt's agricultural lands using MODIS Aqua data, National Authority for Remote Sensing and Space Sciences, The Egyptian Journal of Remote Sensing and Space Sciences, p.85.

- مكاتب مؤشرها مرتفع :

تقتصر على مكتبي نكلا العنب، وجنبواي دون غيرهما، فقد بلغ مؤشر المشكلات بهما (٠.٥)، وربما يُعزى ذلك إلى كبر حجم عُملاء مكتب نكلا العنب، ومحدودية مساحة مكتب جنبواي، بما لا يتناسب مع حجم العُملاء، ويُعاني أفراد عينة نكلا العنب من مشكلات قلة كفاءة البريد السريع، وعدم توافر الطوابع والاستمارات، إضافة إلى سوء معاملة العُملاء، في حين يُعاني أفراد عينة جنبواي من المشكلات التي تواجه العُملاء عن الخدمة المُقدمة كافة.

- مكاتب مؤشرها متوسط :

تضم تسعة مكاتب بريد، هي: صفط الحرية، والضهرية، والتوفيقية، والخوالد، وشبرا فارس، وإمليط، وجبارس، وششت الأنعام، وقليشيان، وأرمانية، إذ بلغ مؤشر المشكلات بها (٠.٤)، وربما يُفسر ذلك زيادة متوسط أعداد السكان التي يخدمها المكتب، إضافة لمحدودية مساحتها.

- مكاتب مؤشرها منخفض :

تحتوي مكاتب بريد معنيا، والنبيرة، ومنية بني منصور، وجزيرة نكلا، حيث بلغت قيمة مؤشر المشكلات بها (٠.٣)، مع ملاحظة اتفاق أفراد عينتهم كافة ممن يُعانون من مشكلات الخدمة المُقدمة، بأنهم يعانون من طول فترة الانتظار، في حين بدا التفاوت أكثر اتساعاً بين المكاتب في حجم معاناتهم من تلك باقي المشكلات.

جدول (٢٠) القيم المعيارية للمشكلات الرئيسية التي تواجه عُملاء مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣

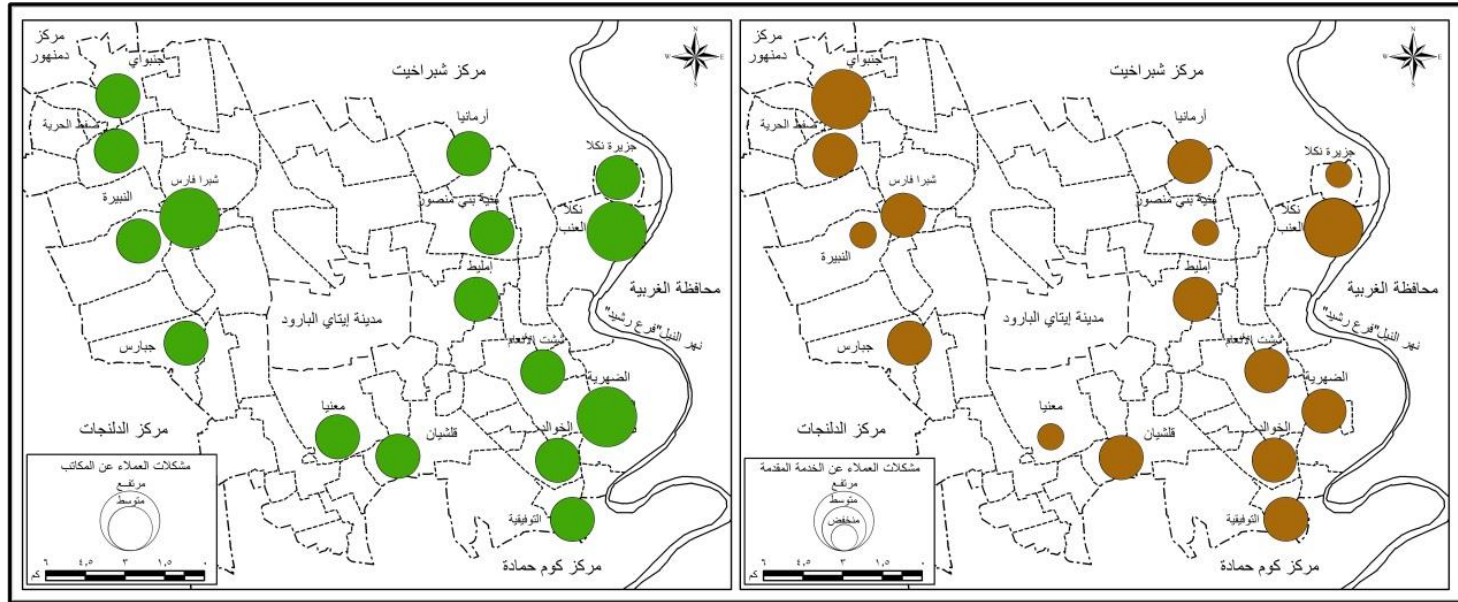
المكتب	مشكلات العُملاء عن الخدمة المُقدمة												مشكلات العُملاء عن المكاتب					
	طول فترة الانتظار	قلة كفاءة خدمة البريد السريع	عدم توفر صناديق البريد	عدم توفر الطوابع والاستمارات	سوء معاملة العُملاء	المؤشر	ضيق مساحة المكاتب	عدم توفر أماكن انتظار	بُعد المكاتب	قلة الأجهزة وتعطلها وانقطاع الإنترنت	سوء التهوية ودورات المياه	قلة شبابيك التعامل	المؤشر					
نكلا العنب	٠	٠,٨	٠	١	٠,٦	٠,٥	٠	٠	٠,٦	٠,٨	٠,٩	٠,٤	٠,٥					
صفط الحرية	٠	١	٠	٠,٧	٠,٤	٠,٤	٠,٧	٠,٥	٠,٤	٠,٤	٠	٠,٥	٠,٤					
التوفيقيّة	٠,٣	٠,٦	٠,٥	٠,٣	٠,٣	٠,٤	٠,٧	٠,٦	٠	٠,١	٠,١	١	٠,٤					
جبارس	٠,٤	٠,٥	٠,٣	٠,٥	٠,٢	٠,٤	٠,٩	٠,٧	٠,٢	٠,٢	٠,١	٠,٢	٠,٤					
معنيا	٠,٣	٠,٥	٠,٣	٠,٥	٠	٠,٣	٠,٣	٠,٢	١	٠,٥	٠,٧	٠	٠,٤					
الضهرية	٠,٣	٠,٥	٠,١	٠,٦	٠,٦	٠,٤	٠,٤	٠,٣	٠	٠,٥	٠,٥	١	٠,٥					
ششت الأنعام	٠,٧	٠	٠,٤	٠,٥	٠,٦	٠,٤	٠,٩	٠,٨	٠,٣	٠,١	٠,١	٠,١	٠,٤					
قليشيان	٠,٥	٠,٢	٠,٩	٠,١	٠,٣	٠,٤	٠,٧	٠,١	٠,٥	٠,٦	٠,٦	٠	٠,٤					

المصدر : من عمل الباحثة وفقاً لمعادلتي (Hereher.,M.,:2013:85).

تابع: جدول (٢٠) القيم المعيارية للمشكلات الرئيسية التي تواجه عينة عملاء مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣

المكتب	مشكلات العملاء عن الخدمة المُقدمة						مشكلات العملاء عن المكاتب						
	طول فترة الانتظار	قلة كفاءة خدمة البريد السريع	عدم توفر صناديق البريد	عدم توفر الطوابع والاستمارات	سوء معاملة العملاء	المؤشر	ضيق مساحة المكاتب	عدم توفر أماكن انتظار	بُعد المكاتب	قلة الأجهزة وتعطلها وانقطاع الإنترنت	سوء التهوية ودورات المياه	قلة شبايك التعامل	المؤشر
النبيرة	٠,٨	٠,٢	٠,٢	٠	٠,٥	٠,٣	٠,٩	٠,٨	٠,١	٠,٣	٠,١	٠	٠,٤
أرماتية	٠,٣	٠,٣	١	٠,٤	٠,٣	٠,٤	٠,٢	٠,٤	٠,٨	٠,٢	٠,٣	٠,٧	٠,٤
إمليط	٠,٤	٠,٤	٠,٤	٠,٥	٠,٦	٠,٤	١	٠,٦	٠,٥	٠,٣	٠	٠	٠,٤
جزيرة نكلا	٠,٩	٠,١	٠	٠,١	٠,٢	٠,٣	١	١	٠,١	٠	٠,١	٠,١	٠,٤
منية بني منصور	١	٠	٠,١	٠	٠,٣	٠,٣	٠,٩	٠,٩	٠,٢	٠,١	٠,١	٠,١	٠,٤
جنبواي	٠,٤	٠,٤	٠,٥	٠,٣	١	٠,٥	٠,٢	٠,١	١	٠,٨	٠,٣	٠,١	٠,٤
شبرا فارس	٠,٣	٠,٥	٠,٩	٠,١	٠,٥	٠,٤	٠	٠,١	٠,٩	٠,٧	١	٠	٠,٥
الخوالد	٠,٣	٠,٤	٠,٧	٠,٤	٠,٤	٠,٤	٠,٥	٠,٥	٠,٢	١	٠,١	٠	٠,٤
المتوسط	٠,٤	٠,٤	٠,٤	٠,٤	٠,٤	٠,٤	٠,٦	٠,٥	٠,٤	٠,٤	٠,٣	٠,٣	٠,٤

المصدر : من عمل الباحثة وفقاً لمعادلتني (Hereher.,M.,:2013:85).



شكل (٢٦) مؤشر تركيز المشكلات الرئيسية التي تواجه عينة عملاء مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣

ب- مؤشر تركيز مشكلات العملاء عن المكاتب:

تجلى التباين بين مكاتب البريد بنواحي المركز وفقاً لمؤشر تركيز مشكلات العملاء عن المكاتب أكثر وضوحاً، إذ أمكن تقسيمها إلى ما يلي:

- مكاتب مؤشرها مرتفع :

وتتضمن مكاتب نكلا العنب، والضهرية، وشبرا فارس، حيث بلغ مؤشر المشكلات بهما (٠.٥)، وربما يُفسر ذلك اتساع مجال نفوذها، ليشمل عديداً من النواحي المجاورة، ويُعاني أفراد عينتها من المشكلات الخاصة بمكاتب البريد كافة، مع ملاحظة التفاوت فيما بينها، إذ يُعاني عملاء مكتب بريد نكلا العنب من ثلاث مشكلات، بما يماثل نصف مشكلات المكاتب، وبقية عانى عملاء مكتب بريد شبرا فارس من أربع مشكلات، بنحو الثلثين، في حين أبدا عملاء الضهرية معاناتهم من خمس مشكلات، أي ما يشكل ما يزيد على أربعة أخماس المشكلات التي يتعرض لها العملاء بالمكاتب.

- مكاتب مؤشرها متوسط :

تشمل النسبة الباقية من مكاتب البريد بريف المركز، إذ بلغ مؤشر المشكلات بها (٠.٤)، الأمر الذي يُشير إلى انتشار مشكلات المكاتب بصورة أوسع من مشكلات الخدمة المقدمة.

ومما سبق يتضح تركيز مشكلات العملاء عن الخدمة المقدمة في الأطراف الشمالية الشرقية، والأطراف الشمالية الغربية، ونقل تلك المشكلات في باقي أجزاء المركز، لتسجل معنيا والنبيرة وجزيرة نكلا أدناها ، في حين تركيز مشكلات العملاء عن المكاتب في بعض الأجزاء الشرقية والغربية من المركز، مع ملاحظة اقتصرها على فئتين فقط.

سابعاً: تقييم مكاتب البريد

تغير دور مكاتب البريد التقليدية، بعد أن أصبح العالم يعتمد بشكل متزايد على التقنيات والاتصالات الإلكترونية، خاصة بعد ظهور البريد الإلكتروني والخدمات البريدية الإلكترونية، ومن ثم يتعين على مكاتب البريد التكيف مع هذه التحولات لضمان استمراريتها ونجاحها، فيجب أن تُحسّن جودة الخدمة، لتلبي احتياجات العملاء.

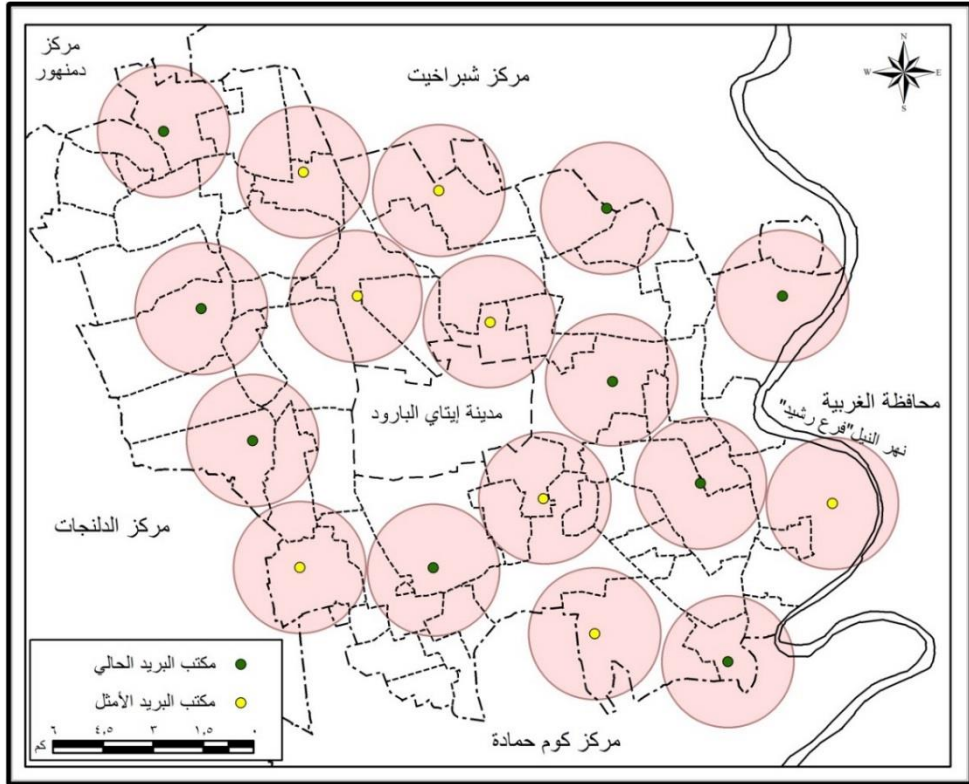
وقد أكدت جُملة عينة عُملاء مكاتب البريد بريف المركز على استمرار ترددهم في المستقبل على مكاتب البريد، مع المطالبة بضرورة تطويرها لتواكب احتياجاتهم، وللحصول على الخدمات المُقدمة بسهولة وكفاءة، ويُمكن دراسة تقييم مكاتب البريد على النحو التالي:

١ - تقييم التوزيع الجغرافي للمكاتب:

ويشمل التوزيع الجغرافي الأمثل للمكاتب على أساس عددها الحالي، وهو ١٦ مكتباً، والتوزيع الجغرافي المقترح لها، وذلك على النحو التالي:

أ - التوزيع الجغرافي الأمثل لمكاتب البريد:

من دراسة مجال تغطية مكاتب البريد، اتضح انتفاء إنشاء مكاتب للبريد بثمان وأربعين ناحية، تعتمد بعضها على مكاتب البريد بالنواحي القريبة منها، وبعضها الآخر محرومة من الوصول إلى المكاتب المجاورة، كما اتضح أن مجال تغطية مكاتب البريد كافة تتقاطع لمسافة ٢ كم، باستثناء مجال تغطية مكتب بريد جبارس، الأمر الذي يؤكد ضرورة إعادة توزيع مكاتب البريد؛ لتحقيق أفضل كفاءة للمكتب، من خلال ضمان التوزيع العادل لها، وقد تم إعادة توزيع المكاتب للحصول على التوزيع الأمثل (شكل ٢٧).



المصدر : من إعداد الباحثة باستخدام نظم المعلومات الجغرافية برنامج Arc GIS 10.8

شكل (٢٧) التوزيع الأمثل لمكاتب البريد وفق عامل المسافة (٢ كم) بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

وقد استخدم معيار المسافة (٢ كم) بشرط عدم تقاطع مجال التغطية؛ لإعادة توزيع مكاتب البريد، إذ أظهر ثبات توزيع تسعة مكاتب بنواحي نكلا العنب، وأرمانية، وجنبواي بالأجزاء الشمالية، ونواحي النبيرة وجبارس بالأجزاء الغربية، ونواحي التوفيقية، ومعنيا بجنوبي المركز، وإمليط، وششت الأنعام بشرقى المركز، ويُعزى ذلك إلى كونها تُغطي مساحات واسعة من المركز في الأطراف الشرقية والغربية وبعض المناطق الجنوبية، في حين تم إعادة توزيع السبعة مكاتب الأخرى على أراضى وسط المركز بنواحي صفت خالد، وكفر الحاجة، وربع شنديد، وكفر مساعد، وكفر الشيخ مخلوف، وفي الجنوب

الغربي بناحيتي العيون، وزبيدة، إذ تُعد تلك النواحي من المناطق المحرومة من الخدمات البريدية، مع ملاحظة إعادة توزيع مكتب بريد الصهرية نحو وسط الناحية.

ب - التوزيع الجغرافي المقترح لمكاتب البريد:

تقترح الدراسة إنشاء عدد من مكاتب البريد في النواحي المحرومة؛ لتسهيل حصول المواطنين على الخدمات البريدية، ولتحديد مكاتب البريد المقترحة، اعتمدت الدراسة على أربعة معايير:

أولها: عدد السكان:

يُعد حجم السكان من المعايير المهمة المؤثرة في توزيع مكاتب البريد، إذ يُمكن من خلالها تقدير حجم الخدمة البريدية المطلوبة، ومناطق إقامة المكاتب البريدية؛ لتحقيق أقصى استفادة من الخدمة، ولإنشاء مكتب بريد، وتقترح الدراسة النواحي المحرومة التي يبلغ عدد سكانها ١٠ آلاف نسمة فأكثر.

ثانيها: الحرم المكاني:

يتم اختيار المناطق التي تبعد عن مكاتب البريد القائمة بالفعل، بحيث لا تقل المسافة الأفقية بينها عن ٢كم، وذلك لتقليل الوقت والتكاليف.

ثالثها: الطرق:

يتم اختيار المناطق التي تتصف بالقرب من الطرق الفرعية، ليسهل على العملاء الوصول إلى المكاتب، خاصة كبار السن.

رابعاً: الكتلة المبنية:

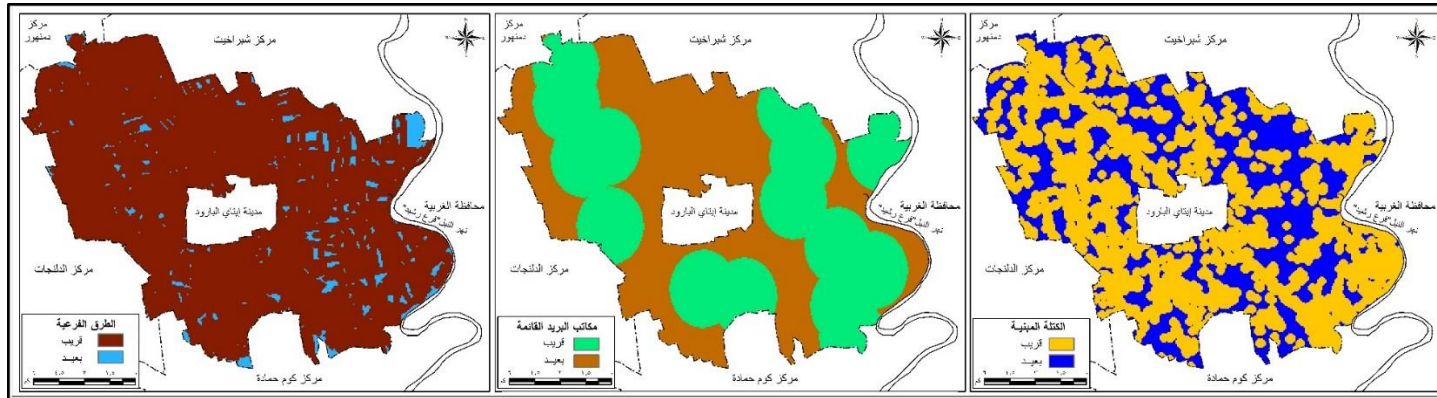
يُراعى عند إقامة مكتب بريد أن يتم اختيار مكان قريب من الكتلة المبنية القائمة.

الخطوات:

- اعتمدت الدراسة على برنامج ArcGIS10.8، حيث تم إنشاء خرائط المسافة الأفقية للمعايير الثلاثة (الكتلة المبنية، والحرم المكاني لمكاتب البريد، والطرق الفرعية) من أمر

Euclidean Distance، تلاه إعادة تصنيف الخرائط الثلاثة باستخدام أمر Reclassify، وتنقسم كل منها إلى فئتين (قريب، وبعيد)، بحيث يتم اختيار فئة قريب لكل من الطرق الفرعية، والكتلة المبنية، في حين يتم اختيار بعيد بالنسبة لمعيار المسافة (الحرم المكاني ٢ كم)، شكل (٢٨).

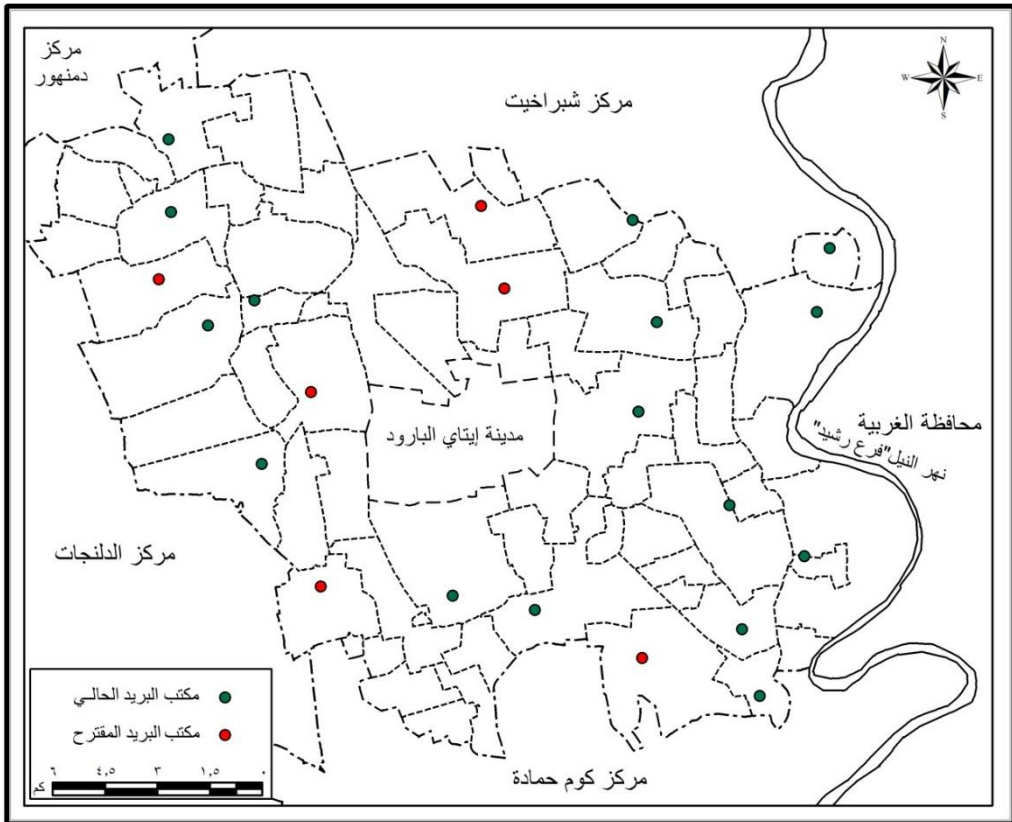
- استخدام أمر Weighted overlay للحصول على مناطق تطابق المعايير الثلاثة، وتوزيع الوزن النسبي بالتساوي عليها، وبعد ذلك يتم عمل استعلام Query على الكتلة المبنية، والتي يزيد عدد سكانها على ١٠ آلاف نسمة، لتكامل المعايير الأربعة؛ ومن ثم الحصول على خريطة للمناطق المناسبة، لإنشاء مكاتب البريد، وفقاً للمعايير الأربعة.



المصدر: من عمل الباحثة ArcGIS10.8 اعتمادًا إنشاء خرائط المسافة الأفقية للمعايير الثلاثة (الكثافة المبنية، والحرمة المكانية لمكاتب البريد، والطرق الفرعية) من أمر Euclidean Distance ، ثم عمل إعادة تصنيف للثلاثة خرائط من أمر Reclassify، ونقسمها إلى فئتين (قريب وبعيد).

شكل (٢٨) معايير تحديد مواقع إنشاء مكاتب البريد المقترحة بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

وقد تبين الحاجة لإنشاء ستة مكاتب للبريد، تتوزع على مناطق متباينة من النواحي المحرومة من الخدمات البريدية بريف المركز، والتي تحققت بها الأربعة معايير، وتتمثل هذه النواحي في: صفط الحرية بشمالي المركز، والنقراشي وشنديد بوسط المركز، والبهي بغربي المركز، والعيون، وزبيدة بجنوبي المركز (شكل ٢٩).



شكل (٢٩) توزيع مكاتب البريد القائمة والمقترحة بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

٢ - تقييم الخدمات البريدية:

لتقييم الخدمات البريدية تم الاعتماد على التحليل الرباعي SWOT ، إذ تهدف دراسته إلى تحديد العلاقة بين سياسة المؤسسة الحالية ونقاط قوتها وضعفها، من أجل دعم نقاط القوة، وتصحيح نقاط الضعف لديها، واغتنام الفرص المتاحة أمامها، ومواجهه التهديدات التي تشكل خطرًا عليها.

ويمكن تطبيق التحليل الرباعي على مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود، عن طريق تحديد نقاط القوة والضعف (البيئة الداخلية)، والفرص والتحديات (البيئة الخارجية)، ثم تحويل البيانات من الحالة النوعية إلى الكمية (جدول ٢١)، لتخرج من الجانب الوصفي إلى مرحلة التطبيق مع عدم التحيز، لمساعدة متخذي القرار في الوصول إلى القرارات الصائبة (جدول ٢٢):

جدول (٢١) متغيرات التحليل الرباعي SWOT لمكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

الوزن النسبي	الترتيب	الوزن الترجيحي	المتغير	
٠,١	٤	٠,٤	يتوفر في ريف مركز إيتاي البارود ستة عشر مكتب بريدي عام ٢٠٢٣م.	القوة
٠,٠٩	٤	٠,٣٦	تخدم مكاتب البريد بريف المركز ٨٢.٢٪ من جملة سكان النواحي التي تقع بها مكاتب بريد، ونسبة ٣٩.٤٪ من جملة سكان ريف المركز كافة.	
٠,١١	٥	٠,٥٥	تقع مكاتب البريد في النواحي التي تتمتع بطرق نقل سهلة، إذ يتوفر شبكة طرق بريف المركز طولها ٥٢٨ كم، المرصوف منها ٧٣.٩٪ من جملة أطوال الطرق.	
٠,٠٥	٣	٠,١٥	زيادة عدد الوصلات في شبكة الطرق، حيث أدت لوجود حالة من الترابط بينها.	

المصدر: عمل الباحثة عن طريق تحديد الوزن النسبي لمتغيرات البيئتين الداخلية والخارجية ، والذي تتراوح بين صفر (غير مهم جدًا)، والواحد الصحيح (مهم جدًا)، ثم تأتي بعد ذلك ترتيب كل من المتغيرات الداخلية، والخارجية بمقياس من ١ : ٥، في الصدارة ترتيب ممتاز = (٥)، وصولاً إلى ضعيف = (١)، ثم حساب الوزن الترجيحي عن طريق حاصل ضرب الوزن النسبي والترتيب، ثم تجميع الوزن الترجيحي للعوامل الداخلية، وتكرار الخطوات على العوامل الخارجية، فإذا كان ناتج مجموع الوزن الترجيحي يقترب من قيمة (٥) دل على الأداء المتميز، وكلما اقتربت قيمة الوزن الترجيحي من (٣) دل على الأداء المتوسط للمتغيرات، في حين كلما اقتربت قيمة الوزن الترجيحي من (١) يدل على الأداء الضعيف.

تابع: جدول (٢١) متغيرات التحليل الرباعي SWOT لمكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

الوزن النسبي	الترتيب	الوزن الترجيحي	المتغير	
٠,٠٣	٣	٠,٠٩	تتقارب المحلات العمرانية إذ تأخذ شكل النمط المتجمع المتقارب، مما يدل على ارتفاع الكثافة السكانية بالقرى.	
٠,٠٣	٣	٠,٠٩	تحقق سبع مكاتب بريدية بريف مركز إيتاي البارود شرط المساحة وفقاً للمعدلات التخطيطية.	
٠,٠٤	٣	٠,١٢	توفر خدمات متعددة في مكاتب البريد تشمل الشحن، البريد العادي والمسجل، التحويلات المالية، ودفع الفواتير.	
٠,٠٤	٣	٠,١٢	صرح أربعة أخماس عينة الدراسة بأن سبب ترددهم على مكاتب بريد هو قربها من محل الإقامة.	
٠,٠٢	٣	٠,٠٦	أبدى ٣٨.٧٪ من جملة عينة العملاء أن المسافة بين مقر العمل وأقرب مكتب بريد لا تتعدى ٥ كم.	
٠,١١	٥	٠,٥٥	حرمان ٤٨ ناحية من مكاتب البريد، أي تُعاني ثلثي نواحي مركز إيتاي البارود من الحرمان من الخدمات البريدية.	الضعف
٠,٠١	٢	٠,٠٢	بلغ أقصى امتداد للمركز من الشرق إلى الغرب نحو ٢٥.٧٥ كم، مما أدى إلى صعوبة نقل المادة البريدية من أطراف المركز وإليه.	
٠,١	٥	٠,٥	خلو خمس نواحي من مكاتب البريد، تحتل المراكز الأولى من حيث كثافة السكان في ريف المركز.	
٠,٠١	١	٠,٠١	سجلت مكاتب البريد المؤجرة ١٨.٨٪ من جملة المكاتب البريدية بريف المركز، ومن ثم يتضح عدم وضع الهيئة القومية للبريد خطة لشراء أراضي لإقامة مكاتب بريد.	
٠,٠١	١	٠,٠١	قلة نسبة مكاتب البريد المملوكة للهيئة القومية للبريد، بما يقرب من ثلث جملة عدد مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود.	
٠,٠٣	٣	٠,٠٩	يتوفر تسع مكاتب بريدية مساحتها أقل من المعايير التخطيطية.	
٠,٠٤	٤	٠,١٦	اقتصار مجال تغطية (٢ كم) لمكاتب البريد بريف المركز على النواحي التي يقع بها المكتب، إضافة إلى سبع نواحي أخرى.	
٠,٠٢	٣	٠,٠٦	يلجأ سكان ٤١ ناحية محرومة من الخدمات البريدية الحصول على الخدمة بمكاتب بالمدينة.	
٠,٠٢	٢	٠,٠٤	ارتفاع مؤشر تركيز مشكلات العملاء عن الخدمة المقدمة بمكاتب نكلا العنب، وجنبواي.	

المصدر: نفسه

تابع: جدول (٢١) متغيرات التحليل الرباعي SWOT لمكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود

عام ٢٠٢٣م

الوزن النسبي	الترتيب	الوزن الترتيبي	المتغير	
٠,٠٢	٣	٠,٠٦	يعاني بعض العملاء أثناء الذهاب لمكاتب البريد، بما يعادل ١٢.٩٪ من جملة حجم العينة، بسبب بعد محل الإقامة بمسافة قدرها ٦ كم فأكثر عن أقرب مكتب بريد.	الضعف
٠,٠٣	٣	٠,٠٩	طول فترة الانتظار والزحام الشديد بمكاتب البريد، إضافة إلى عدم توفر أماكن انتظار.	
٠,٠٢	٢	٠,٠٤	قلة كفاءة خدمة البريد السريع المحلي، وعدم توفر صناديق البريد.	
٠,٠٣	٢	٠,٠٦	سوء معاملة العملاء، وعدم توفر الاستثمارات والطوابع.	
٠,٠٢	٢	٠,٠٤	قلة الأجهزة وتعطلها وانقطاع الإنترنت، والاعتماد على أنظمة التشغيل الحاسوب القديمة، مما يؤدي إلى البطء في تقديم الخدمات.	
٠,٠٢	٢	٠,٠٤	قلة شبابيك التعامل، والبنية التحتية غير محدثة من مرافق وتجهيزات.	
١	٧١	٣.٧	مجموع المتغيرات الداخلية (القوة والضعف)	
٠,١٢	٥	٠,٠٦	الاستفادة من التقنيات الحديثة في الخدمات المقدمة كافة لتحسينها، وسرعتها، وتقليل التكاليف.	الفرص
٠,٠٩	٣	٠,٠٢٧	تنمية قدرات العاملين بمكاتب البريد، لخدمة العملاء بشكل فعال.	
٠,٠٧	٣	٠,٠٢١	تقديم حلول بريدية مبتكرة مثل صناديق البريد الذكية والمحطات الآلية لاستلام الطرود.	
٠,٠٤	٢	٠,٠٠٨	تعزيز الخدمات الحكومية عبر البريد، مثل توصيل الوثائق الرسمية والتأمينات الاجتماعية.	
٠,١٤	٥	٠,٠٧	توفير خدمات الإنترنت والاتصالات عبر المكاتب البريدية في المناطق البعيدة.	
٠,١١	٤	٠,٠٤٤	قلة عدد مكاتب البريد لانشغال الدولة بإنشاء البنية التحتية للهاتف الثابت، والإنترنت، والهاتف المحمول.	التحديات
٠,٠١	٥	٠,٠٥	انتشار وسائل الاتصال الحديثة، مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية، والتي أدت إلى انخفاض عدد الرسائل المرسلة من مكاتب البريد.	
٠,٠١	٥	٠,٠٥	ظهور عديد من الشركات والمكاتب الخاصة المقدمة للخدمات البريدية بديلة لمكاتب البريد الحكومية.	
٠,٠٩	٤	٠,٠٣٦	صعوبة مواكبة التغيرات التقنية السريعة في مكاتب البريد.	
٠,٠٧	٣	٠,٠٢١	التوسع في التجارة الإلكترونية، حيث زيادة الطلب على خدمات الشحن والتوصيل، مما أدى إلى عزوف بعض العملاء عن الذهاب لمكاتب البريد.	
٠,٠٥	٢	٠,٠٠١	تقديم خدمات المحافظ الرقمية والمدفوعات عبر الهواتف الذكية.	
٠,٠٢	١	٠,٠٠٢	تزايد التهديدات الإلكترونية التي تستهدف بيانات العملاء والعمليات البريدية، مما يتسبب في اختراقها.	
١	٤٢	٣.٩٩	مجموع المتغيرات الخارجية (الفرص والتحديات)	

المصدر: نفسه

جدول (٢٢) تقييم المتغيرات الداخلية والخارجية لمكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود

عام ٢٠٢٣ م

المتغير	مجموع الرتب	عدد المتغيرات	متوسط الدرجة الكلية المرجحة	متوسط الأوزان الترجيحية	الفرق	إمكانية الفرص
المتغيرات الداخلية	٧١	٢٤	٢,٩٥	٣,٧	٠,٧٥	فرصة
المتغيرات الخارجية	٤٢	١٢	٣,٥	٣,٩٩	٠,٤٩	فرصة

المصدر: من حساب الباحثة اعتمادًا على جدول (٢١).

- تنوع عناصر القوة والضعف (المتغيرات الداخلية)، والفرص والتحديات (المتغيرات الخارجية) لمكاتب البريد بريف المركز، إذ بلغت جملتها ٣٦ متغيرًا، وشكلت المتغيرات الداخلية (٢٤ متغيرًا) بنسبة ٦٦.٦٪ من جملة المتغيرات، مع ارتفاع مجموع الرتب للمتغيرات الداخلية (٧١) مقارنة بالمتغيرات الخارجية (٤٢).

- اقتراب متغيرات العوامل الخارجية، والداخلية من الأداء المتميز بقيمة ٣,٩٩ ، ٣,٧ لكل منهما على الترتيب، لذا يجب دعم الفرص وتطويرها، من أجل مواجهه التحديات التي تواجه مكاتب البريد.

ولتقييم مدى فاعلية التحليل الرباعي SWOT Analysis من خلال الفرق بين متوسط الوزن الترجيحي، ومتوسط الدرجة الكلية المرجحة، يتبين إمكانية الاستغلال الجيد لنقاط القوة والضعف، لتقديم القرارات المناسبة والتوصيات وقد كشفت فاعلية التحليل الرباعي عن تأثير المتغيرات الداخلية في وضع السياسات التخطيطية المناسبة، إضافة إلى إمكانية الاستفادة القصوى من الفرص، ومواجهة التحديات الخارجية، حيث حصدت جميعها قيمًا موجبة في الفرق بين متوسط الوزن الترجيحي، ومتوسط الدرجة الكلية المرجحة.

ويمكن الاستناد إلى نتائج التحليل الرباعي في تحديد شكل الاتجاه التخطيطي لمكاتب البريد بريف المركز، حيث يتصف الاتجاه التخطيطي بالتوسع (قيمة الوزن المرجح أكبر من ٢.٥).

ولا ننسى أن الهدف الرئيس من التحليل الرباعي SWOT اقتراح سياسات تخطيطية من أجل اتخاذ القرار تتكون من أربع سياسات وبتطبيق ذلك على مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود على النحو التالي (جدول ٢٣).

جدول (٢٣) التحليل الرباعي SWOT لمكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

التحديات	الفرص	مكاتب البريد
- قلة عدد مكاتب البريد لاهتمام الدولة بتطوير الاتصالات الثابتة والمحمولة والإنترنت. - انتشار وسائل الاتصال الحديثة، مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية، والتي أدت إلى انخفاض عدد الرسائل المرسلة من مكاتب البريد. - ظهور عديد من الشركات والمكاتب الخاصة المقدمة للخدمات البريدية بديلة لمكاتب البريد الحكومية. - تزايد التهديدات الإلكترونية التي تستهدف بيانات العملاء والعمليات البريدية، مما يتسبب في اختراقها.	- الاستفادة من التقنيات الحديثة في الخدمات المقدمة كافة لتحسينها، وسرعتها، وتقليل التكاليف. - تنمية قدرات العاملين بمكاتب البريد، لخدمة العملاء بشكل فعال. - تقديم حلول بريدية مبتكرة مثل صناديق البريد الذكية والمحطات الآلية لاستلام الطرود. - تعزيز الخدمات الحكومية عبر البريد، مثل توصيل الوثائق الرسمية والتأمينات الاجتماعية. - توفير خدمات الإنترنت والاتصالات عبر المكاتب البريدية في المناطق البعيدة.	

القوة	سياسة القوة/الفرص (الهجومية)	سياسة القوة/التحديات (التنوعية)
- تقع مكاتب البريد في النواحي التي تتمتع بطرق نقل سهلة، إذ يتوفر شبكة طرق بريف المركز طولها ٥٢٨ كم، المرصوف منها ٧٣.٩٪ من جملة أطوال الطرق. - زيادة عدد الوصلات في شبكة الطرق، حيث أدت لوجود حالة من الترابط بينها. - تتقارب المحلات العمرانية، إذ تأخذ شكل النمط المتجمع المتقارب، مما يدل على ارتفاع الكثافة السكانية بالنواحي. - تحقق سبعة مكاتب بريدية بريف مركز إيتاي البارود شرط المساحة وفقاً للمعدلات التخطيطية. - توفر خدمات متعددة في مكاتب البريد تشمل الشحن، البريد العادي والمسجل، التحويلات المالية، ودفع الفواتير.	- إمداد مكاتب البريد بأحدث الأجهزة والتقنيات الحديثة، لتقليل الوقت والجهد والتكاليف، ورفع كفاءة تقديم الخدمة. - تدريب العاملين بمكاتب البريد، مع زيادة أعدادهم، لتسهيل حصول العملاء على الخدمة المطلوبة، بسرعة وكفاءة. - تحسين الخدمات المقدمة، وتقديم خدمات جديدة ومبتكرة مثل صناديق البريد الذكية والمحطات الآلية لاستلام الطرود، وتوفير خدمات الإنترنت والاتصالات، خاصة في المناطق البعيدة، وخدمات الشحن السريع، والخدمات المصرفية الإلكترونية. - توفير وسائل نقل صغيرة الحجم، تتناسب مع ضيق الشوارع الداخلية، لسهولة انتقال العملاء لمكاتب البريد، خاصة كبار السن. - اصدار قرارات تفرض استخدام المؤسسات الحكومية لمكاتب البريد الحكومية -دون غيرها- لتوصيل الوثائق الرسمية والتأمينات الاجتماعية، والطرود، والتحويلات المالية، والبريد العادي والمسجل، وغيرها . - إنشاء تطبيق يُمكن من خلاله توفير إمكانية تتبع العمليات المتاحة، وكافة الخدمات البريدية.	- إنشاء مكاتب بريد في المناطق الأكثر حرماناً، لتسهيل الحصول على الخدمة. - توصيل خدمات الإنترنت والخدمات المصاحبة له لجميع مكاتب البريد مع ضمان جودة الشبكة، ليبتنى توفير خدمات بسرعة وجودة عالية. - تعزيز التعاون مع الشركات والهيئات الدولية، بهدف الحصول على أحدث البرمجيات وبأسعار تنافسية في مجال تقنيات المعلومات، والتحول الرقمي، والتعاون مع الشركات الخاصة والهيئات الحكومية الأخرى؛ لتطويع استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات؛ لتحسين كفاءة العمل وتقديم خدمات أفضل. - زيادة القدرة في تجميع البيانات الضخمة، واستثمار تلك البيانات، واستخدام الذكاء الاصطناعي لتسهيل تقديم الخدمات. - تطوير القوى البشرية لتحسين كفاءة العمل، لتسهيل الاستفادة من الخدمات، وتقديم خدمات أفضل وزيادة رضا العملاء، وذلك من خلال الدورات التدريبية في الداخل والخارج. - تفعيل منظومة الشباك الشامل؛ لتوفير الوقت والجهد والتكاليف على العملاء، مع زيادة عدد شبابيك التعامل.

تابع: جدول (٢٣) التحليل الرباعي SWOT لمكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود عام ٢٠٢٣م

الضعف	سياسة الضعف/الفرص (التحويلية/ التدويرية)	سياسة الضعف/التحديات (الدفاع)
- حرمان ٤٨ ناحية من مكاتب البريد، أي تُعاني ثلثي نواحي مركز إيتاي البارود من الحرمان من الخدمات البريدية. - خلو خمس نواحي من مكاتب البريد، تحتل المراكز الأولى من حيث كثافة السكان في ريف المركز. - يتوفر تسع مكاتب بريدية مساحتها أقل من المعايير التخطيطية. - اقتصار مجال تغطية (٢كم) مكاتب البريد بريف المركز على النواحي التي يقع بها المكتب، إضافة إلى سبع نواحي أخرى. - يعاني بعض العملاء أثناء الذهاب لمكاتب البريد، بما يعادل ١٢.٩٪ من جملة حجم العينة، بسبب بعد محل الإقامة بمسافة قدرها ٦ كم فأكثر عن أقرب مكتب بريد. - قلة كفاءة خدمة البريد السريع المحلي، وعدم توفر صناديق البريد، والاعتماد على أنظمة التشغيل الحاسوب القديمة، مما يؤدي إلى بطء في تقديم الخدمات. - سوء معاملة العملاء، وعدم توفر الاستثمارات والطوابع	- إنشاء مكاتب بريد في المناطق المحرومة، خاصة ذات الكثافة السكانية المرتفعة؛ لتسهيل الحصول على الخدمة. - استخدام التقنيات الحديثة مثل إنشاء تطبيق خاص بالهيئة القومية للبريد، يُمكن من خلاله الحصول على الخدمات البريدية المختلفة. - عمل خطة سنوية لشراء أراضٍ لصالح الهيئة القومية للبريد، لإقامة مكاتب بريد جديدة، لتفي باحتياجات السكان. - توفير مساحات مناسبة بها مقاعد لانتظار العملاء، مع توفير خدمة الرقم الإلكتروني، لتنظيم حصول العملاء على الخدمة المطلوبة، دون تزامن على الشباك.	- تحديث البنية التحتية لمكاتب البريد لتحسين كفاءة العمل وتقديم خدمات متطورة، من خلال توفير مصادر تمويل متنوعة؛ لزيادة الأجهزة، والتجهيزات المختلفة والضرورية لتحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة للعملاء. - تأمين مكاتب البريد من خلال تركيب كاميرات بالداخل والخارج، وتعيين أفراد أمن بهدف تنظيم العمل، ومواجهة التحديات. - إعداد حملات توعوية لتعريف السكان بالخدمات الجديدة وتشجيعهم على استخدامها. - إجراء دراسات دورية لقياس كفاءة الخدمات البريدية وتحليل احتياجات السكان. - تطوير آليات لتلقي شكاوى العملاء وتحليلها لتحسين مستوى الخدمة

النتائج والتوصيات

توصلت الدراسة إلى نتائج وتوصيات عدة، يمكن حصرها فيما يلي:

- تأخر تقديم خدمات البريد في ريف مركز إيتاي البارود إلى النصف الثاني من القرن التاسع عشر، إذ أنشئ ثلاثه مكاتب بداية من عام ١٨٨٦م، أولها مكتب بريد نكلا العنب.

- الزيادة الواضحة لأعداد مكاتب البريد في ريف مركز إيتاي البارود من ثلاثة مكاتب عام ١٨٨٦ إلى ست عشرة مكتباً عام ٢٠٢٣م، بنسبة زيادة ٤٣٣.٣٪.

- امتلاك الهيئة القومية للبريد ما يقرب من ثلث جملة عدد مكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود، في حين شكلت مكاتب بريد " تخصيص " ما يُعادل النصف، ولجأت إلى الإيجار لنحو ١٨.٨٪ من جملة المكاتب البريدية بريف المركز.

- لم تراعى معايير الهيئة القومية للبريد عند إنشاء ثمانية مكاتب بريد بريف المركز، إذ قلت مساحتها عن ٨٠م^٢، الأمر الذي انعكس سلباً على المرافق الخدمية، وعدد العاملين، وحجم التجهيزات.

- استقطاب مكتب بريد الضهرية نحو ١١.٥٪ من جملة أعداد عُملاء مكاتب البريد بريف المركز، يليه مكتب بريد نكلا العنب بنسبة ١١.١٪ من جملة عدد العُملاء؛ لكبر عدد سكانهما، إذ يستأثران معاً نحو ٩.٩٪ من جملة سكان ريف المركز، مع ملاحظة ثبوت علاقة ارتباط طردية متوسطة، بين عدد العُملاء بمكاتب البريد، وعدد السكان بريف المركز، أكدها معامل ارتباط بيرسون بقيمة (٠.٥٨).

- ضآلة نسبة العُملاء المترددين على مكتب بريد الخوالد، بما لا يتجاوز ٠.٢٪؛ لحدائثة إنشائه، حيث أنشئ عام ٢٠٢٣م، ومن ثم لم يتم استكمال تجهيزاته، الأمر الذي ترتب عليه عدم تشغيله بكامل طاقته.

- خدمة مكاتب بريد ريف مركز إيتاي البارود لنحو ٨٢.٢٪ من جملة سكان النواحي التي تقع بها مكاتب بريد، وحوالي خمسي جملة سكان ريف المركز كافة، وذلك لعدم اعتماد سكان المركز بصورة كبيرة على مكاتب البريد بالنواحي التي يتوفر بها مكتب

بريد، وبالنواحي المجاورة لها أيضا، حيث يلجأ السكان إلى مكاتب البريد بالمدينة، يبرهن على ذلك أن نسبة ما يخدمه مكتب البريد بالمدينة ٤٤٣.٩٪ من جُملة عدد سكان المدينة، ونسبة ٥٩.٢٪ من جُملة سكان مركز إيتاي البارود .

- تصدر العاملون بخدمة العملاء أعداد العاملين بمكاتب البريد بنحو النصف؛ لتعدد مهامهم، تلاها العاملون بوظيفة معاون، مع ملاحظة انتقال وظيفة مساعد مكتب بجميع المكاتب بريف المركز .

- يضم ريف مركز إيتاي البارود ستة عشر مكتبًا بريديًا، موزعة على ستة عشر ناحية، ومن ثم حرمان ٤٨ ناحية من نواحي المركز من الخدمات البريدية، كما اقتصرَت المكاتب كافة على نمط مكاتب الدرجة الثالثة.

- ظفرت نواحي شرقي المركز بأكثر من نصف جُملة عدد مكاتب البريد بريف المركز .
- اتساع مجال تغطية مكاتب البريد في الأجزاء الشرقية من ريف المركز، في حين اتصفت الأجزاء الوسطى من جهة الشمال بالحرمان .

- يُعد موقع مكتب بريد إمليط موقعًا متميزًا، إذ وُجد أنه يُمثل المتوسط المكاني والواقعة في منتصف المركز من الناحية الشرقية.

- اتخاذ التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد النمط المتناثر العشوائي، وفقًا لتحليلات قياس التوزيع الجغرافي، وقياس الأنماط، إضافة إلى تحليلات الاقتراب، مما يبرهن على الانتشار المكاني لمكاتب البريد بريف المركز وعدم تركزها.

- استخدام أكثر من خُمسي جُملة عينة العملاء في ريف المركز الدراجة البخارية ذات العجلات الثلاث "التوكتوك" في الذهاب لمكاتب البريد، ويُرد ذلك إلى كونها الوسيلة الأكثر انتشارًا في ريف المركز، حيث يتم ايصال العميل حتى مكتب البريد، وليس على مسافة منه.

- استغراق ما يزيد على خُمسي جُملة عينة العملاء للوصول إلى مكتب البريد بين ١٥، لأقل من ٣٠ دقيقة، وترتفع النسبة إلى ٦٢.٨٪ بمكتب بريد النبيرة، ليرتب بذلك في المركز الأول لتلك الفئة.

- وصول ما يزيد على ثلث جملة عينة العُملاء إلى مكاتب البريد بدون تكلفة، حيث استخدام الدراجات الهوائية والدواب، وكذلك السير على الأقدام، وتصدرها مكتب بريد التوفيقية بما يزيد على ثلاثة أخماس جملة عينته.
- تفوق نسبة الذكور مقارنة بالإناث من حيث أعداد عُملاء مكاتب البريد بريف المركز، بما يزيد على ثلاثة أخماس جملة عينة العُملاء.
- اعتلاء فئة السن (٣٠ ، لأقل من ٤٥ سنة) المركز الأول بين الفئات العمرية لعينة عُملاء مكاتب البريد بريف المركز، ويُفسر ذلك توفير الدولة لمعاش تكافل وكرامة لغير القادرين، وتصدرتها معنيا بنحو ٥٦.٧% من جملة عينة عملائها.
- الانتشار الواسع لاستخدام مكاتب البريد بين قطاعات المهن كافة، تصدرها العاملون في الحكومة وقطاع الأعمال بما يزيد قليلاً على خُمسي حجم عينة العُملاء، وترتفع نسبتها بمكتب بريد جنبواي بما يقرب من ثلثي جملة عينتها.
- انتشار فئة ذوي الدخول ٣٠٠٠ ، لأقل من ٦٠٠٠ جنيه بين فئات الدخل الشهري بأكثر من خُمسي جملة عينة العُملاء، ليعتليها عُملاء مكتب بريد جنبواي، الأمر الذي يُعد انعكاساً لسيادة فئة العاملين بالقطاع الحكومي وقطاع الأعمال العام.
- أجمع ٩٨.٥% من جملة عينة العُملاء رضاهم عن التزام العاملين بالمكاتب البريدية بريف المركز، في حين أبدا ما يقرب من خُمسي عينة العُملاء عدم رضاهم عن مساحة مكاتب البريد التي يتعاملون معها، و مكتب بريد منية بني منصور بما يزيد على تسعة أعشار جملة عينتها، لتسجل بذلك أقل مكتب بريد رضاً عن مساحته، إذ لم تتجاوز ٢٨م^٢، مع ملاحظة تأكيد جملة عينة العُملاء بناحيته شبرا فارس ونكلا العنب رضاهم عن مساحة المكتب البريدي بكلٍ منهما، والتي بلغت ١٥٠م^٢، ١٤٠م^٢، لكلٍ منهما على الترتيب.
- تأثير سهولة إنهاء الإجراءات بمكاتب البريد بريف المركز على رضا عينة عُملاء الدراسة ، إذ أفرزت عن رضا ٩٧.٨% من جُملة عينة العُملاء ، وبلغت أقصاها بمكتب بريد معنيا بنحو ٩٩.١% من جملة عينته.

- أكد ما يزيد على ثلاثة أخماس جملة عينة عُملاء مكاتب البريد رضاهم عن توافر أماكن للانتظار لحين الحصول على الخدمة المطلوبة، وتصدرتها عينة عُملاء مكاتب بريد نكلا العنب، وشبرا فارس.
- معاناة رُبع جملة عينة الدراسة من ارتفاع تكلفة الخدمة المقدمة، وتصدرها عُملاء مكتب بريد جزيرة نكلا، ويبرر ذلك انخفاض مستوى الدخل بين عُملائه.
- تصدر طول فترة الانتظار لمشكلات العُملاء عن الخدمة المُقدمة، وتذيلتها مشكلة سوء معاملة العُملاء، في حين تنوعت مشكلات العُملاء عن مكاتب البريد، يتصدرها ضيق مساحة المكتب، يليها عدم توافر أماكن انتظار.
- ارتفاع مؤشر مشكلات العُملاء عن الخدمة في ناحيتي نكلا العنب، وجنبواي، وانخفاضه في نواحي: معنيا، والنبيرة، ومنية بني منصور، وجزيرة نكلا.
- اقتراح إنشاء ستة مكاتب للبريد، في النواحي المحرومة، والتي تحققت بها المعايير الأربعة، هي: صفت الحرية، وشنديد، والبهلي، والنقراشي، والعيون، وزبيدة.
- استحوذ المتغيرات الداخلية (عناصر القوة والضعف) على ٦٦.٦٪ من جملة متغيرات مكاتب البريد بريف المركز، مع ارتفاع مجموع رُتبها (٧١)، مقارنة بالمتغيرات الخارجية (الفرص والتحديات)، حيث بلغ مجموع رُتبها ٤٢.
- أبرز التحليل الرباعي عن تأثير المتغيرات الداخلية في وضع السياسات التخطيطية المناسبة، مع إمكانية الاستفادة القصوى من الفرص، ومواجهة التحديات الخارجية، إذ حصلت جميعها على قيم موجبة في الفرق بين متوسط الوزن الترجيحي، ومتوسط الدرجة الكلية المرجحة.
- بلغت قيمة الوزن المرجح أكبر من ٢.٥، ومن ثم يتصف الاتجاه التخطيطي لمكاتب البريد بريف مركز إيتاي البارود بالتوسع .

المصادر والمراجع

أولاً: باللغة العربية

- (١) إبراهيم مروان عبدالمجيد (٢٠٠٠م): الإحصاء الوصفي والاستدلالي، الطبعة الأولى، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان، الأردن .
- (٢) أحمد السيد الزاملي (٢٠٠٠م): التوزيع المكاني للخدمات البريدية في مدينة الجيزة، مجلة كلية الآداب، العدد الرابع، جامعة القاهرة، أكتوبر.
- (٣) أحمد محمد أبوزيد (٢٠٠٧م): الخدمات البريدية في محافظة كفر الشيخ، دراسة جغرافية في تحليل الشبكة، مجلة كلية التربية، العدد الثاني، السنة السابعة ، جامعة كفر الشيخ.
- (٤) الإدارة العامة لبريد البحيرة، مركز المعلومات، افتتاح مكاتب البريد في مركز إيتاي البارود وتشغيلها، بيانات غير منشورة، سنوات مختلفة.
- (٥) الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (سنوات مختلفة): التعداد العام لسكان محافظة البحيرة، النتائج النهائية، القاهرة.
- (٦) الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء: دليل العمل الميداني لفرق الحصر الخرائطي لتعداد ٢٠٠٦ م ، وحدة نظم المعلومات الجغرافية، القاهرة، غير منشورة.
- (٧) الهيئة العامة للتخطيط العمراني (٢٠١٦م) : دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية، المجلد التاسع ، الخدمات البريدية .
- (٨) الهيئة المصرية العامة للمساحة، خريطة مركز إيتاي البارود، بمقياس رسم ١: ٥٠٠٠٠.
- (٩) جمعة محمد داود (٢٠١٢م): أسس التحليل المكاني في إطار نظم المعلومات الجغرافية، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

- ١٠) صبحي بن أحمد قاسم سعيد (٢٠٠٠): الخِدْمَات البريدية في مدينة الرياض، دراسة جغرافية في تحليل الشبكة، مجلة مركز البحوث، العدد (١٢)، كلية الآداب، جامعة الملك سعود.
- ١١) عبد الحميد إبراهيم الصباغ (٢٠٠٥م): الخِدْمَات البريدية في مركز قطور دراسة في جغرافية الخِدْمَات، مجلة كلية الآداب، العدد (٣٦)، الجزء الأول، جامعة المنصورة، يناير.
- ١٢) عبد اللطيف محمد أحمد حسين (٢٠٢١م): التقييم الجغرافي لكفاية الخِدْمَات البريدية في مركز نجع حمادي، مجلة كلية الآداب بقنا، العدد (٥٣)، الجزء الأول، جامعة جنوب الوادي، يوليو.
- ١٣) عبدالمولى شعبان عرقوب (٢٠١٧م): جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز أبوحمص ، باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة دمنهور.
- ١٤) فاتن سامي العلمي، ومينا سمير صبحي (٢٠٢٣م): التحليل المكاني للخِدْمَات البريدية بمركز قويسنا، باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، المجلة العلمية بكلية الآداب، العدد (٥٢)، جامعة طنطا، يوليو.
- ١٥) فريال بنت محمد الهاجري (١٩٩٨): التوزيع الجغرافي للخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية خلال القرن العشرين، دراسة في جغرافية الخِدْمَات، مجلة كلية الآداب، العدد (٤٧)، جامعة الإسكندرية ، مارس.
- ١٦) ليلي شحاته (١٩٨٥م) : العوامل المؤثرة على فاعلية الخدمات البريدية بالتطبيق على منطقة القاهرة الكبرى ، مجلة كلية التجارة ، العدد الثاني، جامعة عين شمس.
- ١٧) محروس المعداوي (٢٠٠٦م): البريد في محافظة دمياط دراسة تحليلية في جغرافية الخِدْمَات، مجلة كلية التربية، العدد (٤٩)، جامعة دمياط، يناير.

١٨) محمد أحمد إبراهيم نعينع (٢٠١٧م): الاتصال البريدي في ريف مركز قنا من منظور جغرافي، سلسلة رسائل جغرافية، الرسالة (٤٤٩)، الجمعية الجغرافية الكويتية، الكويت.

١٩) محمد صبحي إبراهيم (٢٠٢٢م): خدمات البريد في مركز تمي الأمديد، محافظة الدقهلية، دراسة في جغرافية الخدمات، حولية كلية الآداب، مجلد (١١)، الجزء الثالث، جامعة بني سويف.

٢٠) محمد عبد القادر عبد الحميد شنیشن (٢٠١٠م): في جغرافية الاتصالات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.

٢١) محمد عبد القادر شنیشن، ومرفت عبداللطيف غلاب، وإيمان محمد عبداللا (٢٠١٤م): جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز دمنهور باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية الآداب، العدد (٣٧)، الجزء الثالث، جامعة بنها، يوليو.

٢٢) مها حسين أحمد (٢٠٢١م): التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية الآداب، المجلد (١٣)، العدد الأول، جامعة الفيوم، يناير .

٢٣) نفيسة عمر فخري (٢٠١١م): الخدمات البريدية في مدينة جدة دراسة في جغرافية الخدمات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة القاهرة .

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

ثانيًا: باللغة الانجليزية

- 1) Bark, M.F., (1989): Customer Satisfaction in the postal services concept publishing Co., New Delhi.
- 2) Hereher.,M.,(2013): The status of Egypt's agricultural lands using MODIS Aqua data, National Authority for Remote

- Sensing and Space Sciences, The Egyptian Journal of Remote Sensing and Space Sciences.
- 3) Kansky,k.j.,(1963): Structure of Transport Network: Relationships btween network geometry and regional characteristics Univ. of Chicago, Dept. ofGeog. No 42, Chicago USA.
 - 4) Martin Grentzer., (2000): Approach for Geography of Telecommunication, Siemens services, Munched.
 - 5) Morten Falch & Anders Hentent, (2018): Universal Service in a Digital World; the Demise of Postal Service, Journal of NBICT, vol.1, No3.
 - 6) Otseva, A. & Dudin, E., (2018): Postal Services in The conditions of fourth industrial Revolution. International Journal of Advanced Research in IT and Engineering. Vol.7, No.5.
 - 7) Shryock, H.F., and siengel,J.S.,(1976): The methods and material of Demography condensed by Estock well) Academic Press I.N.C.,NewYork .
 - 8) Taaffe, E.J., et al., (1996): Geography of Transportation, Prentice-Hall, New Jersey, USA.

ملحق (١) استبانة عن الخدمات البريدية في ريف مركز إيتاي البارود

جامعة دمنهور

كلية الآداب

قسم الجغرافية

مكتب بريد :

أولاً. خصائص العملاء :

- ١- النوع : ذكر انثى
- ٢- محال الإقامة : القرية المركز المدينة
- ٣- مقر العمل : القرية المركز المدينة
- ٤- السن : أقل من ١٥ سنة () ١٥ ، لأقل من ٣٠ () ٣٠ ، لأقل من ٤٥ () ٤٥ ، لأقل من ٦٠ () ٦٠ فأكثر ()
- ٥- المهنة : حكومة و قطاع أعمال () قطاع خاص () أعمال حرة () بالمعاش () طالب () بدون عمل () أخرى ما هي
- ٦- متوسط الدخل الشهري : أقل من ٣٠٠٠ جنيه () ٣٠٠٠ ، لأقل من ٦٠٠٠ () ٦٠٠٠ ، لأقل من ٩٠٠٠ () ٩٠٠٠ فأكثر

ثانياً : خصائص الرحلة

- ٧- ما أقرب مكتب بريد لمحل إقامتك :
- ٨- المسافة بين قريتك و أقرب مكتب بريد:
- ٩- المسافة بين مقر عملك و أقرب مكتب بريد:
- ١٠- ما هو مكتب البريد الأكثر تعاملًا معه : القريب من قريتك () القريب من مقر عملك () أخرى ()
- ١١- وسيلة الوصول لمكتب البريد : السير على الأقدام () توك توك () دراجة بخارية ثنائية العجل () دراجة هوائية () ميكروباص () قطار () أخرى () ما هي
- ١٢- زمن الوصول لمكتب البريد :
- ١٣- تكلفة الوصول : بدون تكلفة () أقل من ٥ جنيهات () ٥ جنيهات ، لأقل من ١٠ جنيهات () ١٠ جنيهات فأكثر ()

- ١٤ -

ثالثاً . خصائص الخدمات البريدية :

- ١٥- الخدمات التي تحتاج إليها باستمرار :
- استمارات () الطوابع و الدمغة () الحوالات () صندوق التوفير () فاكس () شحن سريع () طرود () الشيكات البريدية () الشيكات السياحية () معاشات () بريد سريع () بريد عادى () بريد مسجل () أخرى () ما هى
- ١٦- زمن الانتظار لحين أداء الخدمة المطلوبة :
- أقل من ١٥ دقيقة () من ١٥ دقيقة، لأقل من ٣٠ دقيقة () من ٣٠ دقيقة، لأقل من ٤٥ دقيقة () ٤٥ دقيقة فأكثر () أخرى
- ١٧- تفضل استخدام : البريد الحكومى العادى () البريد الحكومى السريع () البريد الحكومى المسجل () .
- ١٨- هل عدد العاملين بمكتب البريد يكفى حاجة المترددين على المكتب : نعم () لا () .
- ١٩- كم يبعد اقرب صندوق خطابات عن مسكنك : أقل من ١٠ دقائق () ١٠-٢٠ دقيقة () ٢٠-٣٠ دقيقة () ٣٠-٤٠ دقيقة () ٤٠ دقيقة فأكثر () .
- ٢٠- تردّدك على مكتب البريد : أسبوعاً () شهرياً () فى المناسبات () أخرى ما هى
- ٢١- ما سبب اختيارك لهذا المكتب : المكتب الوحيد بالمنطقة () وجود خدمات به لا تتوفر بمكاتب أخرى () قريب من السكن () قريب من العمل () قلة الزحام () المعاملة الحسنة () توافر تكيفات و مراوح تهوية () توافر دورات مياه () اتساع مساحة الانتظار () أخرى () ما هى
- ٢٢- هل سبق لك أن تعاملت مع مكتب بريد خاص : نعم () لا ()
- ٢٣- إذا كانت الإجابة بلا فلماذا
- ٢٤- إذا كانت الإجابة بنعم فلماذا
- ٢٥- ماهى الخدمات المطلوبة من مكتب البريد الخاص : مراسلات دولية () مراسلات محلية () طرود () أخرى ما هى
- ٢٦- ما أقرب مكتب بريد قطاع خاص من مسكنك :

رابعاً : مستويات الرضا

- ٢٧- درجة التزام العاملين بالمكتب : جيدة () مقبولة () سيئة ()
- ٢٨- رأيك في مساحة المكتب : جيدة () مقبولة () سيئة ()
- ٢٩- رأيك في مدة انتظارك قبل الحصول على الخدمة: جيدة () مقبولة () سيئة ()
- ٣٠- رأيك في سهولة الإجراءات : جيدة () مقبولة () سيئة ()
- ٣١- رأيك في أماكن الانتظار : جيدة () مقبولة () سيئة ()
- ٣٢- رأيك في أسعار تقديم الخدمة : جيدة () مقبولة () سيئة ()

خامساً : المشكلات و المقترحات

- ٣٣- ما هي المشاكل التي تواجهك :
- سوء تقديم الخدمة () عدم توافر الطوابع و الدمغة () عدم توافر الاستثمارات () عدم ملائمة مواعيد العمل () سوء المعاملة () طول فترة الانتظار () عدم وجود مراوح أو تكييف () عدم وجود خدمة البريد السريع () عدم توافر أماكن الجلوس () عدم توافر سيولة نقدية () عدم وجود دورات مياه () انقطاع خدمة النت عند صرف الحوالات ()
- أخرى

- ٣٤- ما هي مقترحاتك لتحسين الخدمة :
-

ملحق (٢) احداثيات مواقع مكاتب البريد بريف مركز إيتاى البارود

مكتب البريد	الاحداثيات
نكلا العنب	30°54'55.5"N 30°45'45.1"E
صفط الحرية	30°56'16.6"N 30°33'59.4"E
التوفيقية	30°48'54.5"N 30°44'51.2"E
جبارس	30°52'22.4"N 30°35'44.5"E
معنيا	30°50'22.6"N 30°39'15.5"E
الضهرية	30°51'6.2"N 30°45'36.4"E
ششت الأنعام	30°51'52.2"N 30°44'14.3"E
قليشيان	30°50'10.4"N 30°40'45.1"E
النبيرة	30°54'31.5"N 30°34'42.2"E
أرمانية	30°56'18.4"N 30°42'22.5"E
إمليط	30°53'18.6"N 30°42'33.5"E
جزيرة نكلا	30°55'55.7"N 30°45'57.4"E
منية بني منصور	30°54'43.4"N 30°42'52.3"E
جنبواي	30°57'30.2"N 30°33'53.1"E
شبرا فارس	30°54'55.6"N 30°35'32.5"E
الحوالد	30°49'56.4"N 30°44'30.4"E

المصدر: الدراسة الميدانية، باستخدام جهاز GPS .

Post Offices in the Rural Area of Itay El Baroud Central Markaz from a Geographical Perspective Using Geomatics Technology

Abstract:

This study aims to identify the factors influencing the distribution of postoffices in the rural areas of *Itay-ElBaroud* Markaz, analyze their spatial distribution and assess their efficiency and service coverage. It Additionally evaluates the adequacy of post offices, examines customer characteristics and satisfaction levels, identifies key challenges they face and measures the concentration of these issues across the different areas of *Itay-ElBaroud* Markaz. Furthermore, the study analyzes the strengths, weaknesses, opportunities, and challenges of postal services, evaluates the current geographical distribution and proposes an optimized model to ensure equitable access.

The researcher primarily adopts a descriptive-analytical method and employs multiple methodological frameworks, including the behavioral, historical, systemic and thematic approaches. Various techniques were utilized such as; field surveys, statistical analysis, cartographic analysis, Geographic Information System (GIS), Remote Sensing (RS) and the Global Positioning System (GPS).

The study reached several key findings, as the following:

- There are 16 postoffices in the rural areas of *Itay-ElBaroud* Markaz, all classified as third-class offices.
- *El-Dahriya* postoffice serves approximately 11.5% of total postal service customers in rural areas, followed by *Nakla El-Anab*.

- Postal service coverage is relatively extensive in the eastern parts of the Markaz, whereas the central northern regions suffer from inadequate service.
- The most frequently reported customer complaint is long waiting times.
- The primary challenge for customers is the limited office space, followed by the lack of designated waiting areas.
- The study proposes establishing six new postoffices in underserved villages that meet the four criteria set by the National Postal.

Keywords: PostOffices, *Itay El-Baroud* Markaz, Rural Areas, Postal Services, Customers, Service Coverage, Efficiency.