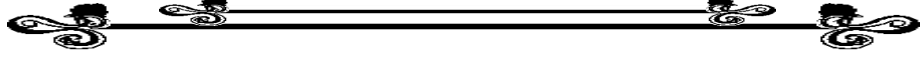


جغرافية رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدي وخصائصهم
ومستويات رضاهم في ريف مركز أبوحمص باستخدام نظم
المعلومات الجغرافية

عبدالمولى شعبان عرقوب
معيد بقسم الجغرافية ،
كلية الآداب جامعة دمنهور



العدد السادس والأربعون

يناير ٢٠١٦ م

الملخص :

تهدف الدراسة إلى التعرف على رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدي ، وخصائصهم ، ومستويات رضاهم . وتعتمد الدراسة بشكل رئيس على المنهج الموضوعي ، إضافة إلى الأسلوبين الخرائطي ونظم المعلومات الجغرافية ، كما استعانت بالعمل الميداني لسد النقص في البيانات .

وقد أسفرت الدراسة عن العديد من النتائج منها :

- استخدام خمس جملة عينة العملاء بالمركز الدرجات البخارية ، ذات العجلات الثلاث " توك توك" للوصول إلى مكاتب الاتصال البريدي .
- تصدر ١,75 جنيهه جميع قيمة تكلفة الوصول إلى مكتب الاتصال البريدي بأكثر من الثلث .
- ارتفاع نسبة العاملين بالحكومة من العملاء بما يزيد على ربع حجم العينة ، خاصة مكتب جواد حسنى وكوم القناطر .
- تصدر حاملي المؤهلات المتوسطة عينة أعداد العملاء بمكاتب الاتصال البريدي فى ريف المركز بما يقرب من ثلث جملة عينة العملاء .
- ارتفاع الدخل الشهري لسكان نواحى شرقى المركز ، مقارنة بباقي النواحى ، ويرجع ذلك إلى خصوبة التربة .
- تقارب آراء العملاء حول اللوح الإرشادية بمكاتب الاتصال البريدي .
- أجمع نصف جملة حجم العينة رضاهم عن حالة الرسائل تصل إليهم .



- عدم وجود خطة مدروسة من قبل هيئة البريد للتوسع فى إنشاء مكاتب الاتصال البريدى ، حيث أن ٧٠٪ من أعداد مكاتبها جاءت عن طريق تبرع بعض أهالى المركز .

مقدمة :

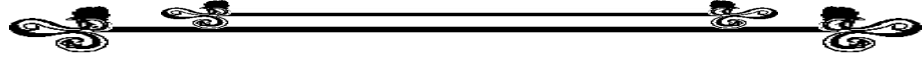
مضت على الإنسان فترة زمنية طويلة ظل البريد فيها وسيلة الاتصال الوحيدة بين الأفراد والجماعات ، وذلك قبل أن يهتدى الإنسان إلى استخدام الاتصال بالتلغراف البرقى أو بالتلكس أو بالهاتف أو بغيرها من وسائل الاتصال الأخرى الحديثة (صبحى بن أحمد قاسم ، ١٩٨٤ : ٥) .
تعتمد جغرافية الاتصالات كما وضح كلير عام ١٩٩٣م ، على منهج علمى يركز على النواحي التقنية والاقتصادية والبشرية والمكانية (٣٨٠ : ٢٠٠٠ .
(Martin G.,

وتتعدد أهمية جغرافية الاتصالات واتجاهاتها ، ففى خلال العقد الأخير من القرن العشرين شهد العالم ثورات تكنولوجية هائلة ، امتد أثرها إلى جميع العلوم ، ومنها الجغرافية (محمد عبدالقادر شنيش ، ٢٠١٠ : ٢٧) ، ونظراً للتطورات المتسارعة التى شهدتها صناعة الاتصالات فى العالم ، فلم تستطع الدراسات الجغرافية الإلمام بتلك الصناعة من حيث الكم ، فلا يوجد سوى عدد قليل من هذه الدراسات (سعيد عبده ، ٢٠٠٨ : ٥) .

يتناسب التوزيع المكانى للخدمات سواء على مستوى أقاليم الدولة ، أم داخل المراكز الحضارية مع عدد السكان ، وأن توزيعهم له أهميته فى عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية (أحمد السيد الزامل ، ٢٠٠٠ : ٣٩٧) .

وبدراسة التوزيع المكانى لمكاتب الاتصال البريدى بريف مركز أبوحمص ، وعلاقته بخصائص الرحلة والعملاء ومستويات رضاهم ، يمكن التوصل للمشكلات التى تواجه مكاتب الاتصال البريدى بريف المركز واحتياجات العملاء ، بهدف وضع عدة مقترحات لعلاج تلك المشكلات .

وتعد خصائص العملاء وسلوكهم ، أساساً يجب أن ينطلق منه القائمون على تطوير الاتصال البريدى ، وتشكل المتغيرات الثقافية والاجتماعية ومستوى



التعليم بين الحضر والريف الملامح الرئيسية التي تحكم سلوك طالب الخدمة عند تعامله مع مكتب الاتصال البريدي (Edward J. M., ٢٠٠٨: ٤٢٢).

تحديد منطقة الدراسة:

أبوحمص هو أحد مراكز محافظة البحيرة الخمسة عشر ، ويمتد بين دائرتي عرض ٥٧" ٤١' ٣٠" ، ٨' ٥٩" ١٤' ٣١" شمالاً ، وبين خطي طول ٨' ١٩" ٣٠" ، ٨' ٢٢" ٣٠' ٣٠" شرقاً ، ويحده من الشمال مركز إدكو ، ومن الشمال الشرقي مركز المحمودية، ومن الشمال الغربي بحيرة إدكو، (شكل ١) ، ومن الجنوب مركزي أبو المطامير وحوش عيسى ، ومن ومن الشرق مركز دمنهور ، ومن الغرب مركز كفر الدوار ، وتخترق ترعة المحمودية المركز من الشمال الشرقي تجاه الغرب ، وطريق القاهرة / الإسكندرية الزراعي من الجنوب الشرقي تجاه الشمال الغربي ، ويبعد المركز عن محافظة الإسكندرية مسافة ٢٢ كم ، وعن محافظة القاهرة مسافة ١٥٠ كم.

ويمتد المركز من الشرق إلى الغرب لمسافة ٢٥ كم ، ومن الشمال إلى الجنوب لمسافة ٣٠ كم ، وتبلغ مساحته حوالي ٣٣, ٥٢٧ كم^٢ ، تُشكل ٥,٧٨٪ من مساحة محافظة البحيرة، ويتكون المركز إدارياً من مدينة أبوحمص ، إضافة إلى ٣١ ناحية ، تبلغ مساحتها ٥٢٣,١٢ كم^٢ ، وهو مايشكل ٩٩,٠٨٪ من مساحة المركز ، ويبلغ عدد سكان ريف المركز ٣٧٠٦٤٩ نسمة ، وهو ما يكون ٩١,٤٪ من جملة سكان المركز البالغ ٤٠٩٩٩٩ نسمة عام ٢٠٠٦ م.

أسباب اختيار الموضوع :

تتلخص أسباب اختيار الموضوع فيما يلي :

-دراسة خصائص رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدي ومستويات رضاهم بريف مركز أبوحمص ، إذ لا تتوفر أي دراسات عنها .

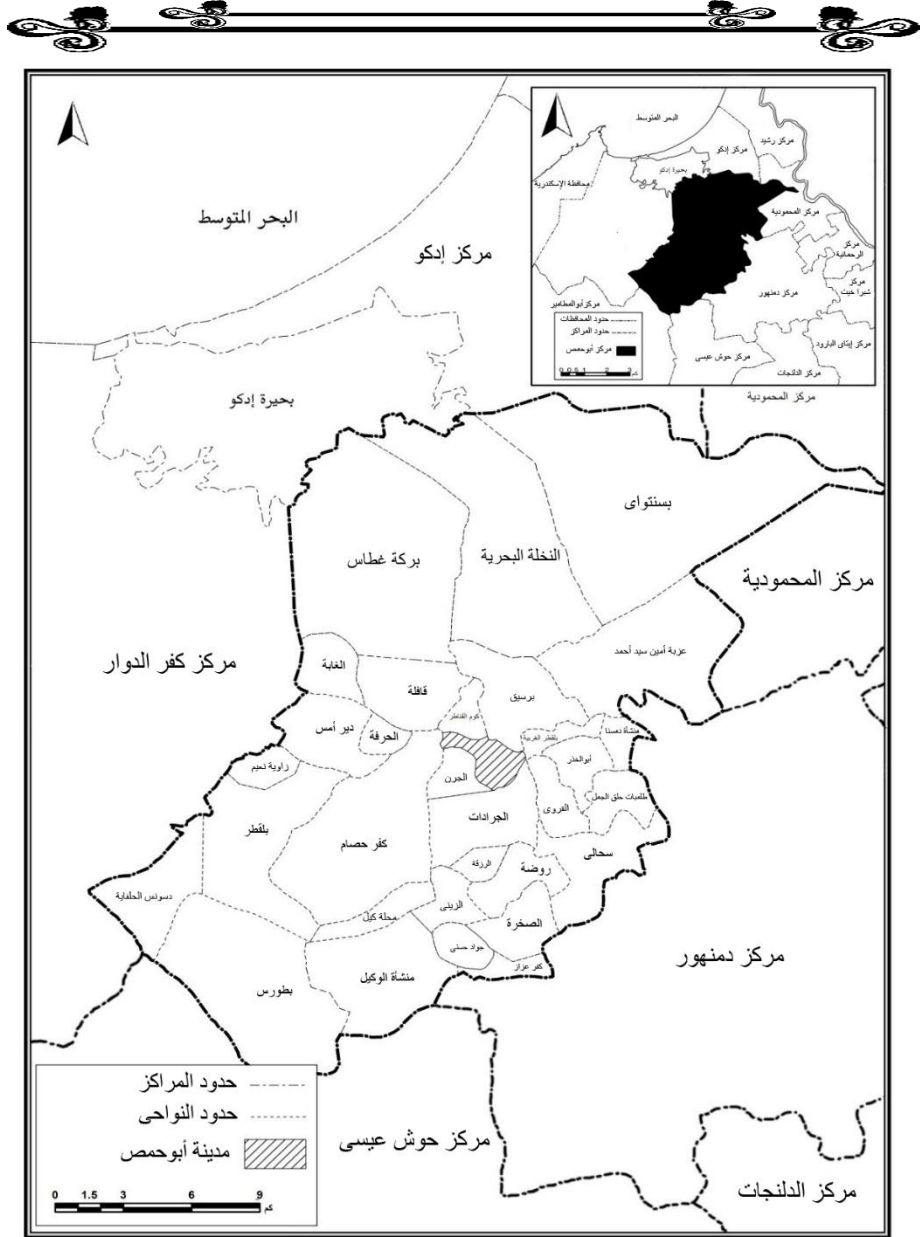
-النمو السكاني والعمراني السريع الذي شهدته قرى مركز أبوحمص ، وما صاحب ذلك من اهتمام بخصائص عملاء قطاع الاتصالات ، ومنهم البريدي.



جغرافية رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدي وخصائصهم

-انخفاض مستوى تقديم خدمة الاتصال البريدي بريف مركز أبوحمص، ومن ثم التعرف على خصائص العملاء ومستويات رضاهم ، لسهولة تحديد المشكلات التي تواجههم .

-إقامة الطالب بإحدى قرى مركز أبوحمص ، الأمر الذي أتاح له سهولة إجراء الدراسة الميدانية للتعرف عن قرب على خصائص الرحلة والعملاء ومستويات رضاهم .



شكل (١) موقع مركز أبوحمص في محافظة البحيرة وتقسيمه الإداري عام ٢٠١٤م

الدراسات السابقة :

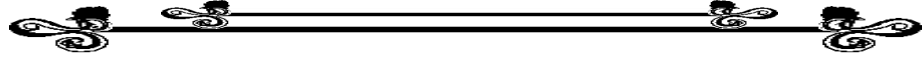
تتعدد الدراسات الجغرافية وغير الجغرافية التي تناولت الاتصال البريدي ويمكن عرضها فيما يلي:

دراسات جغرافية :

دراسات غير جغرافية :

تتعدد الدراسات غير الجغرافية في مجال البريد ، منها دراسة عبدالمنعم أحمد التهامي عن تقييم كفاءة الأداء في خدمة المراسلات البريدية دراسة ميدانية عام ١٩٧٢^(١) ، وتناولت مركز الحركة الرئيس لهيئة البريد ، والمراحل العملية للمراسلات المختلفة في مصر و الدول الأخرى ، ودراسة أحمد سيد مصطفى عام ١٩٨٠^(٢) عن العوامل المؤثرة على الكفاءة الإنتاجية في قطاع البريد المصري عام، وعالجت المشكلات التي تواجه قطاع البريد مع تحليل العوامل المؤثرة في الكفاءة الإنتاجية ، ودراسة محمد أيمن عبداللطيف عشوش عن محددات رضا العملاء عن مستوى أداء خدمة البريد السريع الدولي بالهيئة القومية للبريد عام ١٩٩٤^(٣)، إذ بينت العوامل المحددة لمستوى الرضا عن الخدمة وتحديد أثر اختلاف المدن والأحياء التي تتوفر بها مكاتب تقديم الخدمة في درجة الرضا عن مستوى هذه الخدمة ، و دراسة محمود يوسف محمد هلال عن إطار مقترح لتطوير نظام المعلومات المحاسبية بالهيئة القومية للبريد

- (١) عبدالمنعم أحمد التهامي (١٩٧٢م) : تقييم كفاءة الأداء في المراسلات البريدية دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس .
- (٢) أحمد سيد مصطفى (١٩٨٠م) : العوامل المؤثرة على الكفاءة الإنتاجية في قطاع البريد في مصر ، رسالة دكتوراة ، غير منشورة ، قسم إدارة الأعمال العامة ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة .
- (٣) محمد أيمن عبداللطيف عشوش (١٩٩٤م) : محددات رضا العملاء عن مستوى أداء خدمة البريد السريع الدولي بالهيئة القومية للبريد ، العدد الثاني ، ديسمبر .



عام ٢٠١١^(١) ، وتناولت نظام المعلومات المحاسبى الخاص بالخدمات البريدية الحكومية ، والنشأة التاريخية للهيئة القومية للبريد وطبيعتها ، ودراسة يحيى أحمد الجوهري عن الأبعاد البيئية لتطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على قطاع البريد المصرى عام ٢٠١١^(٢) ، واستهدفت بيان أهمية تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة و الإدارة البيئية فى القطاع البريدى المصرى ، ودراسة سامح حسين أحمد الزنارى عام ٢٠١٢^(٣) لأثر التطور التكنولوجى على مستوى أداء العمليات البريدية ، دراسة تطبيقية على هيئة البريد المصرى.

هدف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق مايلى :

- التعرف على وسائل النقل الأكثر استخداماً للوصول إلى مكتب الاتصال البريدى .
- تسليط الضوء على خصائص عملاء مكاتب الاتصال البريدى.
- معرفة مستوى رضا العملاء وتباينها بين مكاتب الاتصال البريدى بريف المركز .
- التحليل الإحصائى للدخل الشهرى للعملاء باستخدام نظم المعلومات الجغرافية.

(١) محمود يوسف محمد هلال (٢٠١١م) : إطار مقترح لتطوير نظام المعلومات المحاسبية بالهيئة القومية للبريد ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، قسم المحاسبة ، كلية التجارة ، جامعة بنها .

(٢) يحيى أحمد الجوهري (٢٠١١م) : الأبعاد البيئية لتطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على قطاع البريد المصرى ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، معهد الدراسات والبحوث البيئية ، جامعة عين شمس .

(٣) سامح حسين أحمد الزنارى (٢٠١٢م) : أثر التطور التكنولوجى على مستوى تطور العمليات البريدية دراسة تطبيقية على هيئة البريد المصرى ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة حلوان .

- التعرف على المشكلات التي تواجه العملاء ووضع الحلول المناسبة لها.

مناهج الدراسة وأساليبها :

تعتمد الدراسة بشكل رئيس على المنهج الموضوعي ، وتم الاستعانة بالأسلوب الخرائطي لتفسير الظواهر قيد الدراسة ، واستعان الطالب ببرامج الحاسب الآلى فى تنفيذ أساليب الدراسة الكمية والخرائط الميدانية ، حيث اعتمد على برنامج SPSS16 لاستخراج الارتباطات المختلفة بين الظواهر قيد الدراسة ، وبرنامج Photo Shop 10 فى معالجة الصور الفوتوغرافية الواردة بالبحث ، فى حين استخدم برنامج Excel فى تفريغ بيانات نماذج الاستبيان .

وعلى الجانب الآخر تم الاستعانة بعدة أساليب مثل :

بنظم المعلومات الجغرافية " GIS " فى إنتاج الخرائط وتحليلها بواسطة برنامج "GIS10.3" ، وذلك باتباع مجموعة من الخطوات التالية:

- عمل مسح ضوئى لخريطة منطقة الدراسة مقياس ١ : ٢٠٠٠٠٠٠ والتي تمت الاستعانة بها فى تعيين حدود المركز ونواحيه.
- تعريف الخريطة جغرافياً فى برنامج " ARC MAP " بواسطة قائمة Georeferncing.
- إنشاء قاعدة بيانات "Geodatabase" ببرنامج "Arc Catalog" تضم مجموعات طبقات " Feature Classes " ، التى رسم فيها خريطة الأساس وتحديد حدود نواحى مركز أبوحمص ، ورسم جميع الظواهر الجغرافية التى تفيد الدراسة من قرى و طرق ترابية ومرصوفة وخطوط السكك الحديد ، إضافة إلى توقيع مكاتب البريد .
- إدخال البيانات الإحصائية للطبقات فى جداول البيانات الخاصة بها " Attribute table " .



- استخدام مجموعة قياس التوزيع الجغرافي " Measuring Geographic Distributions" من أدوات الإحصاء المكاني "Spatial statistics tools".
- استخدام مجموعة تحليل الأنماط " Analyzing Patterns " ، من أدوات الإحصاء المكاني " Spatial Statistics Tools " .
- استخدام مجموعة أدوات الاقتراب " Proximity " ، من أدوات التحليل المكاني "Analysis tools".

ولجأ الطالب للعمل الميداني لاستكمال النقص في البيانات من مصادرها الرسمية ، حيث صمم نموذج استبيان (ملحق ١) ، قسم إلى خمس مجموعات من الأسئلة ، لتحقيق ثلاثة عناصر رئيسة أولها : معرفة خصائص رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدي في ريف مركز أبوحمص ، ثانيها : دراسة الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لعملاء مكاتب الاتصال البريدي ، ثالثها : معرفة مستويات رضا العملاء عن الخدمة ، وقد أجريت الدراسة الميدانية خلال شهرى يناير وفبراير عام ٢٠١٥م ، مع مراعاة توزيع نماذج الاستبيان خلال أيام الأسبوع حتى تكون العينة ممثلة لجميع مراحل العمل بمكاتب الاتصال البريدي بالمركز ، و تم توزيع ٦٥٠ نموذج على تسعة مكاتب ، بواقع ٦٥ نموذج لكل مكتب ، ٩٧ نموذج لمكتب منشأة دمسنا ، و ٩٨ نموذج لمكتب دسونس الحفافية ، وذلك مراعاة لأعداد السكان ، و تم استبعاد ١١ نموذج غير صحيح ، لتبلغ نسبة النماذج الصحيحة ٩٨,3% ، وتم تحديد موقع كل مكتب باستخدام جهاز GPS اليدوى .

صعوبات الدراسة :

- واجه الطالب العديد من الصعوبات أهمها ما يلي :
- صعوبة الحصول على خريطة أساس توضح حدود جميع نواحي مركز أبوحمص ، مما أدى إلى الاستعانة ببعض خرائط فك الزمام مقياس رسم ١:٢٥٠٠٠ وتجميعها من خلال برنامج GIS لعمل

- موزيك وتركيبها على خرائط مقياس رسم ١:٢٠٠٠٠٠٠ والتي توضح الحدود الإدارية لمركز أبوحمص .
- صعوبة الحصول على البيانات اللازمة من بعض مصادرها بدعوى السرية .
 - تضارب البيانات والأرقام من أكثر من مصدر ، وقد تغلب الطالب عليها بتوحيد مصدرها .
 - صعوبة التعامل مع مديري المكاتب ، بسبب صدور توجيهات لهم بعدم الإفصاح عن أسرار العمل .

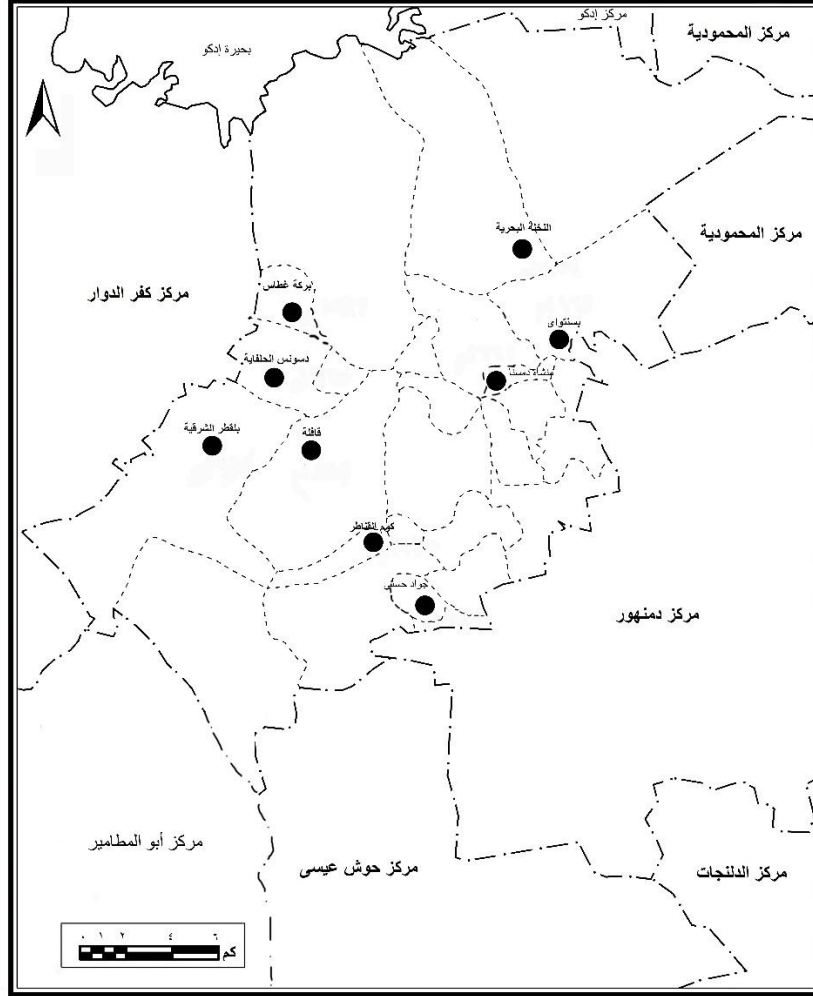
ولتحقيق أهداف الدراسة تم صياغة هيكلها لیتضمن المحاور التالية :

- خصائص رحلة عملاء مكاتب الاتصال البریدی .
- خصائص عملاء مكاتب الاتصال البریدی .
- مستويات رضا عملاء مكاتب الاتصال البریدی .

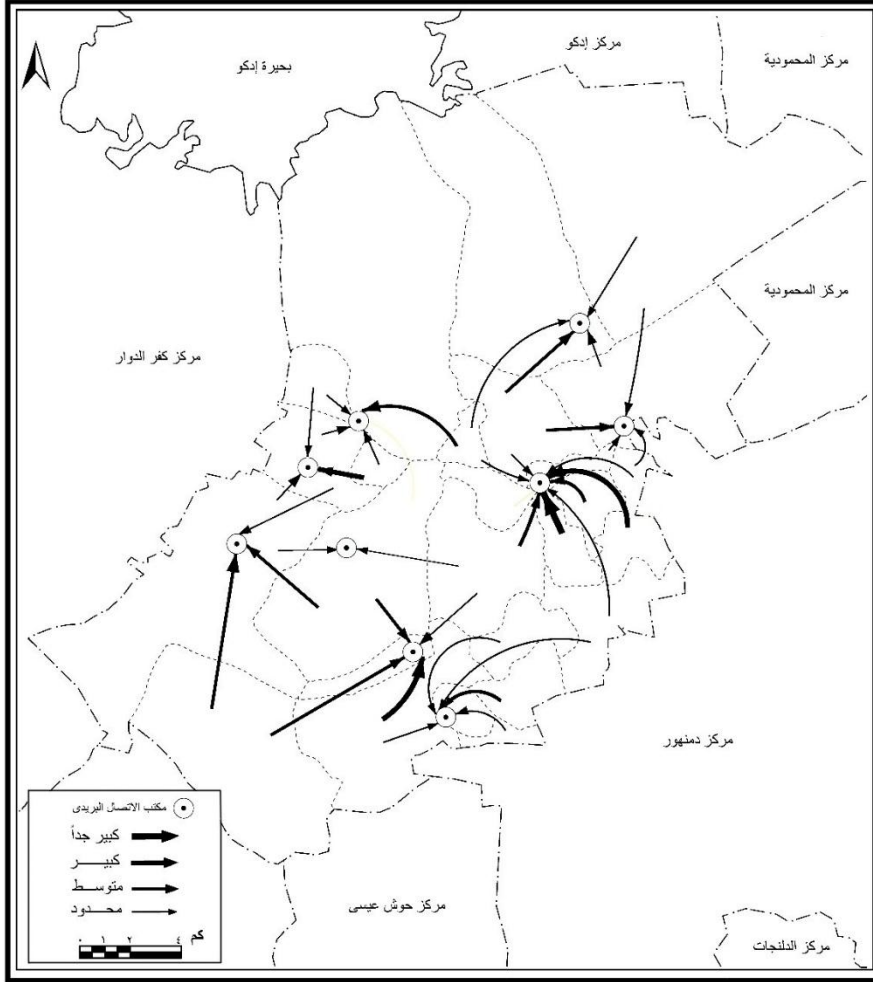
من خلال دراسة خصائص الرحلة إلى مكاتب الاتصال البریدی بريف المركز وخصائص العملاء ومستويات رضاهم يمكن الوقوف على مشكلات مكاتب الاتصال البریدی واحتياجاتها حتى يحقق الاتصال البریدی أهدافه.

أولاً : خصائص الرحلة

تتباين خصائص الرحلة بين عملاء مكاتب الاتصال البریدی والبالغ عددها تسعة مكاتب ، وهي تتوزع بشكل غير منتظم على نواحي المركز (شكل ٢) ، والبالغ عددها ٣١ ناحية ، مع ملاحظة اختلاف نفوذ مكاتب الاتصال البریدی التسعة على نواحي المركز كافة (شكل ٣) ، كما تتباين وسيلة النقل المستخدمة ، وزمن الوصول إلى مكتب الاتصال البریدی ، وتكلفة الانتقال وهو ما توضحه النقاط التالية :



شكل (٢) التوزيع الجغرافي لمكاتب الاتصال البريدي بريف مركز
أبوحمص عام ٢٠١٥م



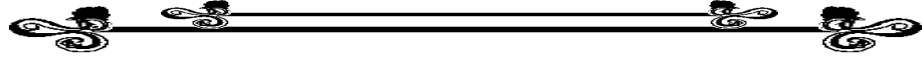
المصدر : نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج ARC GIS

شكل (٣) مجال نفوذ مكاتب الاتصال البريدي وفقاً لحجم المترددين عليها

بنواحي بريف مركز أبوحمص عام ٢٠١٥م

١- وسيلة النقل :

تستخدم السيارات في نقل البريد من مراكز التجمع والتوزيع داخل الريف والحضر على حد سواء ، ومنها إلى الموانئ الجوية والبحرية داخل الدولة إلى العالم الخارجي ويصنف البريد من حيث سرعة التوصيل



إلى بريد عادى ، و بريد مسجل ، و بريد سريع. و يتصف النقل بالسيارت
بالسرعة والمرونة ، خاصة فى المسافات والقصيرة والمتوسطة (سعيد
عبد ، ٢٠١٠ : ٤٧٥).

للنقل أهمية كبيرة عند دراسة الاتصال البريدى لأنه فى حقيقته ينقل
الرسائل من مكان إلى آخر مع توافر الأمان والسرية (محمد عبدالقادر
شنيش وزملاؤه ، ٢٠١٤ : ١٩) ، كما
تأتى شبكة النقل البرى فى المركز الثانى بعد النقل الجوى من حيث
الأهمية ، نظراً لتكلفتة العالية وأهمية الخدمات البريدية المنقولة (Warf
Brien,2000:484

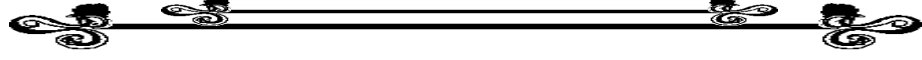
من دراسة جدول (١) يتبين استخدام خمسى جملة عينة العملاء
بالمركز الدراجة البخارية ذات العجلات الثلاث " توك توك " ، ويعزى ذلك
إلى أنها الأكثر انتشاراً فى ريف مركز أبوحمص ، حيث ينقل العملاء
حتى مكتب الاتصال البريدى وليس إلى بداية القرية ، كما فى وسيلة
النقل بالحافلة الصغيرة " الميكروباص " ، وقد جاء عملاء مكتب اتصال
بريدى قافلة فى المرتبة الأولى من حيث استخدام هذه الوسيلة بنسبة
٨٤,١% من جملة عينة المكتب، فى حين سجل مكتب اتصال بريد جواد
حسنى نسبة ضئيلة لا تتجاوز ١٧,١% من جملة عينة المكتب ، ويأتى "
الميكروباص " فى المركز الثانى بنسبة ٢٨,٧% من جملة العينة ، حيث
حقق مكتب اتصال بريدى جواد حسنى أعلى نسبة استخدام لهذه الوسيلة

جغرافية رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدي وخصائصهم

جدول (١) نسب عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي في ريف مركز
أبوحمص وفقاً لوسيلة الوصول عام ٢٠١٥م

وسيلة الوصول مكتب الاتصال البريدي	السير على الأقدام	توك توك	"تاكسي" تاكسي	دراجة هوائية	"ميكروباص" ميكروباص	سيارة ملاكى	أخرى
بركة غطاس	٢٧,٤	٢٣,٣	٦,٨	٢,٧	٣٨,٤	١,٣	,١
بسنتواى	٦,٩	٢٦,٣	١,٤	-	٦٢,٥	٢,٨	,١
بلقطن الشرقية	٦,٧	٦٢,٧	٤	٢,٧	٢١,٣	٢,٦	-
جواد حسنى	١٥,٧	١٧,١	١,٤	٢,٩	٦٢,٩	-	-
دسونس الحفافية	٥٠	١٨,٤	١,٣	١,٣	٢٣,٧	٥,٣	-
قافلة	١١,٦	٨٤,١	٢,٩	-	-	١,٤	-
كوم القناطر	٧,١	٨٠	٨,٦	١,٤	-	٢,٩	-
منشأة دمسنا	٦٤,٣	١٧,٧	١,٤	٢,٣	١٤,٣	-	-
النخلة البحرية	١٨,١	٣٧,٥	-	١,٤	٣٤,٧	٦,٩	١,٤
المتوسط	٢٣,٢	٤٠,٣	٣,١	١,٩	٢٨,٧	٢,٦	,٢

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية .



، (٦٢,٩%) ، فى حين سجلت أدنى نسبة بمكتب اتصال بريد منشأة دمسنا ، حيث بلغت ١٤,٣% من جملة عينة العملاء ، فى حين لم تظهر هذه الوسيلة فى نقل العملاء بمكتبى اتصال بريد قافلة وكوم القناطر ، وقد يعود ذلك إلى سكنهم فى مناطق لم يستطع "الميكروباص" الوصول إليها ، وجاء السير على الأقدام فى المركز الثالث بنسبة تقترب من ربع جملة العينة ، وقد يفسر ذلك انخفاض متوسط دخل عملاء مكاتب الاتصال البريدى.، ولم يستخدم العملاء القطار ، ومرد ذلك إلى عدم توفر محطات القطار بين القرى ، حيث تقع محطة قطار واحدة فى مدينة أبوحمص .

٢- زمن الرحلة :

يستغرق زمن وصول ما يقرب من نصف جملة عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدى فى ريف مركز أبوحمص بين ربع ، نصف ساعة ، معظمهم يأتى من عزب قرية بسنتواى (جدول ٢) ، منها عزب : الحديثة ، و أبوكبارية ، و هارون ، و حسن صبرى ، و أبوجميل ، و الأبراج ، و حلق الجمل ، و البنا ، و الحبروك ، وكذلك عزب قرية منشأة دمسنا ، منها عزب : كوم عوض ، و أحمد على ، و عمار راشد ، و بخاتى ، فى حين يستغرق زمن الوصول لحوالى ثلث جملة حجم عينة العملاء أقل من ربع ساعة يأتى جميعهم من القرى نفسها التى يتوفر بها مكاتب اتصال بريدى ، ويتصدر عملاء مكتب اتصال بريد دسونس الحلفاية المرتبة الأولى من حيث زمن الوصول بنسبة 56,6% من جملة عينة المكتب فى فئة أقل من ربع ساعة ، ويرجع ذلك إلى كفاءة الطرق المؤدية إلى المكتب ، حيث يستخدم العملاء الطريق الزراعى بشكل رئيس للوصول إلى المكتب .

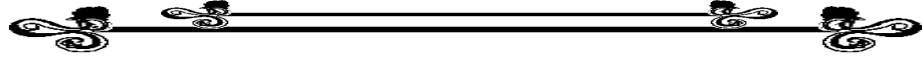
أما مكتب اتصال بريد بلقتر الشرقية فقد سجل أدنى نسبة فى فئة أقل من ربع ساعة (١٧,٣%) ، ويعزى ذلك إلى موقعه فى أطراف القرية

، حيث يصعب الوصول إليها ، وعلى الرغم من استخدام بعض العملاء للطريق الزراعي ، فإن الطريق المتفرع من الطريق الزراعي والمؤدي إلى مكتب بلقطة الشرقية سيء للغاية ، حيث يعاني من عدم رصف كثير من أجزائه ، لذلك يأتي عملاء مكتب اتصال بريد بلقطة الشرقية في المركز الأول في فئة ثلاثة أرباع إلى ساعة بحوالي ثلث جملة عينة المكتب، ومرد ذلك إلى سوء حالة الطريق المؤدى إلى المكتب ، واحتل عملاء مكتب اتصال بريدي قافلة المركز الثاني بنحو عُشر جملة عينة المكتب ، في حين جاء عملاء مكتب اتصال بريدي دسونس الحلفاية في المركز الأخير بنسبة لا تتجاوز 1,3% من جملة عينة المكتب ، و لم يتم تسجيل عملاء مكتب اتصال بريد جواد حسنى في تلك الفئة.

ويتصدر عملاء مكتب اتصال بريد بلقطة الشرقية المكاتب كافة من حيث زمن الوصول ساعة فأكثر بنسبة 29,3% من جملة عينة المكتب ، يليها قافلة بنحو خمس جملة عينة المكتب ، مع ملاحظة عدم ظهور عملاء مكتبي دسونس الحلفاية ومنشأة دمسنا في تلك الفئة.

٣- تكلفة الوصول :

تبقى الإشارة إلى تكلفة الرحلة ، حيث تتصدر 1,75 جنيه فأكثر جميع قيمة تكلفة الوصول بأكثر من ثلث جملة حجم عينة مكاتب الاتصال البريدي بريف المركز (جدول ٣) ، وسبب ذلك استخدام خمسى جملة العينة " التوك توك" للوصول لمكاتب الاتصال البريدي ، وهى تتصف بارتفاع تعريفه الركوب مقارنة بوسائل النقل الأخرى ، حيث لا تقل عن 1,5 جنيه ، ويتصدر عملاء مكتب بلقطة الشرقية تلك الفئة بنسبة 53,3% من جملة عينة عملاء المكتب ، يليه عملاء مكتب منشأة



دمسنا بحوالى 52,9% من جملة عينة عملاء المكتب ، فى حين احتل عملاء مكتب بسنتواى المركز الأخير بنسبة لا تتجاوز 2,8% من جملة عينة عملاء المكتب، ، يليها فئة تكلفة النقل بين 75, جنيه ، 1,25 جنيه بحوالى ربع جملة حجم العينة ، و تصدر عملاء بسنتواى جدول (٢) نسب عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدى فى ريف مركز أبوحمص وفقاً لزمان رحلة الوصول عام ٢٠١٥م

زمن الوصول	أقل من ربع ساعة	ربع - نصف ساعة	نصف - ثلاثة أرباع ساعة	ثلاثة أرباع - ساعة فأكثر	مكتب الاتصال البريدى
بركة غطاس	٤٦,٦	٤٣,٨	٤,٢	٢,٧	
بسنتواى	٢٩,٢	٥٩,٧	٥,٦	١,٤	٤,١
بلقطة الشرقية	١٧,٣	١٠,٧	١٠,٧	٣٢	٢٩,٣
جواد حسنى	٢٩,٢	٥٤,٣	١٥,٧	-	,٨
دسونس الحلفاية	٥٦,٦	٣٨,٢	٣,٩	١,٣	-
قافلة	٢٧,٥	٣٩,١	٢,٩	١٠,١	٢٠,٤
كوم القناطر	٣٢,٩	٥٢,٩	٧,١	١,٤	٥,٧
منشأة دمسنا	٢٥,٧	٥٥,٧	١٤,٣	٤,٣	-

جغرافية رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدي وخصائصهم

النخلة البحرية	٢٦,4	٤٣,1	٩,7	٤,2	١٦,6
المتوسط	٣٢,4	44,٢	٨,2	٦,4	٨,8

المصدر: السابق.

تلك الفئة بما يقرب من ثلاث أرباع جملة عينة عملاء المكتب ، يليه عملاء مكتب النخلة البحرية بنسبة ٣٦,1% من جملة عينة عملاء المكتب ، مع ملاحظة احتلال عملاء بلقتر الشرقية المركز الأخير بنسبة لم تتجاوز 2,7% من جملة عينة عملاء المكتب .

جدول (٣) نسب عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي في ريف مركز أبوحمص وفقاً لتكلفة رحلة الوصول عام ٢٠١٥م

تكلفة الوصول	بدون تكلفة	أقل من ٧,5 جنية	٧,5 - ١٠,٢٥ جنية	١٠,٢٥ - ١٧,٧٥ جنية	أكثر من ١٧,٧٥ جنية
مكتب الاتصال البريدي					
بركة غطاس	٣٢,9	٦,8	١٥,1	٨,2	٣٧
بسننواي	٩,7	4,2	٧٠,8	١٢,5	2,8
بلقتر الشرقية	٦,7	٥,3	٢,7	٣٢	٥٣,3
جواد حسنى	٢١,4	٢,9	١١,4	١٢,9	٥١,4
دسونس الحفافية	٥٢,6	١,3	١٧,1	٩,2	١٩,8
قافلة	١٠,1	٧,2	٢٤,٦	١٠,1	٤٨

٢٨,٦	١٥,٧	٣٢,٩	١٧,١	٥,٧	كوم القناطر
٥٢,٩	١١,٤	١١,٤	٤,٣	٢٠	منشأة دمنا
١٨,١	٢٠,٨	٣٦,١	٢,٨	٢٢,٢	النخلة البحرية
٣٤,٧	١٤,٧	٢٤,٧	٥,٨	٢٠,١	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية .

جدول (٤) نسب عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي في ريف مركز
أبوحمص وفقاً للسنة عام ٢٠١٥ م

٦٠ فأكثر	٤٥-٦٠	٣٠-٤٥	١٥-٣٠	أقل من ١٥	السن مكتب الاتصال البريدي
١٢,٤	٢٤,٧	٢٨,٨	٣٠,١	٤	بركة غطاس
٣٠,٦	٢٣,٦	٢٧,٨	١٨	-	بسنتواي
٨	٤٦,٧	٩,٣	٣٥,٧	١,٣	بلقطة الشرقية
٢٧,١	٢٧,١	٢٥,٨	١٢,٩	٧,١	جواد حسنى
٣٢,٨	٢٣,٧	١٨,٤	٢١,١	٤	دسونس الحفافية
١٣,١	٥٦,٥	١٣,١	١٥,٩	١,٤	قافلة

جغرافية رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدي وخصائصهم

١٢,9	٣٥,7	١٧,1	٣١,4	٢,9	كوم القناطر
25,8	٢٧,1	٢٧,1	7,1	١٢,9	منشأة دمسنا
١٨	٢,8	١٣,9	63,9	١,٤	النخلة البحرية
٢٠,1	29,8	٢٠	٢٦,2	٣,9	المتوسط

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية .

- تساوى نسبة عملاء مكاتب الاتصال البريدي من فئتي " ٣٠ - ٤٥ سنة ، ٦٠ سنة فأكثر " ، حيث بلغت الخمس لكل منهما ، وربما يفسر ذلك عدم قدرة كل كبار السن للذهاب إلى مكاتب الاتصال البريدي ، ولعمل معظم الشباب من فئة ٣٠ - ٤٥ سنة بحرفة الزراعة بنسبة ٣٠,9% من جملة عملاء تلك الفئة ، مما انعكس على قلة الذهاب إلى مكاتب الاتصال البريدي.

-ضآلة أعداد العملاء في الفئة " أقل من ١٥ سنة " ، إذ لم تتجاوز ٣,٩% ، وقد يرجع ذلك إلى صغر سنهم و الخوف عليهم من التنقل بين قرى المركز مستخدمين وسائل نقل مختلفة .

أ- الحالة التعليمية :

يتصدر حاصلى المؤهلات المتوسطة عينة أعداد العملاء بمكاتب الاتصال البريدي فى ريف المركز بما يقرب من ثلث جملة عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي (جدول ٥ ، شكل ٤)، ويعزى ذلك إلى عدم اهتمام الآباء بالتعليم والبحث عن أيدي عاملة رخيصة ، إضافة إلى انخفاض نفقات التعليم الصناعى مقارنة بالتعليم الجامعى ، وتنبأين المكاتب فيما بينها، إذ جاء عملاء بركة غطاس فى المركز الأول بما يزيد على الثلث ، ومرد ذلك إلى ارتفاع أعداد حاصلى المؤهلات المتوسطة بنسبة ٣٥,1% من جملة سكان الناحية عام

٢٠٠٦م (الجهاز المركز ، ٢٠٠٨) ، فى حين تتخفص النسبة بين عملاء مكتب جواد حسنى لتضم أقل من ربع العملاء، ثم يأتى العملاء الحاصلون على مؤهلات جامعية فى المركز الثانى بنسبة تزيد على الربع ، ومرد ذلك إلى اهتمام الدولة فى الآونة الأخيرة بالتعليم فى الريف المصرى بشكل عام ، عن طريق زيادة أعداد المدارس ، ورفع

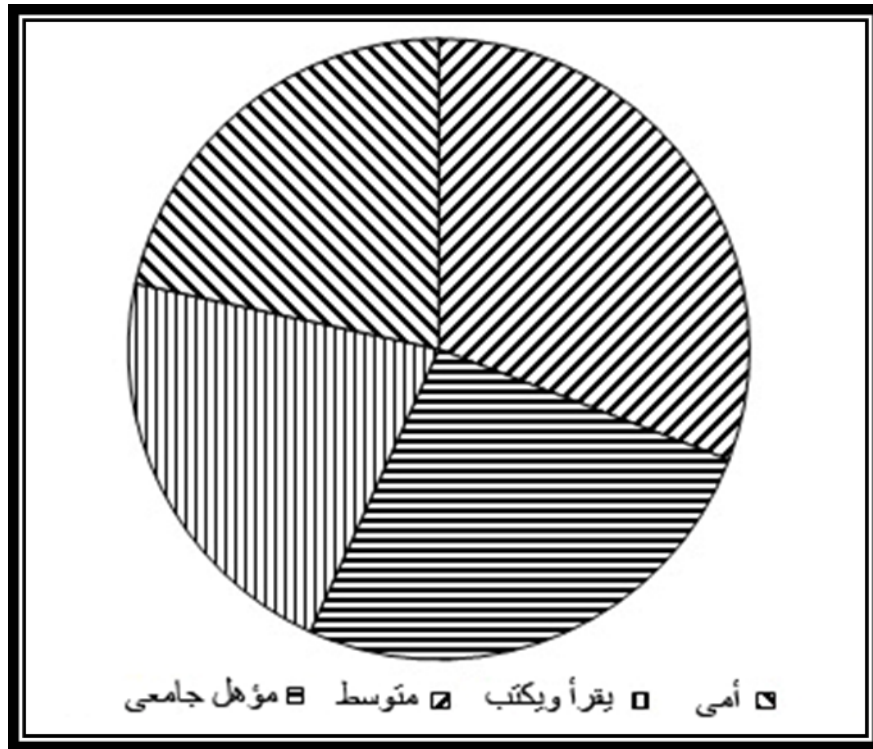
جدول (٥) نسب عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدى فى ريف مركز أبوحمص وفقاً للحالة التعليمية عام ٢٠١٥م

مؤهل جامعى	متوسط	يقراً ويكتب	أمى	الحالة التعليمية القرية
٢٨,٨	٣٥,٦	١٩,٢	١٦,٤	بركة غطاس
١٨,١	٣١,٩	١٩,٤	٣٠,٦	بسنتواى
٢١,٣	٣٠,٧	٢٩,٣	١٨,٧	بلقصر الشرقية
٢٧,١	٢٤,٣	٣١,٤	١٧,٢	جواد حسنى
٢٩	٢٧,٦	١٨,٤	٢٥	دسونس الحلفاية
٢٠,٣	٣٢,٩	٢٦,٥	٢٠,٣	قافلة
٣١,٤	٢٧,١	١٨,٦	٢٢,٩	كوم القناطر

جغرافية رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدى وخصائصهم

٢٥,7	٣٢,9	١٧,1	٢٤,3	منشأة دمسنا
٣٢	٣٣,3	١٥,3	١٩,4	النخلة البحرية
٢٦	٣٠,8	٢١,6	٢١,6	المتوسط

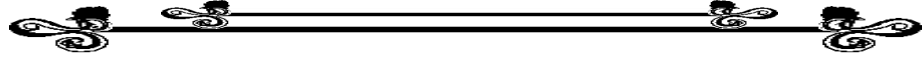
المصدر: نتائج الدراسة الميدانية .



شكل (٤) نسب عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدى فى ريف مركز

أبوحمص وفقاً للحالة التعليمية عام ٢٠١٥م

سن الزواج للإناث ، إضافة إلى تطلع الآباء للإرتقاء بحالتهم المعيشية من خلال تعليم أبنائهم ، ويتصدرهم عملاء مكتب النخلة البحرية بنحو الثلث ، وقد سجل عملاء مكتب بستنواى أدنى نسبة (١٨,1٪ من جملة عينة عملاء المكتب) ، ثم تساوى العملاء



ممن يقرأ ويكتب مع مثيلهم الأميين بنسبة تزيد على الخمس لكل منهما، وعلّة ذلك يفضل من يذهب إلى المكتب أن يكون على إمام بالقراءة والكتابة حتى يسهل التعامل مع موظف المكتب، وقد سجل مكتب جواد حسنى أعلى نسبة بين العملاء ممن يقرأ ويكتب ، (4, 31 ٪ من جملة عملاء المكتب) ، في حين احتل مكتب النخلة البحرية المركز الأخير بنسبة لا تتجاوز 3,15 ٪ من جملة عملاء المكتب ، أما مكتب بسنتواى فقد سجل أعلى نسبة بين العملاء الأميين ، (6,30 ٪ من جملة عملاء المكتب) ، و مكتب بركة غطاس أدنى نسبة لها (4,16 ٪ من جملة عملاء المكتب).

ج - الحالة الاجتماعية :

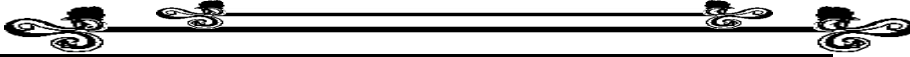
يتصدر المتزوجون عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدى فى ريف أبوحمص بحوالى نصف جملة العينة (جدول ٦ شكل ٥) ، ومرد ذلك إلى الزواج المبكر للإناث وهى ثقافة مميزة للريف المصرى ، إضافة إلى قلة تكاليف الزواج فى الريف مقارنة بالمدن ، وارتفاع نسبة زواج الأقارب ، وقد جاء عملاء مكتب بركة غطاس فى المركز الأول بنسبة تزيد على الثلثين ، فى حين تتخفف النسبة بين عملاء مكتب منشأة دمسنا لتصل إلى 9,12 ٪ من جملة عينة عملاء المكتب، ثم تأتى فئة العزاب فى المركز الثانى بنسبة 8,21 ٪ من جملة عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدى ، وسبب ذلك تأخر سن الزواج نتيجة لرغبتهم فى عمل مسكن يضاهى الحضر، وتحسين المستوى المعيشى لهم وأسرههم ، وقد سجل عملاء مكتب منشأة دمسنا أعلى نسبة ، (9,62 ٪ من جملة عينة عملاء المكتب) ، فى حين سجل مكتب بسنتواى أداها بحوالى 1,11 ٪ من جملة عينة عملاء المكتب ، وتأتى فئة الأرامل فى المركز قبل الأخير بنسبة 2,16 ٪ من جملة عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدى ، وهى تزيد فى عملاء مكتب اتصال بريد بسنتواى

جغرافية رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدي وخصائصهم

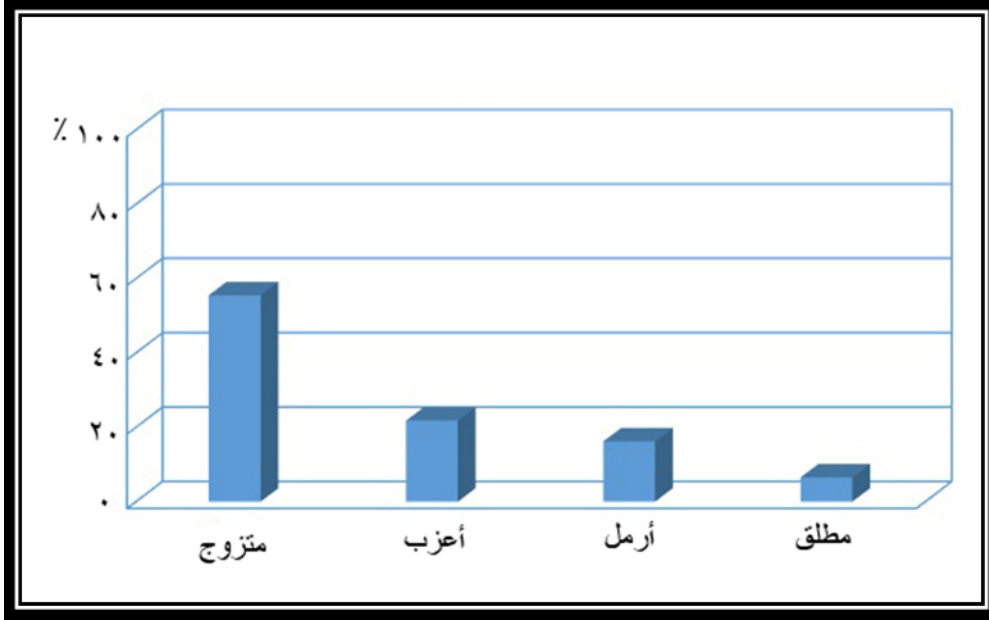
على ربع حجم عينة عملاء المكتب ، في حين تتخفص في بلقطر الشرقية لتصل إلى ٨٪ من جملة عينة عملاء المكتب ، في حين احتلت فئة المطلقين المركز الأخير بنسبة لم تتجاوز ٦,6٪ من جملة عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي ، ويرجع ذلك إلى النظرة المجتمعية السيئة للمرأة المطلقة عامة وفي الريف خاصة ، كما أن العادات والتقاليد الريفية والجلسات العرفية تنجح في كثير من الأحيان في حل بعض المشكلات الزوجية.

جدول (٦) نسب عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي في ريف مركز أبوحمص وفقاً للحالة الاجتماعية عام ٢٠١٥م

أرمل	مطلق	متزوج	أعزب	الحالة الاجتماعية القرية
١٢,3	١,4	٦٨,5	١٧,8	بركة غطاس
٢٦,4	٤,2	٥٨,3	١١,1	بسنتواي
٨	٥,3	٦٦,7	٢٠	بلقطر الشرقية
١٧,1	٧,1	٦٢,9	١٢,9	جواد حسنى
٢٥,1	٢,6	٥٣,9	١٨,4	دسونس الحلفاية
١٣,1	٢١,7	٤٩,3	١٥,9	قافلة
١٢,9	٥,7	٦٥,7	١٥,7	كوم القناطر

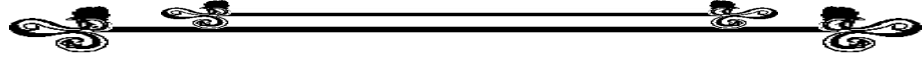


١٨,٥	٥,٧	١٢,٩	٦٢,٩	منشأة دمنا
١٢,٥	٥,٦	٥٩,٧	٢٢,٢	النخلة البحرية
١٦,٢	٦,٦	٥٥,٣	٢١,٩	المتوسط



شكل (٥) نسب عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي في ريف مركز أبوحمص وفقاً للحالة الاجتماعية عام ٢٠١٥م
د - حجم الأسرة :

يؤثر حجم الأسر في الطلب على السلع المختلفة ، ومن جدول (٧) تحتل فئة أربعة أفراد المركز الأول بنسبة ٢٧,١% من جملة عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي، يليها خمسة أفراد بنسبة ٢٣,٦% من جملة عينة مكاتب الاتصال البريدي ، ويعنى ذلك أن الفئتين السابقتين تستحوذان على أكثر من نصف أعداد حجم عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي بريف المركز ، وعلة ذلك العادات والتقاليد الريفية المتمثلة في كثرة الإنجاب ، للحصول على أيدي عاملة رخيصة في مجال الزراعة بخاصة، إضافة إلى سيادة مفهوم الأسرة الممتدة والأطفال عزوة ، وترتفع نسبة أربعة أفراد بمكتبي بسنتواي والنخلة البحرية لتسجل نحو الثلث لكل منهما ، في حين تتخفف لتسجل خمس جملة عينة عملاء المكتب ، أما حجم الأسرة المكونة من خمس



أفراد فـسـجـل أعلـاه بمكـتب بـسـنـتـواى (٣٠,٦%) ، وأدناها بمكـتب كـوم القنـاطـر (١٧,١%).

جـدول (٧) نـسـب عـيـنة عـمـلاء مكـاتب الـاتـصـال البـرـيـدى فـى رـيـف مـركـز أبـوجـمـص و فـقـاً لـعـدـد أـفـراد الأـسـرة عـام ٢٠١٥ م

عدد الأفراد	إثنان	ثلاثة	أربعة	خمسة	سـتة فأكـثر
مكتب الاتصال البريدى					
بركة عطاس	١١	٢٤,٧	٢٦	٢١,٩	١٦,٤
بسنتواى	-	١٦,٧	٣٣,٣	٣٠,٦	١٩,٤
بلقـطر الشـرقـية	٢,٦	٢٥,٣	٢٨	٢٠	٢٤,١
جواد حـسنى	-	١٧,١	٢٨,٦	٢٨,٦	٢٥,٧
دسونس الحـلفـاية	١٤,٥	٢٦,٣	٢٢,٤	٢٣,٧	١٣,١
قـافـلة	١,٤	٢٤,٦	٢٠,٣	١٨,٨	٣٤,٩
كـوم القنـاطـر	١٠	٣١,٤	٢٢,٩	١٧,١	١٨,٦
مـنشأة دـمـسـنا	١٥,٧	-	٣٠	٢٥,٧	٢٨,٦
النـخـلة البـحـرية	٥,٦	١٩,٤	٣١,٩	٢٦,٤	١٦,٧
المتوسط	٦,٨	٢٠,٦	٢٧,١	٢٣,٦	٢١,٩

المصدر: السابق .

تأتى فئتي ستة أفراد ، وثلاثة أفراد بنسب متقاربة لتسجل 21,9% ، 20,6% لكل منهما على الترتيب ويتصدر مكتب اتصال بريد قافلة فئة ستة أفراد بنسبة 34,9% ، في حين سجل مكتب اتصال بريد كوم القناطر أعلى نسبة لفئة ثلاثة أفراد (31,4%) ، مع ملاحظة انخفاض متوسط حجم الأسر من فئة فردان بين عملاء المركز ، إذ لم تتجاوز 6,8% من جملة حجم العينة ، للأسباب سابقة الذكر .

٢- الخصائص الاقتصادية :

أ- المهنة :

تُظهر أرقام (جدول ٨) تفوق عينة العملاء العاملين بالحكومة بما تزيد على ربع حجم العينة لتحل المركز الأول ، ويعزى ذلك إلى الإقبال على الوظائف الحكومية للاستقرار في العمل والحصول على معاش بعد سن التقاعد ، وترتفع النسبة بشكل ملحوظ بمكتبي اتصال كوم القناطر ، وجواد حسنى) ، في حين بلغت أدناها بمكتب اتصال بريدي منشأة دمسنا ، إذ لم تتجاوز 5,7% من جملة عينة العملاء ، وقد يرجع ذلك إلى انتشار الحيازات الزراعية واسعة المساحة ، حيث ترتفع حيازة خمسة أفدنة فأكثر ، لتبلغ 48,2% من نسبة الحيازات بالناحية ، لذلك يفضلون العمل بالزراعة على الوظائف الحكومية ، لارتفاع العائد المادى وعدم احتياجهم لها .

تأتى فئة العملاء بالمعاش فى المرتبة الثانية بما يقرب من خمس جملة عينة العملاء ، وقد يرجع ذلك إلى ترددهم على مكاتب الاتصال البريدي بشكل شهري للحصول على المعاش ، وتزيد النسبة فى مكتب اتصال بريدي بسنتواى (26,4%) ، وربما يفسر ذلك زيادة أعداد العاملين بالحكومة وقطاع الأعمال ممن بلغوا سن المعاش ،

جدول (٨) نسب عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي في ريف
مركز أبوحمص وفقاً للمهنة عام ٢٠١٥ م

المهنة	موظف حكومي	بالمعاش	اعمال حرة	قطاع خاص	طالب	بدون عمل	أخرى
مكتب الاتصال البريدي							
بركة غطاس	٢٧,٤	١٦,٤	١٥,١	١٩,٢	٦,٨	١٢,٣	٢,٨
بسننواي	٢٣,٦	٢٦,٤	٩,٧	٩,٧	٨,٣	١٦,٧	٥,٦
بلقطر الشرقية	٢١,٣	٩,٣	١٦	٣٤,٧	١٤,٧	١,٣	٢,٧
جواد حسني	٤٠	٢٥,٧	٥,٧	١١,٤	١٢,٩	٢,٩	١,٤
دسونس الحلفاية	٢٧,٦	٢١,١	٢٣,٧	١٣,٢	٣,٩	٦,٦	٣,٩
قافلة	١٧,٤	٥,٨	٧,٢	١٧,٤	١٥,٩	١٠,١	٢٦,٢
كوم القناطر	٤١,٤	١٢,٩	٧,١	١٢,٩	٨,٦	١٠	٧,١
منشأة دمسنا	٥,٧	٢٥,٧	٤٠	١٢,٩	١١,٤	١,٤	٢,٩
النخلة البحرية	٢٩,٢	٢٠,٨	١٥,٣	٥,٦	١٦,٧	٨,٣	٤,١
المتوسط	٢٥,٩	١٨,٢	١٥,٦	١٥,٣	١١	٧,٧	٦,٣

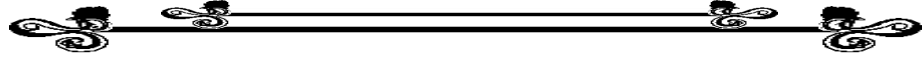
المصدر : نفسه .

فى حين سجلت النسبة أدناها فى مكتب اتصال قافلة (8,5%) ، وقد يرجع ذلك إلى زيادة أعداد العاملين بحرفة الزراعة والقطاعين الخاص والأعمال الحرة.

تتقارب نسب العملاء فى فئتي أعمال حرة وقطاع خاص لتحتل المركزين الثالث والرابع بنسبة 15,6% ، 15,3% لكل منهما على الترتيب ، يليها عينة العملاء من فئتي الطلاب ، وبدون عمل بحوالى 11% ، 7,7% لكل منهما على الترتيب، وربما يفسر ذلك عدم توفر مكاتب اتصال بریدی فى جميع قرى المركز ، ومن ثم صعوبة الانتقال بين القرى ، خاصة من فئة الطلاب صغار السن.

ب- المتوسط الشهري للدخل :

يتضح من الدراسة الميدانية تصدر نسبة العينة من فئة العملاء ذوى الدخل الشهري (1000-1500 جنيه) بما تزيد على خمسى جملة حجم العينة ، وتصل النسبة أقصاها بين عملاء مكتب بلقطن الشرقية ، حيث تزيد على نصف جملة عينة عملاء المكتب ، فى حين سجل مكتب اتصال بريد منشأة دمسنأ أدناها بحوالى ثلث جملة عينة عملاء المكتب ، وقد يعزى ذلك إلى ارتفاع نسبة العاملين بالزراعة ، وترتفع فئة الدخل (أقل من 1000 جنيه) ، حيث تستحوذ على ثلث حجم عينة العملاء (جدول 6 ، شكل 6) ، ويرجع ذلك إلى انكماش مساحة الأرض الزراعية وقلة الاستثمارات الموجهة إلى الريف ، إضافة إلى تسوية أعداد كبيرة من العاملين بالشركات معاشهم مبكراً وقد سجل مكتب اتصال بریدی دسونس الحلفاية أعلى نسبة (44,7%) ، فى حين سجل مكتب بلقطن الشرقية أدنى نسبة بحوالى الخمس ، ومرد ذلك إلى انخفاض خصوبة التربة واعتماد السكان على العمل الثانوى ، وقد سجلت فئة (1500 - 2000 جنيه) نسبة 17,1% من جملة حجم العينة ، وتتباين النسبة بين عملاء المكاتب ، إذ يتصدرها منشأة دمسنأ بنحو نصف جملة عينة عملاء المكتب ، فى حين سجل عملاء



مكتب بسنتواى أداها بحوالى ٦,9٪ من جملة حجم عينة المكتب ، و تخفض النسبة فى فئة (٢٠٠٠-٢٥٠٠ جنية) ، لتبلغ ٦,2٪ من جملة حجم عينة عملاء

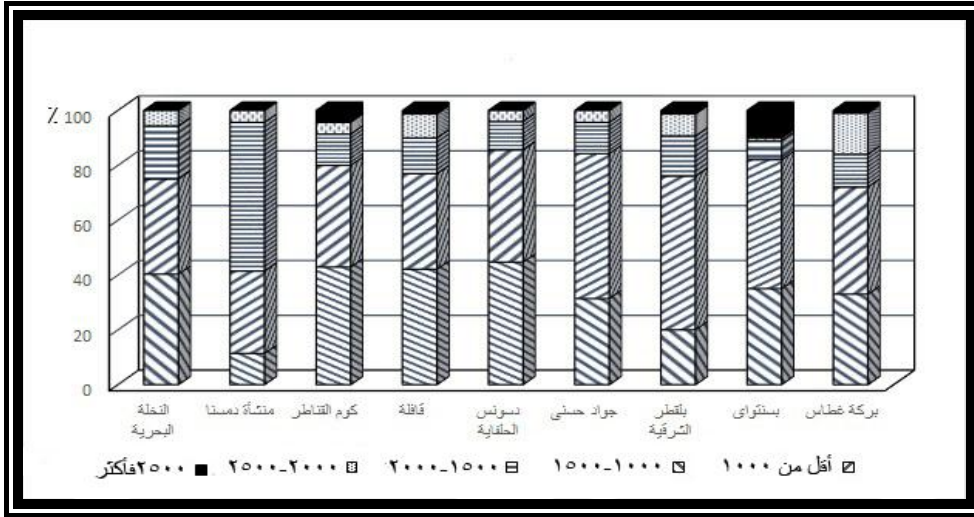
جدول (٩) نسب عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدى فى ريف مركز أبوحمص وفقاً لمتوسط الدخل الشهرى عام ٢٠١٥م

متوسط الدخل الشهرى	أقل من ١٠٠٠	١٠٠٠ - ١٥٠٠	١٥٠٠ - ٢٠٠٠	٢٠٠٠ - ٢٥٠٠	أكثر ٢٥٠٠
مكتب الاتصال البريدى					
بركة غطاس	32,9	38,4	12,3	15,1	1,3
بسنتواى	34,7	47,2	6,9	1,4	9,8
بلقصر الشرقية	20	56	14,7	8	1,3
جواد حسنى	31,4	52,9	11,4	4,3	-
دسونس الحلفاية	44,7	40,8	10,5	4	-
قافلة	42,1	34,8	13,1	8,7	1,3
كوم القناطر	42,9	37,1	11,4	4,3	4,3
منشأة دمسنا	11,4	30	54,3	4,3	-
النخلة البحرية	40,3	34,7	19,4	5,6	-
المتوسط	33,4	41,3	17,1	6,2	2

جغرافية رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدي وخصائصهم

المصدر: نفسه .

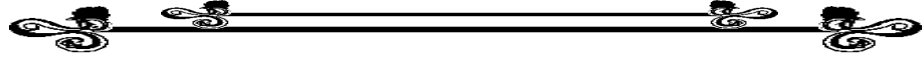
مكاتب الاتصال البريدي بريف المركز ، وقد سجل عملاء مكتب قافلة أعلى نسبة (7,8%) ، ومكتب بسنتواى أدناها(1,4%) ، وتتنخفض بشكل ملحوظ فئة الدخل (٢٥٠٠ فأكثر) ، إذ لم تتجاوز ١,9% من جملة حجم عينة العملاء بمكاتب الاتصال بريف المركز ، ويتصدر عملاء مكتب بسنتواى تلك الفئة بنحو عُشر جملة حجم عينة عملاء المكتب ، فى حين لم يظهر عملاء مكاتب جواد حسنى ، ومنشأة دمسنا ، ودسونس الحلقاية ، والنخلة البحرية فى تلك الفئة ، ويشير ذلك إلى تواضع الدخل بين سكان ريف المركز.



شكل (٦) نسب عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي فى ريف مركز

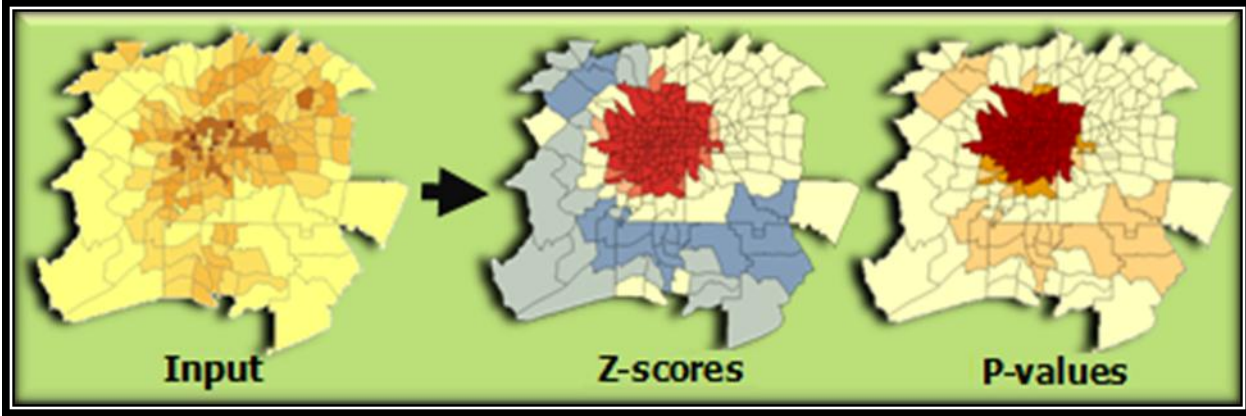
أبوحمص وفقاً للدخل الشهرى عام ٢٠١٥م

ج- التحليل الإحصائى للدخل الشهرى باستخدام خرائط البقع الساخنة والباردة تم استخدام برنامج (ARC GIS 10.3) فى التحليل الإحصائى للظواهرات الجغرافية ، وذلك من خلال استخدام أدوات التحليل الإحصائى المكانية (SpatialStatisticaTools) ، فى إخراج خرائط البقع الساخنة



والباردة ، أو المرتفعة والمنخفضة ، لمستوى الدخل الشهري Hot Spot Analysis: Getis-Ord Gi* (شكل ٧).

– الأساس الإفتراضى لخرائط البقع الساخنة والباردة – Hot Spot Analysis: Getis-Ord Gi* (١)



شكل (٧) أساس افتراضى يوضح خرائط البقع الساخنة والباردة Hot Spot

Analysis: Getis-Ord Gi

حيث توضح (Z-SCORE) : تركز قيم الظاهرة ويعبر عن ذلك بخرائط البقع الساخنة أو المرتفعة ، فى حين يعبر عن تركز قيم الظاهرة عن خرائط البقع الباردة أو المنخفضة ، أما (P-Values) : فهى دلالة إحصائية تبين شدة تركز الظاهرة.

– تفسير قيمة GI الإحصائية (١)

(1) <http://resources.esri.com/help/١٠.٣>

/arcgisdesktop/com/gp_toolref/spatial_statistics_tools/hot_spot_analysis_getis_ord_gi_star_spatial_statistics_.htm>,(January . ٣ . ٢٠١٦)

"GI" : هي دلالة إحصائية تعبر عن قيمة البيانات بـ (Z) ، (+) ،
 (Z) ، حيث تدل قيمة (Z+) على القيم المرتفعة (البقع الساخنة) ، أى
 ارتفاع مستوى الدخل الشهري، وتدل قيمة (- Z) على القيم المنخفضة
 (البقع الباردة) ، أى انخفاض مستوى الدخل الشهري، وتدل قيمة (Z)
 على عدم ظهور كثافة للقيم المتشابهة أى اختلاط مستوى الدخل.

– الأساس الرياضى لخرائط البقع الساخنة والباردة : **Hot Spot Analysis: Getis-Ord Gi**

تعتمد المعادلة الرياضية المكونة لتلك الخرائط على مجموعة من
 المعايير ، منها قيمة الظاهرة ، والانحراف المعياري ، و الوسط الحسابي
 (شكل ٨) .

$$G_i^* = \frac{\sum_{j=1}^n w_{i,j} x_j - \bar{X} \sum_{j=1}^n w_{i,j}}{S \sqrt{\frac{n \sum_{j=1}^n w_{i,j}^2 - \left(\sum_{j=1}^n w_{i,j} \right)^2}{n-1}}}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{j=1}^n x_j}{n}$$

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{j=1}^n x_j^2}{n} - (\bar{X})^2}$$

(1)Example Application:Hot Spot Analysis Spatial Justice Resources

<http://spatialjustice.org/images/SJHotSpot.pdf> (٣.٢٠١٦ January) .

شكل (٨) الأساس الرياضى لخرائط البقع

الساخنة والباردة: Hot Spot Analysis

Getis-Ord Gi

حيث أن :

G_i^* = قيمة الظاهرة

W_i, z = الوزن بين الظاهرة i والظاهرة z

X = تكرار القيمة X فى الموقع z

X = الوسط الحسابى

S = الانحراف المعياري لـ JX

ومن تحليل الشكلين (٩ ، ١٠) يمكن استنتاج الحقائق التالية :

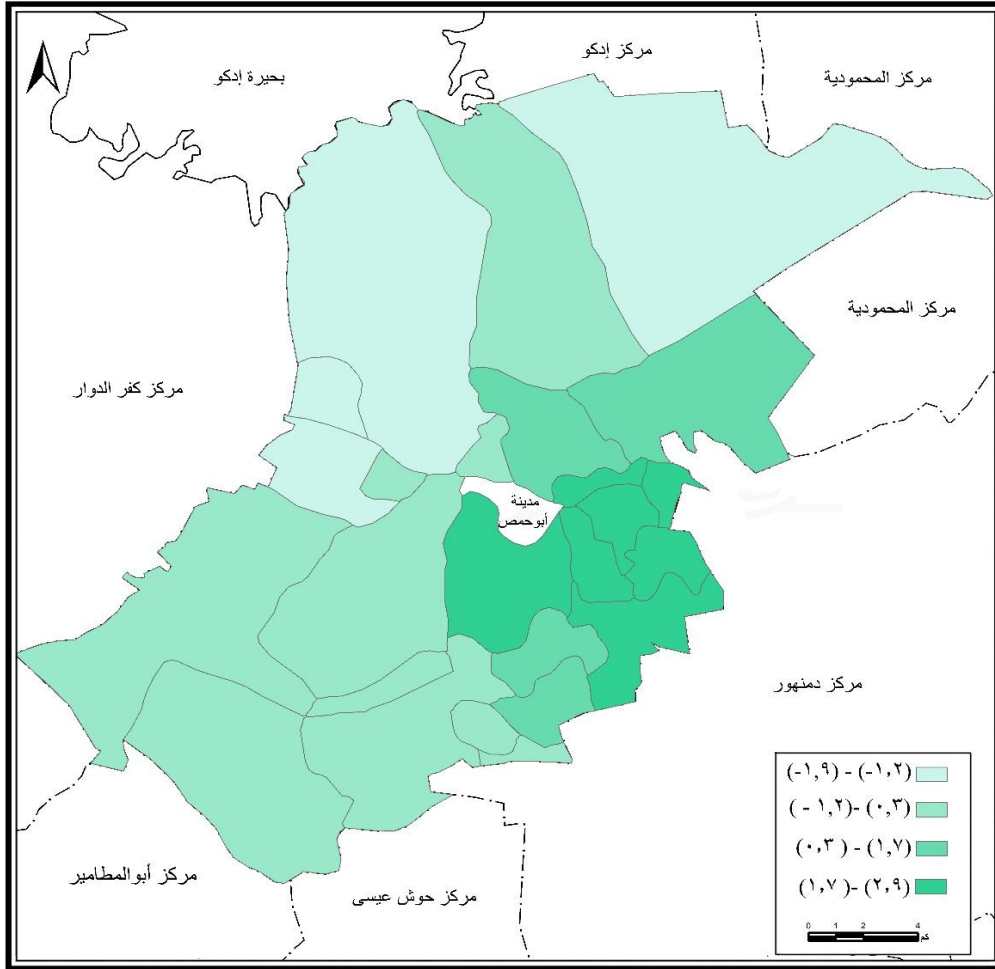
توضح قيم (Giz Score) وهى دلالة إحصائية تعبر عن قيمة البيانات ، تركز القيم الموجبة المرتفعة ، إذ تتركز فى الجزء الشرقى من المركز ، وهو ما يعنى ارتفاع الدخل الشهري لسكان شرقى المركز ويشمل سبع نواحي هى : الجرادات ، ومنشأة دمسنا ، والقروى ، وأبوالخذر ، ومنشأة الوكيل ، وسحالى ، وزاوية نعيم ، فى حين يشير (الشكل 10) إلى شدة تركز الظاهرة بنسبة تصل إلى ٩٥٪ ، إذ بلغت قيمة " Gip Value " ، أقل من (٠,1).

-وبمقارنة قيمتى " Giz Score " ، " Gip Value " بمستويات الدخل الشهري بنواحي مركز أبوحمص (الشكلين السابقين ٤٢ ، ٤٣) ، يمكن تسجيل الحقائق التالية :

- تركز قيم كل من " Giz Score " ، " Gip Value " الموجبة فى أراضى الجزء الشرقى من المركز ، مع ملاحظة اتساع مساحته لقيمة " Gip Value " ، وامتداده شمالاً ليضم ناحية برسيق ، وجنوباً ليشمل ناحية دير أمس ، وغرباً ليضم ناحية دسونس الحلقاية ، ويضم هذا الجزء نحو ٨,1٪ من سكان ريف مركز أبوحمص ، ويرجع ذلك إلى خصوبة

جغرافية رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدي وخصائصهم

- التربة ، ومن ثم ارتفاع متوسط إنتاجية الفدان ، إذ بلغ للقمح ، ٥١٨ أردب ، وللأرز ١١ أردب ، مقابل ١٣ أردب ، ٥٨٠ أردب للمركز لكل منهما على الترتيب عام ٢٠١٥م ، مما إنعكس ذلك على ارتفاع أسعار بيع الفدان ليصل متوسطه إلى ٣٣٦ ألف جنيه.



المصدر : من إعداد الطالب اعتمادًا على برنامج Arc Gis10.3 .

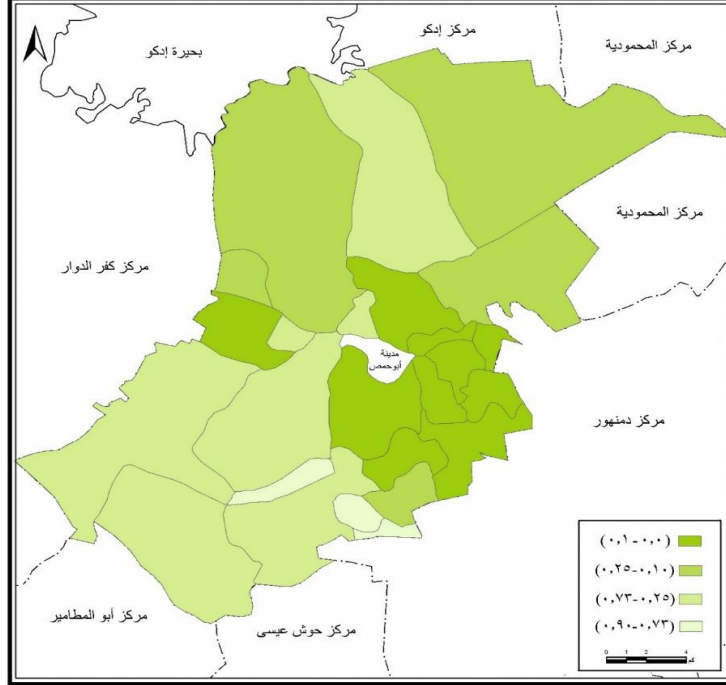
شكل (9) قيمة (Giz Score) لمستوى الدخل الشهري في نواحي مركز

أبو حمص عام ٢٠١٥م

آداب دمنهور

٥٣٩

الإنسانيات



المصدر : من إعداد الطالب اعتمادًا على برنامج Arc Gis10.3 .

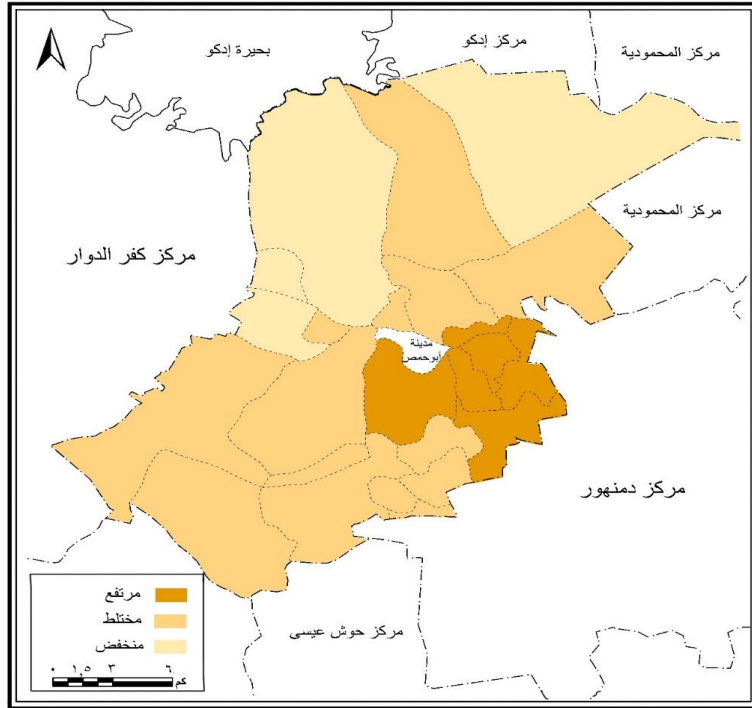
شكل (10) قيمة (Gip Score) لمستوى الدخل الشهري في نواحي مركز أبو حشم عام ٢٠١٥م

-تركز قيم " Giz Score " السالبة في الأجزاء الشمالية الشرقية والشمالية الغربية ، والغربية من المركز بنواحي : بركة غطاس ، والغابة ، وظلمبات حلق الجمل ، مما يعني انخفاض متوسط الدخل الشهري لسكانها والتي تبلغ نسبتهم ١٣,1% من جملة سكان ريف المركز ، ويعزى ذلك إلى ضعف خصوبة التربة ، لقرب أراضيها من بحيرة إيكو وارتفاع ملوحة التربة ، ومن ثم انخفاض متوسط إنتاجية الفدان ، إذ بلغ للقمح ١٠,5 أردب ، وللأرز ٦ أردب ، مقابل ١٣ أردب ، ٨,5 أردب للمركز لكل منهما على الترتيب عام ٢٠١٥م ، وقد إنعكس كل ذلك على انخفاض أسعار بيع الفدان بها ليسجل متوسطه ٢١٦ ألف جنيه .

جغرافية رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدي وخصائصهم

- تركز قيم (Giz Score) القريبة من الصفر في الأجزاء الجنوبية الغربية ، ووسط الأجزاء الشمالية بالمركز ، حيث يتصف الدخل باختلافه ، ويعزى ذلك إلى اتصاف الأجزاء الجنوبية بانخفاض خصوبة التربة نتيجة قربها من الظهير الصحراوي جنوب محافظة البحيرة ، لتشمل تسع نواحي هي : بلقطة الشرقية ، وقافلة ، وبطورس ، وكوم القناطر ، ومحلة كيل ، وجواد حسنى ، وكفر حصام ، والنخلة البحرية ، والحرفة ، وبالمقارنة (بشكل ١٠ قيمة " Gip Value ") تشمل كل النواحي السابقة عدا نواحي كوم القناطر ، وجواد حسنى ، وكفر حصام ، مما يؤكد تباين متوسط الدخل.

ومما سبق يمكن استخلاص مستويات الدخل الشهري لعملاء مكاتب الاتصال البريدي بنواحي مركز أبوحمص وتباينها (شكل ١١) ، وفقاً لخصوبة التربة ، ولانتشار حرفة الزراعة بالمركز .



شكل (١١) مستوى الدخل الشهري في نواحي مركز أبوحمص عام ٢٠١٥ م

ثالثاً: مستويات رضا العملاء

لا يرتبط مستوى تقديم خدمات الاتصال البريدي بعدد مكاتب الاتصال البريدي ، بل إن هناك مؤشرات أخرى تؤثر في مستوى الأداء فالخدمات المقدمة من مكاتب الاتصال البريدي قد تكون كافية من حيث العدد ولكنها ليست ذات كفاءة عالية ، فقد عرّف أحد الباحثين مفهوم إرضاء العميل بأنه قد تلقى الخدمة التي توقعها أو خدمة تفوق توقعاته وأضاف أن كلما كان العميل راضياً كلما زاد استهلاكه للسلع والخدمات (محمد عبدالرحمن إسماعيل ، ٢٠٠٤ : ٢) .

وفي ظل تحرير خدمات الاتصال البريدية وتشجيع القطاع الخاص على المشاركة في تقديمها ، ما يترتب عليه من فتح السوق واستمرار المنافسة ، أبرز ذلك الحاجة لقياس مستويات الرضا عن خدمات الاتصال البريدي التي تقدمها المؤسسات الحكومية والعوامل المؤثرة فيها ومقارنتها بالجهات الأخرى المنافسة بهدف معرفة أوجه الخدمة التي تحتاج إلى تطوير وتحسين (محمد عبدالرحمن إسماعيل ، ٢٠١١ : ٢) .

يعد رضا العملاء من المقاييس التي يمكن أن تنقل الدولة من صفوف الدول المتخلفة إلى صفوف الدول المتقدمة ، كما يعبر عن مدى اهتمام الدولة ووعي المواطن (Derek Hall, 3: 2010) .

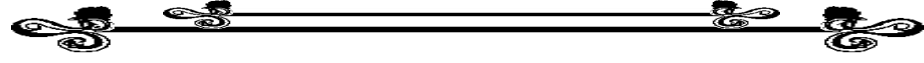
بالإستعانة بالدراسة الميدانية تم اختيار ١١ متغير لقياس مستوى الأداء بمكاتب الاتصال البريدي في ريف مركز أبوحمص ضمنها نموذج الاستبيان ، وتتمثل فيما يلي :

- مساحة المكتب .
- مدة الإنتظار قبل الحصول على الخدمة البريدية.
- درجة إلتزام العاملين بالمكتب ومظهرهم .
- أسعار تقديم الخدمة .

- اللوح الإرشادية المكتوبة على الحائط في مكتب الاتصال البريدي .
- الحالة التي تصل بها الرسائل البريدية إليك .
- سرية الخطابات المرسلة إليك .
- أماكن الإنتظار بالمكتب .
- مواعيد العمل اليومية بالمكتب .
- ترحيب الموظفين بالاستفسارات والتساؤلات .
- تعاون الإدارة مع الشكاوى المقدمة .

وأظهرت نتائج الاستبيان اختلاف مستويات رضا عملاء مكاتب الاتصال البريدي في ريف المركز عن الخدمات المقدمة لهم وفقاً لكل متغير على النحو التالي (جدول ١٠) :

١- ارتباط مستويات رضا العملاء بمساحة مكتب الاتصال البريدي والتي تعد أحد الشروط الأساسية لإقامته ، حيث تبين عدم رضا ما يقرب من نصف عينة العملاء عن مساحة المكتب ، وقد أدى ذلك إلى عدم رضا العملاء عن أماكن الإنتظار بالمكتب ، لتضم خمسة مكاتب هي جواد حسنى ، ودسونس الحلفاية ، والنخلة البحرية ، وكوم القناطر ، وبلقطة الشرقية ، تشكل ٤٤,4% من جملتها في ريف المركز ، ويرجع ذلك إلى انكماش مساحة المكتب ، خاصة بقريتي بلقطة الشرقية و جواد حسنى ، إذ لا تتجاوز مساحة كل منهما ١٧م^٢ ، ٣٢م^٢ على الترتيب ، وهو ما يشكل ١,5% ، 2,8% من جملة مساحة مكاتب الاتصال البريدي في ريف مركز أبوحمص لكل منهما على الترتيب، ويترتب على ذلك قلة أعداد العاملين ، كما في مكتبي كوم القناطر، ودسونس الحلفاية ، حيث لم يتجاوز عدد العاملين في كل منهما عاملين ، وهو ما يشكل ٦,9% من جملة أعداد العاملين بمكاتب ريف المركز لكل منهما ، خاصة أن أعداد السكان بكوم القناطر تتصف بالكبر، حيث تستحوذ على أكثر من عُشر جملة سكان ريف مركز أبوحمص عام ٢٠١٥م ، ومن ثم سوء تقديم



الخدمة، في حين أبدى عملاء مكاتب (بركة غطاس ، و قافلة ، و منشأة دمسنا) رضاهم عن مساحة المكتب ، وربما يفسر ذلك اتساعها الملحوظ ، حيث بلغت ٣٦٠م^٢ ، ٣٠٠م^٢ ، ١١٥,25م^٢ لكل منها على الترتيب.

تابع جدول (١٠) نسب مستويات رضا عينة العملاء عن مكاتب الاتصال البريدي في ريف مركز أبوحمص عام ٢٠١٥م

المكتب	سرعة الخدمات المقدمة إليه			أمن وانتظام المكتب			مواعيد العمل اليومية بالمكتب			ترتيب الموظفين بالاستفسارات والشكايات			تعون الإدارة مع الجمهور المقدمة		
	رئيسي	غير رئيسي	جداً	رئيسي	غير رئيسي	جداً	رئيسي	غير رئيسي	جداً	رئيسي	غير رئيسي	جداً	رئيسي	غير رئيسي	جداً
برقة لحاس	١٦,٤	١٦,٢	١٦,٤	٤,١	٤٢,١	٤,١	٤٣,٨	٩,٦	٧٨,١	١٤,٣	١١	٨٢,٦	٦,٨	٦,٨	٦,٨
بستكواي	١٤,٣	٤٠	٣٤,٦	٤	٤٨,٧	٣٧,٣	٩,٧	٣١,٩	٦٤,٤	٤,٢	٢٧,٨	٦,٨	٤,٢	٢٧,٨	٦,٨
بطنش الشرقية	٤	٤٨,٧	٣٧,٣	١,٤	١٢,٢	١٦,٤	١٦,٤	٦,٧	٦٦,٧	٨	٢٦,٦	٤٧,٣	٤,٣	٤٨,٧	٣٦
جود حسني	٣١,٤	٤٠	١٨,٦	١١,٤	٣٤,٧	٤٦,٩	٨,٦	٤٤,٣	٣٨,١	١٢,٩	٤٦,٩	٤,٢	٤٤,٢	٧	٤٨,٧
دمونس المغاربة	٢٣,٧	٦٩,٧	٦,٦	٨	٣٤,٥	٤٦,٥	١٣,٢	٧٥	١١,٨	٩,٢	٦٣,٢	٢٧,٦	١٠,٥	٣٦,٨	٤٢,٧
مغارة	٤٣,٥	٤٦,١	١٤,٤	٤,٣	٤٦,٨	٤٦,٨	٤٦,٩	١٦,٦	٦٦,٣	١٦,١	٤٦,٣	٤٠,١	٤٠,٦	١٣,١	٤٣,٤
كوم القناطر	٤٦,٩	٣٤,٢	١١,٤	٤,٣	٣٦,٩	٦٦,٨	٢٦,٨	٤٤,٧	٢١,٥	١٤,٧	٤٤,٣	٤٠	٢٦,٩	٤٤,٣	٣٢,٨
مطلة نمسا	٣٠	٤٦,٤	١٨,٦	١٠	٣٧,١	٤٦,٩	٧,١	٤٤,٢	٣٩,٢	١٦,٤	٤٤,٣	٤٤,٣	٤٤,٣	٧,١	٤٨,٦
شعبة البحيرة	٢٩,٢	٤٦,٤	١٩,٤	٤,٦	٣٧,٥	٤٦,٩	١٦,١	٦٩,٤	١٩,٥	٩,٢	٤٦,٩	٣٣,٤	٤,٦	٤٢	٤٢,٤
المتوسط	٢٧,١	٤٣,٦	١٩,٣	٤,٩	٤٠,١	٤٤	١٠,٤	٦١,٢	٢٨,٤	١٠,٢	٤٦,٩	٤٦,٩	١٣,١	٤٤,٢	٤٢,٧

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية .

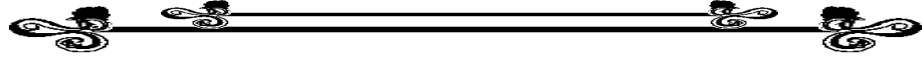
جغرافية رحلة عملاء مكاتب الاتصال البريدي وخصائصهم

جدول (١٠) نميب مستكويات رضا عيشة العملاء عن مكاتب الاتصال البريدي في ريف مركز أبوحمص عام ٢٠١٥

مكتب	مستوى المكتب			مدة انتظار قبل الحصول على الخدمة			درجة التزام العاملين بالمكتب والتخديم			أسعار تقديم الخدمة			نوع الإرفاقية المقدمة على العملاء			الراحة التي تحمل بها فريسات البريدية في المكتب		
	رئيسي	رئيسي	جدا	غير رئيسي	رئيسي	جدا	غير رئيسي	رئيسي	جدا	غير رئيسي	رئيسي	جدا	غير رئيسي	رئيسي	جدا	غير رئيسي	رئيسي	جدا
برقة الخنافس	١٦,٣	٥٦,٢	٣٩,٥	١٢,٣	٤٧,٥	٤٥,٢	٩,٦	١٢,٢	١٦,٤	١١,٦	٥,٥	٢٤,٧	٥٦,٩	٢٣,٢	١٦,٤	٦٤,٤	١٩,٢	
بستكوي	٥,٦	٤٣,٧	٥٠,٧	١٥,٣	٢٧,٨	٥٦,٩	٥,٦	٥٠	٤٤,٤	٣٩,٩	٥٢,٨	٢٦,٤	٤١,٧	٣٩,٩	١٥,٣	٥٥,٦	٢٩,٩	
بناظر الشرقية	١٧,٣	٤٠	٤٧,٧	٨	٣٧,٣	٥٤,٧	٤	٤٩,٣	٤٦,٧	٩,٣	٩,٣	٤٩,٣	٢٩,٣	٢٩,٣	٩,٣	٤٩,٣	٤٩,٣	
جود حسني	١٨,٦	٤٥,٧	٣٥,٧	١٨,٦	٤٨,٦	٣٤,٨	٢٩,٤	٥٧,٩	٢٩,٥	٤٢,٩	٤٢,٩	١٤,٢	٣٨,٦	٤٤,٣	١٧,٦	٢٧,٦	٢٧,٢	
سوسن الحلقية	١٣,٢	٣٨,٢	٤٨,٦	١٦,٨	٣٠,٣	٥٧,٩	١٣,٢	٥٥,٨	٣٩	١٠,٥	٦,٨	٢٧,٧	٢٥	٣٥,٥	٣٩,٥	٦٣,٢	١٩,٧	
عقبة	٤,٣	٣٠,٤	٦٥,٣	١٥,٩	٢٦,٦	٥٨	١٢	٥٥,٩	٣٢,٩	٢٦,٧	٤٦,٤	٣٩,٩	٤٦,٦	٥٠,٧	٤٤,٥	٤٤,٥	١١,٦	
عوم الكناشر	٤,٢	٤٠	٥٥,٨	١٧,٩	٢٧,٦	٥٥,٨	١٨,٦	٥٨,٦	٢٢,٨	٣٢,٩	٣٢,٩	٣٢,٩	٣٢,٩	٢٢,٩	٣٧,٦	٣٧,٦	١٥,٨	
مشقاء بامسا	١٧,٦	٤٧,٩	٤٨,٨	١٧,٦	٥٠	٣٢,٩	٢٠	٥٨,٦	٢٩,٤	١٨,٦	٤٧,٦	١٨,٦	٣٤,٣	٣٧,٦	٤٥,٧	٢٥,٧	٢٧,٢	
الشفعة البحرية	٥,٦	٤٧,٧	٤٨	٣٣,٣	٦٣,٩	٩,٧	١٢,٢	١٨,٩	١٣,٩	٦٥,٣	٢٠,٨	١٩,٤	٣٤,٧	٤٥,٩	٢٧,٨	٤٩,٧	٣٠,٥	
الكرسند	١١	٤٧,٤	٤٧,٤	١٣,٦	٣٥,٩	٥٦	١٢,٥	١٦,٦	٢٦,٤	١٩,٩	٥٢,٤	٢٧,٧	٣٩,٥	٣٨,٦	٢٩,٩	٢٥,٢	٢٤,٧	

أداب زومهور

الإنسانيات



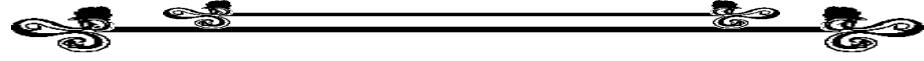
_ أجمع أكثر من ثلاثة أخماس جملة عينة العملاء البالغ عددهم ٦٥٠ عميل رضاهم عن درجة إلتزام العاملين ومظهرهم بمكاتب الاتصال البريدي ، و سجلت أعلاها في مكتب بركة غطاس لتبلغ 82,2% من جملة حجم العينة بالمكتب ، ومرد ذلك إلى العلاقات الودية الريفية التي تجمع العملاء بالعاملين ، إضافة إلى أن معظم العاملين بالمكتب تم اعطائهم دورات في التنمية البشرية وكيفية مخاطبة العملاء ، في حين عبر ١٢,5% من جملة عينة العملاء رضاهم بدرجة جداً عن إلتزام العاملين ومظهرهم ، خاصة بمكتب جواد حسنى(٢١,4% من جملة حجم العينة)، في حين تتخفف نسبة عدم الرضا ، إذ لم تتجاوز ٢٦,4% من جملة حجم العينة ، وبلغت أقصاها بمكتبى بلقطن الشرقية و بسنتواى (٤٦,7% ، ٤٤,4% من جملة حجم العينة لكل منهما على الترتيب)، وأدناها في مكتب بركة غطاس.

٣- تباين آراء العملاء حول أسعار تقديم الخدمة بمكاتب الاتصال البريدي بريف المركز ، حيث أكد ما يزيد قليلاً على نصف حجم العينة رضاهم عن أسعار تقديم الخدمة ، وربما لقلّة ترددهم على مكاتب الاتصال البريدي أو نوع من الرضا النفسى ، وربما يكون لعدم توفر هذه الخدمة فى قرينهم ، وسجلت أعلاها بمكتب بركة غطاس لتبلغ ٧٨,1% من جملة حجم العينة ، فى حين سجل أدناها بمكتب كوم القناطر لتبلغ ٣٤,3% من جملة حجم العينة ، وتتنفّض نسبة العملاء الذين أكدوا رضاهم بدرجة جداً عن أسعار تقديم الخدمة بحوالى الثلث ، حيث بلغت أعلاها بمكتب جواد حسنى (٤٢,9% من جملة حجم العينة بالمكتب) ، وأدناها بمكتب بلقطن الشرقية (9,3% من جملة حجم العينة بالمكتب)، أما غير الراضين فبلغت نسبتهم ٢٧,7% من جملة حجم العينة ، خاصة بمكتب بلقطن الشرقية .

٤- تقارب آراء العملاء حول اللوح الإرشادية المكتوبة على الحائط فى مكاتب الاتصال البريدي ، حيث ارتفعت نسبة الراضون عنها بنسبة ٣٨,6% من جملة حجم العينة ، وقد يرجع ذلك إلى كتابتها بخط واضح ووضعها فى

أماكن مناسبة على الحائط ، حيث كل شباك يتم وضع لوحة إرشادية عليه لتوضيح الخدمات التي يقدمها، وبلغت النسبة أعلاها بمكتبي بركة غطاس وقافلة لتسجل 52,1 % ، 7,50 % من جملة حجم العينة لكل منهما على الترتيب، وأدناها بمكتبي بلقطة الشرقية وكوم القناطر لتبلغ 21,3 % ، 22,9 % من جملة حجم العينة لكل منهما على الترتيب ، في حين أكد 31,5 % من جملة حجم العينة رضاهم جداً عن اللوح الإرشادية ، خاصة بمكتب بلقطة الشرقية ، ليضم نصف حجم العينة بالمكتب ، أما غير الراضين فبلغت نسبتهم 29,9 % من جملة حجم العينة ، وربما يعزى ذلك إلى عدم وضوحها أو كتابتها بخط اليد بصورة غير لائقة ووضعها في أماكن غير واضحة .

٥- أكد نصف جملة حجم العينة رضاهم عن حالة الرسائل البريدية التي تصل إليهم ، وتزيد بخاصة بمكتبي بركة غطاس ، ودونس الحلفاية ، لتبلغ 64,4 % ، 63,2 % من جملة حجم العينة لكل منهما على الترتيب ، وقد يعود ذلك إلى اهتمام عامل البريد وجديته في توصيل الرسائل ، وعلاقته الطيبة مع عملائها، وقد أبدى ربع جملة حجم العينة رضاهم جداً عن حالة الرسائل التي تصل إليهم ، حيث ترتفع النسبة بمكتبي كوم القناطر وقافلة لتبلغ 47,1 % ، 43,5 % من جملة حجم العينة لكل منهما على الترتيب ، وتخفض النسبة في بلقطة الشرقية لتبلغ 9,3 % من جملة حجم العينة ، في حين أبدى ربع جملة حجم العينة عدم رضاهم ، خاصة بمكتبي اتصال بریدی بلقطة الشرقية والنخلة البحرية ، حيث ارتفعت نسبة عدم الرضا لتبلغ 41,4 % ، 30,5 % من جملة حجم العينة لكل منهما على الترتيب، وقد يعزى ذلك إلى إهمال العامل الذي يقوم بتوصيل الرسائل إلى المنازل ، حيث عادة يقوم بوضع جميع الرسائل عند أحد الأشخاص داخل القرية ، وربما ضاعت الظروف أو تم الإطلاع عليها قبل تسليمها للعملاء ، وقد يكون للعلاقات غير الطيبة مع معظم العملاء بالقرية.



٦- ارتفاع نسبة رضا عملاء مكاتب الاتصال البريدي عن مدة العمل اليومية بالمكاتب لتصل إلى ثلثي حجم العينة ، وتزيد في مكتبي بركة غطاس ، ودسونس الحلفاية ، لتبلغ 78,1%، ٧٥% من جملة حجم العينة لكل منهما على الترتيب ، وربما يعود ذلك إلى قلة الإزدحام بين العملاء ، وقد أبدى نحو عُشر جملة حجم العينة رضاهم جداً عن مدة العمل اليومية بالمكتب ، خاصة مكتب كوم القناطر (22,8% من جملة حجم عينة المكتب) ، أما مكتب بسنتواي فسجل أدناها (٢,7% من جملة حجم عينة المكتب)، في حين أبدى ٢٨,4% من جملة حجم العينة عدم رضاهم عن مدة العمل اليومية ، خاصة بمكتب بسنتواي ، حيث بلغت نحو ثلثي جملة العينة ، وقد يعزى ذلك إلى الزحام الشديد ، إضافة إلى قلة أعداد النوافذ التي لا تتناسب مع عدد العملاء المترددين على المكتب، ويظهر ذلك جلياً خلال صرف المعاش الشهري (صورة ١)



صورة (١) الزحام الشديد بمكتب اتصال بريد منشأة دمسنا في شرقي

مركز أبوحمص

٥٤٦

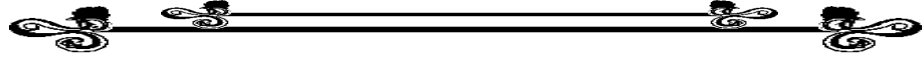
العدد السادس والأربعون

يناير ٢٠١٦

٧- أجمع أكثر من نصف جملة حجم العينة رضاهم عن ترحيب الموظفين بالاستفسارات والتساؤلات، خاصة في نواحي بركة غطاس ، ودسونس الحلقاية ، والنخلة البحرية بنسب بلغت ٨٢,٢% ، 63,2% ، 56,9% من جملة حجم العينة لكل منها على الترتيب ، ويعزى ذلك إلى تدريب الموظفين في تلك المكاتب على حسن التعامل مع العملاء ، إضافة إلى تحقيق هيئة البريد بشكل جدى فى الشكاوى المقدمة إليها من العملاء وتقوم بمعاينة الموظفين فى حالة التقصير (لقاء مع مديرى مكاتب الاتصال البريدى بريف المركز)، وقد عبر عُشر جملة حجم العينة رضاهم جداً عن ترحيب الموظفين بالاستفسارات والتساؤلات ، و بلغت النسبة أعلاها بمكتب جواد حسنى (١٢,9% من جملة حجم عينة المكتب) ، و أدناها بمكتب بسنتواى (٤,2% من جملة حجم عينة المكتب)، فى حين أبدى ٣٦,9% من جملة حجم العينة عدم رضاهم ، وقد يرجع ذلك إلى عدم تدريب الموظفين فى مكاتب الاتصال البريدى على كيفية المعاملة مع العملاء ، خاصة فى مكتب بسنتواى التى ضمت العينة تليهم.

٨- تشابه آراء العملاء حول تعاون الإدارة مع الشكاوى المقدمة إلى مكاتب الاتصال البريدى ، حيث بلغت نسبة الرضا ٤٤,2% من جملة حجم العينة ، خاصة بمكتب بركة غطاس ، ليضم أربعة أخماس حجم عينة العملاء، وتتضاءل نسبة الرضا جداً لتسجل ١٣,1% من جملة حجم العينة ، خاصة بمكتب منشأة دمسنا ، حيث بلغت أعلاها بنحو ٤٤,3% من جملة حجم عينة المكتب ، فى حين ترتفع نسبة عدم الرضا لتسجل ٤٢,7% ، وقد يعود ذلك إلى محدودية الميزانية الخاصة بمكاتب الاتصال البريدى للتغلب على تلك الشكاوى مثل عمل أماكن للإنتظار وتحديث مرافق المكتب ، مما قد لا تتيح تلبية احتياجات العملاء.

٩- تباين آراء عينة العملاء حول مدة الإنتظار قبل الحصول على الخدمة ، حيث أبدى ما يزيد على ثلث جملة حجم العينة رضاهم عن مدة الإنتظار قبل الحصول على الخدمة ، وتزيد بمكتبى منشأة دمسنا وجواد حسنى لتبلغ



٥٠% ، ٤٨,6% من جملة حجم العينة لكل منهما على الترتيب ، وذلك على الرغم من الزحام الشديد بمكتب منشأة دمسنا ، خاصة مع بداية كل شهر ، و أبدى ١٣,1% من جملة حجم العينة رضاهم جداً ، فى حين أبدى نصف حجم العينة عدم رضاهم عن مدة الإنتظار قبل الحصول على الخدمة ، ويعزى ذلك إلى قلة عدد الموظفين وطول فترة الإنتظار بسبب الزحام الشديد ، وعدم وجود أماكن للإنتظار فى معظم المكاتب بريف مركز أبوحمص ، خاصة مكتب النخلة البحرية .

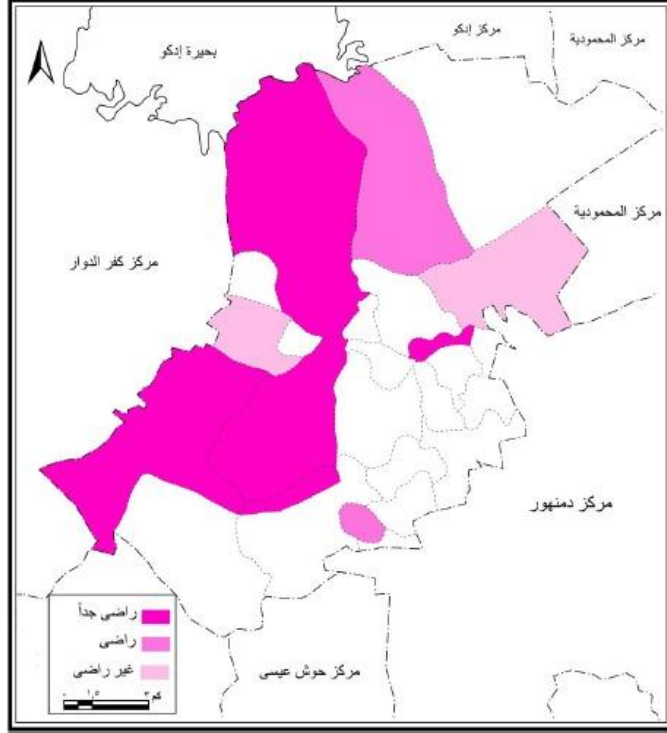
١٠- تبين أن أكثر من خمسى حجم عينة العملاء راضيين عن مساحة المكتب ، و تزيد النسبة على نصف جملة حجم العينة بمكتب بركة غطاس ، و أبدى ٤١,6% من جملة حجم العينة رضاهم جداً عن مساحة المكتب ، وسجلت النسبة أعلاها بمكتب جواد حسنى ، وأدناها بمكتب كوم القناطر ، فى حين أبدى نصف جملة حجم العينة تقريباً عدم رضاهم عن مساحة المكتب خاصة بمكاتب قافلة ، وكوم القناطر، والنخلة البحرية ، ومرد ذلك إلى أن ٧٠% من جملة مكاتب الاتصال البريدى بريف المركز حصلت الهيئة على أراضيها عن طريق تبرع الأهالى ، لذلك لم تراعى فيها معايير هيئة البريد المصرى الخاصة بمساحة مكتب الاتصال البريدى والتي لا تقل عن ٨٠م^٢ .

١١- أبدى ما يزيد على نصف جملة حجم عينة العملاء رضاهم عن سرية الخطابات المرسله ، خاصة بمكتبى بركة غطاس ودسونس الحلقاية ، وتتنخفض بمكتب كوم القناطر ، لتضم ثلث جملة حجم العينة ، ويرجع ذلك إلى غلق الرسائل بطريقة يصعب فتحها وغلقها دون أثر ، أو ربما لقلت استخدام الخطابات الورقية من قبل العملاء ، أو ربما لعلاقتهم الطيبة مع ساعى البريد، وبلغت نسبته رضاهم جداً حوالى ثلث حجم العينة ، حيث تباينت بشكل كبير بين المكاتب لتصل أقصاها بمكتب كوم القناطر بحوالى نصف جملة حجم العينة ، وأدناها بمكتب بلقطن الشرقية لتسجل نسبة لا تتجاوز ٤% من جملة

حجم عينة المكتب ، في حين تنخفض نسبة عدم الرضا ، لتبلغ خمس جملة حجم العينة.

وفي محاولة لإنشاء خريطة عامة توضح مستويات رضا العملاء عن مكاتب الاتصال البريدي بنواحي مركز أبوحمص ، تم الإستعانة بعدد ١١ معيار " السابق دراستها" ، حيث رتب الطالب كل معيار على حدة ترتيباً تنازلياً ، بحيث أعطى للنسبة الأعلى وهي الغالبة رقم واحد في كل مكتب اتصال بریدی ، يليها رقم (٢) للنسبة الأقل ، ثم رقم (٣) لأقل نسبة بالمعيار ، وتم جمع جميع الرتب على مستوى كل مكتب (قرية) وقسمتها على عدد المعايير ومنها تم تقسيم مكاتب الاتصال البريدي وفقاً لمستويات الرضا.

وقد تبين تباين آراء العملاء عن مستويات الرضا عن مكاتب الاتصال البريدي في ريف مركز أبوحمص (شكل ١٢) ، إذ تتوزع مستويات الرضا جداً بين عملاء قرى بلقتر الشرقية بجنوب غربي المركز، وقرية بركة غطاس في شماله الغربي ، وقرية قافلة ، وكوم القناطر بوسط المركز ، وقد يعزى ذلك إلى توفر بعض الخدمات مقارنة بباقي المكاتب، في حين تتوزع العملاء الراضين عن مستويات الخدمة بمكاتب النخلة البحرية ومنتشة دمسنا في شمالي المركز ووسطه ، وبقية جواد حسني جنوب شرقي المركز ، أما العملاء غير الراضين فيتوزعون في قرية بسنتواي شرقي المركز ، وديسونس الحلقاية في غربه.



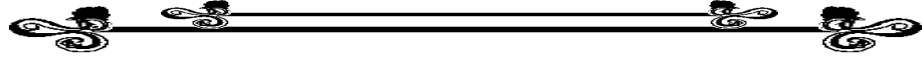
شكل (٤٦) مستويات رضا عينة العملاء عن مكاتب الاتصال البريدي في ريف مركز أبوحمص
عام ٢٠١٥م

النتائج والتوصيات

وبعد ... أسفرت الدراسة السابقة عن العديد من النتائج والتوصيات
نجمها فيما يلي:

- استخدام خمسي جملة عينة العملاء بالمركز الدراجات البخارية ذات العجلات الثلاث " توك توك" للوصول إلى مكاتب الاتصال البريدي بالمركز ، ويعزى ذلك إلى أنها الأكثر انتشاراً بين قرى المركز ، كما إنها توفر الانتقال حتى مكتب الاتصال البريدي وليس إلى بداية القرية ، وتأتي الحافلة الصغيرة " الميكروباص " في المركز الثاني بنسبة ثلث جملة حجم العينة ، في حين لم يستخدم العملاء القطار للوصول للمكاتب ، وعلّة ذلك عدم مرور القطار على القرى التي بها مكتب .

- أكد ما يقرب من نصف جملة حجم العينة استغراقهم بين ربع ، نصف ساعة للوصول إلى مكتب الاتصال البريدي ، فى حين يستغرق ما يزيد على ثلث جملة حجم العينة أقل من ربع ساعة ، وقد يعزى ذلك إلى أن معظم العملاء من يسكنوا بجوار القرى التى بها مكاتب اتصال بریدی .
- تصدر فئة ١,75 جنيه جميع فئات تكلفة الوصول إلى مكتب الاتصال البريدي بأكثر من الثلث ، ومرد ذلك إلى استخدام خمسى جملة عينة العملاء " التوك توك " ، فى حين جاءت فئتى " 75 ، - ١,25 جنيه " ، وبدون تكلفة فى المركزين الثانى والثالث بحوالى الخمس لكل منهما ، وتأتى فئة " أقل من " 75,7 جنيه فى المركز الأخير بنسبة لا تتجاوز 5,7% من جملة عينة العملاء .
- زيادة أعداد العملاء الذكور مقارنة بالإناث ، بنسبة ٨٥,7% من جملة عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي .
- سيادة فئة السن " ٤٥-٦٠ سنة " بين عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي ، بحوالى ثلث أعداد العملاء ، وقد يفسر ذلك زيادة أعداد كبار السن للحصول على المعاش ، ويشير ذلك إلى أهمية مكاتب الاتصال البريدي فى تقديم الخدمات المصرفية إلى جانب خدمات الاتصال البريدي .
- تصدر حاصلى المؤهلات المتوسطة عينة أعداد العملاء بمكاتب الاتصال البريدي فى ريف المركز بما يقرب من ثلث جملة عينة العملاء ، ومرد ذلك إلى عدم اهتمام الآباء بالتعليم والبحث عن أيدى عاملة رخيصة ، وجاء العملاء الحاصلين على المؤهلات الجامعية فى المركز الثانى بنسبة تزيد على الربع ، فى حين تساوى العملاء ممن يقرأ ويكتب مع العملاء الأميين بنسبة تزيد على الخمس .
- تحتل فئة أربعة أفراد بنسبة ٢٧,1% من جملة عينة عملاء مكاتب الاتصال البريدي ، وسبب ذلك العادات والتقاليد الريفية المتمثلة فى كثرة الإنجاب ، يليها خمسة أفراد بنسبة ٢٣,6% ، فى
- حين ينخفض متوسط حجم الأسر من فئة فردان بنسبة لم تتجاوز ٦,8% من جملة حجم العينة .



- ارتفاع نسبة العاملين بالحكومة من العملاء بما يزيد على ربع حجم العينة ، خاصة بمكتبى جواد حسنى وكوم القناطر ، ومرد ذلك إلى الاستقرار فى العمل والحصول على معاش بعد سن التقاعد ، وتأتى فئة بالمعاش فى المرتبة الثانية بما يقرب من خمس جملة عينة العملاء ، أما عينة العملاء بدون عمل فتأتى فى المركز الأخير بحوالى 7,7% من جملة حجم العينة .
- ارتفاع الدخل الشهرى لسكان نواحي شرقى المركز ، مقارنة ببقية النواحي ، ويرجع ذلك إلى خصوبة التربة وارتفاع متوسط إنتاجية الفدان مقارنة ببقية نواحي المركز .
- تركز الدخل المنخفض فى الأجزاء الشمالية الشرقية والشمالية الغربية من المركز ، ويعزى ذلك إلى ضعف خصوبة التربة لقربها من بحيرة إدكو ، ومن ثم ارتفاع نسبة المياه الجوفية والملوحة ، فى حين تركز الدخل المختلط فى الأجزاء الجنوبية الغربية ، ووسط الأجزاء الشمالية .
- عدم وجود خطة مدروسة من قبل هيئة البريد للتوسع فى إنشاء مكاتب الاتصال البريدى فى ريف المركز، إذ أن نحو 70% من جملة أعدادها جاءت عن طريق تبرع بعض أهالى القرى.
- ارتفاع نسبة عدم رضا العملاء عن مساحة المكتب لما يقرب من نصف العينة ، خاصة بمكاتب جواد حسنى ، وديونس الحلقاية ، والنخلة البحرية ، وكوم القناطر ، وبلقطة الشرقية ، ويرجع ذلك إلى أن معظمها تبرع ، لذلك لم تحقق شروط هيئة البريد المصرية .
- أبدى ثلثى جملة عينة العملاء رضاهم عن إلتزام العاملين ومظهرهم ، ومرد ذلك إلى العلاقات الودية الريفية التى تجمع العملاء بالعاملين وتواضعهم، فى حين لم تتجاوز نسبة عدم رضا العملاء 26,4% من جملة حجم العينة .
- أكد ما يزيد قليلاً على نصف حجم العينة رضاهم عن أسعار تقديم الخدمة ، وقد يعود ذلك إلى قلة ترددهم على مكاتب الاتصال البريدى ، وأبدى ثلث

حجم العينة رضاهم جداً عن أسعار تقديم الخدمة ، فى حين أبدى ما يزيد على خمس حجم العينة عدم رضاهم عن أسعار تقديم الخدمة .
- ارتباط مستويات رضا العملاء عن تقديم خدمة الاتصال البريدي بريف المركز ، بمستويات رضاهم عن توفير أماكن الانتظار ، حيث أبدى ما يزيد على نصف حجم العينة عدم رضاهم عن أماكن الانتظار ، لأنها غير مناسبة أو لعدم توفيرها .
- تقارب آراء العملاء حول اللوح الإرشادية بمكاتب الاتصال البريدي ، حيث بلغت نسبة الراضون ٣٨,6% من جملة حجم العينة ، وقد يرجع ذلك إلى كتابتها بخط واضح ووضعها فى أماكن مناسبة على الحائط .

جامعة دمنهور

كلية الآداب - قسم الجغرافية

ملحق (١) نموذج استبيان عن خدمات الاتصال البريدي فى ريف مركز

أبوحمص

(جميع البيانات سرية وخاصة بالبحث العلمى)

أولاً : خصائص الرحلة

- ١- تتعامل غالباً مع مكتب البريد القريب من : محل إقامتك مقر
عملك أخرى ما هي
- ٢- المسافة تقريبا بالكم :
- ٣- وسيلة الوصول إلى مكتب البريد : السير على الأقدام "
توك توك " " تاكسى " دراجة هوائية "
ميكروباص " قطار " سيارة ملاكى " أخرى
ماهى...

- ٤- زمن الوصول إلى مكتب البريد:
أقل من ربع ساعة ربع - نصف ساعة
نصف - ثلاثة أرباع ساعة ثلاثة أرباع - ساعة
ساعة فأكثر
- ٥- تكلفة الوصول إلى مكتب البريد : بدون تكلفة أقل من ٧٥,
جنيه ٧٥ - ١,٢٥ ١,٢٥ - ١,٧٥
١,٧٥ فأكثر

ثانياً : خصائص العملاء

- ٦- النوع : ذكر أنثى
- ٧- محل الإقامة : القرية المركز المدينة
- ٨- السن : أقل من ١٥ سنة ١٥-٣٠ ٣٠-٤٥ ٤٥-٦٠
- ٩- مقر العمل : القرية المركز المدينة
- ١٠- الحالة التعليمية : أمى يقرأ ويكتب متوسط
- ١١- الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج مطلق
أرمل

١٢- متوسط الدخل الشهري : أقل من ١٠٠٠ جنيه ١٠٠٠-١٥٠٠

٢٠٠٠-١٥٠٠ ٢٥٠٠-٢٠٠٠ ٢٥٠٠ فأكثر

١٣- المهنة : طالب موظف حكومي قطاع خاص

أعمال حرة بالمعاش بدون عمل أخرى

ماهى

عدد أفراد الأسرة : فردان ثلاثة أفراد أربعة أفراد

خمسة أفراد ستة فأكثر

ثالثاً : مستويات الرضا

١٤- مدى رضاك عن مساحة مكتب البريد : راضى جداً راضى

غير راضى

١٥- مدى رضاك عن مدة الانتظار قبل الحصول على الخدمة البريدية : راضى

جدا راضى غير راضى

١٦- مدى رضاك عن درجة التزام العاملين بالمكتب ومظهرهم : راضى جداً

راضى غير راضى

١٧- مدى رضاك عن أسعار تقديم الخدمة : راضى جداً راضى

غير راضى

١٨- مدى رضاك عن المواد الإرشادية المكتوبة على الحائط فى مكتب البريد

: راضى جداً راضى غير راضى

١٩- مدى رضاك عن الحالة التى تصل بها الرسائل البريدية إليك : راضى جداً

راضى غير راضى

٢٠- مدى رضاك عن سرية الخطابات التى ترسل إليك : راضى جداً

راضى غير راضى

٢١- مدى رضاك عن أماكن الانتظار بالمكتب : راضى جداً راضى

غير راضى

٢٢- مدى رضاك عن مواعيد العمل اليومية بالمكتب : راضى جداً راضى

غير راضى

-
- ٢٣- مدى رضاك عن ترحيب الموظفين بالاستفسارات والتساؤلات : راضى جداً
راضى غير راضى
- ٢٤- مدى رضاك عن تعاون الإدارة مع الشكاوى المقدمة : راضى جداً راضى
غير راضى

ملحق (٢) مصفوفة نسب مستويات رضا عينة العملاء عن مكاتب الاتصال البريدي في ريف مركز أبوجمص عام ٢٠١٥م

المتعب	وحدة التي تعمل بها رسائل البريدية إليك	الولوج الإلكترونية على الحائط	أعداد تقديم الخدمة	درجة التزام العاملين بالمكتب ومقترهم	مدة الانتظار قبل الحصول على الخدمة	مساحة مكتب	سرعة الخطبات المرسة إليك	الافتقار المعلن بالمكتب	مواجد العمل اليومية	ترحيب الموظفين بالاستفسارات والتساؤلات	تعاون الإدارة مع الشغور المقدمة	الدرجة	الناتج المقدمه على ١١
بركة قطاس	٢	٢	٢	٢	٣	٢	٢	٢	٢	٢	٢	٢٣	٢,١
يستكواي	٢	٢	٢	٢	٣	٣	٢	٢	٣	٣	٣	٢٧	٢,٥
بنظير الشرقية	٢	١	٣	٢	٣	٣	٢	٣	٢	٢	٢	٢٥	٢,٣
جود حسني	٢	٢	٣	٢	٢	٢	٢	٣	٢	٣	٣	٢٦	٢,٤
دموس حنفي	٢	٣	٢	٢	٣	٣	٢	٣	٢	٢	٣	٢٧	٢,٤
كفاة	٢	٢	٢	٢	٣	٣	١	٣	٢	٢	٢	٢٤	٢,٢
كرم القاطر	١	١	٢	٢	٣	٣	٢	٣	٢	٢	٢	٢٣	٢,١
منشأة دمسنا	٢	٢	٢	٢	٢	٣	٢	٣	٢	٢	٣	٢٥	٢,٣
شخنة بخرية	٢	٣	٢	٢	٣	٣	٢	٣	٢	٢	٢	٢٦	٢,٤

المصادر والمراجع

أولاً : باللغة العربية

- ١- الإدارة العامة لمنطقة بريد البحيرة (٢٠١٤) ، إدارة شئون التوزيع بدمنهور ، ، بيان عن تقسيم العمل بمكاتب البريد بريف مركز أبوحمص .
- ٢- أحمد السيد الزامل (٢٠٠٠): التوزيع المكاني للخدمات البريدية في مدينة الجيزة ، مجلة كلية الآداب ، جامعة القاهرة ، مجلد ٦٠ ، العدد الرابع ، أكتوبر.
- ٣- سعيد أحمد عبده (٢٠٠٧) : جغرافية النقل ، مغزاها ومرماها ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .
- ٤- _____ (٢٠٠٨) : بعض مظاهر جغرافية الاتصالات والمعلومات في مصر ، رسائل جغرافية (٣٤٣) ، الجمعية الجغرافية الكويتية ، ديسمبر.
- ٥- صبحي بن أحمد قاسم (١٩٨٤) : الخدمات البريدية في مدينة الرياض دراسة جغرافية في تحليل الشبكة ، مركز البحوث ، العدد الثاني عشر ، كلية الآداب، جامعة الملك سعود .
- ٦- محمد عبد الرحمن إسماعيل (٢٠٠٤) : تأثير المتغيرات الشخصية في مستويات رضا العملاء دراسة تطبيقية على الخدمات البريدية بمدينة الرياض ، لجنة أبحاث مدينة الرياض ، كلية الآداب ، جامعة الملك سعود.
- ٧- محمد عبدالقادر عبدالحميد شنيش (٢٠١٠) : اتجاهات جغرافية الاتصالات ، دورية الإنسانيات ، كلية الآداب بدمنهور ، جامعة الإسكندرية ، العدد الخامس والثلاثون ، أكتوبر .



- ٨- _____ (٢٠١٠) : فى جغرافية الاتصالات ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية
- ٩- محمد عبدالقادر شنيش ومرفت غلاب وإيمان عبداللا (٢٠١٤) : جغرافية الاتصال البريدى فى ريف مركز دمنهور باستخدام نظم المعلومات الجغرافية ، مجلة كلية الآداب ، جامعة بنها ، العدد السابع والثلاثون ، الجزء الثالث ، يوليو.
- ١٠- مديرية الطرق والكبارى بمحافظة البحيرة ، قسم الإحصاء بيان بأطوال الطرق وأنواعها بمركز أبوحمص، بيانات غير منشورة .
- ١١- مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمحافظة البحيرة ، البيانات التقديرية لقرى ريف مركز أبوحمص .
- ١٢- مكتب بريد بأبوحمص ، الإدارة العامة للبريد السريع ، بيان عن حجم العملاء بمكاتب الاتصال البريدى بريف مركز أبوحمص .
- ١٣- الهيئة القومية للبريد بدمنهور ، التعليمات البريدية ، بيان عن توزيع مكاتب البريد بريف مركز أبوحمص.

ثانياً : المراجع الإنجليزية

- 1-Derek, H.,(2010): Transport geography and new European realities: a critique, Journal of Transport Geography, Finland.
- 2-Edward J.Malecki(2008) :The Economic Geography Of The Internets Infrastructure , Department Of Geography and Center For Urban ,Ohio State University.
- 3-War,b.,(2000) :Telecommunication And Economic Space (Chapter29) in Sheppard e., And Barness ,T.J(eds.)



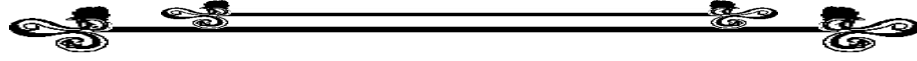
Acompanion to Economic geography , Blakwell Publisher
Ltd ., Oxford.

4-Martin G., (2000): Siemens Business Services , Munchen.

ثالثاً : مواقع شبكة المعلومات الدولية

1-Example Application:Hot Spot Analysis Spatial Justice Resources.
_tools/hot_spot_analysis_getis_ord_gi_star_spatial_statistics_.htm>, (January. 3.2016).

2-http://resources.esri.com/help//arcgisdesktop/com/gp_toolref - spatial_statistics/http://spatialjustice.org/images/SJHotSpot.pdf
(January. 3 . 2016).



A Geographical Analysis of the Trips of Post Office Clients, their Characteristics, and their Level of Satisfaction in the Rural Markaz of Abu-Hummus by using GIS.

Abstract

–The present study explores the Trips of post office clients, their characteristics, and their levels of satisfaction. To achieve this objective, the study basically follows a thematic approach and employs maps and GIS.

The study reveals several findings summarized as follows:

–One fifth of the sample clients use three-wheel motorcycles known as "Tok tok " to reach the post office.

–More than one third of the sample spend 1.75 EGP to make the trip to the post office.

Approximately, one third of the sample hold average qualifications (technical education).

–Over one third of the sample are government officials, especially in Jawad Hosni and Kom Al-kanater post offices.

- The clients exhibited similar opinions regarding the informative boards in the post offices under study.
- One half of the sample expressed their satisfaction regarding the overall shape of the letters they receive.
- No master plan was done by the Post department to increase the number of post offices, since 70% of the already established offices were funded by donations from locals.
- The monthly salary in the eastern side of Abu Hummus is higher, compared to the rest of the town. This is due to the high fertility level of the land in the east