



بحوث قسم الجغرافيا والخرائط



خدمات نقل التسليم السريع (الدليفري) داخل مدينة الإسماعيلية دراسة في جغرافية النقل (١)

د. محمد رشاد الدسوقي

أستاذ مساعد قسم الجغرافيا ونظم المعلومات الجغرافية

كلية الآداب جامعة قناة السويس

الملخص:

يتناول البحث خدمات نقل التسليم السريع (الدليفري) داخل مدينة الإسماعيلية دراسة في جغرافية النقل وعرض البحث للتوزيع الجغرافي للمطاعم والصيدليات ومحلات السوبر ماركت التي تقدم خدمات النقل السريع (الدليفري) عبر الانترنت والتليفون الأرضي في مدينة الإسماعيلية ومن ثم تحديد خصائصها، كما تناول المناطق التي بها نقص في هذه الخدمة، كما ناقش الأسباب التي تؤدي إلى نقص استخدام هذه الخدمة داخل مدينة الإسماعيلية و أهم المشكلات التي تواجه زيادتها وذلك من خلال تطبيق استمارات الاستبيان والمقابلات الشخصية ثم عرض البحث لبعض التوصيات لحل مشكلة نقص خدمة النقل السريع الدليفري وحل المشكلات التي تواجه ذلك. الكلمات الدالة: (نقل التسليم السريع - الدليفري) - المطاعم - الصيدليات - نظم المعلومات الجغرافية).

Summary:

This study deals with rapid delivery services, known as *Delivery* in Ismailia. It is based on the geography of transport to highlight the geographical distribution of restaurants, pharmacies and supermarkets that provide rapid delivery services over the Internet (online) and land

١ - د / محمد رشاد الدسوقي ، أستاذ الجغرافيا البشرية المساعد ورئيس قسم الجغرافية ونظم المعلومات الجغرافية بكلية

telephone in Ismailia and then determine its characteristics. It also addresses the areas with a shortage of this service and discusses the reasons leading to the lack of use of this service in Ismailia. The study also presents the most important problems facing the increase in rapid delivery services by administering questionnaire forms and conducting personal interviews. The study concludes with some recommendations to solve the problem of the lack of rapid delivery service and solve the problems facing it.

Keywords: Rapid Delivery Services (Delivery) – Restaurants – Pharmacies – Geographical Information Systems.

تهديد:

يتناول البحث خدمات نقل التسليم السريع (الدليفرى) داخل مدينة الإسماعيلية دراسة في جغرافية النقل بالتطبيق على المطاعم والصيدليات ومحلات السوبر ماركت، وعرض البحث للتوزيع الجغرافي للمطاعم والصيدليات ومحلات السوبر ماركت التي تقدم خدمات النقل السريع (الدليفرى) داخل مدينة الإسماعيلية، كما عرض البحث للمناطق التي بها نقص في هذه الخدمة، ثم تناول الأسباب التي تؤدي إلى استخدام هذه الخدمة، و أهم المشكلات التي تواجهها وذلك من خلال تطبيق استمارات الاستبيان والتي كان أهمها بالنسبة لخدمات المطاعم طول فترة الانتظار لوصول الخدمة وارتفاع التكلفة وبالنسبة لخدمات الصيدليات تأخر الخدمة وارتفاع التكلفة وعدم توضيح التفاصيل على الأدوية وأحيانا يتم صرف دواء بديل وعرض البحث لآراء المواطنين في حل هذه المشكلات.

الكلمات الدالة: (نقل التسليم السريع- الدليفرى)- المطاعم- الصيدليات- نظم المعلومات الجغرافية)

أولاً - مقدمة:

تعتبر مطاعم الوجبات السريعة من الظواهر المدنية الحديثة في مدينة الإسماعيلية والتي تعد ضمن الخدمات التي تقدمها المدينة والتي ارتبطت بالزيادة السكانية التي شهدتها المدينة والتي انعكست علي زيادة مساحتها العمرانية، حيث تعد خدمات النقل السريع الدليفري للمطاعم والصيدليات والسوبر ماركت من الخدمات التي تلاقي ترحيب وقبال كبير من قبل المواطنين داخل مدينة الإسماعيلية، وذلك لأنها توفر الوقت والجهد للمواطنين بجانب أنها توفر فرص عمل للشباب، وهناك تنافس كبير بين المطاعم والصيدليات في تقديم الخدمة للسكان، وتقدم الخدمة بالمطاعم والصيدليات الكبرى حيث تتوافر لديها الأيدي العاملة المدربة ووسيلة النقل، الإسماعيلية إحدى مدن قناة السويس وهي عاصمة محافظة الإسماعيلية ويبلغ تعداد سكان المدينة وضواحيها حوالي مليون ونصف نسمة، تقع مدينة الإسماعيلية في نحو ست دقائق طولية وست دقائق عرضية .



شكل (١) موقع مدينة الإسماعيلية والحدود الإدارية في عام ٢٠٢٠

أهمية الموضوع وأسباب اختياره:

١. أهمية النقل السريع الدليفي عبر وسائل التواصل الإلكترونية للمطاعم بأنواعها والصيدليات ومحلات السوبر ماركت للسكان في توفير الوقت والجهد والتكلفة والراحة.
٢. أصبحت الحاجة ملحة للنقل السريع الدليفي لدى السكان وخاصة كبار السن لوسائل التواصل الإلكترونية، المطاعم والصيدليات ومحلات السوبر ماركت.
٣. وضع بعض التوصيات لحل المشكلات التي تواجه النقل السريع الدليفي للمطاعم والصيدليات ومحلات السوبر ماركت ووسائل التواصل الإلكترونية بمدينة الاسماعلية.
٤. توفير فرص عمل للشباب من خلال هذه الخدمة النقلية المهمة .

الدراسات السابقة :

١. دراسة مؤسسة GDS خدمات التسليم الجغرافي (٢) Geographic delivery service: وهي شركة مقرها مدينة لويس فيل بولاية كنتاكي بالولايات المتحدة الأمريكية، ولها خبرة تمتد لأكثر من ٢٠ عاما في مساعدة سلاسل من المحلات التي لها آلاف الفروع حول العالم وبخاصة الولايات المتحدة الأمريكية وعلى رأسها المطاعم، وذلك في تحليل وتحديد الخصائص والجمال الجغرافي لأعمالها. وتشمل خدماتها: تخطيط منطقة التسليم الخاصة بسلسلة المطاعم، وإنشاء خرائط، وقوائم بيانات للعملاء وللمنتجات مما يوفر لهذه السلاسل وفروعها الأدوات التي يحتاجونها لنجاح تسويق السلع والمنتجات مما يقتصد في تقليل تكاليف العمالة وتقديم خدمة توصيل ممتازة.
- وبالنسبة لتخطيط منطقة التسليم Delivery area وهي منطقة الخدمة أو نطاق النفوذ فيتم تحديدها من خلال التحليل السكاني ودراسة خصائص الأسر المستفيدة في المنطقة وتوزيعها الجغرافي لتحديد وقت التسليم الأمثل الذي يحافظ على جودة الطعام مما يساعد في تعيين الموقع المناسب لمنفذ تقديم الخدمة "فرع سلسلة المطاعم".
- أما بالنسبة للخرائط وكتب الخرائط Guide books المستخدمة في خدمة التوصيل Delivery service، فتشمل نقاط البيع للمطاعم وهي خرائط رقمية وورقية لمنطقة التسليم

٢- <https://www.geographicdelivery.com/gds/index.php> مؤسسة GDS لخدمات التسليم الجغرافي، لويس فيل، ولاية كنتاكي، الولايات المتحدة الأمريكية

الخاصة بالمطعم التي تسهم في زيادة الإنتاجية وخدمة العملاء وتقليل وقت التسليم والشكاوى والأخطاء والحوادث وتتكامل مع نظام منافذ البيع Point of sale software POS الخاص بسلسلة المطاعم. كما تتسم هذه الخرائط بأفضل معلومات عن الشوارع والبلوكات السكنية والمعالم التي تُمكن من العثور على المنفذ والعميل بمنطقة التسليم أو منطقة النفوذ أو نطاق الخدمة.

وفيما يتعلق ببيانات الشارع أو نظام السياج الجغرافي Geo-fence فنستخدمه المؤسسة لتوفير معلومات قياسية إلى المطعم أو المتجر لتحديد ما إذا كان العملاء داخل منطقة التسليم الخاصة به وهي تُستخدم من قبل المطعم أو المتجر للتوجيه الصحيح للقائم بعملية التسليم بعد التحقق من صحة اسم الشارع وتعيين العميل وحفظ بيانات العميل وتقييم رسوم التوصيل والتسليمات الجماعية في المناطق التي تُحدد في السياج الجغرافي، فالسياج الجغرافي هو تقسيم فرعي لمنطقة التسليم الأكبر.

وعن قاعدة بيانات المستهلك والأعمال Consumer & business data base فتشمل المعلومات الخاصة بالعملاء واسمائهم الصحيحة وعناوينهم وهواتفهم الصحيحة التي تحملها المطاعم على أنظمة البيع الخاصة بها. وهو يحتوي على قوائم تتضمن ما يُعرف بملف الزبون Customer Profile لغرض التعرف بسهولة على سمات العملاء المحتملين بشكل أفضل لزيادة معدلات الاستجابة والمبيعات. ويشمل الاسم الأول واسم العائلة والعنوان والرمز البريدي. ومن خلاله يتم مطابقة قائمة العملاء مع ملف المستهلك الرئيسي على مستوى الدولة والذي يتضمن تركيب السكان وبيانات المشتري وبيانات الفائدة وبيانات نمط الحياة والمستوى المعيشي.

٢. دراسة Tofik Aprilliyanto وآخرون، ٢٠١٥: (٣) بعنوان: A Geographical Information System of a Web-Based Food Delivery Services، وتناولت خدمات توصيل الطعام في إندونيسيا، مثل مطاعم كنتاكي فرايد تشيكن وماكدونالد وغيرها. والتي مازالت تستخدم الهاتف لخدمة العملاء آنذاك، وذلك

١. Tofik Aprilliyanto, Muhammad Dzulfikar Fauzi and Muhammad Taufiq Nuruzzaman: A Geographical Information System of a Web-Based Food Delivery Services, International Journal on Informatics for Development, Vol. ٤, No. ٢, ٢٠١٥, Pp. ١٢-١٧.

بالطلب عن طريق الهاتف والذي عدّه الباحثون أقل فاعلية حيث لا يمكن للعملاء رؤية عرض القوائم المتاحة بالأسعار والتفاصيل الأخرى. وبالنسبة للموظفين فإن الطلب عبر الهاتف أقل فاعلية أيضًا نظرًا لأنه يتعين عليهم كتابة القوائم والأسعار والعناوين يدويًا، بينما يحتاج في الوقت الحاضر إلى التشغيل الآلي وتصبح السرعة عاملاً مهمًا للغاية. فيقترح البحث استخدام نظام تقني عبر شبكة المحمول ونظم المعلومات الجغرافية (GIS)، مما يُمكن للعملاء الطلب من أي مكان، وستكون صفحات الطلب أكثر تفاعلية. ومن ثم لا يحتاج الموظفون إلى تسجيل ترتيب البيانات يدويًا ويكون التوصيل أسهل نظرًا لتصور موقع العملاء وتتبع التوصيل من خلال مفهوم خادم العميل حيث يتم استخدام موقع الخادم من قبل المطاعم، ويستخدم العملاء مواقع الويب للجوال كعميل. كما يحتوي خادم الويب على ميزة ترتيب الإخطار، وإدارة المسؤول، وإدارة القوائم، وإدارة الطلبات، وإدارة الاقتراحات وإدارة المطعم والتقارير المالية. يحتوي موقع الويب الخاص بالعميل على ميزة طلب الطعام وتحديد الموقع الجغرافي للإرسال و ميزة تقديم الاقتراحات للمطعم.

٣. دراسة Primoz Kovacic، ٢٠١٤، (٤) بعنوان: Geography of Service Delivery، وربط فيها بين تباين مستوى الخدمات الأساسية في المناطق الجغرافية لمدينة نيروبي عاصمة كينيا بمستوي الخدمات العامة وتباين مستويات الدخل ومعدل وتوزيع الإنفاق، وكذا خدمات توصيل السلع.

دراسة Laura Wood، ٢٠٢٠، (٥) وعنوانها: Global Online On-Demand Food Delivery Services Market ٢٠١٩-٢٠٢٣ وتناول فيها تحليل سوق خدمات توصيل الطعام وسائل التواصل الإلكترونية عند

٢. Primoz Kovacic: Geography of Service Delivery, Spatial Collective, Slovenia, Dec. ٢٠١٤.

٣. Laura Wood: Global Online On-Demand Food Delivery Services Market ٢٠١٩-٢٠٢٣. Research and Markets online magazine, Business Wire, Ireland, Dublin, April ٢٠٢٠.

الطلب وخاصة مبيعات خدمات توصيل الطعام التي تركز على الطلب وخدمات توصيل الطعام المتأثرة بمجموعة من الخدمات اللوجستية وذلك في عدة أماكن.

٤ - دراسة محمد طاهر نصير ومحمد عبد السلام الصوص (٦): قياس مدى رضى المستهلك عن مطاعم الوجبات السريعة "دراسة ميدانية- تحليلية-منطقة أمانة عمان الكبرى واهتمت بتحديد أهم العوامل المحفزة لاستخدام الإنترنت لدى المستهلك في عملية التسوق".

٥- دراسة أحمد فواز ملكاوى ومنصور ناصر الرجى (٢٠١٣) (٧): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية في مطاعم الوجبات السريعة - الأردن، وهدفت الدراسة إلى تحديد إثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة بالتطبيق على مطاعم الوجبات السريعة في الأردن.

٦- دراسة كامليا محمد فوزى إبراهيم: (٢٠١١) (٨): جودة الخدمة وولاء العملاء بالتطبيق على سلاسل المطاعم للوجبات السريعة (دراسة مقارنة) تناولت تحديد درجة رضا العملاء عن بعض عناصر الخدمة في مطاعم الوجبات السريعة والمشكلات التي تواجههم وجهود حلها لكسب رضا العملاء.

أهداف الدراسة:

- ١- يتناول هذا البحث دراسة تحليلية للنقل السريع الدليفري في مدينة الإسماعيلية وذلك لتحقيق عدة أهداف من أهمها ما يلي:
- ٢- دراسة وتحليل منظومة النقل السريع الدليفري وسائل التواصل الإلكترونية والهاتف الأرضي في مدينة الإسماعيلية ومن ثم تحديد خصائصها.

٦ - محمد طاهر نصير ومحمد عبد السلام الصوص، قياس مدى رضى المستهلك عن مطاعم الوجبات السريعة "دراسة ميدانية- تحليلية-منطقة أمانة عمان الكبرى، مجلة البحوث الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الادارية - مركز البحوث والاستشارات والتطوير، المجلد ٢٤، العدد ١، ٢٠٠٦.

٧ - أحمد فواز ملكاوى ومنصور ناصر الرجى، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية في مطاعم الوجبات السريعة - الأردن، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة عدن، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، العدد ١٢، ديسمبر، ٢٠١٣.

٨ - كامليا محمد فوزى إبراهيم، جودة الخدمة وولاء العملاء بالتطبيق على سلاسل المطاعم للوجبات السريعة (دراسة مقارنة)، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد الثامن - عدد خاص - الجزء الثاني - جامعة قناة السويس، كلية السياحة والفنادق، ديسمبر ٢٠١١.

- ٣- تحليل خصائص شبكة الشوارع بالمدينة ومن ثم تحديد مدى كفاءتها لحركة النقل داخل المدينة.
- ٤- تحديد وسائل النقل المستخدمة في النقل السريع وتحليل حركتها وانتشارها داخل المدينة، ومن ثم تحديد أهم المناطق المخدومة وغير المخدومة.
- ٥- تحليل تكلفة الرحلات بوسائل النقل التشاركي والعوامل المؤثرة فيها.
- ٦- قياس وتحليل المنافسة بين وسائل النقل الذكي ووسائل التواصل الإلكترونية بالتطبيق مع الوسائل الأخرى مثل الهاتف الأرضي.
- ٧- تحديد أهم المشكلات التي تواجه منظومة النقل السريع الدليفي ووسائل التواصل الإلكترونية والتليفون الأرضي في المدينة حتى يمكن تلافيها واقترح أنسب الحلول لها مستقبلاً بمدينة الإسماعيلية.

محاور الدراسة:

١. تطور خدمة نقل التسليم السريع الدليفي عبر وسائل التواصل الإلكترونية بالمطاعم والصيدليات ومحلات السوبر ماركت .
٢. التعرف على التوزيع الجغرافي لخدمات النقل السريع ووسائل التواصل الإلكترونية للمطاعم المختلفة والصيدليات ومحلات السوبر ماركت بمدينة الإسماعيلية.
٣. التعرف على المناطق التي بها نقص لخدمات النقل السريع الدليفي للمطاعم والصيدليات بمدينة الإسماعيلية.
٤. دراسة آراء المواطنين عن خدمات النقل السريع الدليفي للمطاعم والصيدليات بمدينة الإسماعيلية.
٥. عرض لأهم المشكلات التي تعاني منها خدمات النقل الدليفي للمطاعم والصيدليات بمدينة الإسماعيلية.
٦. وضع مقترحات لحل المشكلات التي تعاني منها خدمات النقل الدليفي للمطاعم والصيدليات بمدينة الإسماعيلية.

مناهج وأساليب الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المناهج التالية:

- ١ . المنهج الموضوعي: والذي تم من خلاله دراسة موضوع خدمات النقل السريع للمطاعم والصيدليات ومحلات السوبر ماركت بمدينة الإسماعيلية.
- ٢ . المنهج الإقليمي: والذي تم من خلاله دراسة موضوع التقييم الاقتصادي لخدمات النقل الدليفري للمطاعم والصيدليات بمدينة الإسماعيلية، في إطار إقليمي وهو مدينة الإسماعيلية.
- ٣ . المنهج الاستقرائي: الذى يعتمد على استقراء الظاهرة من الميدان وجمع البيانات عنها والتأكد منها من خلال المقابلات الشخصية واستمارات الاستبيان.
- ٤ . المنهج الوصفى التحليلي: والذي تم من خلاله دراسة وتحليل خدمات النقل السريع الدليفري للمطاعم والصيدليات ومحلات السوبر ماركت بمدينة الإسماعيلية ودراسة مميزاته والمشاكل التي تواجهه وجهود حلها.

- كما استخدمت الدراسة الأسلوب الكمي والكارتوجرافي في معالجة البيانات والرسوم البيانية واستخدام برنامج ARC G.I.S في رسم الخرائط . كما اعتمدت الدراسة بشكل رئيسي على الدراسة الميدانية التي استمرت لمدة سنة كاملة من يناير إلى ديسمبر ٢٠٢٠م وساعد الباحث على إتمام هذه الدراسة الإقامة الدائمة بمنطقة الدراسة فهي منطقة عمل الباحث (جامعة قناة السويس بمدينة الإسماعيلية). وقد تم تطبيق ١٦٥٠ استمارة استبيان منها ١٦٠٠ استمارة صحيحة بنسبة ٩٧% و تم استبعاد ٥٠ استمارة بنسبة ٣% من مجملها نظراً لوجود إجابات خاطئة بها من قبل المفحوصين.

أولاً: التعرف على منظومة نقل التسليم السريع الدليفري.

يعد مفهوم التسوق الإلكتروني من أحدث الوسائل لتوزيع السلع والخدمات، وقد استطاعت العديد من الدول الكبرى أن تتجه للتسوق وسائل التواصل الإلكترونية توفيراً للوقت والجهد والمال سعت الكثير من المنظمات إلى توفير خدمة التسوق وسائل التواصل الإلكترونية لعملائها خدمة لهم وتوفير الوقت والجهد، وقد بدأ التسوق الإلكتروني في الدخول إلى عالم التسويق في الثمانينات عندما بدأ

دخول مفهوم جديد بالتسويق وهو (التسويق عن بعد) أو التسويق غير التقليدي وهو ما يمكن أن يطلق عليه التسوق بطرق لم تكن معروفة قبل هذا التاريخ (٩)

المقصود بكلمة دليفري: ظهرت في الأونة الأخيرة كلمة دليفري بشكل واسع وكبير، وهي عبارة عن الخدمة التي تقدمها المحلات التجارية، وتعمل على توصيل الطلبات إلى باب المنزل، أو المكان الذي يجده العميل، دون الحاجة للمجيء إلى مكان المتجر الفعلي، وكانت هذه الخدمة في بداية ظهورها تقتصر على المطاعم فقط، أما في الوقت الحالي وخاصة بعد انتشار التجارة الإلكترونية بشكل واسع، اتجه العديد من المستثمرين إلى افتتاح هذا النوع من الشركات، وعادت هذه المشروعات على المجتمع بالفائدة على عدة نواحي خاصة وأنها كانت باب عمل جديد لتقليل البطالة بين فئة الشباب، وفي ظل أزمة كورونا التي شهدها العالم مؤخرًا ازدهر هذا المجال بصورة ملحوظة، ففي وقت من الأوقات كان المجال الوحيد المصرح له بالعمل ضمن إجراءات سلامة معين، واتجهت العديد من المحلات التجارية الواقعية إلى إدراج الخدمة.

إنشاء مشروع دليفري: يعتبر مشروع الدليفري في الوقت الحالي أحد أكثر المشروعات الناجحة، والتي تعود على صاحبها بالربح الكبير، ولا يحتاج إلى رأس مال كبير، أو عمالة كثيرة، ويمكن افتتاح المشروع دون الحاجة لوجود مقر، ويمكن تأجير مكان صغير للاجتماعات، حيث أن الشركة لا تحتاج إلى مكاتب كثيرة، للبدء بالمشروع لا بد من دراسة مجموعة أمور، ومنها:

١. وضع خطة المشروع: قبل البدء في العمل بالمشروع لابد من البدء في وضع خطة طويلة الأمد تبين عدد الأيدي العاملة التي يحتاجها المشروع في البداية، والخطط التسويقية، وخطط الأسعار والاشتراكات، في الخطوة الأولى لابد من عمل حملة دعائية كبيرة وخاصة على مواقع التواصل الاجتماعي يتم الإعلان فيها عن افتتاح الشركة، كما يمكن الاستعانة في الإعلانات الورقية التي يتم توزيعها، ويمكن زيارة أصحاب المحلات التجارية، أو المشروعات المنزلية التي تحتاج هذه الخدمة والاتفاق معهم بأسعار منافسة كبدائية.

٩ - محمد طاهر نصير ومحمد عبد السلام الصوص، قياس مدى رضی المستهلك عن مطاعم الوجبات السريعة " دراسة ميدانية- تحليلية-منطقة أمانة عمان الكبرى، مجلة البحوث الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية - مركز البحوث والاستشارات والتطوير، المجلد ٢٤، العدد ١، ٢٠٠٦، ص ٤٩-٥٠.

٢. الحصول على العمالة: بعد وضع الخطة الأولية للمشروع وبداية الإعلان عن الافتتاح، وبالتزامن مع إعلانات الافتتاح لابد من إعلانات البحث عن الأيدي العاملة، كالسائقين والإداريين في حال الحاجة لهم، وفي البداية عادةً يجب أن يكون المتقدمين للعمل يملكون السيارات الخاصة للعمل بها، لحين تطوير العمل وتوفير السيارات الخاصة بالشركة.

٣. السعي الدائم للتطوير: لابد من صاحب المشروع السعي الدائم نحو التطور ومواكبة العصر، ويجري ذلك من خلال تقديم خدمات توصيل جديدة، وعدم اقتصر العمل على المنتجات التي يتم طلبها من المواقع الإلكترونية، أو المحلات التجارية، من الممكن التوجه نحو افتتاح خط دليفري خاص في محلات السوبر ماركت وتلبية حاجات المنزل دون الحاجة لربة البيت للخروج.

- ميزات افتتاح مشروع دليفري: رأس مال قليل جداً.
- خلو المشروع من المخاطر، وإن وجدت فهي قليلة.
- يتمتع المشروع بالاستمرارية، والعمل فيه متزايد، ويمكن زيادة الربح من خلاله.
- الجهد الذي يتطلبه المشروع قليل مقارنة مع المشروعات الأخرى، فأنت مسؤول على استمرارية المشروع فقط.

يرتبط النقل السريع الدليفري باعتباره اتجاهًا حديثًا للنقل داخل المدن بمجموعة من العناصر؛ التي تسهم في إتمام عملية النقل به؛ ومن أهم هذه العناصر: التطبيقات الإلكترونية للهواتف الذكية، شبكات الاتصال بالإنترنت، شركاء النقل (الكابتن)، الخصائص السكانية لمستخدمي الخدمة، بالإضافة إلى شبكة النقل.

تعد التطبيقات الإلكترونية للهواتف الذكية هي العنصر الرئيسي لقيام فكرة النقل السريع؛ حيث تعد مقومًا رئيسًا للنقل؛ وهي تعد بمثابة حلقة الربط والاتصال بين العناصر الرئيسية لمنظومة النقل التشاركي والمتمثلة في: السائق (الكابتن)، المستهلك، الشركة (اطلب)؛ ويوجد نوعان من تطبيقات الهواتف الذكية لكل شركة أحدهما للكابتن أو السائق والآخر للمستهلك متلقى الخدمة.

مع تزايد حدة المنافسة مع التغيرات السريعة والمستمرة في مجال تقييم الخدمات مع ظهور التكتلات الاقتصادية والدولية وما منحتة من مزايا تفضيلية لمنتجاتها، والانفتاح الدولي على المستوى التجاري والاستثماري ظهرت الكيانات الاقتصادية في مجال خدمة الطعام متمثلة في مطاعم السلاسل المصرية

والعالمية والتي انتشرت فروعها في الكثير من أنحاء العالم، والتي استطاعت تحقيق التميز في الخدمة والأداء وتحقيق عوائد اقتصادية ضخمة (١٠).

من المعروف جيداً في مجال الأنشطة التجارية الخاصة بالمطاعم أن أحد أهم الأساسيات اللازمة لنجاح تجربة العميل واكتساب ثقته وتقديره للخدمة المقدمة له هو العمل الدائم على توفير كل سبل الراحة له وتلبية احتياجاته بمجرد طلبه الحصول على الخدمة وقد كانت الطرق التقليدية المتبعة في اغلب المطاعم تعمل على تحقيق ذلك الهدف عن طريق التعامل بطريقة مميزة وودية مع العميل، والاستجابة الفورية لطلبات العملاء والسرعة في إحضار طلبات الطعام وعرضها بطريقة مميزة وذلك بهدف الحصول على رضا العملاء عن الخدمة وزيادة معدلات جذب عملاء جدد.

ولكن في الوقت الحاضر، أصبح العملاء خاصة في المطاعم الحديثة يرغبون في الحصول على أقصى قدر من الراحة والرفاهية عند طلبهم الحصول على الخدمة ولم تعد هذه الطرق الشائعة والتقليدية كافية لإرضائهم وكسب ثقتهم. ولهذا السبب ظهر الكثير من خدمات توصيل الطعام الحديثة والمتنوعة مثل تطبيق الطعام الجديد أو برايتس، والذي يجعل الحصول على طعام رائع من المطاعم المفضلة محلياً أمراً سهلاً كطلب توصيلك لأحد الأماكن حيث؛ ويوجد عدد كبير من العملاء من مختلف الجنسيات المسجلين في تطبيقاتهم.

في الأونة الأخيرة، نلاحظ أن معدلات الإقبال على تناول الطعام بداخل المطعم قد انخفضت بشكل ملحوظ حتى أن بعض المطاعم أصبحت فارغة تماماً بينما نجد في المقابل هناك تزايد في معدل الانتشار المرتبط بالوجبات السريعة، وهناك العديد من الحالات التي ارتفعت فيها نسبة الإقبال على شراء الوجبات السريعة بحوالي ٥٠٪ من معدل الشراء الكلي، وفي حالة مطاعم البيتزا، نجد أن النسبة فيها قد تصل إلى حوالي ١٠٠٪.

مع دراسة الاحتياجات والمتطلبات المستقبلية في سوق العمل في مجال الأنشطة التجارية الخاصة بالمطاعم سندرك أهمية استخدام التطبيقات الجديدة والمستحدثة في خدمات جدول (٢)

١٠ - كاملية محمد فوزى إبراهيم ، جودة الخدمة وولاء العملاء بالتطبيق على سلاسل المطاعم للوجبات السريعة (دراسة مقارنة)، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة ، المجلد الثامن - عدد خاص - الجزء الثاني - جامعة قناة السويس ، كلية السياحة والفنادق ، ديسمبر ٢٠١١ ، ص ٩٧ .

توصيل الطعام إلى المنازل والاعتماد عليها بشكل أكبر لتحقيق أعلى معدل من المبيعات حيث أثبتت التقارير أنه من المتوقع أن يستمر ارتفاع معدل الطلبات على الوجبات السريعة بمقدار أعلى من ١٠٪ خلال السنوات الخمس المقبلة على الأقل. لذلك فمن المؤكد أن معظم المطاعم وخاصة تلك التي لم تعتمد من قبل على ذلك النوع من الخدمات سيكون هدفها الرئيسي هو تطوير خدمات التوصيل الخاصة بالمنازل لديها بأقصى قدر ممكن.

- أهمية تكنولوجيا المعلومات لخدمة النقل السريع الدليفري للمطاعم والصيدليات ومحلات السوبر ماركت:

تتبع أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال ما تقدمه للأفراد والمنظمات والمجتمع من دعم يساعد الجميع من الوصول إلى تحقيق أهدافه، كونها توفر الوسائل والأدوات والتقنيات المساعدة في هذا المجال، وكذلك تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال تطبيقاتها التي تسهم في تعزيز عناصر الميزة التنافسية للمنظمات إذ تتوسع الأعمال، وتنخفض التكاليف، وتحقق وفورات كبيرة في الجهد والوقت والمرونة العالية لتحديث وتطوير الأداء وتحقيق عوائد وموارد جديدة للمنظمة، وتحسين سرعة الاستجابة للزبائن، والتحسين المستمر للجودة وتكوين القاعدة التقنية لبناء نظم إدارة المعرفة في المنظمة (١١)

أهم تطبيقات الدليفري في بعض الدول:

- **تطبيق أرامكس :** هي واحدة من الشركات العالمية، والمتخصصة في توصيل الطلبات عالميًا ومحليًا، وتتمتع الشركة بمصداقية كبيرة، وتوفر للمستخدم والمتعامل معها خاصية تتبع حركات الشحنات، ومعرفة كافة التفاصيل المتعلقة بها، وهي من الشركات التي توفر للعميل نسبة أمان عالية، تحفزه على التعامل المستمر معها، وأطلق تطبيق خاص بالهواتف الذكية يتيح عملية التتبع، وعملية الشحن بسهولة أكثر.

^{١١} - غسان اللامي ، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ٢٠١٠.

- **تطبيق طلبات Otlob (١):** يعتبر تطبيق طلبات من أهم تطبيقات التوصيل في الشرق الأوسط، وهي من الشركات المختصة بشكل أكبر في مجال المطاعم، وتتميز بالعروض التي تقدمها على التطبيق الأمر الذي يشجع العميل التعامل معها.
 - **تطبيق كريم بوكس:** يتبع تطبيق كريم بوكس إلى شركة كريم المتخصصة في المواصلات العامة، وهو خط جديد افتتحه الشركة، والذي يمكنك من نقل كافة السلع والمنتجات من مكان إلى آخر بأسعار معقولة ومناسبة، الأمر الذي يوفر الوقت والجهد على الناس، ويمكنك التطبيق من تتبع خط سير السائق.
 - **تطبيق السائق (الكابتن):** هو تطبيق إلكتروني خاص بشركة (اطلب يتم تحميله على الهواتف الذكية للكباتن ويعد عامل الربط بين السائق والمطعم أو الصيدلية أو محل السوبر ماركت والمستهلك في إجراء الطلبات ويتم من خلاله تنفيذ الرحلة طبقاً لأقرب مسار، وكذلك تقدير المسافة والتكلفة وكل ما يخص المعاملات المالية بين الكابتن والمطعم أو الصيدلية أو محل السوبر ماركت التي يعمل بها، كما أنه يمد الكابتن بكافة البيانات الخاصة بالعميل مثل: الاسم ورقم الجوال والموقع المتواجد فيه.....الخ؛ وذلك حتى يتمكن من الالتقاء به لتنفيذ الرحلة.
- العوامل المؤثرة في مشروع الدليفري:**

١. التكاليف: الأخذ بعين الاعتبار التكاليف التي يتم إضافتها على السعر الأصلي للمنتج، وأن لا تكون القيمة مرتفعة حتى يستمر التعامل مع الشركة.
٢. جودة الخدمة: يجب الحرص على تقديم الخدمة بأعلى درجات الكفاءة، والتزام في مواعيد التسليم، واللباقة في التعامل.
٣. خدمة العملاء: توفير خدمة العملاء، وخدمة ما بعد التوصيل، وتتبع الشكاوى في حال حدوثها، والوقوف على رضا العميل بالدرجة الأولى.

أثر وباء كورونا العالمي على خدمة الدليفري :

مع ظهور الوباء العالمي لفيروس كورونا، أخذت المنصات الإلكترونية لتوصيل الطعام تستعد لمواجهة نصيبها من التحديات. وقد تأثر الطلب على خدمات الطلب وسائل التواصل الإلكترونية بشكل مباشر بقاء الناس للعمل من المنزل ويظهون طعامهم بأنفسهم مما ساعد على زيادة الاعتماد على خدمات الدليفري.

لأزمة «كورونا»، فبالرغم من الآثار السلبية التي يعاني منها الاقتصاد جراء تلك الأزمة إلا أن شركات التجارة الإلكترونية خرجت بأكثر استفادة ممكنة وهي تغيير سلوك الجمهور واتجاهه إلى التكنولوجيا لشراء متطلباته، فمع حظر التجول لم تكن هناك أي وسيلة للشراء سوي عبر المنافذ الإلكترونية وهذا سيزيد فرص النجاح في المستقبل، حيث أن معظم المجالات التي تعتمد على التعاملات الإلكترونية لم تتأثر بشكل كبير من الأزمة. (١٢)

نتيجة لانتشار فيروس كورونا وتعذر الذهاب إلى المطاعم يلجأ العديد من السكان إلى الاعتماد على خدمات الدليفري لنقل الطعام، فأصبح طلب الطعام عبر وسائل التواصل الإلكترونية، خلال السنوات القليلة الماضية، من الممارسات اليومية التي يقوم بها الناس في جميع أنحاء العالم. مما مهّد الطريق لظهور المنصات الإلكترونية لطلب الطعام وتوصيله مما أدى إلى زيادة ساعات العمل والوقت المستغرق على قطاع طلب الطعام عبر وسائل التواصل الإلكترونية في مصر والانتقال إلى مكان العمل ومنه، إلى جانب زيادة انتشار الهواتف الذكية.

وتتجلى هذه الأنماط السلوكية نفسها في مصر حيث يتزايد يوماً بعد يوم عدد المصريين الذين يطلبون وجباتهم الغذائية الجاهزة من المطاعم بدلاً من طهيها في المنزل. يشير موقع "ستاتستا" للإحصاءات إلى أن قطاع طلب الطعام وسائل التواصل الإلكترونية في مصر تبلغ قيمته ٧٤ مليون دولار، ومن المتوقع أن تصل قيمته إلى ١٣١ مليون دولار بحلول عام ٢٠٢٤. ويُعتقد أن القيمة الإجمالية لسوق توصيل الطعام أكبر من ذلك، لأن كثيراً من المطاعم في مصر قد عرضت عن المنصات الإلكترونية وتقوم بتوصيل الوجبات مباشرةً إلى عملائها الذين يتصلون بها هاتفياً بدلاً من استخدام تطبيق إلكتروني.

وتشير بيانات من شركة "المنيزوز" إلى أن نسبة طلبات الطعام التي تُقدّم عبر وسائل التواصل الإلكترونية تقل عن ٥٪ من إجمالي الطلبات، مما يعني أن ٩٥٪ من جميع طلبات الوجبات الجاهزة لا تزال تُقدّم عبر الهاتف.

تعد خدمات التوصيل المنزلي التابعة للمطاعم في مصر من الخدمات الأساسية التي يستعين بها الأفراد والعائلات لتوفير احتياجاتهم من الوجبات الجاهزة، في الكثير من الأحياء المصرية، في وقت تنتعش أيضًا خدمات التسويق الرقمي للوجبات والأطعمة حسب الطلب، التي تتيح وجبات تشبه تلك المعدة في المنزل، يلتزم العاملون بإرشادات السلامة للوقاية من عدوى كورونا حرصًا على أنفسهم، وعلى المستهلك أيضًا، لذلك يحرصون على ارتداء الكمامة الواقية والقفاز ومسح اليدين باستمرار بمحلول الكحول الطبي.

تبين من خلال الدراسة الميدانية أن خدمة التوصيل المنزلي مستمرة، فنجد عدم توقفهم عن شراء الطعام الجاهز من الخارج خصوصًا خلال فترة دوامهم في العمل حيث لا يوجد بديل غير ذلك، مع تنفيذ إجراءات احترازية والحرص على اختيار مطاعم تطبق الجودة في إعداد الطعام، من الخارج والاعتماد على الطعام المطهو جيدًا بالمنزل.

ثالثًا منظومة نقل التسليم السريع (الدليفي) في مدينة الإسماعيلية :

يرتبط النقل السريع الدليفي باعتباره اتجاهًا حديثًا للنقل داخل المدن بمجموعة من العناصر؛ التي تساهم في إتمام عملية النقل به؛ ومن أهم هذه العناصر:

التطبيقات الإلكترونية للهواتف الذكية، شبكات الاتصال بالإنترنت، شركاء النقل (الكابتن)، الخصائص السكانية لمستخدمي الخدمة، بالإضافة إلى شبكة النقل، تعد التطبيقات الإلكترونية للهواتف الذكية هي العنصر الرئيسي لقيام فكرة النقل التشاركي، حيث تعد مقومًا رئيسًا للنقل، وهي تعد بمثابة حلقة الربط والاتصال بين العناصر الرئيسية لمنظومة النقل التشاركي والمتمثلة في السائق (الكابتن)، الراكب، والشركة (أو بر، كريم)، ويوجد نوعان من تطبيقات الهواتف الذكية لكل شركة أحدهما للكابتن والسائق والآخر للراكب، وفيما يلي أهم خصائص هذه التطبيقات :

أ - تطبيق السائق الكابتن: بالمطاعم والصيدليات ومحلات السوبر ماركت:

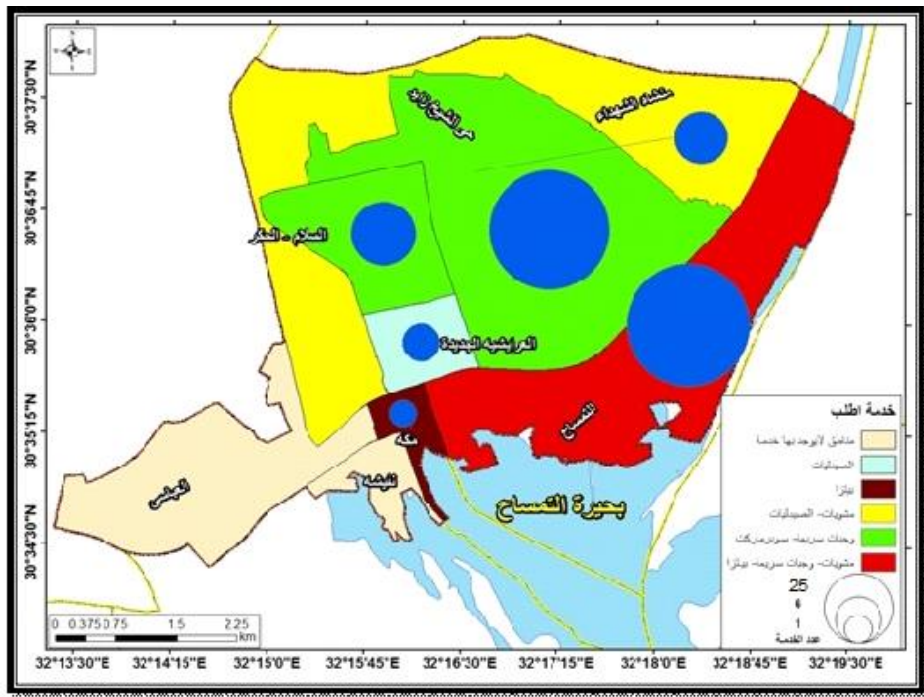
يوضح الجدول (١) الشكل (٢) المتوسط الشهري لعدد طلبات "اطلب" في النقل السريع الدليفري في مدينة الإسماعيلية عام ٢٠٢٠.

جدول (١) توزيع المتوسط الشهري لعدد طلبات "اطلب" في النقل السريع الدليفري في

شياخات مدينة الإسماعيلية عام ٢٠٢٠

العدد	الحي	الشاخية	اسم المنشأة	عدد طلبات "اطلب" مراكز خدمة اطلب	نوع الخدمة
١	أول	التمساح	مكاني	٣	وجبات سريعة
٢	أول	التمساح	٩ point	٢	وجبات سريعة
	أول	التمساح	المهندس	٢	وجبات سريعة
٣	أول	مكة	بيتزا هت	١	بيتزا
٤	أول	التمساح	فطاطري	٢	بيتزا
٥	أول	التمساح	نعمة	٢	بيتزا
٧	أول	التمساح	كبابي نمره ٦	٢	مشويات
٨	أول	التمساح	ماكدونالز	٣	وجبات سريعة
٩	أول	التمساح	كوك دور	٣	وجبات سريعة
١٠	أول	التمساح	كتناكي	٣	وجبات سريعة
١١	ثاني	السلام- المحر	كتناكي	٣	وجبات سريعة
١٢	ثاني	العرايشة الجديدة	Gawish	٢	الصيدليات
١٣	ثاني	السلام والمحر	زين الشام	٢	وجبات سريعة
١٤	ثاني	السلام- المحر	بيم	١	سوبر ماركت
١٥	ثالث	الشيخ زايد	بيم	١	سوبر ماركت
١٦	ثالث	التملك	ابوعمد الكبابي	٣	مشويات
١٦	ثالث	الشيخ زايد	نص فينو	١	وجبات سريعة
١٧	ثالث	الشيخ زايد	أو ريانو	٢	وجبات سريعة
١٨	ثالث	الشيخ زايد	Litchi	٣	وجبات سريعة
١٩	ثالث	الشيخ زايد	Bava	٣	وجبات سريعة
٢٠	ثالث	الشيخ زايد	Icon ١٠	٢	وجبات سريعة
٢١	ثالث	الشيخ زايد	Hook	٣	وجبات سريعة
٢٢	ثالث	الشيخ زايد	Sixty one	٣	وجبات سريعة
٢٣	ثالث	الشيخ زايد	Well done	٣	وجبات سريعة
٢٤	ثالث	التملك	حي عمرو (اجرخانة)	١	الصيدليات
٢٦	-	-	-	٠	مأكولات بحرية
٢٧	-	-	-	٠	مأكولات شعبية

المصدر/ الدراسة الميدانية والمقابلات الشخصية للباحث خلال الفترة من ٢٠١٩/٣/٢ إلى ٢٠٢٠/١٢/٦



شكل (٢) يوضح المتوسط الشهري لعدد طلبات " اطلب" في النقل السريع الديفري في مدينة الإسماعيلية عام ٢٠٢٠.

وبدراسة الجدول (١) والشكل (٢) يتبين الآتي :-

بلغ إجمالي مراكز خدمة اطلب بمدينة الإسماعيلية ٥٤ مركزًا لخدمة الديفري ويلاحظ تفاوت توزيعها على مستوى أحياء المدينة حيث جاء حي ثالث في مقدمة أحياء الإسماعيلية وسجل ٢٥ مركزًا، ويرجع تفوق حي ثالث إلى حداثة نشأته من ناحية وارتفاع مستوى المعيشة لدى سكانه فضلًا عن تركيز عدد كبير من المؤسسات الحكومية في هذا الحي ولاسيما جامعة قناة السويس، والمستشفى الجامعي، والمراكز الطبية وعدد كبير من المشروعات التي يلزم المترددين على هذه المنشآت الحصول على الوجبات الباهرة، أو الدواء، أو شراء المستلزمات الخاصة بهم في السوبر ماركت التي تنتشر بشكل واضح على الشوارع الرئيسية في هذا الحي. ويلاحظ أن معظم الخدمة المقدمة بالديفري عبارة عن وجبات سريعة، وبيتزا، ومشويات ويتركز معظمها في شياخة التمساح وجاء حي ثان

الإسماعيلية في المرتبة الثانية وسجل نحو ٢١ مركزاً لخدمة اطلب، ومن الملاحظ تنوع الخدمة في هذا الحي ما بين وجبات سريعة والتي نحو ٢٠ مركزاً، وإيضاً توجد مراكز للمأكولات البحرية، والصيدليات، والسوبر ماركت، ويلاحظ وجود عدد من الأحياء الراقية مثل مساكن العاملين بمهنة قناة السويس، فضلاً عن وجود فرع الجامعة القديمة، وبعض المؤسسات الكبرى من شركات المقاولات، والشركات الاستثمارية وبعض المنشآت التابعة للهيئة والكهرباء ... وغيرها . مما ساعد على زيادة الطلب على هذه الخدمة المهمة حالياً بمدينة الإسماعيلية .

أخيراً جاء حي ثان الإسماعيلية حيث وجد ٨ مراكز لهذه الخدمة، وبعد هذه هذه الحي من الأحياء ذات الطابع الشعبي ويتميز سكانه بالعديد بإنخفاض مستوى الدخل مما أدى إلى ارتفاع الطلب على المأكولات الشعبية التي يحصل عليها الفرد في الغالب بنفسه، وهي في الغالب وجبات جاهزة، وصيدليات، وسوبر ماركت، والجدير بالذكر أن هذه الخدمة تنتشر بشكل واضح في شياخة التمساح بحي أول الإسماعيلية، وحي السلام بحي ثان الإسماعيلية حيث التكرات السكانية العالية، وتوافر الخدمات المتنوعة بهذه الشياخات الثلاث

ب - شبكات الاتصال بالإنترنت:

يلزم لتفعيل وتشغيل التطبيقات الإلكترونية للهواتف الذكية في النقل السريع الاتصال بشبكة الإنترنت عبر هواتف شركاء النقل سواء من الكباتن أم الزبون؛ حيث تعد شبكة الإنترنت مقومًا رئيسيًا من مقومات النقل السريع، ويتم الاتصال بها عبر شركات الاتصالات السلكية واللاسلكية التي توفر الخدمة للمستخدمين داخل مدينة الإسماعيلية .

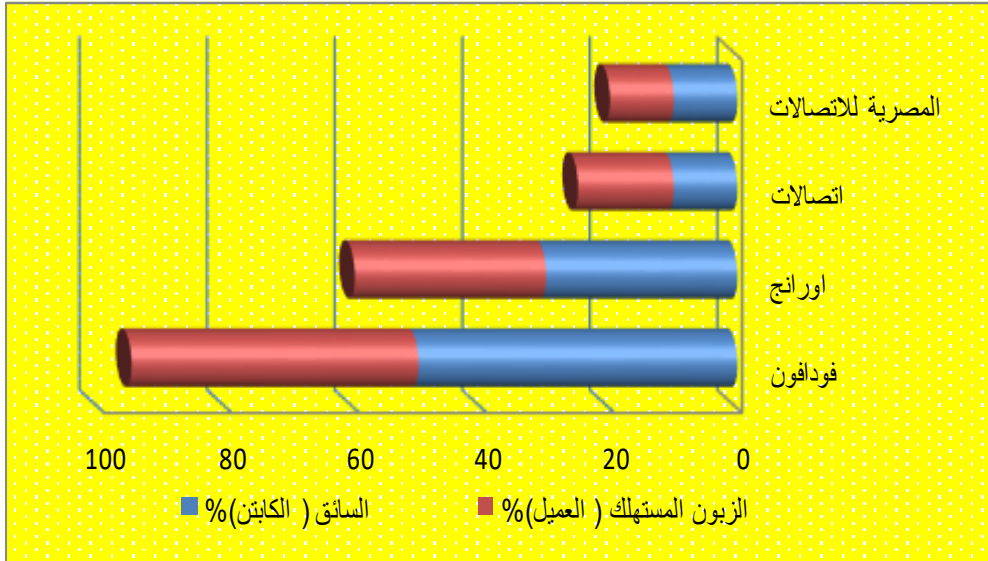
جدول (٢) التوزيع النسبي والعددي لمستخدمي خدمة الاتصال والإنترنت بمدينة الاسماعيلية عام ٢٠٢٠

الجملة	المصرية		اتصالات		أورانج		فودافون		
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	
السائق	١٠٠	١٠٠	١٥	١٠	١٥	٣٠	٣٠	٥٠	٥٠
العميل	١٥٠٠	١٠٠	١٨٠	١٢	١٩٥	٣٠	٤٥٠	٤٥	٦٧٥
الإجمالي	١٦٠٠	١٠٠	١٩٥	١٥	٢١٠	٣٠	٣٨٠	٤٥	٧٢٥

المصدر: من عمل الباحث اعتمادا على بيانات ونتائج استبيان رقم (٢) الوارد في الملحق رقم (١) حل (١) من

البحث . مع الدراسة الميدانية المقابلات الشخصية للباحث مع بعض السائقين والعملاء في الفترة من

٢٠٢٠/٣/٢ : ٢٠٢٠/١٢/٦



المصدر : من عمل الباحث اعتمادا على بيانات الجدول (٢)

شكل (٣) بين التوزيع النسبي لمستخدمي خدمة الاتصال بالإنترنت في النقل السريع

الشكل (٣) متوسط مستخدمي شركات المحمول في النقل السريع

ومن دراسة الجدول (٢) و الشكل (٣) يتبين الآتي :-

بلغ حجم العينة المستوفاة من السادة السائقين والسادة العملاء نحو ١٠٠ سائق، ومن العدد نفسه نوزع على السادة العملاء ١٥٠٠ عميل، وتبين من تحليل إجابات هؤلاء والتي تهدف إلى قياس المتوسط الشهري لمستخدمي خدمة الاتصال بالإنترنت في النقل السريع (الدليفري) تبعاً للشركات المقدمة لهذه الخدمة في مدينة الإسماعيلية في عام ٢٠٢٠ الآتي :-

جاءت شركات فودافون في المقدمة حيث سجلت نحو ٧٢٥ مستخدمًا بنسبة ٤٥٪ من السادة السائقين والعملاء وسجلت ٦٧٥ عميلًا بنسبة ٤٥٪ من الزبائن مستقبلي الخدمة وأيضًا ٥٠ سائقًا، بنسبة ٥٠٪ من الكباتن أو السائقين لأن هذه الشبكة تعد أقدم وأسبق الشبكات التي تقدم خدمة الإنترنت لكفاءة عالية، ويليهما شركة أورانج والتي استخدمها نحو ٣٠ سائقًا، بنسبة ٣٠٪ من مجمل السائقين الذين يقدمون هذه الخدمة السريعة (الدليفري) وأخيرًا تساوت شركتنا للاتصالات، والمصرية للاتصالات وسجلتا ٢٠٪ من جملة السائقين الذين يقدمون هذه الخدمة، ويلاحظ ان شركة أورانج جاءت في الترتيب الثاني من حيث عدد ونسبة المستفيدين (الزبائن) من هذه الخدمة حيث سجلت نحو ٤٥٠ عميلًا، بنسبة ٣٠٪ من مجملهم، ثم جاءت شركتنا للاتصالات والمصرية للاتصالات وسجلتا نحو ٢٥٪ من مجمل العملاء الذين يستخدمون شبكة الإنترنت من أجل الحصول على هذه الخدمة النقلية السريعة ويرجع ذلك إلى حدائتهما من ناحية وتدني مستوى الخدمة من ناحية أخرى لدى هاتين الشركتين في مجال الاتصالات .

جدول (٣) خصائص شركاء النقل (السائقين - الكباتن) العاملين في شركة وفقا للعينة
المبحوثة بمدينة الإسماعيلية عام ٢٠٢٠

المقارنة البيان	الفئة	العدد	%
النوع	ذكور	٩٠	٩٠
	إناث	١٠	١٠
	الجملة	١٠٠	١٠٠
العمر	أقل من ٢٠ عاما	١٠	١٠
	من ٢٠ - ٤٠ عاما	٤٠	٤٠
	من ٤٠ - لأقل من ٦٠	٤٢	٤٢
	٦٠ عاما	٣	٣
	الجملة	١٠٠	١٠٠
التعليم	أقل من متوسط	١٦	١٦
	متوسط	٣٠	٣٠
	فوق متوسط	٤٤	٤٤
	جامعي	١٠	١٠
	الجملة	١٠٠	١٠٠
محل الإقامة	محلي	٧٥	٧٥
	أقل يمي	٢٥	٢٥
	جملة	١٠٠	١٠٠

المصدر : الدراسة الميدانية والمقابلات الشخصية للباحث خلال الفترة من ٢٠١٩/٣/٢ الى ٢٠٢٠/١٢/٦

وبدراسة الجدول (٣) يتضح الآتي :-

يلاحظ تفاوت خصائص شركاء النقل والكباتن العاملين في شركة اطلب وفقا للعينة المبحوثة والبالغة ١٠٠ سائق في مدينة الإسماعيلية في عام ٢٠٢٠ ويمكن ملاحظة هذا التفاوت النسبي في عدة خصائص أهمها :-

التركيب النوعي لشركاء النقل حيث بلغ العاملين الذكور نحو ٩٠٪ من مجمل عينة البحث وبلغت نسبة الكباتن الإناث نحو ١٠٪ وبذلك فإن سيادة الجنس الذكوري في هذه الخدمة أمر طبيعي نظرا لحدود العمل في هذه الخدمة بالنسبة للإناث .

التركيب العمري لشركاء النقل لهذه الخدمة النقلية وفقا للعينة المبحوثة يلاحظ تركيز نسبة كبيرة من السائقين في الفئة العمرية التي تتراوح من ٤٠ لأقل من ٦٠ عامًا وسجلت نحو ٤٢٪، ويلها فئة الشباب من ٢٠ لأقل من ٤٠ سنة وسجلت نحو ٤٠٪ وبذلك فإنها تبين مجموع الفئتين نحو ٨٢٪ من حجم العينة المبحوثة، أما الفئة العمرية أقل من ٢٠ عامًا سجلت نحو ١٥٪ وأخيرًا سجلت الفئة العمرية أكثر من ٦٠ عامًا ٣٪ وجاءت في المرتبة الأخيرة نظرًا لصعوبة العمل بالنسبة للعاملين من كبار السن حيث يفضل أصحاب المشروعات القطاع العمري الشباب بصفة عامة من أجل الحصول على أعلى أداء للعمل لتقديم خدمة جيدة لأماكن العملاء .

التركيب التعليمي لشركاء النقل (الكباتن) العاملين في شركة اطلب وفقا للعينة المبحوثة يلاحظ ارتفاع نسبة العاملين الذين لديهم تعليم فوق متوسط وسجلت هذه الفئة ٤٤٪ من إجمالي العينة المبحوثة ويلها العاملين الذين لديهم تعليم متوسط بنسبة ٣٠٪ وبذلك فإن هاتين الفئتين حققتا نحو ٧٤٪ من إجمالي العينة المبحوثة ثم العاملين الحاصلين على تعليم أقل من متوسط، بنسبة ١٦٪ وأخيرًا ذوي المؤهلات الجامعية بنسبة ١٠٪ وبذلك بلغت هاتين الفئتين نحو ٢٦٪ من إجمالي العينة المبحوثة حيث لا بد من أصحاب المؤهلات العليا للعمل في هذا المجال لاعتبارات اجتماعية من ماهية وامكانية العمل في قطاعات أخرى، ويلاحظ انخفاض نسبة الذين لديهم تعليم أقل من متوسط نظرا لعملهم في قطاعات خدمات معاونة أخرى داخل منشآت الخدمة بمدينة الإسماعيلية حيث لا توجد لديهم خبرة في التعامل مع متلقي هذه الخدمة المهمة التي يحتاج إليها قطاع عريض من سكان المدينة وضواحيها .

بالنسبة للبعد المحلي والأقليمي للعمالمة (الكباتن) في هذه الخدمة بالمدينة فيلاحظ سيادة البعد المحلي للعاملين من أبناء المدينة وسكانها بنسبة ٧٥٪، وبلغ البعد الأقل للعاملين من خارج مدينة الإسماعيلية نحو ٢٥٪ من مجمل العينة المبحوثة وحيث

يفضل أصحاب المشروعات في هذه الخدمة العمالة المحلية تجنباً للرواتب الأعلى وتوفير الوقت والجهد لصالح العمل .

ج - خصائص شبكة الشوارع في مدينة الإسماعيلية:

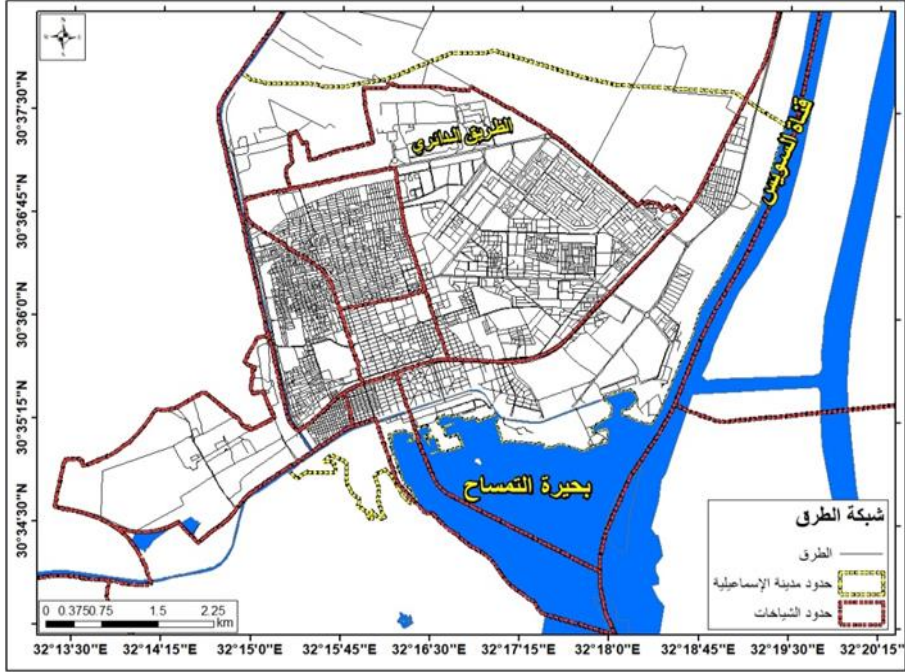
١ - توزيع شبكة الشوارع وتصنيفها بمدينة الإسماعيلية :

يتفاوت توزيع شبكة الطرق و رتبها بمدينة الإسماعيلية و المدير بالذكر أم لشبكة الطرق أثر واضح على توزيع خدمة النقل السريع الدليفي بالمدينة .

جدول رقم (٤) توزيع شبكة الطرق وتصنيفها بمدينة الإسماعيلية عام ٢٠٢٠ .

النسبة %	الطول كم	النوع
١٤,٤٧	٨٦,٩	طريق رئيسي
٠,٣٥	٢,١	طريق ثانوي
٨٤,٩	٥١٣,٩	طريق فرعي / جانبي
٠,١٣	٠,٨	كباري
٠,٠٧	٠,٤	مزلقانات
٠,١٢	٠,٧	أنفاق
	٦٠٤,٨	إجمالي

المصدر : الدراسة الميدانية والمقابلات الشخصية للباحث خلال الفترة من ٢٠١٩/٣/٢ إلى ٢٠٢٠/١٢/٢٦



المصدر/ اعتمادًا على بيانات الجدول (٤) .

شكل رقم (٤) شبكة الشوارع بمدينة الإسماعيلية عام ٢٠٢٠

يتضح من خلال دراسة الجدول (٤) ما يلي:

- أن الطرق الرئيسية بلغت أطوالها ٨٦,٩ كم بنسبة نحو ١٤,٤٪ والطرق الثانوية ٢,١ كم بنسبة ٠,٣٪ والطرق الجانبية ٥١٣,٩ كم بنسبة ٨٤,٩٪ وهي طرق ممهدة ومما سبق يتضح أن الطرق بمدينة الإسماعيلية تصلح وتساعد على تطوير وتوفير ووجود خدمة النقل بالدليفري .

جدول (٥) كثافة الشوارع و أطوالها موزعة أحياء و شياخات مدينة الإسماعيلية

مقارنة بالمساحة و السكان ٢٠٢٠

كثافة الطرق للمساحة كم/كم مربع	كثافة الطرق ١٠٠٠ نسمة /كم	الكثافة السكانية نسمة/كممربع	السكان		المساحة		أطوال الطرق كم	شياخات	أحياء
			%	نسمة	%	كم مربع			
١٣,٥	٠,٠٠٠٥	٢٧٣٣,٩	٥,٥	٢١٣٣٠	١٦,٢	٧,٤	١٠٠,٣	التمساح	حي أول
٣,٩	٠,٠٠١٣	٣١١١,٦	٣,٥	١٣٢٨٧	٩,٦	٤,٣	١٧	العباس	
١٦,٣	٠,٠٠٠٢	١٤١٢٠	٢,٢	٨٣٨٣	١,٣	٠,٦	٩,٨	مكة	
١٠,٣	٠,٠٠٢٩	٣٤٩٦	١١,٢	٤٣٠٠٠	٢٧,١	١٢,٣	١٢٧,١	حي	الإجمالي
١٨,٦	٠,٠٠٠٩	٢٠٧٧,٣	٧,٣	٢٧٩٣٢	٣,٣٠	١,٥	٢٧	العراشية الجديدة	حي الثاني
١٤,٠٧	٠,٠٠٠٤	٣٩٠٨٧,٨	٣٠,٣	١١٦٦٣١	٦	٢,٧	٣٨	السلام - الحكر	
٢,٦٧	٠,٠٠٠٣	٨٧٢٦,٦	٢١,٧	٨٣٤٤٦	١٩,٦	٨,٨	٢٣,٥	منشأة الشهداء	
٦,٨	٠,٠٠٠٣٨	١٧٥٣٩,٢	٥٩,٣	٢٢٨٠٠٩	٢٨,٩	١٣,٠٠	٨٨,٥٥	الإجمالي	الإجمالي
١٧,٠٤	٠,٠٠١١	١٥٥٤٣,٣	١٥	٥٧٥٩٤	٢٢	٩,٩	١٦٨,٧	الشيخ زايد	حي ثالث
١١,٦	٠,٠٠٠٢٣	٤٨٨٣٨	١٠,٢	٣٩٠٧١	١,٨	٠,٨	٩,١٣	التملك	
٢,٣	٠,٠٠٠٩٦	٢٤٠٤	٢	٧٦٩٣	٧,١	١٣,٢	٧,٤	الطرق و	
٠,٩	٠,٠٠٠٥٨	١٥٤٨	٢,٣	٨٩٨٤	١٢,٨	٥,٨	٥,٣	الكباري الحرفيين	
٤,٤٢	٠,٠٠١٦	٥٧٥٣	٢٩,٥	١١٣٣٤٢	٤٤	١٩,٧	١٩٠,٧	الإجمالي	الإجمالي
٢٢,٦	٠,٠٠٠٧٩	٨٥٤١,١	١٠٠	٣٨٤٣٥١	١٠٠	٤٥,٠	٣٠٦,٣	المدينة	جملة

المصدر / ١- أطوال شبكة الشوارع من عمل الباحث اعتمادا على الخريطة الرقمية مقياس ١:٠٠٠٠٠
١ : الصادرة عن هيئة المساحة العامة في عام ٢٠١٨ وبيانات السكان صادرة عن ديوان علم المحافظة
- مركز المعلومات - دعم اتخاذ القرار، بيانات غير منشورة في ٢٠٢٠ والكثافات من حساب الباحث

وبدراسة الجدول (٥) و الشكل يتضح الآتي :

١ - بلغ مجمل أطوال الطرق بمدينة الإسماعيلية ٣٠٦,٣ كم في عام ٢٠٢٠ موزعة على احيائها الثلاثة حيث يأتي حي ثالث الإسماعيلية في المقدمة بمجموع أطوال الطرق نحو ١٩٠,٧ كم، و يلية حي أول الإسماعيلية و سجل ١٢٧,١ كم، و أخيراً حي ثان

الإسماعيلية بمجموع أطوال الطرق و البالغ ٨٨,٥ كم، كما بلغت المساحة الكلية للمدينة في العام ذاتة نحو ٤٥ كم^٢ موزعة بصورة متفاوتة أحيائها و جاء حي ثالث الإسماعيلية في المقدمة في مساحة ١٩,٧ كم^٢، ثم حي ثاني الإسماعيلية و سجل ١٣ كم^٢، و أخيراً حي الأول الإسماعيلية و حقق ١٢١ كم^٢ و بذلك فان النسب المقربة لهذه المساحات ٤٤٪، ٢٨,٩٪، و ٢٧٪ على الترتيب كما تفاوت توزيع السكان على أحياء المدينة، و حققت المدينة حجم سكاني ٣٨٤٣٥١ نسمة في عام ٢٠٢٠، و جاء حي ثاني الإسماعيلية في المقدمة و سجل ٢٢٨٠٠٩ نسمة، بنسبة ٥٩,٣٪ و يليه حي ثالث الإسماعيلية و حقق ١١٣٣٤٢ نسمة، بنسبة ٢٩,٥٪، و أخيراً حي أول الإسماعيلية بنحو ٤٣٠٠٠ نسمة، بنسبة ١١,٢٪

ب - يلاحظ تفاوت الكثافة السكانية على مستوى أحياء المدينة و شياختها، حيث سجلت المدينة كثافة سكانية ٨٥٤١,١ نسمة / كم^٢، و الجدير بالذكر أن كثافة الأحياء متفاوتة، حيث حقق حي ثان الإسماعيلية كثافة سكانية مرتفعة و بلغت ١٧٥٣١,٢ نسمة / أي ضعف الكثافة السكانية العامة بالمدينة ككل، في حيث سجل حي ثالث كثافة سكانية مقدارها ٥٧٥٣ نسمة / كم^٢ و أخيراً حي أول حقق كثافة ٣٤٩٦ نسمة / كم^٢. لانه حي اداري و ليس سكاني في المقام الأول، حيث تتركز فيه المنشآت الحكومية، و المسطحات الخضراء و غيرها

ج - تتفاوت كثافة الطرق مقارنة بين السكان و المسافة بالكم^٢ حيث بلغت كثافة الطرق بالمدينة نحو ٠٠٠٧٩. و كم / نسمة، و تفاوتت هذه الكثافة على مستوى الأحياء حيث تبلغ في حي ذروتها في حي أول الإسماعيلية ٠٠٠٢٩. كم / نسمة، ثم في حي ثالث الإسماعيلية ٠٠٠١٦. كم / نسمة، و أخيراً حي ثان الإسماعيلية و حقق ٠٠٠٣٨. كم / ألف نسمة و يلاحظ تفاوت هذه الكثافة على مستوى شياخات المدينة حيث تأتي شياخة الشيخ زايد في المقدمة و سجلت ٠٠٠١١. كم / ألف نسمة، و جاءت شياخة الطرق و الكباري في مؤخرة الشياخات و سجلت ٠٠٠٩٦. كم / ألف نسمة .

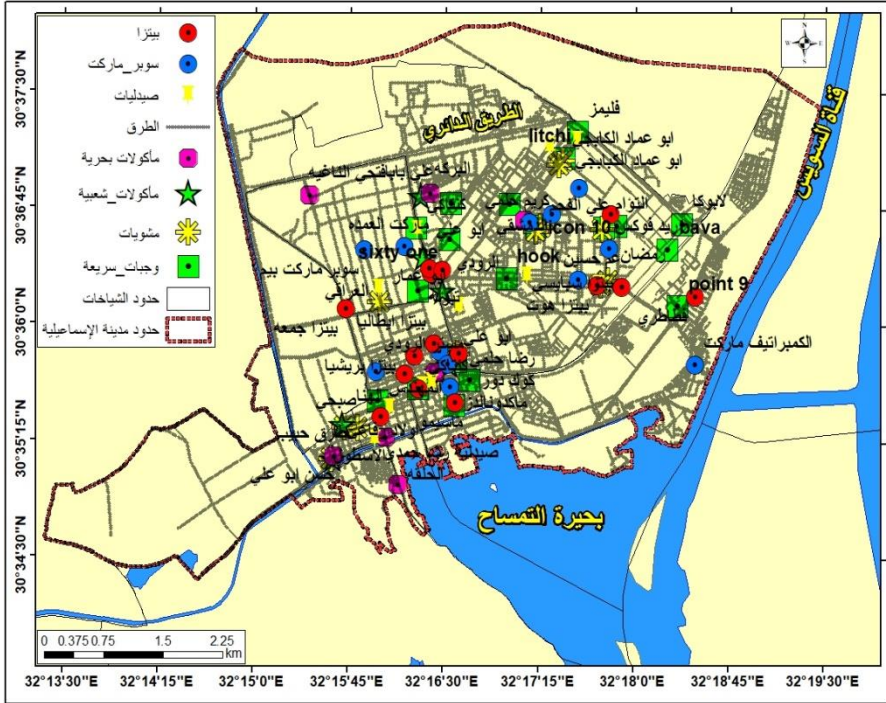
د - بلغت كثافة الطرق بالنسبة للمساحة ٢٢,٦ كم / كم^٢، و تفاوتت على مستوى الأحياء، حيث جاء حي أول في المقدمة الكثافة ١٠,٣ كم / كم^٢، و يليه حي ثان الإسماعيلية و سجل

٦,٨ كم/كم، وأخيراً حي ثالث الإسماعيلية و حقق ٤,٤٢ كم/كم، ٢، ويمكن تصنيف شياخات المدينة الإسماعيلية وفقاً لهذه الكثافة إلى المجموعات التالية :

- ١- المجموعة الأولى : شياخات كثافتها أكبر من ١٠ كم/كم، ٢، : وتضم ٦ شياخات تأتي شياخة العراشية الجديدة بكثافة ١٨,٦ كم/كم، ٢، و يليها شياخة الشيخ زايد و حققت كثافة ١٧,٤ كم/كم ٢ ثم شياخة مكة و سجلت كثافة ١٦,٣ كم/كم ٢، شياخة السلام و - الحكر بكثافة ١٤,٧ كم/كم ٢ و أخيراً شياخة التملك و سجلت كثافة مقدارها ١١,٦ كم/كم ٢ .
- ٢- المجموعة الثانية : شياخات كثافتها أقل من ١٠ كم/كم ٢ :- تضم أربع شياخات تأتي شياخة العباس في المقدمة بكثافة ٣,٩ كم/كم ٢، و يليها شياخة منشأة الشهداء بكثافة ٢,٩٧ كم/كم ٢ ثم شياخة الطرق و الكباري و حققت كثافة ٢,٣ كم/كم ٢، و في المرتبة الأخيرة شياخة الحرفيين و حققت كثافة مقدارها ٠,٩ كم/كم ٢

يتضح من خلال الجدول (٥) والشكل (٥) اللذان يوضحان التوزيع الجغرافي للمنشآت التي تقوم بتقديم خدمة النقل السريع (الدليفرى بمدينة الإسماعيلية عام ٢٠١٩ أن مطاعم اللحوم والأكلات الشعبية هي المنتشرة بمدينة الإسماعيلية جاءت بنسبة ٤٨,٩٪ في المركز الأول ممثلة في مطاعم الفول والطعمية والكشرى ومطاعم اللحوم .

ثم جاءت بعد ذلك محلات السوبر ماركت والمنظفات التي تقدم مستلزمات المنازل في المركز الثاني بنسبة ٢٨,٩٪، أما مطاعم الأسماك فجاءت في المركز الثالث بنسبة ١٧,٨٪، وجاءت الصيدليات الطبية التي تقوم بصرف الأدوية للمواطنين في المركز الرابع والأخير بنسبة ١٧,٨٪ .



المصدر/ اعتمادا على بيانات الجدول (٥)

شكل رقم (٥) التوزيع الجغرافي للمنشآت التي تقوم بتقديم خدمة النقل السريع الدليفري بمدينة الإسماعيلية عام ٢٠٢٠ .

د - توزيع السكان بمدينة الإسماعيلية وشياختها في عام ٢٠٢٠ :

يتفاوت توزيع السكان بمدينة الإسماعيلية حاضرة محافظة الإسماعيلية و شياختها المختلفة بشكل واضح حيث يتركز السكان بصورة واضحة في حي ثان الإسماعيلية و يقلون في حي أول الإسماعيلية و يوضح الجدول (٦) التوزيع العددي و النسبي للسكان بمدينة الإسماعيلية و شياختها في عام ٢٠٢٠

جدول (٦) التوزيع العددي و النسبي للسكان لمدينة الإسماعيلية و شياخاتها المختلفة

عام ٢٠٢٠

السكان		الشياخات	الأحياء
%	عدد		
٥,٥	٢٩٣٣٠	التمساح	أول الإسماعيلية
٣,٥	١٣٢٨٧	العباس	
٢,٢	٨٣٨٣	مكة	
١١,٢	٤٣٠٠٠		الإجمالي
٧,٣	٢٧٩٣٢	العرايشية	حي ثان الإسماعيلية
٣٠,٣	١١٦٦٣١	الجديدة	
٢١,٧	٨٣٤٤٦	السلام -	
٥٩,٣	٢٢٨٠٠٩	الحكر	
		منشاه الشهداء	الإجمالي
١٥	٥٧٥٩٤	الشيخ زايد	ثالث الإسماعيلية
١٠,٢	٣٩٠٧١	التملك	
٢,٣	٨٩٨٤	الطرق و	
٢	٧٦٩٣	الكباري	
١٩,٥	١١٣٣٤٢	الحرفيين	
١	٣٨٤٣٥١	١٠	جملة المدينة

المصدر / الجدول و النسب من عمل الباحث اعتمادا على بيانات مركز المعلومات دعم اتخاذ

القرار بديوان عام محافظة الإسماعيلية، بيانات غير متوفرة ٢٠٢٠

و بدراسة الجدول والشكل يتبين الآتي :

١- بلغ عدد سكان مدينة الإسماعيلية ٣٨٤٣٥١ نسمة في عام ٢٠٢٠ و يلاحظ تفاوت توزيع هؤلاء السكان على أحيائها الثلاثة، حيث جاء حي ثان الإسماعيلية

في المقدمة و سجل ٢٢٨٠٠٩ نسمة، بنسبة ٢٩,٥% و أخيراً جاء حي أول الإسماعيلية في المرتبة الأخيرة و حقق نحو ٤٣ ألف نسمة، بنسبة ١١,٢ و هو حي ذو صبغة إدارية و يقل فيه عدد السكان لهذا السبب

ب- يتفاوت توزيع السكان على شياخات مدينة الإسماعيلية العشر و يمكن تصنيف هذه الشياخات إلى الفئات الآتية وفقاً لعدد سكانها :

١- الفئة الأولى : شياخات يزيد عدد سكانها على ١٠٠ ألف نسمة : تضم شياخة وحيدة و هي شياخة السلام - الحكر ذات الطابع الشعبي و هي من أقدم شياخات المدينة و سجلت ١١٦٦٣١ نسمة، بنسبة ٣٠,٣% من جملة سكان المدينة .

٢- شياخات تزيد على ٥٠ ألف نسمة و تقل على ١٠٠ ألف نسمة : تضم شياختين هما : شياخة منشأة الشهداء بحي ثان الإسماعيلية، و سجلت ٨٣٤٤٦ نسمة، بنسبة ٢١,٧% و يليها شياخة الشيخ زايد بحي ثالث الإسماعيلية و سجلت ٥٧٥٩٤ نسمة، بنسبة ١٥% من مجمل سكان المدينة و هما من الشياخات ذات الطابع الشعبي إلى حد كبير.

٣- شياخات يتراوح عدد سكانها من ٢٠ ألف نسمة لأقل من ٤٠ ألف نسمة : تشمل ثلاث شياخات في مقدمتها شياخات التملك بحي ثالث الإسماعيلية و بلغ عدد سكانها ٣٩٠٧١ نسمة، بنسبة ١٠,٢%، و يليها شياخة العرايشية الجديدة و بلغ عدد سكانها ٢٧٩٣٢ نسمة، بنسبة ٧,٣% ثم شياخة التمساح بحي أول الإسماعيلية و سجلت ٢١٣٣٠ نسمة، بنسبة ٥,٥% من إجمالي سكان المدينة في عام ٢٠٢٠ .

٤- الفئة الرابعة: شياخات أقل من ٢٠ الف نسمة : و تشمل أربع شياخات في مقدمتها شياخة العباس في حي أول الإسماعيلية، ثم شياخة الطرق و الكباري في حي ثالث الإسماعيلية، و يليها شياخة مكة في حي أول الإسماعيلية، و أخيراً شياخة الحرفيين بحي ثالث الإسماعيلية و هي أصغر شياخات المدينة من حيث عدد السكان، و سجلت هذه الشياخات الأربع نحو ١٠% من جملة سكان المدينة مجتمعة.

رابعاً: خدمات الدليفري بمدينة الإسماعيلية:

تتنوع خدمات الدليفري بالمدينة وتأخذ أشكالاً عدة، حيث توجد مجموعة من المنشآت التي تقدم هذه الخدمة في مجالات و تخصصات متنوعة و من أبرزها ما يلي :

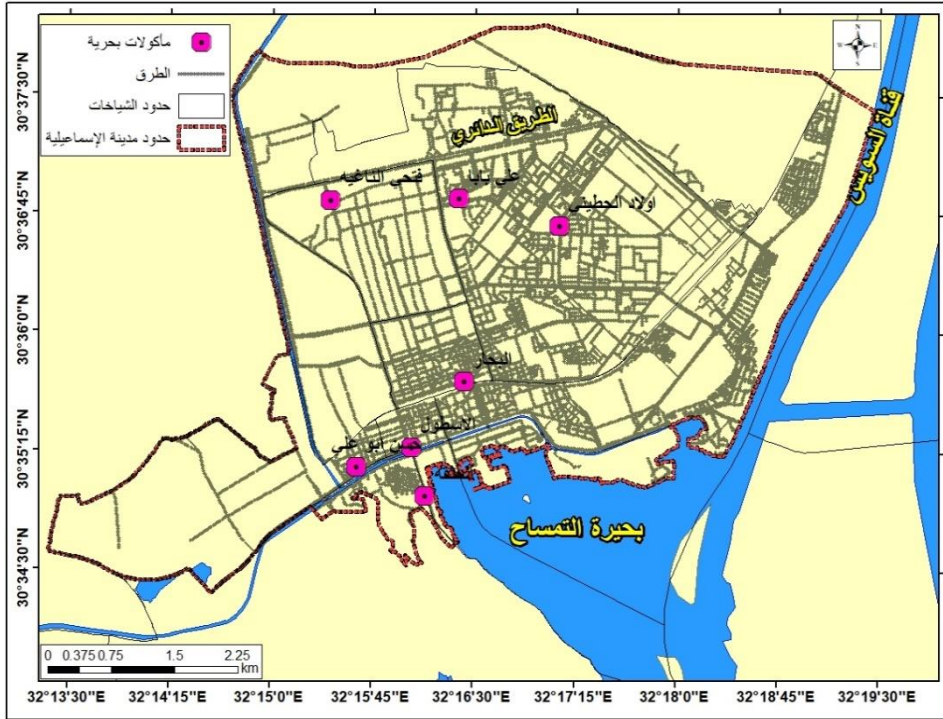
١- الماكولات البحرية :

تشتهر مدينة الإسماعيلية بالماكولات البحرية حيث توجد الثروة السمكية في قناة السويس و بحيرة التمساح بالإضافة إلى المزارع السمكية، لذلك تنتشر العديد من المحلات الماكولات البحرية الجدول (٧) و الشكل (٧) توزيع محلات الماكولات البحرية لخدمة (الدليفري) التوصيل السريع و فقا لخصائص الخدمة بفروعها المختلفة في مدينة الإسماعيلية في عام ٢٠٢٠ .

جدول (٧) توزيع محلات الماكولات البحرية لخدمة (الدليفي) التوصيل السريع و فقا لخصائص الخدمة بفروعها المختلفة في مدينة الإسماعيلية في عام ٢٠٢٠

المحلات	توزيع الأحياء	الشاخات	العمال		الطلبات		الورديات		وسيلة النقل	تكلفة النقل بالجمية	زمن أداء الخدمة دقيقة
			عدد	%	عدد	%	عدد	%			
حسن أبو علي	أول	العباس	٣	١٥	٢٤	١٦	٣	١٥	موتسيكل	١٥	٣٠-٤٠ دقيقة
الأسطول	أول	مكة	٣	١٥	٢١	١٤	٢	١٠	موتسيكل	١٥	٥٠ دقيقة
الحلقة	أول	مكة	٢	١٠	١٦	١٠,٧	٢	١٠	موتسيكل	١٥	٤٠-٥٠ دقيقة
البحار	ثان	العرايشية الجديدة	٢	١٠	١٤	٩,٣	٢	١٠	موتسيكل	١٠	٢٠ دقيقة
فتحي الناغية	ثان	السلام - الحكر	٣	١٥	٢٧	١٨	٣	١٥	موتسيكل	١٠	٢٠-٣٠ دقيقة
علي بابا	ثالث	التملك	٢	١٠	١٦	١٠,٧	٢	١٠	موتسيكل	١٠	٤٠-٥٠ دقيقة
أولاد الحطني	ثالث	التملك	١	٥	٩	٦	٢	١٠	موتسيكل	١٠	أكثر من ٥٠
أخرى	متنوعة	التملك	٤	٢٠	٢٣	١٥,٣	٤	٢٠	موتسيكل	١٠	٣٠-٤٠ دقيقة
الإجمالي			٢٠	١٠٠	١٥٠	١٠٠	٢٠	١٠٠			

المصدر / الجدول و النسب من عمل الباحث اعتمادا على نتائج الاستبيانات التي تم توزيعها على السادة السائقين الذين يقومون بتوزيع هذه الخدمة على السادة العملاء في الفترة بين ٢٠١٩/٣/٢ الى ٢٠٢٠/١٢/٦



المصدر/ اعتمادا على بيانات الجدول (٧)

شكل (٦) يوضح محلات المأكولات البحرية المقدمة لخدمة الدليفري في مدينة الإسماعيلية

عام ٢٠٢٠.

و بدراسة الجدول (٧) و الشكل (٧) يتبين الآتي :-

١- بلغ عدد محلات التي تقدم خدمة توزيع المأكولات البحرية بمدينة الإسماعيلية ١١ محلا موزعة على أحياء و شياخات المدينة و بلغ عدد العاملين بها ٢٠ عاملا، و تقوم هذه المحلات بتوزيع ١٥٠ طبقا على مدار اليوم الواحد ووصلت عدد الورديات للعمالة ٢٠ وردية .

ب - يتفاوت توزيع العمالة على محلات أداء خدمة النقل السريع للمأكولات البحرية للمدينة، حيث يوجد بها محلات يبلغ عدد العاملين بها ٢ عامل بنسبة ١٠٪ لكل منها من حيث حجم العمالة، و هذه المحلات هما : الحلقة، و البحار، و علي بابا و يبلغ عدد العمال بمجممل أولاد الحطيني عامل واحد، بنسبة ٥٪ ثم توجد عدة محلات أخرى

توجد في مناطق متفرقة بالمدينة يوجد بها ٤ عمال، بنسبة ٢٠ % بإجمالي العمالة التي تقوم بأداء خدمة النقل السريع (الدليفري) بمدينة الإسمايلية في عام ٢٠٢٠ .

ج- بلغ مجمل الطلبات التي تقدمها محلات المأكولات البحرية بالمدينة ١٥٠ طبقاً، يتفاوت توزيعها على المحلات التي تقوم بأداء هذه الخدمة، و يأتي محل فتحي الناغية في المقدمة، و سجل ٢٧ طبقاً، بنسبة ١٨٪، و يليه محل حسن أبو علي و سجل ٢٤ طلباً، بنسبة ٢٤٪، ثم محل الأسطول و حقق ٢١ طبقاً، بنسبة ١٤ % ثم تأتي بقية المحلات بنسب متفاوتة تتراوح من ١٠,٧ % بالنسبة لمحل الحلقة و محل أولاد الحطيني الذي يأتي في الترتيب الأخير و سجل ٩ طلبات، بنسبة ٦ % .

د- بلغ مجمل الورديات التي تعمل في محلات المأكولات البحرية بالمدينة نحو ٢٠ و ردية موزعة على المحلات المخصصة لهذه الخدمة، و تتراوح بين ٣ و رديات في بعض المحلات الكبرى إلى و ردية واحدة في المحلات الصغيرة المتنوعة في المدينة . و يتصدر محل حسن أبو علي المأكولات البحرية و فتحي الناغية مكان الصدارة بثلاث و رديات و يلاحظ أن الوسيلة المستخدمة في توصيل الطلبات هي الموتوسيكل المجهز، و تراوحت تكلفة الرحلة الواحدة من ١٠ الى ١٥ جنيهاً و أيضاً تفاوت زمن وصول الطلبات ما بين ٥٠ دقيقة فأكثر في المحلات الكبرى مثل محل حسن أبو علي للمأكولات البحرية، و نحو ٢٠ دقيقة فأقل كما هو الحال في محل البحار

٢- محلات السوبر ماركت:

تنتشر بالمدينة بشكل واضح حيث دخلت العديد منها مجال خدمة النقل السريع الدليفري بالمدينة و يوضح الجدول (٨) و الشكل (٨) توزيع محلات السوبر ماركت للتوزيع السريع (الدليفري) وفقاً لخصائص الخدمة بفروعها المختلفة في مدينة الإسمايلية في عام ٢٠٢٠

جدول (٨) توزيع محلات السوبر ماركت للتوزيع السريع (الدليفي) وفقا لخصائص الخدمة بفروعها المختلفة في مدينة الإسماعيلية في عام ٢٠٢٠

زمن التوصيل دقيقة	تكلفة التوصيل بالجنية	وسيلة النقل	الورديات		الطلبات		العمال		الشيخات	توزيعها الجغرافي على الأحياء	المحلات
			%	عدد	%	عدد	%	عدد			
٣٠-٢٠	١٠	تاكسي	١١,١	٣	٦	٨	١٥	١٠	التمساح	أول	الكميراليف
٢٠	١٠	تاكسي	١١,١	٣	١٣,٦	١٨	١٠	٢	العرايشية الجديدة	أول	مترو
٣٠-٢٠	١٠	تاكسي	١١,١	٣	٦	٨	٥	١	العرايشية الجديدة	ثان	بينبار
٢٠	١٠	تاكسي	٧,٤	٢	١٥,٩	٢١	١٥	٣	العرايشية الجديدة	ثان	العمدة
٣٠-٢٠	١٠	تاكسي	٧,٤	٢	١٠,٦	١٤	١٥	٣	العرايشية الجديدة	ثان	العمدة ماركت
٢٠	١٠	تاكسي	٧,٤	٢	١٠,٦	١٤	٥	١	العرايشية الجديدة	ثان	كارزيون الفردوس
٢٠	١٠	تاكسي	٧,٤	٢	٥,٣	٧	٥	١	العرايشية الجديدة	ثان	بيم
٣٠-٢٠	١٣	تاسي	٧,٤	٢	٦	٨	٥	١	السلام	ثالث	القتيمي
٢٠	١٠	تاكسي	٧,٤	٢	٦	٨	٥	١	الشيخ زايد	ثالث	الدنيا بخر
٢٠	١٠	تاكسي	٧,٤	٢	٦	٨	١٠	٢	الشيخ زايد	ثالث	بيم
٢٠	١٣	تاكسي	٧,٤	٢	٦,٨	٩	٥	١	الشيخ زايد	ثالث	أم القرى
٢٠	١٠	تاكسي	٧,٤	٢	٦,٨	٩	٥	١	الحرفيين	ثالث	الناحي
			١٠٠	٢٧	١٠٠	١٣٢	١٠٠	٢٠			الإجمالي

المصدر / الجدول والنسب من عمل الباحث اعتمادا على نتائج الاستبيان التي تم توزيعها على الكباتن (السائقين) والمحلات التي تقدم الخدمة للعملاء في الفترة من ٢٠١٩/٣/٢ إلى ٢٠٢٠/١٢/٦

ج- وصل عدد الطلبات المقدمة من قبل هذه المحلات ١٥٠ طلبا موزعة على مجمل هذه المحلات الأحدى عشر، و يتصدرها محلات سوپر ماركت العمدة و قدمت ٢١ طلبا، ١٥,٩٪، و يليها محلات سوپر ماركت العمدة، و سوپر ماركت الفردوس و حققا معا ٢٨ طلبا % بنسبة ١٤٪ لكل منها على حدة، ثم تتفاوت عدد الطلبات المقدمة لخدمة التوصيل السريع في عدد ٥ محلات سوپر ماركت حيث بلغ عددهم ٦ طلبات لكل محل على حدة، بنسبة ٦٪ و من أبرزها محلات سوپر ماركت الدنيا بخير، الكبير البيت، بينار، و بيم

د- بلغ مجمل الورديات لهذة المحلات المقدمة لخدمة النقل السريع (الدليفرى) ٢٧ وردية، و يتراوح عددها ما بين ٢ وردية لعدد ٩ محلات سوپر ماركت، بنسبة تصل ٦٦,٦٪، في حين يوجد ثلاث محلات سوپر ماركت ٣ ورديات، بمجمل ٩ ورديات، بنسبة ٣٣,٣٪ من مجمل الورديات بمحلات السوبر ماركت التي تقدم خدمة التوصيل السريع (الدليفرى) بالمدينة

هـ- تستخدم وسيلة مريحة لتوصيل الطلبات للسادة العملاء و هي التاكسي في جميع محلات السوبر ماركت، و يتراوح تكلفة التوصيل ما بين ١٣ جنيها في بعض المحلات، و ١٠ جنيها في المحلات الأخرى، و يلاحظ تفاوت زمن التوصيل لهذه الخدمة للعملاء في أنحاء مدينة الإسماعيلية ما بين ٢٠ دقيقة كحد أدنى لزمن الوصول في ٦ محلات سوپر ماركت، و نحو ٣٠ دقيقة في عدد ٤ محلات سوپر ماركت، و يوجد محلان يتفاوت زمن الوصول للعميل ما بين ٢٠ - ٣٠ دقيقة و هما محلات سوپر ماركت العمدة، و محلات سوپر ماركت ينار

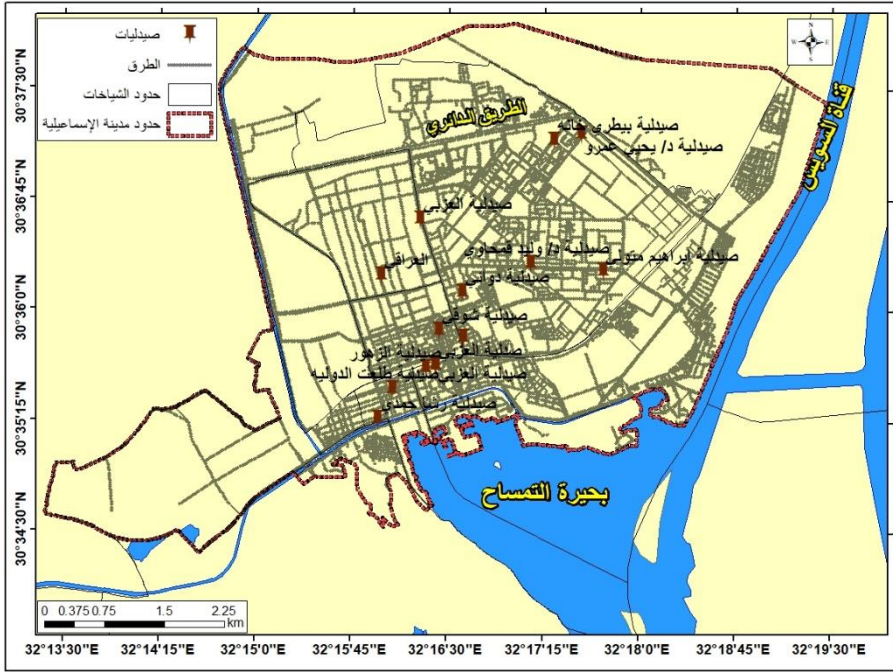
٣- الصيدليات:

تعد الصيدليات من أهم المؤسسات التي تقدم خدمة النقل السريع للدواء (الدليفرى) بمدينة الإسماعيلية، حيث ظهر هذا الدور في السنوات القليلة الماضية و يلاحظ تنامي هذه الخدمة بشكل واضح في المدينة في الفترة الأخيرة، و يوضح الجدول (٩) توزيع الصيدليات للتوصيل السريع (الدليفرى) وفقا لخصائص الخدمة بفروعها المختلفة في مدينة الإسماعيلية في عام ٢٠٢٠

جدول (٩) توزيع الصيدليات لخدمة النقل السريع (الدليفري) وفقا لخصائص الخدمة
بفرعها المختلفة في مدينة الإسماعيلية في عام ٢٠٢٠ .

زمن الاستجابة دقيقة	تكلفة التوصيل بالجنينة	وسيلة التوصيل	الورديات		الطلبات		العمال		الشيخات	توزيعها الجغرافي بالأحياء	الصيدليات
			%	عدد	%	عدد	%	عدد			
٣٠-٢٠	١٠	موتوسيكل	٧,٦	٣	٧,٦	١٤	٨,٣	٢	التمساح	أول	العزبي
٣٠-٢٠	١٠	موتوسيكل	٣,٨	٢	٣,٨	٧	٤,٢	١	التمساح	أول	الزهور
٣٠-٢٠	١٠	موتوسيكل	٣,٨	٣	٣,٨	٧	٤,٢	١	مكة	أول	طلعت الدولية
٤٠-٣٠	١٠	موتوسيكل	٣,٨	٣	٣,٨	٧	٤,٢	١	الشيخ زايد	ثالث	رشا حمدي
٢٠	١٠	موتوسيكل	٨,٦	٣	٨,٦	١٦	٤,٢	٢	الشيخ زايد	ثالث	العزبي
٤٠-٣٠	١٣	موتوسيكل	٧,٦	٣	٧,٦	١٤	٨,٣	٢	المكيك	ثالث	دواني
٤٠-٣٠	١٣	موتوسيكل	٣,٨	٣	٣,٨	٧	٤,٢	١	المكيك	ثالث	بيطري خانة
٥٠	١٥	موتوسيكل	٤,٣	٢	٤,٣	٩	٤,٢	١	الحرفيين	ثالث	يحي عمرو
٣٠	١٠	موتوسيكل	٤,٩	٢	٤,٩	٨	٤,٢	١	الحرفيين	ثالث	وليد قنحاوي
٣٠	١٠	موتوسيكل	٤,٣	٣	٤,٣	٢١	١٢,٥	٣	العرايشية الجديدة	ثان	إبراهيم متولي
٢٠	١٠	موتوسيكل	١٩,٤	٣	١٩,٤	٢٧	١٢,٥	٣	العرايشية الجديدة	ثان	نحى شوقي
٢٠	١٠	موتوسيكل	١٤,٧	٣	١٤,٧	٧	٤,٢	١	العرايشية الجديدة	ثان	العراقي
٢٠	١٠	موتوسيكل	٣,٨	٢	٣,٨	١٤	٨,٣	٢	العرايشية الجديدة	ثان	شوقي
٣٠-٢٠	١٠	موتوسيكل	٧,٦	٣	٣,٨	١٤	٨,٣	٢	السلام	ثان	العزبي
٣٠-٢٠	١٠	موتوسيكل	٨,٦	٢	٣,٦	١٦	٨,٣	٢	العرايشية الجديدة	ثان	صلوحي
			١٠٠	٤٠٠	١٠٠	١٨٣	١٠٠	٢٤			الجملة

المصدر / الجدول والنسب من عمل الباحث اعتمادا على نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه على السادة السائقين القائمين على هذه الخدمة للتوصيل للسادة العملاء في الفترة من ٢٠١٩/٣/٢ - ٢٠٢٠/١٢/٦ .



المصدر/ اعتمادا على بيانات الجدول (٩)

شكل رقم (٨) يوضح محلات الصيدليات المقدمة لخدمة الدليفري في مدينة الإسماعيلية عام

٢٠٢٠

وبدراسة الجدول و الشكل يتضح الآتي :-

١- بلغ عدد الصيدليات التي تقدم خدمة النقل السريع (الدليفري) بمدينة الإسماعيلية ١٥ صيدلية في عام ٢٠٢٠ موزعة على أحياء وشياخات المدينة، و بلغ عدد العاملين بها ٢٤ عاملا، و تقدم هذه الصيدليات نحو ١٨٣ طلبًا / يوميًا، و يعمل بها على مدار ٤٠ وردية في اليوم الواحد

ب- يتفاوت توزيع العاملين لهذه الصيدليات ما بين عامل واحد (طبيب) و ثلاثة عمال بالإضافة إلى وجود عاملين ببعض هذه الصيدليات، و تبلغ هذه العمالة في صيدلية فهمي شراف ٣ عمال، بنسبة ١٢,٥ %، و كذلك الحال في

صيدلية العراقي، كما يوجد عدد ٢ عمال في ٥ صيدليات، و يوجد ٧ صيدليات يتوافر فيها عامل واحد، بنسبة ٤,٢ % لكل صيدلية على حدة .

ج- حقق عدد الطلبات اليومية خلال خدمة التوصيل السريع (الدليفري) لهذة الصيدليات ١٨٣ طلبا موزعة على هذه الصيدليات، و تقف صيدلية العراقي في المقدمة حيث تقدم ٢٧ طلبا دوائيا يوميا للعملاء على مدار اليوم الواحد، بنسبة ١٤,٧ %، و يوجد عدد ٥ صيدليات تقدم ٧ طلبات يوميا و هي أقل الصيدليات، بنسبة ٣,٨ % لكل صيدلية على حدة و من أبرزها : صيدلية الزهور، و رشا حمدي، شوقي و غيرها

د- وصل مجمل الورديات لهذة الصيدليات التي تقدم خدمة التوصيل السريع الدليفري نحو ٤٠ وردية، و هي موزعة على نظامين هما نظام العمل في ورديتين و تضم ٥ صيدليات في حين توجد ١٠ صيدليات تعمل بنظام الثلاث وريديات، بنسبة ٧,٥٪ من مجمل الورديات لكل صيدليات على حدة

هـ- تستخدم هذه الصيدليات وسيلة المتوسيكل لتوصيل الطلبات كوسيلة رئيسية و هي مجهزة لهذا الغرض، و تتراوح تكلفة الوصول في هذه الصيدليات من ١٠ جنيها إلى ١٥ جنيها في الغالب . أمَّا زمن الوصول فيتأرو ح من ٢٠ دقيقة كحد أدنى إلى ٥٠ دقيقة كحد أقصى و يلاحظ الحد الأدنى للوصول في ٤ صيدليات، و يوجد ٥ صيدليات يتراوح زمن الوصول الخدمة في العمل من ٢٠ - ٣٠ دقيقة، و توجد ثلاث صيدليات يتراوح زمن وصول الخدمة إلى العميل من ٣٠ - ٤٠ دقيقة، و توجد صيدلية واحدة يتراوح زمن وصول الدواء إلى العميل نحو ٥٠ دقيقة و هي صيدلية عمرو يحيى.

٤- مطاعم المأكولات الشعبية:

دخل نظام التوصيل السريع اطلبات العملاء لمطاعم المأكولات الشعبية في الفترة الأخيرة بمدينة الإسماعيلية و يوضح الجدول (١٠) و الشكل (١٠) توزيع محلات خدمة التوصيل السريع للمأكولات الشعبية (الدليفري) وفقا لخصائص الخدمة بمدينة الإسماعيلية لعام ٢٠٢٠ .

جدول (١٠) توزيع محلات خدمة التوصيل السريع (الدليفي) للمأكولات الشعبية (الدليفي) وفقا لخصائص الخدمة بمدينة الإسماعيلية في عام ٢٠٢٠

زمن الاستجابة للخدمة بالدقيقة	تكلفة التوصيل بالجنينة	وسيلة التوصيل	الورديات		الطلبات		العمال		الشيخات	التوزيع على الأحياء	محلات المأكولات الشعبية
			%	عدد	%	عدد	%	عدد			
٤٠-٣٠	١٠	موتوسيكل	١٠	٢	٨,٩	١٤	١٠	٢	العباس	أول	الهنا
٢٠	١٠	موتوسيكل	١٥	٣	٨,٩	١٤	١٥	٣	العباس	أول	أولاد رفاعي
٣٠-٢٠	٨	موتوسيكل	١٥	٣	١٣,٤	٢١	١٥	٣	العرايشية	ثان	مستر الرودي
٣٠-٢٠	١٠	موتوسيكل	١٥	٣	١٧,٢	٢٧	١٥	٣	السلام	ثان	البركة
٣٠-٢٠	١٠	موتوسيكل	١٥	٣	١٧,٢	٢٧	١٥	٣	السلام	ثان	أبو علي
٢٠	١٠	موتوسيكل	١٥	٣	١٧,٢	٢٧	١٥	٣	الشيخ زايد	ثالث	الرودي
٣٠-٢٠	١٠	موتوسيكل	١٥	٣	١٧,٢	٢٧	١٥	٣	المكيك	ثالث	أبو علي
			١٠	٢٠	١٠٠	١٥٧	١٠٠	٢٠			الجملة

المصدر / الجدول و النسب من عمل الباحث اعتمادا على نتائج الاستبيانات الواردة في نهاية البحث ص () و الذي تم توزيعه على الكباتن و العملاء في فترة ٢٠١٢/٦/٢٠١٩



المصدر : اعتماداً على الجدول (١٠)

شكل رقم (٩) محلات المأكولات الشعبية المقدمة لخدمة الدليفري في مدينة الإسماعيلية

عام ٢٠٢٠ .

و بدراسة الجدول والشكل يتضح الآتي :-

١- بلغ عدد المطاعم للمأكولات الشعبية التي تقدم خدمة التوصيل السريع (الدليفري) بمدينة الإسماعيلية ٧ مطاعم، موزعة على أحياء المدينة و شياخاتها، و يوجد بهذه المطاعم ٢٠ عاملاً، و تقدم هذه المطاعم ١٥٧ طلباً يومياً و يعمل بها ٢٠ و ردية يومية .

ب- يتفاوت توزيع العاملين بهذه المطاعم لتوزيع هذه الخدمة للعملاء في المناطق المختلفة للمدينة ٢٠ عاملاً، يتفاوت توزيعهم على هذه المطاعم حيث يوجد في ٦ محلات ٣ عاملين، بنسبة ١٥ من مجملهم بالمدينة، و يوجد مطعم واحد فقط يوجد به عاملاً، بنسبة ١٠٪ و هو هنا في شياخة العباس حي أول الإسماعيلية .

ج- حقق عدد الطلبات لهذه الخدمة في مدينة الإسماعيلية ١٥٧ طلبا على مدار اليوم الواحد، يتفاوت توزيعها على مستوى شياخات المدينة، و أيضاً يتفاوت عددها على مستوى هذه المطاعم، حيث توجد ٤ مطاعم تقدم ٢٧ طلبا للعملاء يوميا، بنسبة ٢٧,٢% لكل مطعم على حدة، و قدم مطعم مستر الرودي ٢١ طلبا يوميا، بنسبة ١٣,٤% من مجملها بالمدينة .

د- بلغ عدد الورديات بهذه المطاعم يوميا ٢٠ وريدية، معظم المطاعم تعمل نظام الورديات الثلاث، و يبلغ عددها ٦ مطاعم، بنسبة ١٥%. لكل مطعم على حدة، في حين يوجد مطعم واحد يعمل وريدتان و هو مطعم الهنا بشياخة العباس بحي أول الإسماعيلية، بنسبة ١٠%. من إجمالي الورديات بهذه المطاعم .

هـ- تستخدم هذه المطاعم وسيلة توصيل سريعة لتقديم هذه الخدمة للعملاء في مختلف مناطق المدينة و تتمثل في الموتوسيكل و تبلغ تكلفة التوصيل نحو ١٠ جنيهها في معظم المطاعم فيما عدى مطعم واحد و هو مستر الرودي الذي تبلغ تكلفة الطلب ٨ جنيهات، و يلاحظ زمن توصيل الطلبات للسادة العملاء ما بين ٢٠ دقيقة كحد أدنى إلى ٤٠ دقيقة كحد أقصى لزمن توصيل الخدمة و الاستجابة لطلبات العملاء .

٥- محلات الوجبات السريعة:

تمثل هذه المحلات إحدى مفردات خدمة التوصيل السريع بمدينة الإسماعيلية و التي انتشرت بشكل واضح خلال السنوات القليلة الماضية.

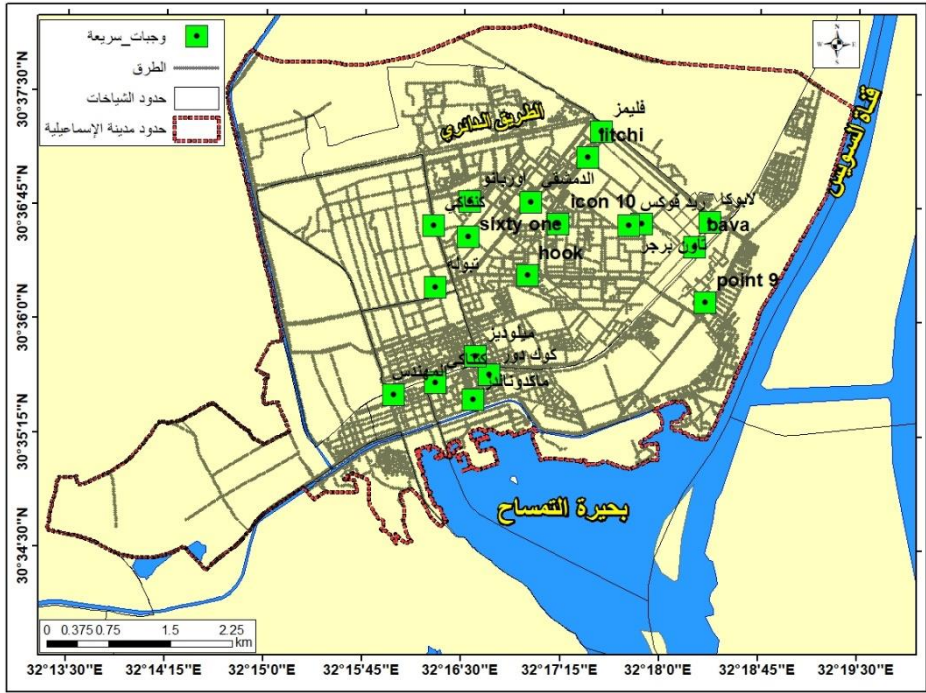
الجدول (١١) محلات الوجبات السريعة وفروعها والورديات و عدد العمال و تكلفة

التوصيل و زمن الاستجابة لطلبات العملاء بمدينة الإسماعيلية ٢٠٢٠

اسم الحى	اسم الشياخة	اسم المحل	النوع	عدد عمال الدليفري	التوصيل الذكى	عدد الطلبات اليومية	عدد الافرع	عدد الورديات	وسيلة النقل	تكلفة التوصيل	ومن الإستهجاية
أول	التمساح	ماكدونالز	وجبات سريعة	٣	✓	٢٧		٣	موتوسيكل	١٢ جنيه	أقل من ٢٠ دقيقة
أول	التمساح	كوك نور	وجبات سريعة	٣	✓	٢٧		٣	موتوسيكل	١٢ جنيه	٢٠-٣٠ دقيقة
أول	التمساح	كنتاكى	وجبات سريعة	٣	✓	٢٧	٢	٣	موتوسيكل	١٠ جنيه	٣٠-٤٠ دقيقة
أول	التمساح	مكافى	وجبات سريعة	٣	✓	٢١		٢	موتوسيكل	١٠ جنيه	٣٠-٢٠ دقيقة
أول	التمساح	٩ point	وجبات سريعة	٢	✓	١٨		١	موتوسيكل	١٠ جنيه	٣٠-٢٠ دقيقة
أول	التمساح	المهندس	وجبات سريعة	٢	✓	١٨		٢	موتوسيكل	١٠ جنيه	٤٠-٣٠ دقيقة
ثانى	السلام والحكر	زين الشام	وجبات سريعة	٢	✓	١٨		١	موتوسيكل	١٠ جنيه	أقل من ٢٠ دقيقة
ثانى	العرايشية الجديدة	ميلوديز	وجبات سريعة	٣		٢٧		٢	موتوسيكل	١٠ جنيه	أكثر من ٥٠ دقيقة
ثانى	السلام والحكر	كنتاكى	وجبات سريعة	٣	✓	٢٧	٢	٢	موتوسيكل	١٠ جنيه	٢٠-٣٠ دقيقة
ثانى	السلام والحكر	تبولة	وجبات سريعة	١		٧		١	موتوسيكل	١٠ جنيه	٣٠-٤٠ دقيقة
ثالث	الشيخ زايد	لابوكا	وجبات سريعة	٣		٢١		٢	موتوسيكل	١٥ جنيه	أكثر من ٥٠ دقيقة
ثالث	الشيخ زايد	تأو ن برجر	وجبات سريعة	٢		١٨		٢	موتوسيكل	١٥ جنيه	٤٠-٥٠ دقيقة
ثالث	الشيخ زايد	ريد فوكس	وجبات سريعة	٢		١٨		٢	موتوسيكل	١٥ جنيه	٤٠-٥٠ دقيقة
ثالث	التملك	فليمز	وجبات سريعة	٣		٢٧		٢	موتوسيكل	١٥ جنيه	٣٠-٤٠ دقيقة
ثالث	التملك	الدمشقى	وجبات سريعة	٣		٢٧		٣	موتوسيكل	١٠ جنيه	أقل من ٢٠ دقيقة
ثالث	الشيخ زايد	نص فينو	وجبات سريعة	١	✓	٩		١	موتوسيكل	١٠ جنيه	أقل من ٢٠ دقيقة
ثالث	الشيخ زايد	أو رباتو	وجبات سريعة	٢	✓	١٨		٢	موتوسيكل	١٠ جنيه	٥٠-٤٠ دقيقة
ثالث	الشيخ زايد	Litchi	وجبات سريعة	٣	✓	٢٧		٢	موتوسيكل	١٠ جنيه	٥٠-٤٠ دقيقة
ثالث	الشيخ زايد	Bava	وجبات سريعة	٣	✓	٢٧		٢	موتوسيكل	١٠ جنيه	٥٠-٤٠ دقيقة
ثالث	الشيخ زايد	Icon ١٠	وجبات سريعة	٢	✓	١٨		١	موتوسيكل	١٠ جنيه	٥٠-٤٠ دقيقة
ثالث	الشيخ زايد	Hook	وجبات سريعة	٣	✓	٢١		٢	موتوسيكل	١٠ جنيه	أكثر من ٥٠ دقيقة
ثالث	الشيخ زايد	Sixty one	وجبات سريعة	٣	✓	٢٧		٢	موتوسيكل	١٢ جنيه	أكثر من ٥٠ دقيقة
ثالث	الشيخ زايد	Well done	وجبات سريعة	٣	✓	٢٧	٢	٢	موتوسيكل	١٥ جنيه	أكثر من ٥٠ دقيقة

المصدر : الدراسة الميدانية والمقابلات الشخصية للباحث خلال الفترة من ٢٠١٩/٣/٢ إلى

٢٠٢٠/١٢/٦



المصدر اعتمادا على الجدول

شكل رقم (١٠) محلات الوجبات السريعة المقدمة لخدمة الدليفري في مدينة

الإسماعيلية ٢٠٢٠

و بدراسة الجدول (١١) و الشكل (١٠) يتضح الآتي :-

١- بلغ عدد مطاعم الوجبات السريعة التي تقدم خدمات التوصيل السريع (الدليفري) بمدينة الإسماعيلية ٢٣ مطعما، و يوجد فقط ٦ مطاعم في حي أول الإسماعيلية، ٤ مطاعم في حي ثان الإسماعيلية، و ١٣ مطعما في حي ثالث الإسماعيلية، يضم هذه المطاعم ٦٠ عاملا و يعمل بها ٤٥ وريديّة يومية، و تقدم هذه المطاعم ٤٩٥ طلبا للعملاء في مختلف أنحاء مدينة الإسماعيلية على مدار اليوم الواحد .

ب- يتفاوت توزيع العاملين في هذه المطاعم و يلاحظ أن معظم المطاعم يعمل بها ٣ عملاء في حين توجد مطاعم يعمل بها عاملان فقط، و الجدير بالذكر أن هذه المطاعم

تتفاوت في توزيع الطلبات على العملاء حيث توجد بعض المطاعم تقدم ٢٧ طلبا على مدار اليوم الواحد كحد أقصى في حين توجد بوجد بعض المطاعم لا تقدم سوى ٧ طلبات يوميا و أهمها مطعم تبولة بشياخة السلام بالقرب من الجامعة الجديدة، و تعمل هذه المطاعم بنظام الورديات التي تصل إلى ٣ وورديات كحد أقصى، و توجد بعض المطاعم تعمل بنظام الورديتين، و تعمل بعض المطاعم الأخرى بنظام الوردية الواحدة كحد أدنى .

ج- تستخدم هذه المطاعم الموتوسيكل كوسيلة رئيسية لتوصيل الطعام للسادة العملاء في مختلف أنحاء المدينة، و تصل تكلفة التوصيل ١٥ جنيها كحد أقصى للرحلة الواحدة، و ١٠ جنيهات كحد أدنى و توجد مطاعم تحصل على ١٢ جنيها مقابل خدمة النقل السريع (الدليفري)، و يلاحظ تتفاوت زمن الوصول و الاستجابة بالنسبة للعملاء، حيث بلغ الحد الأدنى للوصول ٢٠ دقيقة، ووصل الحد الأقصى إلى ٥٠ دقيقة، في عدد محدود من محلات تقديم الوجبات السريعة بالمدينة

٦- محلات المشويات:

تقدم المراكز المهمة لتقديم خدمة التوصيل السريع (الدليفري) بمدينة الإسماعيلية في الأونة الأخيرة، و يوضح الجدول (١٢) و الشكل (١٢) توزيع محلات المشويات لخدمة التوصيل السريع (الدليفري) وفقا لخصائص الخدمة بمدينة الإسماعيلية في عام ٢٠٢٠

جدول (١٢) توزيع محلات المشويات لخدمة التوصيل السريع (الدليفي) وفقا لخصائص الخدمة بمدينة الإسماعيلية في عام ٢٠٢٠ .

محللات المشويات	التوزيع الجغرافي على الأحياء	العمال		الطلبات		الورديات		وسيلة الوصول	تكلفة التوصيل بالجنبة	زمن الاستجابة للخدمة دقيقة
		العدد	%	العدد	%	العدد	%			
أونش	أول	٢	٨	١٨	٨	٢	٦	الموتوسيكل	١٥	٤٠-٣٠
صحي	أول	١	٤	٧	٣,١	٢	٦	الموتوسيكل	١٠	٤٠-٣٠
طارق حبيب	أول	١	٤	٨	٣,٦	٣	٩,٤	الموتوسيكل	١٠	٥٠-٤٠
كبابي ثمرة	أول	٣	١٢	٢٧	١٣	٢	٦,٢	الموتوسيكل	١٠	٣٠-٢٠
رضا حلمي	ثان	١	٤	٩	٤	٣	٩,٤	الموتوسيكل	١٠	٤٠-٣٠
أبو عمار	ثان	٣	١٢	٢٧	١٢	٣	٩,٤	الموتوسيكل	١٠	٣٠-٢٠
كريم حلمي	ثالث	٣	١٢	٢٧	١٢	٣	٩,٤	الموتوسيكل	١٥	٣٠-٢٠
على الفهم	ثالث	٣	١٢	٢٤	١٠,٧	٣	٩,٤	الموتوسيكل	١٠	٣٠-٢٠
التوام	ثالث	٢	٨	٢٧	١٢	٣	٩,٤	الموتوسيكل	١٥	٣٠-٢٠
أبوعمار الكبابي	ثالث	٢	٨	١٨	٨	٢	٦,٢	الموتوسيكل	١٥	أقل من ٢٠
رمضان	ثالث	٣	١٢	٢٤	١٠,٧	٣	٩,٤	الموتوسيكل	١٥	أقل من ٢٠
عم حسين	ثالث	١	٤	٩	٤	٣	٩,٤	الموتوسيكل	١٥	أقل من ٢٠
الجملة		٢٥	١٠٠	٢٢٥	١٠٠	٣٢	١٠٠			

المصدر / الجدول و النسب من عمل الباحث اعتمادا على نتائج استبيان الواردة في نهاية البحث ص () و الذي تم توزيعه على السادة السائقين و العملاء في الفترة من / / ٢٠١٩ - ٢٠٢٠/١٢/٦ و بدراسة الجدول والشكل يتبين الآتي:-

١- بلغ عدد محلات التي تقدم خدمة النقل السريع (الدليفي) بمدينة الإسماعيلية ١٢ محلا، موزعة بصورة متفاوتة على أحياء و شياخات المدينة ويلاحظ تركز معظمها في حي ثالث الإسماعيلية و تقل في حي ثان الإسماعيلية و حي أول كحالة وسطى، و تضم هذه المحلات ٢٥ عاملا، تتفاوت أعداد العمالة في هذه المحلات حيث تضم بعضها ٣ عمال، و البعض الآخر ٢ عامل، في حين يوجد عامل واحد في ٤ محلات، و يصل مجمل الطلبات الذي تم توصيلها من خلال هذه الخدمة ٢٢٥ طلبا على مدار اليوم الواحد . و يلاحظ تفاوت نصيب كل محل من محلات خدمة المشويات بالمدينة .

ب- يتفاوت توزيع الطلبات على خذة المحلات حيث يوجد ٤ محلات تقدم ٢٧ طلبا على مدار اليوم الواحد، بنسبة ١٢٪ لكل منها على حدة، و توجد ٢ محل للمشويات تقدم ٢٤ طلبا على مدار اليوم الواحد، بنسبة ١٠,٧ ٪ لكل منها، و تقدم بعض المحلات المخصصة للمشويات ٧ طلبات يوميا كحد أدنى بنسبة ٣,١٪ و يعد محل صبحي نموذجا لها.

ج- بلغ عدد الورديات المخصصة لهذة الخدمة بمدينة الإسماعيلية ٣٢ وردية، و يلاحظ تفاوتها من محل لبعض المحلات الأخرى حيث توجد محلات تعمل بنظام الثلاث ورديات و يبلغ عددها ٦ محلات، و يوجد محل واحد يعمل بنظام ٢ وردية على مدار اليوم ممثلة في محل الهنا الذي يوجد في شياخة العباس بجي أول الإسماعيلية .

د- تستخدم المحلات وسيلة نقل سريعة ممثلة في الموتوسيكل لتقديم هذه الخدمة للعملاء في مختلف أحياء و شياخات المدينة، و تتفاوت تكلفة التوصيل من محل إلى آخر، حيث تتراوح ما بين ١٠ - ١٥ جنيها، و كذلك يتفاوت زمن التوصيل للعملاء و يتراوح الزمن ٢٠ دقيقة إلى ٥٠ دقيقة في الغالب

خامساً : التحليل المكاني لخدمات النقل بالدليفري للمطاعم والصيدليات بمدينة الإسمايلية.

أولاً : مقاييس التشتت للمواقع النقطية

١. المسافة المعيارية standard distance

- هناك عدة مقاييس تستخدم لدراسة التوزيع حول المركز ومن تلك المقاييس المسافة المعيارية والتي هي أحدي مقاييس التشتت وأكثرها استخداماً لتوزيع المواقع حول مركزها المتوسط فهي المقابل في الإحصاء المكاني للانحراف المعياري لتوزيع قراءات المتغير حول متوسطها. ويقصد بالتشتت هنا هو مقدار تباعد وتناثر الظاهرة تبعاً للبعد عن نقطة عن نقطة الجذب المركزية، ويمثل مقدار تشتت القيم مقياساً لمعرفة قرب القيم أو تباعدها عن بعضها البعض
- تتبع نفس فلسفة الانحراف المعياري في العلوم غير المكانية.
- تحسب المسافة المعيارية ثم يستفاد من احتمالات التوزيع المعتدل لرسم دوائر حول المتوسط الحسابي نصف قطرها مسافة معيارية واحدة ومسافتان وثلاث.
- حسب احتمالات التوزيع المعتدل تقع في ٦٨,٢٦٪ من النقاط في دائرة مركزها المتوسط الحسابي ونصف قطرها مسافة معيارية واحدة. تقع ٩٥,٤٥٪ من النقاط في دائرة نصف قطرها مسافتان معياريتان. وتقع ٩٩,٧٣٪ من النقاط في دائرة نصف قطرها ثلاث مسافات معيارية.
- وكلما كانت المسافة المعيارية كبيرة كلما زاد تشتت التوزيع والعكس صحيح إذ يزيد تركز النقاط حول المركز المتوسط كلما صغرت قيمة المسافة المعيارية.
- وبعد حساب المسافة المعيارية يتم رسم دوائر مركزها المركز المتوسط وأنصاف أقطارها واحد واثنين وثلاثة مسافات معيارية. ويستفاد من احتمالات التوزيع المعتدل لتحليل تشتت التوزيع.

٢. اتجاه التوزيع Directional Distribution

- من الثابت أن توزيع الظاهرة الجغرافية يختلف في اتجاهه ويحسب بالزاوية علي محور التوزيع من عند المركز المتوسط في عكس اتجاه عقرب الساعة نحو اتجاه الشمال.
- ويستخدم اتجاه التوزيع والانحراف المعياري لتحديد منطقة التمثيل الجغرافي للظاهرة

ثانياً:- مقاييس النزعة المركزية للمواقع النقطية

i. المركز المتوسط Mean center

- الموضع المركزي بين النقاط بحث يكون بعد النقاط عنه أقل من أي موضع اخر في الخريطة عندما تكون النقاط نوعية لها نفس الوزن . وهو ما يفيد لإيجاد الموقع الاسهل للوصول إليه لو كانت المسارات مباشرة وبنفس السرعة. وهو قرين للمتوسط الحسابي ويتم تمثيله بنقطة لها إحداثيين عرضي وطولي

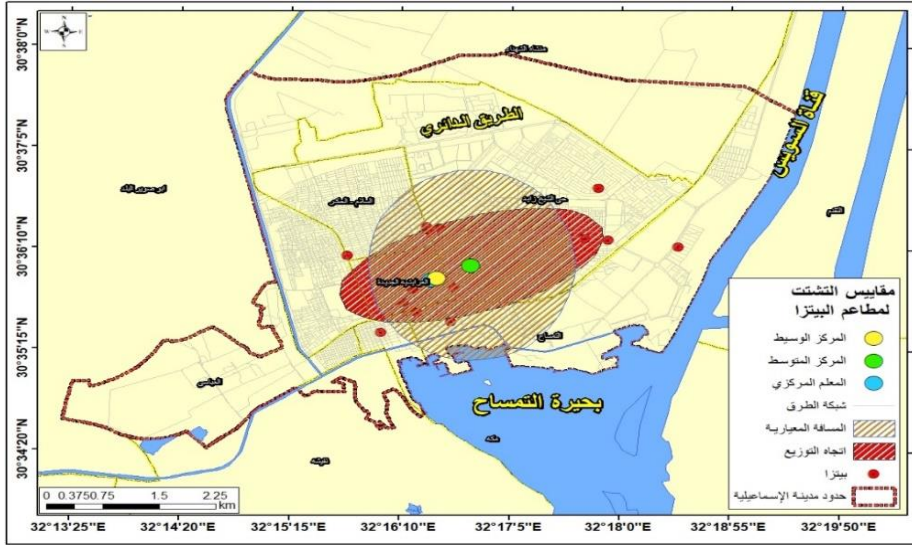
ii. المعلم المركزي central feature

- واحدة من المعالم النقطية تتوسط بقية المعالم الأخرى وتكون المسافة التي تفصل بينها وبين الأخرى أقل مسافة. فتجمع المسافات لكل معلم عن باقي المعالم في المنطقة المدرسة ويكون المعلم المركزي هو المعلم ذو القيمة الصغرى من القيم المحسوبة للمسافة
- أداة الظاهرة المتوسطة أو المركزية central feature تحسب متوسط الاحداثيات X والاحداثيات Y لكافة الظواهر والناتج يكون طبقة جديدة تشتمل علي نقطة واحدة (المركز)
- وهو في الخريطة الموقع الذي إذا رسم عمودين متقاطعين فيه فأن كل العمودين سوف يقسم المعلومات إلي نصفين متساويين يمينه ويساره وأسفله وأعلاه

iii. تحليل معامل صلة الجوار Nearest Neighbor

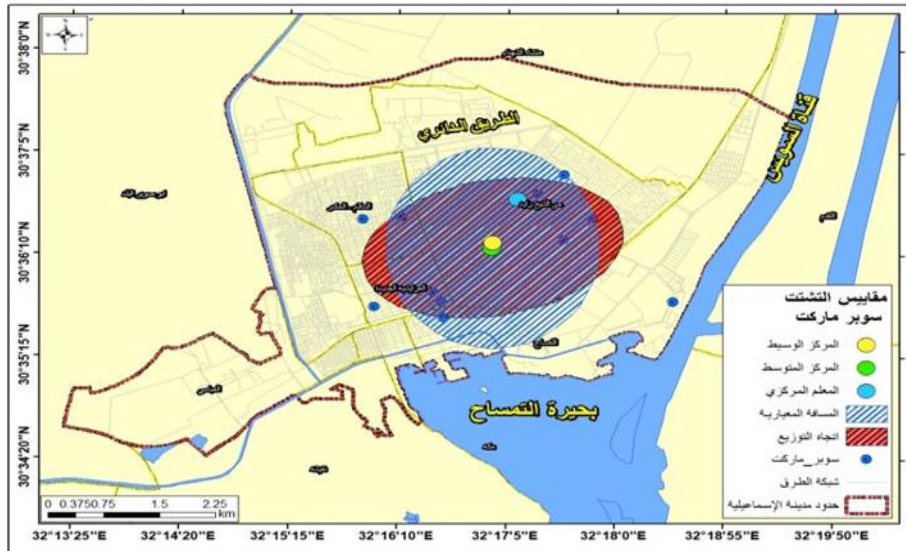
- يحسب معامل الجار الأقرب بناءً علي المسافة المتوسطة لكل ظاهرة نقطية لأقرب الظواهر لها

- هذا المعامل هو أحد المعاملات الإحصائية التي من خلالها يمكن وصف توزيع الظواهر النقطية كالخدمات وهل هذا التوزيع متشتت أو متجمع في منطقة معينة
 - يستخدم تحليل الجار الأقرب كأحد الاختبارات الإحصائية الخاصة لتحليل المسافة الحقيقية أو الفعلية الفاصلة بين المعالم الموزعة علي الخريطة علي هيئة نقاط ونسبة معدلها إلى معدل المسافة المتوقعة الفاصلة بينها وبين سماته
 - أنه من أهم أدوات الجغرافيا في التحليل المكاني اعتمادا علي المسافات بين النقاط
 - يستخدم الجار الأقرب لقياس تشتت النقاط حول بعضها وتحديد النمط العام لانتشار النقاط في التوزيعات المكانية هل هي منتظمة أم مركزة أم عشوائية
 - تحسب هذه الوسيلة المسافة لأقرب جار لكل نقطة
 - يمكن أن تتكرر نقطة ما بحيث تكون هي الجار الأقرب لأكثر من نقطة
- تحليل قيمة معامل صلة الجوار: تنحصر قيمة صلة الجوار بين صفر- ٢,١٥، نمط التوزيع المتقارب أقل من ١
- أنماط فرعية: صفر نمط متجمع، من صفر - ٠,٥ نمط متقارب كلما اقتربت قيمه من صفر نمط متقارب عنقودي كلما اقتربت قيمه من ٠,٥ نمط عنقودي متجمع من ٠,٥ - ١ نمط متقارب يتجه نحو النمط العشوائي
- نمط التوزيع العشوائي : يساوي ١ نمط التوزيع المتباعد : أكبر من ١
- أنماط فرعية من ١-٢ نمط متباعد (المسافة غير منتظمة) ٢ نمط منتظم القيمة المقتربة من ٢,١٥ نمط منتظم علي سطح .



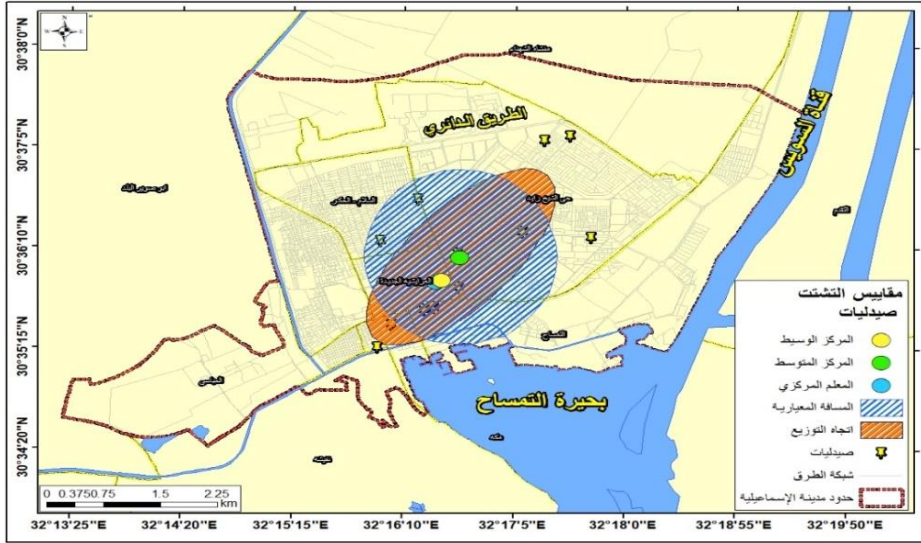
المصدر: من عمل الباحث بواسطة برنامج Arc Gis.١٠,٥ اعتمادا على الجدول رقم(١١)

شكل رقم (١١) بين معايير التشتت المختلفة لمناطق مطاعم البيتزا



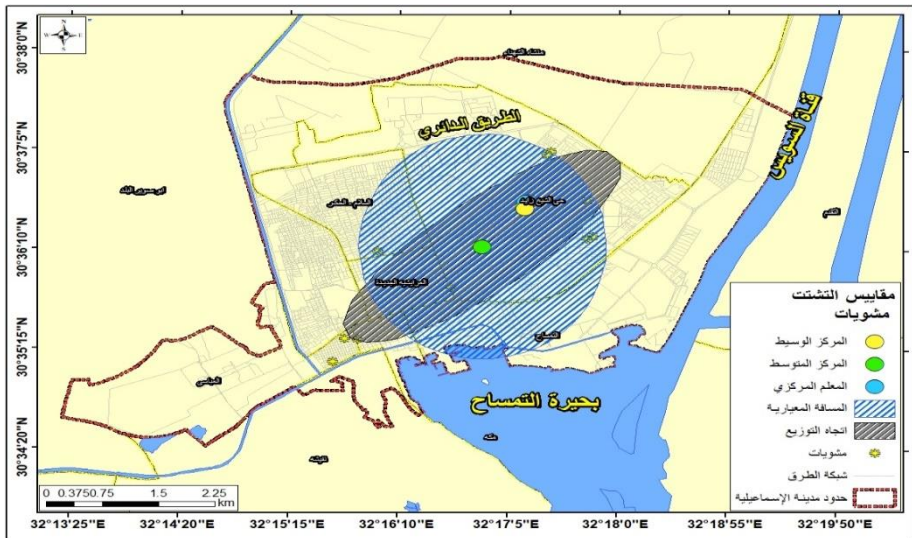
المصدر: من عمل الباحث بواسطة برنامج Arc Gis.١٠,٥ اعتمادا على الجدول رقم(١١)

شكل رقم (١٢) بين معايير التشتت المختلفة لمناطق السوبر ماركت



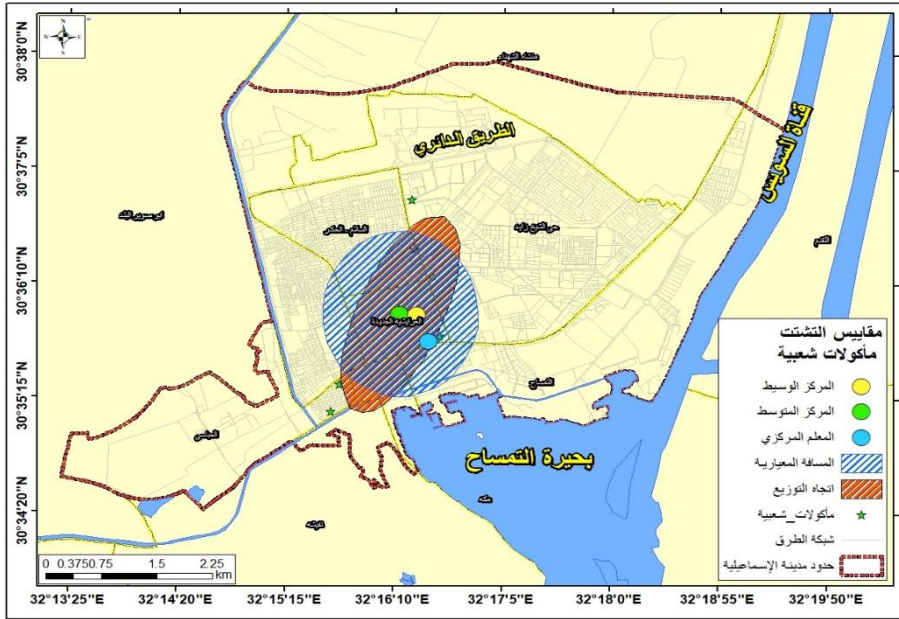
المصدر: من عمل الباحث بواسطة برنامج Arc Gis. ١٠,٥ اعتمادا على الجدول رقم (١١)

شكل رقم (١٣) بين معايير التشتت المختلفة لمناطق الصيدليات



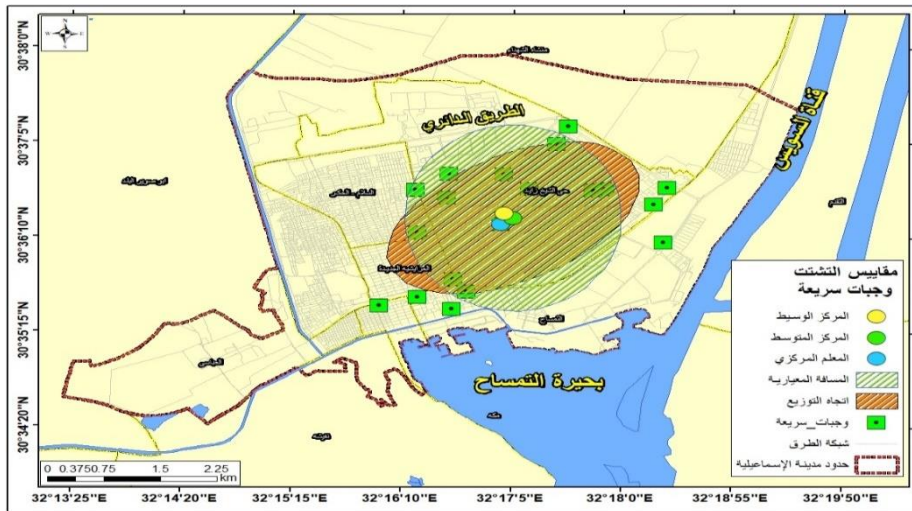
المصدر: من عمل الباحث بواسطة برنامج Arc Gis. ١٠,٥ اعتمادا على الجدول رقم (١١)

شكل رقم (١٤) بين معايير التشتت المختلفة لمناطق المشويات



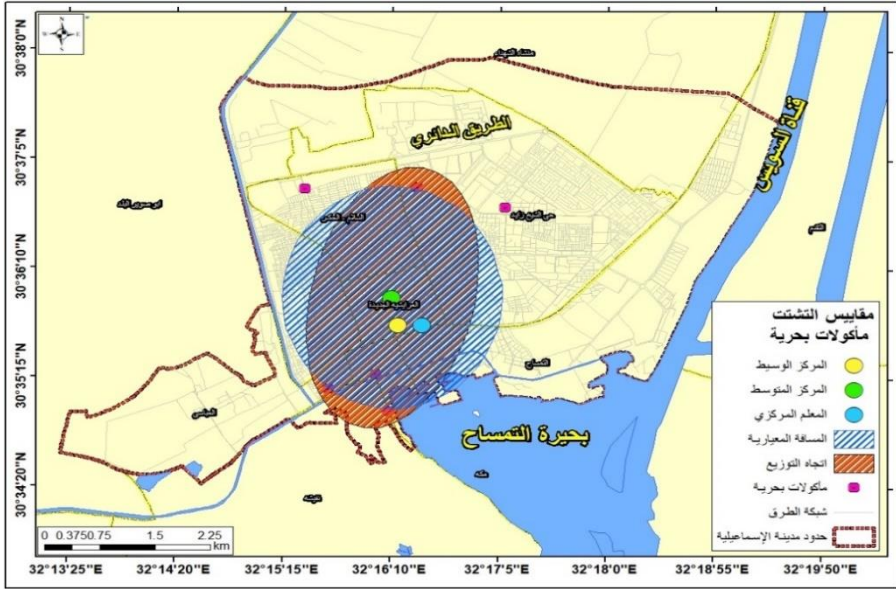
المصدر: من عمل الباحث بواسطة برنامج Arc Gis.١٠,٥ اعتمادا على الجدول رقم (١١)

شكل رقم (١٥) بين معايير التشتت المختلفة لمناطق المأكولات الشعبية



المصدر: من عمل الباحث بواسطة برنامج Arc Gis.١٠,٥ اعتمادا على الجدول رقم (١١)

شكل رقم (١٦) بين معايير التشتت المختلفة لمناطق الوجبات السريعة



المصدر: من عمل الباحث بواسطة برنامج Arc Gis. ١٠,٥ اعتمادا على الجدول رقم (١١)

شكل رقم (١٧) بين معايير التشتت المختلفة لمناطق المأكولات البحرية

توضح الأشكال السابقة معايير التشتت المختلفة لمناطق السوبر ماركت و الصيدليات و المأكولات البحرية و المأكولات الشعبية و المشويات و الوجبات السريعة و من خلال المركز المتوسط والمركز الوسيط والمعلم المركزي والمسافة المعيارية واتجاه التوزيع داخل مدينة الإسماعيلية.

من خلال دراسة معايير التشتت المختلفة للمطاعم والصيدليات وجد أن الأفضل في التوزيع هو الوجبات السريعة حيث تركز التوزيع في منتصف المدينة، ثم جاء السوبر ماركت في المرتبة الثانية من حيث كفاءة التوزيع وأنت البيتزا في المرتبة الثالثة ثم المشويات في المرتبة الرابعة والبيتزا في المرتبة الخامسة والمأكولات البحرية في المرتبة السادسة أما الأسوء في التوزيع وهو الصيدليات وهو ما يتوجب عليه الأخذ في الاعتبار لتوسيع خدمات الدليفري للصيدليات داخل المدينة.

لوحظ تركز جميع خطوط الدليفري لكل مستويات الدراسة في مركز المدينة وتفتقد مدينة الإسماعيلية لخدمات الدليفري في المناطق الشمالية الشرقية والشمالية الغربية والجنوبية الشرقية والجنوبية الغربية.

سادسًا : اختيار أفضل الأماكن المقترحة لزيادة خدمات الدليفري داخل النطاق العمراني

لمدينة الإسماعيلية باستخدام Weighted overlay model

من خلال دراسة المعايير التالية ومدى توفرها بمنطقة الدراسة تم تحديد منطقة الدراسة إلى درجات مدى قابليتها لنجاح زيادة خدمات الدليفري بها .

جدول (١٣) أهم المعايير التي تم استخدامها لمعرفة قابلية المناطق لزيادة خدمات الدليفري بمدينة الإسماعيلية ٢٠٢٠ .

م	المعيار	نسبة التأثير %
١	طلبات السكان وتم تحديدها من خلال استمارات الاستبيان	٣٠
٢	عدد السكان .	٢٠
٣	توفر شبكة طرق جيدة .	٥
٤	توافر شبكة اتصالات جيدة	٢٠
٥	مستوى الدخل	٥
٦	المستوى الثقافي العام والغذائي الخاص	٥
٧	درجة التعليم	٦
٨	مدى توافر الوقت لتجهيز الوجبات في المنزل	٣
٩	أنواع المأكولات التي يفضلها الفرد	٣
١٠	هل يعاني الفرد من أمراض أم لا	٣
	المجموع	١٠٠

المصدر/ من عمل الباحث اعتمادا على استمارة الاستبيان، الدراسة الميدانية، بيانات تقدير السكان في

٢٠٢٠

يتضح من خلال دراسة الجدول (١٣) الآتي:

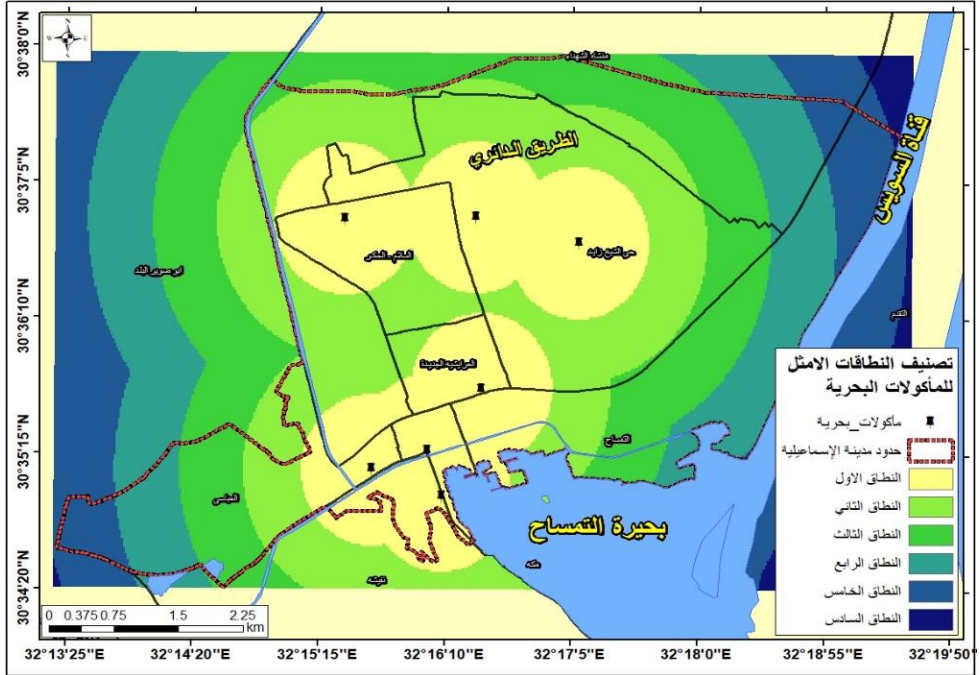
١- جاء معيار طلبات السكان وتم تحديدها من خلال استمارات الاستبيان بنسبة

٣٠٪.

٢- جاء معيار عدد السكان بنسبة ٢٠٪.

- ٣- جاء معيار توفر شبكة طرق جيدة بنسبة ٥٪.
 - ٤- جاء معيار توافر شبكة اتصالات جيدة بنسبة ٢٠٪.
 - ٥- جاء معيار مستوى الدخل بنسبة ٥٪ .
 - ٦- جاء معيار المستوى الثقافى العام والغذائى الخاص بنسبة ٥٪.
 - ٧- جاء معيار درجة التعليم بنسبة ٦٪ .
 - ٨- جاء معيار مدى توافر الوقت لتجهيز الوجبات فى المنزل بنسبة ٣٪.
 - ٩- جاء معيار أنواع المأكولات التى يفضلها الفرد بنسبة ٣٪.
 - ١٠- جاء معيار هل يعانى الفرد من امراض أم لا بنسبة ٣٪.
- تم استبعاد مناطق الخدمات والمناطق العسكرية ونطاق الطريق والحدائق والأراضي الزراعية من النطاق العمراني للمدينة ثم تطبيق نموذج التطابق الموزون داخل بيئة عمل برنامج ArcGIS وإصدار

١- مطاعم المأكولات البحرية:



المصدر: من عمل الباحث بواسطة برنامج Arc Gis. ١٠,٥ اعتمادا على الجدول رقم (١١)

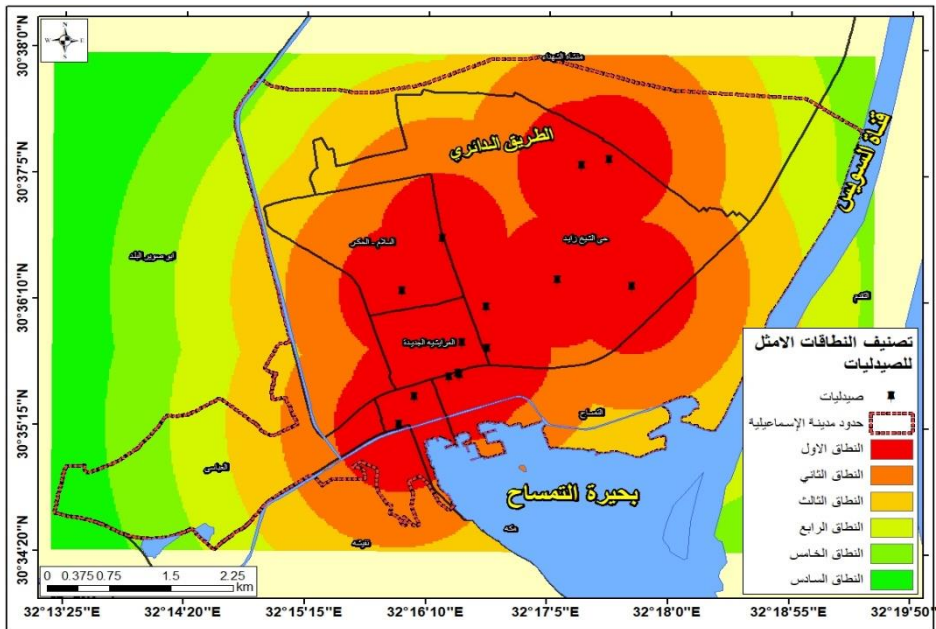
شكل (١٩) تحديد مناطق مدينة الاسماعيلية حسب درجة قابليتها لزيادة خدمة مطاعم المأكولات البحرية

من خلال الشكل (١٩) تم تحديد المناطق التالية:

- المنطقة ذات الدرجة الأولى : مناطق من حي الشيخ زايد وشمال حي السلام وجزء في جنوب حي العباسي . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي الغذائي .
- المنطقة ذات الدرجة الثانية: اجزاء من المنطقة الخارجية من حي الشيخ زايد وحي العباسي والسلام والتمساح وابو صوير . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي الغذائي .

- المنطقة ذات الدرجة الثالثة: المنطقة الخارجية من حى الشيخ زايد وحى التمساح والشهداء والعباسى وابو صوير . حيث تتوافر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمى والثقافى الغذائى .
- المنطقة ذات الدرجة الرابعة: المنطقة الخارجية من حى الشيخ زايد وحى التمساح والشهداء والعباسى وابو صوير . حيث تتوافر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمى والثقافى الغذائى .
- المنطقة ذات الدرجة الخامسة: اجزاء من حى التمساح وابو صوير والعباسى . حيث تتوافر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمى والثقافى الغذائى .

٢- الصيدليات :



المصدر: من عمل الباحث بواسطة برنامج Arc Gis. ١٠,٥ اعتمادا على الجدول رقم (١١)

شكل (٢٠) تحديد مناطق مدينة الاسماعيلية حسب درجة قابليتها لزيادة خدمة الصيدليات

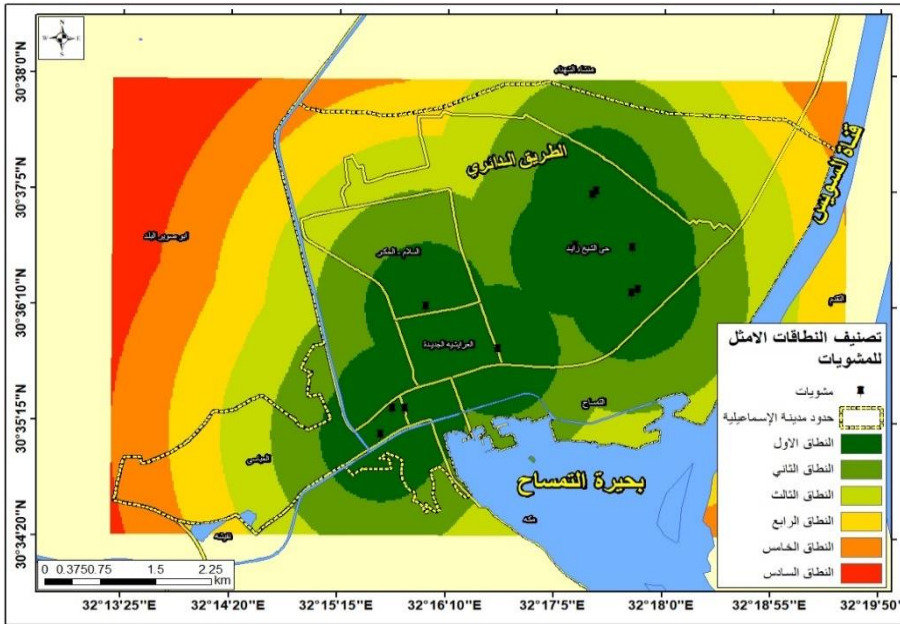
من خلال الشكل (٢٠) تم تحديد المناطق التالية:

المنطقة ذات الدرجة الأولى : مناطق من حي الشيخ زايد وجنوب حي السلام وجزء في جنوب حي العباسي . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي الصحي .

- المنطقة ذات الدرجة الثانية: أجزاء كبيرة من حي الشيخ زايد وحي العباسي والسلام والتمساح وابو صوير . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي والصحي .

- المنطقة ذات الدرجة الثالثة: المنطقة الخارجية من حى الشيخ زايد وحى التمساح والشهداء والعباسى وأبو صوير . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمى والثقافى الغذائى .
- المنطقة ذات الدرجة الرابعة: المنطقة الخارجية من حى الشيخ زايد وحى التمساح والشهداء والعباسى وأبو صوير . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمى والثقافى الغذائى .
- المنطقة ذات الدرجة الخامسة: أجزاء من حى التمساح وأبو صوير والعباسى . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمى والثقافى الغذائى .

٣- مطاعم المشويات:



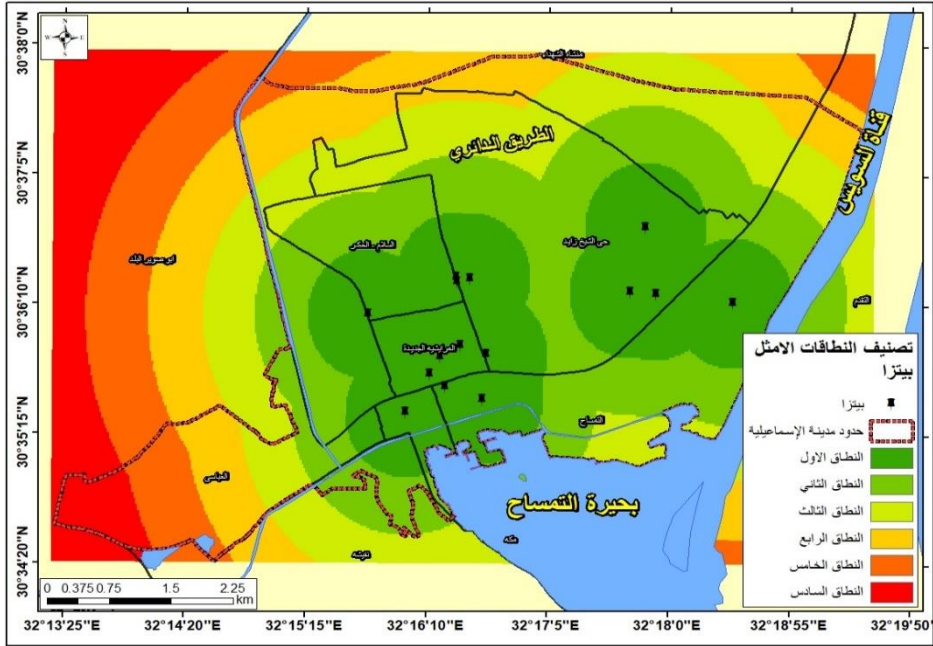
المصدر: من عمل الباحث بواسطة برنامج Arc Gis.١٠,٥ اعتمادا على الجدول رقم(١١)

شكل (٢١) تحديد مناطق مدينة الاسماعيلية حسب درجة قابليتها لزيادة خدمة مطاعم المشويات

من خلال الشكل (٢١) تم تحديد المناطق التالية:

١. المنطقة ذات الدرجة الأولى: المنطقة الوسطى من حي الشيخ زايد و حي السلام و حي العباسي . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي والغذائي والصحي.
٢. المنطقة ذات الدرجة الثانية: أجزاء كبيرة من المنطقة الخارجية من حي الشيخ زايد وحي العباسي والسلام والتمساح وأبو صوير . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي والغذائي والصحي.
٣. المنطقة ذات الدرجة الثالثة: المنطقة الخارجية من حي الشيخ زايد وحي التمساح والشهداء والعباسي وأبو صوير . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي والغذائي والصحي.
٤. المنطقة ذات الدرجة الرابعة: المنطقة الخارجية من حي الشيخ زايد وحي التمساح والشهداء والعباسي وأبو صوير . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي والغذائي والصحي.
٥. المنطقة ذات الدرجة الخامسة: أجزاء من حي التمساح وأبو صوير والعباسي . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي والغذائي والصحي.

٤- مطاعم البيتزا:



المصدر: من عمل الباحث بواسطة برنامج Arc Gis.١٠,٥ اعتمادا على الجدول رقم(١١)

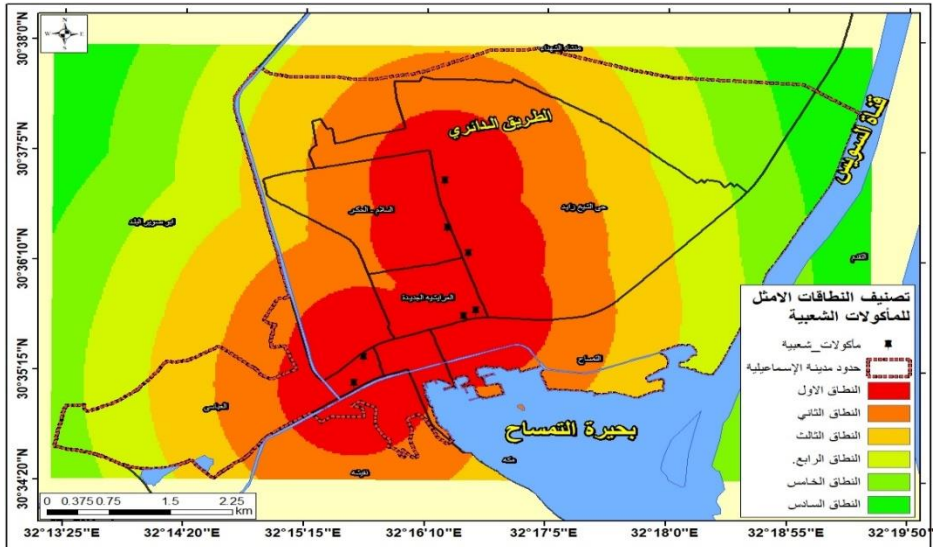
شكل (٢٢) تحديد مناطق مدينة الاسماعيلية حسب درجة قابليتها لزيادة خدمة مطاعم البيتزا.

من خلال الشكل (٢٢) تم تحديد المناطق التالية:

- المنطقة ذات الدرجة الأولى : المنطقة الوسطى من حى الشيخ زايد و حى السلام. حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمى والثقافى والغذائى والصحى.
- المنطقة ذات الدرجة الثانية: أجزاء كبيرة من المنطقة الوسطى من حى الشيخ زايد و حى العباسى والسلام وأجزاء من التمساح. حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمى والثقافى والغذائى والصحى.

- المنطقة ذات الدرجة الثالثة: المنطقة الخارجية من حي الشيخ زايد وحي التمساح والشهداء والعباسي وأبو صوير . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمى والثقافى الغذائى والصحى .
- المنطقة ذات الدرجة الرابعة: المنطقة الخارجية من حي الشيخ زايد وحي التمساح والشهداء والعباسي وأبو صوير . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمى والثقافى الغذائى والصحى .
- المنطقة ذات الدرجة الخامسة: أجزاء من حي التمساح وأبو صوير والعباسي . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمى والثقافى الغذائى والصحى .

٥- مطاعم المأكولات الشعبية :



المصدر: من عمل الباحث بواسطة برنامج Arc Gis، ١٠،٥ اعتمادا على الجدول رقم (١١)

شكل (٢٣) تحديد مناطق مدينة الاسماعيلية حسب درجة قابليتها لزيادة خدمة مطاعم المأكولات الشعبية

من خلال الشكل (٢٣) تم تحديد المناطق التالية:

- المنطقة ذات الدرجة الأولى : أجزاء من المنطقة الوسطى من حى الشيخ زايد و حى السلام والعباسى . حيث تتوافر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل المتوسط ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة .
- المنطقة ذات الدرجة الثانية: أجزاء كبيرة من المنطقة الوسطى من حى الشيخ زايد و حى العباسى والسلام وأجزاء من التمساح. حيث تتوافر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة .
- المنطقة ذات الدرجة الثالثة: المنطقة الخارجية من حى الشيخ زايد و حى التمساح والشهداء والعباسى وأبو صوير . حيث تتوافر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة .
- المنطقة ذات الدرجة الرابعة: المنطقة الخارجية من حى الشيخ زايد و حى التمساح والشهداء والعباسى وأبو صوير . حيث تتوافر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة .
- المنطقة ذات الدرجة الخامسة: أجزاء من حى التمساح وأبو صوير والعباسى . حيث تتوافر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالى ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة .

❖ سادساً : مميزات ومشكلات النقل السريع الدليفري :

من خلال تطبيق استمارات الاستبيان تم تحديد المميزات التي تقدمها خدمة الدليفري بالنسبة للعملاء وكذلك المشكلات التي تواجه استخدام خدمة الدليفري وسوف نعرض لها كالتالى:

أولاً: المميزات التي تواجهها خدمة الدليفري للمطاعم والصيديات والسوبر ماركت : من خلال تطبيق استمارات الاستبيان تم تحديد المميزات التي تقدمها خدمة الدليفري بالنسبة للعملاء كما يوضحها الجدول () كالتالى:

١- توفير الجهد بالسير والوصول إلى المنشأة: وخاصة بالنسبة لكبار السن والمرضى والسيدات والأطفال وجاءت بنسبة ١٠٠٪ بالنسبة لمطاعم المأكولات البحرية والمشويات ثم بنسبة ٨١٪ بالنسبة لمطاعم الوجبات السريعة و ٨٠٪ بالنسبة لمحلات السوبر ماركت و ٧٦٪ للأكلات الشعبية وجاءت الصيديات في المركز الأخير بنسبة ٥٠٪.

٢- توفير الجهد في حمل المشتريات الى محل الإقامة: وخاصة بالنسبة لكبار السن والمرضى والسيدات والأطفال وجاءت بنسبة ١٠٠٪ بالنسبة لمطاعم المأكولات البحرية والمشويات ثم بنسبة ٨٠٪ بالنسبة لمطاعم الوجبات السريعة و ٧٠٪ بالنسبة لمحلات السوبر ماركت والأكلات الشعبية وجاءت الصيديات في المركز الأخير بنسبة ٦٠٪.

٣- يكتسب متعة أكثر من التسوق التقليدى: وجاءت بنسبة ٢٠٪ بالنسبة للوجبات السريعة والسوبر ماركت والصيديات، ٣٠% مأكولات شعبية وبحرية ومشويات .

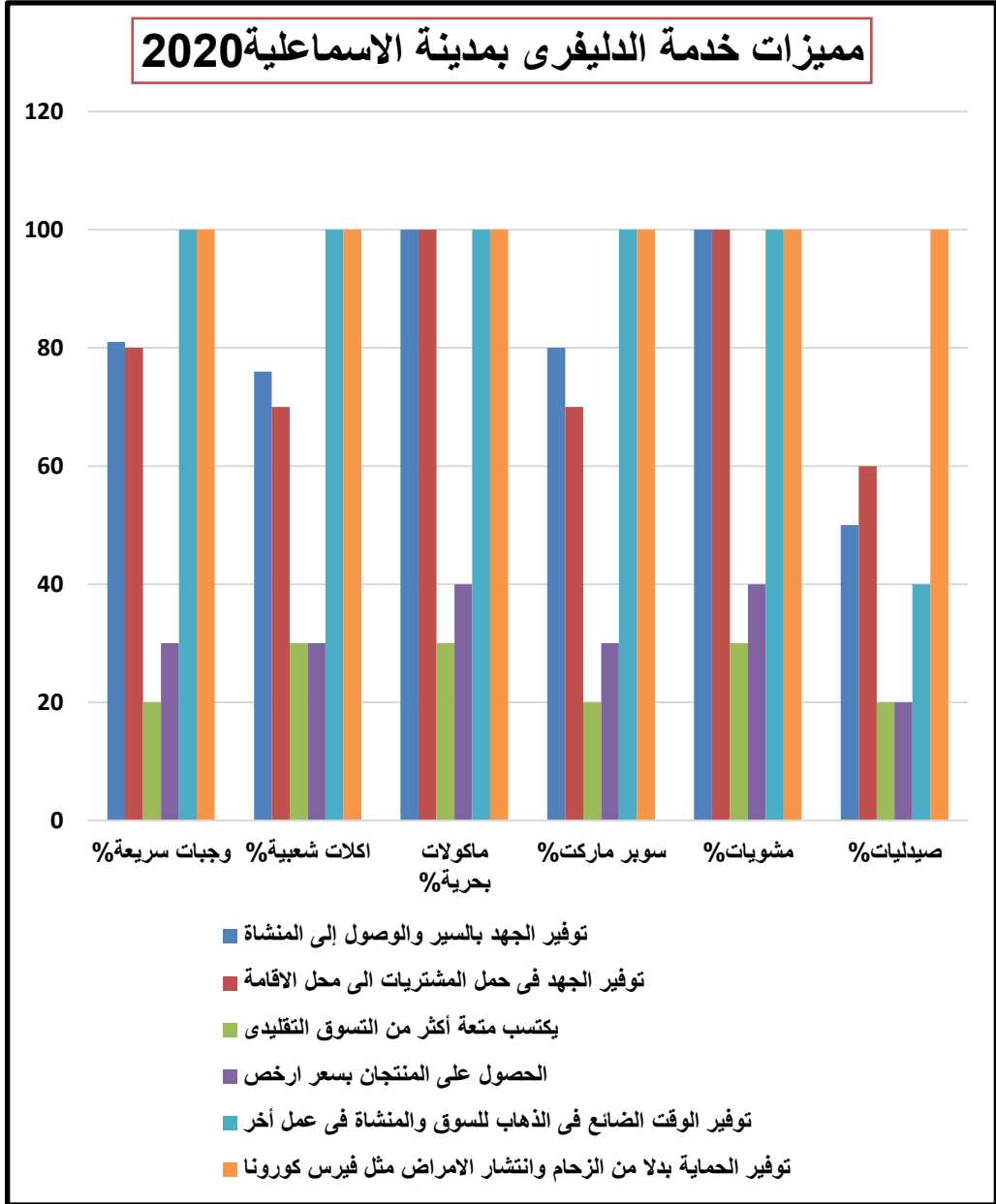
٤- الحصول على المنتجان بسعر أرخص .

جدول (١٤) نسبة الفوائد والمميزات لدى العملاء من خدمة الدليفري للمطاعم
والصيدليات ومحلات السوبر ماركت ٢٠٢٠.

نوع الخدمة						المميزات
صيدليات %	مشويات% %	سوبر ماركت% %	ماكولات بحرية% %	أكلات شعبية% %	وجبات سريعة% %	
٥٠	١٠٠	٨٠	١٠٠	٧٦	٨١	توفير الجهد بالسير والوصول إلى المنشأة
٦٠	١٠٠	٧٠	١٠٠	٧٠	٨٠	توفير الجهد في حمل المشتريات الى محل الإقامة
٢٠	٣٠	٢٠	٣٠	٣٠	٢٠	يكتسب متعة أكثر من التسوق التقليدى
٢٠	٤٠	٣٠	٤٠	٣٠	٣٠	الحصول على المنتجان بسعر ارخص
٤٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	توفير الوقت الضائع في الذهاب للسوق والمنشأة في عمل آخر
١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠	توفير الحماية بدلا من الزحام وانتشار الامراض مثل فيروس كورونا

المصدر/ استمارات الاستبيان

المصدر/ اعتمادا على بيانات الجدول رقم (١٤)



شكل رقم (٢٤) يوضح مميزات خدمة الدليفري بمدينة الاسماعيلية ٢٠٢٠

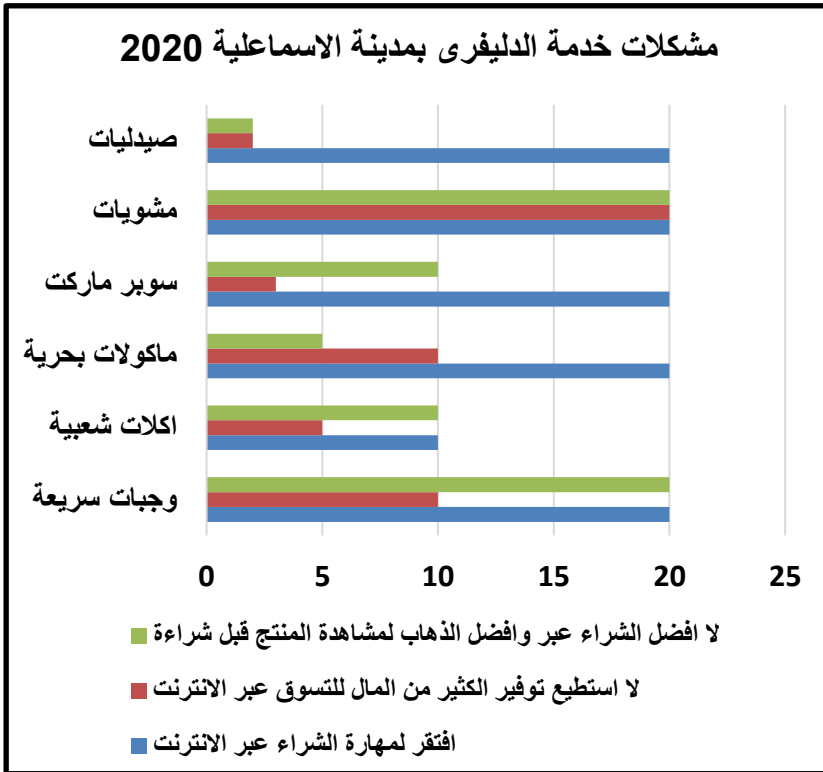
ثانيا: أهم المشكلات التي تواجه خدمة النقل بالدليفري للمطاعم والصيديات سواء بالنسبة لمقدم الخدمة (العاملين بالمطاعم والصيديات) أو المتلقين للخدمة (العملاء):

جدول (١٥) أهم المشكلات التي يواجهها العملاء من خدمة الدليفري للمطاعم والصيديات والسوبر ماركت ٢٠٢٠.

نوع الخدمة						المشكلات
صيدليات	مشويات	سوبر ماركت	ماكولات بحرية	أكالات شعبية	وجبات سريعة	
٢٠	٢٠	٢٠	٢٠	١٠	٢٠	افتقر لمهارة الشراء عبر الإنترنت
٢	٢٠	٣	١٠	٥	١٠	لا يستطيع توفير الكثير من المال للتسوق عبر الإنترنت
٢	٢٠	١٠	٥	١٠	٢٠	لا افضل الشراء عبر وافضل الذهاب لمشاهدة المنتج قبل شراء

يتضح من خلال قراءة الجدول (١٥) والشكل (٢٤) :

- ١- بالنسبة للاقتدار لمهارة الشراء عبر الإنترنت جاءت بنسبة ٢٠٪ لكل لكل الخدمات ماعدا محلات الأكلات الشعبية جاءت بنسبة ١٠٪.
- ٢- بالنسبة لعد توفير المال للتسوق عبر الإنترنت جاءت بنسب ١٠٪ للوجبات السريعة، المأكولات البحرية، ٥٪ للأكلات الشعبية، ٣٪ للسوبر ماركت، ٢٪ للصيديات، ٢٠٪ للمشويات.
- ٣- بالنسبة لعدم تفضيل الشراء والرغبة لمكان الخدمة جاءت بنسبة ٢٠٪ لكل من المشويات والوجبات السريعة، ١٠٪ لكل من الاكلات الشعبية والمشويات، ٥٪ للمأكولات البحرية، ٢٪ للصيديات.



المصدر اعتمادا على الجدول السابق

شكل رقم (٢٥) مشكلات خدمة الدليفري بمدينة الإسماعيلية ٢٠٢٠

سابعاً: وضع بعض التوصيات للحد من المشكلات التي خدمة النقل بالدليفري للمطاعم والصيدليات بمدينة الإسماعيلية.

ولكي يستطيع أي صاحب مطعم محلى بتطوير خدمات توصيل الطعام لديه بنجاح يجب عليه تطبيق هذه الخمس طرق الفعالة لنجاح خدمات التوصيل في المطعم الخاص به والتي ستساعده في تحقيق هدفه وزيادة معدل المبيعات.

١ - توفير أماكن مخصصة لتجهيز وجبات التوصيل وتعبئتها في مطعمك :

قد يعتقد مالك المطعم في البداية أن عملية إعداد وتوصيل وجبات الطعام السريعة ليس إمرا مكلفا للعمل به، إلا أن هذا الأمر في الحقيقة سيحتاج تكاليف كبيرة أخرى بجانب تكلفة توظيف فريق عمل من الموظفين لتوصيل الطلبات الى المنازل والقيام بالخدمات الخارجية وغالبًا ما يتم اكتشافها في اللحظات الأخيرة وتتمثل في تكلفة توفير مساحات وأماكن مناسبة لإعداد الوجبات السريعة ومراحل تجهيزها وتعبئتها.

وإذا لم تكن مساحة المطعم لديك كبيرة بما يكفي لاستيعاب إعداد وتعبئة الطاولة وتجميع وتجهيز وجبات الطعام السريعة فأنتك سيكون لديك اختيارين لحل تلك المشكلة وهي إما أنك ستستغنى عن قسم من اقسام مطعمك الأساسية (على سبيل المثال، المكان المخصص لوضع الطاولات واستقبال العملاء) أو نقل أماكن العمل إلى عقار به مساحة أكبر وفي كلتا الحالتين سيكون له تأثير سلبي على اقتصاديات الأعمال.

وإذا لم توفر تلك المساحات والاماكن المخصصة لتجميع وتعبئة وجبات التوصيل بعناية قبل البدء في العمل سيؤثر ذلك على مستوى الأداء وسيؤدى إلى سوء إعداد أو تعبئة طلبات الوجبات الجاهزة، مما يؤثر سلبيًا على تجربة العميل، والتي بدورها يمكن أن تؤدى في النهاية إلى خسارة العملاء أو تدهور العلامة التجارية الخاصة بالمطعم.

٢ - توفير الوسائل التكنولوجية الحديثة اللازمة للنجاح في خدمة التوصيل:

يجب عليك أن تتأكد من أن نظام نقاط البيع لديك متطورا وتستخدم التطبيقات الجديدة ولدي فريق العمل القدرة على العمل ببراعة على المنصات التي يتم تقديم الطلبات من خلالها إذا لم يكن الأمر كذلك، فهل يمكنك العثور على طرق اتصال أخرى مثل الطابعات أو الشاشات لتوصيل أو أمر الطعام التي تعدها؟ في هذه الحالة، وهل هناك اتصال بشبكة الإنترنت في جميع أقسام المطعم.

ومع ذلك هناك العديد من المتطلبات الصغيرة التي يمكن التفاوضي عنها في بداية عملية توصيل الطلبات، خاصة عندما نتحدث عن التقنيات المعقدة التي لا يعرفها جميع أصحاب المطاعم.

١ - تعيين الموظف المسؤول عن تنفيذ الطلبات وتحديد اختصاصاته بدقة:

من الضروري أن يقوم صاحب ومدير المطعم بتوظيف شخص محترف وذو خبرة كافية وقادر على ادارة فريق عمل خدمات التوصيل بشكل صحيح ومنظم، ويجب أن يتم توزيع المهام المختلفة على جميع العاملين بشكل صحيح حتى لا تتأثر الكفاءة محلياً ووفقاً لتقارير الاداء الخاصة بعمليات توصيل الطلبات الجاهزة أو السريعة، وجد أنه قد يكون هناك أوقات يزيد بها الضغط على الموظفين في الخدمة مما يسبب لهم الحيرة حول مهامهم عند إعداد الطلب.

وقد ذكرت شركة OLO ، وهي الشركة الناشئة التي تدير الطلبات الرقمية في تقرير لها أن من اهم العوامل المساعدة في توسيع نطاق التوصيل وزيادة المبيعات هو أن تتأكد من أن العاملين سيقومون بأداء المهام الاتية وهي تلخص في الآتي:

- تلقى أو امر الشراء.
- احضار طلبات الطعام وتجميعها.
- تحضير اكياس النقل.
- التحقق من الطلب قبل التسليم إلى العميل.
- ملء عبوات الكاتشب.
- تجهيز صناديق النقل.
- تنظيف أماكن العمل المخصصة لتجميع الطلبات الجديدة.
- توصيل الطعام إلى العميل.

٤- اختيار عبوات التغليف المناسبة لتعبئة الوجبات السريعة بشكل صحيح:

يجب عليك كصاحب المطعم أن تهتم جيدا باختيار العبوات والأغلفة المناسبة لعملك في حفظ طلبات التوصيل وذلك لأن لا أحد من العملاء يريد الحصول على الطعام باردا، أو معبأ في عبوات لا تناسب طبيعة الطعام المخزن بها وغير ملائمة لحفظ الطعام بها لذلك نجد أن اختيار العبوة المناسبة له تأثير كبير على الطريقة التي ينظر بها العميل إلى جودة الطعام وينعكس في تجربته كعشاء. ومن العبوات الموصى بها والمفضلة الاستعمال هي التي تكون مسطحة القاع، قوية، معزولة وجيدة التهوية ويمكن استخدام التغليف الشفاف لتقييم حالة الطعام في جميع الأوقات إما عن طريق مدير المطاعم أو الوكيل أو العميل.

كما يمكنك التركيز على استخدام العبوات المصنعة من مواد لينة أو منخفضة المقاومة أثناء النقل، والتي غالبًا ما تكون أكثر حجما مما كانت عليه، يمكن للحاويات أن تمزق أو تتشوه أو تتحرك بسهولة شديدة، مما يؤدي إلى حدوث أضرار متوقعة على الطعام.

٥- تعيين موظفين مميزين لإتمام خدمة توصيل الطعام:

إن الدور الذي يقوم به عامل التوصيل لا يمكن الاستهانة به فهو يعتبر واجهة لمطعمك وإذا لم يؤدي دوره بالشكل المطلوب فان ذلك سيؤثر تلقائيا على مستوى نجاح العمل ويتسبب في انخفاض مستوى الأداء والمبيعات بشكل عام في المطعم الخاص بك، لذا فان عمله ضروري أن يتم جيدا لاستكمال الطلبات بنجاح.

وعندما يكون لديك ارتفاع في معدل الطلبات السريعة داخل مطعمك، فقد يكون من المناسب أن تكون هناك أرفف مرقمة لإيداع الطعام بها، حتى يعرف الموزع (عامل التوصيل) ما هو الطلب الذي يجب أن يقوم بتوصيله على الفور والطريقة الأخرى هو الحصول على ترتيب محدد مسبقًا (ترتيب زمني، أبجدي، رقمي).

يجب أن يكون لدى مدير وصاحب المطعم ثقة مع الموظف المعين لتوصيل طلبات الوجبات الجاهزة لذلك إذا حدث أي نوع من المشاكل وسوء الفهم بينهم وبين باقى فريق العمل فيجب القيام محلها فوراً للحفاظ على روح التعاون بينهم وبالتالي تحقيق أعلى معدل من مستويات

النجاح في العمل في مطعمك، كما يفضل اعطاء الحوافز والمكافآت لأفضل مقدمى الخدمات لتشجيعهم على أداء الأعمال بشكل حيوى وبالتالي إنجاز الأعمال على النحو المطلوب.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

بإجراء هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج المهمة أهمها ما يلي :-

- ١- تتوافر تطبيقات الدليفري في بعض الدول مثل تطبيق ارامكس وتطبيق اطلب وهو المطبق حالياً في أغلب مناطق مدينة الإسماعيلية .
- ٢- مع ظهور الوباء العالمي لفيروس كورونا، أخذت المنصات الإلكترونية تستعد لزيادة الطلب عليها في تقديم خدماتها المختلفة في كل العالم ومنها مدينة الاسماعيلية نتيجة لتعذر الذهاب إلى المناطق يلجأ العديد من السكان إلى الاعتماد على خدمات الدليفري .
- ٣- تتوافر بمدينة الاسماعيلية شبكة طرق برية مرصوفة وجيدة تم الاعتماد عليها في خدمة التوصيل السريع الدليفري .
- ٤- بلغ اجمالى عدد المحلات التى تقدم خدمة الدليفري بمدينة الاسماعيلية ٥٧ محل موزعة على احياء مدينة الإسماعيلية الثلاثة .
- ٥- من خلال دراسة التوزيع الجغرافى للمنشآت التى تقوم بتقديم خدمة النقل السريع(الدليفري بمدينة الإسماعيلية عام ٢٠٢٠ اتضح أن مطاعم محلات اللحوم والأكلات الشعبية هى المنتشرة بمدينة الإسماعيلية، حيث جاءت بنسبة ٤٨,٩٪ فى المركز الأول مثلة فى مطاعم الفلافل والكشرى ومطاعم اللحوم، ثم جاءت بعد ذلك محلات السوبر ماركت والمنظفات التى تقدم مستلزمات المنازل فى المركز الثانى بنسبة ٢٨,٩٪، أما مطاعم الأسماك فجاءت فى المركز الثالث، بنسبة ١٧,٨٪، وجاءت الصيدليات الطبية التى تقوم بصرف الأدوية للمواطنين فى المركز الرابع والأخير بنسبة ١٧,٨٪ .
- ٦- من خلال تطبيق عدد من المعايير المختلفة لتحديد مقدار ودرجة قابلية الزيادة فى خدمات الدليفري بمدينة الاسماعيلية مثل عدد السكان، توفر شبكة طرق جيدة، توافر شبكة اتصالات جيدة. مستوى الدخل المرتفع، المستوى الثقافى العام والغذائى الخاص، درجة التعليم، مدى

توافر الوقت لتجهيز الوجبات في المنزل، أنواع المأكولات التي يفضلها الفرد، هل يعاني الفرد من أمراض أم لا ؟، على مطاعم البييتزا والمشويات والمأكولات الشعبية والوجبات السريعة والأسماك والصيدليات ومحلات السوبر ماركت تم تحديد درجات ومستويات القدرة على زيادة خدمات الدليفري بمدينة الإسماعيلية كالتالي:

- المنطقة ذات الدرجة الأولى: مناطق من حي الشيخ زايد وشمال حي السلام وجزء في جنوب حي العباسي . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي الغذائي .
- المنطقة ذات الدرجة الثانية: أجزاء من المنطقة الخارجية من حي الشيخ زايد وحي العباسي والسلام والتمساح وأبو صوير . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي الغذائي .
- المنطقة ذات الدرجة الثالثة: المنطقة الخارجية من حي الشيخ زايد وحي التمساح والشهداء والعباسي وأبو صوير . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي الغذائي .
- المنطقة ذات الدرجة الرابعة: المنطقة الخارجية من حي الشيخ زايد وحي التمساح والشهداء والعباسي وأبو صوير . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي الغذائي .
- المنطقة ذات الدرجة الخامسة: اجزاء من حي التمساح وأبو صوير والعباسي . حيث تتوفر الكثافة السكانية العالية ومستوى الدخل العالي ووجود شبكة طرق واتصالات جيدة وارتفاع المستوى التعليمي والثقافي الغذائي .

٧- تتوفر خدمة اطلب في كل مناطق الإسماعيلية ولكنها تزيد في وسط المدينة حيث الكثافي السكانية العالية عن المنطقة الخارجية.

٨- من خلال تطبيق استمارات الاستبيان اتضح أن لخدمة الدليفري العديد من المميزات منها توفير الجهد بالسير والوصول إلى المنشأة و توفير الجهد في حمل المشتريات إلى محل الإقامة و يكتسب متعة أكثر من التسوق التقليدي و الحصول على المنتج بسعر أرخص.

٩- توجد بعض الصعوبات التي تواجه خدمة الدليفري مثل يواجه بعض السكان مشكلة في التسوق عبر الإنترنت نتيجة لانخفاض مستوى التعليم لديهم، كما ان هناك الكثير من السكان ليس لديهم الأموال اللازمة مقابل الخدمة وهناك من يفضل الشراء بنفسه ويفضل

الذهاب للمكان، كما ان شبكة النقل البرى فى بعض الأماكن تحتاج لتكلفة عالية لصيانتها لتكون جاهزة دائما .

ثانياً: التوصيات

في النهاية يوصى البحث ببعض التوصيات من أجل زيادة الاعتماد والتوسع في خدمة الدليفري مثل :

- ١- الاهتمام بشبكة النقل البرى وعمل الصيانة المستمرة لها حتى تساعد على تسهيل و انتشار خدمة الدليفري .
- ٢- الاهتمام بشبكة الاتصالات وخاصة خدمة الإنترنت وشبكات المحمول .
- ٣- زيادة الوعي الثقافى بأهمية خدمة الدليفري ومميزاتها المختلفة للسكان .
- ٤- الاهتمام بالعنصر البشرى من خلال التدريب الجيد على القيادة السليمة والسريعة لتقليل زمن وصول الطلبات والتدريب على استخدام التكنولوجيا الحديثة للتواصل من الزبائن وحسن معاملتهم.
- ٥- زيادة مساعدة الدولة من خلال تقديم الدراسات الفنية والدورات التدريبية والقروض المالية المخفضة من أجل زيادة خدمات الدليفري بمدينة الإسماعيلية .
- ٦- الاهتمام الثقافى بأهمية خدمة الدليفري ونشر الوعي بأهميتها .

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. ابتسام بولقاس، تقنية نظم النقل الذكية كإستراتيجية لتطوير قطاع النقل، مجلة رؤى اقتصادية، العدد السادس، الجزائر، ٢٠٠٤.
٢. أحمد فواز ملكاوى ومنصور ناصر الرجى، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات : دراسة ميدانية في مطاعم الوجبات السريعة - الأردن، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة عدن، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، العدد ١٢، ديسمبر، ٢٠١٣.
٣. أريج محى عبد الوهاب، دور نظام النقل الذكى في تقليل الازدحامات المرورية - منطقة باب المعظم في بغداد، مجلة الهندسة والتنمية المستدامة، المجلد ٢٢، العدد الثاني، ٢٠١٨.
٤. إيهاب لطفى البرنس، الأبعاد الجغرافية لخدمات النقل التشاركى في مدينة المنصورة : دراسة في جغرافية النقل، مجلة كلية الآداب، جامعة بورسعيد، ٢٠٢٠.
٥. غسان اللامى، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدام والتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٠.
٦. فوزى عبد الله أو رقنجى وأحمد البدوى محمد الشريعى، التوزيع المكاني لمطاعم الوجبات السريعة في مدينة مكة المكرمة باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية العلوم الاجتماعية، جامعة ام القرى، ٢٠١٧.
٧. كامليا محمد فوزى إبراهيم، جودة الخدمة وولاء العملاء بالتطبيق على سلاسل المطاعم للوجبات السريعة (دراسة مقارنة)، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد الثامن - عدد خاص - الجزء الثاني - جامعة قناة السويس، كلية السياحة والفنادق، ديسمبر ٢٠١١.

٨. محمد طاهر نصير ومحمد عبد السلام الصوص، قياس مدى رضى المستهلك عن مطاعم الوجبات السريعة " دراسة ميدانية- تحليلية-منطقة امانة عمان الكبرى، مجلة البحوث الادارية، أكاديمية السادات للعلوم الادارية - مركز البحوث والاستشارات والتطوير، المجلد ٢٤، العدد ٢٠٠٦، ١.

Otlob خدمة طلب الطعام أو ن لاين رقم واحد في مصر. أسهل واسرع طريقة بتساعدك تشوف المطاعم الموجودة في منطقتك و تختارهم حسب نوع الأكل و تشوف المنيو و تطلب اللي نفسك فيه، كل ده عن طريق تطبيق Otlob على iOS و Android أو عن طريق الموقع <https://www.talabat.com/ar/egypt/about-us>.

ثانياً: المراجع الاجنبية:

- ١) Andrew Hamilton, Improving Traffic Movement In Urban Enviroment, PHD Thesis, Faculty Of Engineering and the Environment, University OF Southampton, UK, ٢٠١٥.
- ٢) <https://www.geographicdelivery.com/gds/index.php>- مؤسسه GDS
- ٣) Laura Wood: Global Online On-Demand Food Delivery Services Market ٢٠١٩-٢٠٢٣. Research and Markets online magazine, Business Wire, Ireland, Dublin, April ٢٠٢٠.
- ٤) Primoz Kovacic: Geography of Service Delivery, Spatial Collective, Slovenia, Dec. ٢٠١٤.
- ٥) Tofik Aprilliyanto, Muhammad Dzulfikar Fauzi and Muhammad Taufiq Nuruzzaman: A Geographical Information System of a Web-Based Food Delivery Services, International Journal on

**Informatics for Development, Vol. ٤, No. ٢, ٢٠١٥,
Pp. ١٢-١٧.**

ثالثاً: الملاحق

جامعة قناة السويس

كلية آداب والعلوم الانسانية

قسم الجغرافيا

استمارة استبيان عن خدمة التوصيل المنزلي (خدمة الدليفري)- خاصة بالمنشأة

" بيانات هذه الاستمارة سرية وتخدم أغراض البحث العلمي "

.....

١. موقع المنشأة .. ش () ح .. () .
٢. طبيعة المنشأة .. صيدليات () م اجهزة منزلية () م سوپر ماركت () م وجبات سريعة () .
٣. تاريخ المنشأة .. (١٩٨٥ - ١٩٩٠ - ١٩٩٥ - ٢٠٠٠ - ٢٠٠٥ - ٢٠١٠) .
٤. مساحة المنشأة .. () .
٥. هل هناك فروع اخرى .. نعم () لا () .
٦. هل يتاح تقديم الخدمة في المنشأة .. نعم () لا () .
- في حالة الاجابة بـ (نعم) ما عدد الطاولات () .
٧. هل يتوفر لديكم مقاعد للأطفال .. نعم () لا () .
٨. بداية خدمة التوصيل الى المنازل .
قبل - ٢٠٠٠ () : ٢٠٠٠-٢٠٠٤ () : ٢٠٠٤-٢٠٠٨ () :
٢٠٠٨-٢٠١٢ () : أكثر-٢٠١٢ () .
٩. عدد الورديات بالمنشأة .. واحدة () اثنين () ثلاثة () أكثر () .
١٠. عدد العمالة بالمنشأة .. ١-٣ () ٣-٥ () ٥-٧ () أكثر () .

١١. عدد عمال خدمة التوصيل .. أقل من ٢ () ٢-٤ () ٤-٦ () ٦ فأكثر () .
١٢. طبيعة عمال خدمة التوصيل .. مؤقتة () دائمة () موسمية () .
مصدر العمالة ..
- من المنطقة المحيطة بالمنشأة () من المدينة () من خارج المدينة () .
١٣. هل تنوي زيادة عدد عمال خدمة التوصيل ..
نعم في الوقت الحالي () نعم في الوقت القريب () لا () .
١٤. هل هناك اختبار لعامل التوصيل .. نعم () لا () .
١٥. اسباب العمل بخدمة التوصيل ..
رغبة شخصية من مالك المنشأة () نتيجة لزيادة الطلب () رغبة المستهلكين () .
١٦. الحيز المكاني الذي تشمله خدمة التوصيل الدليفري .. المنطقة المحيطة ()
وسط المدينة () المدينة كاملة () .
١٧. هل يتم توزيع افراد خدمة التوصيل على اساس .. تحديد منطقة معينة () عدم
تحديد منطقة () .
١٨. متوسط عدد الطلبات اليومية : ٥-١٠ () ١٠-١٥ () ١٥-٢٠ () أكثر
من ٢٠ () .
١٩. عدد العمالة بخدمة التوصيل .. كافية () غير كافية () .
٢٠. هل خدمة التوصيل " مجانية " نعم () لا () .
الاجابة بـ " نعم " .. ماهي تكلفة خدمة التوصيل .. موحدة () حسب المسافة () .
٢١. هل تتلقى الطلبات بـ .. ت ارضي () ت المحمول () التبليغ المباشر ()
بالإنترنت () .

- ٢٢ . المدة التي تحتاجها وصول السلع من بداية الإبلاغ حتى وصول السلع .. أقل من ساعة () ساعة () فأكثر () .
- ٢٣ . الأيام الأكثر زيادة في الطلب .. السبت () الأحد () الإثنين () الثلاثاء () الأربعاء () الخميس () الجمعة () .
- ٢٤ . هل هناك موسم لزيادة الطلب على الخدمة .. صيف () شتاء () ربيع () خريف () .
- ٢٥ . هل الطلبات المباشرة من المحل أكثر () أم طلبات التوصيل () .
- ٢٦ . هل يتم زيادة حجم المبيعات من وجود خدمة التوصيل .. نعم () لا () .
- ٢٧ . الوسائل المستخدمة في خدمة التوصيل .. دراجة بخارية () سيارة ملاكي () سيارة توصيل خاصة () .
- ٢٨ . أسباب الإقبال على الطلب من هذه المنشأة .. لأن خدمتنا متوسطة () جيدة () ممتازة () .
- ٢٩ . هل تواجه المنشأة مشكلات من إجراء استخدامها خدمة التوصيل .. نعم () لا () .
- ٣٠ . هل توفر نوع من التأمين للعامل .. نعم () لا () .
- ٣١ . هل توفر للعمال أنواع الأمان مثل الخوذة في قيادة الدراجة النارية .. نعم () لا () .
- ٣٢ . هل تهم ان يكون عامل الدليفري معه رخصة القيادة .. نعم () لا () .
- ٣٣ . في حالة حدوث مخالفة مرورية من يتحمل التكلفة؟ .. المنشأة () أم العامل () .
- ٣٤ . من هم مستخدمي الدليفري .. أفراد () عائلات () مؤسسات () .
- ٣٥ . ما هي الطلبات التي تقدمها المنشأة .. معجنات () ادوية () مشويات () اسماك () .

جامعة قناة السويس

كلية آداب والعلوم الإنسانية

قسم الجغرافيا

استمارة استبيان عن خدمة التوصيل المنزلي (خدمة الدليفري) - خاصة بعامل الدليفري

" بيانات هذه الاستمارة سرية وتخدم أغراض البحث العلمي "

.....

- ١) محل الإقامة .. ش () ح ()
()
- ٢) محل العمل .. ح () م ()
()
- ٣) نوع السكن الحالي .. شقة اجار قديم () شقة اجار جيد () شقة
تمليك ()
- ٤) السن .. ١٥-٢٥ () ٢٦-٣٥ () ٣٦-٥٠ ()
- ٥) الحالة التعليمية .. آمي () يقرأ ويكتب () مؤهل متوسط () مؤهل
فوق المتوسط () مؤهل عالي ()
- ٦) الحالة الاجتماعية .. اعزب () عقد قران () متزوج ويعول () ارمل ()
مطلق () متزوج ولا يعول ()
- ٧) عدد ساعات العمل .. ٦-٨ () ٨-١٠ () ١٠-١٢ ()
أكثر من ١٢ س ()
- ٨) هل لديك جرأه في العمل في مجال التوصيل .. نعم () لا ()
- ٩) هل قمت في خدمة التوصيل من قبل .. نعم () لا ()
- ١٠) بداية العمل في المهنة .. أقل من عام () عام أو عامين ()
أكثر من عامين ()

- (١١) متوسط الدخل في هذه المهنة .. أقل من ٥٠٠ () من ٥٠٠-١٠٠٠ ()
 أكثر من ١٥٠٠ () .
- (١٢) متوسط الدخل الشهري الإضافي لعامل الدليفري .. أقل من ٥٠ () من ٥٠-١٠٠ ()
 أكثر من ١٥٠ () .
- (١٣) المسافة بين محل الإقامة ومحل العمل .. ١-٥ كم () ٥-١٠ كم () ١٠-١٥ كم ()
 أكثر من ١٥ () .
- (١٤) مصدر العمالة .. من المنطقة المحيطة بالمشاة () من المدينة ()
 من خارج المدينة () .
- (١٥) نوع خدمة التوصيل .. وجبات سريعة () متطلبات بقالة () أدوية ()
 أجهزة منزلية () أخرى () .
- (١٦) متوسط عدد الطلبات التي تقوم بها في اليوم ... ١٠-١٥ () ١٥-٢٠ ()
 أكثر من ٢٥ () .
- (١٧) متوسط زمن رحلة توصيل الطلب .. ١٥د () ١٥-٣٠د ()
 أكثر من ٣٠د () .
- (١٨) الأيام التي يزداد بها عدد طلبات التوصيل .. الخميس () الجمعة ()
 وسط الاسبوع () .
- (١٩) أهم المناطق التي يزداد الطلب بها .. المناطق الراقية () المناطق المتوسطة ()
 المناطق الشعبية () .
- (٢٠) كيفية معرفة مكان توصيل السلع .. اعرف الأماكن بنفسني () اسأل حتى
 التوصيل () معي دليل () .
- (٢١) ما هي الصعوبات التي تواجه القائم بخدمة التوصيل ..
 مشكلة مع صاحب العمل () المرور () تأخر المتلقي الخدمة ()
 بعد منطقة التوصيل () أخرى () .
- (٢٢) وسيلة التوصيل .. دراجة () دراجة نارية () سيارة () .
- (٢٣) هل يتم تحديد الأماكن معينة لخدمتها .. نعم () لا () .

- ٢٤) هل ترغب في الاستمرار في العمل .. نعم () لا () .
 إذا كان به "نعم" لماذا () .
- ٢٥) أسباب اختيارك لهذه المهنة .. لا أجد مهنة أخرى () أحب هذه المهنة () .
 ٢٦) اذكر أهم الشوارع التي تسير بها () .
- ٢٧) فترة ذروة العمل يبدأ من الساعة .. ١-٣ () ٣-٥ () ٥-٧ () ٧-٩ () ٩-١١ () ١١-١٣ () .
- ٢٨) هل تحوز رخصة قيادة .. نعم () لا () .
- ٢٩) هل تحصل من المحل دخل كافي .. نعم () لا () .
 إذا كانت الاجابة به "لا" فلماذا لا تسعى للبحث عن مهنة أخرى تكفي
 متطلباتك () .

جامعة قناة السويس

كلية آداب والعلوم الانسانية

قسم الجغرافيا

استمارة استبيان عن خدمة التوصيل المنزلي (خدمة الدليفري)- خاصة بمتلقي الخدمة

" بيانات هذه الاستمارة سرية وتخدم أغراض البحث العلمي "

.....

١. السن .. ()
٢. النوع .. ذكر () انثى () .
٣. العنوان .. ()
()
٤. الحالة التعليمية .. آمي () يقرأ ويكتب () مؤهل متوسط () مؤهل فوق المتوسط () مؤهل عالي () .
٥. الحالة الاجتماعية .. أعزب () عقد قران () متزوج ويعول () ارملة () مطلق () متزوج ولا يعول () .
٦. المهنة .. طالب () موظف () عامل () تاجر () اعمال اخرى () .
٧. عدد أفراد الأسرة .. أقل من ٥ () ٥-٧ () ٨-١٠ () أكثر من ١٠ () .
٨. منذ متى بداية استخدام خدمة التوصيل .. ()
٩. أهم المنشآت التي تتعامل معها ..
a. وجبات سريعة () مستلزمات منزلية () ادوية ()
أجهزة منزلية () مستلزمات أخرى () .

١٠. وسيلة الاتصال للتلقي هذه الخدمة .. التبليغ المباشر () ت ارضي ()
ت محمول () الإنترنت () .
١١. أسباب إقبالك اهذه الخدمة .. سهلة () بعد المنشأة عن محل إقامتي ()
لا امتلك وسيلة مواصلات () مشغول دائما () .
١٢. أسعار خدمة التوصيل .. قليلة () متوسطة () مناسبة ()
عالية () .
١٣. استخدام لهذه الخدمة .. فردي () مع الأسرة () مع
الأصدقاء () .
١٤. استخدامك لهذه الخدمة .. أثناء العمل () في البيت ()
أخرى () .
١٥. متوسط زمن حصولك على الخدمة .. أقل من ١٥د () ١٥-٣٠ ()
٣٠-٤٥ () أكثر من ٤٥ () .
١٦. متوسط المسافة من محل الإقامة والخل المستهدف .. أقل من ١كم ()
١-٢كم () ٢-٣كم () ٣-٥كم () .
١٧. استخدامك لهذه الخدمة .. يومي () نصف أسبوعي () نصف
شهري () موسمي () اخرى () .
١٨. هل تعتقد ان القيام بالشراء عبر الدليفري فكرة جيدة ..
أوافق بشدة () أو افق () حيازي () غير موافق ()
غير موافق بشدة () .
١٩. ماهي المشكلة التي تقابلك عند التعامل مع هذه الخدمة ..
غير متاحة () ارتفاع اسعار الخدمة () طول فترة زمن التوصيل ()
عدم التأكد من وجود السلع () كل ما سبق () .
٢٠. ما هو تقييمك بصفة عامة لجودة الخدمة التي تقدم إليك .. ممتازة ()
جيدة () متوسطة () رديئة () رديئة جدا () .
٢١. ما هي وجهة نظرك في تحسين هذه الخدمة ..