



خدمات البريد في مركز تمي الأمديد - محافظة الدقهلية : دراسة في جغرافية الخدمات

إعداد

د. محمد صبحي إبراهيم

أستاذ مساعد ، كلية التربية ، جامعة المنصورة

الإستشهاد المرجعي:

محمد صبحي إبراهيم (2022). خدمات البريد في مركز تمي الأمديد - محافظة الدقهلية :
دراسة في جغرافية الخدمات . - حولية كلية الآداب. جامعة بني سويف. - مج11، ج3.-
ص ص 1127-1243

المستخلص:

تناول البحث الخدمات البريدية في مركز تمي الأمديد أحد مراكز محافظة الدقهلية، وتبلغ مساحته 131.2 كم²، وعدد سكانه 197573 نسمة، وأثيرت مشكلة البحث من خلال طرح عدة تساؤلات منها: هل توجد عدالة مكانية في التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد؟ وهل تتفق خصائص مكاتب البريد مع المعايير التخطيطية القومية؟ وما مدى كفاءة الخدمات البريدية ونفوذها الجغرافي في مركز تمي الأمديد؟، وهدف البحث إلى تحليل خصائص التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد، ودراسة العوامل الجغرافية المؤثرة في خدمات البريد، وتحليل كفاءة خدمات البريد ونفوذها المكاني، والتعرف على خصائص الرحلة إلى البريد في مركز تمي الأمديد، واعتمد البحث على المنهج الموضوعي بالإضافة إلى المنهج الأصولي، كما اعتمد على الأساليب الكمية، وتمثل العمل الميداني في الزيارات والمقابلات مع بعض المسؤولين، وطبقت استبانة على عينة عشوائية بلغت 1973 مفردة، ورتبت موضوعات البحث في سبعة محاور تبدأ بدراسة التطور وتنتهي

بمشكلات الخدمات البريدية وحلول مناسبة لها، وخلص البحث إلى عدة نتائج أهمها: زاد عدد مكاتب بريد مركز تمي الأמיד خلال 119 عاما من مكتب بريد واحد عام 1927 إلى اثني عشر مكتباً عام 2018، ويحتوي مركز تمي الأמיד على مكاتب بريد الدرجتين الثانية والثالثة، وتوجد إحدى عشرة قرية محرومة نسبياً من خدمات البريد، وعدم عدالة توزيع مكاتب البريد قياساً على مساحات القرى وسكانها، ومن توصيات البحث ضرورة إعادة النظر في أهمية تطوير مكتب بريد تاج العز ، لأنه الأسرع والأسهل في الوصول وبما يخدم باقي سكان المركز.

كلمات مفتاحية: جغرافية الخدمات ، خدمات البريد ، التحليل المكاني ، مركز تمي الأמיד

مقدمة:

كان لجغرافية الخدمات أهمية في دفع الجغرافية نحو الاتجاه التطبيقي، وخاصة بعد اعتمادها على الأساليب الكمية⁽¹⁾، وتشير الخدمة إلى الأنشطة البشرية غير المنتجة بشكل مباشر والمرتبطة في تطورها ونموها بنمو العمران وعلاقته بتطور الاقتصاد الاستهلاكي⁽²⁾، وتعتبر الخدمات من أهم أسباب حركة النقل والتفاعل بين الأماكن، كما تعتبر من أهم أسباب العدالة المكانية وتقليل التباينات المكانية بين المناطق⁽³⁾، ويؤدي الاهتمام الجغرافي بالخدمات إلى تحديد مدى فعالية الخدمة ومدى الاستفادة المتوقعة منها وفقاً للكفاءة المكانية لمواقعها التي تحدد المزايا المتاحة منها لبعض الأماكن دون غيرها⁽⁴⁾.

وخدمات البريد أحد وسائل الاتصال الحضاري التي يجري عن طريقها نقل وتسيير الكثير من أوجه النشاط الاجتماعي والاقتصادي والثقافي بين السكان⁽⁵⁾، ويُعتقد أن مكاتب البريد هي أكبر شبكة للبيع بالتجزئة؛ بسبب تقديم خدمات عديدة بدءاً من دفع الفواتير ، وإصدار التراخيص والطوابع إلى تقديم حساب التوفير وغيرها⁽⁶⁾، وتعتبر مكاتب البريد إحدى الخدمات الرئيسية في المجتمعات الريفية (إلى جانب التعليم والمرافق الصحية

وغيرها)، كما أن المجموعات الأقل تنقلاً في المناطق الريفية هم الأكثر استخداماً لمكاتب البريد⁽⁷⁾. وشهدت مكاتب البريد تغييراً كبيراً في السنوات الأخيرة، يعكس التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية داخل المجتمع، ومن المحتمل أن تستمر مجموعة من العوامل بما في ذلك التحول الرقمي المتزايد للاتصالات والمعاملات البريدية، والضغط على متاجر التجزئة؛ في التأثير بشكل كبير على مكاتب البريد وعمالها في المستقبل.

وتأسست هيئة البريد المصري عام 1865، وطبعت الطوابع البريدية المصرية لأول مرة في إيطاليا عام 1886 واستمر التوسع في خدمات البريدية؛ حيث أدخلت خدمة الطرود البريدية في نفس العام، واتبع بنظام التوفير البريدي عام 1901، ثم نظام الحوالات البريدية عام 1957⁽⁸⁾، وفي عام 1963 بدأ في توزيع المعاشات، ثم أنشئت الهيئة القومية للبريد كهيئة مسئولة عن إدارة الخدمات البريدية بأنواعها عام 1982، ثم بدأ في تقديم خدمات التجارة الإلكترونية، والتحويلات، والخدمات المالية الأخرى، أي يقدم خدمات للسكان الذين يفتقرون إلى الوصول إلى البنوك التقليدية⁽⁹⁾.

وبلغ عدد مكاتب الخدمات البريدية المصرية أو التابعة لهيئة البريد المصري 3981 مكتباً (كان نصيب محافظة الدقهلية منها 268 مكتباً)، بالإضافة إلى 49 مكتباً بريدياً أهلياً، و54 مكتباً بالإنابة، و397 وكالة بريدية (كان نصيب محافظة الدقهلية منها 28 وكالة بريدية) عام 2019⁽¹⁰⁾. وتتنوع الخدمات البريدية المقدمة سواء للأفراد أم للشركات، فمن الخدمات المقدمة للأفراد؛ خدمات الحسابات بأنواعها وخدمات البطاقات الإلكترونية وخدمات الحوالات البريدية، وخدمات الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى الخدمات المستحدثة كخدمات الأحوال المدنية والتصديق والدفع الإلكتروني والمدفوعات الحكومية وغيرها، ومن الخدمات المتاحة للشركات؛ حسابات العملاء والتوفير والتحصيل الإلكتروني بالإضافة إلى خدمة صرف المرتبات وغيرها⁽¹¹⁾.

منطقة الدراسة:

تتمثل منطقة الدراسة في مركز تمي الأمديد، وهو أحد مراكز محافظة الدقهلية السبعة عشر، والذي يحده كل من مركز بني عبيد بمحافظة الدقهلية، ومركز أولاد صقر بمحافظة الشرقية من جهة الشرق، ومركز السنبلوين بمحافظة الدقهلية ومركز كفرصقر بمحافظة الشرقية من جهة الجنوب، ومركز السنبلوين من جهة الغرب، بالإضافة إلى مركز المنصورة من جهة الشمال (شكل 1)، حيث يمتد مركز تمي الأمديد من خط طول 13° - 28° شرقاً عند حدود قرية منشأة صبري إلى 14° - 41° شرقاً عند حدود قرية كفر سنجاب لمسافة 20.8 كم بين شرقه وغربه، وكذلك يمتد من دائرة عرض 53° - 30° شمالاً عند حدود قرية ظفر مع مركز المنصورة إلى 49° - 59° شمالاً عند حدود قرية أبو داود مع مركز كفر صقر لمسافة 10.8 كم بين شماله وجنوبه⁽¹²⁾. وتبلغ مساحة مركز تمي الأمديد 131.2 كم²، كما يقسم المركز إلى 6 وحدات محلية قروية بالإضافة إلى مدينة تمي الأمديد، تضم 22 قرية منها 6 قرى رئيسية و 16 قرية تابعة⁽¹³⁾، وبلغ عدد سكان المركز 197573 نسمة 2017 مثلت نحو 3% من جملة سكان محافظة الدقهلية البالغة أعدادهم 6492381 نسمة عام 2017⁽¹⁴⁾. وحسب إدارة البريد في محافظة الدقهلية، تقسم المحافظة إلى منطقتين بريديتين، منطقة بريد شمال الدقهلية ومقرها مدينة المنصورة، ومنطقة بريد جنوب الدقهلية ومقرها مدينة ميت غمر؛ والتي تضم مركز تمي الأمديد محل الدراسة بهذا البحث بالإضافة إلى خمسة مراكز أخرى تجاوره مكانياً.

❖ ما مدى كفاءة الخدمات البريدية ونفوذها الجغرافي في مركز تمي الأمديد؟

❖ هل تواجه الخدمات البريدية في مركز تمي الأمديد أية مشكلات؟ وما مدى إمكانية

حلها؟

الدراسات السابقة:

تتعدد الدراسات الجغرافية التي تناولت الخدمات البريدية وتمثل أهمها فيما يلي:

دراسة نعينع عام 2017 عن الاتصال البريدي في ريف مركز قنا من المنظور الجغرافي والذي يضم 29 مكتباً بريدياً، حيث تناول تطور المكاتب وخصائصها وتوزيعها الجغرافي وكفاءه عملها، ثم خصائص الرحلة إلى مكاتب البريد ومشكلاتها، وخلص إلى وجود انتشار مكاني لمكاتب البريد على الأقسام الإدارية للمركز، كما يواجه مستخدمي البريد عدد من المشكلات أهمها عدم توفر المادة البريدية (15).

ودراسة عرقوب عام 2017 عن جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز أبو حمص وأجريت على 9 مكاتب بريد، واهتم بدراسة التطور والأنواع والعوامل المؤثرة، والتوزيع الجغرافي، وخصائص رحلات العملاء، ومشكلات الاتصال البريدي، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها: عدم مراعاة معايير هيئة البريد المصري في إنشاء بعض مكاتب بريد المركز، وزيادة أعداد المكاتب وكذا عمالتها مقارنة بمثيلاتها بريف محافظة البحيرة (16).

ودراسة سعد ولاوال Sa'ad, and Lawal عام 2015، عن تقييم أثر إغلاق مكتب بريد في ليسيسترشاير (المملكة المتحدة) باستخدام أساليب تحليل الشبكات، حيث تم التركيز على العلاقات المكانية بين مكاتب البريد وإمكانية الوصول إليها من قبل مجموعات اجتماعية واقتصادية مختلفة، واستنتج وجود أكثر من 99% من سكان ليسيسترشاير على بعد ثلاثة أميال من أقرب مكتب بريد، كما كانت إمكانية الوصول إلى مكاتب البريد للأشخاص في

المناطق الحضرية أقل من 70 % ، مقارنة بالمعايير الحكومية الدنيا البالغة 99 % و 95 % للمناطق الحضرية المحرومة ومجموع المناطق الحضرية على التوالي، واختتمت الدراسة بتوصية ببدائل تقلل من تأثير إغلاق مكتب البريد محل الدراسة (17).

ودراسة إبراهيم 2015 عن التحليل الجغرافي لإمكانية الوصول، وتم التركيز في هذا البحث على أنماط إمكانية الوصول من منظور كمي وفق عدة متغيرات منها: التحليل الكمي لإمكانية الوصول وفق سمات بنية شبكة الطرق وحركة النقل، ووفق بعض المتغيرات المكانية الأخرى، ثم آثار معوقات إمكانية الوصول على التنمية، ويتفق وهذا البحث في تناول منطقة الدراسة من منظور جغرافي مع اختلاف موضوع كل منهما ومنهجها(18).

ودراسة شنيشن وزملاؤه عام 2014 عن جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز دمنهور وأجريت الدراسة على 10 مكاتب بريد، واشتملت الدراسة على تحليل تطور أعداد مكاتب البريد وخصائصها، وتوزيعها الجغرافي وعوامله، ونفوذ المكاتب البريدية وكفاءتها، ونقل المادة البريدية، ورحلة العملاء، ومشكلات الاتصال البريدي، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها: تعدد عوامل زيادة أعداد مكاتب البريد كالسكان وشبكات الطرق، وصغر مساحة المكاتب البريدية واتساع مجال نفوذها الجغرافي، وغيرها(19).

ودراسة الجرادات عام 2007 عن التوزيع المكاني الأمثل للخدمات البريدية في محافظة البلقاء والتي تضم 26 مكتباً بريدياً، وطبقت فيها تقنيات نظم المعلومات الجغرافية في توقيع الأماكن المثلى للمكاتب البريدية، وخلصت الدراسة إلى وجود فائض في الخدمات البريدية وعدم وجود معيار موحد لإنشاء المكاتب البريدية، وبالتالي أوصت بضرورة إعادة النظر في تصنيف الخدمات البريدية وتوزيعها مكانياً، ووضع معايير محددة لتوقيعها(20).

ودراسة الصباح عام 2005 عن الخدمات البريدية في مركز قطور والذي يضم 18 مكتباً بريدياً، حيث اهتم بدراسة تطور الخدمات البريدية وتصنيف مكاتب البريد في محافظة الغربية، والتوزيع الجغرافي لمكاتب البريد والعوامل المؤثرة فيه، ونقل المادة البريدية، ونفوذ مكاتب البريد، وكفاءتها، ثم اقتصاداتها في مركز قطور، وخلص البحث إلى وجود مشكلات بالخدمات البريدية؛ كانهخفاض مستوى البنية التحتية ونقص أعداد المكاتب، ثم مقترحات بتطوير المكاتب البريدية⁽²¹⁾.

ودراسة حسني عام 2004 عن الخدمات البريدية في محافظة القاهرة، وتناولت نشأة الخدمات البريدية وتطورها، والعوامل الجغرافية المؤثرة فيها، وحجم الخدمات البريدية، وتوزيعها الجغرافي، ومشكلات الخدمات البريدية في مدينة القاهرة وتتميتها، ومن نتائج الدراسة عدم التجانس بين أنماط الخدمات البريدية المقدمة في أقسام مدينة القاهرة، وانخفاض كفاءة الخدمة، وغيرها، وبالتالي أوصت الدراسة بإعادة النظر في التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد، وضرورة رفع كفاءتها وزيادة أعدادها⁽²²⁾.

ودراسة الزالمي عام 2000 عن الخدمات البريدية في مدينة الجيزة، واهتم بدراسة تطور أعداد المكاتب وتوزيعها الجغرافي، وصناديق الخدمة وأنماط توزيعها الجغرافي، ومشكلات المكاتب البريدية، وخلص البحث إلى عدة نتائج منها وقوع معظم مكاتب البريد على محاور الحركة لتسهيل إمكانية الوصول، ووجود تباين في نوعية الخدمة المقدمة للسكان، وانتهى البحث بعدة توصيات مهمة منها: مراعات اختيار المواقع المثلى لمكاتب البريد⁽²³⁾.

ودراسة الهاجري عام 1999 عن التوزيع الجغرافي للخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية، ودرست الباحثة تطور الخدمات البريدية وأحجامها، وتوزيعها الجغرافي، والهيكل الاقتصادي للخدمات البريدية، وخلصت إلى وجود تباين في توزيع الخدمات البريدية

وعمالها وتركزها المكاني في المملكة العربية السعودية، ومن توصيات البحث: ضرورة زيادة عدد الصناديق، وإعادة توزيع العمالة وساعات العمل⁽²⁴⁾.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي:

- ❖ دراسة تطور خدمات البريد في مركز تمي الأمديد.
- ❖ تحليل خصائص التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد بمركز تمي الأمديد.
- ❖ دراسة العوامل الجغرافية المؤثرة في الخدمات البريدية في مركز تمي الأمديد.
- ❖ تحليل كفاءة الخدمات البريدية ونفوذها المكاني في مركز تمي الأمديد.
- ❖ التعرف على أهم خصائص الرحلة إلى الخدمات البريدية في مركز تمي الأمديد.
- ❖ تحديد أهم مشكلات الخدمات البريدية في مركز تمي الأمديد وإمكانية حلها في ضوء المعايير القومية.

مناهج البحث وأدواته:

- ❖ اعتمد البحث على: المنهج الموضوعي منهجاً أساسياً، بالإضافة إلى المنهج الأصولي والذي استخدم في دراسة العوامل المؤثرة في الخدمات البريدية ، زيادة على المنهج الإقليمي في تحديد أقاليم نفوذ مكاتب البريد.
- ❖ واعتمد البحث على بعض الأساليب الكمية في تحليل التوزيع المكاني باستخدام مقاييس كمية مناسبة، وفي تحليل نتائج استبانة البحث، وحساب العلاقات بين متغيراتها.
- ❖ العمل الميداني: جرى العمل الميداني في الشهور من يناير حتى نوفمبر من عام 2019، وتمثل في: الزيارات الميدانية المتكررة لإجراء مقابلات مع بعض المسؤولين كرؤساء

مكاتب البريد، ومنطقة البريد، ورئيس مجموعة بريد جنوب الدقهلية، ومقابلات مع عملاء مكاتب البريد، والتعرف على أنماط النقل وإمكانية الوصول إلى مكاتب البريد. وطبقت استبانة أعدت لجمع بيانات البحث الخاصة بعملاء مكاتب البريد (ملحق 1)، واختيرت عينة البحث بشكل عشوائي موزعة بنسب تتباين وفق عدد عملاء كل مكتب وشملت جميع مكاتب البريد بمركز تمي الأمديد، وطبقت الاستبانة على عينة مكونة من 2000 عميل بالتعاون مع العاملين بالمكاتب، كانت المستوفاة منها 1973 استبانة اعتمدت نتائجها بهذا البحث، وقسمت الاستبانة إلى خمسة بنود بهدف جمع بيانات عن خصائص العملاء، والمكاتب ورحلة الوصول، والرضا عن الخدمات المقدمة، ومشكلات الخدمات البريدية، وصممت الاستبانة بطريقة الأسئلة المفتوحة (البندين الثاني والثالث) والمغلقة (البند الأول)، عدا البندين الأخيرين كانا بطريقة ليكرت الثلاثي لقياس اتجاهات العينة؛ لإمكان تحليلها بمقاييس إحصائية مناسبة وتمثيل مخرجاتها كارتوجرافيا.

محاو البحث:

- ❖ رتبت خطة البحث وموضوعاته كما يلي:
- ❖ أولاً: تطور عدد مكاتب خدمات البريد.
- ❖ ثانياً: التوزيع الجغرافي لمكاتب الخدمة البريدية.
- ❖ ثالثاً: خصائص مكاتب الخدمة البريدية.
- ❖ رابعاً: العوامل المؤثرة في الخدمات البريدية.
- ❖ خامساً: الرحلة إلى الخدمات البريدية وعملاؤها.
- ❖ سادساً: كفاءة الخدمات البريدية ونفوذها الجغرافي.
- ❖ سابعاً: مشكلات الخدمات البريدية وإمكانية حلها.

أولاً: تطور عدد مكاتب خدمات البريد:

زاد عدد مكاتب البريد بمحافظة الدقهلية بصفة عامة من 141 مكتباً بريدياً حكومياً عام 1970 لتقترب من عُشر عدد المكاتب على مستوى الجمهورية حيث مثلت 9.3% من جملة المكاتب على مستوى الجمهورية، إلى 170 مكتباً عام 1990 بنسبة 8.3% من جملة مكاتب البريد الحكومية على مستوى الجمهورية، واستمرت الزيادة ليبلغ عدد المكاتب 225 مكتباً عام 2010 مثلت 4.5% من جملة مكاتب البريد على مستوى الجمهورية؛ ليشير ذلك إلى سرعة نمو عدد مكاتب البريد على مستوى الجمهورية وتباطؤها على مستوى المحافظة، ثم زاد إلى 296 مكتباً عام 2019 بنسبة 6.8% من جملة عدد مكاتب البريد الحكومية على مستوى الجمهورية، وترجع زيادة عدد مكاتب البريد إلى زيادة عدد السكان واتساع حدود العمران وبخاصة العمران الريفي، وتطور إنشاء المدن الجديد، والتوسع في خدمات البريد بالإناابة داخل المؤسسات الحكومية⁽²⁵⁾.

وعلى العكس من ذلك تراجع عدد مكاتب البريد الأهلية بالمحافظة من 311 مكتباً عام 1970 إلى 270 مكتباً عام 1990 والتي تمثل 10.6% من جملة مكاتب البريد الأهلية على مستوى الجمهورية ، ثم إلى 17 مكتباً عام 2010 ، ليستمر تناقص عددها لتبلغ 6 مكاتب بريد فقط عام 2019، تمثل 12.2% من جملة مكاتب البريد الأهلية في الجمهورية، ويفسر تراجع عددها بالتوسع في إنشاء مكاتب البريد الحكومية، وتحويل المكاتب الأهلية إلى حكومية بعد تجديدها، وإلغاء بعضها لعدم تجديد تعاقدتها مع الهيئة القومية للبريد⁽²⁶⁾. ولعل في زيادة عدد مكاتب البريد على مستوى المحافظة وبخاصة في القرى ما يفسر تراجع عدد خطوط التوزيع والطوافة، والتي تراجع من 126 خطأً بنسبة 7.2% من جملة خطوط الطوافة على مستوى الجمهورية عام 1970، إلى 73 خطأً بنسبة 3.7% من جملة خطوط الطوافة على مستوى الجمهورية عام 2019.

واعتبر مركز تمي الأمديد تابع لمركز السنبلالوين حتى بعد انفصاله عام 1993⁽²⁷⁾ وظهوره مستقل لأول مرة في تعداد عام 1996، لذلك غالباً ما يرتبط الطلب على الخدمات البريدية في كل منهما ببعضهما البعض، مما كان له أثراً كبيراً على توجهات سكان مركز تمي الأمديد نحو مركز السنبلالوين وبخاصة عند تلقي الخدمات البريدية المهمة غير المتوفرة في القرى أو في المركز بصفة عامة، ويتبع كل منهما منطقة بريد جنوب الدقهلية، وكان لمدينة السنبلالوين الأولوية في إنشاء أول مكتب بريد في المركز (السنبلالوين وقتها وكان يشمل مركز تمي الأمديد أيضاً)، ثم تبعه مكتب بريد في قرية برقين الأكثر مركزية في موقعها الجغرافي والمخدومة بشبكة طرق تربطها بقرى مركز تمي الأمديد؛ حيث كان يمر بها أول طريق مرصوف يربط بين مدينة السنبلالوين بالإضافة إلى خط سكة حديد السنبلالوين - كفر صقر وقرى مركز تمي الجنوبية، وكان ذلك في نهايات القرن التاسع عشر، ثم بدأ في تقديم خدمات البريد في مركز تمي الأمديد في النصف الأول من القرن العشرين وبالتحديد عام 1927، حيث تم إنشاء أول مكتب بريد في مدينة تمي الأمديد (قرية تمي الأمديد آنذاك)، وذلك لربطها بمدينة السنبلالوين لوجود طريق مرصوف جزئياً يسير بمحاذاة ترعة البوهية؛ زيادة على وجود طريق فرعي آخر يربطها بمدينة المنصورة من جهة أخرى، ومن ثم سهولة الوصول إلى مكتب بريد تمي الأمديد من جهة وإمكان نقل المادة البريدية من جهة أخرى.

وتوقف إنشاء مكاتب بريد جديدة لمدة 35 عاماً، حتى تم إنشاء أربع مكاتب بريد عام، 1962 ثلاثة منها في قرى تابعة اليوم لمركز تمي الأمديد وهي قرى: أبوداود وظفر والرابع، بالإضافة إلى قرية المقاطعة التابعة لمركز السنبلالوين، بسبب زيادة أعداد السكان بهذه القرى؛ فضلاً عن اتساع مساحة مركز السنبلالوين وحاجة سكانه إلى الخدمة البريدية وقتها التي سعى بعض أعضاء المجالس المحلية لتوفيرها.

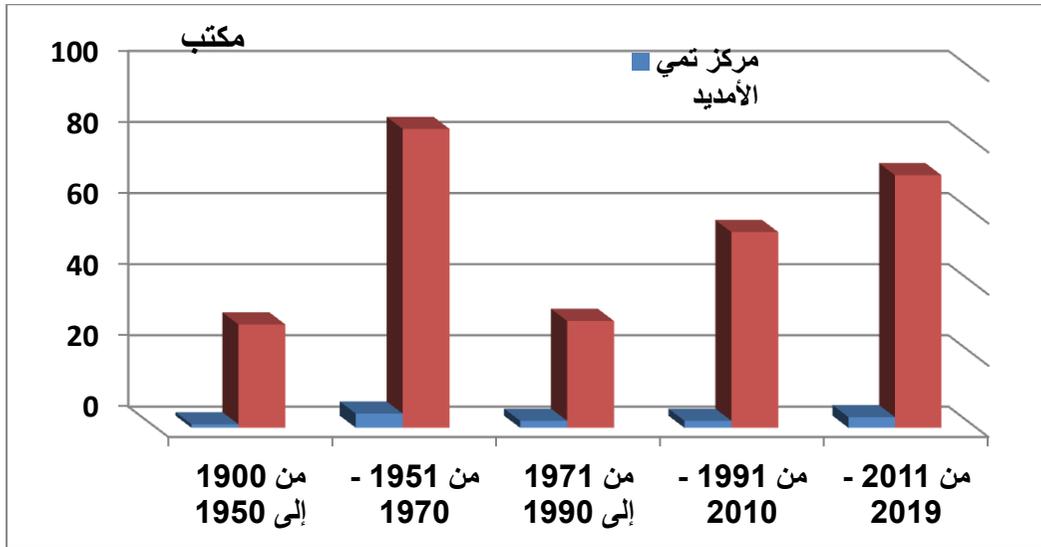
وتلي ذلك إنشاء مكتب بريد صدقا عام 1964 وهو أكثر مكاتب مركز تمي الأمديد هامشية وأهمية في موقعه كما سيتضح من سياق البحث، ثم أنشئ مكتب بريد البيضا عام 1980 متزامنا مع إنشاء مكتب بريد بقرية شبراسندي التابعة لمركز السنبلوين، كما أضيف مكتب بريد السمارة بعدها بتسع سنوات أي عام 1989، ليتبع بإنشاء مكتب بريد الميهي عام 1991 متزامنا مع إنشاء مكتب بريد غزالة التابعة لمركز السنبلوين، وذلك تمشيا مع خطط الدولة الرامية إلى تطوير الريف وتوفير الخدمات المطلوبة لسكانه، واستمر التوسع في إنشاء مكاتب البريد بقرى المركز حيث أضيف مكتب بريد تاج العز عام 2000 ثم مكتب بريد الصفا عام 2015، وآخرها إضافة مكتبتين بقرتي منشأة صبري أبو علم وكفر الأمير عام 2018، ولعب حجم السكان والموقع الجغرافي للقرية دورا مهما في اختيار مواقع مكاتب البريد والتي كانت ترتبط بالطرق المرصوفة من جهة كما هو الحال بالنسبة لقرية أبو داود، وبخطوط السكك الحديدية الضيقة والتي أزيلت حالياً من جهة أخرى كما هو الحال بالنسبة لقرى البيضا والريع وصدقا، بالإضافة إلى تمي الأمديد.

ويعني ذلك أن مكاتب بريد مركز تمي الأمديد زادت أعدادها خلال 119 عاما من مكتب بريد واحد عام 1927 إلى اثني عشر مكتباً عام 2018 (جدول 1، شكل 2)، ثمانية منها في الفترة (1927 - 1991) أي قبل انفصال مركز تمي الأمديد عن مركز السنبلوين، وخمسة منها بعد انفصاله، بمتوسط مكتب بريد واحد كل سبع سنوات ونصف تقريبا، وهو متوسط قليل إذ يقترب من نصف عدد قرى المركز البالغة 23 قرية وفق تعداد عام 2017.

جدول (1) تطور عدد مكاتب بريد مركز تمي الأמיד ومحافظة الدقهلية في الفترة (1900 - 2019)

نسبة المركز %	محافظة الدقهلية	مركز تمي الأמיד	الفترة الزمنية
3.4	29	1	من 1900 إلى 1950
4.8	84	4	من 1951 - 1970
6.7	30	2	من 1971 إلى 1990
3.6	55	2	من 1991 - 2010
4.2	71	3	من 2011 - 2019
4.5	269	12	جملة المكاتب عام 2019

المصدر: قطاع بريد شمال الدلتا، الإدارة العامة لبريد جنوب الدقهلية، قسم الإحصاء، بيانات غير منشورة لعام 2019، والجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، مصدر سبق ذكره.



المصدر: بيانات الجدول (1)

شكل (2) تطور عدد مكاتب بريد محافظة الدقهلية

ومركز تمي الأמיד في الفترة (1900 - 2019)

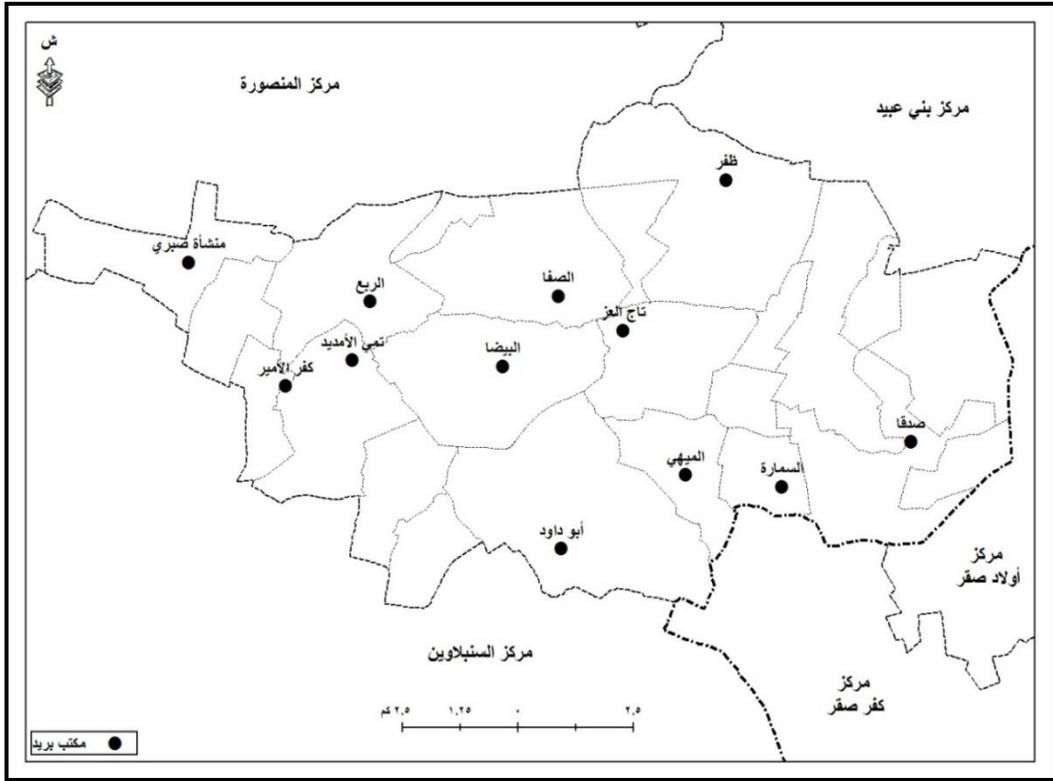
ويمكن تفسير زيادة أعداد مكاتب البريد بمركز تمي الأمديد أسوة بباقي مراكز محافظة الدقهلية فضلاً عن زيادة عدد القرى والمدن وأعداد سكان كل منها والتوسع في تنمية خدمات في المناطق الريفية وفق خطط الدولة، إلى سياسات الهيئة القومية للبريد الهادفة إلى زيادة الربح وبخاصة بعد تطوير الخدمات البريدية المقدمة للسكان؛ ومنها تطوير أداء الخدمات المالية، وتحويل مكاتب البريد إلى مراكز مميكنة وتطوير البريد السريع (خاصة الصادر) والتوسع في البريد الإلكتروني وتطوير صناديق البريد الإلكتروني وغيرها⁽²⁸⁾، وزيادة أعداد طالبي المعاشات بأنواعها، وكذلك تنوع الخدمات المتاحة للسكان بمكاتب البريد وزيادة الطلب عليها، وتدخل أعضاء المجالس المحلية والبرلمانية أحياناً لتوفير مكاتب بريد كما حدث في قريتي الصفا والميهي رغم صغر مساحتهما وقلة أعداد ساكنهما مقارنة بباقي قرى مكاتب البريد بالمركز.

ثانياً: التوزيع الجغرافي لمكاتب خدمات البريد:

يساعد فهم شكل التوزيع الجغرافي للخدمات البريدية وتحليل خصائصها على تحليل النتائج المترتبة عليها⁽²⁹⁾، كما أن التوزيع الجغرافي للخدمات والسكان أكثر أهمية من النمو السكاني وحده في إحداث تغييرات جذرية في سلوك التنقل نحو الخدمة⁽³⁰⁾، ويتباين توزيع مكاتب البريد على مستوى مراكز محافظة الدقهلية؛ متأثراً بعدد القرى وسكانها وخطط الهيئة في توفير خدمات البريد على مستوى المحافظة، فبلغ عدد مكاتب البريد في مركز المنصورة 51 مكتباً (منها 6 مكاتب أهلية) تمثل 18.7% من جملة مكاتب البريد على مستوى المحافظة وهو الأعلى ترتيباً، يليه مركز ميت غمر بعدد 38 مكتباً بنسبة 13.9% من جملة مكاتب البريد على مستوى المحافظة، بينما كان ترتيب مركز تمي الأمديد العاشر بين مراكز المحافظة بنسبة 4.5% من جملة مكاتبها البريدية.

ويشير الشكل (3) إلى التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد، والذي يتضح منه تباين توزيع مكاتب البريد على قرى المركز، حيث تتخذ مواقعها ثلاثة محاور محاذية للطرق؛ المحور الشمالي ويمثله مكتبين بقريتي ظفر ومنشأة صبري، والمحور الأوسط ويمثله ستة مكاتب تبدأ من مكتب كفر المير ثم مكتب تمي الأمديد متجها ناحية الشرق ليضم مكاتب الربع والبيضا والصفاء وتاج العز ، أما المحور الثالث فيمتد عرضياً أيضاً من الغرب ناحية الشرق ليضم أربعة مكاتب تمثلها مكاتب قرى أبوداود والميهي والسمارة وصدقا وهو المكتب الأكثر هامشية وأهمية في موقعه، ويفسر هذا التوزيع بارتباط توزيع مكاتب البريد بتوزيع القرى الرئيسة (مقار الوحدات المحلية)، والتي تتسم بزيادة عدد سكانها واتساع مساحتها وكذلك كتلتها السكنية، بالإضافة إلى عدد التوابع من العزب والكفور لكل منها، كما سيلي توضيحه.

يضاف إلى ذلك وجود إحدى عشرة قرية تخلو من مكاتب البريد، وبالتالي فهي محرومة نسبياً من توفر خدمات البريد، ويرجع سبب ذلك إلى صغر مساحتها وقلة أعداد سكانها، وقربها النسبي من مواقع مكاتب البريد بالقرى المجاورة كما هو الحال في قرى العميد وأبو الصير لقربهما من مكاتب بريد أبو داود و تمي الأمديد، أو لأنها قرى حديثة النشأة بعد تحولها من تابع إلى قرية مستقلة كما هو الحال في قرى شمال شرق المركز أمثلة قرى الشرفا والغربي ومنشية السلام.



المصدر: قطاع بريد شمال الدلتا، مصدر سبق ذكره .

شكل (3) التوزيع الجغرافي لمكاتب بريد مركز تمى الأمديد عام 2019

ويمكن تناول توزيع مكاتب البريد بمركز تمى الأمديد بالدراسة من خلال التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد وفق عامل المساحة، والتحليل المكاني لمواقع مكاتب البريد بمركز تمى الأمديد كما يلي:

1- توزيع خدمات البريد وفق عامل المساحة:

تعتبر مساحة مكاتب البريد أحد عوامل تحديد كفاءة تقديم الخدمات البريدية المطلوبة منها حيث تشير إلى مدى إمكانية الحصول على الخدمة دون عناء، كما يمكن من خلالها تحديد مدى حاجة المركز إلى مكاتب البريد المناسبة لأعداد السكان⁽³¹⁾، وتصنف الهيئة القومية لمكاتب البريد وفقاً لمساحتها إلى: مكاتب الدرجة الأولى والتي لا تقل عن 120 متراً

وتقع بعواصم المحافظات والمدن، ومكاتب الدرجة الثانية والتي لا تقل عن 100 متر وتوجد بالأحياء، ومكاتب الدرجة الثالثة والتي لا تقل عن 80 متراً وتقع بالقرى والنجوع⁽³²⁾، ويضم مركز تمي الأمديد اثني عشر مكتباً بريدياً تبلغ جملة مساحتها 2م890 وتتباين فيما بينها من حيث مساحة المكتب، ومن خلال الجدول (2) يمكن استنتاج ما يلي:

جدول (2) توزيع مكاتب البريد وفقاً لمساحات زمام قرى مركز تمي الأمديد

عام 2019

م	المكتب	مساحة زمام القرية (كم2)	النسبة (%)	مساحة المكتب (متر2)	النسبة (%)	كثافة المكاتب (مكتب/كم2) من الزمام
1	أبو داود	14.9	15.8	80	9	14.9
2	ظفر	13.5	14.4	70	7.9	13.5
3	البيضا	9.9	10.5	80	9	9.9
4	الصفا	9.6	10.2	60	6.7	9.6
5	صدقا	8.2	8.7	90	10.1	8.2
6	الربيع	7.9	8.4	80	9	7.9
7	تمي الأمديد	7.2	7.6	120	13.5	7.2
8	منشأة صبري	6.7	7.1	50	5.6	6.7
9	تاج العز	6.5	6.9	90	10.1	6.5
10	الميهي	4.4	4.6	50	5.6	4.4
11	السمارة	2.8	3	60	6.7	2.8
12	كفر الأمير	2.5	2.6	60	6.7	2.5
	جملة قرى المكاتب	94.1	100	890	100	94.1
	جملة المركز	131.2	100	890	100	10.9
	المتوسط	7.8	8.3	74.2	8.3	7.8

المصدر: المساحات مقاسة عن الخريطة الإدارية باستخدام برنامج Arc GIS Ver10.6، ومساحات المكاتب عن: قطاع بريد شمال الدلتا، مصدر سبق ذكره.

❖ يتراوح متوسط مساحة مكتب البريد بمركز تمي الأمديد نحو 74 متراً، يقل عن هذا المتوسط ستة مكاتب أي نصف أعداد مكاتب بريد المركز، بينما يزيد عليه النصف الآخر.

❖ صغر مساحة ستة مكاتب بريد عن المساحة المطلوبة لمكاتب الدرجة الثالثة بالقرى والعزب وفق شروط الهيئة القومية للبريد، ومثلاً مكتباً بريد منشأة صبري والميهي أصغرهما مساحة، مما يؤثر على أداء المكتب حيث يضطر العملاء للانتظار خارجة المكتب مما يشكل أهم مشكلات التعامل البريدي كما سيلي توضيحه.

❖ يعتبر مكتب بريد حاضرة المركز هو الوحيد المحقق لشرط مساحة مكاتب الدرجة الأولى، والتي بلغت 120م² بنسبة 13.5% من جملة مساحات مكاتب بريد المركز، مما أتاح توفر مقاعد للانتظار وتنوع الخدمات المقدمة وسهولة الحصول على الخدمة البريدية المطلوبة.

❖ لا يتفق تباين مساحات المكاتب مع مساحات القرى الموجودة بها؛ حيث اتضح ذلك من خلال متوسط ما يخدمه مكتب البريد من المساحة، والتي بلغت في جملة المركز مكتب بريد لكل 8كم² تقريباً، زادت على ذلك في ستة قرى تتقدمها قرية أبو داود ثم قرية ظفر.

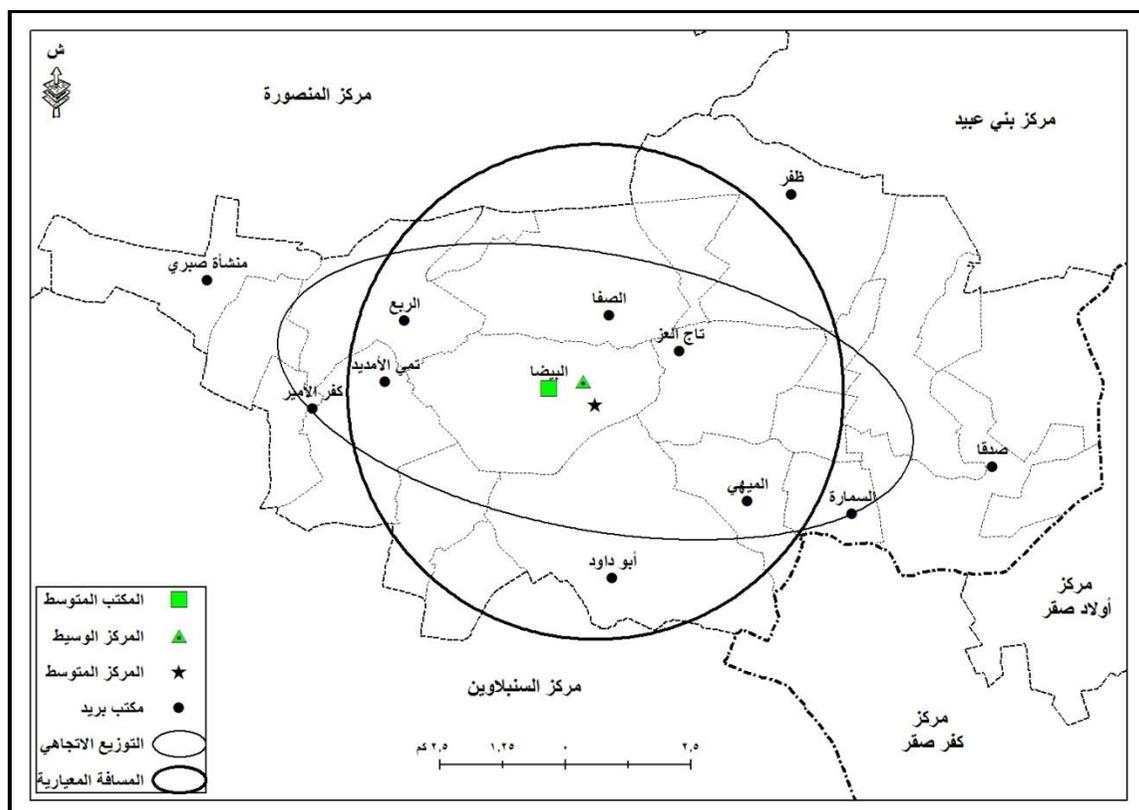
2- التحليل المكاني لمواقع خدمات البريد:

تتعدد أساليب التحليل المكاني لمواقع النقاط على الخرائط، وفيما يلي توظيف بعض منها وبما يخدم غرض البحث:

أ-المركز المتوسط والموضع الوسيط:

يمثل المركز المتوسط (Mean Center) الموضع المركزي بين مكاتب البريد على خريطة مركز تمي الأمديد، والذي يكون مجموع بعد النقاط عنه أقل من أي موقع آخر على خريطة المركز، وبحسابه باستخدام برنامج ArcGIS Ver.10.6 اتضح وقوع المركز المتوسط في قرية البيضاء والتي تتوسط قرى مكاتب البريد بإحداثيات (32 56 30 شمالاً

مع 16 34 31 شرقاً)، ويقع شرق المركز المتوسط سبع مكاتب بريد أقربها مكتب بريد الصفا، كما يقع غربه خمس مكاتب بريد أقربها مكتب بريد تمي الأمديد، كما يقع شماله سبع مكاتب بريد، وخمس مكاتب جنوبه، أما الموضع الوسيط (Mean Feature) فأتضح من حسابة أنه يمثل مكتب بريد قرية البيضا وليس مكتب بريد حاضرة المركز لموقعها الهامشي، كما اتضح من حساب المركز الوسيط (Median Center) وقوعه في قرية البيضا أيضا شرق مكتبها البريدي وشمال المركز المتوسط (شكل 4)، ليتضح من ذلك أن التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد لا يراعي البعد الجغرافي لمواقع محلات العمران أو الأقسام الإدارية لمركز تمي الأمديد.



المصدر: عن نتائج التحليلات المكانية باستخدام برنامج Arc GIS Ver10.6،

شكل (4) أهم نتائج التحليلات المكانية لمواقع مكاتب بريد مركز تمي الأمديد عام 2019

ب-المسافة المعيارية والتوزيع الاتجاهي:

تشير المسافة المعيارية Standard Distance إلى درجة تركيز مكاتب البريد أو تشتتها حول مركز الوسط الهندسي لمواقع المكاتب على مستوى المركز وظهر ناتج التحليل على شكل دائرة مساحتها 76.9 كم² (شكل 4)، تضم مواقع المكاتب الأكثر تجاوراً اعتماداً على معيار المسافة وبلغ عددها سبع مكاتب متوسطة المواقع مقارنة بالتوزيع العام على مستوى المركز، كما بلغت المسافة المعيارية بين مواقع المكاتب 4.9 كم وتشير إلى القرب النسبي لمواقع سبع مكاتب وهامشية خمسة مواقع أخرى. كما يلخص التوزيع الاتجاهي Directional Distribution لمواقع مكاتب البريد خصائصها المكانية، فعندما يتركز النمط المكاني لتوزيع مكاتب البريد في وسط المركز (سبع مكاتب داخل الشكل البيضاوي المخرج) مع وجود عدد مكاتب أقل نواحي أطراف المركز (خمس مكاتب طرفية الموقع) يكون التوزيع المكاني للمكاتب طبيعي، أي يغطي القطع الناقص الناتج عن تحليل مواقع مكاتب البريد 58.3% من المكاتب وبالتالي فتوزيعها يأخذ التوزيع الطبيعي (الاعتدالي) على مساحة المركز.

ج-دليل التركيز:

يقيس هذا الدليل مدى تركيز توزيع أي ظاهرة جغرافية في إطار مساحة محددة (33)، والذي بحسابة لتوزيع مكاتب البريد بمركز تمي الأمديد كان الناتج 33.3% علماً بأن جملة مساحة المركز 131.2 كم² تشمل 22 قرية بالإضافة إلى مدينة تمي الأمديد، تضم 12 مكتباً بريدياً، ويعني ذلك عدم عدالة توزيع مكاتب البريد قياساً إلى مساحات قرى مركز تمي الأمديد لبعده الناتج عن الصفر.

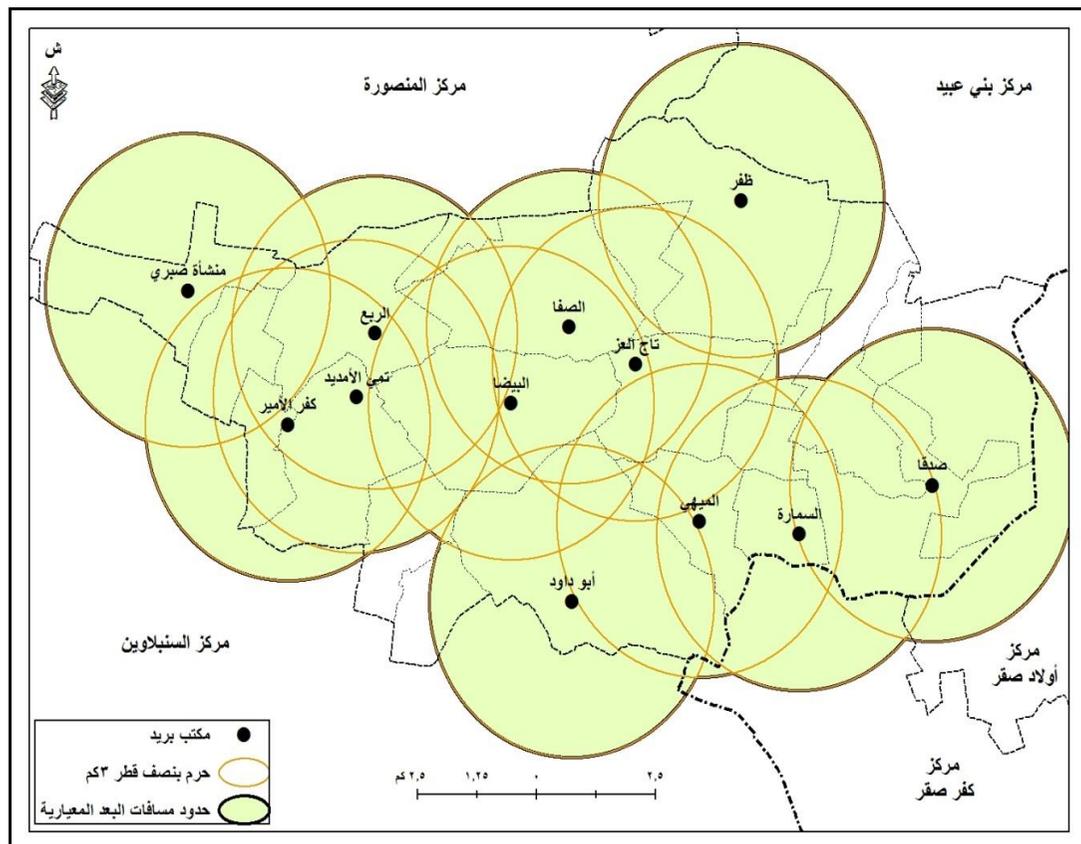
د-المسافة بين مواقع الخدمة البريدية:

توجد ثلاثة معايير مهمة تعتمد عليها الهيئة القومية للبريد في اتخاذ قرار إنشاء مكتب بريد جديد بمنطقة عمرانية قائمة، وهي: عدد السكان، وكثافته، والمسافة بين مكاتب البريد، والتي حددت بثلاثة كيلومترات⁽³⁴⁾، وبتحليل التباعد المكاني لمواقع مكاتب البريد باستخدام معيار المسافة عن طريق تحديد حرم دائري (Buffer Zone) حول مواقع مكاتب البريد بفاصل 3كم؛ اتضح (كما بالشكل 5) تداخل نفوذ مكاتب البريد عبر تقاطع دوائر المسافات؛ والتي زادت تقاطعاتها بسبب القرب المكاني لمواقع المكاتب في وسط المركز وغربه بينما تتباعد على أطرافه وفي كلا الحالتين فتوزيع المكاتب وفق معيار البعد الجغرافي قد تحقق في توزيع مكاتب بريد مركز تمي الأمديد بحيث غطى نفوذها الجغرافي كافة أراضي المركز كاملة عدا قريتين أحدهما أقصى شرق المركز وهي قرية الشرفا، والأخرى غربه وهي قرية العميد وجزء من قرية أبو الصير وهذه القرى تخلو من مكاتب البريد، ويمكن من خلال الشكل (5) ودوائر البعد الجغرافي لمكاتب البريد استنتاج التالي:

❖ يتسع حرم أي مكتب بريد بالمركز ليضم بداخله أكثر من موقع عمراني، عدا حرم مكتب بريد قرية أبوداود الذي يقتصر على قريته لاتساع مساحتها وتباعد العمران جنوب المركز.

❖ يضم حرم مكتب بريد تمي الأمديد بداخله مكتبي الربع وكفر الأمير (مخالفا لضوابط مواقع مكاتب البريد التي تستوجب ألا تقل المسافة عن 5كم بين المدن والقرى)، وتمتد حدوده لتضم عمران كل من مدينة تمي وقرى الكمال وكفر الأمير والربع وجزء من عمران قرية البيضا وكذلك جزء من عمران قرية أبو الصير، وبذلك تتداخل حدود حرم المكاتب الثلاثة بما يزيد من قيمة الخدمة البريدية المقدمة للسكان.

❖ الحرم المكاني لمكتب بريد الصفا أكثر المواقع تداخلا بين دوائر البعد الجغرافي لمواقع المكاتب، بسبب موقعة القريب من مكنتي بريد تاج العز والبيضا، وتقارب العمران نظرا لصغر مساحات القرى.



المصدر: تم قياس حرم بنصف قطر 3 كم بالبعد عن كل مكتب، ثم دمج دوائر المجال باستخدام برنامج Arc GIS Ver10.6

شكل (5) مجال الخدمات البريدية في مركز تمي الأمديد عام 2019

❖ خروج عمران قريتي العميد وأبو الصير من نفوذ أي من دوائر البعد الجغرافي، لبعد موقعهما عن مواقع مكتبي بريد أبو داود وتمي الأمديد الأقرب لكل منهما، علما بأن أقرب مكتب بريد لهما من خارج المركز يتمثل في مكتب بريد قرية الحصاينة والذي يبعد 3.2 كم عن عمران القرية الأقرب له (أبو الصير).

❖ يعد مكتب بريد صدقا أكثر المكاتب هامشية ويقع في تكتل عمراني لقرى صدقا والخمسة وكفر سنجاب والشرفا بالإضافة إلى العزب التابعة لهم، وبذلك يزداد العبء على المكتب؛ والذي لا يتداخل مع نفوذه سوى نفوذ مكتبي بريد السمارة والميهي من جهة حدوده الغربية وهما الأكثر بعدا عن سكان شرق وشمال شرق المركز، ويتشابه مكتب بريد ظفر مع مكتب بريد صدقا في تداخل نفوذ مكتبين آخرين لكن هذا المكتب تقتصر خدماته على سكان قريتي ظفر والسعودية وهما أقل سكانا ومساحة وتوابع من مثيلتها في مكتب بريد صدقا.

ويتضح من خلال دوائر البعد الجغرافي أن قرار إنشاء مكتب بريد بقرية كفر الأمير عام 2018، لم يبين على معيار المسافة أو السكان، حيث يدخل موقعه ضمن نفوذ مكاتب بريد تمي الأمديد والربع ومنشأة صبري، ومن ذلك كان موقعه الأنسب في قرية العميد غرب المركز وفق معياري المسافة والسكان، ويفسر ذلك وفقاً لضوابط اختيار مواقع مكاتب البريد بضرورة توفر عوامل أخرى كسهولة الوصول عبر شبكة طرق مرصوفة وتوفر وسائل النقل وتوفر شبكات الكهرباء والمياه والصرف وغيرها، بالإضافة إلى ضرورة وجود المكتب قريب من تجمعات الأنشطة الاقتصادية والتجارية⁽³⁵⁾.

ثالثاً: خصائص مكاتب خدمات البريد:

يتكون مبنى البريد من الأماكن المخصصة للجمهور والعمليات البريدية المتنوعة، والأماكن المخصصة للاستثمار ومعالجة المادة البريدية الواردة والصادرة، والأماكن المخصصة لإدارة شؤون الموظفين وغيرها، ومن خارج المبنى يستلزم مساحة للشحن والتفريغ (12م²) وأخرى لانتظار وسائل نقل عملاء المكاتب (28م²)، وثالثة للإضاءة والتهوية (62م²) كحد أدنى حول المكتب)⁽³⁶⁾، ويختلف الأمر كثيراً بالنسبة لطبيعة مكاتب البريد في مركز تمي الأمديد؛ حيث صغر المساحة وقلة عدد العاملين، ويمكن تناول ذلك كما بالجدول (3) والشكل (6) كالتالي:

1- طبيعة المبنى ونمط الحياة:

تشير طبيعة المبنى ونمط حياته إلى مدى اهتمام الهيئة بتوفير خدمات البريد، فقد يشترك مكتب البريد مع خدمات أخرى تتاح للسكان في نفس المبنى كأن يكون مبنى خدمي متكامل كما هو الحال في منشأة صبري والميهي أو يكون لمكتب البريد مبنى مستقل كما هو الحال في مكتب تمي الأمديد والربع والبيضا، يوجد خمس مكاتب من إجمالي 12 مكتبا تبرع بها بعض سكان القرى من ملكياتهم الخاصة بهدف إنشاء مكتب بريد، أي أن 41% من جملة مكاتب البريد الملك حصلت الهيئة على أراضيها عن طريق التبرع من الأهالي بقرى أبو داود، والسامرة، ومنشأة صبري، وكفر الأمير، والميهي، لذلك تتسم مساحاتها بالضيق والتي تتراوح بين 50 متر كما هو الحال في مكتب الميهي والذي يشغل أحد جزء من الدور الأرضي لمبنى خدمي سكني، و80 متر بقرية أبو داود، وبمقارنة مساحات مكاتب البريد بشروط الهيئة القومية (يجب ألا تقل مساحة المكتب عن 80م² في القرى)، يتضح وجود أربعة مكاتب لا يتحقق فيها شرط مساحة المكتب وهي السامرة وكفر الأمير (60م² لكل منهما)، ومنشأة صبري والميهي (50م² لكل منهما) .

وتتباين مكاتب البريد من حيث عدد الأجهزة المتاحة لتقديم الخدمات البريدية؛ حيث تميز مكتب بريد تمي الأمديد بتعدد الأجهزة وتنوع خدماتها نظراً لطبيعة مكتب الحاضرة؛ بعكس المكاتب حديثة النشأة أو التي تم تجديدها حديثاً كمكتب بريد أبو داود ومنشأة صبري، بينما لا يوجد بمكتب بريد الميهي سوى جهاز حاسب آلي فقط.

كما تتباين مكاتب البريد من حيث عدد الشبابيك المتاحة للعملاء لتقديم الخدمة البريدية؛ حيث تميز مكتب بريد تمي الأمديد بزيادة أعدادها لاتساع مساحة المكتب وزيادة عدد العملاء وتنوع الخدمات البريدية المقدمة؛ بعكس مكتب بريد الميهي والذي لا يوجد به سوى شباكين فقط لتقديم الخدمات البريدية والتي مع ضيق مساحة المكتب ونقص مقاعد الانتظار تؤدي إلى تراحم العملاء وإرهاق العاملين المقدمين للخدمة البريدية.

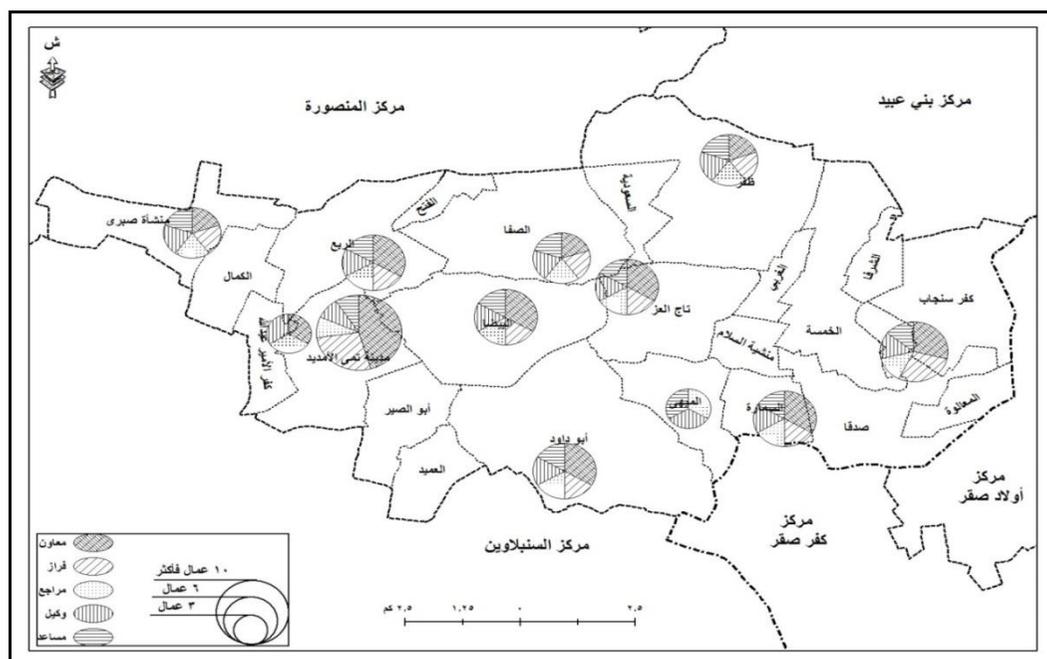
2- عدد العاملين:

بلغت جملة العاملين بمكاتب بريد مركز تمي الأمديد 69 عاملاً، تنتوع طبيعة عملهم بين 21 معاوناً بنسبة 30.4% من جملة العاملين بمكاتب بريد المركز، و13 فرازاً، و12 وكيلاً ومثلهم مراجعين بالإضافة إلى 11 مساعداً بنسبة 15.9% من جملة عمالة مكاتب البريد بمركز تمي الأمديد عام 2019، ومن خلال بيانات الجدول (4) ، والشكل (7) يتضح ما يلي:

جدول (4) أعداد العاملين حسب نوع الوظيفة بمكاتب بريد مركز تمي الأمديد عام 2019

م	المكتب	معاون	فراز	مراجع	وكيل	مساعد المكتب	جملة	النسبة %
1	تمي الأمديد	5	3	1	1	1	11	15.9
2	صدقا	2	2	1	1	1	7	10.1
3	الربيع	2	1	1	1	1	6	8.7
4	تاج العز	2	1	1	1	1	6	8.7
5	البيضا	2	1	1	1	1	6	8.7
6	السمارة	2	1	1	1	1	6	8.7
7	أبو داود	2	1	1	1	1	6	8.7
8	ظفر	1	1	1	1	1	5	7.2
9	الصفاء	1	1	1	1	1	5	7.2
10	منشأة صبري	1	1	1	1	1	5	7.2
11	الميهي	0	0	1	1	1	3	4.3
12	كفر الأمير	1	0	1	1	0	3	4.3
	جملة المركز	21	13	12	12	11	69	100
	النسبة %	30.4	18.8	17.4	17.4	15.9		100

المصدر: قطاع بريد شمال الدلتا، الإدارة العامة لبريد جنوب الدقهلية، مصدر سبق ذكره.



المصدر: اعتمادا على بيانات الجدول (4).

شكل (7) توزيع العاملين وفق وظائفهم بمكاتب بريد مركز تمي الأمديد عام 2019

- ❖ تباين عدد العاملين بمكاتب البريد وفقاً لطبيعة المكتب ومساحته وحجم الخدمات البريدية المقدمة لعملائه والذين يقل عددهم إلى ثلاثة عاملين كما هو الحال في مكنتي الميهي وكفر الأمير، كما تتميز مكتب بريد تمي بزيادة أعداد العاملين إلى 11 عاملاً بنسبة 15.9% من جملة عمالة البريد في مركز تمي الأمديد.
- ❖ زيادة عدد "معاونين" مكاتب البريد ليمثل المركز الأول بين العاملين بالخدمات البريدية بالمركز، إذ تقترب نسبتهم من ثلث جملة أعداد العاملين بمكاتب البريد، ويستأثر مكتب بريد تمي الأمديد بعدد خمس معاونين بنسبة 23.8% من جملة أعداد معاونين بمكاتب البريد، بينما يتفق ستة مكاتب في عدد اثنين من معاونين، ومعاون واحد لباقي المكاتب عدا مكتب بريد الميهي لا يوجد به معاون مكتب.
- ❖ يأتي "الفرز" في المركز الثاني بين العاملين بمكاتب البريد بنسبة 18.8% من جملة العاملين، وتميز مكتب بريد تمي بثلاثة فرازين واثنين بمكتب صدقا وفرز واحد لباقي المكاتب عدا مكنتي الميهي وكفر الأمير الذين يفتقروا إلى وجود عمالة من هذا النوع.
- ❖ تماثل عدد "الوكلاء" و"المراجعين" بمكاتب بريد مركز تمي الأمديد؛ بوكيل ومراجع واحد لكل مكتب بريد، مما يشير إلى ضرورة زيادة أعداد المراجعين لتتناسب أعداد العملاء بمكاتب بريد المركز.
- ❖ وجاء "مساعد مكتب" في المركز الأخير بنسبة 15.9% بين عدد العاملين بمكاتب بريد مركز تمي الأمديد، نظراً لوجود مساعد واحد بكل مكتب لا يوجد مساعد بمكتب بريد كفر الأمير.

3- أنشطة مكاتب خدمات البريد:

يقبل تنوع الأنشطة التي تقدمها مكاتب البريد في مركز تمي الأمديد؛ إلا مكتب بريد الحاضرة، وذلك وفقاً لطبيعة وخصائص المكاتب البريدية من جهة وموقع المكتب وطبيعة المكان الجغرافي من جهة أخرى، ومن خلال بيانات الجدول (5) الذي يوضح الخدمات البريدية المتوفرة بمكاتب بريد مركز تمي الأمديد عام 2019⁽³⁷⁾ يمكن تصنيف مكاتب بريد المركز كالتالي:

جدول (5) الخدمات المتوفرة بمكاتب بريد مركز تمي الأمديد عام 2019

المكتب	حالات داخلية وإرادة	خدمة نقاط البيع (POS)	حالات خارجية وإرادة (IFS)	خدمات الشيكات الشامل	خدمات البريد السريع	خدمة تحصيل الضرائب	الصراف الآلي (ATM)	العمل يوم السبت	العمل فترة مسائية	خدمات أخرى إضافية (*)	جملة
تمي الأمديد	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	7
تاج العز	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	4
الربيع	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
البيضا	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
السمارة	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3
صدقا	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
أبو داود	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
ظفر	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
الصفا	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
منشأة صبري	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
الميهي	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
كفر الأمير	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
جملة	5	12	2	1	1	1	0	0	0	12	34

المصدر: قطاع بريد شمال الدلتا، الإدارة العامة لبريد جنوب الدقهلية، مصدر سبق ذكره.

(*) تشمل الخدمات الإضافية الأخرى: خدمات المرور، والتحصيل لصالح الغير (Postal)، والإخطار

الإلكتروني⁽³⁸⁾.

أ- مكاتب بريد واسعة النشاط نسبياً:

تشمل مكتب بريد تمي الأمديد؛ حيث تزيد الخدمات البريدية المقدمة للعملاء إلى ستة أنماط من الخدمات بالإضافة إلى الخدمات المشتركة مع باقي المكاتب، ويتميز المكتب بوجود خدمات: الحوالات الداخلية الواردة، وخدمة نقاط البيع (POS³⁹)، والحوالات الخارجية الواردة (IFS)، وخدمات الشباك الشامل، وخدمات البريد السريع، وخدمة تحصيل الضرائب، ويفسر ذلك بموقع المكتب بحاضرة المركز واتساع مساحته وتعدد العاملين وزيادة شبابيك تقديم الخدمة البريدية، وزيادة عدد عملاء المكتب من طالبي الخدمات البريدية المتعددة، وبالرغم من ذلك إلا أن المكتب لا توجد به خدمة الصراف الآلي (ATM)، ولا يعمل مساءً أو يوم السبت، فقد بلغ عدد مكاتب البريد التي تعمل فترة مسائية بمحافظة الدقهلية 12 مكتباً، أربعة منها في مدينة المنصورة، والباقي موزع على مدن: أجا والسنبلاوين والمنزلة ودكرنس وشربين وطلخا وميت غمر ومنية النصر، بينما لا يوجد بمركز تمي الأمديد، ويعد مكتب بريد طنح هو الأقرب لسكان القرى الواقعة شرق المركز ومكتب بريد المنصورة للقرى الواقعة غربه بينما مكتب بريد السنبلاوين هو الأقرب للقرى الواقعة جنوبه، أما العمل يوم السبت فيوجد في 12 مكتباً بريدياً على مستوى المحافظة أقربها لسكان المركز هما مكنتي بريد السنبلاوين ثم المنصورة، يضاف إلى ذلك أن أقرب مكتب بريد يحتوي على خدمة صراف آلي هو مكتب السنبلاوين ومشكلته الرئيسية في الازدحام الشديد (الدراسة الميدانية، 2019).

يزاد على ذلك حرمان مكتب بريد الحاضرة من خدمات متاحة على مستوى قرى بمراكز أخرى كخدمة الشباك الشامل، والتي توجد في 68 مكتباً على مستوى المحافظة، 12 منها بمدينة المنصورة، 10 في مركز ميت غمر اثنتان بالمدينة والباقي بريف المركز، و7 بمركز أجا إحداها بالمدينة والباقي بالريف، وينسحب نفس الكلام على خدمات تحصيل

الضرائب والتي توجد في 337 مكتباً على مستوى الجمهورية، منها 21 مكتباً بمحافظة الدقهلية، 4 منها بقرى، والباقي بحضر المحافظة عدا مدينة تمي الأمديد.

ب- مكاتب بريد متوسطة النشاط:

وتشمل ثلاثة مكاتب يتقدمها مكتب تاج العز ثم مكنتي الربع والبيضا، ويتميز مكتب تاج العز بتقديم خدمة الحوالات الخارجية الواردة (IFS)، بالإضافة إلى خدمتي الحوالات الداخلية الواردة و خدمة نقاط البيع (POS) المتوفرتين في مكنتي الربع والبيضا.

ج- مكاتب بريد محدودة النشاط:

وتضم هذه الفئة باقي مكاتب البريد وعددها ثمانية مكاتب والتي لا تقدم أي من الخدمات السابق ذكرها في الفئتين السابقتين عدا خدمة نقاط البيع (صرف المعاشات والمستحقات المالية الأخرى)، وكذلك عدا مكتب بريد السمارة الذي يقدم خدمة الحوالات الداخلية الواردة، بمعنى يقل نشاط المكاتب، ويفسر ذلك بمواقع المكاتب الهامشية وصغر مساحاتها وقلة أعداد الشبابيك المتاحة للعملاء، وهذه الفئة هي الأكثر حاجة للتطوير والتحديث وتنويع الخدمات البريدية المقدمة بكل منها.

وخلاصة القول بالرغم من وجود مكاتب البريد، إلا أنه لا تتوازي الخدمات المتاحة بها مع عدد سكان مواقعها، وبالمقارنة بريف مراكز ميت غمر والمنصورة والسنبلاوين؛ يتضح حاجة مكاتب بريد مركز تمي الأمديد إلى التحديث وتنويع أوجه الخدمات المقدمة لسكانه.

رابعاً: العوامل المؤثرة في الخدمات البريدية:

تتعدد العوامل الجغرافية ذات التأثير المباشر على طبيعة الخدمات البريدية في مركز تمي الأمديد، ولعل أهمها ما يلي:

1- السكان:

يتأثر توزيع المكاتب البريدية وحجم أنشطتها بعدد السكان؛ والذي ينعكس على حجم الطلب على الخدمة البريدية⁽⁴⁰⁾، وصنفت الهيئة القومية للبريد مكاتب البريد وفق حجم السكان إلى مكاتب الدرجة الأولى والثانية لتخدم 250 ألف نسمة بحد أقصى، ومكاتب الدرجة الثالثة لتخدم 40 ألف نسمة بحد أقصى، كما يكون الحد الأدنى لعدد السكان 15 ألف نسمة⁽⁴¹⁾، وبلغ عدد سكان مركز تمي الأمديد 197573 نسمة عام 2017، منها 159556 نسمة بقرى مكاتب البريد يخدمها 12 مكتباً و38017 نسمة بإحدى عشرة قرية أخرى تخلو من مكاتب البريد، ويعتبر توزيع مكاتب البريد مناسباً لعدد السكان بكل المواقع وفق شروط الهيئة القومية للبريد كما يتضح من خلال الجدول(6)، والذي يمكن من خلاله استنتاج ما يلي:

جدول (6) توزيع قرى مكاتب البريد بمركز تمي الأمديد حسب عدد السكان ومساحة مكاتب البريد عام 2019

م	المكتب	عدد سكان القرية (نسمة)	النسبة (%)	مساحة المكتب	النسبة (%)	كثافة المكاتب (مكتب/1000 نسمة)
1	أبو داود	25539	16	80	9	25.5
2	ظفر	18714	11.7	70	7.9	18.7
3	تمي الأمديد	17820	11.2	120	13.5	17.8
4	البيضا	16776	10.5	80	9	16.8
5	صدقا	13026	8.2	90	10.1	13
6	السمارة	12844	8	60	6.7	12.8
7	الربيع	11478	7.2	80	9	11.5
8	تاج العز	11111	7	90	10.1	11.1
9	كفر الأمير	11024	6.9	60	6.7	11
10	الصفا	9388	5.9	60	6.7	9.4
11	منشأة صبري	7129	4.5	50	5.6	7.1
12	الميهي	4707	3	50	5.6	4.7
	جملة قرى المكاتب	159556	100	890	100	159.6
	جملة المركز	197573	100	890	100	16.4
	المتوسط	13296	8.3	74.2	8.3	13.3

المصدر: أعداد السكان عن: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، مصدر سبق ذكره، ومساحات المكاتب عن: قطاع بريد شمال الدلتا، الإدارة العامة لبريد جنوب الدقهلية، مصدر سبق ذكره.

- ❖ تزيد أعداد السكان على أطراف مركز تمي الأمديد الجنوبية (أبو داود) والغربية (تمي الأمديد) والشمالية (ظفر والبيضا)، بينما تقل أعداد السكان في وسط المركز.
- ❖ تباين توزيع السكان على مستوى مواقع مكاتب البريد، والمواقع الأعلى سكانا مخدومة بمكاتب بريد، حتى 4707 نسمة كما هو الحال في قرية الميهي، وبالرغم من وجود قريتين يزيد عدد سكانهما على ذلك متمثلتان في: الخمسة بعدد سكان 7312 نسمة، وكفر سنجاب بعدد سكان 6945 نسمة، إلا أن تكتلهما العمراني مع قرية صدقا أتاح لمكتب بريد صدقا أن يقوم بدور خدمتهم معا.

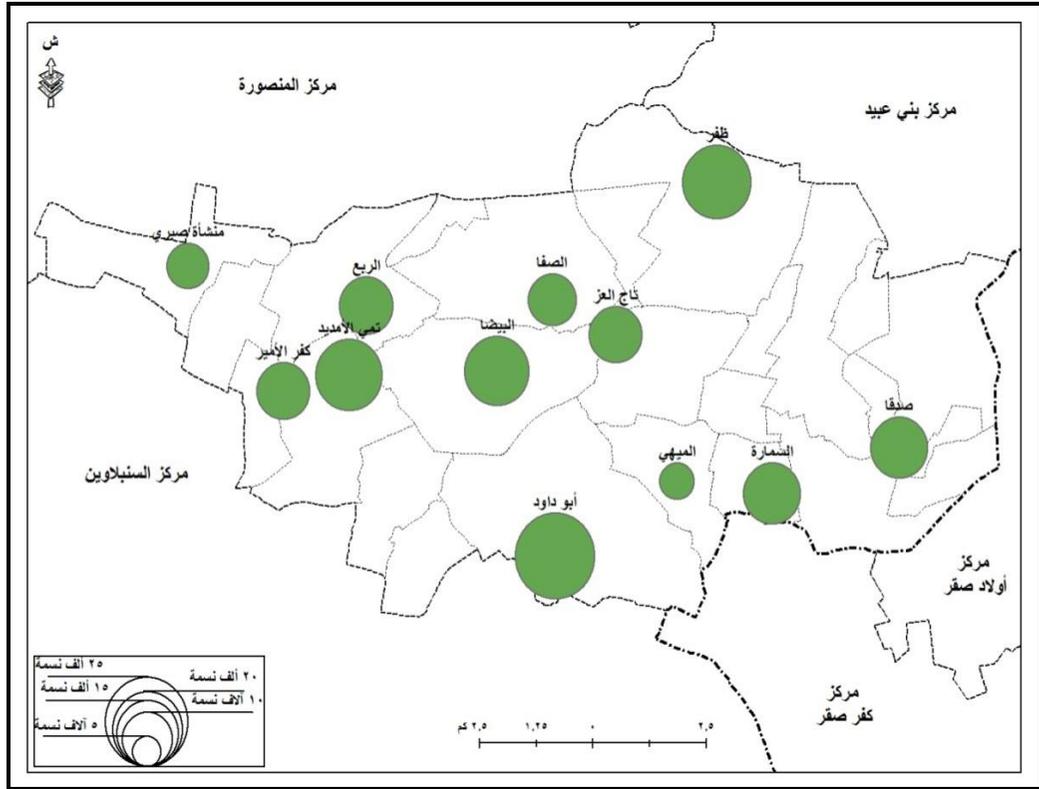
❖ تبين كثافة السكان لكل مكتب، وبالتالي اختلاف ما يخدمه المكتب الواحد من السكان، حيث زاد العبء على مكتب بريد أبوداود، ثم مكتب بريد ظفر، ورغم ترتيب مدينة تمي الأمديد في المرتبة الثالثة من حيث أعداد السكان؛ إلا أن عدد عملاء المكتب يزيد على باقي المكاتب، لزيادة الخدمات المتوفرة بالمكتب، وسهولة الوصول إلى المكتب.

ويوضح الجدول (7) والشكل (8) حجم سكان قرى مكاتب بريد مركز تمي الأمديد، ويستنتج منهما ما يلي:

جدول (7) حجم سكان قرى مكاتب بريد مركز تمي الأمديد عام 2019

النسبة (%)	جملة السكان	عدد القرى	الفئة
16	25539	1	20 ألف نسمة فأكثر
33.4	53310	3	من 15 إلى أقل من 20 ألف نسمة
37.3	59483	5	من 10 إلى أقل من 15 ألف نسمة
10.4	16517	2	من 5 إلى أقل من 10 ألف نسمة
3	4707	1	أقل من 5 آلاف نسمة
100	159556	12	جملة

المصدر: اعتمادا على: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، مصدر سبق ذكره،



المصدر: اعتمادا على: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، مصدر سبق ذكره،

شكل (8) حجم سكان قرى مكاتب بريد مركز تمي الأمديد عام 2019

❖ **قرى حجمها السكاني كبير جداً:** ويزيد عدد سكانها على 20 ألف نسمة وتقع على أطراف المركز الجنوبية، ويمثلها مكتب بريد أبو داود؛ مما يشير إلى زيادة العبء السكاني على هذا المكتب ويدعو إلى ضرورة إضافة مكتب بريد جديد في إحدى قرى الوحدة المحلية لقرية أبوداود.

❖ **قرى حجمها السكاني كبير:** ويتراوح عدد سكانها من 15 إلى أقل من 20 ألف نسمة، ويمثلها ثلاثة مكاتب بريد هي: ظفر و تمي الأمديد والبيضا وتقع على الأطراف الشمالية والغربية لمركز تمي الأمديد، ويتفق عدد السكان بكل منها مع شروط الهيئة القومية للبريد.

❖ **قرى حجمها السكاني متوسط:** ويتراوح عدد سكانها من 10 إلى أقل من 15 ألف نسمة، ويمثلها خمسة مكاتب بريد هي: صدقا، والسامرة، والربيع، وتاج العز، وكفر الأمير، وتعتبر جيدة الخدمة قياسا على عدد السكان بسبب قلة عدد السكان بكل منها عن الحد الأدنى اللازم لإنشاء مكاتب البريد في القرى.

❖ **قرى حجمها السكاني محدود:** ويتراوح عدد سكانها من 5 إلى أقل من 10 آلاف نسمة، ويمثلها مكتبين بريد هما: الصفا ومنشأة صبري.

❖ **قرى حجمها السكاني محدود جداً:** ويقل عدد سكانها عن 5 آلاف نسمة، ويمثلها مكتب بريد واحد فقط هو مكتب بريد الميهي، ويقع ضمن نفوذ مكنتي بريد أبوداود من جهة والسامرة من جهة أخرى.

2- شبكة الطرق:

تعد شبكة الطرق أهم مقومات كفاءة الخدمات البريدية؛ حيث تتيح إمكانية الحركة نحو مواقع مكاتب البريد زيادة على إمكانية نقل المادة البريدية بأمان وسرية⁽⁴²⁾، ووفقا للهيئة القومية للبريد يُراعى وقوع مكاتب البريد على شبكة من الطرق تحقق سهولة وصول السكان إلى الخدمة، زيادة على ضرورة وجود مساحات كافية بالشوارع والميادين المحيطة بمكتب البريد ووجود أماكن لانتظار وسائل النقل البريدي⁽⁴³⁾.

وتبلغ أطوال الطرق المرصوفة داخل مركز تمي الأمديد 146.8 كم، تزداد كثافتها في غرب المركز لوجود حاضرتة وإمكان ربطها بالمدن القريبة كمدينة المنصورة، وفي وسطه لزيادة كثافة العمران، على عكس الأجزاء الجنوبية والشمالية الشرقية لقلة كثافة العمران وكذا قلة أعداد السكان وصغر مساحات القرى كما هو مبين بالشكل (9)، كما تتباين أنصبة قرى المركز من أطوالها وفقاً لمساحة القرية ومتوسط تباعدها المكاني عن القرى الأخرى، وتمتد الطرق الرئيسية بمركز تمي الأمديد عرضياً من الغرب إلى الشرق متأثرة بامتدادات ترع الري

وترتبط مواقع مكاتب البريد بشبكات الطرق ارتباطاً وثيقاً، بحيث تمكن من سهولة الوصول إلى الخدمة البريدية وإمكان الاستفادة منها، وكان من نتائج دراسة إمكانية الوصول في مركز تمي الأمديد عدم اتصال أي من قرى (عقد) الشبكة مع غيرها بشكل مباشر عبر وصلات طرق وهو ما يشكل مشكلة نسبية خاصة للركاب بمركز تمي الأمديد لعدم وجود وسيلة نقل مباشرة بين بعض العقد وحاضرة المركز⁽⁴⁵⁾، وتقع قرية البيضا في المركز الأول من حيث إمكانية الوصول؛ ثم قرية تاج العز في المركز الثاني⁽⁴⁶⁾ لما يتسمان به من موقع داخلي تزداد نحو وصلات الطرق، ويتفق ذلك مع التحليل المكاني لمواقع مكاتب البريد التي أظهرت أن موقع المكتب المتوسط ثم المركز الوسيط بقرية البيضا، بعكس المواقع الهامشية التي تقل وصلات الطرق إليها.

وتعتبر دراسة إمكانية الوصول أحد أهم المؤشرات التي تساهم في التعرف على أهمية مواقع مكاتب البريد وإمكان التنقل نحوها⁽⁴⁷⁾، حيث يمكن تحقيق النقل الاقتصادي للمواقع على شبكة النقل بتمكين اتصالها المباشر مع المواقع الأخرى على الشبكة نفسها؛ إذ يحقق الاتصال المباشر بين المواقع التكلفة الأقل⁽⁴⁸⁾، كما تحقق سهولة الوصول عدة منافع أهمها استقطاب الأنشطة الاقتصادية والتجارية⁽⁴⁹⁾، ويتضح من خلال الجدول (8) ما يلي:

جدول (8) نتائج مصفوفات إمكانية الوصول بين مكاتب بريد مركز تمي الأمديد

عام 2019

متوسط الرتب	الرتبة	جملة التعريفه (جنيه)	الرتبة	جملة الزمن (دقيقة)	الرتبة	جملة المسافات (كم)	الرتبة	جملة الوصلات (وصلة)	العقدة
1	1	23	1	194	1	73	2	19	تاج العز
2	2	26	4	229	2	78.9	1	18	البيضا
3	3	26.5	2	212	5	84.8	1	18	تمي الأمديد
4	4	27.5	5	235	4	84.6	3	20	الربيع
4	5	31	3	226	6	99.4	2	19	الميهي
4	3	26.5	6	243	3	80.8	5	24	الصفاء
7	7	33	9	280	7	102.5	4	23	أبو داود
7	8	35	7	257	10	113.3	4	23	السمارة
7	6	32	8	272	8	102.7	7	27	كفر الأمير
9	8	35	10	300	9	109.7	8	28	صدقا
9	9	37.5	11	313	11	120.4	5	24	منشأة صبري
10	10	39	12	377	12	123.7	6	25	ظفر

المصدر: قياسات الباحث من الصور الجوية، ونتائج الدراسة الميدانية عام 2019

❖ مكتب بريد تاج العز في المركز الأول من حيث إمكانية الوصول بين مكاتب بريد مركز تمي الأمديد، ثم مكتب بريد البيضا في المركز الثاني ، لأنهما يتوسطان شبكة الطرق، وبالتالي تقل تكلفة وزمن الوصول إليهما، مما يمثل ميزن نسبية لمواقع هذه المكاتب؛ متمثلة في الربط الجيد بشبكة الطرق، ولكن يعيبها عدم توفر وسيلة نقل مباشرة.

❖ يعتبر مكتبا بريد منشأة صبري وظفر هما الأكثر هامشية لموقعهما الطرقي عند حدود المركز الشمالية، وتزيد تكلفة وزمن الوصول إليهما، مما يزيد من عبء التنقل إليهما ويقلل من كفاءة موقعهما.

❖ يأتي مكتب تمي الأمديد في المركز الثالث من حيث إمكانية الوصول إليه من باقي مكاتب البريد.

❖ وأمكن من خلال حساب علاقات الارتباط بين مؤشر إمكانية الوصول بالجدول استنتاج وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين عدد وصلات والمسافات الجغرافية الفاصلة بين مكاتب البريد قيمتها 0.65 مع المسافات الكيلومترية، و0.81 مع المسافات الزمنية، و0.69 مع تكلفة التنقل بين مكاتب البريد، وتدل على تأثر المسافات بأطوال الوصلات وعددها.

لذا يمكن القول وفقا لنتائج مصفوفات إمكانية الوصول بين مكاتب البريد أن مكتب بريد تاج العز هو الأسرع والأسهل في الوصول مما يدعو إلى إعادة النظر في ضرورة تطوير المكتب وبما يخدم باقي سكان المركز.

3- العمران:

يعد الموقع المحلي أو القرب من المنزل أهم جانب من جوانب فعالية الحصول على خدمات مكاتب البريد، فبالنسبة للخدمات الرئيسية يعد القرب المكاني هو السبب الرئيس الذي يدفع عملاء البريد لاستخدام مكتب البريد، وينطبق هذا على الأشخاص الذين يستخدمون بريد الرسائل، والطرود، وكذلك لسحب الأموال النقدية من حساب مصرفي⁽⁵⁰⁾، وإيراعي عند إنشاء مكاتب البريد - وفقا للهيئة القومية للبريد - قصر المسافات المقطوعة إلى الخدمة، بحيث يتوسط مبنى البريد المنطقة السكنية ما أمكن⁽⁵¹⁾، ونظرا لتدخل عوامل أخرى في إنشاء مكاتب البريد فقد تحقق هذا الشرط في ثلاثة مكاتب بريد فقط تتوسط في موقعها الكتل

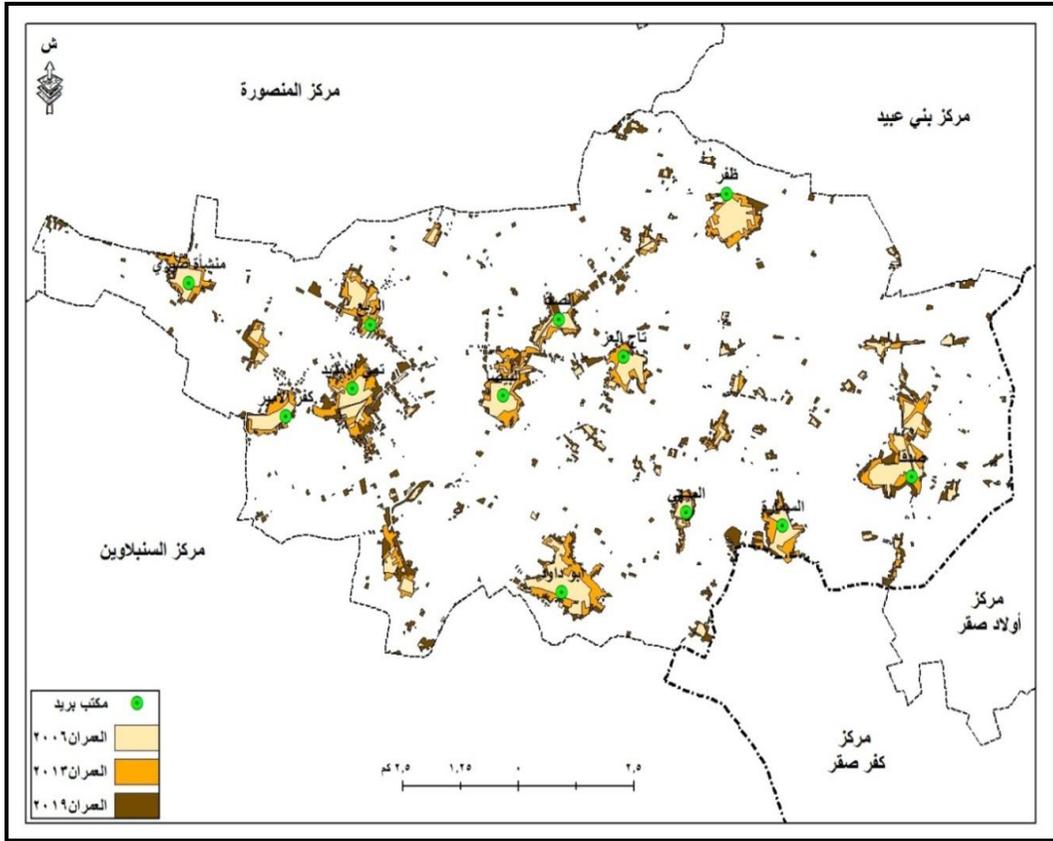
السكنية لقراها وهي مكاتب بريد السمارة والبيضا والصفاء، بينما لم يتحقق ذلك في مواقع باقي المكاتب التي كانت طرفية بالنسبة للكتل السكنية، ويمكن من خلال الجدول (9) والشكل (10) استنتاج ما يلي:

جدول (9) مساحات عمران مواقع مكاتب بريد مركز تمي الأمديد

ومعدل نموها وكثافتها عام 2019

كثافة (مكتب/كم ²)	معدل النمو العمراني (2006 - 2019)	مساحة العمران (كم ²)	القرية
1.64	5	1.64	أبو داود
1.39	7.3	1.39	البيضا
1.26	6	1.26	ظفر
1.24	7.6	1.24	مدينة تمي الأمديد
1.01	5.8	1.01	صدقا
0.93	7.9	0.93	الربيع
0.79	5.9	0.79	تاج العز
0.77	6.9	0.77	السمارة
0.73	8	0.73	الصفاء
0.63	6.3	0.63	منشأة صبري
0.45	4.4	0.45	كفر الأمير
0.43	6.7	0.43	الميهي
1.07	6.4	11.25	جملة
0.84	6.7	14.37	جملة المركز

المصدر: مقاسة باستخدام أداة Arc Bru في برنامج Arc GIS Ver10.6.



المصدر: اعتمادا على صور جوية للسنوات المذكورة باستخدام برنامج Google earth

شكل (10) تطور عمران قرى مركز تمي الأمديد في الفترة (2006 – 2019)

❖ تبين مساحات مواقع مكاتب البريد بين 1.6 كم2 كما هو الحال في قرية أبوداود ، و 0.43 كم2 كما هو الحال في قرية الميهي، التي تقل مساحة عن قريتي كفر سنجاب (0.62 كم2) والخمسة (0.56 كم2)، وتخلوان من مكاتب البريد لقربهما من مكتب بريد صدقا.

❖ اتضح من حساب علاقة الارتباط بين مساحات المواقع وعدد مكاتب البريد وجود علاقة طردية قوية قيمتها 0.75 ، وكانت العلاقة طردية قوية أيضاً بين عدد المكاتب ومساحات مواقعها بلغت قيمتها 0.83، مما يدل على وجود تأثير لمساحات الكتل السكنية للمواقع في إنشاء مكاتب البريد.

❖ سرعة معدلات النمو العمراني لقرى المركز بصفة عامة وقرى مكاتب البريد بصفة خاصة، وتراوح معدل النمو بين 8% كما هو الحال في قرية الصفا، و4.4% كما هو الحال في قرية كفر الأمير، وزاد عن ذلك قرى تخلص من مكاتب البريد؛ فبلغ معدل النمو العمراني لقرية كفر سنجاب 9.3% ، وقرية المعالوة 8.2%، وتخلص من مكاتب البريد.

❖ تباين كثافات مكاتب البريد نسبة إلى مساحات الكتل السكنية بمواقعها، والتي تراوحت بين مكتباً لكل 1كم² فأكثر وتمثل ذلك في أربع قرى أهمها قرية أبو داود بالإضافة إلى مدينة تمي الأمديد، ثم مكتباً لمساحة تتراوح بين 0.5 و0.99كم² وتمثل ذلك في خمس مواقع تتقدمها قرية الربع ثم قرية تاج العز، ثم مكتباً لأقل من 0.5كم² وتمثل ذلك في قريتين هما كفر الأمير والميهي.

خامساً: الرحلة إلى الخدمات البريدية وعملؤها:

لعل في توسط الخدمة لإقليمها الخدمي ما يمكن المستفيدين منها من التمتع برحلات وإمكانية وصول متساوية⁽⁵²⁾، وفيما يلي تناول أهم خصائص الرحلة إلى مواقع الخدمات البريدية وعملؤها في مركز تمي الأمديد عام 2019:

1- الرحلة إلى الخدمات البريدية:

يقل عدد الركاب بزيادة زمن الرحلة، حيث لا يتحدد الزمن بالمسافة وحدها؛ لوجود عوامل أخرى ذات تأثير، وفي مقدمتها خصائص الطريق وطبيعة الرحلة ووسيلة الانتقال وغيرها، وتوجد علاقة عكسية بين المسافة الجغرافية والزمن وحجم الحركة اليومية؛ حيث يقل عدد الركاب مع طول المسافة والزمن⁽⁵³⁾، ويمكن تناول الرحلة إلى الخدمات البريدية من خلال مسافات الرحلة، ووسائل النقل وعدد مرات التردد كما يلي:

أ- مسافة الرحلة إلى الخدمة:

ليست بالضرورة أقصر مسافة بالشبكة طريق الوصول المفضل⁽⁵⁴⁾، ومع ذلك تؤدي مسافة الوصول إلى الخدمة دوراً مهماً في التأثير على مدى إقبال المستفيدين منها من عدمه⁽⁵⁵⁾، ويزيد التعرف على المسافات من فهم أي تنظيم مكاني في الحيز الجغرافي⁽⁵⁶⁾، وتبنى مسافات الرحلة على مدى التباعد بين مواقع مكاتب البريد، فثمة علاقة طردية بين التباعد المكاني للمواقع وزيادة المسافات المقطوعة إليها (نتائج الدراسة الميدانية، 2019)، وهو ما يؤثر في زمن الرحلة وتكلفتها ومن ثم وسيلة النقل المستخدمة لتحقيق غرض الرحلة، والجدول (10) يوضح متوسط مسافات الوصول الثلاثة (الجغرافية والزمنية والاقتصادية) لعينة عملاء مكاتب بريد مركز تمي الأمديد عام 2019، ويستنتج منه ما يلي:

جدول (10) متوسط مسافات الرحلة إلى الخدمات البريدية في مركز تمي الأمديد عام 2019

متوسط المسافة الاقتصادية (جنيه)	متوسط المسافة الزمنية (دقيقة)	متوسط المسافة الجغرافية (كم)	المكتب
4	12	3.6	أبو داود
3	13	2.5	البيضا
3	12	3	ظفر
8	22	8.3	تمي الأمديد
3	11	2.5	صدقا
3	12	2.5	الربيع
3	9	2.4	تاج العز
3	12	2.4	السمارة
3	11	2	الصفا
2	8	1.5	منشأة صبري
2	9	1.7	كفر الأمير
2	7	1.5	الميهي
3.2	11.4	2.8	متوسط المركز

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019

❖ الترابط الطردي التام بين مسافات الرحلة إلى مكاتب البريد، والذي تأكد بحساب معامل الارتباط بين المسافة الجغرافية ومثيلتها الزمنية والذي بلغت قيمته 0.99 ، بسبب قصر المسافات بين المواقع بمتوسط 2.8 كم؛ حيث تراوحت المسافة بين 8.3 كم في أكثرها بعدا متمثلا في مكتب بريد تمي الأمديد، و1.5 كم في أقربها كما في مكاتب بريد الميهي ومنشأة صبري، وكذلك مع مثيلتها الاقتصادية والتي بلغت قيمته 0.93، حيث تتأثر المسافة الاقتصادية بعوامل أخرى أهمها وسيلة النقل المستخدمة.

❖ تبين إمكانية الوصول إلى مكاتب البريد حسب معيار المسافة، بالرغم من قصر المسافات متأثرة بصغر مساحة مركز تمي الأمديد والقرب المكاني لمكاتب البريد، وكذلك نظراً لزيادة عدد المتنقلين ترحلاً أو باستخدام الدراجة الهوائية أو دواب الحمل، والذين يستخدمون الاختصارات عبر المساحات المفتوحة أو حتى المباني أو الطرق الفرعية وغير المرصوفة؛ مما والذي يؤثر على مسافة الرحلة⁽⁵⁷⁾.

❖ يعكس مؤشر المسافة بزيادته اتساع النفوذ المكاني لمكتب البريد، والعكس يدل على قلة الإقبال على مكتب البريد، متأثراً بالخدمات البريدية المتاحة كما وكيفاً.

ويمكن تناول مسافات الرحلة إلى الخدمات البريدية في مركز تمي الأمديد كما يلي:

- المسافة الجغرافية نحو الخدمة البريدية:

يعبر عنها بالبعد المكاني بالكيلو متر بين محلات الإقامة ومواقع الخدمات البريدية⁽⁵⁸⁾، وأمكن تصنيف عينة البحث وفقاً لمسافة الوصول إلى مواقع الخدمات البريدية كما بالجدول (11) ويتضح منه ما يلي:

جدول (11) التوزيع النسبي لأفراد عينة عملاء مكاتب بريد مركز تمي الأمديد وفقاً لطول رحلة الوصول عام 2019

المكتب	أقل من 1 كم	من 2 كم إلى أقل من 3 كم	من 3 كم إلى أقل من 4 كم	4 كم فأكثر	جملة
تمي الأمديد	58.5	7.8	5.1	18.7	100
أبو داود	76.9	8.8	3.8	0.8	100
صدقا	60.9	32.3	2.3	1.4	100
الربيع	56.2	16	14.9	0	100
السمارة	74	13	7.8	0	100
ظفر	79.6	10.5	7.2	0.7	100
تاج العز	88.6	5.7	3.3	0	100
البيضا	85.8	10.6	3.5	0	100
الميهي	87.8	7.1	5.1	0	100
منشأة صبري	90.2	7.6	2.2	0	100
كفر الأمير	91	5.6	3.4	0	100
الصفاء	95.5	4.5	0	0	100
جملة العينة	73.1	11.8	5.3	4.2	100

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.

- ❖ يقطع نحو ثلاثة أرباع عينة البحث مسافة تقل عن 1 كم بين محل الإقامة وموقع مكتب البريد، لصغر مساحات الكتل السكنية لمواقع المكاتب، واتجاه عملاء مكاتب البريد نحو المواقع الأقرب اختصاراً للوقت وتقليلاً لتكلفة الانتقال (الدراسة الميدانية ، 2019).
- ❖ تعود المسافات الأطول (3 كم فأكثر) وفقاً لطبيعة المركز وتوزيع مكاتب البريد، إلى المواقع التي تخلو من مكاتب البريد، أو طلباً لخدمات بريدية غير متاحة بمواقع سكن عملاءها.

❖ العلاقة عكسية قوية بين عدد عملاء مكاتب البريد وطول المسافة الجغرافية، والتي تأكدت بحساب معامل الارتباط الذي بلغت قيمته -0.76، وتدل على نزعة العملاء لاستخدام مكاتب البريد القريبة من محل الإقامة، وبخاصة عملاء المعاشات والمعاملات المالية وعملاء خدمات التحصيل الإلكتروني خاصة طلاب المدارس.

❖ تباينت طبيعة العلاقة بين المسافة المقطوعة إلى مكاتب البريد وطبيعة المكتب وحجم خدمات البريد المتاحة، حيث كانت العلاقة عكسية متوسطة بالنسبة لمكتب بريد تمي الأמיד (-0.55)، وعكسية قوية بالنسبة لمكتب بريد صدقا (-0.89)، بسبب تأثير الموقع وإمكانية الوصول إلى المكتب.

- المسافة الزمنية للوصول إلى الخدمة البريدية:

عادة ما يمثل زمن الرحلة لقائدي المركبات ومستخدمي وسائل النقل مؤشرا أكثر دقة لاختيار الطريق من المسافة المترية⁽⁵⁹⁾، وتمثلها الفترة الزمنية التي يقضيها السكان للوصول إلى مواقع الخدمات البريدية، وتم حسابها بالدقائق، وتنبثق أهمية دراسة الزمن في رحلات غير العمل من أن للمسافة الزمنية دلالات جغرافية واقتصادية؛ لارتباطها بالكثافات المرورية على الطرق، كما يترجم الزمن المستغرق إلى تكلفة؛ لذا فمن المعقول أن ينظر إلى المسافة الزمنية على أنها عامل سلبي يؤثر في اختيار المقصد⁽⁶⁰⁾، وأمكن تصنيف عينة البحث وفقا للمسافة الزمنية المنقضية في الرحلة إلى مواقع الخدمات البريدية كما بالجدول (12) ويتضح منه ما يلي:

جدول (12) التوزيع النسبي لأفراد عينة عملاء مكاتب بريد مركز تمي الأمديد وفقاً لزمان رحلة الوصول عام 2019

المكتب	أقل من 10 دقائق	من 10 إلى أقل من 20 دقيقة	من 20 إلى أقل من 30 دقيقة	30 دقيقة فأكثر
صدقا	33.2	38.6	22.3	5.9
تمي الأمديد	52.9	25	16.7	5.3
أبو داود	59.7	26.5	9.2	4.6
الربيع	63.9	27.8	6.2	2.1
ظفر	73	17.1	7.9	2
البيضا	63.7	28.3	7.1	0.9
السمارة	76	18.8	5.2	0
تاج العز	74	18.7	7.3	0
الميهي	69.4	21.4	9.2	0
منشأة صبري	75	20.7	4.3	0
كفر الأمير	73	27	0	0
الصفا	84.1	14.8	1.1	0
جملة	62	24.9	10.3	2.7

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.

❖ يرتبط زمن الرحلة إلى مكاتب البريد بمسافة الوصول، لكنه أكثر تأثراً بعوامل أخرى كطبيعة الطرق، وخصائص وسيلة النقل المستخدمة، لذلك كانت علاقة الارتباط بين فئات المسافة مع مثيلتها للزمن بالجدولين السابقين 0.86 وهي علاقة طردية قوية، أي يوجد نحو 14% من عوامل أخرى تؤثر في الزمن غير مسافة الرحلة إلى مكاتب البريد.

❖ أكثر من نصف عينة البحث يستغرق وصولهم نحو 10 دقائق إلى مكاتب البريد، ونحو ربع العينة بين 10 و 20 دقيقة، وهو ما يؤكد على تقارب مواقع المكاتب من جهة، وسرعة الوصول إلى المكاتب وفق اتجاهات عينة البحث طلباً للمواقع الأقرب لهم من جهة أخرى.

❖ تأثرت فئات الزمن وتتنوعها بحجم وتنوع الخدمات البريدية المقدمة للسكان، وموقع مكتب البريد؛ إذ زاد زمن الوصول إلى مواقع المكاتب الطرفية وأهمها مكتب بريد صدقا متأثرا بقلة المكاتب القريبة منه، ثم مكتب بريد تمي الأمديد متأثراً بتنوع الخدمات المقدمة منه للسكان.

❖ وخلصت بعض الدراسات إلى أن التباعد بين المواقع هو العامل الأكثر تأثيراً في زمن الرحلة؛ فنسبة 19.4% من الاختلافات المكانية في زمن الرحلة يمكن إرجاعها إلى عامل التباعد بين قرى منطقة الدراسة، ويأتي دور أطوال الطرق وخصائصها في المركز الثاني في التأثير على زمن الرحلة (61).

- المسافة الاقتصادية للوصول إلى الخدمة البريدية:

يتأثر اختيار وسيلة النقل وقرار القيام برحلة معينة أم لا بقدر تكلفة الانتقال، وتعريف الركوب التي يدفعها المستخدم للوصول إلى الخدمة ليست سوى جزء من تكلفة الرحلة الإجمالية⁽⁶²⁾، تتمثل في تكلفة الرحلة متمثلة في إجمالي التعريف التي ينفقها السكان للوصول إلى مواقع الخدمات البريدية باستخدام وسائل النقل المختلفة، وتم تقييمها بالجنيه، وأمكن تصنيف عينة البحث وفقاً لمتوسط تكلفة الرحلة إلى مواقع الخدمات البريدية كما بالجدول (13) ويتضح منه ما يلي:

جدول (13) التوزيع النسبي لأفراد عينة عملاء مكاتب بريد مركز تمي الأمديد وفقاً لتكلفة رحلة الوصول عام 2019

الجملة	غير ذلك	4جنهيات فاكثر	من 3 إلى أقل من 4جنهيه	من 2 إلى أقل من 3جنهيه	أقل من 2جنهيه	المكتب
100	27.9	22.6	14.1	20.4	15	تمي الأمديد
100	42.9	17.2	7.1	12.2	20.6	أبو داود
100	39.1	18.6	6.8	10	25.5	صدقا
100	41.8	17	7.7	12.9	20.6	الربع
100	42.2	23.4	5.8	4.5	24	السمارة
100	44.7	27.6	4.6	7.9	15.1	ظفر
100	41.5	19.5	7.3	13.8	17.9	تاج العز
100	50.4	16.8	7.1	14.2	11.5	البيضا
100	37.8	22.4	0	7.1	32.7	الميهي
100	40.2	18.5	0	13	28.3	منشأة صبري
100	48.3	12.4	0	9	30.3	كفر الأمير
100	48.9	15.9	0	0	35.2	الصفاء
100	39.8	19.9	7	12.1	21.2	جملة العينة

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.

❖ لم ترتبط تكلفة النقل بالمسافتين الجغرافية والزمنية قدر ارتباطها بوسائل النقل من جهة، وعدد مرات تغييرها من جهة أخرى.

❖ تأثرت تكلفة الرحلة بطبيعة حركة واتجاهات مركبات الأجرة وخطوطها على طرق المركز، ورغم قلة تعريفه الركوب بين قرى المركز (من جنهيه إلى أقل من 3جنهيات)؛ إلا أن مركبات الأجرة تتحرك على طرق المركز الرئيسة نحو المدن الأقرب كالسنبلوين و تمي الأمديد، وبالتالي يضطر الراكب إلى تغيير الوسيلة وبالتالي تزيد تكلفة الانتقال وصولاً إلى مكتب البريد المطلوب.

❖ أثر كل من السير على الأقدام وركوب الدراجة الهوائية واستقلال وسائل النقل الخاصة في استجابات عينة البحث في تحديد متوسط تكلفة الوصول إلى مكاتب البريد، ومثلتها فئة "غير ذلك" لتعتبر الفئة الأكبر في التكلفة.

❖ نحو خمس عينة البحث تزيد تكلفة وصولهم إلى مكاتب البريد على 4 جنبيها، بسبب استخدام مركبات التوك توك في الوصول وهي الأعلى تكلفة والأسرع في الانتقال، يضاف إلى ذلك تكرار تغيير وسيلة النقل لعدم وجود وسيلة نقل مباشرة بين بعض المواقع ومكاتب البريد القريبة.

ب- وسائل النقل المستخدمة في الرحلة نحو مكاتب البريد:

تتعدد وسائل نقل عملاء مكاتب بريد مركز تمي الأمديد؛ لتضم غالب وسائل النقل البري المتاحة على طرق المركز، متأثرة بمكان ركوب العملاء ومدى ملكيتهم للمركبات، ومدى توفر وسيلة نقل مباشرة نحو مكتب البريد المطلوب، كما تتباين أهميتها النسبية في درجة اعتمادية الرحلة إلى مكاتب البريد عليها؛ حيث يأتي السير على الأقدام في المرتبة الأولى من حيث الأهمية، ثم مركبات التوك توك والتي غالباً ما تكون مكمل للرحلة باستخدام وسيلة أخرى لبعد موقع مكتب البريد عن مسار مركبات الأجرة كما هو حال بالنسبة لمكتب بريد تمي الأمديد، والميهي وصدقا والسمارة، ويتضح من الجدول (14) ما يلي:

جدول (14) التوزيع النسبي لأفراد عينة عملاء مكاتب بريد تمي الأمديد

حسب وسيلة النقل المستخدمة عام 2019

المكتب	سيراً على الأقدام	توك توك	أجرة	دراجة بخارية	دراجة هوائية	خاصة	نقل	غير ذلك
صدقا	26.8	16.8	11.8	11.4	5.5	6.4	10	11.4
الربيع	36.1	16.5	13.4	9.8	7.7	3.6	3.1	9.8
كفر الأمير	51.7	12.4	15.7	1.1	6.7	2.2	2.2	7.9
تاج العز	36.6	19.5	13.8	7.3	10.6	2.4	2.4	7.3
أبو داود	34	10.5	18.9	10.5	7.1	4.2	7.6	7.1
البيضا	42.5	16.8	19.5	2.7	6.2	4.4	1.8	6.2
الميهي	52	22.4	4.1	2	9.2	3.1	1	6.1
السمارة	24.7	19.5	5.2	16.9	11.7	7.1	9.1	5.8
الصفاء	44.3	15.9	3.4	9.1	13.6	6.8	1.1	5.7
ظفر	34.2	25.7	7.9	7.9	7.2	9.2	3.3	4.6
منشأة صبري	46.7	18.5	15.2	1.1	5.4	7.6	1.1	4.3
تمي الأمديد	25.5	17.7	29.9	12.6	3.6	4.6	2.7	3.4
جملة	34.3	17.4	15.9	9.3	7.1	5.1	4.4	6.5

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019. (*) تشمل غير ذلك: دواب الحمل، الكارو، جرار زراعي.

❖ يتقدم عدد العملاء الذين يسلكون الرحلة إلى مكاتب البريد "سيراً على الأقدام" على باقي العملاء وفق وسيلة النقل المستخدمة، نظراً للموقع شبه المتوسط لمكاتب البريد داخل الكتل السكنية و قرب محلات إقامة العملاء من موقع كتب البريد لتفضيل المسافة الأقصر، وبخاصة مكتبي الميهي وكفر الأمير حيث يغلب على عملاء المكتب سكان القرية التابع لها، وبالتالي لا يضطر العميل استقلال وسيلة نقل نحو مكتب البريد.

❖ يأتي الانتقال إلى مكاتب البريد باستخدام التوك توك في المركز الثاني بنسبة 17.4% من جملة عملاء مكاتب بريد المركز، وزادت هذه النسبة نحو مكاتب بريد ظفر وتمي الأمديد ثم الميهي⁽⁶³⁾، وذلك لبعد مواقع مكاتب البريد عن مواقف النقل باستخدام مركبات الأجرة وتوفر مركبات التوك توك كبديل مكمل لرحلة العميل نحو مكتب البريد.

❖ يأتي الانتقال باستخدام مركبات الأجرة في المركز الثالث بنسبة 15.9% من جملة عملاء مكاتب بريد المركز، وزادت هذه النسبة للعملاء المتنقلون نحو مكاتب بريد تمي الأمديد ثم البيضا ثم أبوداود، بسبب اتساع نفوذ كل منها، وندرة المكاتب في نطاق القرى المجاورة كما هو الحال في قرية أبوداود.

ج- مدى أهمية مكاتب البريد لدى أفراد العينة وعدد مرات ترددهم عليها:

وصف نحو 81% من عينة البحث مكاتب البريد بأنها مهمة بالنسبة لهم، وأشارت باقي العينة أنها إما مهمة للغاية أو بالغة الأهمية خاصة لفئة السن 60 سنة فأكثر، وتتباينت اتجاهات عينة البحث وفق محلات إقامتهم؛ حيث أصبحت مهمة جداً لسكان العزب والقرى المحرومة من الخدمة، ومهمة لسكان القرى، كما وصف 96.3% من عينة البحث مكاتب البريد بأنها موثوقة وآمنة، بينما ترى النسبة الباقية أن مكاتب البريد مجرد بائع تجزئة (نتائج الدراسة الميدانية، 2019).

ويكاد يكون التردد على مكاتب البريد موسمي إذا تم استثناء أصحاب المعاشات، حيث يزيد التردد على مكاتب البريد مرة واحدة سنوياً أو أكثر في مناسبات خاصة كبدية العام الدراسي والأعياد وغيرها، والتي تستلزم زيارة مكتب البريد للحصول على خدمة بريدية محددة، ومثل ذلك 44.9% من جملة عينة البحث، وبخاصة بالنسبة لمكاتب بريد تمي الأمديد وصدقا وظفر وأبو داود، وتتباين النسبة في القلة عن ذلك في باقي المكاتب البريدية.

ومثلت النسبة الباقية والبالغة 55.1% للعملاء المترددين على مكاتب البريد بشكل دوري مرة كل شهر (أو أكثر أحيانا في حالة وجود مشكلة في الحصول على الخدمة)، ويمثلهم أصحاب المعاشات وبعض المتعاملين ماليا مع مكاتب البريد، ويتباين توزيع نسب العملاء المترددين بشكل شهري على مكاتب بريد المركز؛ حيث زادت نسبتهم إلى 57.8% في مكتب بريد تمي الأمديد، و56.2% في مكتب بريد صدقا، بينما تباينت نسب العملاء في القلة بباقي مكاتب البريد.

ويتضح مما سبق: تستخدم بعض الفئات مكاتب البريد بشكل متكرر أكثر من غيرها وخاصة فئة السن 60 عامً فأكثر لأهميته لهم وثقتهم في خدماته.

2- عملاء الخدمات البريدية:

تطور عدد عملاء مكاتب بريد مركز تمي الأمديد من حيث الزيادة المستمرة في العدد، والذي زاد من 66.1 ألف عام 2000/1999، إلى 84.1 ألف عام 2006/2005، ثم استمر عددهم في الزيادة ليبلغ 92.4 ألف عام 2010/2009، ثم إلى 109.3 ألف عام 2016/2015، ليصل عددهم إلى 126.2 ألف عميل عام 2019/2018، بمعدل نمو سنوي 2.4% للفترة (2000 - 2010) وكذلك بمعدل نمو سنوي 2.2% للفترة (2000 - 2019)⁽⁶⁴⁾؛ وترجع الزيادة المستمرة في أعداد العملاء إلى زيادة السكان وزيادة عدد القرى وزيادة عدد المكاتب أيضا وتعدد أوجه استخدام مكاتب البريد، ويتباين توزيع العملاء على مكاتب البريد لأسباب منها عدد السكان وموقع مكتب البريد ومدى تركيز المكاتب أو تشتتها، كما يتباين استخدام خدمات مكاتب البريد بتباين الخصائص الاجتماعية والاقتصادية؛ حيث يستخدم صغار السن غالبا خدمات بريدية (تحصيل إلكتروني كمصروفات المدارس وخدمات الطوابع)، بينما ذوي الدخل المرتفع يغلب على معاملاتهم خدمات الطرود والبريد أكثر من الفئات الأخرى، بينما يستفيد كبار السن وذوي الدخل المنخفض من النقد والخدمات المصرفية

ودفع الفواتير⁽⁶⁵⁾، وقد انخفض متوسط طول الرحلة نحو الخدمات، حيث تتحدد إمكانية التنقل نحو الخدمات إلى حد كبير بالخصائص الديموغرافية والاجتماعية الاقتصادية ولا ترتبط ارتباطاً قوياً بخصائص استخدامات الأرض⁽⁶⁶⁾، ويمكن تناول خصائص عملاء مكاتب بريد مركز تمي الأمديد وفق نتائج الدراسة الميدانية على النحو التالي:

أ- الخصائص الاجتماعية:

ويتمثل أهمها فيما يلي:

- التركيب العمري والنوعي:

زاد عدد عملاء مكاتب البريد من الذكور على مثلتها من الإناث؛ حيث كانت النسب 55.3% للذكور مقابل 44.7% للإناث⁽⁶⁷⁾، ويرجع ذلك إلى زيادة أعداد أصحاب المعاشات من الذكور، كما يفضل بعض العملاء الذكور القيام بالحصول على الخدمة البريدية كبديل عن الإناث (الدراسة الميدانية ، 2019)، كما أن الذكور أكثر تنقلاً ولمسافات أطول من الإناث⁽⁶⁸⁾، غير أن هذه النسب تتباين وفق التوزيع الجغرافي على مكاتب البريد؛ إذ زادت أعداد الإناث على مثلتها من الذكور في مكاتب منشأة صبري وكفر الأمير والصفاء، بينما زادت أعداد الذكور على الإناث في باقي المكاتب خاصة ذات العملاء من خارج محلة المكتب العمرانية. وتباينت سمات التركيب العمري لعينة البحث، والجدول (15) يوضح توزيع نسب عينة البحث وفق فئات السن، ومنه يتضح التالي:

جدول (15) توزيع نسب فئات السن لعينة عملاء مكاتب بريد تمي الأمديد عام 2019

مكتب البريد	أقل من 15 سنة	15-30	30-45	45-60	60 فأكثر
تمي الأمديد	3.7	12.9	21.3	27.9	34.2
الربيع	2.4	9.4	20.5	25.4	42.3
ظفر	1.7	16.8	27.5	16.8	37.2
تاج العز	1.2	14.3	36.4	27.2	20.9
الوصفا	0.6	8.7	19.9	28.6	42.2
البيضا	0.3	4.9	24.2	23.8	46.8
صدقا	2.6	7.9	18.9	38.7	31.9
السمارة	1.1	11.7	22.2	31.6	33.4
الميهي	0.3	17.1	26.3	22.5	33.8
أبو داود	2.9	6.7	17.9	24.8	47.7
منشأة صبري	0.4	11.3	16.6	29.1	42.6
كفر الأمير	0.2	22.3	17.6	24.2	35.7
المتوسط	1.5	12	22.4	26.7	37.4

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.

- ❖ تبدو العلاقة عكسية بين السن وعدد عملاء مكاتب البريد، حيث يزيد عدد العملاء لفئة السن 60 سنة فأكثر؛ حيث تستأثر بنسبة 37.4% من جملة عينة البحث، بسبب زيادة أعداد أصحاب المعاشات من كبار السن، وتتباين هذه النسبة بين مكاتب بريد مركز تمي الأمديد حيث زادت على 40% من جملة عملاء المكتب في مكاتب بريد أبوداود والبيضا والوصفا ومنشأة صبري، بينما قلت إلى 20% في مكتب بريد تاج العز.
- ❖ وتأتي فئة السن "45 - 60" في المركز الثاني بين عينة البحث، حيث تستأثر بنسبة 26.7%، ويتباين توزيعها بين مكاتب البريد، حيث تزيد على ذلك في مكاتب بريد صدقا والسمارة ومنشأة صبري وتمي الأمديد وغيرها، بينما تقل في مكاتب بريد ظفر وأبوداود وكفر الأمير.

❖ قلة عدد عملاء البريد في الفئة "أقل من 15 سنة" إلى 1.5% من جملة العملاء، وزادت في مكتب بريد تمي وصدقا وأبو داود، بينما قلت نسبتهم عن 1% في مكاتب بريد كفر الأمير ومنشأة صبري والبيضا والميهي والصفاء، بسبب ارتباط طبيعة الخدمة البريدية المقدمة بكبار السن خاصة التعاملات المالية، بينما تقتصر الخدمة المقدمة إلى صغار السن على خدمات التحصيل الإلكتروني الخاصة بالمصروفات الدراسية ورسوم التابلت والطوابع البريدية؛ كما اتضح من نتائج الدراسة الميدانية.

- الحالة التعليمية:

تعتبر الحالة التعليمية أحد المؤشرات المهمة لقياس خصائص عملاء البريد في مركز تمي الأمديد؛ حيث يمكن من خلالها تحديد مدى الإلمام بالمشكلات البريدية، وكذلك درجة الثقة في اتجاهاتهم التي تم قياسها بالبحث، وكما يبين الجدول (16) فالجامعيون في مقدمة عينة عملاء مكاتب البريد بنسبة 34.7% من جملة العينة، ويتباين توزيعهم على مكاتب البريد؛ حيث زادت نسبتهم إلى 52% في الميهي، و41.6% في كفر الأمير، و40.8% في تمي الأمديد، بينما قلت نسبتهم إلى 18.9% في مكتب بريد أبوداود و26% في مكتب بريد تاج العز، ثم يأتي العملاء الحاصلون على مؤهل متوسط أو فوق متوسط في المركز الثاني بنسبة 28.7% من جملة العينة، وتكاد تتساوى نسبهم في مكاتب البريد؛ غير أنه تزيد نسبتهم إلى 56.3% في مكتب بريد أبوداود، و31.7% في مكتب بريد تاج العز، بينما قلت نسبتهم إلى 13.3% في مكتب بريد الميهي، وتأتي عينة العملاء "يقرأ ويكتب" في المركز الثالث بنسبة 19.5% من جملة عينة البحث، وتتباين نسب توزيعهم على مكاتب بريد المركز؛ حيث تزيد نسبتهم إلى 33% في الربع، وتقل إلى 11.2% في الميهي، وتتراجع نسبة العملاء من فئة "أمي" إلى المركز الأخير؛ حيث قلت نسبتهم بين عينة البحث إلى 17% من جملة العينة،

تباينت نسب توزيعهم أيضاً على مكاتب البريد؛ حيث زادت نسبتهم إلى 31% في مكتب بريد البيض، بينما قلت نسبتهم إلى 8.6% في مكتب بريد صدقا.

جدول (16) توزيع نسب عينة عملاء مكاتب بريد تمي الأمديد حسب الحالة التعليمية

عام 2019

مكتب البريد	أمي	يقرأ ويكتب	متوسط أو فوق متوسط	جامعي	جملة العينة
تمي الأمديد	10.9	22.3	26	40.8	100
الربيع	13.9	33	22.7	30.4	100
ظفر	27.6	21.1	21.7	29.6	100
تاج العز	26.8	15.4	31.7	26	100
الصفا	21.6	13.6	23.9	40.9	100
البيضا	31	16.8	23.9	28.3	100
صدقا	8.6	22.3	28.6	40.5	100
السمارة	20.1	14.9	26.6	38.3	100
الميهي	23.5	11.2	13.3	52	100
أبو داود	11.8	13	56.3	18.9	100
منشأة صبري	20.7	18.5	26.1	34.8	100
كفر الأمير	16.9	18	23.6	41.6	100
جملة العينة	17	19.5	28.7	34.7	100

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.

ب- الخصائص الاقتصادية:

ويتمثل أهمها فيما يلي:

- التركيب المهني:

يعد التركيب المهني من أهم الخصائص الاقتصادية لعملاء مكاتب البريد، وتتباين عينة البحث وفق تركيبها المهني كما يتضح من الجدول (17)؛ حيث تزيد نسبة عينة العملاء فئة "موظف" لتبلغ 28.2% من جملة عينة البحث، ويتباين توزيعها على مكاتب بريد مركز تمي الأمديد؛ إذ تزيد نسبتهم على 35% في مكتب بريد منشأة صبري والميهي، بينما تقل إلى 18.2% في مكتب بريد ظفر.

وتأتي نسبة العملاء من فئة "تاجر" في المركز الثاني بنسبة 20% من جملة عينة البحث، وزادت نسبتهم بسبب المعاملات المالية المستجدة في مكاتب البريد، وتزيد النسبة في مكاتب بريد الربع و تمي الأمديد والميهي، بينما تقل نسبتهم في مكاتب بريد السمارة والصفاء وصدقا، وذلك بسبب ارتباط نسبهم بالأعمال التجارية المتاحة في مواقع مكاتب البريد خاصة المصرية للأسمنت (لافارج)⁽⁶⁹⁾.

جدول (17) توزيع نسب عينة عملاء مكاتب بريد تمي الأمديد حسب المهنة عام 2019

مكتب البريد	تاجر	طالب	عامل	موظف	غير ذلك
تمي الأمديد	26.4	12.3	17.1	24.3	19.9
الربيع	30.5	16.8	16.7	21.2	14.8
ظفر	18.8	15.7	11.5	18.2	35.8
تاج العز	19.1	15.6	9.2	24.9	31.2
الصفاء	11.9	11.8	15.1	31.3	29.9
البيضا	16.5	16.7	9.4	20.7	36.7
صدقا	15.9	18.7	11.2	30.9	23.3
السمارة	10.8	19.7	9.8	31.9	27.8
الميهي	23.7	5.6	8.7	35.5	26.5
أبو داود	19.2	9.9	19.7	28.9	22.3
منشأة صبري	27.4	4.3	5.2	35.9	27.2
كفر الأمير	19.5	11.8	9.9	34.5	24.3
المتوسط	20	13.2	12	28.2	26.6

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.

تتقارب نسبتي عملاء مكاتب البريد فئتي "طالب" و "عامل" لتبلغ 13.2%، 12% لكل منهما على الترتيب، ويزيد عدد فئة طالب في بدايات العام الدراسي من كل عام كما تبين من العمل الميداني، بينما تقل باقي العام، أما نسب فئة عامة فتكاد تكون ثابتة وتباينها أقل على مدار العام.

أما فئة "غير ذلك" فتضم كبار السن وبخاصة من ذوي المعاشات الذين لا يشترط أن يسبق له العمل الحكومي كفئة معاشات تكافل وكرامه والضمان الاجتماعي وغيرها، وزادت نسبتهم إلى 26.6%، والتي تتباين بين مكاتب بريد المركز من 36.7% كما هو الحال في مكتب بريد البيضا، بينما تقل نسبتهم إلى 14.8% في مكتب بريد الربيع.

- متوسط الدخل الشهري:

يعبر متوسط الدخل عن المستوى الاقتصادي لعملاء مكاتب البريد، والذين تتنوع مستويات دخولهم كما يتضح من الجدول (18) والذي يلاحظ من خلاله وجود علاقة عكسية بين أعداد العملاء ومتوسط الدخل الشهري؛ حيث أن ما يقرب من ثلثي عينة البحث يقل متوسط دخلهم الشهري عن ثلاثة آلاف جنيه، إذ تستأثر فئة العملاء ذوي الدخل الشهري أقل من 2000 جنيه المركز الأول بنسبة 35.1%، والتي تيز في مكاتب بريد ظفر والميهي ثم تاج العز، بينما تقل نسبهم في مكاتب بريد أبوداود والريع وصدقا، أما العملاء من فئة "2000 إلى أقل من 3000" فبلغت نسبتهم 30.4% من جملة عينة البحث، والتي زادت في مكاتب بريد كفر الأمير ومنشأة صبري إلى ما يزيد على 40% من حجم عملاء كل منهما، بينما قلت نسبتهم في مكاتب بريد ظفر وتاج العز وتمي الأمديد إلى أقل من ربع حجم عملاء كل منهم.

جدول (18) توزيع نسب عينة عملاء مكاتب بريد تمي الأمديد حسب متوسط الدخل

عام 2019

مكتب البريد	أقل من 2000	2000 - 3000	3000 - 4000	4000 - 5000	5000 جنيه فأكثر
تمي الأمديد	29.6	24.8	22.3	13.7	9.6
الربع	24.4	29.9	22.5	17.8	5.4
ظفر	41.2	19.9	16.7	15.5	6.7
تاج العز	38.5	21.1	17.1	13.2	10.1
الصفا	36.7	30.6	16.2	12.2	4.3
البيضا	39.8	26.3	16.7	14.5	2.7
صدقا	30.1	26.7	20.2	18.7	4.3
السمارة	37.6	30.8	17.3	11.6	2.7
الميهي	41.5	31.4	12.3	9.3	5.5
أبو داود	25.8	36.9	21.2	9.9	6.2
منشأة صبري	39.3	41.8	10.7	4.3	3.9
كفر الأمير	36.7	44.3	11.8	5.5	1.7
المتوسط	35.1	30.4	17.1	12.2	5.3

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.

وتأتي فئة العملاء "3000 إلى أقل من 4000 جنيه شهرياً" في المركز الثالث بنسبة 17.1% من جملة عينة البحث، بينما تتراجع فئتي (4000 إلى أقل من 5000 جنيه شهرياً) و(5000 جنيه فأكثر) إلى المركزين الأخيرين بنسب 12.2% و 5.3% لكل منهما على الترتيب.

3- رضا العملاء عن الخدمات البريدية:

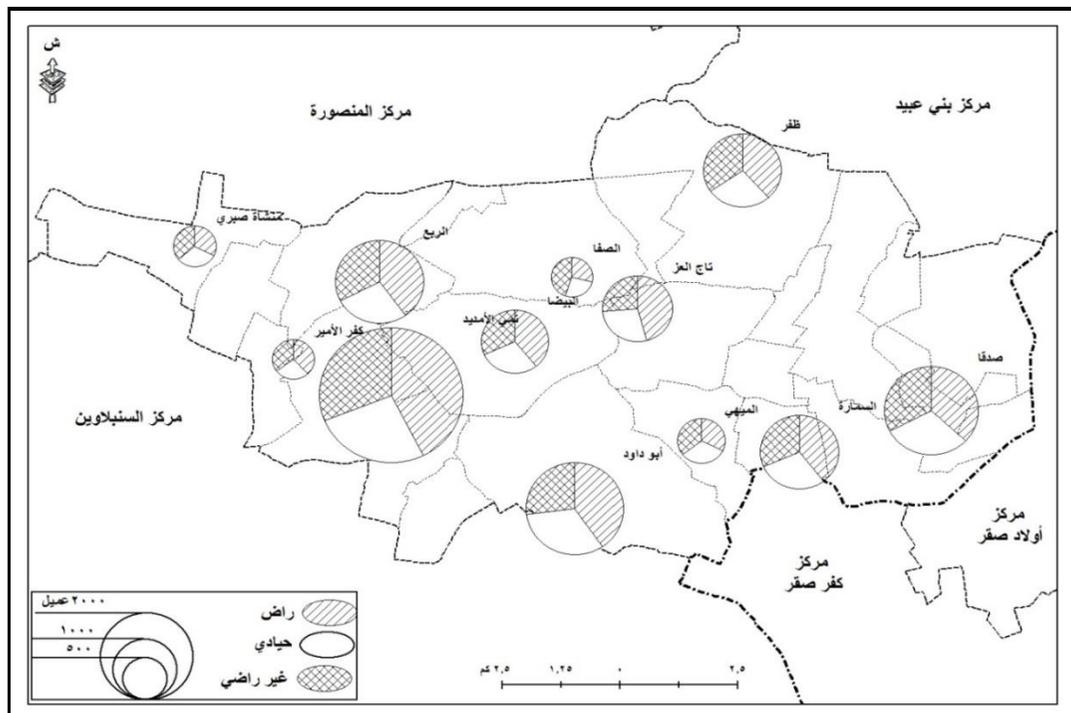
تكمّن فكرة رضا عملاء الخدمة في نتائج تقييمهم للمنافع المتحققة من استخدامها مقارنة بما هو متوقع، أي أن الرضا استجابة تقييمية عامة تعكس التطابق بين المتحقق والمتوقع⁽⁷⁰⁾، ولا يشترط ارتباط مستوى تقديم الخدمات البريدية بعدد مكاتب البريد، حيث توجد مؤشرات أخرى تؤثر في مستوى تقديم الخدمات البريدية؛ فقد تكون خدمات البريد كافية من حيث العدد ولكنها ليست ذات كفاءة عالية⁽⁷¹⁾، ويتأثر رضا العملاء بعدة عوامل تتبع من مدى إدراكهم لطبيعة وأهمية الخدمة المقدمة وعلى رأس هذه العوامل: الجوانب الملموسة للخدمة، وسعر تقديم الخدمة، وطريقة تعامل موظفي الخدمة مع العملاء، والصورة الذهنية لدى العملاء عن مؤسسة تقديم الخدمة⁽⁷²⁾، ومن خلال الجدول (19) والشكل (11) يستنتج التالي:

جدول (19) توزيع نسب عينة عملاء مكاتب بريد تمي الأمديد

حسب مقياس الرضا عن الخدمات البريدية عام 2019

مكتب البريد	المحور الأول: المكتب وتجهيزاته			المحور الثاني: العاملون بالمكتب			المحور الثالث: الخدمات المقدمة		
	راضٍ	حيادي	غير راضي	راضٍ	حيادي	غير راضي	راضٍ	حيادي	غير راضي
تمي الأمديد	42.2	27.4	30.4	50.4	22.5	27.1	35.3	28.8	35.9
أبو داود	31.0	33.5	35.5	55.8	30.3	14.0	36.8	33.9	29.3
صدقا	25.5	30.9	43.5	56.5	28.0	15.6	31.4	32.7	35.9
الربع	27.7	26.5	45.8	61.5	23.6	14.9	33.6	33.0	33.4
السمارة	23.0	32.9	44.2	68.2	19.6	12.2	32.0	33.0	35.1
ظفر	23.9	27.8	48.3	57.7	21.7	20.6	37.0	31.7	31.3
تاج العز	37.7	25.7	36.6	66.1	25.8	8.1	35.4	32.3	32.3
البيضا	27.3	31.3	41.4	59.7	27.0	13.3	33.8	27.0	39.2
الميهي	22.7	28.4	49.0	46.9	33.7	19.4	30.4	33.9	35.7
منشأة صبري	19.8	27.4	52.8	50.5	37.5	12.0	31.3	29.3	39.4
كفر الأمير	22.0	23.8	54.2	61.5	29.8	8.7	31.2	27.0	41.9
الصفا	14.5	18.4	67.0	44.9	33.2	21.9	28.1	29.8	42.0
نتيجة المحور	29.4	28.5	42.1	56.4	26.4	17.2	33.7	31.2	35.1

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.



المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.

شكل (11) التوزيع الجغرافي لرضا عملاء مكاتب بريد مركز تمي الأמיד عام 2019

أ- المحور الأول: المكتب وتجهيزاته: ضم المحور الأول خمس عبارات لقياس اتجاهات عينة البحث نحو طبيعة المكتب والتجهيزات المتاحة والمقدمة نحوهم، وتمثلت في: مساحة المكتب والمرافق المتاحة للعملاء، وعدد شبابيك المعاملات البريدية وكفايتها، وعدد الأجهزة المطلوبة لأداء الخدمة البريدية وكفاءتها، ونظافة المكتب وتوفير أماكن انتظار للعملاء، وسهولة الوصول أو التنقل إلى مكتب البريد، وكانت نتيجة المحور أن 42.1% من عينة البحث تتجه نحو عدم الرضا عن التجهيزات المتاحة بالمكتب وفسر بعضهم ذلك بنقص التجهيزات وضيق المكان، وعدم وجود استراحات كافية وغيرها، وقد يكون لطبيعة تقديم الخدمة البريدية سبباً في نقص هذه التجهيزات، فتنتم الخدمة البريدية بسرعة تقديمها وقلة التردد عليها عامة، بخلاف أصحاب المعاشات والتعاملات المالية الذين يزداد ترددهم على

المكاتب البريدية ومع زيادة عددهم ووجود مشكلات مؤقتة كانقطاع التيار الكهربائي أو انقطاع خدمة الإنترنت سببا في التجمع والتراحم وببطء تقديم الخدمة أحيانا، بينما تقترب نسب الحياد مع الرضا وهو وفق طبيعة المقياس يشير إلى الرضا العام عن هذا المحور.

ب- المحور الثاني: العاملون بمكتب البريد: ضم المحور الثاني أربع عبارات لقياس اتجاهات عينة البحث نحو العاملون، وتمثلت في: مدى إمام العاملون بالمعلومات اللازمة وقت طلبها، والدقة في تقديم الخدمة المطلوبة، وطريقة تعامل العاملين مع العملاء، والالتزام بمواعيد ومعايير العمل، وكانت نتيجة المحور أن 56.4% من عينة البحث راضيين عن أداء العاملون وطريقة تعاملهم وفق العبارات المطروحة بالمقياس، بينما وقف نحو ربع عينة البحث على الحياد والذي يفسر غالباً لصالح العاملون، بينما كانت نسبة 17.2% من العملاء غير راضين عن العاملون وطريقة تعاملهم، وفسروا ذلك بعدم التزامهم بمواعيد وأسلوب تقديم الخدمة ومراعاة طبيعة العملاء وقلة عددهم وعدم مناسبتهم لأعداد العملاء.

ج- المحور الثالث: الخدمات المقدمة: ضم المحور الثالث أربع عبارات لقياس اتجاهات عينة البحث نحو الخدمات البريدية المتاحة للعملاء ومدى توفرها أو تنوعها، وتمثلت في: تنوع الخدمات المقدمة من مكتب البريد وتكاملها، وسهولة إجراءات الحصول على الخدمات البريدية، وزمن تقديم الخدمات البريدية (وقت انتظار الخدمة بالمكتب)، وأسعار تقديم الخدمات البريدية، وكانت نتيجة المحور أن 35.1% من عينة البحث غير راضيين عن الخدمات المقدمة وجاء تبريرهم لعدم الرضا بوجود مشكلات كتكرار انقطاع التيار الكهربائي (وهذه لا تخص الهيئة ولا مكاتبها)، وتكرار أعطال أجهزة الحاسوب، وقلة أعداد الشبابيك وعدم توفر بعض الخدمات كالطابع والنماذج والاستمارات أو السيولة المالية اللازمة لصرف المعاشات أو التعاملات الأخرى أحيانا، بينما نحو ثلث العينة راضيين عن الخدمات المتاحة، ووقفت نسبة 31.2% من العملاء على الحياد.

د- تصنيف مكاتب البريد حسب مقياس الرضا: يمكن تصنيف مكاتب البريد وفق

نتائج مقياس الرضا كما يلي:

❖ مكاتب يزيد فيها رضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة: ومثلها تسع مكاتب بريد هي: تمي الأمديد (42.6%)، وأبو داود (40.4%)، وصدقا (36.9%)، والربع (39.9%)، والسامرة (39.7%)، وظفر (38.4%)، وتاج العز (45.7%)، والبيضا (39.3%)، وكفر الأمير (37.9%)، وتتنوع الخدمات المقدمة من هذه المكاتب لعملائها، لذلك هي الأكثر جذباً للعملاء والأكبر نفوذاً مكانياً، وقليلاً ما تندر الخدمة البريدية المطلوبة.

❖ مكاتب يزيد فيها عدم رضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة: ومثلها ثلاثة مكاتب هي: الميهي (35.2%) لصغر مساحة المكتب وسوء تصميمه وموقعه في شارع ضيق بالقرية، ومنشأة صبري (32.8%) رغم حداثة إنشاء المكتب إلا أنه لا تتنوع الخدمات المقدمة منه، والصفاء (28.9%) لقلة الخدمات المتاحة، ونقص تجهيزات المكاتب، وسوء معاملة العملاء أحياناً.

❖ مكاتب بريد يقف عملاؤها على الحياد نحو الخدمات البريدية المقدمة: ومثلها مكاتب البريد التي زادت فيها نسب العينة الواقفون على الحياد دون عدم الرضا، وهي مكتبي أبوداود (32.6%)؛ حيث تم تحديث مبنى المكتب وأجهزته لكن لم يتم التوسع في الخدمات البريدية المقدمة منه، وتاج العز (27.8%).

سادساً: كفاءة الخدمات البريدية ونفوذها الجغرافي:

تتعدد معايير كفاءة الخدمة البريدية ومنها معيار: السرعة حيث الحصول على الخدمة في أقصر وقت ممكن، وتوفر الخدمة وانتظامها، والأمان والسلامة، وانتشار الخدمة بحيث تغطي كافة المواقع السكنية بالمكان، وغيرها (73)، وفيما يلي تناول معالم كفاءة الخدمات البريدية وفق أهم ضوابطها:

1- معدل الخدمة السكانية:

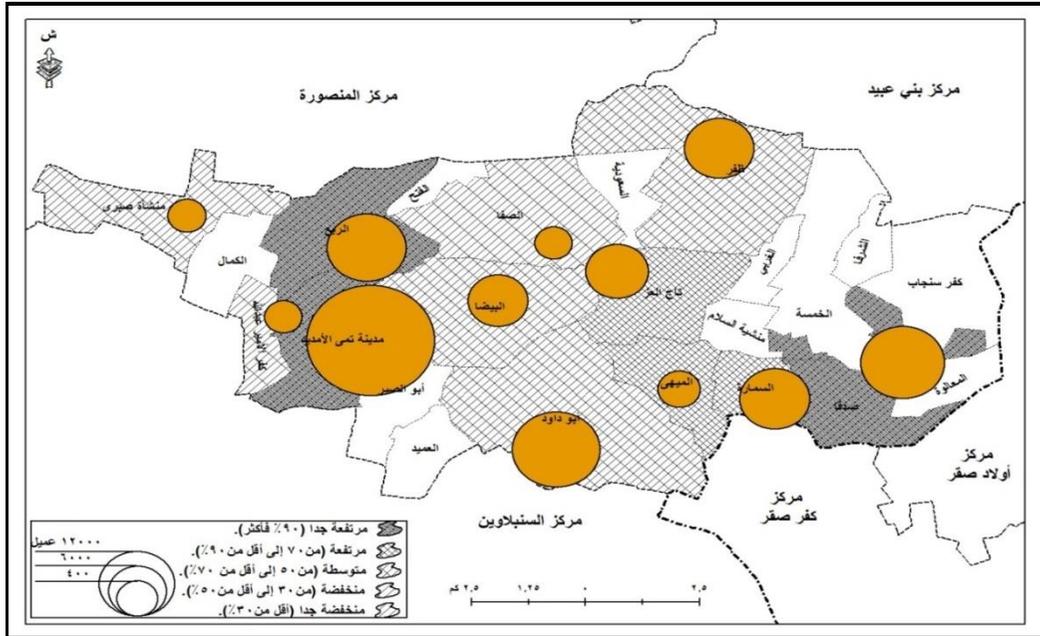
يشير إلى "متوسط ما يخدمه المكتب من السكان" وهو أحد المؤشرات المهمة التي تمكن من تحديد كفاءة الخدمة البريدية المقدمة (74)، وبلغ عدد عملاء مكاتب بريد مركز تمي الأمديد 126224 عميلاً عام 2019، وتمثل 79.1% من جملة سكان مواقع المكاتب البريدية والبالغه 159556 نسمة، كما تمثل 63.9% من جملة سكان المركز والبالغه 197573 نسمة، وتتباين نسب السكان المخدومين (العملاء) بمكاتب بريد المركز؛ لأسباب منها عدد سكان الموقع وخصائص المكتب وعدد الخدمات البريدية المتاحة به وموقعه الجغرافي ومدى التباعد بين مكاتب البريد، ومن خلال الجدول (20) والشكل (12) يمكن تصنيف مكاتب بريد مركز تمي الأمديد حسب كفاءتها وفق عدد العملاء كالتالي:

جدول (20) أعداد عملاء مكاتب البريد ونسبتهم إلى عدد سكان مركز تمي الأמיד
عام 2019

م	المكتب	عدد سكان القرية (نسمة)	النسبة (%)	عدد العملاء (عميل)	النسبة (%)	النسبة من السكان (%)
1	تمي الأמיד	17820	11.2	34158	27.1	191.7
2	صدقا	13026	8.2	14680	11.6	112.7
3	الربع	11478	7.2	12914	10.2	112.5
4	السمارة	12844	8	10237	8.1	79.7
5	الميهي	4707	3	3734	3	79.3
6	تاج الغز	11111	7	8189	6.5	73.7
7	أبو داود	25539	16	15896	12.6	62.2
8	ظفر	18714	11.7	9988	7.9	53.4
9	البيضا	16776	10.5	7534	6	44.9
10	منشأة صبري	7129	4.5	3078	2.4	43.2
11	الصفا	9388	5.9	2895	2.3	30.8
12	كفر الأمير	11024	6.9	2921	2.3	26.5
	جملة	159556	100	126224	100	79.1
	المتوسط	13296	8.3	10519	8.3	75.9

المصدر: الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، وقطاع بريد شمال الدلتا،

الإدارة العامة لبريد جنوب الدقهلية، مصدرين سبق ذكرهما.



المصدر: اعتمادا على بيانات الجدول (20).

شكل (12) كفاءة خدمات مكاتب بريد مركز تمي الأمديد وفقاً لعدد السكان المخدومين عام 2019

❖ مكاتب مرتفعة الكفاءة جداً: ويمثلها ثلاثة مكاتب يزيد عدد عملاؤها على عدد سكان مواقعها وهي مكاتب بريد: تمي الأمديد (191.7%) لتوفر خدمات بريدية لا تتاح بالمكاتب الأخرى، والربع (112.7%) لتقديم المكتب وزيادة عدد عملاء التعاملات المالية، وصدقا (112.5%) لموقع المكتب الهامشي وسط تكتل سكني لثلاث قرى وعدم وجود مكاتب بريد قريبة منه.

❖ مكاتب مرتفعة الكفاءة: ويمثلها ثلاثة مكاتب يزيد عدد عملاؤها على ثلثي عدد سكان مواقعها وهي مكاتب بريد: السمارة (79.7%)، والميهي (79.3%)، وتاج العز (73.7%)، بسبب اتساع نفوذ هذه المكاتب ليمتد ليشمل سكان المواقع المجاورة خاصة القرى والعزب التي تخلو من الخدمة البريدية.

❖ **مكاتب متوسطة الكفاءة:** ويمثلها مكتبين بريد والتي يزيد عدد عملاؤها على نصف عدد السكان وأقل من ثلثيه وهي: أبوداود (62.2%)، وظفر (53.4%)، لقلة نفوذ مكاتب البريد وقلة الخدمات المتاحة بها.

❖ **مكاتب منخفضة الكفاءة:** ويمثلها مكتبين بريد والتي يزيد عدد عملاؤها على ثلث عدد السكان وأقل من نصفه وهي: البيضا (44.9%)، ومنشأة صبري (43.2%)، لقرب مواقعها من مكاتب بريد أخرى، وقلة الخدمات البريدية المتاحة بكل منها.

❖ **مكاتب منخفضة الكفاءة جداً:** ويمثلها مكتبين بريد والتي يقل عدد عملاؤها عن ثلث عدد السكان وهي: الصفا (30.8%)، وكفر الأمير (26.5%)، ويرجع ذلك إلى قلة عدد السكان وقرب مواقعها من مكاتب بريد أخرى تعتبر بديل مناسب لعملاء مكاتب البريد، فضلا عن قلة الخدمات البريدية المتاحة بكل منهما وعدم تنوعها وفق رغبات عملاء مكاتب البريد.

واتضح من خلال دراسة العلاقة بين التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد في مركز تمي الأميد، وعدد السكان المخدمين؛ وجود تباين في مؤشر كفاءة الخدمة البريدية المقدمة بين مواقع مكاتب البريد، الذي يترجم نتائج مؤشر الكفاءة وفق عدد السكان المخدمين بحيث أبرز المواقع ذات الكفاءة المرتفعة المخدمة بمكاتب بريد بحيث ينعكس ذلك على عدد العملاء، وبالتالي تتخفف الكفاءة تدريجيا بالبعد عن مواقع مكاتب البريد ولا شك لخصائص المكتب وموقعه الجغرافي ومدى توفر الخدمات البريدية وتنوعها به أثرا في ذلك، لذلك تندر الخدمة البريدية في نحو نصف عدد قرى المركز وتقل كفاءتها في نحو نصف عدد مواقع المكاتب البريدية، وينعكس ذلك على اتجاهات عينة البحث ومدى رضاهم عن قيمة الخدمة المقدمة، إذ يزيد عب التثقل والحصول على الخدمة البريدية المطلوبة.

2 - نسبة العاملين إلى العملاء:

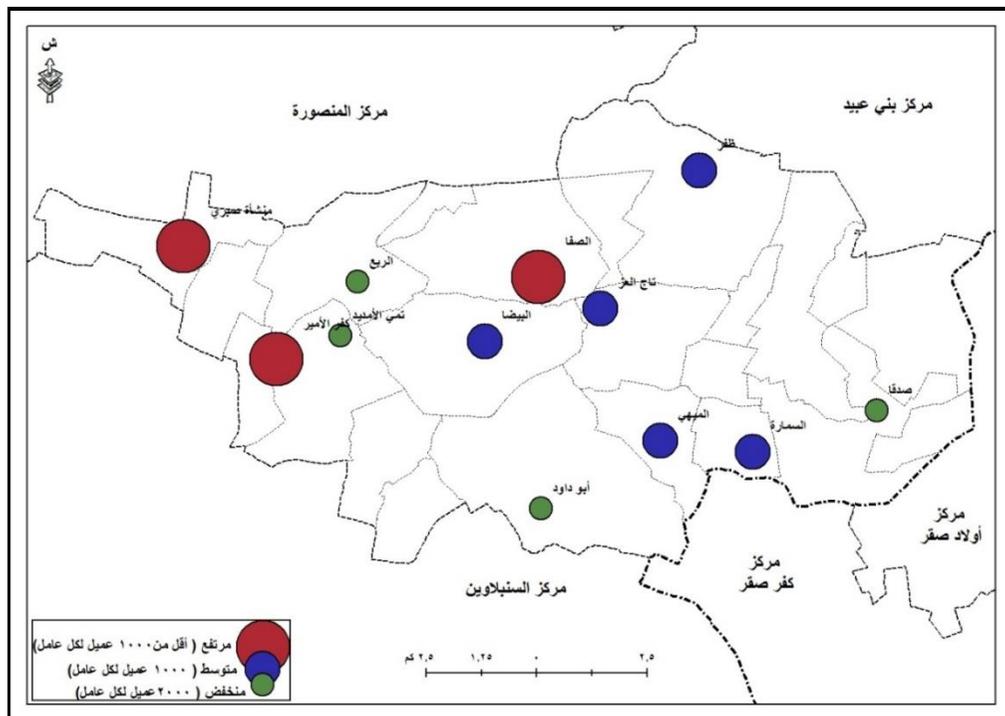
بلغت جملة العاملين بمكاتب بريد مركز تمي الأمديد 69 عاملاً، بمتوسط 6عمال/مكتب تقريباً، كما بلغت جملة عملاء مكاتب البريد 126224 عميلاً، بمتوسط 10519 عميلاً/مكتب بريد، وكذلك 1829 عميلاً/عامل، وتتباين كثافة عملاء مكاتب بريد المركز إلى عاملها، ومع قلة متوسط عدد العملاء للعامل تزداد كفاءة العمل بالمكتب، وكما يتبين من الجدول (21) والشكل (13) والذين يستنتج منهما ما يلي:

جدول (21) متوسط ما يخدمه عامل البريد من العملاء بمكاتب بريد تمي الأمديد عام

2019

م	المكتب	العاملين (عامل)	عدد العملاء (عميل)	عميل/عامل	التقييم
1	تمي الأمديد	11	34158	3105	منخفض
2	أبو داود	6	15896	2649	منخفض
3	الربيع	6	12914	2152	منخفض
4	صدقا	7	14680	2097	منخفض
5	ظفر	5	9988	1998	متوسط
6	السمارة	6	10237	1706	متوسط
7	تاج العز	6	8189	1365	متوسط
8	البيضا	6	7534	1256	متوسط
9	الميهي	3	3734	1245	متوسط
10	كفر الأمير	3	2921	974	مرتفع
11	منشأة صبري	5	3078	616	مرتفع
12	الصفا	5	2895	579	مرتفع
	جملة المركز	69	126224	1829	متوسط

المصدر: اعتمادا على: قطاع بريد شمال الدلتا، الإدارة العامة لبريد جنوب الدقهلية، مصدر سبق ذكره.



المصدر: اعتمادا على بيانات الجدول (21).

شكل (13) كفاءة خدمات مكاتب بريد مركز تمي الأميري

وفقاً لنصيب العاملين من العملاء عام 2019

❖ المكاتب مرتفعة الكفاءة: وتشمل المكاتب التي يخدم العامل فيها أقل من 1000 عميل/شهرياً وتمثلها ثلاثة مكاتب بريد يتقدمها مكتب بريد الصفاء بمتوسط 579 عميلاً/عامل، ثم مكتب بريد منشأة صبري بمتوسط 616 عميلاً/عامل، ثم مكتب بريد كفر الأمير بمتوسط شهري 974 عميلاً/عامل، وتتنخفض أعداد عملاء هذه المكاتب لحداتها كما هو الحال في المكتبين الأخيرين وقلة عدد السكان والخدمات المتاحة بالمكتب كما هو الحال في المكتب الأول.

❖ **المكاتب متوسطة الكفاءة:** وتضم مكاتب البريد التي يخدم العامل فيها من 1000 إلى أقل من 2000 عميل شهرياً، ويمثلها خمس مكاتب بريد هي: الميهي بمتوسط 1245 عميلاً/عامل، والبيضا بمتوسط 1256 عميلاً/عامل، وتاج العز بمتوسط 1365 عميلاً/عامل، والسمارة بمتوسط 1706 عميلاً/عامل، وظفر بمتوسط 1998 عميلاً/عامل.

❖ **المكاتب منخفضة الكفاءة:** وتمثلها المكاتب الأعلى في عدد العملاء والأكثر نفوذاً مكانياً، والتي يخدم العامل فيها 2000 عميل/ فأكثر شهرياً، وتمثلها أربعة مكاتب بريد هي مكاتب: صدقا بمتوسط 2097 عميلاً/ عامل، والرعب بمتوسط 2152 عميلاً/ عامل، وأبوداود بمتوسط 2649 عميلاً/ عامل، وتمي الأمديد بمتوسط 3105 عميلاً/ عامل.

ومما سبق؛ فعامل الكفاءة وفق عدد العملاء يشير إلى قلة عدد العاملين وحاجة مكاتب البريد إلى زيادتهم، لكنه كعامل كفاءة لا يصح منفرداً للحكم على مدى كفاءة مكتب البريد وخدماته المتاحة للسكان.

3- الخدمات البريدية المتوفرة:

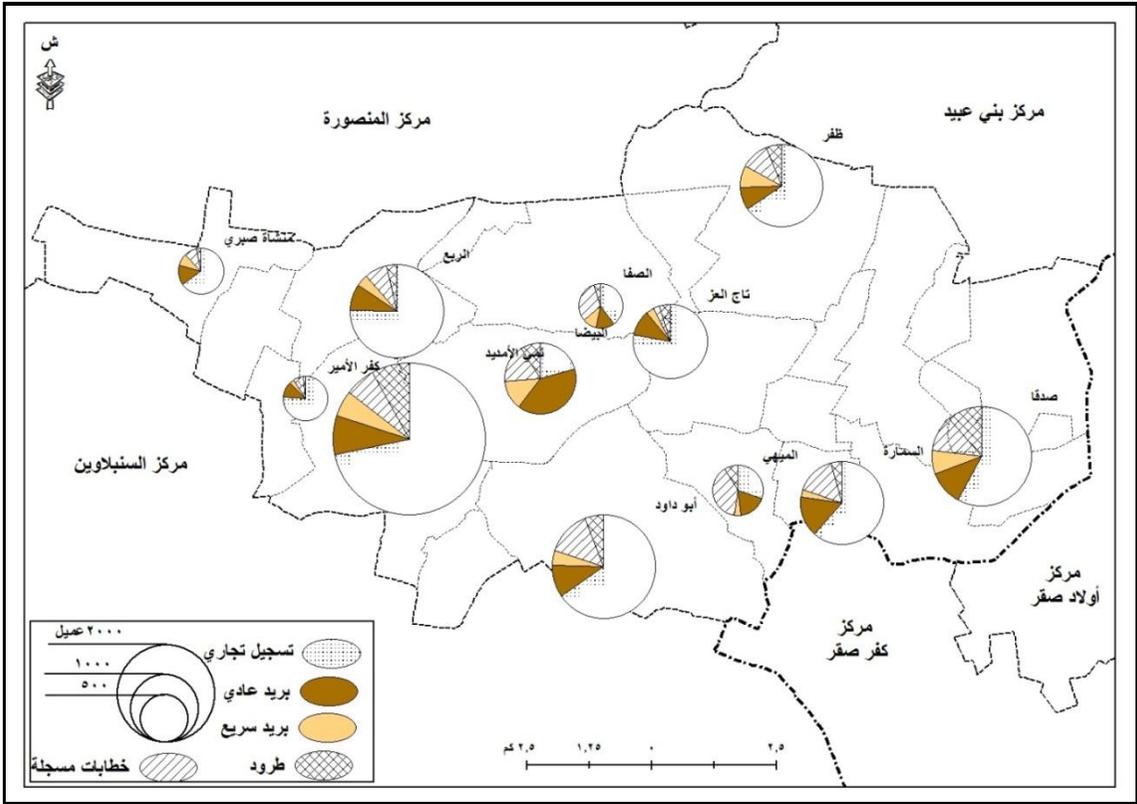
يقوم 1 من كل 5 عملاء لمكاتب البريد بسحب النقود من حساباتهم المصرفية ، بينما عدد أقل بكثير من الناس يسحبون استحقاقاتهم الحكومية ومعاشاتهم التقاعدية نقدًا من مكتب البريد وذلك في بعض الدول كبريطانيا وكندا والولايات المتحدة الأمريكية⁽⁷⁵⁾، ويشير ذلك إلى هيمنة الخدمات المصرفية على الخدمات البريدية في الوقت الراهن؛ حيث يتأثر تتباين الخدمات البريدية المقدمة بتوفر الخدمة وكفاءتها، سواء أكانت خدمات بريدية أم خدمات مصرفية مختلفة، لذا تتباين مكاتب بريد مركز تمي الأمديد فيما بينها من حيث متوسط عدد العملاء وفق الخدمة البريدية المطلوبة، ويمكن من خلال الجدول (22) والشكل (14) استنتاج ما يلي:

جدول (22) المتوسط الشهري لحجم التعاملات المهمة

بمكاتب بريد مركز تمي الأمديد عام 2019

المتوسط الشهري للتعاملات	خدمات مصرفية							خدمات اتصال بريدي							المكتب	
	حالات	خدمة فوري	شيكات		توفير		معايش	طرود		خطابات مسجلة		بريد سريع		بريد عادي		تسجيل تجاري
			وارد	صادر	إيداع	سحب		وارد	صادر	وارد	صادر	وارد	صادر			
417	616	36	89	231	558	998	2597	38	19	347	114	27	13	59	512	تمي الأمديد
247	278	38	102	11	322	241	2221	16	0	207	86	18	0	28	143	صدفا
233	264	11	27	124	287	256	1803	12	0	237	97	17	0	39	317	الربيع
192	156	16	6	49	333	328	1601	8	0	212	36	8	0	17	112	أبو داود
167	74	26	4	38	170	294	1609	7	0	112	48	13	0	13	97	ظفر
137	119	19	9	96	184	224	1243	3	0	97	12	2	0	11	43	السمارة
117	57	6	13	6	187	199	1107	6	0	97	24	9	0	27	14	البيضا
113	99	5	19	18	180	229	1041	4	0	3	17	3	0	9	63	تاج العز
86	48	9	16	14	188	198	752	3	0	16	13	6	0	8	23	الصفاء
70	63	12	8	17	74	11	751	2	0	41	18	5	0	8	37	منشأة صبري
61	41	2	7	19	130	153	527	2	0	17	6	1	0	4	7	الميهي
40	14	8	5	12	37	6	416	1	0	29	21	2	0	6	42	كفر الأمير
157	152	16	25	53	221	261	1306	9	19	118	41	9	13	19	118	متوسط المركز

المصدر: اعتمادا على: قطاع بريد شمال الدلتا، الإدارة العامة لبريد جنوب الدقهلية، مصدر سبق ذكره⁽⁷⁶⁾.



المصدر: اعتمادا على بيانات الجدول (22).

شكل (14) المتوسط الشهري لأنشطة الخدمات البريدية في مركز تمي الأمديد عام 2019 أ- خدمات البريد:

❖ خدمات بريد تتوفر بجميع مكاتب البريد: وتتمثل في خدمات البريد الأساسية التي تعتبر الحد الأدنى لنشاط مكاتب بريد الدرجة الثالثة، ويمثلها البريد العادي بمتوسط 19 عملية/مكتب والتي تزيد في مكاتب بريد تمي الأمديد ثم الربع بينما تقل إلى حدها الأدنى في مكاتب بريد الميهي وكفر الأمير، والخطابات المسجلة بمتوسط 41 عملية صادر و118 عملية وارد / مكتب، والتسجيل التجاري بمتوسط 118 عملية / مكتب، ويعتبرا مكاتب بريد تمي الأمديد والربع ثم مكتب بريد صدقا أهم مكاتب البريد التي يزيد عدد عملاء هذه الخدمات.

❖ **خدمات بريد محدودة:** وتمثلها الخدمات التي تتوفر ببعض مكاتب البريد دون غيرها، وهي خدمات البريد السريع والطرود (خاصة الصادر منها) والتي لا تتوفر سوى بمكتب بريد تمي الأمديد⁽⁷⁷⁾؛ نظراً لأهميته كمكتب حضري وحيد بالمركز، رغم وجود خدمات بريدية واردة لكل منهما بباقي المكاتب، ويزيد ذلك عبء التنقل للحصول على هذه الخدمات حيث يضطر السكان إلى الانتقال لطلب هذه الخدمات من مكاتب حضرية إما بالمركز أو خارجه.

ب- خدمات مصرفية:

❖ تتوفر الخدمات المصرفية من صرف معاشات وصناديق التوفير والحوالات وغيرها، وتعد خدمات المعاش أهم الخدمات المصرفية المقدمة من مكاتب البريد؛ لزيادة عدد عملائها بكافة المكاتب، بمتوسط 1306 عميلاً/ مكتب، ويتباين عددهم بين مكاتب البريد وفق محلات إقامة العملاء، والذين يزيد عددهم في مكتب بريد تمي الأمديد ثم مكتب بريد صدقا بسبب موقعه الجغرافي يليه مكتب بريد الربع.

❖ تأتي خدمات صناديق التوفير في المركز الثاني بعد المعاشات من حيث الأهمية في مكاتب بريد مركز تمي الأمديد، بمتوسط 261 عملية إيداع، و 221 عملية سحب شهرياً، ويتباين عدد عملاء صناديق التوفير وعملياتهم المصرفية (سحب أو إيداع) بين مكاتب البريد، حيث يتقدم مكتب بريد تمي الأمديد على باقي المكاتب، يليه مكتب بريد أبوداود؛ لزيادة عدد سكانها.

3- نقل مواد البريد المطلوبة:

نقل المادة البريدية أحد المؤشرات التي تمكن من تقييم كفاءة الخدمة البريدية؛ من حيث سهولة النقل وسرعته⁽⁷⁸⁾، ونظراً إلى أن مكاتب بريد مركز تمي الأمديد تتبع منطقة توزيع بريد جنوب الدقهلية ومقرها الرئيس بمدينة ميت غمر (تقع بشارع الحرية غرب مدينة

ميت غمر)، فتنقل المادة البريدية الواردة بسيارة خاصة بنقل المادة البريدية من المكتب الرئيس إلى المكاتب الفرعية مباشرة بمتوسط مسافة جغرافية 62.7 كم ، وكذلك متوسط مسافة زمنية 108 دقائق بين المكتب الرئيس ومكاتب مركز تمي الأمديد، وبلغ عدد خطوط التوزيع بمكتب ميت غمر الرئيس 11 خطأً يعمل بها 9 موزعين⁽⁷⁹⁾، والعكس بالنسبة للمادة البريدية الصادرة تجمع بالمكتب نفسه، وتتم عملية النقل عبر طرق النقل البري لسببين: عدم توفر خطوط سكك حديدية بمركز تمي الأمديد، وعدم وجود خط سكة حديد مباشر بين باقي مكاتب منطقة جنوب الدقهلية ومحطات السكك الحديدية خاصة بمركز السنبلوين، ويتولى الإشراف على عملية نقل المواد البريدية مع كل سيارة: وكيل سير بالإضافة إلى عنصر أمني وسائق السيارة⁽⁸⁰⁾.

ويلي عملية نقل المادة البريدية إلى المكاتب الفرعية، نقلها إلى أماكن التوزيع وفق العناوين البريدية الموضحة على المراسلات، وهنا يأتي دور الطواف أو الموزع الذي يتحرك وفق خطوط توزيع أو خطوط طوافه⁽⁸¹⁾، ويوضح الجدول (23) خطوط توزيع البريد بمركز تمي الأمديد عام 2019، ويتضح من الجدول التالي:

جدول (23) خطوط توزيع البريد في مركز تمي الأمديد عام 2019

المكتب	عدد خطوط التوزيع (خط)	متوسط طول الخط (كم)	عدد المواقع (موقع)	عدد خطوط الطوافة (خط)	متوسط طول الخط (كم)	عدد المواقع (موقع)	جملة الخطوط (خط)	عدد العاملين (عامل)
تمي الأمديد	2	1.5	3	2	3.9	8	4	2
صدقا	1	2.3	1	1	6.2	19	2	2
الربع	1	1	1	0	0	0	1	1
ظفر	1	1	1	0	0	0	1	1
تاج العز	1	1	1	0	0	0	1	1
الصفاء	1	0.8	1	1	4.7	22	2	1
البيضا	1	1.2	1	0	0	0	1	1
السمارة	1	0.7	1	0	0	0	1	1
أبو داود	1	1.6	1	1	5.5	27	2	1
منشأة صبري	1	0.6	1	0	0	0	1	1
كفر الأمير	1	0.7	1	0	0	0	1	1
الميهي	0	0	0	0	0	0	0	0
جملة المركز	12	12.4	13	5	20.3	76	17	13

المصدر: اعتمادا على: قطاع بريد شمال الدلتا، الإدارة العامة لبريد جنوب الدقهلية، مصدر سبق ذكره.

❖ بلغ عدد خطوط التوزيع بمركز تمي الأمديد 12 خطاً، تخدم 13 قرية بالإضافة إلى مدينة تمي الأمديد، تمثل 56.5% من جملة قرى المركز، تستأثر مدينة تمي الأمديد بخطين توزيع في حين تخدم قرية الميهي من خطوط التوزيع، ويتراوح متوسط طول خط التوزيع بين 0.6 كم في منشأة صبري و 2.3 كم في صدقا، ويعني ذلك أن 43.5% من قرى المركز محرومة من خدمات البريد، مما يزيد من عبء التنقل لسكان هذه القرى في سبيل الحصول على الخدمة البريدية.

❖ بلغ عدد خطوط الطوافة خمسة خطوط، تخدم 76 قرية وتابعاً، تمثل 67.3% من جملة قرى المركز وتوابعه، وتوجد خطوط الطوافة في أربعة مكاتب فقط، يستأثر مكتب بريد تمي الأمديد بخطين منها، وخطا واحدا لكل من مكاتب بريد صدقا وأبو داود والصفاء، ويبلغ متوسط طول خط الطواف 8.1 كم؛ حيث يتراوح طول الخط بين 3.9 كم في تمي الأمديد، و6.2 كم في صدقا، ويعني ذلك أن 32.7% من قرى المركز وتوابعه محرومة من خدمات البريد، لقلة خطوط الطوافة والعاملين بها.

ويتضح مما سبق قلة خطوط التوزيع والطوافة الخاصة بالبريد في مركز تمي الأمديد وعدم مناسبتها لعدد القرى وتوابعها وكذلك عدد السكان، الأمر الذي يزيد من عبء التنقل للحصول على الخدمة البريدية.

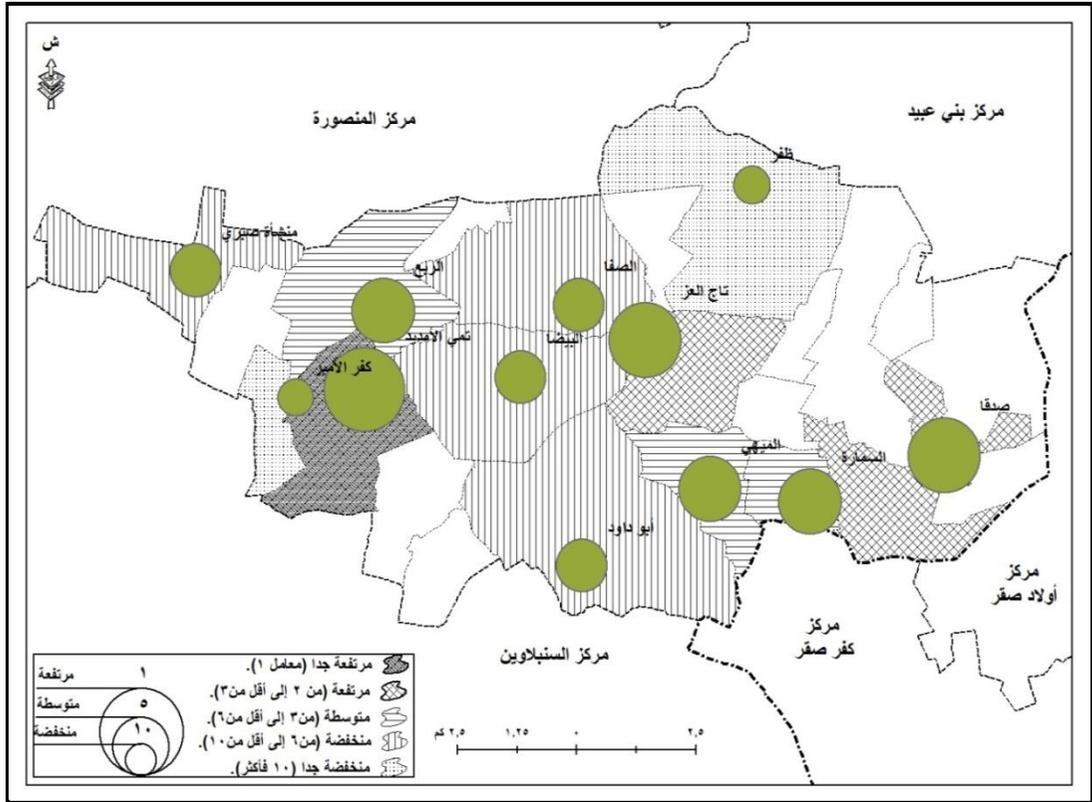
4- معامل كفاءة الخدمات البريدية:

أمكن من خلال بيانات البحث ونتائج العمل الميداني تحديد 16 متغيراً موضحة بالملحق (2)؛ حيث تم استخراج رتب مكاتب البريد وفق كل متغير على حدة لتكوين جدول رتب المتغيرات، ومنه تم حساب درجة معيارية (Score) لكل رتبة ضمن كل متغير لكل مكتب على حده، ثم حساب الأوزان النسبية للمتغيرات، وعليه تم الخروج بترتيب مكاتب البريد وفق نتائج معامل الكفاءة، والجدول (24) والشكل (15) يوضحان نتائج تطبيق معامل الكفاءة ويمكن من خلالهما استنتاج ما يلي:

جدول (24) معامل كفاءة مكاتب البريد في مركز تمي الأمديد عام 2019

المكتب	معامل الكفاءة	التقييم
تمي الأمديد	1	مرتفعة جدا
تاج الغز	2	مرتفعة
صدقا	2	مرتفعة
الربع	3	متوسطة
السمارة	4	متوسطة
الميهي	5	متوسطة
أبو داود	6	منخفضة
الصفا	7	منخفضة
منشأة صبري	8	منخفضة
البيضا	9	منخفضة
كفر الأمير	10	منخفضة جدا
ظفر	11	منخفضة جدا

المصدر: بيانات الملحق (2).



المصدر: اعتمادا على بيانات الجدول (24).

شكل (15) كفاءة مكاتب البريد في مركز تمي الأمديد عام 2019

❖ مكاتب كفاءة خدماتها مرتفعة جداً: وهي المكاتب التي حصلت على المركز الأول وفق نتائج معامل الكفاءة، ومثلها مكتب بريد تمي الأمديد؛ بسبب موقع المكتب وطبيعة المبنى وتصميمه في حاضرة المركز زيادة على عدد العاملين ومتوسط عدد التعاملات الشهري، الأمر الذي انعكس على كفاءة المكتب وترتيبه بين باقي مكاتب بريد المركز.

❖ مكاتب كفاءة خدماتها مرتفعة: وهي المكاتب التي حصلت على المركز الثاني وفق نتائج معامل الكفاءة، وتضم مكنتي بريد صدقا وتاج العز، ويتضح من ذلك أن عدد المكاتب ذات الكفاءة المرتفعة والمرتفعة جدا لا يتعدى ربع عدد مكاتب بريد مركز تمي الأمديد؛ مما يؤثر على أهمية الخدمة البريدية المقدمة لسكان المركز.

❖ **مكاتب كفاءة خدماتها متوسطة:** وهي المكاتب التي حصلت على المراكز من الثالث إلى الخامس وفق نتائج معامل الكفاءة، وتضم ثلاثة مكاتب بريدية تتمثل في مكاتب: الربع والسامرة والميهي، متأثرة برتبها وفق معاملات الكفاءة المختلفة والمحسوبة في حساب هذا المعامل.

❖ **مكاتب كفاءة خدماتها منخفضة:** وهي المكاتب التي حصلت على المراكز من السادس إلى التاسع وفق نتائج معامل الكفاءة، وتضم أربعة مكاتب بريدية تتمثل في مكاتب: أبوداود والصفاء ومنشأة صبري والبيضا، والتي يلاحظ على توزيعها انتشارها على أطراف مكاتب البريد.

❖ **مكاتب كفاءة خدماتها منخفضة جداً:** وهي المكاتب التي حصلت على المركزين العاشر والحادي عشر وفق نتائج معامل الكفاءة، ويمثلها مكتبي بريد كفر الأمير وظفر ذوا الموقعين الهامشيين.

ويستنتج مما سبق تباين معاملات كفاءة مكاتب البريد؛ بسبب مواقعها الجغرافية وطبيعة وخصائص المكتب والعاملين به، وإمكانية الوصول إليها، الأمر الذي انعكس على متوسط عدد العملاء الشهري، يشير ذلك إلى ضرورة تطوير الخدمات البريدية في مركز تمي الأمديد بما يناسب احتياجات سكانه وطريقة التعاملات الإلكترونية الحديثة.

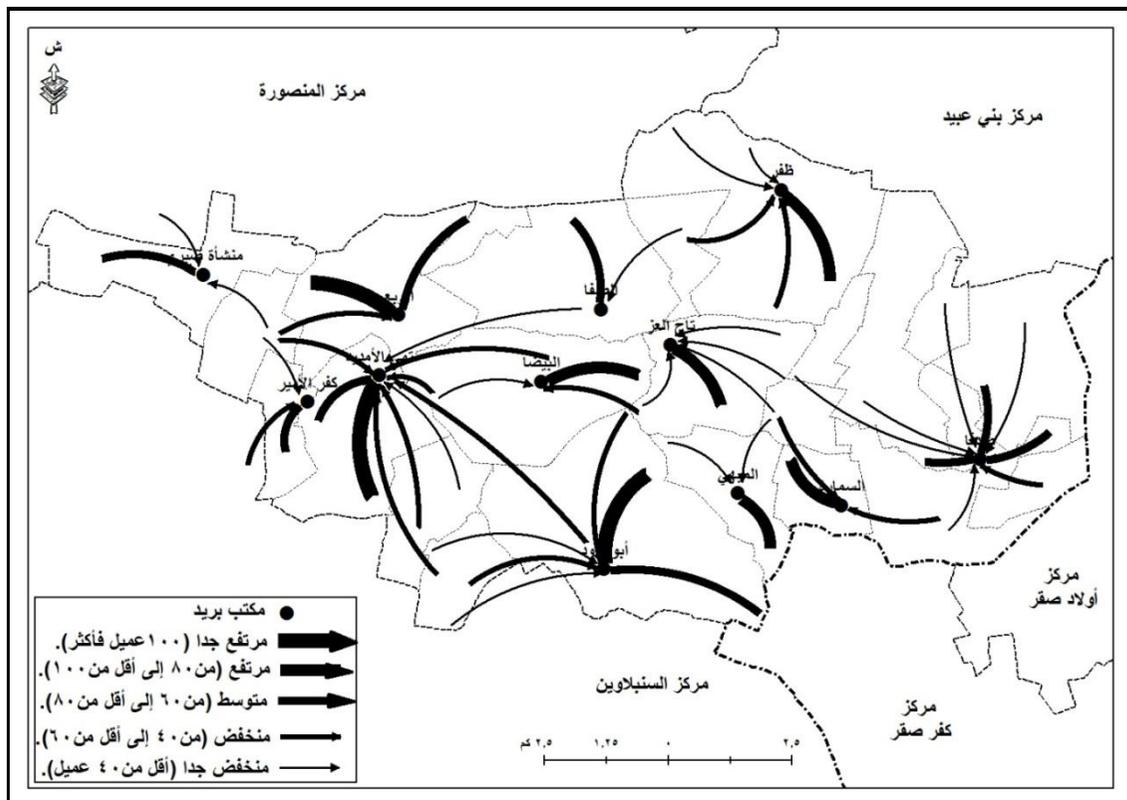
5- النفوذ المكاني لمكاتب البريد:

يتباين مجال نفوذ خدمات مكاتب البريد وفقاً لمنابع حركة المترددين عليها، ودرجة تركيز مكاتب البريد في مواقع دون غيرها ومدى تباعدها وعدد المواقع المحرومة من مكاتب البريد، ثم مدى تنوع الخدمات البريدية المقدمة للسكان، ويستنتج من الجدول (25) والشكل (16) ما يلي:

جدول (25) المواقع المخدومة من مكاتب بريد تمي الأمديد حسب عينة البحث
عام 2019

النسبة %	جملة العينة	عدد المواقع حسب محال إقامة العملاء			المكتب
		جملة المواقع	عزب	قري	
20.9	412	31	16	15	تمي الأمديد
12.1	238	10	7	3	أبو داود
11.2	220	11	6	5	صدقا
9.8	194	4	2	2	الربيع
7.8	154	3	1	2	السمارة
7.7	152	5	3	2	ظفر
6.2	123	5	3	2	تاج العز
5.7	113	4	2	2	البيضا
5	98	3	2	1	الميهي
4.7	92	3	1	2	منشأة صبري
4.5	89	3	1	2	كفر الأمير
4.5	88	2	0	2	الصفاء
100	1973	84	44	40	جملة

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.



المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.

شكل (16) مجال نفوذ خدمات مكاتب بريد مركز تمي الأمديد وفقاً لمحال إقامة العملاء عام 2019

❖ **مكاتب بريد واسعة النفوذ:** ويمثلها ثلاثة مكاتب بريد تتعدد مصادر عملائها يتقدمها مكتب بريد تمي الأمديد وهو الأوسع نفوذا وفق محال إقامة عينة البحث الذين تبين وفودهم من 15 قرية و16 عزبة تابعة بالمركز، ويرجع ذلك إلى تنوع الخدمات البريدية المتاحة بمكتب بريد الحاضرة والتي لا تتوفر بالمكاتب الأخرى، يليه مكتب بريد صدقا ويمتد نفوذه إلى خمس قرى وست عزب لموقعه الجغرافي وقلة مكاتب البريد القريبة منه، ثم مكتب بريد أبوداود ويقتصر نفوذه على ثلاث قرى وسبع عزب.

❖ **مكاتب بريد متوسطة النفوذ:** ويمثلها أربعة مكاتب بريد يأتي عملاء مكتبين منهما من خمس مواقع جغرافية، وهما مكتب بريد ظفر(قرיתי): ظفر والسعودية، وثلاث عزب هي: عزبة نجيب وعزبة الإصلاح وعزبة عرابي)، وتاج العز(قرיתי): تاج العز ومنشية السلام، وثلاث عزب هي: الغربي وعزبة منصور وعزبة أبوياسين)، ثم مكتبين لهما دورا في جذب عملاء من أربعة مواقع وهما مكتب بريد الربع (قرى: الربع والكمال ومنشأة صبري، وعزبة الشيخ يوسف)، والبيضا(قرיתי): البيضا ومنشية السلام، وعزبتي: عاصم وأبوياسين).

❖ **مكاتب بريد محدودة النفوذ:** ويمثلها خمسة مكاتب بريد تقل منابع حركة عملائها إلى ثلاث مواقع فأقل وتتمثل في مكاتب: السمارة (قرיתי السمارة ومنشية السلام، وعزبة القرص)، والميهي(قرية الميهي ومنشية السلام، وعزبة أبوداهش)، ومنشأة صبري(قرיתי منشأة صبري والكمال، وعزبة الزمار التابعة لمركز المنصورة)، وكفر الأمير(قرיתי كفر الأمير والكمال، وعزبة صير)، والصفاء (قرיתי الصفاء والسعودية).

سابعاً: مشكلات خدمات البريد وإمكانية حلها:

تتأكد مشكلات تقديم الخدمة بمؤشرات رضا عملائها عنها، وتقف مشكلات البريد عائفاً أمام تقديم خدمة مناسبة لأكبر عدد من السكان⁽⁸²⁾، وأمكن من خلال العمل الميداني تلخيص أهم مشكلات البريد في مركز تمي الأمديد وفقاً لوجهات نظر عينة البحث وطريقتهم في حلها، كما يلي:

1- مشكلات خدمات البريد:

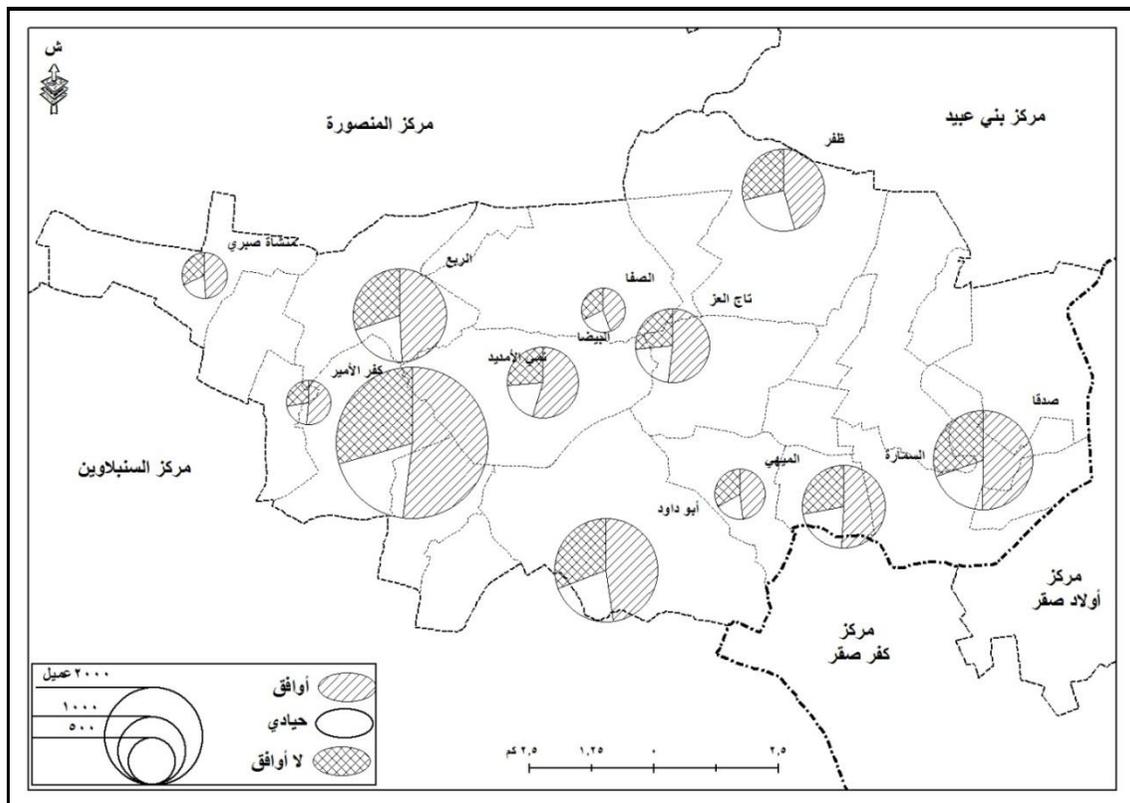
توفر الخدمات البريدية لا يعني كفاءتها أو رضا متلقيها عنها، حيث يواجه السكان عدد من المشكلات التي تقلل من كفاءة تقديم الخدمة ومستوى الرضا عنها، والتي يجب الانتباه إليها لتحقيق أقصى استفادة من خدمات البريد في مركز تمي الأمديد، ويلخص الجدول (26) والشكل (17) أهم هذه المشكلات، ويستنتج منهما التالي:

جدول (26) توزيع نسب عينة عملاء مكاتب بريد تمي الأمديد

حسب مقياس مشكلات البريد عام 2019

مكتب البريد	المحور الأول: المكتب وتجهيزاته			المحور الثاني: العاملون بالمكتب			المحور الثالث: الخدمات المقدمة		
	أوافق	حيادي	لاأوافق	أوافق	حيادي	لاأوافق	أوافق	حيادي	لاأوافق
تمي الأمديد	60.7	14.1	25.2	30.9	23.8	45.2	62.1	19.1	18.8
أبو داود	56.7	16.4	26.9	29.8	29.0	41.2	54.5	20.3	25.2
صدقا	57.1	16.5	26.5	32.5	25.0	42.5	59.5	17.6	22.8
الربع	58.8	14.6	26.6	25.6	30.2	44.2	61.0	18.6	20.5
السمارة	66.0	14.8	19.2	29.5	29.4	41.1	53.1	21.1	25.8
ظفر	59.7	20.3	20.0	28.1	29.9	41.9	45.6	27.6	26.8
تاج العز	62.3	14.6	23.1	35.2	28.3	36.6	55.3	23.0	21.7
البيضا	63.7	13.6	22.7	38.5	25.0	36.5	59.1	20.1	20.8
المهبي	57.3	11.8	30.8	31.6	25.3	43.1	52.3	20.7	27.0
منشأة صبري	55.7	15.9	28.5	39.9	22.6	37.5	50.5	18.8	30.7
كفر الأمير	62.9	15.7	21.3	40.7	28.7	30.6	49.2	18.3	32.6
الصفا	48.6	20.5	30.9	36.4	27.3	36.4	48.0	22.4	29.5
نتيجة المحور	59.4	15.5	25.1	32.0	26.8	41.2	56.0	20.3	23.7

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.



المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.

شكل (17) التوزيع الجغرافي لمشكلات عملاء مكاتب بريد مركز تمي الأمديد عام 2019

أ- المحور الأول: المكتب وتجهيزاته: تمثل المحور في خمس مشكلات تباينت أوزانها النسبية حسب اتجاهات عينة البحث وهي: ضيق مساحة المكتب وعدم وجود مرافق للعملاء عند الضرورة، وقلة عدد شبابيك التعامل وعدم كفايتها، وكثرة تعطل الأجهزة، وعدم وجود استراحات انتظار، وصعوبة الحركة والانتقال إلى المكتب بسبب موقعه، وكانت نتيجة المحور أن 59.4% من عينة البحث يوافقون على هذه المشكلات، وتباينت نسب موافقتهم حسب خصائص المكتب، فقد وافق ما يزيد على 60% من العينة على وجود هذه المشكلات في خمس مكاتب بريد هي: السمارة (66%)، والبيضا (63.7%)، وكفر الأمير (62.9%)، وتاج العز (62.3%)، وتمي الأمديد (60.7%)، وفسرت وجود هذه المشكلات المتمثلة في قلة

الاستراحات وأماكن انتظار العملاء والاضطرار للانتظار خارج المكتب لصغر مساحته وبالتالي التعرض السلبي لعناصر الطقس المختلفة، وعدم توفر أجهزة تدفئة أو تهوية داخل المكتب أو قلتها بما لا يناسب طبيعة العمل بالمكتب، وعدم إتاحة دورات مياه للعملاء، ويرجع ذلك إلى أن بعض هذه المكاتب غير مصمم لتأدية الخدمة البريدية؛ حيث تحتوي على حجرة صغيرة أحيانا كما في مكتب بريد الميهي، إذ كانت إما مستأجرة أو متبرع بها وبالتالي لم يراع في تصميمها طبيعة الخدمة المقدمة للعملاء⁽⁸³⁾، بينما لم توافق 25.2% من عينة البحث على هذه المشكلات، وهم غالباً طالبو الخدمات البريدية بشكل موسمي وقليلي التردد على مكاتب البريد، ووقف 15.5% من العينة على الحياد، وحسب وجهة نظر بعضهم يعد توفر الخدمة في حد ذاته ميزة وليس مشكلة بغض النظر عن مدى كفاءتها.

ب- المحور الثاني: العاملون بمكاتب البريد: ضم المحور الثاني أربع عبارات

لقياس اتجاهات عينة البحث نحو مشكلات العاملون تباينت أوزانها النسبية حسب اتجاهات عينة البحث وهي: سوء معاملة العملاء، وتكرار الأخطاء في العمل وأضطر لزيارة المكتب مرة أخرى، وعددهم قليل وغير كاف لخدمة العملاء، وقلة الالتزام بمواعيد أو بمعايير العمل بالمكتب، وكانت نتيجة المحور أن 41.2% من عينة البحث لا يوافقون على هذه المشكلات، وتباينت نسب عدم موافقتهم بين مكاتب البريد، خاصة مكتب بريد تمي الأمديد (45.2%)، ومكتب بريد الربع (44.2%)، بينما وافق 32% من عينة البحث على مشكلات العاملون وبخاصة في مكاتب بريد: كفر الأمير (40.7%)، ومنشأة صبري (39.9%)، والبيضا (38.5%) وكان تفسيرهم لذلك بتراخي بعض العاملين عن أداء مهامهم وسوء معاملة العملاء أحيانا، ووقف 26.8% من العينة على الحياد.

ج- المحور الثالث: الخدمات المقدمة: ضم المحور الثالث أربع عبارات لقياس اتجاهات عينة البحث نحو مشكلات الخدمات المتاحة والتي تباينت أوزانها النسبية حسب اتجاهات عينة البحث وهي: قلة الخدمات المتاحة بالمكتب، وصعوبة إجراءات الحصول على الخدمات البريدية، وطول فترة انتظار الخدمة البريدية المطلوبة، وقلة عدد ساعات العمل وعدم العمل فترة مسائية، وكانت نتيجة المحور أن 56% من عينة البحث يوافقون على وجود هذه المشكلات بمكاتب بريد مركز تمي الأمديد، وتباينت نسب موافقتهم بين مكاتب البريد، خاصة مكتب بريد تمي الأمديد (62.1%) باعتباره المكتب الحضري الوحيد والرئيس بالمركز ويجب أن تتكامل الخدمات المتاحة به رغم تميز خدمات المكتب عن باقي مكاتب المركز، ثم مكتب بريد الريع (61%) لقدم المكتب وحاجته إلى التطوير والتحديث، وفسر وجود هذه المشكلات وفق عينة البحث بطول فترة الانتظار وعدم توفر بعض الخدمات البريدية أحيانا كالتطابع والاستمارات وعدم إمكانية السحب أو الإيداع لعدم توفر الأموال اللازمة بالمكتب، وعدم توفر خدمات بريدية مطلوبة كالبريد السريع وعدم مناسبة عدد ساعات العمل خاصة العمل خمسة أيام فقط بجميع مكاتب البريد، وعدم وجود فترة عمل مسائية، وعدم توفر خدمات الصراف الآلي، وغيرها، بينما لم يوافق 23.7% من عينة البحث على هذه المشكلات وبخاصة في مكاتب بريد: كفر الأمير (32.6%) لقلة نفوذ المكتب وعملاؤه واتجاه سكان القرية نحو مكتب بريد تمي الأمديد في غالب تعاملاتهم البريدية (الدراسة الميدانية، 2019)، ثم مكتب بريد منشأة صبري (30.7%) لنشأة المكتب الحديثة، ووقف 20.3% من العينة على الحياد تجاه مشكلات الخدمات المقدمة.

د- تصنيف مكاتب البريد حسب مقياس المشكلات: يمكن تصنيف مكاتب البريد وفق نتائج مقياس المشكلات حسب اتجاهات عينة البحث إلى:

❖ مكاتب تزيد فيها مشكلات تقديم خدمات البريد: ومثلها ست مكاتب بريد والتي زادت فيها نسب الموافقة على وجود المشكلات وفق مقياس المشكلات على 50% من نسب استجابات عينة البحث، هي مكاتب بريد: تمي الأمديد (52%)، وصدقا (50.3%)، وتاج العز (51.8%)، والبيضا (54.5%)، والسمارة (50.8%)، وكفر الأمير (51.9%).

❖ مكاتب تقل فيها مشكلات تقديم خدمات البريد: ومثلها مكاتب البريد التي أبدى ما يقرب من ثلث عينة البحث عدم موافقتهم على المشكلات المطروحة بالمقياس، وتتمثل في أربع مكاتب بريد هي: الميهي (33.4%)، ومنشأة صبري (31.9%)، وأبوداود (30.8%)، والربع (30.1%).

❖ مكاتب حيادية المشكلات: ومثلها مكاتب البريد التي أبدى ما يقرب من ربع عينة البحث وقوفهم على الحياد نحو المشكلات المطروحة بالمقياس، وتتمثل في مكاتب بريد ظفر (25.5%)، والصفاء (24.9%).

2- مقترحات حل مشكلات خدمات البريد:

يمكن تناول مقترحات حل مشكلات خدمات البريد في مركز تمي الأمديد كما يلي:

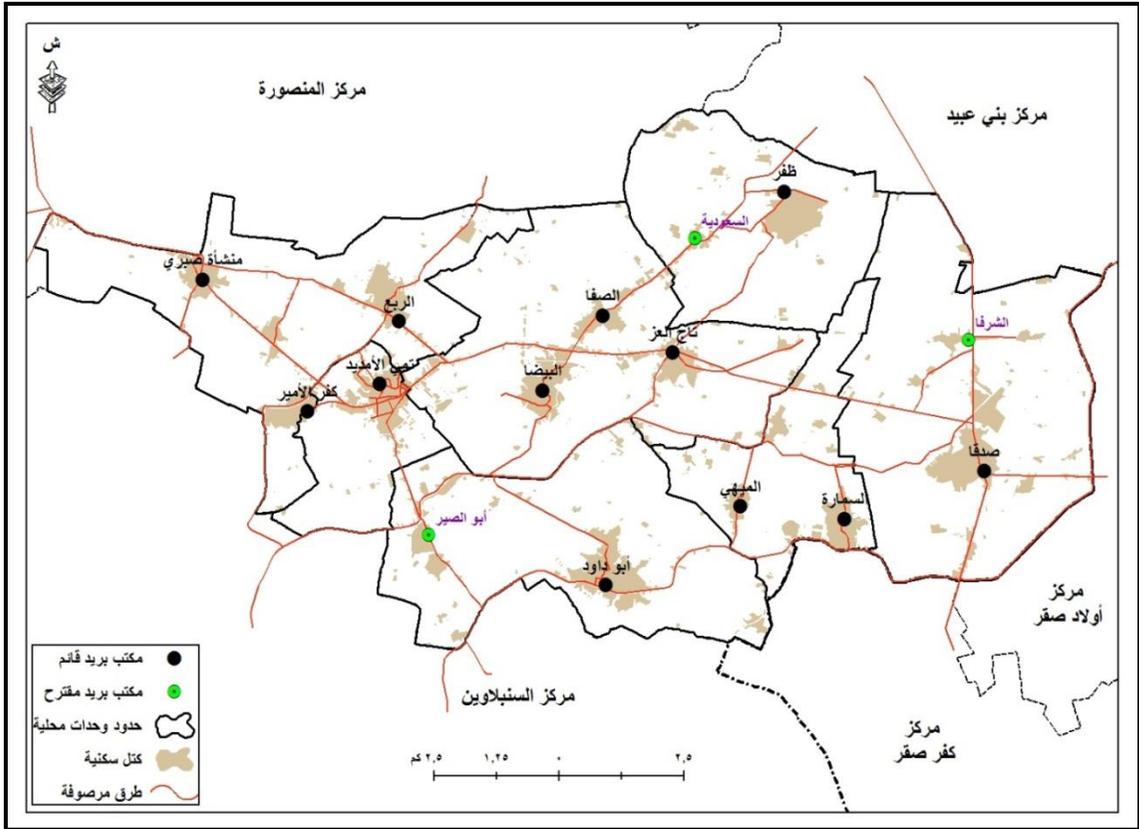
أ- مقترح حل مشكلة عدالة التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد:

يمكن من خلال معايير الهيئة القومية للبريد والتي يوضح الجدول (27) أهمها، ونظرا لصعوبة إلغاء مكتب بريد قائم، ووفقا لخريطة الوحدات المحلية وسكانها وشبكات الطرق والبنى التحتية؛ تصور خريطة توزيع الخدمات البريدية المثلى بمركز تمي الأمديد باقتراح إنشاء ثلاثة مكاتب بريد بأطراف المركز والتي يبينها الشكل (18) التالي:

جدول (27) المعايير التخطيطية للخدمات البريدية في مصر

قومي			مركزي		محلي			الخدمة البريدية	
إدارة عليا مركزية	مركز إرساليات مطار	مركز حركة رئيس	مركز حركة	درجة أولى	مناطق توزيع	درجة ثانية	درجة ثالثة	الرتبة الادارية	
الدولة			عواصم محافظات	مدن وعواصم محافظات	حي أو أكثر	أحياء	قرى		
-	-	-	-	100	-	50	10	الحد الأدنى	عدد السكان (الف نسمة)
-	-	-	-	أكثر من 100	-	100	25	الحد الأقصى	نطاق الخدمة
-	-	-	أكثر من محافظة	أكثر من 5	5	2	5	المسافة (بالكيلومتر)	
4000	4000	3000	250	120 فأكثر	150	100	80	المبنى	
-	-	-	-	321 فأكثر	-	241 فأكثر	234 فأكثر	المساحة الخالية	
-	-	-	-	441	-	341	314	جملة مساحة الموقع	
-	-	-	-	0.0044	-	0.0034	0.013	الحد الأدنى	
-	-	-	-	أكثر من 0.0044	-	0.0068	0.031	الحد الأقصى	
								نصيب الفرد من الخدمة (م/فرد)	

الهيئة العامة للتخطيط العمراني، دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية ، المجلد التاسع: الخدمات البريدية ، الإدارة المركزية للبحوث والدراسات والتخطيط العمراني ، القاهرة ، 2016، ص 36.



شكل (18) التوزيع الأمثل للخدمات البريدية في مركز تمي الأמיד

يلاحظ على التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد قلة تركزها على أطراف المركز خاصة الشرقية، وعند نسبة التوزيع الجغرافي للوحدات المحلية يتضح عدم التوازن في التوزيع نسبة إلى مساحات الوحدات المحلية أو عدد سكانها كما يلي:

❖ **وحدات محلية تضم ثلاثة مكاتب بريد:** وتمثلها وحدتين محليتين هما البيضا والربع، بمعدل خدمة مكتب بريد لكل 12425 نسمة، ومكتب لكل 11539 نسمة لكل منهما على الترتيب، وكذلك بمعدل مكتب لكل 8.7 كم² بقرية البيضا، ومكتب لكل 7.2 كم² بقرية الربع، من جملة المساحة الكلية للوحدة المحلية.

❖ وحدات محلية تضم مكتبين بريد: وتمثلها الوحدة المحلية لقرية السمارة، بمعدل خدمة مكتب بريد لكل 11120 نسمة، وكذلك بمعدل مكتب لكل 5.4 كم² من جملة المساحة الكلية للوحدة المحلية.

❖ وحدات محلية تضم مكتب بريد واحد: وتمثلها ثلاث وحدات محلية هي: أبوداود وصدقا وظفر، بمعدل خدمة مكتب بريد لكل 32794 نسمة، ومكتب لكل 30861 نسمة، ومكتب لكل 21968 نسمة لكل منهم على الترتيب، وكذلك بمعدل مكتب لكل 21.7 كم² بقرية أبوداود، ومكتب لكل 27.7 كم² بقرية صدقا، ومكتب لكل 16.1 كم² بقرية ظفر، من جملة المساحة الكلية للوحدة المحلية.

ويعتبر توقيع الخدمات في أماكن مناسبة مطلباً تخطيطياً مهماً؛ إذ يحقق أقصى استفادة ممكنة منها، ومن ثم أقصى تردد عليها وأقصر طريق للوصول إليها، إضافة إلى تقليل مشقة الحصول على الخدمة⁽⁸⁴⁾، وبناء على ذلك ووفقاً لتوزيع المساحة والسكان وعدد القرى والتوابع بكل وحدة محلية ولعدالة التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد، وتوفر شرط سهولة الوصول عبر شبكة من الطرق المرصوفة تتوفر عليها وسائل النقل المطلوبة لتنقل السكان، يُقترح إنشاء ثلاثة مكاتب بريد كما يلي:

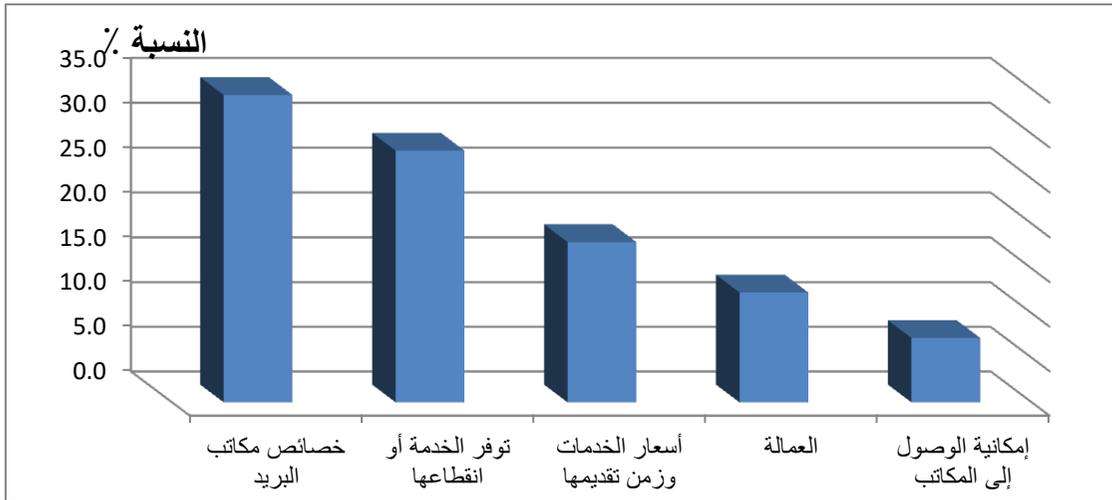
❖ مكتب بريد بالوحدة المحلية لقرية صدقا، وموقعه الأنسب وفقاً لمعيار المسافة يتمثل في قرية الشرفا أقصى شرق المركز، ولتخفيف عبء وصول السكان إلى مكتب بريد صدقا.

❖ مكتب بريد بقرية أبو الصير والمتلاحمة عمرانيا مع قرية العميد، والتابعتان للوحدة المحلية لقرية أبوداود، لتحقيق معيار المسافة في الموقع المقترح، ولتخفيف عبء الكثافة السكانية والوصول إلى مكتب بريد أبوداود.

❖ مكتب بريد بقرية السعودية التابعة للوحدة المحلية لقرية ظفر، حيث يتوفر شرط الوصول، وإن لم يتوفر بها شرط المسافة وذلك لتخفيف عبء التنقل وكذلك عبء العمل بمكتب بريد ظفر.

ب- مقترحات حل المشكلات القائمة بمكاتب البريد:

وفقا لوجهات نظر عينة البحث، ونتائج العمل الميداني للباحث، ولوجود مشكلات تواجه عملاء مكاتب البريد في مركز تمي الأمديد؛ فتمه مقترحات قد تساهم في حل بعض المشكلات القائمة والتي يبينها الشكل (19) كما يلي:



المصدر: نتائج الدراسة الميدانية عام 2019.

شكل (19) نسب مقترحات عينة عملاء مكاتب البريد في مركز تمي الأمديد عام 2019

❖ **خصائص مكاتب البريد:** دارت مقترحات 34.3% من عينة البحث حول طبيعة مباني البريد وخصائص المكتب؛ ومن المقترحات المطروحة زيادة مساحات مكاتب البريد الصغيرة منها، أو نقل مواقع مكاتب البريد لأماكن أكثر اتساعاً تمكن من الحركة وإمكانية انتظار مركبات النقل خاصة بمكتب بريد الميهي لسوء موقعه الداخلي بالكتلة

السكنية للقرية، وينسحب الكلام نفسه على مكتب بريد السمارة، يضاف إلى ذلك ضرورة توفير مقاعد لانتظار العملاء؛ حيث يتم الانتظار خارج المكتب، وتوفير وسائل تهوية داخل المكاتب لضيق مساحتها وتزاحم العملاء خاصة بمكاتب بريد أبوداود وصدقا والرابع، كما يجب إتاحة مرافق كدورات المياه وهي مهمة وبخاصة وأنه وفقا لمعاملات التردد على مكاتب البريد وطبيعة العينة يزداد عدد كبار السن وهو أمر ضروري لهم.

❖ **توفر الخدمة أو انقطاعها:** كانت مقترحات 28.1% من عينة البحث حول مشكلة توفر الخدمة ومدى تنوعها؛ حيث يجب العمل على ضرورة انتظام التيار الكهربائي وخدمات الإنترنت؛ حيث تتم غالب المعاملات البريدية في ظل توفر الشبكة الإلكترونية ومع تكرار انقطاعها تلغي الخدمة ويضطر العملاء إلى تكرار زيارة مكاتب البريد، ويتكرر انقطاع الخدمة أو عطل الجهاز المستخدم خاصة في مكاتب بريد الصفا وظفر، يضاف إلى ذلك ضرورة تحديث مكاتب البريد بحيث تتوفر خدمات البريد المطلوبة والتي لا تتوفر سوى بمكتب بريد الحاضرة أو بالمكاتب الرئيسية كالعامل فترة مسائية أو العمل يوم السبت أو خدمات البريد السريع وغيرها، زيادة على ضرورة توفير سهولة مالية تمكن العملاء من الحصول على مستحقاتهم المالية وقتما يشاؤون وكان هذا المقترح في كافة المكاتب عدا مكتب بريد تمي الأمديد.

❖ **أسعار الخدمات وزمن تقديمها:** دارت مقترحات 17.9% من عينة البحث حول أسعار الخدمات البريدية والزمن اللازم للحصول عليها؛ ومن المقترحات المطروحة ضرورة وجود فترات عمل مسائية خاصة بمكتب بريد تمي الأمديد، وضرورة تشغيل مكاتب تمي الأمديد والبيضا على الأقل ستة أيام أسبوعيا بدلا من خمسة أيام، وزيادة عدد ساعات العمل بجميع المكاتب.

❖ **العمالة البريدية:** دارت مقترحات 12.3% من عينة البحث حول مدى كفاية العمالة البريدية وسلوك تقديم الخدمة للسكان؛ ومن المقترحات المطروحة ضرورة زيادة عدد العاملين بالمكاتب بصفة عامة وبمكاتب بريد تمي الأمديد والربع وصدقا بصفة خاصة نظرا لتراحم العملاء وقلة العاملين وندرة تنوع تخصصاتهم العملية؛ مما يؤثر على كفاءة تقديم الخدمة.

❖ **إمكانية الوصول إلى المكاتب:** دارت مقترحات 7.2% من عينة البحث حول طريقة التنقل وإمكانية الوصول إلى مكاتب البريد، ورغم وقوع مكاتب البريد على طرق مرصوفة غالباً إلا أن بعد بعضها عن خطوط حركة النقل يزيد عبء التنقل على السكان، وبالتالي يجب عمل خطوط حركة نقل داخلي خاصة بحاضرة المركز لهامشية موقع المكتب نسبة إلى مواقع مواقف حركة النقل، كما يجب تعديل خطوط حركة النقل وإضافة خطوط جديدة تربط حاضرة المركز بالقرى الهامشية مثل صدقا وأبو داود والتي يضطر ركبها والقرى البينية بينهما لتبديل وسيلة النقل مما يزيد من عبء الرحلة.

النتائج والتوصيات

خلص البحث إلى عدة نتائج أبرزها ما يلي:

- ❖ زادت أعداد مكاتب بريد مركز تمي الأمديد خلال 119 عاما من مكتب بريد واحد عام 1927 إلى اثني عشر مكتباً عام 2018.
- ❖ يحتوي مركز تمي الأمديد على مكاتب بريد الدرجتين الثانية (مكتب واحد بحاضرة المركز) والثالثة (11 مكتب بريد بالقرى)، ولا يوجد بالمركز مكاتب درجة أولى (إذا تم استثناء شرط مساحة المكتب)، وتوجد إحدى عشرة قرية محرومة نسبياً من خدمات البريد.

- ❖ لا يوجد بمركز تمي الأمديد مكاتب بريد أهلية ولا وكالات بريدية ولا مكاتب بالإنابة، كما يبعد مكتب التوزيع الرئيس ومقره مدينة ميت غمر بمسافة 62.7 كم ، وبمتوسط زمن حركة 108 دقائق لتسليم المواد البريدية إلى المكاتب الفرعية بمركز تمي الأمديد.
- ❖ يضم مركز تمي الأمديد اثني عشر مكتباً بريدياً تبلغ جملة مساحتها 2م890 وتتاين فيما بينها من حيث مساحة المكتب، ويتراوح متوسط مساحة مكتب البريد بمركز تمي الأمديد نحو 74 متراً، وتوجد أربعة مكاتب لا يتحقق فيها شرط مساحة المكتب وهي السمارة وكفر الأمير (2م60 لكل منهما)، ومنشأة صبري والميهي (2م50 لكل منهما).
- ❖ لا يتفق تباين مساحات المكاتب مع مساحات القرى الموجودة بها؛ حيث بلغ متوسط ما يخدمه مكتب البريد من المساحة مكتب بريد لكل 8كم2 تقريباً، زادت على ذلك في ستة قرى تتقدمها قرية أبو داود ثم قرية ظفر.
- ❖ عدم عدالة توزيع مكاتب البريد قياساً على مساحات قرى مركز تمي الأمديد وفق دليل التركيز.
- ❖ لم يبين قرار إنشاء مكتب بريد بقرية كفر الأمير عام 2018 على معيار المسافة أو السكان، وكان موقعه الأنسب في قرية العميد غرب المركز.
- ❖ بلغت جملة العاملين بمكاتب بريد مركز تمي الأمديد 69 عاملاً، بين 21 معاوناً و13 فرازاً، و12 وكيلاً ومثلهم مراجعين بالإضافة إلى 11 مساعداً .
- ❖ تباين توزيع السكان على مستوى مواقع مكاتب البريد، والمواقع الأعلى سكاناً مخدومة بمكاتب بريد، كما تتباين كثافة السكان لكل مكتب، وبالتالي اختلاف ما يخدمه المكتب الواحد من السكان، حيث زاد العبء على مكتب بريد أبوداود، ثم مكتب بريد ظفر.
- ❖ ترتبط مواقع مكاتب البريد بشبكات الطرق، ومكتب بريد تاج العز في المرتبة الأولى من حيث إمكانية الوصول، ثم مكتب بريد البيضا.

- ❖ تبين كثافات مكاتب البريد نسبة إلى مساحات الكتل السكنية بمواقعها، والتي تراوحت بين مكتباً لكل 1كم² فأكثر، ثم مكتباً لمساحة تتراوح بين 0.5 و0.99كم² ومكتباً لأقل من 0.5كم².
- ❖ الترابط الطردي التام بين مسافات الرحلة إلى مكاتب البريد، والذي تأكد بحساب معامل الارتباط بين المسافة الجغرافية ومثيلتها الزمنية والذي بلغت قيمته 0.99، وكذلك مع مثيلتها الاقتصادية والتي بلغت قيمته 0.93.
- ❖ يقطع نحو ثلاثة أرباع عينة البحث مسافة نقل عن 1كم بين محل الإقامة وموقع مكتب البريد، وأكثر من نصف عينة البحث يستغرق وصولهم نحو 10 دقائق إلى مكاتب البريد.
- ❖ لم ترتبط تكلفة النقل بالمسافتين الجغرافية والزمنية قدر ارتباطها بوسائل النقل من جهة، وعدد مرات تغييرها من جهة أخرى.
- ❖ يتقدم عدد العملاء الذين يسلكون الرحلة إلى مكاتب البريد "سيراً على الأقدام" على باقي العملاء وفق وسيلة النقل المستخدمة، ثم الانتقال إلى مكاتب البريد باستخدام التوك توك في المرتبة الثانية بنسبة 17.4% من جملة عملاء مكاتب بريد المركز، ثم مركبات الأجرة في المرتبة الثالثة بنسبة 15.9% من جملة عملاء مكاتب البريد.
- ❖ العلاقة عكسية بين السن وعدد عملاء مكاتب البريد، حيث يزيد عدد العملاء لفئة السن 60 سنة فأكثر، والجامعيون في مقدمة عينة عملاء مكاتب البريد، وما يقرب من ثلثي عينة البحث يقل متوسط دخلهم الشهري عن ثلاثة آلاف جنيه.
- ❖ كانت 42.1% من عينة البحث تتجه نحو عدم الرضا عن التجهيزات المتاحة بالمكتب، ونسبة 56.4% من عينة البحث راضيين عن أداء العاملون وطريقة تعاملهم، كما أن 35.1% من عينة البحث غير راضيين عن الخدمات المقدمة.

❖ يزيد رضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة في تسع مكاتب بريد يتقدمها مكتب بريد تمي الأمديد، بينما يزيد فيها عدم رضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة في مكاتب يتقدمها مكتب بريد الميهي.

❖ تباينت مكاتب البريد وفق معدلات كفاءتها، ومكتب بريد تمي الأمديد هو الأعلى كفاءة، ثم مكاتب بريد صدقا وتاج العز، بينما كانت الكفاءة منخفضة جدا في مكاتب بريد كفر الأمير.

❖ تباينت مكاتب البريد وفق نفوذها الجغرافي ، ومكتب بريد تمي الأمديد هو الأوسع نفوذا ، بينما مكتب بريد كفر الأمير هو الأقل نفوذا جغرافيا.

❖ يواجه تقديم الخدمات البريدية في مركز تمي الأمديد عدد من المشكلات منها ما يخص تجهيزات الخدمة، ومنها ما يخص توفر الخدمة، وأخرى خاصة بالعمالة، ومكتب بريد صدقا هو الأعلى مشكلات، بينما مكتب بريد الربع هو الأقل في عدد ونوع المشكلات الموجودة.

ومما سبق يوصى بالتالي:

❖ إعادة النظر في ضرورة تطوير مكتب بريد تاج العز ، لأنه الأسرع والأسهل في الوصول وبما يخدم باقي سكان المركز.

❖ يقترح تفعيل تطبيق يمكن من إتاحة خدمات البريد عبر شبكات الإنترنت، بحيث يمكن السكان من الاستعلام عن توفر خدمات محددة أو تنفيذ معاملات بريدية عبر الشبكات الرقمية، مما يقلل إلى حد كبير من الحاجة إلى التنقل نحو مواقع المكاتب أو القيام بالرحلة مباشرة إلى المكاتب المتوفرة بها الخدمات المطلوبة وفق مدى إتاحتها.

❖ يُقترح إنشاء ثلاثة مكاتب بريد لتحقيق التوزيع الأمثل وأقصى كفاءة لخدمة سكان المركز: مكتب بريد بالوحدة المحلية لقرية صدقا، في قرية الشرفاء، ومكتب بريد بقرية

أبو الصير والمتلاحة عمرانيا مع قرية العميد، ومكتب بريد بقرية السعودية التابعة للوحدة المحلية لقرية ظفر.

- ❖ زيادة مساحات مكاتب البريد الصغيرة أو نقل مواقع مكاتب البريد لأماكن أكثر اتساعاً تمكن من الحركة وإمكانية انتظار مركبات النقل خاصة بمكتب بريد الميهي، وضرورة توفير مقاعد لانتظار العملاء، ويجب إتاحة مرافق كدورات المياه لأهميتها لكبار السن.
- ❖ ضرورة العمل على انتظام التيار الكهربائي وخدمات الإنترنت، وضرورة تحديث مكاتب البريد وزيادة عدد الأجهزة والشبابتك الموجودة بها بحيث تتوفر خدمات البريد المطلوبة.
- ❖ ضرورة تشغيل مكاتب تمي الأمديد والبيضا على الأقل ستة أيام أسبوعياً بدلاً من خمسة أيام، وتشغيل فترة مسائية بمكتب الحاضرة، وزيادة عدد ساعات العمل بجميع المكاتب.
- ❖ يجب عمل خطوط حركة نقل داخلي خاصة بحاضرة المركز لهامشية موقع المكتب، كما يجب تعديل خطوط حركة النقل وإضافة خطوط جديدة تربط حاضرة المركز بالقرى الهامشية مثل صدقا وأبو داود.

ملاحق البحث: ملحق (1) استبانة البحث

جامعة المنصورة

كلية التربية

قسم المواد الاجتماعية

نموذج استبانة عن الخدمات البريدية في مركز تمي الأمديد

"جميع البيانات لغرض البحث العلمي فقط، والرجاء الإجابة بدقة لضمان مصداقية النتائج"

تاريخ الحصر:

المكتب:

أولاً: بيانات عامة عن العملاء:

1 - النوع:	ذكر..... أنثى.....
2 - السن:	أقل من 15 سنة..... من 15 إلى أقل من 30..... من 30 إلى أقل من 45..... من 45 إلى أقل من 60..... 60 سنة فأكثر.....
3 - المهنة:	موظف..... عامل..... طالب..... تاجر..... غير ذلك..... تين:
4 - المؤهل الدراسي:	أمي..... يقرأ ويكتب..... متوسط أو فوق متوسط..... جامعي.....
5 - متوسط الدخل:	أقل من 2000 جنيه..... من 2000 إلى أقل من 3000..... من 3000 إلى أقل من 4000..... من 4000 إلى أقل من 5000..... 5000 فأكثر..... غير ذلك..... تين:
6 - محل الإقامة:	عزبة أو كفر..... قرية..... مدينة.....

ثانياً: خصائص الرحلة إلى مكاتب البريد:

7 -	أقرب مكتب بريد لمحل إقامتك:
8 -	تتم معاملتك البريدية غالباً في مكتب بريد: السبب:
9 -	إذا لم تتوفر الخدمة البريدية المطلوبة في المكتب القريب منك فاقرب مكتب تذهب إليه كبديل هو مكتب:
10 -	عدد مرات زيارة مكتب البريد: مرة في الشهر: مرة في السنة:..... غير ذلك (بين):
11 -	وسيلة النقل التي تستخدمها في الوصول إلى مكتب البريد هي:
12 -	الطريق الذي تسلكه في سبيل الوصول إلى مكتب البريد هو طريق:
13 -	متوسط زمن الوصول إلى مكتب البريد المطلوب: دقيقة..... ساعة.
14 -	تبلغ قيمة تعريفة الوصول (أجرة المواصلات) إلى مكتب البريد المطلوب: جنيهاً.

ثالثاً: الحصول على الخدمة البريدية:

15 -	سبب زيارة مكتب البريد (الخدمة المطلوبة):
16 -	هل تتوفر الخدمة البريدية المطلوبة دائماً عند زيارة المكتب: نعم..... لا..... أحياناً.....
17 -	متوسط زمن الانتظار لحين حصولك على الخدمة المطلوبة: دقيقة..... ساعة لماذا:
18 -	هل عدد العاملين بمكتب البريد يكفي حاجة المترددين عليه: نعم..... لا..... لماذا:

رابعاً: مدى الرضا عن الخدمة البريدية المقدمة:

ضع علامة (✓) أمام مستوى رضاك عن الخدمات البريدية المقدمة مع ذكر السبب إن أمكن:

م	المحور	العبارة	راض	حيادي	غير راضي	السبب ؟
- 1	المكتب وتجهيزاته	مساحة المكتب والمرافق المتاحة للعملاء				
- 2		عدد شبائيك المعاملات البريدية وكفايتها				
- 3		عدد الأجهزة المطلوبة لأداء الخدمة البريدية وكفائتها				
- 4		نظافة المكتب وتوفير أماكن انتظار للعملاء				
- 5		سهولة الوصول أو التنقل إلى مكتب البريد				
		أخرى				
- 1	العاملون بالمكتب	إمام العاملون بالمعلومات اللازمة وقت طلبها				
- 2		الدقة في تقديم الخدمة المطلوبة				
- 3		طريقة تعامل العاملين مع العملاء				
- 4		الالتزام بمواعيد ومعايير العمل				
		أخرى				
- 1	الخدمات المقدمة	تنوع الخدمات المقدمة من مكتب البريد وتكاملها				
- 2		سهولة إجراءات الحصول على الخدمات البريدية				
- 3		زمن تقديم الخدمات البريدية (وقت انتظار الخدمة بالمكتب)				
- 4		أسعار تقديم الخدمات البريدية				
		أخرى				

خامساً: المشكلات والمقترحات:

ضع علامة (✓) أمام وجهة النظر المناسبة لرأيك أمام كل عبارة بالجدول التالي مع ذكر مقترح الحل إن أمكن:

م	المحور	المشكلة	أوافق	حيادي	لا أوافق	الحل من وجهة نظرك؟
- 1	المكتب وتجهيزاته	ضييق المكتب وعدم وجود مرافق للعملاء عند الضرورة				
- 2		قلة عدد شبائيك التعامل وعدم كفايتها				
- 3		كثرة تعطل الأجهزة				
- 4		عدم وجود استراحات انتظار				
- 5		صعوبة الحركة والانتقال إلى المكتب بسبب موقعه				
		أخرى				
- 1	العاملون بالمكتب	سوء معاملة العملاء				
- 2		تكرار الأخطاء في العمل واضطر لزيارة المكتب مرة أخرى				
- 3		عدهم قليل وغير كاف لخدمة العملاء				
- 4		قلة الالتزام بمواعيد أو بمعايير العمل بالمكتب				
		أخرى				
- 1	الخدمات المقدمة	قلة الخدمات المتاحة بالمكتب				
- 2		صعوبة إجراءات الحصول على الخدمات البريدية				
- 3		طول فترة انتظار الخدمة البريدية المطلوبة				
- 4		قلة عدد ساعات العمل وعدم العمل فترة مناسبة				
		أخرى				

شكرا لتعاونكم معنا
الباحث

ملحق (2) جداول معامل كفاءة مكاتب البريد

جدول الرتب وفق 16 متغير

المكتب	المتوسط الشهري للتعاملات	عدد العملاء السنوي	كثافة المكاتب (مكتب/2كم ²)	كثافة المكاتب (مكتب/1000 نسمة)	مساحة المكتب (متر ²)	عدد العاملين	الخدمات المالية	نسبة العملاء من السكان (%)	عمل/عامل	عدد خطوط التوزيع (خط)	متوسط المسافة الجغرافية (كم)	متوسط المسافة الاقتصادية الزمنية (دقيقة)	متوسط المسافة الاقتصادية (جنيه)	راض (%)	أوافق للمشكلات (%)	التفؤذ (موقع)
البيضا	7	8	10	9	3	3	3	9	5	5	8	11	9	6	12	7
الربيع	3	4	7	6	3	4	4	3	10	6	7	9	8	4	5	6
السمارة	6	5	2	7	5	5	5	4	7	7	5	8	7	5	8	8
الصفاء	9	12	9	3	5	8	6	11	1	2	4	5	5	12	1	12
الميهي	11	9	3	1	6	11	7	5	4	12	1	1	2	11	4	9
أبو داود	4	2	12	12	3	6	8	7	11	3	11	7	11	3	3	3
تاج العز	8	7	4	5	2	7	2	6	6	8	6	4	6	1	9	5
نمي الأحميد	1	1	6	1	10	1	1	1	12	1	12	12	12	2	11	1
صدفا	2	3	8	8	2	2	9	2	9	4	9	6	6	9	7	2
ظفر	5	6	11	11	4	9	4	10	8	9	10	10	10	7	2	4
كفر الأمير	12	11	1	4	5	12	11	12	3	10	3	3	3	8	10	11
منشأة صبري	10	10	5	2	6	10	12	10	2	11	2	2	1	10	6	10

جدول الدرجات المعيارية المحسوبة للرتب (Score)

المكتب	المتوسط الشهري للتعاملات	عدد العملاء السنوي	كثافة المكاتب (مكتب/2كم ²)	كثافة المكاتب (مكتب/1000 نسمة)	مساحة المكتب (متر ²)	عدد العاملين	الخدمات المالية	نسبة العملاء من السكان (%)	عمل/عامل	عدد خطوط التوزيع (خط)	متوسط المسافة الجغرافية (كم)	متوسط المسافة الاقتصادية الزمنية (دقيقة)	متوسط المسافة الاقتصادية (جنيه)	راض (%)	أوافق للمشكلات (%)	التفؤذ (موقع)
البيضا	0.55	0.64	0.82	0.73	0.40	0.18	0.18	0.73	0.36	0.36	0.64	0.91	0.73	0.45	1.00	0.55
الربيع	0.18	0.27	0.55	0.45	0.40	0.27	0.27	0.18	0.82	0.45	0.55	0.73	0.64	0.27	0.36	0.45
السمارة	0.45	0.36	0.09	0.55	0.80	0.36	0.36	0.27	0.55	0.55	0.36	0.64	0.64	0.36	0.64	0.64
الصفاء	0.73	1.00	0.73	0.18	0.80	0.64	0.45	0.91	0.00	0.09	0.27	0.36	0.36	1.00	0.00	1.00
الميهي	0.91	0.73	0.18	0.00	1.00	0.91	0.55	0.36	0.27	1.00	0.00	0.00	0.09	0.91	0.27	0.73
أبو داود	0.27	0.09	1.00	1.00	0.40	0.45	0.64	0.55	0.91	0.18	0.91	0.91	0.55	0.18	0.18	0.18
تاج العز	0.64	0.55	0.27	0.36	0.20	0.55	0.09	0.45	0.45	0.64	0.45	0.27	0.45	0.00	0.73	0.36
نمي الأحميد	0.00	0.00	0.45	0.82	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.09	0.91	0.00
صدفا	0.09	0.18	0.64	0.64	0.20	0.09	0.73	0.09	0.73	0.27	0.73	0.45	0.45	0.73	0.55	0.09
ظفر	0.36	0.45	0.91	0.91	0.60	0.73	0.82	0.64	0.64	0.73	0.64	0.82	0.82	0.09	0.09	0.27
كفر الأمير	1.00	0.91	0.00	0.27	0.80	1.00	0.91	1.00	0.18	0.82	0.18	0.18	0.18	0.64	0.82	0.91
منشأة صبري	0.82	0.82	0.36	0.09	1.00	0.82	1.00	0.82	0.09	0.91	0.09	0.09	0.00	0.82	0.45	0.82

المصدر: بعد استخراج الرتب للمتغيرات المطلوبة وعددها 16 متغيرا درست بهذا البحث، يتم حساب الأوزان النسبية لقيم الرتب الخاصة بكل متغير، ثم المتوسط الحسابي للأوزان النسبية (Score)، ثم الترتيب (Rank) وفق نتائج المتوسط الحسابي، للاستزادة يُراجع في ذلك: El Kenawy, A. M., and McCabe, M. F. Future projections of synoptic weather types over the Arabian Peninsula during the twenty-first century using an ensemble of CMIP5 models. Theoretical and applied climatology, Vol.130, No.1-2, Springer, 2017, P. 179.

هوامش البحث

- (¹) يسري الجوهري، الجغرافيا منهج والتطبيق، دار الجامعات المصرية، القاهرة، 1980، ص16.
- (²) للاستزادة: بيار جورج، معجم المصطلحات الجغرافية، ترجمة محمد الطفيلي وهيثم للمع، ط2، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت، 2002، ص328 .
- (³) أحمد البدوي الشريعي، أنماط التوزيع المكاني للقرى والخدمات التعليمية في مركز الحسينية، سلسلة الدراسات الخاصة، العدد98، معهد الحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، 1998، ص1 .
- (⁴) للاستزادة: مصطفى محمد البغدادى، دراسة منهجية عن علاقة علم الجغرافيا بالخدمات، حولية كلية البنات القسم الأدبي، العدد 17، جامعة عين شمس، القاهرة، 1994، ص ص269 و270 .
- (⁵) رواء الجنابي ، تطور البريد في مدينة النجف وملحقاتها الإدارية (1893 – 2013)، مجلة كلية التربية للعلوم الإنسانية، ع13، 2013، ص407.
- (⁶) Ibrahim, Sa'ad, and Dauda M. Lawal, Assessment of the proposed impact of post-office closure in Leicestershire (UK) using GIS-based network analysis, International Journal of Geomatics and Geosciences, Vol. 6., No.1, 2015, p. 1.
- (⁷) Comber, Alexis, et al. "Using a GIS—Based network analysis and optimization routines to evaluate service provision: A case study of the UK post office." Applied Spatial Analysis and Policy Vol.2., No.1, 2009, P. 50.
- (⁸) ليلي شحاته ، العوامل المؤثرة على فاعلية الخدمات البريدية : بالتطبيق على منطقة القاهرة الكبرى، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع2، كلية التجارة جامعة عين شمس، 1985، ص 615.
- (⁹) أحمد عبد الوهاب، كيف يمكن لهيئة البريد المصري تسهيل تمويل المشروعات، المركز المصري لدراسات السياسات العامة، القاهرة، 2018، ص4.
- (10) الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، النشرة السنوية لإحصاءات الخدمات البريدية لعام 2019/2018، القاهرة، يناير 2020، ص ص9 - 12.
- (¹¹) أحمد عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره ، ص6.
- (12) مقاسة من: إدارة المساحة العسكرية، الخرائط الطبوغرافية مقياس رسم 1 : 50.000، اللوحتين رقما: NH36-l6d و NH36-j4c ، طبعة 2006.
- (13) رئاسة مركز ومدينة تمي الأمديد، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، دليل الوحدات المحلية، بيانات غير منشورة ، 2019.
- (14) الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، التعداد العام للسكان والإسكان والمنشآت لعام 2017، النتائج النهائية، 2018.
- (¹⁵) محمد أحمد علي نعينع، الاتصال البريدي في ريف مركز قنا من المنظور الجغرافي، سلسلة رسائل جغرافية، ع 449، الجمعية الجغرافية الكويتية ، الكويت، أكتوبر 2017.
- (¹⁶) عبد المولى شعبان عرقوب، جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز أبو حمص باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب جامعة دمنهور، دمنهور، 2017.
- (¹⁷)Ibrahim, Sa'ad, and Dauda M. Lawal, Op,Cit., 2015.

- (18) محمد صبحي إبراهيم، تحليل إمكانية الوصول (الاتصالية) وأثرها على التنمية بمركز تمي الأمديد محافظة الدقهلية، المؤتمر الجغرافي الدولي الأول لقسم الجغرافيا جامعة حلوان، في الفترة 27 - 9 إبريل، المجلد الثاني، الجزء الأول، جامعة حلوان، 2015.
- (19) محمد عبدالقادر شنيشن وزملاؤه، جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز دنهور باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية الآداب جامعة بنها، عدد 37، الجزء 3، جامعة بنها، بنها، 2014.
- (20) أحلام الجرادات، التوزيع المكاني الأمثل للخدمات البريدية في محافظة البلقاء باستخدام تقنيات نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة البلقاء، السلط، الأردن، 2007.
- (21) عبد الحميد إبراهيم الصباغ، الخدمات البريدية في مركز قطور دراسة في جغرافية الخدمات، مجلة كلية الآداب جامعة المنورة، العدد 36، جامعة المنصورة، المنصورة، 2005.
- (22) نهى حسني عفيفي، الخدمات البريدية بمدينة القاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة عين شمس، القاهرة، 2004.
- (23) أحمد السيد الزامل، الخدمات البريدية في مدينة الجيزة، مجلة كلية الآداب جامعة القاهرة، المجلد 60، العدد 4، أكتوبر، جامعة القاهرة، القاهرة، 2000.
- (24) فريال محمد الهاجري، التوزيع الجغرافي للخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية دراسة في جغرافية الخدمات، مجلة كلية الآداب جامعة الإسكندرية، العدد 47، جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، 1999.
- (25) جمعت الأرقام وحسبت نسب هذه الجزئية من : الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، النشرات السنوية لإحصاءات الخدمات البريدية، أعداد السنوات المذكورة.
- (26) الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، النشرة السنوية لإحصاءات الخدمات البريدية عام 2018/2019، القاهرة، يناير 2020، ص 5.
- (27) انفصل مركز تمي الأمديد عن مركز السنبلوين بموجب القرار الوزاري رقم 1631 لسنة 1993، عن الوقائع المصرية، ع 269، 1993، ص 3.
- (28) الهيئة العامة للتخطيط العمراني، الإدارة المركزية للبحوث والدراسات والتخطيط الإقليمي، دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية، المجلد التاسع: الخدمات البريدية، القاهرة، 2016، ص 20 و 21.
- (29) أحمد السيد الزامل، مرجع سبق ذكره، ص 401.
- (30) Srinivasan, Sumeeta. Linking land use and transportation: measuring the impact of neighborhood-scale spatial patterns on travel behavior. Diss. Massachusetts Institute of Technology, 2000. , p.12.
- (31) محمد عبد القادر شنيشن وزملاؤه ، مرجع سبق ذكره، ص 1178.
- (32) الهيئة العامة للتخطيط العمراني، مرجع سبق ذكره ، ص 17.
- (33) دليل التركيز = نصف مجموع الفروق بين نسب المساحة ونسب أي ظاهرة أخرى مع تجاهل الإشارة السالبة، يُراجع: عيسى على إبراهيم، الأساليب الإحصائية والجغرافيا ، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 1999، ص 131.
- (34) من ضوابط الهيئة القومية للبريد ألا تقل المسافة عن 5 كم بين مكاتب البريد في المدن والقرى، ولا تقل عن 2 كم في أحياء المدن، الهيئة العامة للتخطيط العمراني، مرجع سبق ذكره، ص 36 - 40.
- (35) الهيئة العامة للتخطيط العمراني، مرجع سبق ذكره، ص 43.

- (36) المرجع السابق، ص ص 25 - 30.
- (37) سوف يتم التوسع في تناول الخدمات البريدية والمصرفية بالمكاتب وفق أعداد العملاء في بند كفاءة الخدمات البريدية.
- (38) الهيئة القومية للبريد، قطاع المعلومات، الإدارة المركزية للمعلومات، دليل عناوين وأرقام تليفونات المكاتب التي تعمل فتره سائية في منطقة بريد الدقهلية، غير منشور، 2019.
- (39) ماكينة صرف المعاشات.
- (40) محمد عبد القادر شنيشن وزملاؤه، مرجع سبق ذكره، ص 1181.
- (41) الهيئة العامة للتخطيط العمراني، مرجع سبق ذكره، ص ص 11 - 40.
- (42) محمد عبد القادر شنيشن وزملاؤه، مرجع سبق ذكره، ص 1181.
- (43) الهيئة العامة للتخطيط العمراني، مرجع سبق ذكره، ص 25.
- (44) قيست الأطوال من صورة جوية لمركز تمي الأمديد عام 2019، باستخدام أداة Arc Bru في برنامج Arc GIS Ver10.6.
- (45) اتضح من الدراسة الميدانية أن وسائل النقل تتحرك بين القرى الرئيسة والحواضر القريبة، أمثلة أبو داود إلى السنبلوين، أو صدقا إلى السنبلوين، بينما القرى الواقعة وسط المركز وشماله يوجد رابط نقل مباشر مع حضرته، مع وجود نقاط تغيير وسيلة النقل مثل كوبري أبو الصير حيث يتم تبديل وسيلة النقل إلى حاضرة المركز بدلا من السنبلوين بالنسبة للركاب من شرق المركز وجنوبه، مما زاد من عبء التنقل بين مواقع مكاتب البريد، واضطرار الراكب أحيانا لاستقلال وسيلة أسرع (التوك توك) وأعلى تكلفة.
- (46) محمد صبحي إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 9.
- (47) محمد عبد القادر شنيشن وزملاؤه، مرجع سبق ذكره، ص 1182.
- (48) محمد صدقي الغماز، شبكة الطرق البرية المرصوفة بين المراكز الحضرية بمحافظة الفيوم دراسة كمية تحليلية، مجلة بحوث كلية الآداب جامعة المنوفية، العدد 3، 1990، ص 143.
- (49) Brian Hoyle, and Jose Smith, Urban Transport and Development, in: **Modern Transport Geography**, 2edition, Edited by Brian Hoyle and Richard Knowles, John Wiley & Sons Ltd, United Kingdom, 1998, P.34.
- (50) Annabel Barnett , Consumer Use of Post Offices, How consumers use and value post offices and Post Office services today, Citizens Advice, The State of the Post Office Network, Bureaux , UK, June 2017, p.9.
- (51) الهيئة العامة للتخطيط العمراني، مرجع سبق ذكره، ص 25.
- (52) فتحي محمد مصيلحي، جغرافية الخدمات- الإطار النظري وتطبيقات عربية، ط2، دار الماجد للنشر والتوزيع، شبين الكوم، 2001، ص 220.
- (53) منير بسيوني الهيتي، جغرافية رحلة العمل اليومية لحركة عمال مصنع سجاد طلخا، مجلة كلية الآداب جامعة المنوفية، العدد 52، يناير 2003، ص ص 58 - 67.
- (54) Jan Scheurer and Carey Curtis, Accessibility Measures: Overview and Practical Applications, Working Paper No. 4, Curtin University, March 2007 , p.14.
- (55) المرجع نفسه، ص 220.
- (56) كايد عثمان أبو صبحة، جغرافية المدن، ط1، دار الأوائل، الأردن، 2003، ص 48.

(⁵⁷)Jan Scheurer and Carey Curtis, Op.Cit , p.15.

(⁵⁸) محمد محمد الغلبان، جغرافية رحلة العمل اليومية دراسة تطبيقية على مصنع غزل طنطا، مجلة كلية الآداب جامعة طنطا، العدد6، 1990، ص536.

(⁵⁹)Jan Scheurer and Carey Curtis, Op.Cit , p.15.

(⁶⁰) سعد ناصر الحسين، تقييم رحلات غير العمل للوافدين المقيمين في مدينة الرياض دراسة في الخصائص والتوزيعات المكانية، سلسلة رسائل جغرافية، العدد363، الجمعية الجغرافية الكويتية، الكويت، 2010، ص34.

(⁶¹) محمد إبراهيم رمضان، دور النقل في تحديد أبعاد النفوذ الجغرافي لفرع جامعة الإسكندرية في دمنهور دراسة تحليلية كارتوجرافية، مجلة كلية الآداب جامعة الإسكندرية، العدد43، 1995، ص167.

(⁶²)Jan Scheurer and Carey Curtis, Op.Cit , p.15.

(⁶³) أجريت تعديلات متمثلة في تطوير وتحديث مبنى مكتب بريد قرية أبو داود في نهايات عام 2018 وبداية عام 2019؛ حيث تم نقل عمالة المكتب ومهامه إلى مقر مكتب بريد الميهي الأقرب مسافة، ورغم صغر مساحة مكتب بريد الميهي وموقعه بعيداً عن طرق النقل الرئيسية؛ إلا أن استقلال مركبات التوك توك أثر في زيادة العملاء المتنقلون باستخدام هذه المركبة (الدراسة الميدانية، 2019).

(⁶⁴) الأرقام عن قطاع بريد شمال الدلتا، الإدارة العامة لبريد جنوب الدقهلية، مصدر سبق ذكره، ومعدل النمو السنوي محسوب بمعرفة الباحث باستخدام المعادلة الآسية.

(⁶⁵) Annabel Barnett , Op.Cit, p.4.

(⁶⁶)Srinivasan, Sumeeta., Op.Cit , p.22.

(⁶⁷) تتفق نتائج التركيب النوعي في زيادة أعداد الذكور على أعداد الإناث لعينة البحث مع نتائج بعض الدراسات السابقة أمثلة دراسية: محمد شنيشن وزملاؤه، مرجع سبق ذكره ، ص 1218، ودراسة محمد نعينع، مرجع سبق ذكره ، ص 58.

(⁶⁸)Manaugh, K., et al. The effect of neighbourhood characteristics, accessibility, home-work location, and demographics on commuting distances. Transportation, Vol. 37 Issue 4. EBSCO Industries, Inc, 2010, p.631.

(⁶⁹) توجد أكثر من شركة تتعامل بخدمة التحصيل والإخطار الإلكتروني عبر مكاتب البريد؛ منها على سبيل المثال شركة أسمنت أسبوط وشركة الدقهلية لسكر وشركة رشيدى الميزان، وهذه الشركات نادرا ما يتم التحصيل الإلكتروني منها في مكاتب بريد مركز تمي الأمديد، فمثلا الرشيدى الميزان أكثر انتشارا في مكاتب بريد محافظات دمياط وطنطا والإسكندرية، وشركة أسمنت أسبوط نادرا ما يتم التحصيل الإلكتروني من عملاءها بمكاتب البريد حيث يغلب على تجارة الأسمنت بالمركز أسمنت المصرية التابع لشركة لا فارج (مقابلة مع رئيس مجموعة بريد تمي الأمديد، 2019).

(⁷⁰) عائشة مصطفى المنياوي، قياس رضا العملاء عن جودة خدمة الركاب عبر الأنفاق في مدينة القاهرة، مجلة البحوث الإدارية، مج13، ع2، القاهرة، إبريل 2001، ص43.

(⁷¹) محمد عبد القادر شنيشن وزملاؤه، مرجع سبق ذكره، ص 1228.

(⁷²) عائشة مصطفى المنياوي، مرجع سبق ذكره، ص44.

(⁷³) ليلي شحاته ، مرجع سبق ذكره، ص ص 606 - 608 .

(⁷⁴) محمد عبد القادر شنيشن وزملاؤه، مرجع سبق ذكره ، ص 1197.

(⁷⁵) Annabel Barnett , Op.Cit, p.3.

(76) تتعدد الخدمات البريدية المقدمة بمكاتب البريد ومنها: بيع الطوابع والدمغات والاستمارات وتسجيل المواد البريدية وأعمال التوفير، وأعمال الحوالات والطرود والشيكات، وصرف الأذون والمعاشات وصرف النقود من البنوك وصرف الشيكات السياحية، وبيع الأوراق المالية وكروت الهاتف، وخدمات البريد السريع، وخدمات صناديق البريد الإلكتروني، والكاسيت بوست (الرسائل الصوتية)، والبريد الدعائي، وتحصيل فواتير مشتركى الهاتف (توجد بمكتب بريد تمي الأمديد فقط ولا توجد بالقري)، وخدمات فوري، ورسوم تراخيص السيارات ببعض المكاتب، وخدمات أخرى متنوعة، لا تتاح لسكان مركز تمي الأمديد إلا بعض منها خاصة المذكورة بالجدول، بالإضافة إلى خدمات المرور (براءة الذمة) فقد صدر عن مكاتب بريد المركز 167 براءة ذمة، 37.1% منها من مكتب بريد تمي، و10.2% منها بمكتب بريد صدقا، و8.4% منها من مكتب بريد البيضا وذلك عام 2019/2018. عن: الهيئة القومية للبريد، منطقة جنوب الدقهلية، مصدر سبق ذكره، والهيئة القومية للبريد، دليل خدمات البريد المصري، القاهرة، طبعة 2013.

(77) يوجد بمحافظة الدقهلية 19 مكتباً تؤدي خدمه البريد السريع من جملة 268 مكتباً على مستوى المحافظة، كان نصيب مركز تمي الأمديد منها مكتباً واحداً بحاضرة المركز، الهيئة القومية للبريد، قطاع المعلومات، دليل عناوين وأرقام تليفونات المكاتب البريدية التي تؤدي خدمه البريد السريع، بيان غير منشورة، 2019.

(78) محمد عبد القادر شنيشن وزملاؤه، مرجع سبق ذكره، ص 1197.

(79) تبلغ جملة خطوط التوزيع بمحافظة الدقهلية 73 خطأً يعمل عليها 62 موزعاً، منها 43 خطأً يعمل عليها 37 موزعاً بمدينة المنصورة، والباقي يكاد يتساوى بين مكنتي السنبلوين وطلخا الرئيسين. الهيئة القومية للبريد، قطاع المعلومات، مصدر سبق ذكره.

(80) مقابلة مع رئيس مجموعة بريد تمي الأمديد، 2019.

(81) خطوط الطوافة: هي خطوط سير ساعي البريد في الأقاليم (القري) بهدف تسليم المراسلات لأصحابها، وهي إما مفردة وهي التي يخدمها الطواف بشكل يومي، أو مزدوجة حيث يخدمها الطواف كل عدة أيام، وتكون بين المكتب والعزب أو الكفور التابعة له (الهيئة القومية للبريد، مرجع سبق ذكره، ص 17)، أما خط التوزيع فيكون داخل القرية أو أحد أحياء المدينة وفق ما اتضح للباحث من مقابله مع مديري مكاتب البريد.

(82) أحمد السيد الزاملي، مرجع سبق ذكره، ص 429

(83) محمد عبد القادر شنيشن وزملاؤه، مرجع سبق ذكره، ص 1233.

(84) فتحي محمد مصيلحي، مرجع سبق ذكره، ص 220.

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر:

- 1 - إدارة المساحة العسكرية، الخرائط الطبوغرافية مقياس رسم 1 : 50.000، اللوحتين رقما: NH36-l6d و NH36-j4c، طبعة 2006.
- 2 - الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، التعداد العام للسكان والإسكان والمنشآت، النتائج النهائية، 2018.
- 3 - الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، الخريطة الإدارية لجمهورية مصر العربية، نسخة رقمية إصدار 2018.
- 4 - الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، النشرة السنوية لإحصاءات الخدمات البريدية لعام 2019/2018، القاهرة، يناير 2020.
- 5 - الهيئة القومية للبريد، قطاع المعلومات، دليل عناوين وأرقام تليفونات المكاتب البريدية التي تؤدي خدمة البريد السريع، بيان غير منشورة، 2019.
- 6 - الهيئة القومية للبريد، دليل خدمات البريد المصري، القاهرة، طبعة 2013.
- 7 - الهيئة القومية للبريد، قطاع المعلومات، الإدارة المركزية للمعلومات، دليل عناوين وأرقام تليفونات المكاتب التي تعمل فتره مسائية في منطقته بريد الدقهلية، غير منشور، 2019.
- 8 - رئاسة مركز ومدينة تمي الأمد، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، دليل الوحدات المحلية، بيانات غير منشورة، 2019.
- 9 - قطاع بريد شمال الدلتا، الإدارة العامة لبريد جنوب الدقهلية، قسم الإحصاء، بيانات غير منشورة لعام 2019.

ثانياً: المراجع العربية:

- 10 - أحلام الجرادات، التوزيع المكاني الأمثل للخدمات البريدية في محافظة البلقاء باستخدام تقنيات نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة البلقاء، السلط، الأردن، 2007.
- 11 - أحمد البدوي الشريعي، أنماط التوزيع المكاني للقرى والخدمات التعليمية في مركز الحسينية، سلسلة الدراسات الخاصة، العدد 98، معهد الحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، 1998.

- 12 - أحمد السيد الزامل، الخدمات البريدية في مدينة الجيزة، مجلة كلية الآداب جامعة القاهرة، مج60، ع4، أكتوبر، جامعة القاهرة، القاهرة، 2000.
- 13 - أحمد عبد الوهاب، كيف يمكن لهيئة البريد المصري تسهيل تمويل المشروعات، المركز المصري لدراسات السياسات العامة، القاهرة، 2018.
- 14 - الهيئة العامة للتخطيط العمراني، الإدارة المركزية للبحوث والدراسات والتخطيط الإقليمي، دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية، المجلد التاسع: الخدمات البريدية، القاهرة، 2016.
- 15 - بيار جورج، معجم المصطلحات الجغرافية، ترجمة محمد الطفيلي وهيثم للمع، ط2، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت، 2002.
- 16 - رواء الجنابي، تطور البريد في مدينة النجف وملحقاتها الإدارية (1893 - 2013)، مجلة كلية التربية للعلوم الإنسانية، ع13، 2013.
- 17 - سعد ناصر الحسين، تقييم رحلات غير العمل للوافدين المقيمين في مدينة الرياض دراسة في الخصائص والتوزيعات المكانية، سلسلة رسائل جغرافية، ع363، الجمعية الجغرافية الكويتية، الكويت، 2010.
- 18 - عائشة مصطفى المنياوي، قياس رضا العملاء عن جودة خدمة الركاب عبر الأنفاق في مدينة القاهرة، مجلة البحوث الإدارية، مج13، ع2، القاهرة، إبريل 2001.
- 19 - عبد الحميد إبراهيم الصباغ، الخدمات البريدية في مركز قطور دراسة في جغرافية الخدمات، مجلة كلية الآداب جامعة المنورة، ع36، جامعة المنصورة، المنصورة، 2005.
- 20 - عبد المولى شعبان عرقوب، جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز أبو حمص باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب جامعة دمنهور، دمنهور، 2017.
- 21 - عيسى على إبراهيم، الأساليب الإحصائية والجغرافيا، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 1999.
- 22 - فتحي محمد مصيلحي، جغرافية الخدمات- الإطار النظري وتطبيقات عربية، ط2، دار الماجد، شبين الكوم، 2001.
- 23 - فريال محمد الهاجري، التوزيع الجغرافي للخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية دراسة في جغرافية الخدمات، مجلة كلية الآداب جامعة الإسكندرية، ع47، جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، 1999.

- 24 - كاييد عثمان أبو صبحة، جغرافية المدن، ط1، دار الأوتل، الأردن، 2003.
- 25 - ليلي شحاته ، العوامل المؤثرة على فاعلية الخدمات البريدية : بالتطبيق على منطقة القاهرة الكبرى، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع2، كلية التجارة جامعة عين شمس، القاهرة ، 1985.
- 26 - محمد إبراهيم رمضان، دور النقل في تحديد أبعاد النفوذ الجغرافي لفرع جامعة الإسكندرية في دمنهور دراسة تحليلية كارتوجرافية، مجلة كلية الآداب جامعة الإسكندرية، ع43، جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، 1995.
- 27 - محمد أحمد علي نعينع، الاتصال البريدي في ريف مركز قنا من المنظور الجغرافي، سلسلة رسائل جغرافية، ع 449، الجمعية الجغرافية الكويتية ، الكويت، أكتوبر 2017.
- 28 - محمد صبحي إبراهيم، تحليل إمكانية الوصول (الاتصالية) وأثرها على التنمية بمركز تمي الأمديد محافظة الدقهلية، المؤتمر الجغرافي الدولي الأول لقسم الجغرافيا جامعة حلوان، في الفترة 27 - 9 إبريل، المجلد الثاني، الجزء الأول، جامعة حلوان، 2015.
- 29 - محمد صدقي الغماز، شبكة الطرق البرية المرصوفة بين المراكز الحضرية بمحافظة الفيوم دراسة كمية تحليلية، مجلة بحوث كلية الآداب جامعة المنوفية، ع 3، جامعة المنوفية، شبين الكوم، 1990.
- 30 - محمد عبدالقادر شنيشن وزملاؤه، جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز دمنهور باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية الآداب جامعة بنها، ع37، الجزء3، جامعة بنها، بنها، 2014.
- 31 - محمد محمد الغلبان، جغرافية رحلة العمل اليومية دراسة تطبيقية على مصنع غزل طنطا، مجلة كلية الآداب جامعة طنطا، ع6، جامعة طنطا، طنطا، 1990.
- 32 - مصطفى محمد البغدادي، دراسة منهجية عن علاقة علم الجغرافيا بالخدمات، حولية كلية البنات القسم الأدبي، العدد 17، جامعة عين شمس، القاهرة، 1994.
- 33 - منير بسيوني الهيتي، جغرافية رحلة العمل اليومية لحركة عمال مصنع سجاد طلخا، مجلة كلية الآداب جامعة المنوفية، ع52، جامعة المنوفية، شبين الكوم، يناير 2003.
- 34 - نهى حسني عفيفي، الخدمات البريدية بمدينة القاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة عين شمس، القاهرة، 2004.
- 35 - يسري الجوهري، الجغرافيا منهج والتطبيق، دار الجامعات المصرية، القاهرة، 1980.

ثالثاً: المراجع الأجنبية:

- 36 - Annabel Barnett , Consumer Use of Post Offices, How consumers use and value post offices and Post Office services today, Citizens Advice, The State of the Post Office Network, Bureaux , UK, June 2017.
- 37 - Brian Hoyle, and Jose Smith, Urban Transport and Development, in: Modern Transport Geography, 2edition, Edited by Brian Hoyle and Richard Knowles, John Wiley & Sons Ltd, United Kingdom, 1998.
- 38 - Comber, Alexis, et al. "Using a GIS—Based network analysis and optimization routines to evaluate service provision: A case study of the UK post office." Applied Spatial Analysis and Policy Vol.2., No.1, 2009.
- 39 - El Kenawy, A. M., and McCabe, M. F. Future projections of synoptic weather types over the Arabian Peninsula during the twenty-first century using an ensemble of CMIP5 models. Theoretical and applied climatology, Vol.130, No.1-2, Springer, 2017.
- 40 - Ibrahim, Sa'ad, and Dauda M. Lawal, Assessment of the proposed impact of post-office closure in Leicestershire (UK) using GIS-based network analysis, International Journal of Geomatics and Geosciences, Vol. 6., No.1, 2015.
- 41 - Jan Scheurer and Carey Curtis, Accessibility Measures: Overview and Practical Applications, Working Paper No. 4, Curtin University, March 2007
- 42 - Manaugh, K., et al. The effect of neighbourhood characteristics, accessibility, home–work location, and demographics on commuting distances. Transportation, Vol. 37 Issue 4. EBSCO Industries, Inc, 2010.
- 43 - Srinivasan, Sumeeta. Linking land use and transportation: measuring the impact of neighborhood-scale spatial patterns on travel behavior. Diss. Massachusetts Institute of Technology, 2000.



Abstract:

**Postal Services In Timmy Al-Amdeed District, Dakahlia
Governorate: a Study in Geography of Services**

The research dealt with postal services in Timmy Al Amdeed District, one of Dakahlia Governorate Districts, Its area is 131.2 km², and its population is 197573, The research problem was raised by asking several questions, including: Is there spatial justice in the geographical distribution of post offices?, Do post office characteristics conform to national planning standards?, How efficient and effective are postal services?. The aim of the research is to analyze the characteristics of the geographical distribution of post offices, study the geographical factors affecting postal services, analyze the efficiency of postal services and its spatial influence, and identify the characteristics of the postal journey. The research relied on the thematic method in addition to the fundamentalist method, as well as on quantitative techniques, The field work was represented in the visits and interviews with some officials, and a questionnaire was applied to a random sample of 1973 respondents, and the research topics were arranged in seven axes, starting with a study of development and ending with problems of postal services and appropriate solutions to them. The research concluded with several results, the most important of which are: The number of post offices increased during 119 years from 1 in 1927 to 12 offices in 2018, and the Timmy Al Amdeed District contains post offices of the second and third levels, and there are eleven villages relatively deprived of postal services, and the unfair distribution of offices , The most important recommendation of the research is the necessity of reconsidering the importance of developing the Taj Al-Ezz Post Office, as it is the fastest and easiest to reach and serves the rest of the center's population.

Key words: Geography of services, Postal services, Spatial analysis, Timmy Al-Amdeed District.

