



التحليل المكاني للخدمات البريدية بمركز قويسنا باستخدام نظم
المعلومات الجغرافية

إعداد

د. فاتن سامي أبو المحاسن العلمي

مدرس الجغرافيا البشرية ونظم المعلومات الجغرافية

كلية الآداب _ جامعة بنها

د. مينا سمير صبحي

مدرس الجغرافيا البشرية والخرائط ونظم المعلومات الجغرافية

بكلية الآداب _ جامعة بنها

المستخلص :

تناولت الدراسة تحليل واقع الخدمات البريدية في مركز قويسنا أحد مراكز محافظة المنوفية، وتقييم مستواها من حيث توزيعها، ومدى مواكبتها للنمو السكاني والتوسع العمراني بمركز قويسنا، كما هدفت إلى معرفة مستوى رضا عملاء مكاتب البريد بمنطقة الدراسة، وبيان أهم المشكلات التي تواجه الخدمات البريدية، واقتراح الحلول المناسبة لها.

انتهى البحث إلى مجموعة من النتائج، منها تباين التوزيع الجغرافي لمكاتب البريد البالغ عددها ٣١ مكتب بريد بمركز قويسنا توزعت على مدينة قويسنا و٢٧ قرية من قرى المركز بينما تخلو ١٩ قرية من مكاتب البريد، كما تبين تباعد مكاتب البريد بالمركز، ويمثل مكتب بريد قويسنا الرئيسي الموقع الأكثر مركزية بينهم، ومن الدراسة تبين اختلاف درجة كفاءة مكاتب البريد بالمركز حيث تمثلت الدرجة الأولى في ٨ مكاتب أهمها مكاتب بريد قويسنا الرئيسي وإبنهس وأم خان.

تباينت درجات رضا المستفيدين عن خدماتها، كما تم رصد بعض المشكلات التي تواجهها منها زيادة نصيب بعض المكاتب من السكان خاصة مكتب شبرا بخوم ومكتب ميت بره، وقدم البحث مقترحات منها الإرتقاء بكفاءة العاملين، وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا المتطورة، وتحسين البنية الأساسية للوحدات، وإنشاء وحدات جديدة في المناطق التي تقل بها مكاتب البريد وتشهد ضغطاً سكانياً خاصة بشمال شرق المركز.

الكلمات الإفتاحية : الخدمات البريدية، جغرافية الخدمات، التحليل المكاني، مركز قويسنا



مقدمة :

تساهم الخدمات البريدية دوراً أساسياً بكل دولة نتيجة لتأثيرها المزدوج الكبير اجتماعياً واقتصادياً، والخدمات البريدية تتغير يوماً حيث أضاف نمو شبكات الإنترنت والهواتف المحمولة وتكنولوجيا الاتصالات بعداً جديداً للسوق البريدي (Otsetva, A., & Dudin, E, 2018, P2)، ويمكن اعتبار الخدمات البريدية مرفق عام مثل شبكات الاتصالات والكهرباء والسكك الحديدية، حيث يخضع قطاع البريد لنفس قيود الأسواق التي تخضع لها قطاعات المرافق الأخرى مما يتضمن الكثير من المنافسة (Morten, F., & Anders, H., 2018, P207)، وقد تسبب التوسع السريع للاتصالات الإلكترونية خلال العقدين الماضيين في انخفاض الطلب على الخدمات البريدية مما دفع القائمين على الخدمة تحسين الكفاءة عن طريق خفض التكاليف فالخدمات البريدية تخضع لسيطرة الحكومة حيث قامت الحكومات بتحرير أسواق البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية لمواجهة المنافسة من خلال تقديم الخدمة الشاملة مما خلق ضغط على مشغلي الخدمات البريدية لزيادة كفاءة الخدمة (Kiril Tochkov, 2015, P35)، وبالتالي يظهر أهمية تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية GIS في التحليل المكاني للخدمات البريدية لمعرفة نمط توزيعها بمركز قويسنا وتحسين كفاءة الخدمة بها نظراً لأهمية ودور هذه التقنية في تحليل وربط البيانات الوصفية بالمكانية ولأهمية هذا القطاع من الخدمات.

بلغ عدد مكاتب خدمات البريد بمصر ٤٣٣٥ مكتباً، ويبلغ نصيب منطقة بريد محافظة المنوفية ٢١٢ مكتباً موزعة على كافة مدن وقرى المحافظة بنسبة ٤,٩% من إجمالي مكاتب البريد بمصر عام ٢٠٢٢ (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الهيئة القومية للبريد، ٢٠٢٢)، وهذه المكاتب تتبع الهيئة القومية للبريد التابعة لوزارة الاتصالات المصرية حيث أنها تقدم العديد من الخدمات للعملاء في الكثير من المجالات المختلفة، مثل خدمة الحوالات البريدية والمراسلات وخدمة الرسائل البنكية وخدمة البريد السريع والطرود وخدمات التوفير والحساب الجاري، وفي ظل التطور التكنولوجي الكبير ظهرت المنافسة لتلك الخدمة مما يتطلب تحديث وتطوير الخدمات التي تقدمها من خلال تطوير وميكنة مكاتب البريد لتقديم الخدمات الإلكترونية كإستخراج شهادات الميلاد والبطاقة المميكنة وتسديد المخالفات والضرائب وتجديد الرخص.

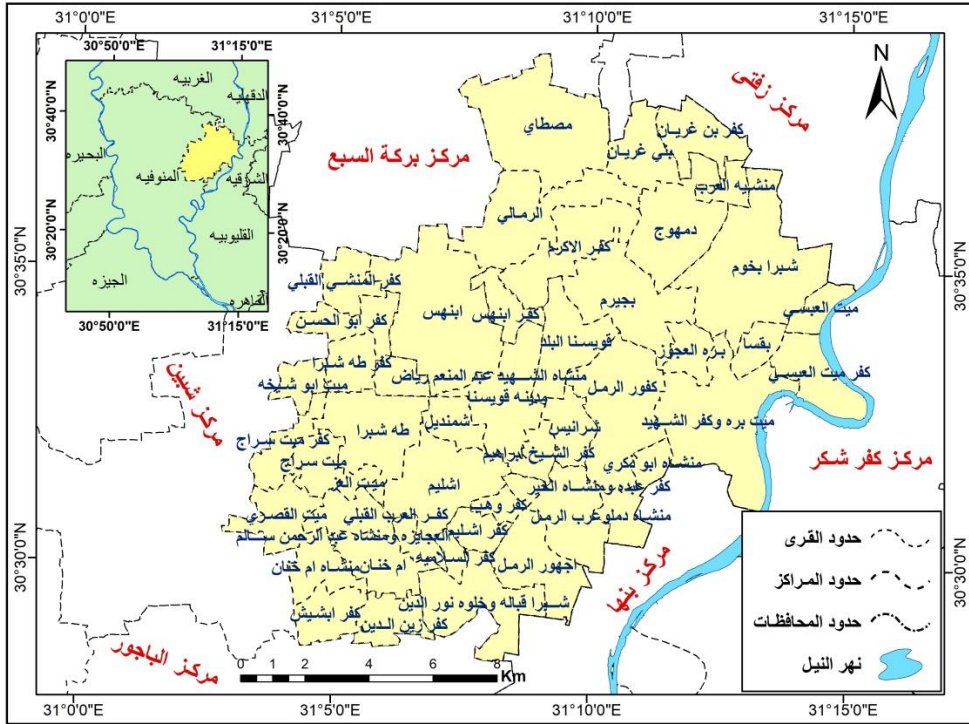


• تحديد منطقة الدراسة:

يعد مركز قويسنا أحد أهم مراكز محافظة المنوفية التي يبلغ عددها ١٠ مراكز، حيث يحده من جهة الشمال مركز بركة السبع التابع لمحافظة المنوفية وكذلك يحدها محافظة الغربية، ومن جهة الجنوب محافظة القليوبية، ومن جهة الغرب مركز شبين الكوم التابع لمحافظة المنوفية. شكل (١)

يمتد المركز بين دائرتي عرض ١٨ □ ٢٩ □ ٣٠ ° و ٣٧ □ ٣٨ □ ٣٠ ° شمالاً وبين خطي طول ٥٦ □ ٢ □ ٣١ ° و ٥٣ □ ١٥ □ ٣١ ° شرقاً، ويبلغ أقصى طول للمركز ١,١ كم بينما يبلغ أقصى عرض له ٢,٢ كم.

يضم المركز مدينة واحدة هي مدينة قويسنا وتسع وحدات محلية هي (إبنهس، بجيرم، شبرا بخوم، ميت بره، عرب الرمل، أم خنان، طه شبرا، مصطاي، وأشليم)، كما يضم ٣٧ قرية تابعة و ١٠٩ من العزب والنجوع، وتبلغ مساحته ٢٠٥,٩ كم^٢ لذلك فهو يشكل ٨,٠٩% من إجمالي مساحة محافظة المنوفية ليحتل المركز الثالث على مستوى المحافظة من حيث المساحة النسبية بعد مدينة السادات ٣٩,٦٢% ومركز أشمون ١٢,٠٦%، ويصل تعداد السكان بالمركز ٧٢٨,٢ ألف نسمة يمثلون ٦,٧% من جملة سكان محافظة المنوفية عام ٢٠١٧م.



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على الخريطة الإدارية لمصر، الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠١٨.

شكل (١) موقع مركز قويسنا وتقسيمه الإداري عام ٢٠١٨م.

دراسات سابقة:

- دراسة أحمد السيد الزاملى عام (٢٠٠٠) بعنوان "التوزيع المكاني للخدمات البريدية فى مدينة الجيزة" التى تناولت التطور العدى لمكاتب البريد وتوزيعها، ونفوذ الخدمات البريدية.
- دراسة نهى حبنى عفيفى (٢٠٠٥) بعنوان "الخدمات البريدية فى محافظة القاهرة، دراسة جغرافية" التى تناولت بالدراسة نشأة النظم البريدية، وتوزيع مكاتب البريد، ورصدت مشكلات الخدمات البريدية بالمحافظة.
- دراسة أحمد أبو زيد عام (٢٠٠٧) بعنوان " الخدمات البريدية فى محافظة كفر الشيخ" وقد تناولت تطور الخدمات البريدية فى المحافظة، والتوزيع الجغرافى لها، العوامل التى أثرت على هذا التوزيع، كما درست أنشطة مكاتب البريد، قياس كفاءة الخدمات البريدية بالمحافظة.



- دراسة شنيشن وآخرون عام (٢٠١٤) بعنوان "جغرافية الإتصال البريدي في ريف مركز دمنهور" التي تناولت تطور أعداد مكاتب بريد ريف دمنهور، وخصائص المكاتب، والتوزيع الجغرافي لمكاتب البريد، ونفوذ خدمات مكاتب الإتصال البريدي، وخصائص الرحلة والعملاء ومشكلاتهم.
- دراسة محمد أحمد إبراهيم على نعينع عام (٢٠١٧) بعنوان "الإتصال البريدي في ريف مركز قنا من منظور جغرافي"، حيث سلطت الضوء على أنماط توزيع مكاتب الإتصال البريدي، وتحديد نفوذها، وخصائص الرحلة والعملاء ومشكلاتهم.
- دراسة عبد اللطيف محمد أحمد حسين عام (٢٠٢١) بعنوان "التقييم الجغرافي لكفاية الخدمات البريدية في مركز نجح حمادى" التي تناولت نشأة مكاتب البريد وتطورها، وتوزيعها الجغرافي، والتقييم الجغرافي لسهولة الحصول على الخدمة، ومستوى الرضا عنها، ومدى كفايتها.
- دراسة مها حسنين أحمد عام (٢٠٢١) بعنوان "التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار بإستخدام نظم المعلومات الجغرافية" التي تناولت تطور أعداد المكاتب وتوزيعها والتحليل المكاني لها كما اهتمت بدراسة كفاءة المكاتب وخصائص العملاء ورضاهم وأهم المشكلات التي تواجههم.
- دراسة محمد صبحى إبراهيم عام (٢٠٢٢) بعنوان "خدمات البريد في مركز تمي الأمديد- محافظة الدقهلية: دراسة في جغرافية الخدمات" التي تناولت بالدراسة تطور خدمات البريد بمركز تمي الأمديد، وتوزعها الجغرافي، والعوامل المؤثرة على التوزيع، وتحليل كفاءة الخدمات البريدية وخصائص الرحلة إليها ومشكلاتها.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف هذه الدراسة فى الآتى:

- ١- دراسة تطور مكاتب الخدمات البريدية بمركز قويسنا.
- ٢- تقييم واقع التوزيع الجغرافي لمكاتب الخدمات البريدية بمركز قويسنا.

- ٣- دراسة التحليل المكانى لمكاتب البريد وتحليل كفاءة وتوزيع الخدمة وسهولة الوصول إليها.
- ٤- التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الشخصية لأفراد العينة والرضا عن الخدمات البريدية.
- ٥- توظيف تقنية نظم المعلومات الجغرافية فى تطوير وتنمية هذه الخدمات بمنطقة الدراسة مستقبلاً فى ضوء معدلات النمو السكانى الكبير وتزويد المناطق التى تعاني من نقص فى هذه الخدمات.
- ٦- الوقوف على المشكلات والمعوقات التى يواجهها عملاء مكاتب البريد بمركز قويسنا، وتحسين نوعية جودة الخدمة البريدية.

منهجية البحث وأدواته:

- اعتمدت الدراسة على المنهج الموضوعى فى دراسة مكاتب الخدمات البريدية وتتبع مدى التغير الذى يطرأ على عناصرها الجغرافية، كما اعتمدت على المنهج الوصفى التحليلى الذى يعتمد على دراسة الظاهرة باستخدام الأساليب الكمية التحليلية والإحصائية لإبراز الخصائص المكانية لمواقع مكاتب البريد بمركز قويسنا كما توجد فى الواقع والإهتمام بوصفها وصفاً دقيقاً، وجمع البيانات ثم اخراجها على شكل مخرجات مطبقة الأساليب الإحصائية لغرض الوصول إلى النتائج.
- استعان الباحثان بالتمثيل الكارتوغرافى باستخدام برامج نظم المعلومات الجغرافية خاصة برنامج Arc GIS 6.1، وذلك فى إظهار الصورة التوزيعية وإجراء التحليلات المكانية Spatial Analysis مثل تحليل صلة الجوار Nearest Neighbor Analysis ، وتحليل Morans I ، وتحليل Kernel، وإظهار النتائج فى صورة خرائط موضوعية وجداول ورسوم بيانية.
- العمل الميدانى: تم إجراء مسح ميدانى ومقابلات الشخصية واستخدام استمارة الإستبانة ملحق (١)، وتطبيقها على عينة عشوائية بمكاتب البريد بمركز قويسنا عام ٢٠٢٢م لقياس مدى رضاهم عن الخدمات البريدية وطبيعة العملاء بمكاتب البريد بمركز قويسنا نظراً لصعوبة الحصول عن بيانات تخص ذلك، حيث تم تطبيق ٤٨٩ إستمارة إستبانة موزعة على جميع مكاتب البريد بالمركز، وقد بلغ عدد الإستمارات الصحيحة منها ٤٥٨



إستمارة ثم تم إجراء التحليلات لنتائجها، كما تم إجراء مقابلات شخصية مع مسؤوليين بمكاتب البريد بالمركز، ومنطقة بريد شمال المنوفية، والفرع الرئيسي بهيئة البريد المصرى.

*** لتحقيق أهداف الدراسة تم دراسة موضوع البحث وفقاً للمحاور الآتية:**

أولاً: تطور مكاتب الخدمات البريدية بمركز قويسنا

ثانياً: التوزيع الجغرافى لمكاتب الخدمات البريدية وعوامله

ثالثاً: تحليل الخصائص المكانية لمكاتب الخدمات البريدية بالمركز

رابعاً: خصائص مكاتب الخدمات البريدية بمركز قويسنا

خامساً: كفاءة الخدمات البريدية بمركز قويسنا

سادساً: طبيعة عملاء مكاتب الخدمات البريدية وخصائص الرحلة إليها

سابعاً: مستوى الرضا عن مكاتب البريد بمركز قويسنا

ثامناً: مشكلات مكاتب البريد بمركز قويسنا

أولاً تطور مكاتب الخدمات البريدية بمركز قويسنا:

ترجع نشأة مكاتب البريد بمركز قويسنا إلى الستينات من القرن العشرين، ويعد مكتبى بريد إبنهس وأم خنان أقدم مكتبين بمركز قويسنا حيث تم إفتتاحهما عام ١٩٦٤م نظراً لقدم القرينين، وكبر عدد السكان بهما، بالإضافة إلى خدمتهما للعديد من القرى المحيطة، والموقع الجغرافى لقرية إبنهس على طريق القاهرة - الإسكندرية الزراعى وعلى خط سكة حديد القاهرة - الإسكندرية.

يوضح جدول (١) وشكل (٢) تطور مكاتب البريد بالمركز خلال الفترة من ١٩٦٠م إلى ٢٠٢٢م، ومن خلال التحليل تبين الآتى:

- بلغ عدد مكاتب البريد خلال الفترة من عام ١٩٦٠م إلى ١٩٧٦م ثلاثة مكاتب فقط هم مكاتب إبنهس وأم خنان وشرانيس، بينما زاد عدد المكاتب إلى ١١ مكتب خلال الفترة من ١٩٧٦ إلى ١٩٨٦م لتتضم مكاتب بجيرم،



وأجهور الرمل، ومصطاي، وكفر الأكرم، وميت القصرى، وكفر الشيخ إبراهيم بالترتيب.

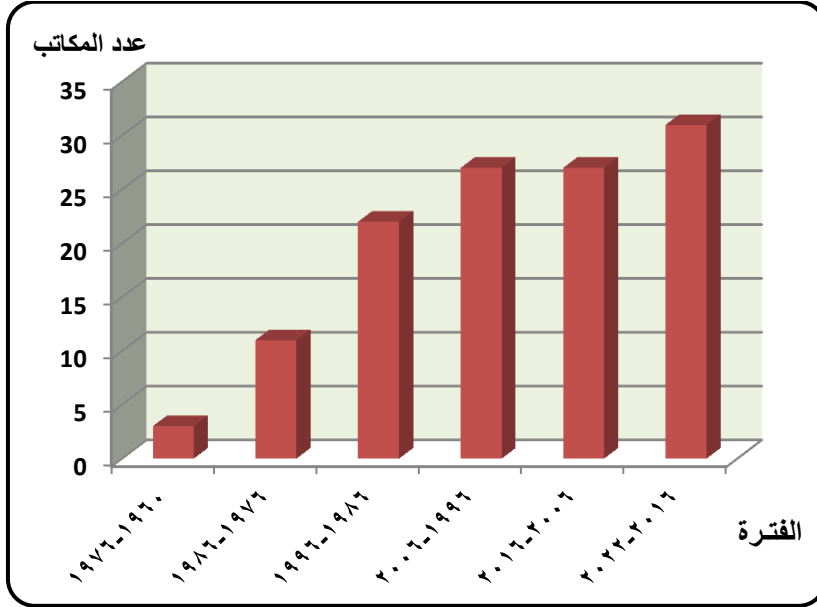
- تضاعف عدد مكاتب البريد خلال الفترة من ١٩٨٦ إلى ١٩٩٦م لتبلغ ٢٢ مكتب بريد أهمها مكتب بريد قويسنا الفرعى الذى يعد أول مكتب بريد تم إنشاؤه فى مدينة قويسنا عام ١٩٨٩م صورة (١).
- زاد عدد المكاتب إلى ٢٧ مكتب خلال الفترة من ١٩٩٦ إلى ٢٠٠٦م ليتسع نطاق الخدمة بالمركز على عدد أكبر من القرى، كما أدى ذلك إلى سهولة الحصول على الخدمة وسهولة الوصول إليها لعدد كبير من السكان، لكن لم يتم إضافة أى مكاتب جديدة فى الفترة التالية من عام ٢٠٠٦ إلى ٢٠١٦م؛ نظراً لعدم الإهتمام بتطوير قرى المركز خاصة القرى التى تفتقر إلى الخدمات خاصة مكاتب البريد.
- تم إفتتاح أربعة مكاتب جديدة خلال الفترة من ٢٠١٦ إلى ٢٠٢٢م تنفيذاً لخطه التطوير التى أطلقتها الهيئة القومية للبريد لزيادة فروع البريد المصرى، وكذلك نتيجة لمطالبات أهالى القرى لإنشاء مكاتب جديدة تخدمهم وهى مكاتب طه شبرا، وقويسنا الرئيسى الجديد، وعرب الرمل، وميت أبو شيخه، ليصل عدد مكاتب البريد بالمركز إلى ٣١ مكتب بريد موزعين على مدينة قويسنا و٢٩ قرية من قرى المركز.

جدول (١) تطور أعداد مكاتب البريد بمركز قويسنا خلال الفترة من ١٩٦٠ إلى ٢٠٢٢م

الفترة	عدد مكاتب البريد
١٩٦٠-١٩٧٦	٣
١٩٧٦-١٩٨٦	١١
١٩٨٦-١٩٩٦	٢٢
١٩٩٦-٢٠٠٦	٢٧
٢٠٠٦-٢٠١٦	٢٧

٣١	٢٠٢٢-٢٠١٦
----	-----------

المصدر: منطقة بريد شمال المنوفية، بيانات غير منشورة، عام ٢٠٢٢م.



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على بيانات جدول (١)
شكل (٢) تطور مكاتب البريد بمركز قويسنا خلال الفترة من ١٩٦٠ إلى ٢٠٢٢م



المصدر: الدراسة الميدانية
صورة (١) مكتب بريد قويسنا الفرعى بمدينة قويسنا

ثانياً التوزيع الجغرافى لمكاتب الخدمات البريدية وعوامله:



يتباين توزيع مكاتب الخدمات البريدية بمركز قويسنا وفقاً لطبيعة التوزيع، كما يعد هذا التوزيع محصلة لعوامل مختلفة وذلك على النحو الآتى:

١- توزيع مكاتب الخدمات البريدية بمركز قويسنا:

يعد الوقوف على الصورة التوزيعية لمكاتب البريد عاملاً أساسياً فى تحليل النتائج المترتبة على ذلك، لتحقيق هدف إمكانية الوصول السهل إلى الجمهور وتخفيض تكلفة انتقالهم إلى أدنى حد (أحمد الزامل، ٢٠٠٠، ص ٤٠١)، وللوقوف على الصورة التوزيعية لمكاتب البريد بمركز قويسنا قام الباحثان بدراسة توزيع مكاتب البريد على مستوى الوحدات المحلية وعلى مستوى القرى على النحو الآتى:

أ- التباين المكاني على مستوى الوحدات المحلية:

بلغ عدد مكاتب البريد بمركز قويسنا ٣١ مكتب بريد عام ٢٠٢٢ م، وهذه المكاتب موزعة على مدينة قويسنا وتوابعها والوحدات المحلية بالمركز والبالغ عددها تسع وحدات محلية حيث تبين من التوزيع جدول (٢) وشكل (٣) الآتى:

• استأثرت ثلاث وحدات محلية بما يقرب من نصف عدد مكاتب البريد فى المركز وهى (بجيرم، طه شبرا، وعرب الرمل) بعدد ٥ مكاتب بريد بكل منهم، فقد بلغ إجمالى مكاتب البريد بها ١٥ مكتب بما يعادل ٤٨,٣% من إجمالى المركز، هذه المكاتب تخدم ١٦٣٣٤١ نسمة بما يعادل ٣٠,٥% من سكان المركز.

• تساوت أربع وحدات محلية بعدد مكتبين لكل منهم وهى (إبنهس، أشليم، أم خنان، وميت بره) ليلغ الإجمالى بهذه الوحدات ٢٦% من إجمالى المكاتب بالمركز، وهى تخدم ١٠٣١٤٠ نسمة بما يعادل ١٩,٣% من إجمالى السكان.

• بلغ عدد مكاتب البريد بمدينة قويسنا والمناطق التى تتبعها وهى قويسنا البلد ومنطقة مبارك الصناعية أربع وحدات بريد بما يعادل ١٢,٩% ليلغ نصيب المكتب ٢١٤٩٩,٨ نسمة/ مكتب.

• اتضح من التباين التوزيعى وحساب نصيب كل مكتب أن مكاتب بريد الوحدة المحلية لبجيرم هى أقل المكاتب من حيث الضغط على الخدمة بمعدل

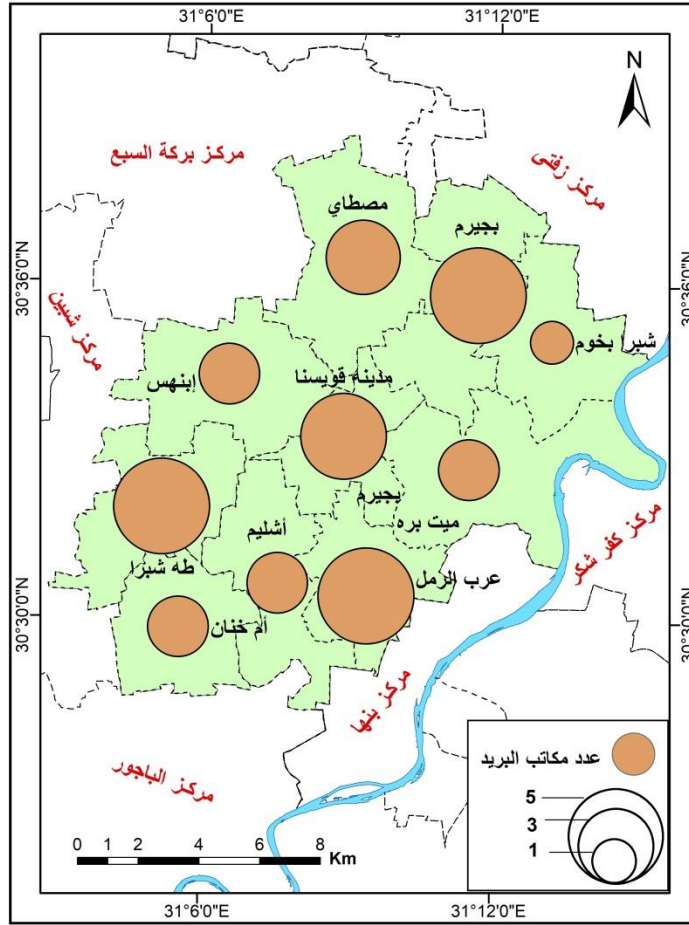


٧٤٨٢ نسمة/ مكتب، بينما شبرا بخوم هي الأعلى بمعدل ٣٦١٠٣ نسمة نظراً لوجود مكتب بريد واحد يخدم قرية شبرا بخوم وتوابعها أهمها منشية العرب وميت العيسى، وذلك يتطلب إنشاء مكاتب بريد إضافية بتلك القرى.

جدول (٢) التباين المكاني لمكاتب البريد على مستوى المدينة والوحدات المحلية بالمركز عام ٢٠٢٢

م	المدينة/ الوحدة المحلية	مكاتب البريد		نصيب المكتب نسمة/ مكتب
		النسبة (%)	العدد	
١	مدينة قويسنا	١٢,٩	٤	٢١٤٩٩,٨
٢	ابنهس	٦,٥	٢	٢٨٤٧٩
٣	أشليم	٦,٥	٢	١٨٨٦٨,٥
٤	أم خنان	٦,٥	٢	٢١٠٩٤,٥
٥	بجيرم	١٦,١	٥	٧٤٨٢
٦	شبرا بخوم	٣,٢	١	٣٦١٠,٣
٧	طه شبرا	١٦,١	٥	١٢١٥٩
٨	عرب الرمل	١٦,١	٥	١٣٠٢٧,٢
٩	مصطاي	٩,٧	٣	١٤٦٥١
١٠	ميت بره	٦,٥	٢	٣٤٦٩٨
-	الإجمالي	١٠٠	٣١	-

المصدر: بيانات السكان التقديرية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ديوان عام محافظة المنوفية، ٢٠٢٢.



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على بيانات جدول (٢)
 شكل (٣) التباين المكاني لمكاتب البريد على مستوى الوحدات
 المحلية بالمركز عام ٢٠٢٢

ب- التباين المكاني على مستوى القرى وحجم سكان:

يتأثر توزيع المكاتب البريدية وحجم أنشطتها بأعداد السكان، وقد حددت الهيئة القومية للبريد ضمن شروطها لإفتتاح مكتب بريد بالقرى أن لا يقل عدد سكان القرية عن ٥٠٠٠ نسمة. (محمد شنيشن وآخرون، ٢٠١٤، ص ١١٨٩)

يلاحظ من توزيع مكاتب البريد بمركز قويسنا شكل (٤) وجدول (٣) أن هناك ٣١ مكتب بريد بمركز قويسنا توزعت على مدينة قويسنا وقويسنا البلد وعدد ٢٧ قرية من قرى المركز البالغ إجمالي عددها ٤٦ قرية منها ٩ قرى رئيسية و٣٧ قرية تابعة و١٠٩ كفور وعزب ونجوع، كما يلاحظ من التوزيع



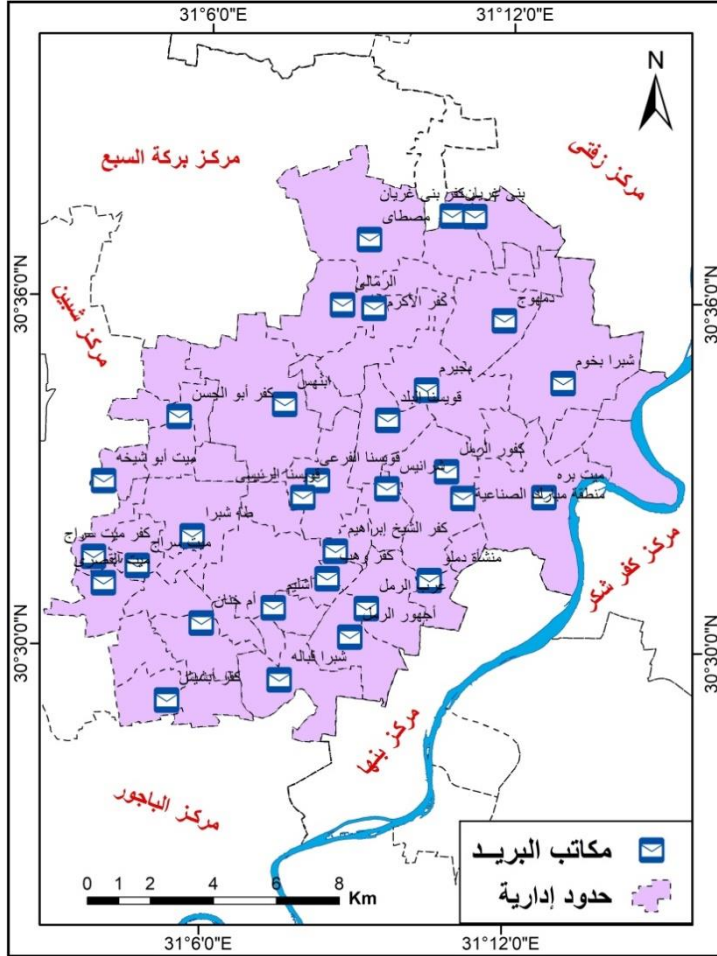
أن جميع القرى التي يوجد بها مكاتب بريد حققت شرط السكان بحيث لا تقل عن ٥٠٠٠ نسمة بإستثناء قريتين هما (شرانيس، وكفر وهب) حيث ضمنا ٤٢٧٢ و ١٣٧٥ نسمة على التوالي عام ٢٠٢٢م.

جدول (٣) عدد السكان بالقرى التي تضم مكاتب بريد بمركز قويسنا عام ٢٠٢٢م

م	المكتب	عدد السكان	النسبة (%) من إجمالى المركز	م	المكتب	عدد السكان	النسبة (%) من إجمالى المركز
١	قويسنا الرئيسى	٦٣٥٨٧	١١,٩	١٧	كفر ميت سراج	٩٤٤٠	١,٨
٢	قويسنا الفرعى	-	-	١٨	دمهوج	٨٧٣٦	١,٦
٣	منطقة مبارك الصناعة	-	-	١٩	كفر أبو الحسن	٨٤٠٩	١,٦
٤	ميت بره	٣٥٠٣٢	٦,٥	٢٠	ميت القصرى	٨٢٧٦	١,٥
٥	عرب الرمل	٢٨٦٧١	٥,٤	٢١	منشأة دملو	٨٢٦٠	١,٥
٦	شبرا بخوم	٢٦٥٦٥	٥	٢٢	بجيرم	٨١٢٨	١,٥
٧	ابنهس	٢٥١٣٦	٤,٧	٢٣	كفر أبشيش	٧٩٥٦	١,٥
٨	طه شبرا	٢٤٦٦٥	٤,٦	٢٤	كفر الأكرم	٧٢٧٢	١,٤
٩	قويسنا البلد	٢٢٤١٢	٤,٢	٢٥	كفر الشيخ إبراهيم	٧٠٢٤	١,٣
١٠	مصطاي	٢٠٢٨٢	٣,٨	٢٦	بنى غريان	٦٥٤٤	١,٢
١١	أجهور الرمل	١٨٠٣٦	٣,٤	٢٧	ميت أبو شيخه	٦٤٢٥	١,٢
١٢	الرمالى	١٦٣٩٩	٣,١	٢٨	ميت سراج	٥٢٦٢	١
١٣	شبرا قبالة	١٣٤٤٤	٢,٥	٢٩	كفر بنى غريان	٥٢١٩	١
١٤	أم خنان	١٢٨٧١	٢,٤	٣٠	شرانيس	٤٢٧٢	٠,٨
١٥	أشليم	١١٠٢٩	٢,١	٣١	كفر وهب	١٣٧٥	٠,٣
١٦	كفور الرمل	١٠٢٠١	١,٩	-	-	-	-
	إجمالى سكان القرى	٤٣٠٩٢٨			إجمالى المركز	٥٣٥٦٧٦	١٠٠

المصدر: أعداد السكان التقديرية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ديوان عام محافظة المنوفية، بيانات غير منشورة، عام ٢٠٢٢.

- تخلص ١٩ قرية بالمركز بمجموع سكان ١٠٤,٧٥ ألف من مكاتب البريد ، تسع قرى منها يزيد عدد سكانها عن ٥٠٠٠ نسمة عام ٢٠٢٢م، بل ويزيد العدد عن ١٠ آلاف نسمة فى قريتين هما كفر ابنهس التابعة للوحدة المحلية بابنهس لذلك فإن أقرب مكتب بريد إليها هو مكتب بريد ابنهس، كذلك منشأة أبو ذكرى وأقرب مكتب بريد إليها هو مكتب بريد ميت بره.



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على الدراسة الميدانية و google earth
شكل (٤) توزيع مكاتب البريد بمركز قويسنا عام ٢٠٢٢م

٢- العوامل المؤثرة في توزيع مكاتب البريد:

هناك مجموعة من العوامل الجغرافية التي تؤثر في توزيع الخدمات في أي مكان بصفة عامة، وكذلك تتحكم في توزيع مكاتب البريد بمركز قويسنا أهم هذه العوامل هي:

أ- حجم السكان :

يجب مراعاة البيانات المتعلقة بالسكان لتحليل عدد الأشخاص الذي يخدمهم مكتب البريد (Katarina Mostarac, et al, 2021, p5)، كما يجب اختيار موقع متوسط لإقامة الخدمة البريدية بحيث تكون الخدمة قريبة من أماكن



توزيع السكان وخاصة الكثافات السكانية المرتفعة، للتيسير على المواطنين وضمان الإستفادة القصوى من الخدمة (دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية، ٢٠١٦، ص٤١)، وذلك يوضح أهمية السكان كعامل هام ومؤثر فى توزيع الخدمات البريدية حيث أن العلاقة طردية بينهما فمع زيادة السكان يزيد عدد مكاتب البريد.

• يبلغ عدد السكان التقديرى لمدينة قويسنا ٦٣,٦ ألف نسمة عام ٢٠٢٢م، ويمكن تقسيم القرى التى تضم مكاتب بريد وفقاً لعدد السكان إلى:

• **قرى ذات حجم سكانى كبير جداً:** تضم سكان أكبر من ٢٥ ألف نسمة ويبلغ عددهم ٤ قرى هم ميت بره وعرب الرمل وشبرا بخوم وابنهس، حيث يوجد مكاتب بريد بكل منها، جميعها تضم مكاتب بريد.

• **قرى ذات حجم سكانى كبير:** تضم سكان يتراوح أعدادهم من ٢٠ إلى أقل من ٢٥ ألف نسمة ويبلغ عددهم ٣ قرى هم طه شبرا، قويسنا البلد، مصطاي

• **قرى ذات حجم سكانى متوسط:** يتراوح عدد سكانها بين ١٥ إلى أقل من ٢٠ ألف نسمة، وتضم قريتين فقط هما أجهور الرمل، والرمالى.

• **قرى ذات حجم سكانى صغير:** يتراوح عدد سكانها بين ١٠ إلى أقل من ١٥ ألف، وتضم ثلاث قرى فقط هى شبرا قبالة وأم خنان وأشليم حيث يضم كل منها مكاتب بريد.

• **قرى ذات حجم سكانى صغير جداً:** يبلغ عدد سكانها أقل من ١٠ آلاف نسمة، حيث يصل عددهم إلى ١٥ قرية مثل كفر ميت سراج ودمهوج وكفر أبو الحسن، ويقل عدد السكان عن ٥ آلاف نسمة فى قريتين فقط هما شرانيس، وكفر وهب.

ب- محاور الحركة وسهولة الوصول:

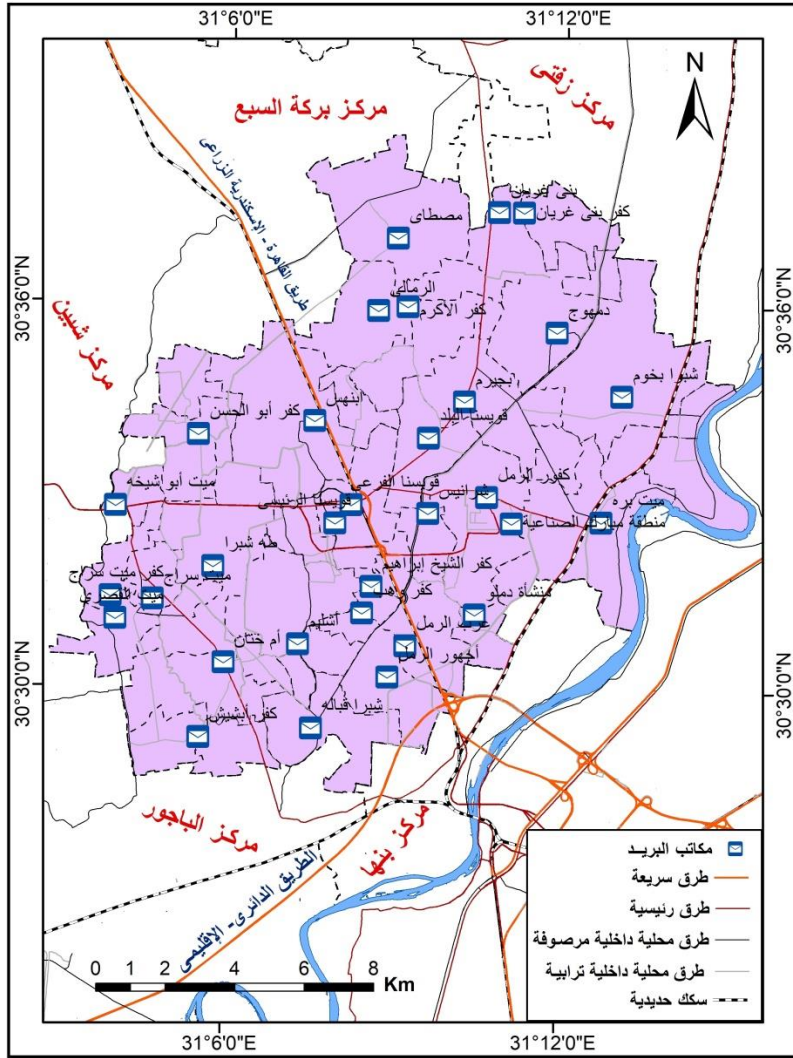
من شروط اختيار مواقع خدمات البريد كما حددتها الهيئة القومية للبريد المصرى ضمان إمكانية سهولة وسرعة الوصول إلى موقع الخدمة بأقل مجهود ووقت وتكلفة من خلال وجود طرق ممهدة وتوفر وسائل النقل والمواصلات للوصول للخدمة، كما يجب أن يراعى أن تكون المسافة بين موقع كل خدمة وأخرى مدروس إقتصادياً بحيث لا تتداخل نطاقات التأثير بين مكاتب البريد وبعضها البعض.

بلغ مجموع أطوال شبكة الطرق بمركز قويسنا ٢٨٨,٥ كم تتوزع حسب النوع ما بين طرق سريعة يبلغ طولها ١٥ كم وطرق رئيسية تبلغ ٢٠ كم، وطرق إقليمية مرصوفة وترابية بإجمالى ١٣٧,١ كم وطرق محلية داخلية مرصوفة وترابية بإجمالى ١١٦,٤ كم. (مركز المعلومات بمحافظة المنوفية، بيانات غير منشورة، ٢٠٢٢م)

يلاحظ من شكل (٥) أهمية موقع المركز وأهمية شبكة الطرق التي تربطه حيث يمر طريق القاهرة إسكندرية- الزراعى بالمركز ويقطعه من منتصفه تقريباً بمسافة ١٢ كم وبالتالي يربط محافظة المنوفية ومركز قويسنا بمحافظتى القاهرة والقليوبية، ويقع على جوانب هذا الطريق العديد من قرى المركز وهى أجهور الرمل، عرب الرمل، كفر وهب، كفر الشيخ إبراهيم، إبنهس ومدينة قويسنا، كذلك يمر الطريق الدائرى الإقليمى من الطرف الجنوبى للمركز، ومن الطرق الهامة أيضاً طريق قويسنا- شبين الكوم الذى يمتد من مدينة قويسنا نحو مدينة شبين الكوم غرباً بطول ١٣ كم، وكذلك طريق منطقة مبارك الصناعية الذى يربط المنطقة الصناعية بطريق القاهرة- الإسكندرية الزراعى.

وقد تبين من توزيع مكاتب البريد وشبكة الطرق بمركز قويسنا:

- وجود بعض مكاتب البريد بمنطقة الدراسة بالقرب من الطرق المرصوفة الرئيسية ومداخل القرى المرصوفة والممهده مما يعكس سهولة الوصول إليها من عملاء القرية والمناطق المجاورة، بينما نجد أن البعض الأخر مواقع داخل الكتلة العمرانية للقرى، فعلى سبيل المثال يقع مكتب بريد بجيرم بالقرب من طريق رئيسى وهو (طريق الجيش) الممتد إلى مدينة قويسنا، ومكتب بريد إبنهس يقع بجوار الوحدة المحلية بمدخل القرية، ومكتب بريد دمهوج بالقرب من طريق رئيسى.
- بينما نجد مكتب بريد قويسنا النموذجى الجديد داخل المدينة حيث أنه تم رصف الشارع المؤدى إليه والمتفرع من شارع الجلاء بعد افتتاحه عام ٢٠٢١م لزيادة إمكانية سهولة الوصول إليه، لكن لا يزال يعيبه موقعه البعيد نسبياً عن المواقف التي تربط بين المدينة وقرى المركز، كذلك مكاتب بريد عرب الرمل، شرانيس، ميت بره، وشبرا بخوم تقع داخل الكتلة السكنية بالقرية.



المصدر: إعداد الباحثان بالإعتماد على الخريطة الإدارية للمركز، وخرائط OpenStreetMap
شكل (٥) العلاقة بين مكاتب البريد وشبكة الطرق بمركز قويسنا عام ٢٠٢٢

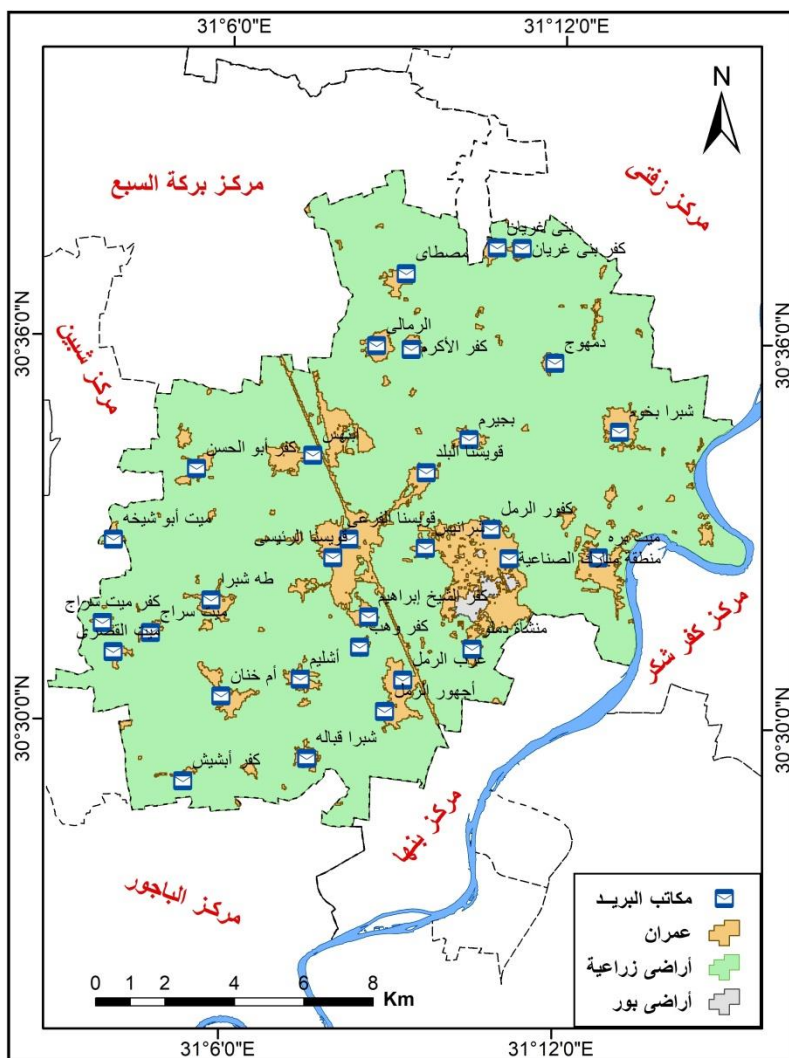
جـ العمران:

يتأثر التوزيع المكانى لمكاتب البريد بالنمو العمرانى واتجاهاته، والنمو العمرانى يأتى فى الغالب استجابة لنمو حجم السكان، الذى يتطلب إنشاء المزيد من مكاتب البريد وزيادة كفاءة الخدمات القائمة (أحمد أبو زيد، ٢٠٠٧، ص٤٦١)، ومن خلال توزيع مكاتب البريد بالمركز شكل (٦) اتضح ارتباط جميع المكاتب بالكتلة العمرانية حيث يبلغ إجمالى مساحة المركز ٩,٢٠٥ كم^٢



تمثل نسبة المساحة المأهولة منها ١٦,٥% من إجمالي مساحة المركز، بينما تمثل المساحة الزراعية ٨٣,٥% من إجمالي المساحة.

يتركز ٩ مكاتب بريد فى وسط وشرق المركز حيث توجد الكتلة العمرانية لمدينة قويسنا وقويسنا البلد ومكتب بريد منطقة مبارك الصناعية، بالإضافة إلى تجمع قرى شرانيس وكفر الشيخ إبراهيم وعرب الرمل ومنشأة دملو وأجهور الرمل شرق المركز.



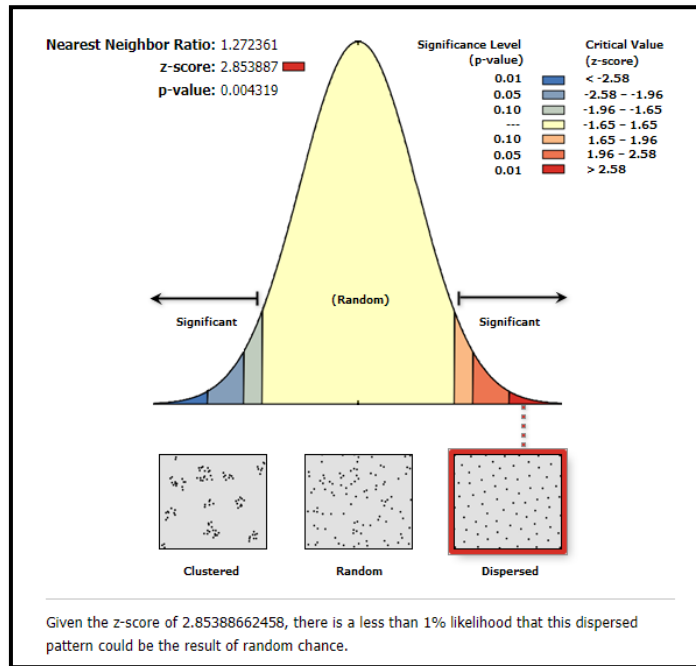
المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على بيانات هيئة التخطيط العمراني، عام ٢٠٢٢م
شكل (٦) توزيع العمران بمركز قويسنا عام ٢٠٢٢م

ثالثاً تحليل الخصائص المكانية لمكاتب الخدمات البريدية بالمركز:

يتوسع استخدام نظم المعلومات الجغرافية في حل مجموعة متنوعة من المشكلات التي تواجه الخدمة البريدية حيث يوفر هذا النهج استخدام طرق جديدة في تحليل البيانات مما يساعد على تحقيق جودة أفضل في عملية صنع القرار (Nikola Trubint, 2012, P161)، وتعتبر أساليب التحليل المكانية أحد أهم الأدوات التخطيطية لتحديد درجة الملائمة للمواقع المقترح تنميتها من خلال تحليل المواقع الجغرافية والتعرف على نمط توزيعها.

• تحليل صلة الجوار:

استخدمت الدراسة تحليل صلة الجوار Nearest neighbor analysis وذلك من خلال تطبيق مؤشر تحليل الجار الأقرب Neighbor Nearest Average على مواقع مكاتب البريد بمركز قويسنا لمعرفة نمط توزيع مكاتب البريد بمنطقة الدراسة شكل (٧)، فمن خلالها يمكن تحديد نمط انتشار الظاهرة من حيث التركيز أو التشتت فيمكن أن تكون عشوائية أو منظمة أو مركزة.



المصدر: إعداد الباحثان باستخدام ArcGIS 10.6.1
شكل (٧) نتائج تحليل صلة الجوار لمواقع مكاتب البريد بمركز قويسنا



من خلال تحليل تطبيق مؤشر الجار الأقرب Neighbor Nearest Average الموجود بحزمة أدوات التحليل الإحصائي Spatial Statistics Tools بصندوق الأدوات ببرنامج Arc Gis 10.6.1 على مواقع مكاتب البريد بمنطقة الدراسة تبين أن قرينة صلة الجوار (R) Nearest Neighbor Ratio (R) شكل (٧) بلغت قيمتها ١,٢٧، مما يعكس أن نمط توزيع هذه الظاهرة هو النمط المشتت أو المتباعد Dispersed حيث تتباعد مكاتب البريد بمركز قويسنا عن بعضها البعض نتيجة للتركز السكاني داخل الحيز العمراني للقرى وكبير مساحة الأراضي الزراعية، مما يشير إلى التشتت في توزيع الخدمة بوجه عام في مركز قويسنا.

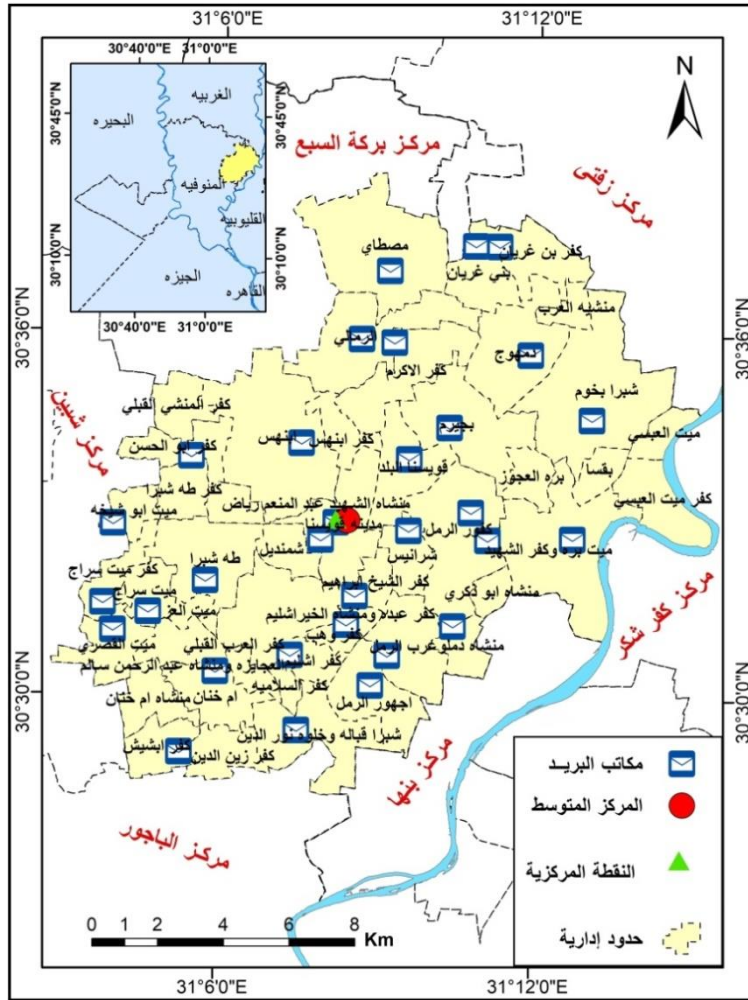
• المركز المتوسط للنقاط Mean Center

تعد أداة المتوسط المكاني هي المقابل لحساب قيمة المتوسط الحسابي للبيانات غير المكانية، أي أنها تحدد أين يقع الموقع الذي يعد متوسطاً جغرافياً لمواقع مفردات الظاهرة قيد الدراسة. (جمعه داود، ٢٠١٢، ص ١٦٢)

من خلال تطبيق أداة Mean Center ببرنامج Arc Gis 10.6.1 على مواقع مكاتب البريد بمركز قويسنا تبين أن المركز المتوسط يقع بمدينة قويسنا التي تتوسط منطقة الدراسة والتي تشكل مركز الثقل السكاني ومنطقة الجذب الرئيسية بالمركز شكل (٨).

• مركز الظاهرة: النقطة المركزية Feature Central

يمثل هذا التحليل مكتب البريد الذي يقع في موقع مركزي بالنسبة لباقي نقاط مكاتب البريد حيث يعبر عن النقطة المركزية بالنسبة لباقي النقاط، ومن خلال تطبيق تحليل Central Feature ببرنامج Arc Gis 10.6.1 تبين أن مكتب قويسنا الرئيسي بمدينة قويسنا يشكل الموقع الأكثر مركزية بين مواقع مكاتب البريد الأخرى بالمركز حيث يمثل مركز القلب أو النقطة المركزية لتوزيعها المكاني.



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على بيانات الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء، و Google maps
 شكل (٨) المركز المتوسط والنقطة المركزية لمكاتب البريد فى مركز قويسنا
 عام ٢٠٢١ م.

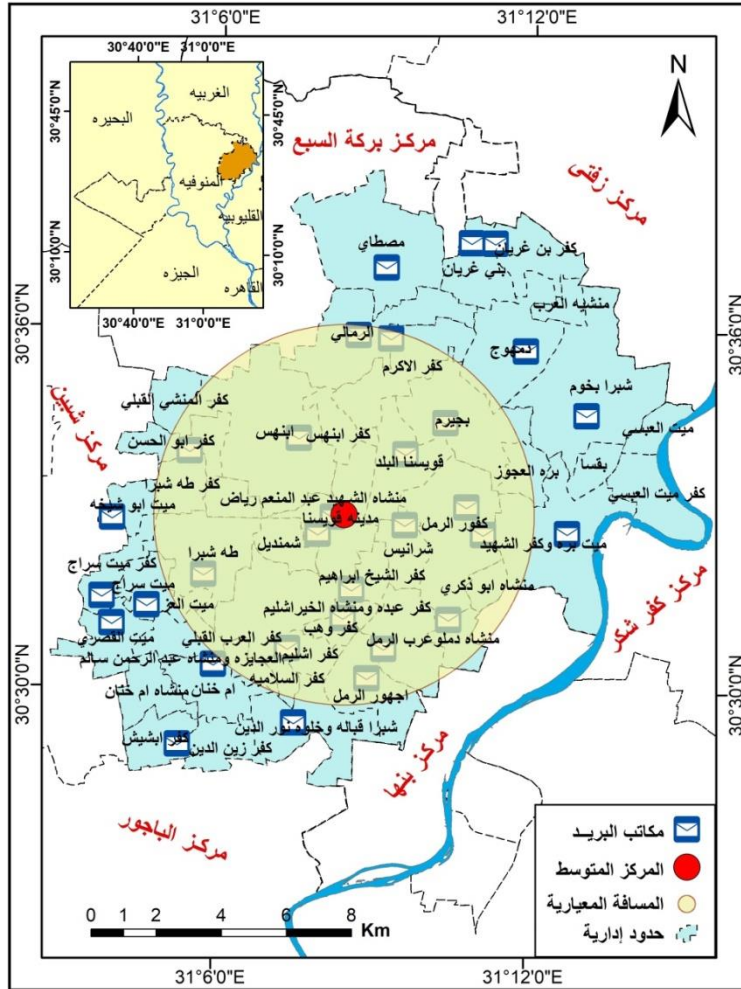


• المسافة المعيارية: Standard Distance

تشير المسافة المعيارية Standard Distance إلى درجة تركيز مكاتب البريد أو تشتتها حول مركز الوسيط الهندسي لمواقع المكاتب على مستوى المركز (محمد صبحي، ٢٠٢١، ص ١١٤٧)، وكلما كبرت قيمة المسافة المعيارية وكبر حجم الدائرة المعيارية كلما دل ذلك على زيادة الانتشار والتشتت المكاني لظاهرة، والعكس صحيح (عبد المولى شعبان، ٢٠١٧، ص ٨٧)

تم استخدام تحليل المسافة المعيارية شكل (٩) لحساب مدى تباين المسافات بين مواقع مكاتب البريد وتحديد منطقة تركيز أغلب مكاتب البريد فمن خلال تطبيقه بمنطقة الدراسة تبين أن:

- نصف قطر دائرة المسافة المعيارية قد بلغ ٥,٨ كم، بينما بلغت مساحة الدائرة ١٠٧,٤ كم^٢ حيث يبلغ عدد مكاتب البريد الواقعة ضمن نطاق هذه الدائرة ١٨ مكتب بريد بما يعادل ٥٨,٠٦% من إجمالي عدد مكاتب البريد بمركز قويسنا.
- تشير نتيجة هذا التحليل إلى التباعد النسبي بين مكاتب الخدمة، الذي يتجه إلى نمط التوزيع المتقارب، فكلما ارتفعت النسبة كلما اتجه نمط التوزيع إلى النمط المنتظم، في حين يشير انخفاض النسبة إلى تشتت التوزيع.

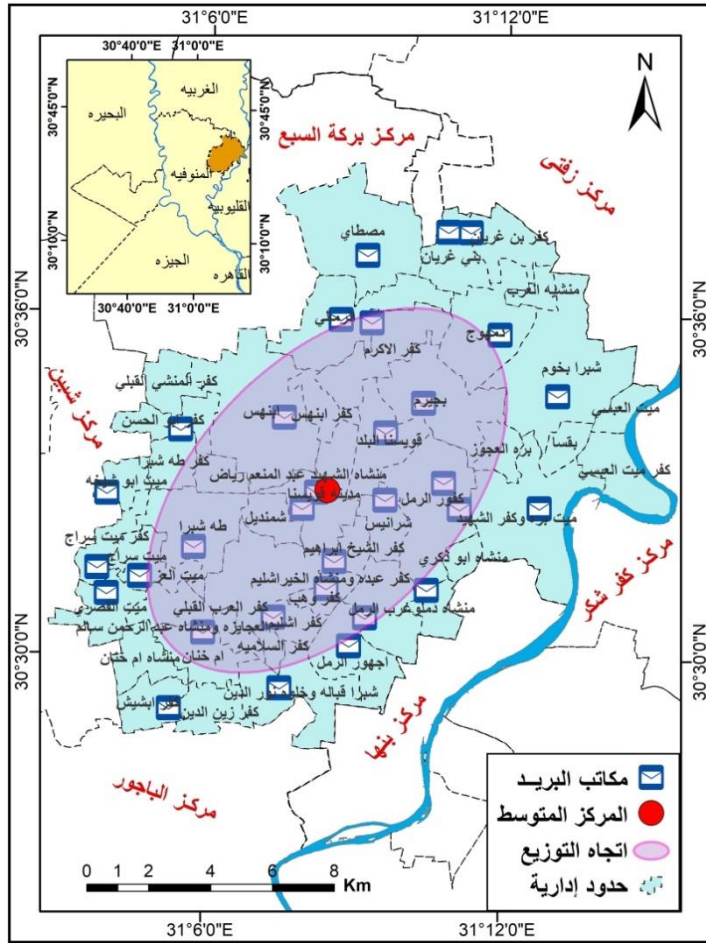


المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على بيانات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، و Google maps
 شكل (٩) المسافة المعيارية لتوزيع مكاتب البريد في منطقة الدراسة

• اتجاه التوزيع: standard Deviationl Ellipse

يحدد هذا المقياس اتجاه تشتت عناصر الظاهرة المدروسة بشكل بيضاوي عكس المسافة المعيارية، من خلال تحديد أبعاد محورين (X, Y) عن المتوسط المكاني بشكل منفصل، باستخدام هذه الخاصية يتم تحديد اتجاه التوزيع المكاني للظواهر النقطية ضمن مساحة المنطقة وهي مسألة مهمة في الجغرافيا لتحديد محاور توزيع الظاهرة والإستفادة منها لإجراءات تخطيطية (محمد السماك وعلى العزاوي، ٢٠٠٨، ص ١٦١)

لتحديد الإتجاه العام Directional Distribution لإنتشار مواقع مكاتب البريد بمركز قويسنا تم تطبيق تحليل standard Deviational Ellipse أو الإنحراف المعياري البيضاوي الموجود بأدوات التحليل الإحصائي ببرنامج ArcGIS 10.6.1، والشكل الناتج من هذا التحليل هو شكل بيضاوي مركزه هو المركز المتوسط Mean Center يحدد اتجاه توزيع الظاهرة المدروسة وهي مكاتب البريد، ويظهر تحليل شكل (١٠) امتداد الشكل البيضاوي من الشمال الشرقي إلى الجنوب الغربي وبلغت قيمة دوران اتجاه توزيعها ٤٤,١٩ درجة من اتجاه الشمال، ويضم هذا الشكل ١٥ مكتب بريد بنسبة ٤٨,٣٨% من إجمالي المكاتب بمنطقة الدراسة حيث يرتبط هذا الإتجاه بامتداد مركز قويسنا.

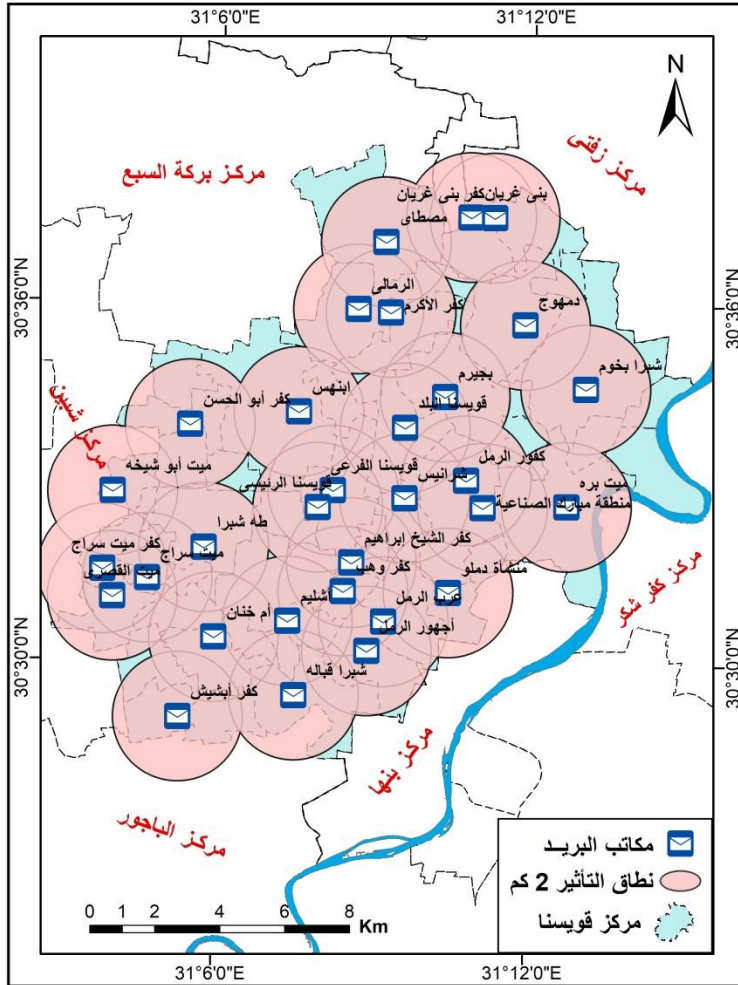


المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على بيانات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، و Google maps
شكل (١٠) الإتجاه العام لإنتشار مكاتب البريد بمركز قويسنا عام ٢٠٢٢م

• تحليل حرم الظاهرة Buffering:

تعد دراسة نفوذ المكاتب البريدية في غاية الأهمية، إذ لا تقاس أهمية الخدمة بمدى استفادة السكان القرييين منها فقط، وإنما بمدى امتدادها وانتشارها على نطاق أوسع، وبالتالي استفادة السكان البعيدين عن مكاتب البريد (عبد الحميد الصباغ، ٢٠٠٥، ص٥٢٩)، كما يعد حجم الخدمات البريدية بالمكتب من أهم عوامل اختيار موقعه، حيث يتحدد إقليمه أو نفوذه حسب حجم الخدمة المقدمة ونوعها (Sarkin. A. L., 1989, P12)، وللوصول إلى نفوذ مكاتب البريد تم تحديد نطاق تأثير ٢ كم لجميع مكاتب البريد حيث تبين من خلال تحليل شكل (١١) أن:

- بلغت إجمالي مساحة نطاقات التأثير ٢ كم لجميع مكاتب البريد ٩، ٢١٧ كم^٢ أى يمتد تأثير عدد منها يبلغ ١٢ مكتب بريد إلى خارج حدود المركز وهي قرى (كفر بنى غريان، بنى غريان، الرمالى، كفر أبو الحسن، ميت أبوشيخه، كفر ميت سراج، ميت القصرى، كفر أبشيش، شبرا قبالة، عرب الرمل، منشأة دملو، وميت بره).
- تداخل نطاقات تأثير مكاتب البريد التى تغطى معظم أجزاء المركز على دائرة نصف قطرها ٢ كم وتركزها فى بعض المناطق واقتربها من بعضها أهمها مكتبى بريد قويسنا الفرعى والرئيسى وشرانيس وكفر الشيخ إبراهيم وكفر وهب وأشليم، بينما تبين وجود مناطق محرومة من الخدمة البريدية ضمن هذا النطاق خاصة مناطق (منشأة الشهيد عبد المنعم رياض، وقرية بره العجوز، وكفر ميت العيسى، ومنشأة العرب) التى تخلو تماماً من مكاتب البريد.
- يعد مكتب بريد شبرا بخوم أقل مكاتب البريد تداخلاً مع نطاقات تأثير باقى المكاتب بالمركز حيث يتداخل نطاقه مع مكتبى بريد ميت بره ودمهوج فقط؛ وذلك نظراً لموقعه الهامشى بشمال شرق المركز، مما يوضح الضغط الواقع على مكتب بريد شبرا بخوم لأنه يحيط به عدة قرى لا يوجد بها مكاتب بريد وهي قرى ميت العيسى، وكفر ميت العيسى، وبره العجوز، ومنشأة العرب.



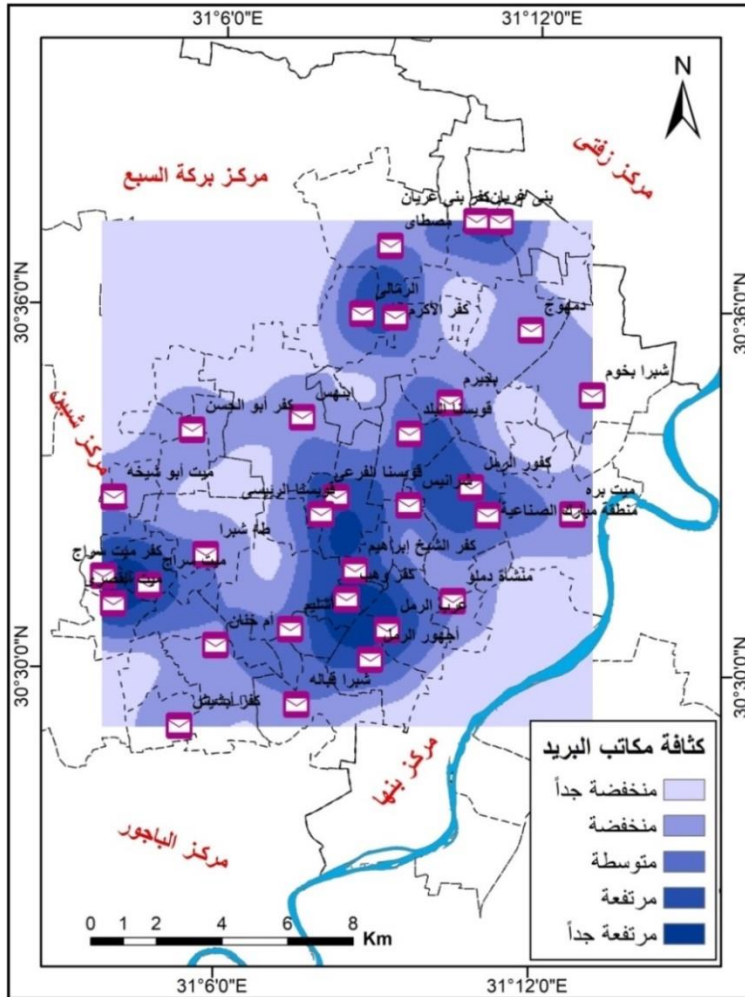
المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على بيانات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، و Google maps شكل (١١) نطاقات التأثير والتداخل بين مكاتب بريد مركز قويسنا عام ٢٠٢٢

٥- كثافة توزيع المكاتب باستخدام تحليل كيرنل: kernel density

يحسب هذا الإختبار الإحصائي الكارتوغرافي للكثافة في المساحة الجغرافية التي يمتد عليها عن طريق حساب كثافة النقاط حول نقطة المركز وتكون القيمة أعلى عند المركز وتتناقص بالإبتعاد عنه (زياد شحادة، ، ٢٠١٠، ص ٨١-٨٢)

من خلال إجراء تحليل kernel density باستخدام برنامج Arc GIS 10.6.1 شكل (١٢) تبين أن كثافة توزيع مكاتب البريد مرتفعة جداً في وسط

المركز حيث تظهر كثافة التوزيع بفعل وجود مجموعة مكاتب أهمها مكتبي بريد قويسنا الرئيسي والفرعي ومكتب بريد كفر أشليم ومكتب بريد أجهور الرمل، وأيضاً كثافة التوزيع مرتفعة جداً جنوب غرب المركز حيث توجد مكاتب ميت سراج وميت القصرى وكفر ميت سراج، بينما تنخفض الكثافة شمال شرق المركز حيث تتمثل بها الفئة المنخفضة والمنخفضة جداً نظراً لوجود عدد قليل من المكاتب تخدم هذا الجزء أهمها شبرا بخوم ودمهوج مما يوضح عجز مكاتب البريد بشمال شرق المكتب.



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على بيانات الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء، و Google maps
 شكل (١٢) كثافة توزيع مكاتب بريد مركز قويسنا باستخدام تحليل كيرنل عام
 ٢٠٢٢



رابعاً: خصائص مكاتب الخدمات البريدية بمركز قويسنا:

تتنوع خصائص مكاتب البريد وفقاً للعديد من المعايير مما يؤثر على مستوى الخدمة المقدمة، وقد تناولت الدراسة بعض هذه الخصائص وهي درجة أنشطة المكتب، وأنماط الحيازة، عدد العملاء الذين تقدم لهم الخدمة، والتركيب الداخلي للمكاتب على النحو الآتي:

١- أنشطة مكاتب البريد بمركز قويسنا:

يمكن تقسيم مكاتب بريد مركز قويسنا طبقاً لمدى تنوع خدماتها والأنشطة المقدمة بها إلى الفئات الآتية:

أ- مكاتب بريد واسعة النشاط:

تقدم هذه المكاتب جميع الخدمات متضمنة الخدمات البريدية والمالية واللوجستية والمرورية والمحلية أهمها فتح الحسابات، وخدمات تحويل المعاشات والمرتبات، وخدمات الدفع الإلكتروني، وتقديم طلبات للحصول على إصدارات الأحوال المدنية، وخدمات التوثيق، وسداد المخالفات، وخدمات المحليات، كما تتراوح عدد شبابيك التعامل بها ما بين أربعة إلى ستة شبابيك، ويبلغ عددها ٧ مكاتب بنسبة ٢٢,٦% من مجموع المكاتب بالمركز هي مكاتب قويسنا الرئيسي، وقويسنا الفرعي، وإبنهس، الرمالى، مصطاي، أم خان، وميت بره.

ب- مكاتب بريد متوسطة النشاط:

تقدم العديد من هذه المكاتب نفس الخدمات التي سبق ذكرها لكن تختلف في درجة نشاط المكتب عن مكاتب المجموعة الأولى، ويبلغ متوسط أعداد شبابيك التعامل بها ثلاثة شبابيك بينما تزيد في بعضها إلى خمسة شبابيك، ويبلغ عدد هذه المكاتب ١١ مكتب بنسبة ٣٥,٥% وهي كفر أبو الحسن، المنطقة الصناعية، بجيرم، قويسنا البلد، كفر الأكرم، شبرا بخوم، أشليم، ميت سراج، طه شبرا، كفر ميت سراج، وعرب الرمل.

ج- مكاتب بريد محدودة النشاط:

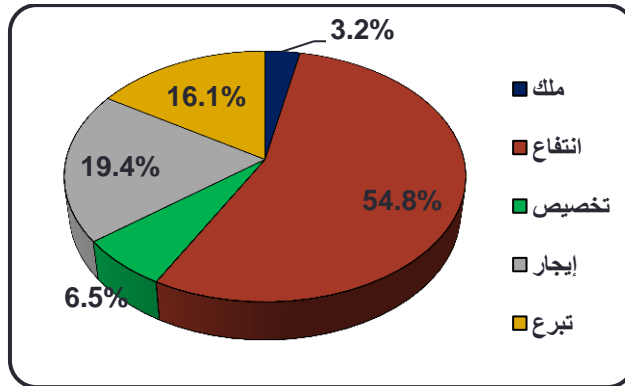
لا تتوفر بعض الخدمات في هذه الفئة من المكاتب كما تقل بها درجة النشاط عن الفئتين السابقتين، وتقل أيضاً بها عدد شبابيك التعامل لتصل إلى شبابكين فقط، ويبلغ عدد المكاتب بهذه الفئة ١٣ مكتب بنسبة ٤١,٩% هي

مكاتب شرانيس، بنى غريان، كفر بنى غريان، دمهوج، كفور الرمل، أجهور الرمل، كفر وهب، كفر الشيخ إبراهيم، منشأة دملو، كفر أبشيش، شبرا قبالة، ميت القصرى، وميت أبو شيخه.

٢- أنماط الحيازة :

لا تؤثر نوع حيازة المكاتب البريدية على العملاء إلا أنها تعنى الهيئة القومية للبريد فهى توضح مدى إهتمام الهيئة بتوفير الخدمة للسكان، وحيث لا تستطيع الهيئة إنشاء مكاتب جديدة تمتلك أراضيها، لذلك تعتمد على تبرع الهيئات أو الأفراد وعندما لا يوجد تبرع تلجأ الهيئة إلى الإيجار. (محمد شنيشن وآخرون، ٢٠١٤، ص ١١٧٥)

يتبين من تحليل ملحق (٢) وشكل (١٣) أن المكاتب ذات نمط الحيازة الملك هو مكتب أم خنان فقط بنسبة ٣,٢% من إجمالي المكاتب، ويفسر ذلك أنه من أقدم مكاتب المركز فقد قامت الهيئة بشراء أرض مكتب أم خنان وإنشائه عام ١٩٦٤م، وتبين أن ما يزيد عن نصف مكاتب المركز نمط الحيازة الخاص بها إنتفاع بنسبة ٥٤,٨% من مجموع مكاتب المركز وعددها ١٧ مكتب، ومكتبين فقط ذات نمط حيازة تخصيص هما مصطاي وميت سراج، وبلغ عدد مكاتب البريد ذات نمط الحيازة الإيجار ٦ مكاتب هى مكاتب إبنهس، كفر أبو الحسن، كفر الأكرم، ميت بره، كفر وهب، وعرب الرمل، بينما قد حصلت الهيئة على أراضى خمسة مكاتب بالتبرع وهى مكتب قويسنا الفرعى، كفر بنى غريان، أجهور الرمل، كفر أبشيش، وشبرا قبالة مما يوضح عدم قيام الهيئة بالتخطيط لإقامة مكاتب بريد بهذه القرى.



المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على بيانات ملحق (٢)

شكل (١٣) التوزيع النسبى لنمط الحيازة بمكاتب بريد مركز قويسنا عام ٢٠٢٢م

٣- عدد العملاء الذين تقدم لهم الخدمة:

يتباين عدد العملاء الشهريين بمكاتب البريد بمركز قويسنا وفقاً للعديد من الأسباب أهمها مدى توافر الخدمات التي يقدمها المكتب، ومدى جاهزيته لتقديم تلك الخدمات، وعدد السكان التي تخدمها هذه المكاتب، وقد أمكن تقسيم مكاتب البريد بمركز قويسنا إلى ثلاث فئات وفقاً للمتوسط الشهري لعدد العملاء المترددين على المكاتب عام ٢٠٢٢م جدول (٤)، وذلك على النحو الآتي:

• مكاتب يزيد بها العملاء عن ٣٠ ألف عميل:

تضم هذه الفئة أربعة مكاتب فقط بنسبة ١٢,٩% من إجمالي مكاتب المركز وهي إبنهس، مصطاي، قويسنا الرئيسي، والرمالي، ليشكل مجموع عملاءهم ٣٩,٢% من إجمالي عملاء المكاتب، ويبلغ أعلى عدد للعملاء بمكتب إبنهس بنحو ٤٦٨٠٨ عميل يليه مكتب قويسنا الرئيسي، كما يلاحظ أن هذه المكاتب ليست جميعها ضمن الفئة الأولى من حيث المساحة حيث يبلغ مساحة مكتب إبنهس ٦٨ م^٢، بينما يبلغ مساحة مكنتي الرمالي ومصطاي ٤٥ م^٢ لكل منهما مما يعكس الضغط الواقع على هذه المكاتب مقارنة بمساحتها الصغيرة نسبياً وعدد العملاء التي تخدمها.

• مكاتب يتراوح بها عدد العملاء بين ٢٠ إلى ٣٠ ألف عميل:

ينتمي إلى هذه الفئة مكنتين فقط هما مكتب قويسنا الفرعي صورة (٢) الذي مازال يخدم مدينة قويسنا والمناطق المحيطة بها بجانب المكتب الرئيسي الذي تم افتتاحه عام ٢٠٢١م، ومكتب ميت بره بإعتبارها وحدة محلية تخدم العديد من القرى المحيطة بها لذلك ترتفع نسبة ما يخدمه المكتب من عملاء.



المصدر: الدراسة الميدانية

صورة (٢) كثافة العملاء بمكتب بريد قويسنا الفرعي

- مكاتب يتراوح بها عدد العملاء بين ١٠ إلى ٢٠ ألف عميل:

يتمثل بهذه الفئة ٧ مكاتب بريد بنسبة ٢٢,٦% من إجمالي المكاتب بالمركز، وهي مكاتب كفرا الأكرم، أم خنان صورة (٣)، شبرا بخوم، المنطقة الصناعية، عرب الرمل، قويسنا البلد، وميت أبو شيخه، ويلاحظ أنه يدخل ضمن هذه الفئة ثلاثة مكاتب بقرى تمثل وحدات محلية هي أم خنان، وشبرا بخوم، وعرب الرمل مما انعكس على الزيادة النسبية لعملائها، كذلك مكتب المنطقة الصناعية الذي يخدم عمال العديد من الشركات والمصانع بمنطقة مبارك الصناعية، ومكتب قويسنا البلد التي تعد امتداداً حضرياً لمدينة قويسنا.



صورة (٣) مكتب بريد قرية أم خنان

- مكاتب يقل فيها عدد العملاء عن ١٠ آلاف عميل:

تضم هذه الفئة النسبة الأكبر من مكاتب البريد بمركز قويسنا فقد بلغ عددها ١٨ مكتب بنسبة ٥٨,١% من إجمالي مكاتب المركز لتمثل مجتمعة نحو ربع مجموع عملاء المكاتب بالمركز بنسبة ٢٥,٥% من الإجمالي، ويمثل مكتب قرية كفر الشيخ إبراهيم أقل مكتب من حيث عدد العملاء الذين بلغوا ٣٢٨٩ عميل فقط بنسبة ٠,٨%، ويلاحظ أن معظم مكاتب هذه الفئة تخدم سكان القرى المُقامة بها فقط باستثناء مكتب بجيرم فهو على الرغم من وجوده بقرية تمثل وحدة محلية تضم القرى المحيطة بها إلا أن عدد عملاء المكتب بلغوا ٨٤٩٠ عميل، ويرجع ذلك لوجود ٥ مكاتب بريد بالوحدة المحلية لبجيرم، وكذلك الوحدة المحلية لأشليم التي تضم مكتبين.



جدول (٤) عدد عملاء مكاتب بريد مركز قويسنا عام ٢٠٢٢ م

م	المكتب	عدد العملاء	النسبة (%)	م	المكتب	عدد العملاء	النسبة (%)
١	إبنهس	٤٦٨٠٨	١١,٥	١٧	كفر ميت سراج	٦٨٥٣	١,٧
٢	مصطاي	٤١٦٤٨	١٠,٣	١٨	أشليم	٦٥٤٤	١,٦
٣	قويسنا الرئيسي	٣٧٥٦٠	٩,٣	١٩	أجهور الرمل	٥٩٩٣	١,٥
٤	الرمالي	٣٢٧٦٨	٨,١	٢٠	بني غريان	٥٥٢٠	١,٤
٥	قويسنا الفرعى	٢٥٤٢١	٦,٣	٢١	كفر أبشيش	٥٤٨٨	١,٤
٦	ميت بره	٢٠٣١٦	٥	٢٢	ميت القصرى	٥٣٥٧	١,٣
٧	كفر الأكرم	١٩٧٦٤	٤,٩	٢٣	منشأة دملو	٥٣٤٣	١,٣
٨	أم خانان	١٩٤٩٦	٤,٨	٢٤	دمهوج	٥٢١٧	١,٣
٩	شبرا بخوم	١٣٣٤٠	٣,٣	٢٥	كفر بنى غريان	٥١٦٦	١,٣
١٠	منطقة مبارك الصناعة	١٢٧٥١	٣,١	٢٦	شبرا قبالة	٤٩٧١	١,٢
١١	عرب الرمل	١١٢٠٥	٢,٨	٢٧	كفور الرمل	٤٩٧١	١,٢
١٢	قويسنا البلد	١٠٥٢٥	٢,٦	٢٨	شرانيس	٤٧٠٤	١,٢
١٣	طه شبرا	١٠٣٨٥	٢,٦	٢٩	ميت أبو شيخه	٣٧٦٥	٠,٩
١٤	كفر أبو الحسن	٩٧٩٨	٢,٤	٣٠	كفر وهب	٣٤١٣	٠,٨
١٥	بجبرم	٨٤٩٠	٢,١	٣١	كفر الشيخ إبراهيم	٣٢٨٩	٠,٨
١٦	ميت سراج	٨٤٢٥	٢,١	-	-	-	-
-	-	-	-	-	إجمالى المكاتب	٤٠٥٢٩٤	١٠٠

المصدر: منطقة بريد شمال المنوفية، بيانات غير منشورة، عام ٢٠٢٠ م.

خامساً: كفاءة الخدمات البريدية بمركز قويسنا:

المكاتب البريدية ليست متماثلة من حيث العدد والحجم، فزيادة حجم الخدمة التي تقدمها المكاتب وارتفاع مستواها ودرجاتها يقلل من أعداد هذه المكاتب، وبالتالي يزداد التباعد بينها، ويتسع مجال المناطق التي تقدم لها الخدمة، فمكاتب الدرجة الأولى تتسع دائرة نفوذها طردياً مع حجم ونوع ومستوى الخدمة المقدمة من خلالها، حتى يشمل نفوذ هذه المنطقة كلها، بينما مكاتب الدرجة الثالثة يكاد يقتصر مجال خدماتها على المنطقة التي تقع بها فقط. (نهى عفيفي، ٢٠٠٥، ص ٨٢، ٨٣)

يمكن تقسيم مكاتب البريد بمركز قويسنا وفقاً لكفاءتها إلى أربعة فئات بالإعتماد على ستة معايير وهي مساحة المكتب، وعدد الشبابيك بكل مكتب، وعدد الأجهزة، وعدد ماكينات ATM، وعدد ماكينات POS، وأخيراً عدد العملاء عام ٢٠٢٢م جدول (٥) وشكل (١٤):

- **مكاتب مرتفعة الكفاءة:** تضم تلك الفئة ٨ مكاتب تمثل مكاتب الدرجة الأولى بمركز قويسنا فهي تتنوع بها الخدمات المقدمة، كما تتميز بالكفاءة من حيث تركيبها الداخلي فمساحتها كبيرة نسبياً مقارنة بباقي المكاتب، كما يزيد بها عدد الأجهزة وعدد شبابيك التعامل، وتتسم بإرتفاع عدد عملاءها، وهي بالترتيب أم خنان، وقويسنا الرئيسي، وإبنهس، وقويسنا الفرعي، ميت بره صورة (٤)، كفر أبو الحسن، كفر الأكرم، والمنطقة الصناعية.



صورة (٤) مكتب بريد قرية ميت بره بعد التطوير

- **مكاتب متوسطة الكفاءة:** تمثل مكاتب هذه الفئة المستوى الثانى من حيث الكفاءة حيث يرتفع بها عدد العملاء نسبياً كما ترتفع بها معاملات الكفاءة الأخرى لكنها أقل من المجموعة السابقة، وتضم ٨ مكاتب هي مصطاي، الرمالى، شبرا بخوم، قويسنا البلد، أشليم، ميت القصرى، بجيرم، وميت سراج.
- **مكاتب منخفضة الكفاءة:** تضم ٧ مكاتب بريد لتمثل الفئة الثالثة من حيث الكفاءة فهي على الرغم من إرتفاع حجم عملاء بعض هذه المكاتب نسبياً إلا أن مساحتها صغيرة مثل مكتب عرب الرمل الذى تبلغ مساحته ٣٥م^٢ فقط ومكتب طه شبرا بمساحة ٣٢م^٢ هي كفر ميت سراج، عرب الرمل، كفر

الرمل، طه شبرا، بنى غريان، منشأة دملو، ومكتب أجهور الرمل بمساحة ٣٣م^٢ صورة (٥).



صورة (٥) مكتب بريد أجهور الرمل بواجهة ٤م فقط

- مكاتب منخفضة الكفاءة جداً: تمثل هذه الفئة المستوى الأخير من حيث الكفاءة نظراً لصغر مساحتها، وخدماتها المحدودة لنطاق القرى المقامة بها فقط مما ترتب عليه قلة عدد عملائها كما تخلو جميعها من وجود ماكينات ATM، وتضم ٨ مكاتب هي شرانيس صورة (٦)، دمهوج، شبرا قبالة، كفر بنى غريان، كفر أبشيش، ميت أبو شيخه، كفر وهب، وأخيراً مكتب كفر الشيخ إبراهيم الذى احتل المركز الأخير من حيث الكفاءة بين مكاتب بريد مركز قويسنا نظراً لمساحته الصغيرة جداً ١٥م^٢ فقط، وقلة عدد عملائه وخلوه من ماكينات ATM ووجود شباكين تعامل فقط به.



صورة (٦) مكتب بريد قرية شرانيس



جدول (٥) ترتيب كفاءة مكاتب البريد بمركز قويسنا عام ٢٠٢٢ م

الترتيب	المجموع	عدد العملاء ٢٠٢٢	عدد POS	عدد ATM	عدد الأجهزة	عدد الشبابيك	المساحة	مكتب البريد
٢	١٩	٣	١	١	٥	٥	٤	قويسنا الرئيسي
٣	٢٥	٥	٣	٢	٥	٤	٦	قويسنا فرعى
٢	١٩	١	٢	١	٢	٢	١١	ابن هس
٥	٢٧	١٤	٣	٢	٢	٥	١	كفر أبو الحسن
٧	٢٩	١٠	٢	٢	١	٧	٧	مبارك الصناعية
٩	٣٤	٤	٢	٢	٤	٤	١٨	الرمالي
٨	٣٠	٢	٢	١	٣	٤	١٨	مصطفاى
١٣	٣٩	١٥	٢	٢	٥	٥	١٠	بجيرم
١١	٣٦	١٢	٢	٢	٤	١	١٥	قويسنا البلد
٢٢	٥٦	٢٧	٣	٢	٦	٥	١٣	شرانيس
١٩	٤٨	٢٠	٣	١	٧	٥	١٢	بنى غريان
٢٤	٥٩	٢٥	٣	٢	٧	٦	١٦	كفر بنى غريان
٦	٢٨	٧	٢	٢	٦	٥	٦	كفر الأكرم
٢٣	٥٧	٢٤	٣	٢	٧	٤	١٧	دمهوج
١٠	٣٥	٩	٢	٢	٧	٥	١٠	شبرا بخوم
٤	٢٦	٦	١	٢	٤	٣	١٠	ميت بره
١٧	٤٥	٢٦	٣	٢	٤	٥	٥	كفور الرمل
٢١	٥٢	١٩	٢	١	٦	٣	٢١	أجهور الرمل
٢٧	٧٠	٢٩	٤	٢	٧	٥	٢٣	كفر وهب
٢٨	٧٢	٣٠	٣	٢	٦	٦	٢٥	كفر الشيخ
٢٠	٥٠	٢٣	٣	٢	٧	٦	٩	منشأة دملو
١	١٨	٨	١	١	٣	٢	٣	أم خنان
٢٥	٦١	٢١	٤	٢	٧	٣	٢٤	كفر أبشيش
١١	٣٦	١٨	٢	١	٦	٣	٦	أشليم
٢٣	٥٧	٢٦	٣	٢	٦	٦	١٤	شبرا قبالة
١٢	٣٧	٢٢	٢	٢	٤	٥	٢	ميت القصرى
١٤	٤٠	١٦	٢	٢	٧	٥	٨	ميت سراج
١٨	٤٧	١٣	٢	١	٦	٣	٢٢	طه شبرا
٢٦	٦٢	٢٨	٣	٢	٥	٥	١٩	ميت أبو شيخه
١٥	٤١	١٧	٣	٢	٦	٥	٨	كفر ميت سراج
١٦	٤٤	١١	٢	١	٤	٦	٢٠	عرب الرمل

المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على بيانات ملحق (٢)، وتم حساب ترتيب الكفاءة من خلال إعطاء رتبة لكل معامل على حدا بكل مكتب ثم حساب مجموع المعاملات وترتيبها تصاعدياً حيث أن الرقم الأقل هو الأعلى بالكفاءة.



المصدر: من إعداد الباحثان اعتماداً على بيانات جدول (٥)
 شكل (١٤) فئات كفاءة مكاتب البريد بمركز قويسنا عام ٢٠٢٢م

سادساً: طبيعة عملاء مكاتب الخدمات البريدية وخصائص الرحلة إليها

(١) خصائص عملاء مكاتب البريد:

تعد خصائص العملاء أساساً يجب أن ينطلق منه القائمون على تطوير أي خدمة، حيث تشكل المتغيرات الثقافية والاجتماعية ومستوى التعليم الخاص بطالبي الخدمة الملامح الرئيسية التي تحكم سلوك طالب الخدمة عند تعامله مع مقدمي الخدمة، كما يسهم المستوى الثقافي والتأهل العلمي المناسب والتدريب في إعداد مقدمي الخدمات، ليقوموا بتقديم الخدمة إلى طالبيها بمستوى متميز، ومن ثم تحقيق الرضا لهم (Edward J. M., 2008, P420)، ومن خلال دراسة خصائص عملاء البريد بمركز قويسنا لاحظ الباحثان اختلاف تلك الخصائص على النحو الآتي:

أ- الخصائص الاجتماعية:

تضم هذه الخصائص التركيب النوعي والعمرى، والحالة التعليمية، والحالة الاجتماعية لعملاء مكاتب البريد على النحو الآتي:

١- التركيب النوعي والعمرى:

يلاحظ من تحليل نتائج الدراسة الميدانية تنوع عملاء مكاتب البريد بين الذكور والإناث مع سيادة نسبة العملاء الذكور لتسجل ٦٢,٨% من إجمالي حجم العينة بمركز قويسنا ملحق (٣)، ويتصدر مكتب بريد منطقة مبارك الصناعية بنسبة ١٠٠% من العملاء الذكور نظراً لسيادة العمال من الذكور بالمنطقة الصناعية، وكذلك بنى غريان ودمهوج، في حين سجل كل من ميت بره وأشليم أقل نسبة للعملاء الذكور.

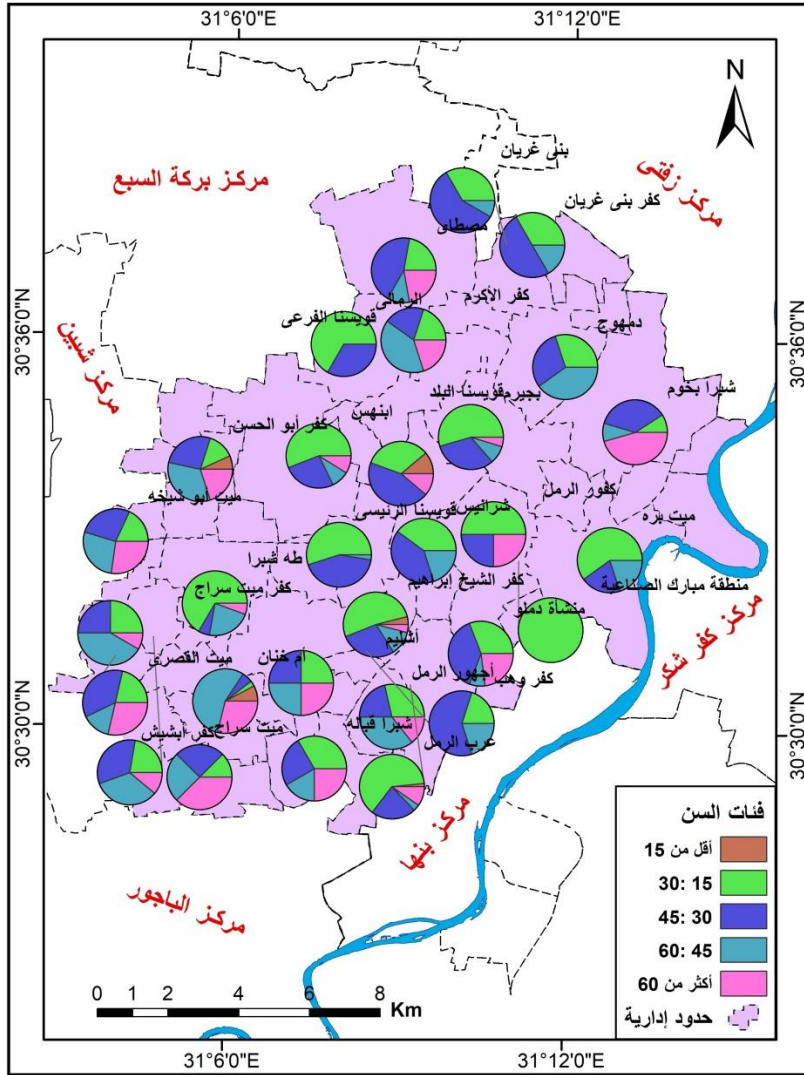
وبتحليل نتائج الدراسة الميدانية يمكن تحديد فئات السن لعينة عملاء مكاتب البريد بمركز قويسنا ملحق (٣) وشكل (١٥) يتبين الآتي:

- تقترب نسبة العملاء في فئة السن من (١٥ : ٣٠) سنة و فئة (٣٠ : ٤٥) سنة مع سيادة نسبة فئة السن من (١٥ : ٣٠) سنة حيث تزيد عن ثلث إجمالي العينة لتصل نسبتها إلى ٣٧,٢% وأعلىها بمنطقة مبارك الصناعية حيث تصل النسبة إلى ١٠٠% ثم الرمالى وطه شبرا، يليها الفئة من (٣٠ : ٤٥) سنة بنسبة ٣٠,٦%، حيث يمثلان الفئات الأكثر حركة ونشاطاً،



واحتياجاً لخدمات مكاتب البريد، حيث تضم العاملين في القطاعات المختلفة (مها حسنين أحمد، ٢٠٢١، ص٤٧٣).

- بينما سجلت الفئة من (٤٥ : ٦٠) سنة المركز الثالث بين فئات السن بنسبة ١٨,١% من إجمالي العينة لتزيد عن تلك النسبة في ١٥ مكتب بريد أعلاها بمكتب أم خنان الذي سجل ٥٥,٣% من إجمالي العينة واختفت هذه الفئة في ٤ مكاتب بريد هي مبارك الصناعية والرمالي وقويسنا البلد وكفور الرمل فمعظم هذه الفئة هم من العمال الزراعيين نظراً للطبيعة الريفية للمركز وكذلك أصحاب المعاشات المبكرة لذلك اختفت في مكاتب مثل مكتب منطقة مبارك الصناعية الذي يعتمد على العمالة من الشباب.
- سجلت الفئة أكثر من ٦٠ عاماً ١٣,١% من إجمالي العينة بمركز قويسنا لتزيد عن هذه النسبة في ١٣ مكتب بريد ويصل أعلاها بمكتب بريد شبرا بخوم ٤٥,٥% من إجمالي حجم العينة المطبقة على المكتب يليها كفر أبشيش ٣٧,٥%، ومعظم العملاء ضمن هذه الفئة السنية هم من أصحاب المعاشات فكان هدفهم الأساسي لزيارة مكتب البريد هو صرف المعاشات.
- ضالة أعداد العملاء في الفئة السنية أقل من ١٥ عاماً لتبلغ ١% فقط من إجمالي العينة نظراً لصغر سن هذه الفئة وعدم تناسب طبيعة هذه الخدمة الخاصة بالتعاملات المالية مع هذه الفئة، فكان هدف الزيارة لهؤلاء كما تبين من الدراسة الميدانية يقتصر غالباً على تحصيل المصروفات الدراسية من خلال البريد وشراء الطوابع، حيث ظهرت هذه الفئة في أربعة مكاتب بريد فقط هي قويسنا البلد وأم خنان وكفر أبو الحسن وعرب الرمل.



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على الدراسة الميدانية، وملحق (٣)
شكل (١٥) النسب المئوية لفئات السن لعملاء مكاتب البريد عام ٢٠٢٢م

٢- الحالة التعليمية للعملاء:

- تبين من الدراسة الميدانية جدول (٦) وشكل (١٦) تباين الحالة التعليمية لعينة عملاء مكاتب بريد مركز قويسنا كالاتي:
- تصدر العملاء الحاصلون على مؤهلات متوسطة وفوق المتوسطة لتمثل ٤٢,٢% نظراً للاهتمام بالتعليم الفني في المركز، وترتفع عن هذه النسبة



في ١٦ مكتب بريد لتصل إلى أقصاها في مكتب بريد شرانيس لقرب القرية من المنطقة الصناعية بقويسنا فهي تقع غربها وانجذاب السكان للتعليم الفني للحصول على وظيفة بها والدليل على ذلك أن نصف العينة بمنطقة مبارك الصناعية هي ضمن فئة التعليم المتوسط وفوق المتوسط، يليها مكتبي كفر بنى غريان وكفر ميت سراج بنسبة ٦٦,٧% لكل منهما، بينما أقل نسبة سُجّلت في مكتبي مدينة قويسنا نظراً للإهتمام بالتعليم الجامعي مقارنة بالريف.

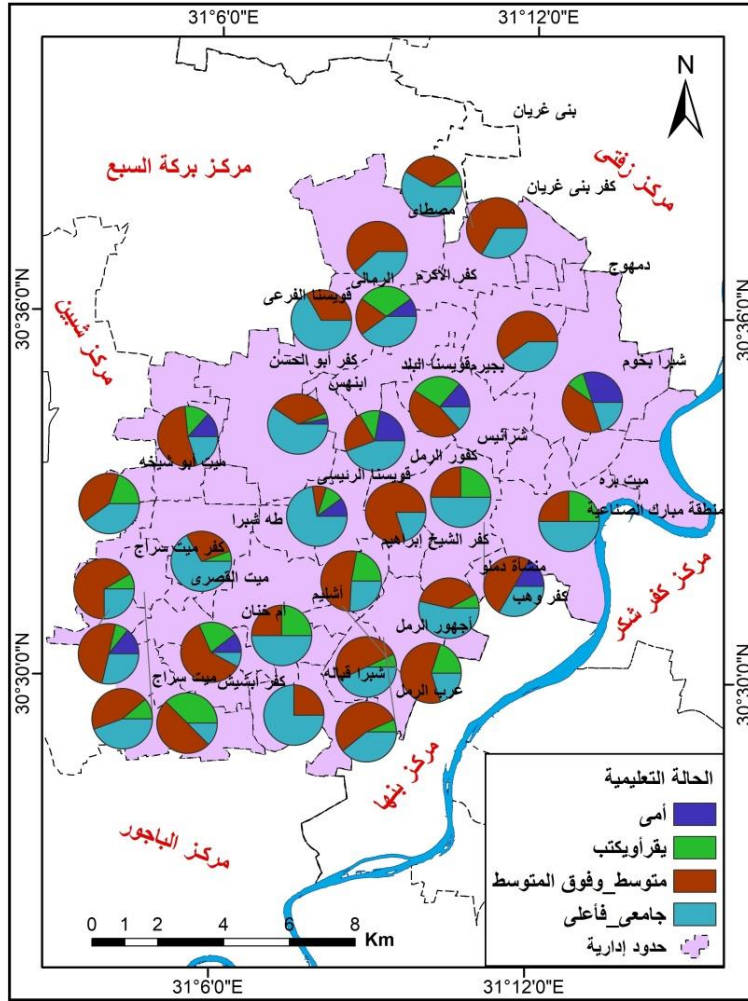
- جاء التعليم الجامعي في المركز الثاني بنسبة ٤٠,٨% من إجمالي العينة بمنطقة الدراسة، وتزيد نسبتهم في مكتب بريد شبرا قبالة إلى ٧٥%، ومدينة قويسنا ٧٢,٥% التي يزيد بها الإهتمام بالتعليم الجامعي بعكس الكثير من المناطق الريفية التي تهتم بالتعليم الفني بغرض الحصول على الوظيفة.
- تأتي عينة العملاء ضمن الفئة "يقرأ ويكتب" في المركز الثالث بنسبة ١٢% وتزيد عن ذلك في مكتب كفر أبشيش الذي يأتي في مقدمة هذه الفئة بنسبة ٣٧,٥% يليه مكتب كفر الأكرم ٣٠%.
- وفي المركز الرابع والأخير تأتي فئة العملاء الأميين بنسبة ٥% من إجمالي العينة بمركز قويسنا، وقد سجل مكتب شبرا بخوم أعلى نسبة ضمن هذه الفئة حيث بلغت ٣٠% يليه مكتب قويسنا البلد بنسبة ٢٢,٢%.



جدول (٦) النسب المئوية للحالة التعليمية للعملاء بأقرب مكتب بريد عام
٢٠٢٢ م

المكتب	أمى	يقرأ ويكتب	متوسط وفوق المتوسط	جامعى فاعلى	المكتب	أمى	يقرأ ويكتب	متوسط وفوق المتوسط	جامعى فاعلى
قويسنا الجديد	١٠	١٠	٧,٥	٧٢,٥	كفور الرمل	٠	٢٥	٢٥	٥٠
ابنهس	٣,١	٣,١	٣٤,٤	٥٩,٤	أجهور الرمل	٠	٧,١	٥٠	٤٢,٩
كفر أبو الحسن	١٣,٣	١٣,٣	٥٣,٤	٢٠	كفر وهب	٠	٢٠	٦٠	٢٠
مبارك الصناعية	١٦,٧	٠	٥٠	٣٣,٣	كفر الشيخ إبراهيم	٠	٢٢,٢	٥١,٩	٢٥,٩
قويسنا الفرعى	١٠	١٠	٧,٥	٧٢,٥	منشأة دملو	٠	٧,٧	٣٨,٥	٥٣,٨
الرمالى	٠	٠	٣٣,٣	٦٦,٧	أم خنان	١٠,٥	٢١,١	٦٠,٥	٧,٩
مصطاي	٠	٠	٦١,٥	٣٨,٥	كفر أبشيش	٠	٣٧,٥	٥٠	١٢,٥
بجيرم	١٣,٦	٢٧,٣	٤٥,٥	١٣,٦	أشليم	٠	٢٥	٢٥	٥٠
قويسنا البلد	٢٢,٢	١١,١	٢٢,٢	٤٤,٥	شبرا قبالة	٠	٠	٢٥	٧٥
شرانيس	٠	٠	٨٠	٢٠	ميت القصرى	١٤,٣	٧,١	٥٠	٢٨,٦
بنى غريان	٠	٨,٤	٣٣,٣	٥٨,٣	ميت سراج	٠	١١,٢	٤٤,٤	٤٤,٤
كفر بنى غريان	٠	٠	٦٦,٧	٣٣,٣	طه شبرا	٠	٥,٥	٢٧,٨	٦٦,٧
كفر الأكرم	١٠	٣٠	٢٠	٤٠	ميت أبو شيخه	٠	٢٠	٤٠	٤٠
دمهوج	٠	٠	٦٠	٤٠	كفر ميت سراج	٠	٨,٣	٦٦,٧	٢٥
شبرا بخوم	٣٠	١٠	٤٠	٢٠	عرب الرمل	٠	٦,٦	٥٤,١	٣٩,٣
ميت بره	٠	٢٥	٢٥	٥٠	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	المتوسط	٥	١٢	٤٢,٢	٤٠,٨

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠٢٢ م.



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على الدراسة الميدانية وجدول (٦)
شكل (١٦) النسب المئوية لفئات الحالة التعليمية لعملاء مكاتب بريد المركز عام ٢٠٢٢م

٣- الحالة الاجتماعية للعملاء:

لاحظ الباحثان تصدر العملاء المتزوجون عينة العملاء بمركز قويسنا حيث زادت نسبتهم عن نصف إجمالي العينة لتصل إلى ٥٢,٥% (جدول (٧))، وتزيد عن هذه النسبة في ١٥ مكتب بريد بالمركز أهمها دمهوج وبنى غريان وكفور الرمل وكفر وهب وأجهور الرمل، يلي هذه الفئة العملاء العزَّاب ليمثلوا ما يزيد عن ربع حجم العينة تقريباً بنسبة ٢٦,١%، وقد اختلفت النسبة من



مكتب بريد إلى آخر لتبلغ أقصاها بمنطقة مبارك الصناعية حيث فئة العمالة الشباب، يليها فئة الأرامل بنسبة ١٦,٧% ومعظم هؤلاء من أصحاب المعاشات فكان هدفهم من زيارة مكاتب البريد هو قبض المعاشات، وجاء بالمركز الأخير فئة المطلقين بنسبة ٤,٧% من إجمالي حجم العينة بمركز قويسنا.

جدول (٧) النسب المئوية للحالة الاجتماعية للعملاء بأقرب مكتب بريد عام ٢٠٢٢ م

المكتب	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل	المكتب	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل
قويسنا الجديد	٣٥	٦٥	٠	٠	كفور الرمل	٢٥	٧٥	٠	٠
ابنيس	٤٢,٤	٤٨,٥	٣	٦,١	أجهور الرمل	٠	٧١,٤	٧,٢	٢١,٤
كفر أبو الحسن	٦,٧	٦٠	٠	٣٣,٣	كفر وهب	٢٥	٧٥	٠	٠
مبارك الصناعية	١٠٠	٠	٠	٠	كفر الشيخ إبراهيم	٤٤,٤	٥١,٩	٣,٧	٠
قويسنا الفرعى	٣٥	٦٥	٠	٠	منشأة دملو	١٥,٤	٦٩,٢	٠	١٥,٤
الرمالى	٣٣,٣	٦٦,٧	٠	٠	أم خنان	١٠	٥٦,٧	٠	٣٣,٣
مصطاي	١٦,٧	٥٥,٥	٢٢,٢	٥,٦	كفر أبشيش	٠	٣٧,٥	٠	٦٢,٥
بجيرم	١٩	٤٧,٧	١٩	١٤,٣	أشليم	٥٠	٠	٠	٥٠
قويسنا البلد	٤٤,٥	٣٣,٣	٢٢,٢	٠	شبرا قبالة	٢٥	٤١,٧	٨,٣	٢٥
شرانيس	٤٠	٤٠	٠	٢٠	ميت قصرى	٠	٥٧,١	٧,٢	٣٥,٧
بنى غريان	٠	٩١,٧	٠	٨,٣	ميت سراج	١١,١	٦٦,٧	٠	٢٢,٢
كفر بنى غريان	١٦,٧	٦٦,٦	١٦,٧	٠	طه شبرا	٥٢,٦	٤٢,١	٠	٥,٣
كفر الأكرم	٢٠	٢٠	١٠	٥٠	ميت أبو شيخه	١٨,٢	٧٢,٧	٠	٩,١
دمهوج	٠	١٠٠	٠	٠	كفر ميت سراج	٨,٣	٤١,٧	٨,٣	٤١,٧
شبرا بخوم	٠	٤٥,٤	١٨,٢	٣٦,٤	عرب الرمل	٥٣,٣	٤٣,٣	٠	٣,٤
ميت بره	٦٠	٢٠	٠	٢٠	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	المتوسط	٢٦,١	٥٢,٥	٤,٧	١٦,٧

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية، عام ٢٠٢٢ م.



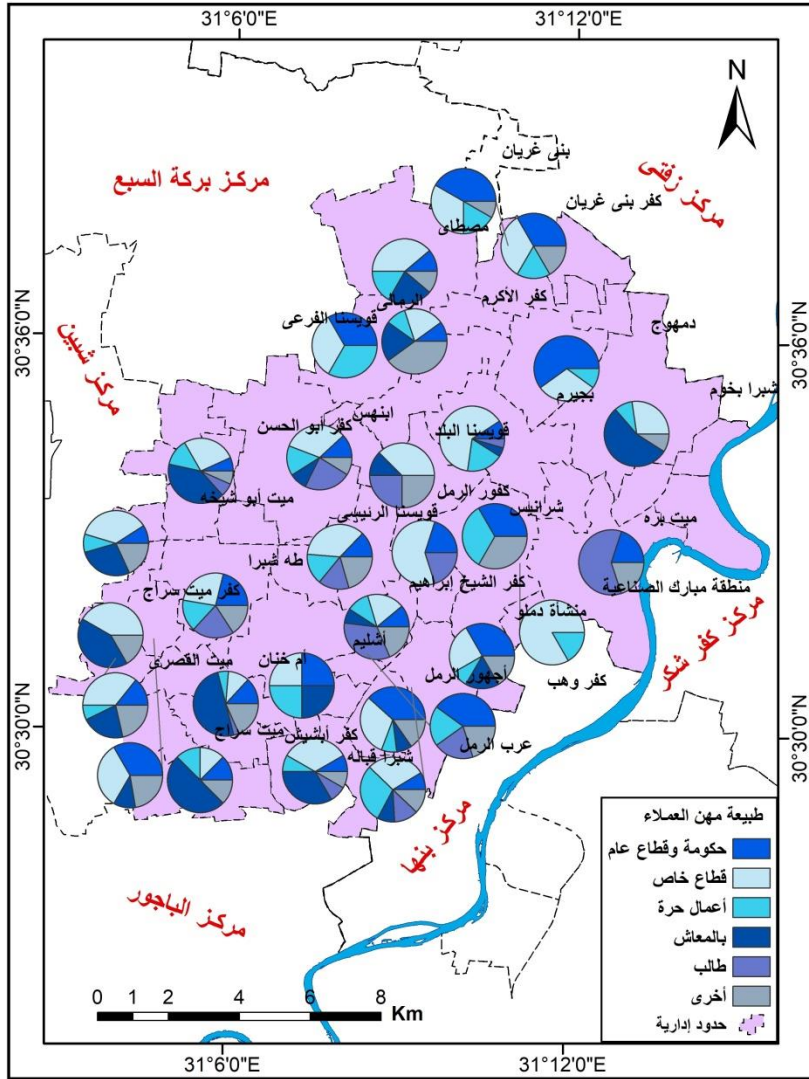
ب- الخصائص الإقتصادية للعملاء:

تباينت الخصائص الإقتصادية للعملاء وتضم هذه الخصائص المهنة ومتوسط الدخل الشهري، حيث تم دراستها على النحو الآتي:

١- المهنة:

تبين من نتائج الدراسة الميدانية وتحليل ملحق (٤) وشكل (١٧) أن:

- العملاء الذين ينتمون إلى القطاع الخاص يأتون في المقدمة بما يزيد عن ربع العينة بنسبة ٣٠,٦% من إجمالي حجم العينة بمركز قويسنا لتبلغ أقصاها في مكتب منطقة مبارك الصناعية بنسبة ٨٣,٨% فجميع هذه النسبة هم عمال بالمصانع والشركات بالمنطقة الصناعية، يليه مكتب بجيرم بنسبة ٦٣,٧% ثم شرانيس ٦٠%.
- تأتي فئة العملاء الذين ينتمون إلى القطاع الحكومي في المركز الثاني بنسبة ١٨,٨% مما يوضح دور القطاع الحكومي ومدى جذبه بدافع الاستقرار، وتوزع هذه النسبة على جميع مكاتب البريد بالمركز بإستثناء أربعة مكاتب هم منطقة مبارك الصناعية وقويسنا البلد وشبرا بخوم وكفر ميت سراج بينما سجل مكتب بنى غريان أعلى نسبة ضمن هذه الفئة بلغت ٤١,٧%.
- تأتي فئة العملاء أصحاب المعاشات بعد التقاعد في المركز الثالث بنسبة ١٤,٩% وتزيد عن هذه النسبة في مكتب شبرا بخوم (٥٤,٥%) ومكتبي أم خنان وكفر أبشيش بنسبة ٥٠% لكل منهما، يليها فئة "أخرى" بنسبة ١٤,١% فهذه الفئة تضم ليس لديهم وظيفة مثل الأرامل وكبار السن من المزارعين أصحاب معاشات الضمان الإجتماعي، يليها فئة العملاء العاملين بالأعمال الحرة كالتجار بنسبة ١٢,٩% وأعلاها بمكتبي كفور الرمل والرمالي بنسبة ٣٣,٤% و٣٣,٣% على التوالي، وجاءت فئة الطلاب في المركز الأخير بنسبة ٨,٧% من إجمالي عينة العملاء بمكاتب بريد مركز قويسنا موزعة على ١٣ مكتب فقط نظراً لصغر سن هذه الفئة واقتصار حاجاتهم من مكاتب البريد على سداد المصروفات وشراء الطوابع البريدية.



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على الدراسة الميدانية وملحق (٤)
شكل (١٧) النسب المئوية لمهنة عملاء مكاتب البريد بمركز قويسنا عام ٢٠٢٢م

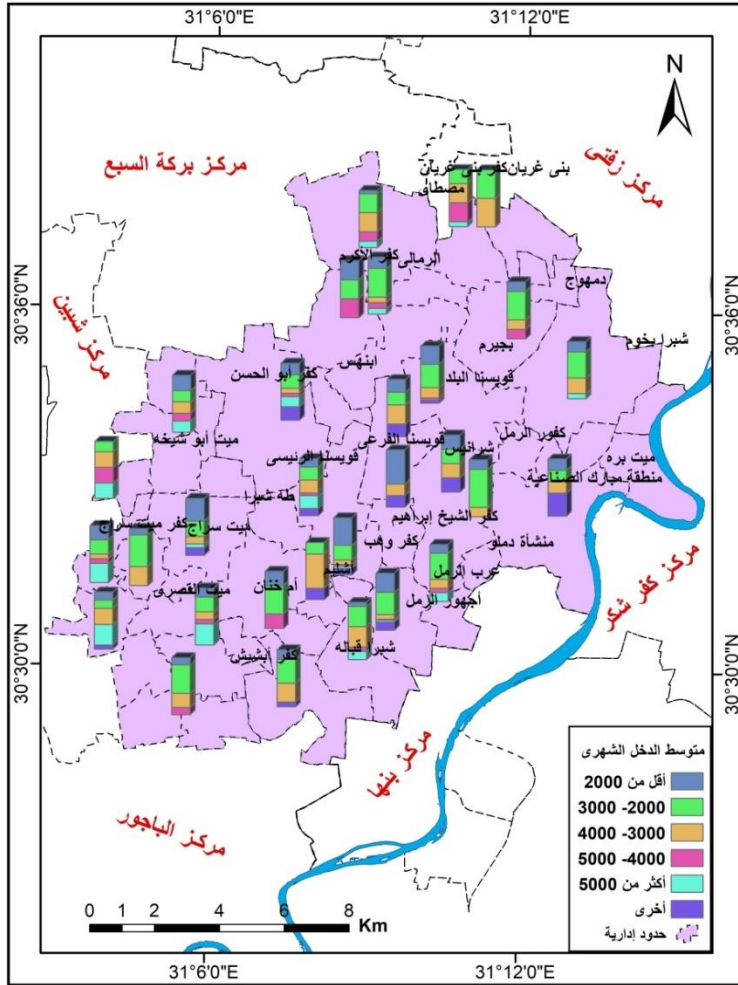
٢- متوسط دخل العملاء الشهري:

- يمثل مستوى الدخل انعكاساً لإمكانات الأفراد الاقتصادية ويوضح حاجاتهم وبالتالي معرفة الخدمات التي يميلوا إليها مما يوضح أهمية دراسته عند دراسة الخدمات، ومن خلال الدراسة الميدانية ملحق (٥) وشكل (١٨) تبين تنوع الدخل بين عملاء مكاتب البريد



بمركز قويسنا مما يعكس تنوع الخدمات المقدمة حيث اتضح من التحليل الآتى:

- تمثل الفئة ذات مستوى الدخل (٢٠٠٠ : ٣٠٠٠) جنيهاً الفئة الأعلى بين عينة عملاء مكاتب بريد مركز قويسنا حيث تمثل ٣٣% من إجمالي حجم العينة وتزيد هذه الفئة فى مكتب منطقة مبارك الصناعية بنسبة ٦٦,٦%، يليه مكتب ميت سراج بنسبة ٥٥,٦% ثم مكتبي كفر أبشيش وأشليم بنسبة ٥٠% لكل منهما.
- تأتى الفئة (٣٠٠٠ : ٤٠٠٠) جنيهاً فى المركز الثانى بنسبة ٢٢,٢%، يليها الفئة (أقل من ٢٠٠٠) جنيهاً بنسبة ١٩,٧% أعلاها بمكتب بريد كفر وهب ٦٠% ومكتب كفر بنى غريان ٥٠%، ثم أكثر من ٥٠٠٠ جنيهاً بنسبة ٩,٦% حيث اختفت هذه افئة فى ١٤ مكتب مما يشير إلى انخفاض مستوى الدخل بالريف، ثم (٤٠٠٠ : ٥٠٠٠) جنيهاً بنسبة ٧,٩% التى لم تُمثل أيضاً فى ١٢ مكتب، وأخيراً فئة "أخرى" بنسبة ٧,٦% وهم من ليس لديهم عمل أو راتب شهرى.



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على الدراسة الميدانية وملحق (٥)
شكل (١٨) النسب المئوية لمتوسط الدخل الشهري لعملاء مكاتب البريد بمركز
قويسنا عام ٢٠٢٢ م

٢) خصائص رحلة عملاء مكاتب البريد:

تساعد دراسة خصائص الرحلة إلى مكاتب البريد من حيث خصائص الطريق، والوسيلة المستخدمة للوصول إلى هذه المكاتب، وزمن الوصول بالإضافة إلى تكلفة الانتقال على تقييم المشكلات التي تواجه عملاء مكاتب البريد بهدف علاجها وزيادة كفاءتها مستقبلاً، ومن خلال تحليل نتائج الاستبيان ملحق (١) تبين اختلاف هذه الخصائص من مكتب إلى آخر بمركز قويسنا على النحو الآتي :

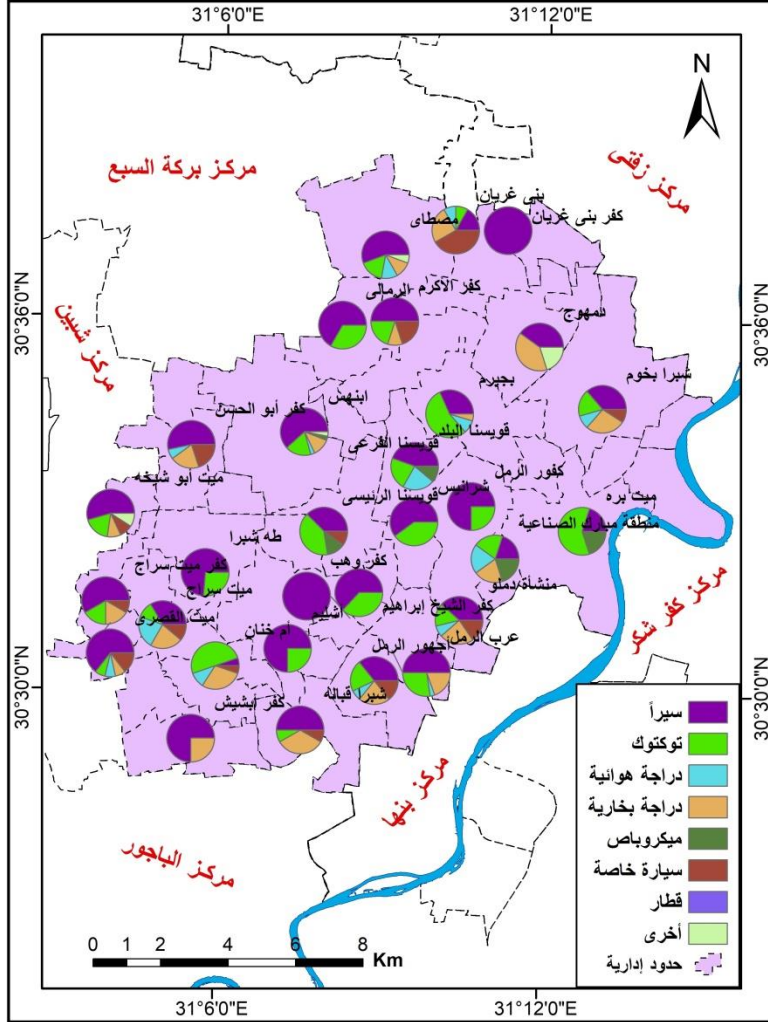


أ- وسيلة النقل المستخدمة:

اتضح من الدراسة الميدانية تنوع وسائل النقل التي يستخدمها العملاء للوصول إلى مكاتب البريد بمركز قويسنا ملحق (٦) وشكل (١٩)، وهذا التنوع كان انعكاس للعديد من العوامل التي تعكس مدى سهولة الوصول إلى هذه المكاتب حيث تبين الآتي:

- يصل أكثر من نصف العينة التي تم تطبيقها على مركز قويسنا إلى مكاتب البريد بدون استخدام وسيلة نقل فقد بلغت إجمالي نسبة الوصول سيراً على الأقدام ٥١,١% من إجمالي العينة بسبب التوسط النسبي للمكاتب، حيث تبلغ النسبة ٥٠% فأكثر في ١٨ مكتب بل وبلغت ١٠٠% في قرينتين هما كفر بنى غريان وكفر وهب؛ بسبب عدم الحاجة إلى وسيلة نقل للوصول إليها لمساحتهما الصغيرة، بينما سجل مكتب أم خنان أقل نسبة وهي ٥,٣% نظراً لإنتشار استخدام مركبات التوك توك بالقرية، لكن بصفة عامة ذلك يعكس سهولة الوصول إلى مكاتب البريد وقربها من أماكن سكن العملاء.
- يأتي في المرتبة الثانية استخدام مركبات التوك توك بنسبة ٢١,٩% من إجمالي العينة بالمركز نظراً لإنتشار استخدام هذه الوسيلة بالمركز وبعد مكاتب البريد عن مواقف سيارات الأجرة وخطوطها حيث تزيد نسبة استخدام هذه الوسيلة عن متوسط المركز في ١٣ قرية لتصل إلى ٦٠% في قرية ميت بره التي تأتي في المرتبة الأولى؛ نظراً لإتساع مساحة القرية فهي تأتي في المرتبة الثالثة على مستوى المركز من حيث المساحة كما أن مكتب البريد بعيد نسبياً عن وسط القرية و ٥٤,٥% في بجيرم و ٥٠% في أم خنان و ٤٠% لكل من قويسنا وشرانيس.
- استخدم ١٢,١% من إجمالي أفراد العينة الدراجة البخارية حيث تزيد النسبة عن المتوسط في ١٣ قرية أعلاها دمهوج بنسبة ٤٠% يليها شبرا قبالة بنسبة ٣٣,٤%، بينما لم يستخدم أى من أفراد العينة هذه الوسيلة للوصول إلى ١١ مكتب بريد بالمركز.
- بلغ مجموع استخدام باقى وسائل النقل ١٤,٩% تنوعت بين السيارات الخاصة بنسبة ٦,٢% من إجمالي العينة توزعت على ١٣ مكتب بريد فقط، والدراجات بنسبة ٤,٨%، والميكروباص ٢,٥%، ووسائل النقل الأخرى

بنسبة ١,٢% من إجمالي العينة حيث تتضمن الدواب بسبب طبيعة منطقة الدراسة الريفية، بينما لم يستخدم أى عميل القطار للوصول إلى المكاتب.



شكل (١٩) النسب المئوية لوسيلة النقل المستخدمة إلى أقرب مكتب بريد بمركز قويسنا عام ٢٠٢٢م.



ب- زمن الرحلة:

يتباين الوقت المستغرق للوصول إلى مكاتب البريد من مكتب إلى آخر وكذلك وفقاً لوسيلة النقل المستخدمة والمسافة بين السكن ومكتب البريد حيث تبين من تحليل جدول (٨) وشكل (٢٠) الآتى:

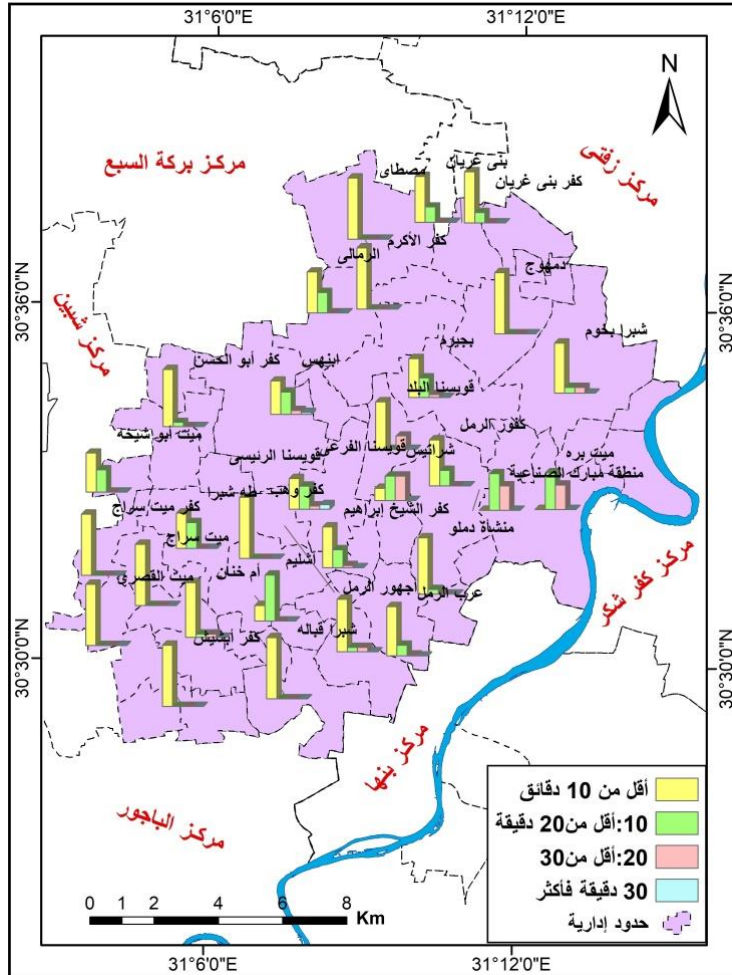
- يستغرق ما يزيد عن ثلثي العينة أقل من ١٠ دقائق للوصول إلى مكاتب البريد بمركز قويسنا باختلاف الوسائل المستخدمة حيث بلغت النسبة ٧٢,٧% وزادت عن المتوسط فى ١٨ مكتب بريد لتصل إلى ١٠٠% فى ٩ مكاتب بريد أهمها مصطاي ودمهوج وكفر الأكرم مما يدل على قرب المكاتب من العملاء.
- يستغرق ٢٠,٦% من إجمالى العينة زمن وصول يتراوح بين ١٠ إلى أقل من ٢٠ دقيقة أعلاها مكتب منطقة مبارك الصناعية نظراً لأن معظم مرتاديه هم عمال بمصانع المنطقة الصناعية ويسكنون قرى حولها، وكذلك قرية مكتب قرية ميت بره ٦٠% مما يؤكد ما سبق ذكره عن بعد مكتب البريد عن وسط القرية.
- سجل زمن الوصول من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ دقيقة ٦,١% من إجمالى العينة بمركز قويسنا هذه النسبة تأتى موزعة على ١١ مكتب بريد فقط لتصل إلى ٤٠% فى ثلاث مكاتب هى مبارك الصناعية وميت بره وشرانيس، بينما سجل زمن الوصول أكثر من ٣٠ دقيقة ٠,٦% فقط موزعة على ثلاثة مكاتب فقط هما مكتب بريد قويسنا الرئيسى والمكتب الفرعى ومكتب قرية إبنهس؛ نظراً لأهميتهم ولقدوم العديد من العملاء إلى هذه المكاتب من قرى المركز المحيطة مما يستغرق زمن يزيد عن النصف ساعة للوصول إليهم وأحياناً يتطلب الأمر استخدام أكثر من وسيلة للوصول إليهم.



جدول (٨) النسب المئوية لزمان الوصول إلى أقرب مكتب بريد عام ٢٠٢٢ م
(دقيقة)

المكتب	أقل من ١٠	أقل: ١٠ من ٢٠	أقل: ٢٠ من ٣٠	٣٠ فأكثر	المكتب	أقل من ١٠	أقل: ١٠ من ٢٠	أقل: ٢٠ من ٣٠	٣٠ فأكثر
قويسنا الجديد	٥٠	٣٧,٥	٥	٧,٥	كفور الرمل	٧٥	٢٥	٠	٠
ابنهس	٥٤,٥	٣٦,٤	٦,١	٣	أجهور الرمل	٨٥,٨	٧,١	٧,١	٠
كفر أبو الحسن	٩٣,٣	٦,٧	٠	٠	كفر وهب	١٠٠	٠	٠	٠
مبارك الصناعية	٠	٦٠	٤٠	٠	كفر الشيخ إبراهيم	٦٦,٧	٢٩,٦	٣,٧	٠
قويسنا الفرعى	٥٠	٣٧,٥	٥	٧,٥	منشأة دملو	٩٢,٣	٧,٧	٠	٠
الرمالى	٦٦,٧	٣٣,٣	٠	٠	أم خنان	٨٩,٤	٥,٣	٥,٣	٠
مصطاي	١٠٠	٠	٠	٠	كفر أبشيش	١٠٠	٠	٠	٠
بجيرم	٦٣,٦	٣١,٨	٤,٦	٠	أشليم	٢٥	٧٥	٠	٠
قويسنا البلد	٧٧,٨	٠	٢٢,٢	٠	شبرا قبالة	١٠٠	٠	٠	٠
شرانيس	٢٠	٤٠	٤٠	٠	ميت القصرى	١٠٠	٠	٠	٠
بنى غريان	٧٥	٢٥	٠	٠	ميت سراج	١٠٠	٠	٠	٠
كفر بنى غريان	٨٣,٣	١٦,٧	٠	٠	طه شبرا	٥٧,٩	٤٢,١	٠	٠
كفر الأكرم	١٠٠	٠	٠	٠	ميت أبو شيخه	٦٣,٦	٣٦,٤	٠	٠
دمهوج	١٠٠	٠	٠	٠	كفر ميت سراج	١٠٠	٠	٠	٠
شبرا بخوم	٨١,٨	٩,١	٩,١	٠	عرب الرمل	٨٠,٧	١٧,٧	١,٦	٠
ميت بره	٠	٦٠	٤٠	٠	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	المتوسط	٧٢,٧	٢٠,٦	٦,١	٠,٦

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية، ٢٠٢٢ م.

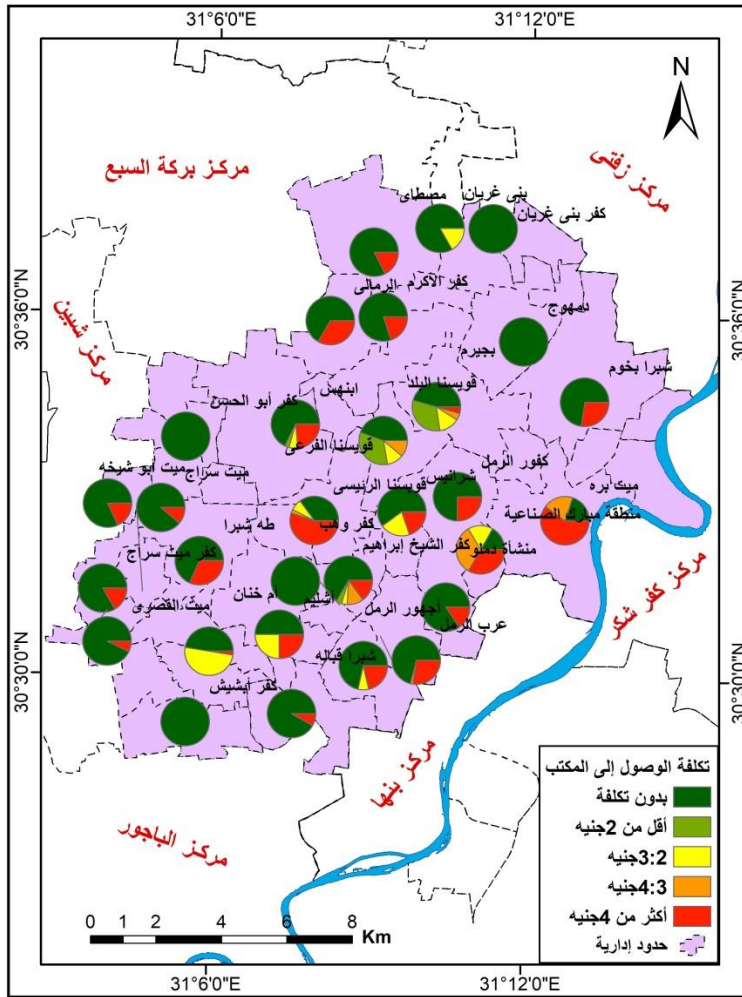


المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية جدول (٨)
شكل (٢٠) النسب المئوية لزمن الوصول إلى أقرب مكتب بريد عام ٢٠٢٢م

ج - تكلفة الوصول:

تبين من نتائج الإستبيان ملحق (٧) وشكل (٢١) أن ٧٠,٤% من أفراد العينة يصلون إلى مكاتب البريد بدون تكلفة سواء سيراً على الأقدام أو باستخدام بعض وسائل النقل الخاصة غير المكلفة كالدراجات الهوائية ودواب الحمل، وتزيد النسبة عن متوسط المركز في ١٦ مكتب بريد لتبلغ أقصاها في كفر أبو الحسن وكفر بني غريان ودمهوج وكفر أبشيش حيث تبين سهولة وصول معظم أفراد العينة بهم إلى المكاتب سيراً على الأقدام بدون الحاجة إلى وسيلة نقل.

جاءت تكلفة الوصول أكثر من أربعة جنيهات فى المركز الثانى بنسبة ١٨,٥% نظراً لإستخدام الكثير من العملاء وسيلة التوك توك التى تبلغ تسعيرتها خمس جنيهات فى مدينة قويسنا والعديد من قرى المركز، بينما جاءت تكلفة الوصول من اثنين إلى ثلاثة جنيهات بنسبة ٦% نظراً لإستخدام سيارات الميكروباص التى تتراوح تسعيرتها بالمركز بين اثنين وثلاثة جنيهات، وبلغت النسبة من ثلاثة إلى أربعة جنيهات ٢,٨%، بينما بلغت ٢,٣% لتكلفة الوصول أقل من ٢ جنيه.



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية ملحق (٧)
شكل (٢١) النسب المئوية لتكلفة الوصول إلى أقرب مكتب بريد عام ٢٠٢٢م



د- نوع الطريق إلى مكتب البريد:

تبين من تحليل الإستيبيان جدول (٩) أن ٥٦,٥% من أفراد العينة الطرق بين مساكنهم إلى مكاتب البريد هي عبارة عن طرق ترابية بسبب الطبيعة الريفية للمركز لتزيد النسبة عن المتوسط في ١٧ مكتب، خاصة قرى مثل كفر أبو الحسن ومنشأة دملو وشبرا قبالة، بينما يرى ٢٦,٩% من إجمالي العينة أن الطرق إلى مكاتب البريد غير كاملة الرصف مثل عرب الرمل ومبارك الصناعية، وبلغت نسبة الطرق المرصوفة إلى مكاتب البريد ١٦,٦% من إجمالي العينة موزعة على ١٣ مكتب بريد بينما اختفت الطرق المرصوفة في ١٧ قرية، فقد بلغت أقصى نسبة للطرق المرصوفة إلى مكتب البريد ٨٤,٢% في أم خنان و ٦٢,٥% في مدينة قويسنا.

جدول (٩) النسب المئوية لنوع الطريق إلى أقرب مكتب بريد عام ٢٠٢٢م

المكتب	مرصوف	غير كامل الرصف	ترابي	المكتب	مرصوف	غير كامل الرصف	ترابي
قويسنا الرئيسي	٦٢,٥	٣٥	٢,٥	كفور الرمل	٥٠	٢٥	٢٥
ابن هس	٣٨,٢	٥٥,٩	٥,٩	أجهور الرمل	٠	٢١,٤	٧٨,٦
كفر أبو الحسن	٠	٠	١٠٠	كفر وهب	٠	٦٠	٤٠
مبارك الصناعية	٣٣,٣	٦٦,٧	٠	كفر الشيخ إبراهيم	٢٢,٢	٣٣,٣	٤٤,٥
قويسنا الفرعى	٦٢,٥	٣٥	٢,٥	منشأة دملو	٠	٠	١٠٠
الرمالى	٠	٣٣,٣	٦٦,٧	أم خنان	٨٤,٢	١٣,٢	٢,٦
مصطاي	٠	٠	١٠٠	كفر أبشيش	٠	١٢,٥	٨٧,٥
بجيرم	٣١,٨	٥٤,٦	١٣,٦	أشليم	٢٥	٢٥	٥٠
قويسنا البلد	٢٢,٢	٤٤,٥	٣٣,٣	شبرا قبالة	٠	٠	١٠٠
شرايس	٠	٦٠	٤٠	ميت القصرى	٠	٢١,٤	٧٨,٦
بنى غريان	٨,٣	٨,٣	٨٣,٤	ميت سراج	٠	٠	١٠٠
كفر بنى غريان	٠	٠	١٠٠	طه شبرا	٠	١٥,٨	٨٤,٢
كفر الاكرم	٠	٤٠	٦٠	ميت أبو شيخه	٠	٢٧,٣	٧٢,٧
دمهوج	٠	٢٥	٧٥	كفر ميت سراج	٠	٨,٣	٩١,٧
شبرا بخوم	٩,١	٢٧,٣	٦٣,٦	عرب الرمل	٦,٥	٦٤,٥	٢٩
ميت بره	٦٠	٢٠	٢٠	المتوسط	١٦,٦	٢٦,٩	٥٦,٥

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية، ٢٠٢٢.



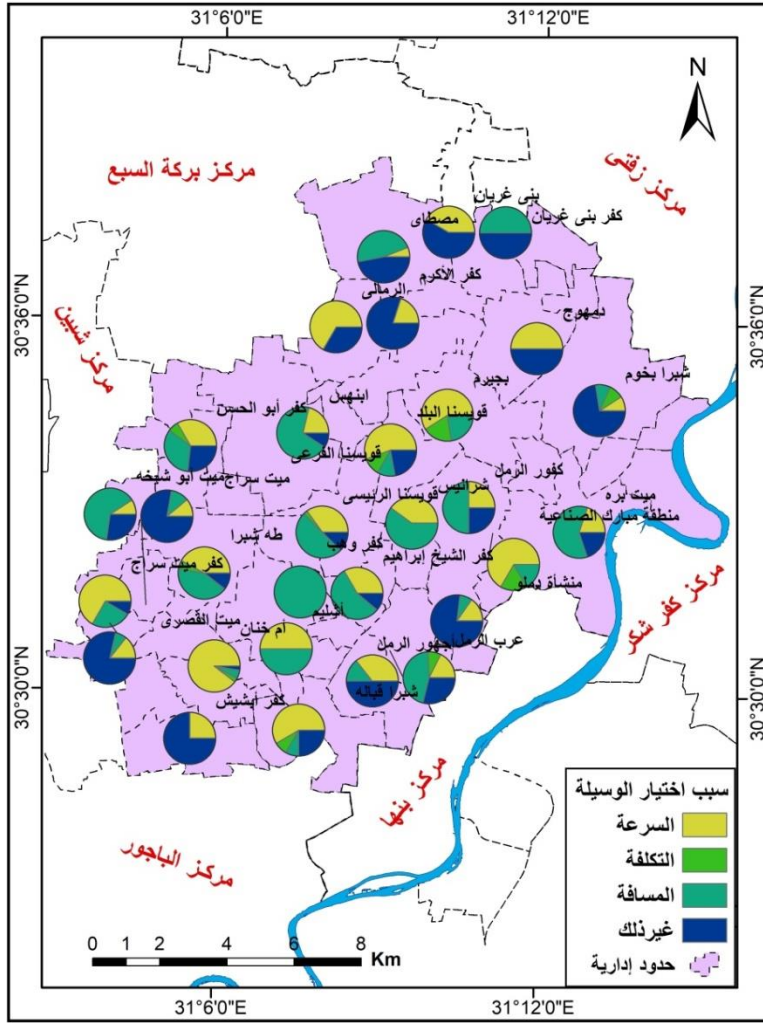
هـ سبب اختيار وسيلة النقل:

اتضح من تحليل جدول (١٠) وشكل (٢٢) أن السبب الرئيسي لإختيار وسيلة النقل للوصول إلى مكتب البريد كان السرعة حيث بلغت نسبة أفراد العينة الذين اختاروا عامل السرعة كسبب رئيسي ٣٣,٩% تلاها المسافة بنسبة ٣١,١%، بينما مثل اختيار غير ذلك ٣٢% وجاء عامل التكلفة فى المرتبة الأخيرة بنسبة ٢,٩% فقط.

جدول (١٠) النسب المئوية لسبب اختيار الوسيلة إلى أقرب مكتب بريد عام ٢٠٢٢ م

المكتب	السرعة	التكلفة	المسافة	غير ذلك	المكتب	السرعة	التكلفة	المسافة	غير ذلك
قويسنا الجديد	٣٥	٢,٥	٥٠	١٢,٥	كفور الرمل	٢٥	٠	٥٠	٢٥
ابنيس	٢١,٢	٠	٦٩,٧	٩,١	أجهور الرمل	٣٥,٧	٠	١٤,٣	٥٠
كفر أبو الحسن	٣٣,٣	٦,٧	٣٣,٣	٢٦,٧	كفر وهب	٠	٠	١٠٠	٠
مبارك الصناعية	٦٦,٦	١٦,٧	١٦,٧	٠	كفر الشيخ إبراهيم	٣٣,٣	٠	٥٥,٦	١١,١
قويسنا الفرعى	٣٥	٢,٥	٥٠	١٢,٥	منشأة دملو	١٥,٤	٠	٧,٧	٧٦,٩
الرمالى	٦٦,٧	٠	٠	٣٣,٣	أم خنان	٨٩,٥	٢,٦	٥,٣	٢,٦
مصطوى	٥,٨	٠	٤٧,١	٤٧,١	كفر أبشيش	٢٥	٠	٠	٧٥
بجيرم	٥٩,١	١٨,٢	٢٢,٧	٠	أشليم	٥٠	٠	٥٠	٠
قويسنا البلد	٥٥,٦	١١,١	١١,١	٢٢,٢	شبرا قبالة	٥٨,٤	٨,٣	٨,٣	٢٥
شرانيس	٤٠	٠	٦٠	٠	ميت قصرى	١٤,٣	٠	٧,١	٧٨,٦
بنى غريان	٤١,٧	٠	٠	٥٨,٣	ميت سراج	١١,١	٠	١١,١	٧٧,٨
كفر بنى غريان	٠	٠	٥٠	٥٠	طه شبرا	٤٢,١	٥,٣	٤٢,١	١٠,٥
كفر الأكرم	٢٠	٠	٠	٨٠	ميت أبو شيخه	٩,١	٠	٦٣,٦	٢٧,٣
دمهوج	٥٠	٠	٠	٥٠	كفر ميت سراج	٦٦,٧	٠	٢٥	٨,٣
شبرا بخوم	٩,١	٩,١	٩,١	٧٢,٧	عرب الرمل	١٧,٧	٨,١	٤٥,٢	٢٩
ميت بره	٢٠	٠	٦٠	٢٠	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	المتوسط	٣٣,٩	٢,٩	٣١,١	٣٢

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية، ٢٠٢٢.



المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية جدول (١٠)
شكل (٢٢) النسب المئوية لسبب اختيار الوسيلة إلى أقرب مكتب بريد عام
٢٠٢٢م

سابعاً: مستوى الرضا عن مكاتب البريد بمركز قويسنا :

يُعد مستوى رضا عملاء مكاتب البريد عن خدماتها انعكاس لمدى كفاية الخدمة البريدية بها (عبد اللطيف محمد، ٢٠٢١، ص١٩٢٤)، ويقصد بمفهوم إرضاء العميل بأنه قد تلقى الخدمة التي توقعها أو خدمة تفوق توقعاته (محمد عبد الرحمن، ٢٠٠٤، ص٢)، حيث يعتمد عامل الرضا على قدرة مقدم الخدمة



على تلبية معايير وتوقعات العملاء (Shahram Gilaninia & et al, 2013,) p1.

تتعدد المتغيرات التي يمكن على أساسها قياس رضا عملاء مكاتب البريد لذلك ركزت الدراسة على دراسة العديد من المتغيرات التي أمكن تقسيمها إلى ثلاثة محاور الأول متعلق بإمكانات المكتب وتجهيزاته والثاني متعلق بالخدمات المقدمة وأسعارها، والثالث مستوى التعامل والحصول على الخدمة.

١ - إمكانات المكتب وتجهيزاته:

تبين من الدراسة الميدانية ملحق (٨) تباين مستوى الرضا عن مساحة المكتب، وعدد الشبابيك، وأماكن الانتظار بين مكاتب المركز على النحو الآتي:

- هناك رضا بصفة عامة عن المكتب وتجهيزاته حيث أفاد ما يزيد عن ثلثي العينة أن مساحة المكاتب وعدد الشبابيك بها مناسبة من وجهة نظر العملاء وذلك بنسبة ٦٨% من إجمالي أفراد العينة بمركز قويسنا وزادت عن هذه النسبة في ١٧ مكتب بريد لتسجل ١٠٠% في مكاتب بريد الرمالى وكفر وهب و ٩١,٧% في مكتب شبرا قباله و ٨٠% في مكتب ميت بره الذى زادت به عدد شبابيك التعامل إلى خمسة شبابيك بعد عملية التطوير التى تمت بالمكتب صورة (٧)، بينما تنخفض إلى ٢٠% في مكتب بريد دمهوج، ويرى ٢٠,٧% من إجمالي العينة أن تجهيزات المكتب مناسبة جداً لتبلغ النسبة أقصاها بمكتب دمهوج ٨٠% بينما لا تتمثل هذه الفئة في ٧ مكاتب أهمها مكتب طه شبرا والرمالى وشرانيس، فى حين أن هناك ١١,٣% غير راضيين عن مساحة المكتب وعدد الشبابيك موزعين على ١٩ مكتب خاصة مكتب بريد كفر الأكرم الذى بلغت نسبة غير الراضيين به ٤٠% من إجمالي نسبة العينة الخاصة بالمكتب.



صورة (٧) زيادة عدد الشبابيك بمكتب ميت بره بعد التطوير

• بلغت نسبة رضا العملاء عن أماكن الانتظار بمكاتب مركز قويسنا ٥٧% لتزيد عن هذه النسبة في ١٣ مكتب أهمها مكتب شبرا بخوم ٩٠,٩% يليه مكتبي منطقة مبارك الصناعية وكفر ميت سراج بنسبة ٨٣,٣% لكل منهما، بينما يرى ما يزيد عن ربع أفراد العينة أن أماكن الانتظار غير مناسبة حيث بلغت النسبة ٢٦,٥% لتزيد عنها في ١٤ مكتب بريد لتبلغ أقصاها بنسبة بمكتبي شرانيس وكفر وهب بنسبة ٦٠% لكل منهما ثم كفر أبشيش وأشليم بنسبة ٥٠% لكل منهما، في حين أن ١٦,٥% فقط راضيين تماماً عن أماكن الانتظار ويرون أنها مناسبة جداً باستثناء ١١ مكتب لا تمثل فيهم هذه الفئة أهمهم مكاتب طه شبرا وقويسنا البلد وأشليم والرمالي.

• تأتي دراسة القائمين على الخدمات بالمكاتب البريدية لمعرفة مدى يسر تقديم الخدمة أو صعوبتها (محمد أحمد نعينع، ٢٠١٧، ص ١٧)، وعند سؤال العملاء عن كفاية عدد الموظفين بالمكتب أفادت النسبة الأكبر ٨٣,٤% بأن عددهم كافٍ بالنسبة لطبيعة المكتب وعدد المتعاملين، بينما يرى ١٦,٦% فقط أن عدد الموظفين غير كافٍ خاصة بمكتب بريد قويسنا البلد الذي بلغت نسبته ٥٧,١% ومكاتب بريد قويسنا وبجيرم وطه شبرا وابنيس بنسبة ٣٢,٥% و ٣١,٦% و ٣١,٦% و ٢٩,٤% على التوالي.

٢- الخدمات المقدمة:

تضمن هذا المحور الرضا عن جودة خدمات البريد وأسعارها ومدى توافرها وسهولة الحصول عليها حيث تبين من الدراسة الميدانية الآتي:



أ- توافر الخدمة:

تبين من تحليل جدول (١١) عن مدى توافر الخدمة البريدية المستهدفة من زيارة مكاتب البريد أن:

- ما يقرب من نصف العينة لا يواجهون مشاكل متعلقة بتوافر الخدمة البريدية في المكاتب ويرون أنها متوافرة دائماً حيث بلغت النسبة ٥١,٨% من إجمالي حجم العينة بالمركز، وتزيد عن هذه النسبة في عدد ١٨ مكتب بريد لتبلغ أقصاها بمكتب بريد أم خانان ٨٦,٨% يليه مكتب ميت القصرى بنسبة ٨٥,٧%
- بينما لم يظهر الرضا عن توفر الخدمة دائماً في مكاتبى شرانيس وأشليم، في حين أن ٤٦,٨% يرون أنها متوافرة أحياناً، و ١,٤% يرون أن الخدمة غير متوافرة حيث توزع هذه النسبة على ٥ مكاتب فقط أعلاهم مكتب ميت بره ٢٠%، ومكتب بريد منشأة دملو ٧,٧%، ومكتبى بريد قويسنا الرئيسى والفرعى بنسبة ٥,١% لكل منهما.



جدول (١١) النسب المئوية لتوفر الخدمة البريدية بأقرب مكتب بريد
عام ٢٠٢٢

المكتب	متوافرة دائماً	متوافرة أحياناً	غير متوافرة	المكتب	متوافرة دائماً	متوافرة أحياناً	غير متوافرة
فويسنا الرئيسي	٥٦,٤	٣٨,٥	٥,١	كفور الرمل	٥٠	٥٠	٠
ابنهس	٦١,٨	٣٨,٢	٠	أجهور الرمل	٧١,٤	٢٨,٦	٠
كفر أبو الحسن	٧٣,٣	٢٦,٧	٠	كفر وهب	٤٠	٦٠	٠
مبارك الصناعية	٥٠	٥٠	٠	كفر الشيخ إبراهيم	٣٧	٥٩,٣	٣,٧
فويسنا الفرعى	٥٦,٤	٣٨,٥	٥,١	منشأة دملو	٦١,٥	٣٠,٨	٧,٧
الرمالى	٦٦,٧	٣٣,٣	٠	أم خنان	٨٦,٨	١٣,٢	٠
مصطوى	٤٤,٤	٥٥,٦	٠	كفر أبشيش	٦٢,٥	٣٧,٥	٠
بجيرم	٣١,٨	٦٨,٢	٠	أشليم	٠	١٠٠	٠
فويسنا البلد	٥٥,٦	٤٤,٤	٠	شبرا قبالة	٣٣,٣	٦٦,٧	٠
شرانيس	٠	١٠٠	٠	ميت القصرى	٨٥,٧	١٤,٣	٠
بنى غريان	٧٥	٢٥	٠	ميت سراج	٥٥,٦	٤٤,٤	٠
كفر بنى غريان	٦٦,٧	٣٣,٣	٠	طه شبرا	٣١,٦	٦٨,٤	٠
كفر الأكرم	٤٠	٦٠	٠	ميت أبو شيخه	٧٢,٧	٢٧,٣	٠
دمهوج	٨٠	٢٠	٠	كفر ميت سراج	٤١,٧	٥٨,٣	٠
شبرا بخوم	٥٤,٥	٤٥,٥	٠	عرب الرمل	٢٤,٢	٧٤,٢	١,٦
ميت بره	٤٠	٤٠	٢٠	-	-	-	-
-	-	-	-	المتوسط	٥١,٨	٤٦,٨	١,٤

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية، ٢٠٢٢م.

ب- جودة الخدمة:

يقصد بجودة الخدمة أنها قدرة مقدم الخدمة على إرضاء العميل بكفاءة وبالطريقة التي يمكن من خلالها تحسين الأداء وتعد الجودة عنصر هام لنجاح الأعمال فى قطاع الخدمات (N. Ramya, et al, 2019, p38)، ومن تحليل ملحق (٩) اتضح الآتى:



- أفاد ٦٢,٢% من إجمالي العينة بمركز قويسنا أن جودة خدمات البريد بالمكاتب جيدة لكنها تفتقر إلى العديد من التحسينات لتصل إلى المستوى الممتاز خاصة مكاتب الرمالى وكفر بنى غريان وكفر وهب وميت أبو شيخه وكفر ميت سراج، بينما كان تقييم الخدمة جيد جداً بالنسبة إلى ٢١,٦% من إجمالي العينة بالمركز خاصة مكتب ميت بره الذى بلغت نسبته ٨٠% ومكتب أم خنان ٧٨,٩% بينما لم يسجل أى من عملاء ٧ مكاتب رضاهم عن الخدمة بمستوى "جيد جداً" مثل مكتب كفر أبو الحسن والرمالى ومصطاي وكفر أبشيش.
- تقاربت نسبتي التقييم الممتاز والضعيف حيث بلغ التقييم الممتاز ٨,٣% من إجمالي العينة ولم يُمثل فى ١٤ مكتب بريد مثل طه شبرا وشبرا بخوم وميت بره بينما بلغت النسبة أقصاها فى مكتب كفر الشيخ إبراهيم ٣٧,١% ليوضح رضا أكثر من ثلث عينة المكتب عن جودة الخدمات المقدمة لهم، فى حين أن ٧,٩% من إجمالي حجم العينة بمركز قويسنا قد أفاد بضعف جودة الخدمات البريدية موزع على ١٤ مكتب من إجمالي المكاتب خاصة مكتب ميت سراج الذى بلغت النسبة به ٥٥,٦%.
- اتفق ٨١,١% من إجمالي العينة بمكاتب بريد مركز قويسنا على أن أسعار الخدمات المقدمة بمكاتب البريد مناسبة، بينما سجل ١٠,٩% رضاهم التام عن أسعار الخدمات حيث يرون أن الأسعار مناسبة جداً، فى حين أن ٨% من إجمالي عينة منطقة الدراسة يؤيدون الرأى بأن الأسعار ليست مناسبة خاصة مكتب بريد شرانيس بنسبة ٤٠% من حجم عينة المكتب، وربما يرجع اختلاف وجهات النظر حول الأسعار إلى اختلاف كل من الدخل ومستوى المعيشة بين العملاء.

٣- الحصول على الخدمة:

تضمن هذا المحور العديد من الإتجاهات التى يمكن بناءً عليها قياس كفاءة تعامل مقدمى الخدمة مع عملاء مكاتب البريد بمنطقة الدراسة حيث تم دراسة سلوك وكفاءة الموظفين، ووقت الإنتظار قبل الحصول على الخدمة، والوقت الذى يستغرقه العميل لإتمام الطلب، وكذلك سهولة التواصل والرد على الإستفسارات على النحو الآتى:



أ- كفاءة مقدمى الخدمة:

اتفق أكثر من نصف إجمالى العينة بمنطقة الدراسة على أن سلوك وكفاءة الموظفين القائمين على تقديم الخدمات لعملاء مكاتب بريد مركز قويسنا جيد ويحتاج إلى المزيد من التحسينات جدول (١٢)

• بلغت النسبة ٥٨,٣% لتبلغ أقصاها فى مكاتب أشليم وشبرا بخوم وميت أبو شيخه وشرانيس وكفر الأكرم، بينما أجمع ١٩,٦% من إجمالى العينة على أن مستوى مقدمى الخدمة جيد جداً خاصة بمكاتب أم خان وقويسنا البلد ودمهوج وميت بره، بينما لم يتم يتمثل هذا التقييم فى ٧ مكاتب أهمها مبارك الصناعية والرمالى وأشليم وميت سراج.

• تتقارب النسبة المئوية لكل من التقييم الممتاز والضعيف فقد بلغت نسبة التقييم الممتاز لمقدمى الخدمة ١١,١% بإجمالى المكاتب موزعاً على ١٩ مكتب أهمها مكتب كفر الشيخ إبراهيم بنسبة ٣٧,١% يليه أجهور الرمل بنسبة ٢٨,٦%.

• بينما يرى ١١% من إجمالى عينة المركز أن سلوك ومستوى مقدمى الخدمة (الموظفين) ضعيف ويتطلب الكثير من التحسينات لتقديم أفضل مستوى للخدمة البريدية مما يتطلب التقييم المستمر لأداء الموظفين والإشراف عليه ، وتوزع هذه النسبة على ٢٢ مكتب بمنطقة الدراسة خاصة مكتب ميت سراج بنسبة ٤٤,٤% يليه مكتب بريد الرمالي بنسبة ٣٣,٣%.



جدول (١٢) النسب المئوية لمستوى الرضا عن سلوك وكفاءة الموظفين بأقرب مكتب بريد عام ٢٠٢٢ م

المكتب	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف	المكتب	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
قويسنا الجديد	١٠,٣	١٠,٣	٦١,٥	١٧,٩	كفور الرمل	٢٥	٢٥	٥٠	٠
ابنهس	١٤,٧	٢٩,٤	٤١,٢	١٤,٧	أجهور الرمل	٢٨,٦	٢٨,٦	٣٥,٧	٧,١
كفر أبو الحسن	٦,٧	٦,٧	٦٦,٦	٢٠	كفر وهب	٠	٢٠	٨٠	٠
مبارك الصناعية	١٦,٧	٠	٦٦,٦	١٦,٧	كفر الشيخ إبراهيم	٣٧,١	٢٥,٩	٢٩,٦	٧,٤
قويسنا الفرعى	١٠,٣	١٠,٣	٦١,٥	١٧,٩	منشأة دملو	٢٣,١	٧,٧	٥٣,٨	١٥,٤
الرمالى	٠	٠	٦٦,٧	٣٣,٣	أم خنان	١٠,٥	٧٣,٧	١٣,٢	٢,٦
مصطاي	١٦,٧	٢٢,٢	٥٥,٥	٥,٦	كفر أبشيش	١٢,٥	٠	٧٥	١٢,٥
بجبرم	٢٢,٧	٤٥,٥	٣١,٨	٠	أشليم	٠	٠	١٠٠	٠
قويسنا البلد	١١,١	٦٦,٧	٢٢,٢	٠	شبرا قبالة	٨,٣	٨,٣	٧٥,١	٨,٣
شرانيس	٠	٠	٨٠	٢٠	ميت القصرى	١٤,٣	٧,١	٧١,٥	٧,١
بنى غريان	٢٥	١٦,٧	٥٠	٨,٣	ميت سراج	١١,٢	٠	٤٤,٤	٤٤,٤
كفر بنى غريان	٠	٣٣,٣	٥٠	١٦,٧	طه شبرا	٠	١٥,٨	٧٣,٧	١٠,٥
كفر الأكرم	٠	١٠	٨٠	١٠	ميت أبو شيخه	٠	٠	٩٠,٩	٩,١
دمهوج	٢٠	٦٠	٢٠	٠	كفر ميت سراج	٠	٨,٣	٧٥	١٦,٧
شبرا بخوم	٠	٩,١	٩٠,٩	٠	عرب الرمل	٠	٦,٥	٧٥,٨	١٧,٧
ميت بره	٢٠	٦٠	٢٠	٠	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	المتوسط	١١,١	١٩,٦	٥٨,٣	١١

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية، ٢٠٢٢ م.

ب- وقت الإنتظار وانجاز الطلب:

يتضمن قياس مستوى خدمة عملاء البريد وقت الإنتظار لتلقى الخدمة ومدى سرعة حل المشكلات التي تواجه العملاء والرد على الإستفسارات التي تواجههم حيث أن هذه العوامل لها أهمية كبيرة وتؤثر فى النهاية على التجربة الإجمالية للمستخدم ومدى رضاه عن الخدمة، ولذلك تم دراسة وقت الإنتظار ووقت إنجاز الطلب ملحق (١٠) حيث تبين الآتى:

- أظهرت الدراسة الميدانية أن أكثر من ثلثى إجمالى العينة أكدوا أن وقت الإنتظار قبل تلقي الخدمة مناسب بنسبة ٧٣,٤% مما يعنى السرعة النسبية



- لإنجاز طلبات العملاء خاصة بمكاتب بريد أشليم وكفر بنى غريان وكفر وهب وميت أبو شيخه وكفر الأكرم وأم خان.
- في حين أن ١٤,٧% من إجمالي عينة منطقة الدراسة يرون أن وقت الانتظار مناسب جداً وهذه النسبة موزعة على ٢٢ مكتب مما يعنى الإنجاز السريع فى أداء الخدمة خاصة بمكتب بريد دمهوج الذى بلغت نسبه ٦٠% يليه ميت بره بنسبة ٤٠%.
 - وقد أفاد ١١,٩% أن وقت الانتظار طويل وغير مناسب وهذه النسبة موزعة على ٢١ مكتب أقصاها بمكتبي الرمالى وميت سراج بنسبة ٣٣,٣% لكل منهما، ثم طه شيرا بنسبة ٣١,٦% ثم إبنهس بنسبة ٢٩,٤%.
 - تبين أن ٥٩,٧% من إجمالي العينة بمركز قويسنا لم يواجهوا أى مشكلات تتعلق بطول مدة التعامل والوقت المستغرق لإتمام الطلب مع موظف البريد خاصة مكتبي الرمالى وميت القصرى، بينما وجد ٣١,١% أن وقت وسرعة إنجاز الطلب قصير نوعاً ما لكنه يحتاج إلى تحسين.
 - فى حين أن ٩,٢% من إجمالي عينة منطقة الدراسة غير راضيين تماماً عن الوقت المستغرق لإتمام الإجراءات والطلب مع موظف البريد خاصة مكاتب بريد شرانيس وقويسنا وكفر الشيخ إبراهيم بنسبة ٣٣,٣% و ٢٨,٢% و ٢٦,٩% على التوالي وذلك يرجع أحياناً إلى بطء تعامل الموظفين مع العملاء أو قد يرجع إلى مشاكل بالنظام مثل أعطال وانقطاع الشبكات مما ينعكس على التجربة السلبية للعملاء.

ج- سهولة التواصل والإستفسار:

تبين من تحليل جدول (١٣) الآتى :-

- أجمع ٥٦,٧% من إجمالي حجم عينة منطقة الدراسة أن مستوى سهولة التواصل مع مقدمى الخدمة والرد على الإستفسارات التى تواجه العملاء بخصوص الخدمات البريدية جيد لتبلغ النسبة أعلاها فى مكاتب شبرا قبالة والرمالى وكفر بنى غريان بينما تبلغ أدناها بمكتب أم خان ٢,٦%.
- أفاد ١٩,٦% من إجمالي حجم العينة على أن مستوى سهولة التواصل مع مقدمى الخدمة والرد على الإستفسارات التى تواجه العملاء بخصوص الخدمات البريدية ضعيف خاصة مكتب بريد ميت سراج الذى بلغت نسبته ٦٦,٧% يليه مكتبي كفر الأكرم وكفر وهب بنسبة ٤٠% لكل منهما،



وربما يرجع ذلك لعدم وجود خدمة العملاء فى كل مكتب بريد للرد على تلك الإستفسارات، كما أن هناك عدم وعى بإدخال آليات جديدة لتسريع وتيرة العمل والميكنة والتحول الرقمي.

- يُقيم ١٦,١% من إجمالي العينة سهولة التواصل بمكاتب البريد بأنها جيدة جداً بإستثناء ١٠ مكاتب بريد أهمها مكاتب طه شبرا ومنطقة مبارك الصناعية وقويسنا البلد وشرانيس، فى حين أن ٧,٦% يرون أن سهولة التواصل والرد على الإستفسارات ممتازة وهذه النسبة موزعة على ١٥ مكتب فقط أعلاها مكتب كفر الشيخ إبراهيم ٤٨,٢% يليه مكتب أجهور الرمل بنسبة ٢١,٤%.

جدول (١٣) النسب المئوية لمستوى الرضا عن سهولة التواصل مع المكاتب
عام ٢٠٢٢ م

المكتب	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف	المكتب	ممتاز	جيد جداً	جيد	ضعيف
قويسنا الجديد	٧,٧	١٠,٣	٤٨,٧	٣٣,٣	كفور الرمل	٠	٢٥	٥٠	٢٥
ابنيس	٨,٨	٢٣,٥	٤١,٢	٢٦,٥	أجهور الرمل	٢١,٤	٢٨,٦	٢١,٤	٢٨,٦
كفر أبو الحسن	٦,٧	٦,٧	٧٣,٣	١٣,٣	كفر وهب	٠	٠	٦٠	٤٠
مبارك الصناعية	١٦,٧	٠	٥٠	٣٣,٣	كفر الشيخ إبراهيم	٤٨,٢	١٤,٨	٢٥,٩	١١,١
قويسنا الفرعى	٧,٧	١٠,٣	٤٨,٧	٣٣,٣	منشأة دملو	١٥,٤	١٥,٤	٣٨,٤	٣٠,٨
الرمالى	٠	٠	١٠٠	٠	أم خنان	٠	٨٤,٢	٢,٦	١٣,٢
مصطفاى	١١,١	١١,١	٦٦,٧	١١,١	كفر أبشيش	١٢,٥	٠	٧٥	١٢,٥
بجيرم	٤,٥	٢٧,٣	٦٣,٧	٤,٥	أشليم	٠	٢٥	٥٠	٢٥
قويسنا البلد	٠	٤٤,٤	٤٤,٤	١١,٢	شبرا قبالة	٠	٠	١٠٠	٠
شرانيس	٠	٠	٧٠	٣٠	ميت القصرى	١٤,٣	٠	٧٨,٦	٧,١
بنى غريان	٨,٣	١٦,٧	٥٠	٢٥	ميت سراج	١١,١	٠	٢٢,٢	٦٦,٧
كفر بنى غريان	٠	٠	١٠٠	٠	طه شبرا	٠	٢١,١	٥٧,٨	٢١,١
كفر الأكرم	٠	١٠	٥٠	٤٠	ميت أبو شيخه	٠	٠	٩٠,٩	٩,١
دمهوج	٢٠	٦٠	١٠	١٠	كفر ميت سراج	٠	٨,٣	٧٥	١٦,٧
شبرا بخوم	٠	٩,١	٨١,٨	٩,١	عرب الرمل	٠	٨,٧	٧١,٥	١٩,٨
ميت بره	٢٠	٤٠	٤٠	٠	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	المتوسط	٧,٦	١٦,١	٥٦,٧	١٩,٦

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية، ٢٠٢٢.

ثامناً: مشكلات مكاتب البريد بمركز قويسنا:

تتعدد احتياجات المستهلكين لخدمات البريد مما يستوجب ضرورة توفير هذه الخدمات المتنوعة وبأسعار معقولة بالصورة التي ترضى المستهلك، ويترتب على القصور في هذه الجوانب العديد من المشكلات التي تواجه مستخدمي مكاتب البريد مما يستوجب ضرورة إيجاد حلول لها، وقد تعددت المشكلات التي تواجه عملاء مكاتب البريد بالمركز حيث واجه ما يقرب من ثلث أفراد العينة بمنطقة الدراسة مشكلات مع مكاتب البريد بلغت نسبتهم ٣٢,١% من إجمالي أفراد العينة بمركز قويسنا وهذه المشكلات على النحو الآتي: جدول (١٤)، وشكل (٢٣)

١- كثرة تعطل الأجهزة وانقطاع النت:

تعد مشكلة تعطل الأجهزة وأعطال الشبكة والنت المشكلة الأكثر تكراراً بين المشكلات التي واجهت المستخدمين بنسبة ٩,٨% حيث تتسبب أعطال الشبكة المتكررة في فشل تحقيق الاتصال بين مكاتب البريد بالمركز ومنظومة البريد بالفرع الرئيسي بالقاهرة مما يتسبب في تعطيل مصالح العملاء والتوقف عن تقديم الخدمات مثل صرف وتحويل الأموال خاصة في الأوقات التي تزيد بها كثافة التحويلات وعمليات الصرف والإيداع في الأسبوع الأول من كل شهر خاصة بمكاتب بريد عرب الرمل وكفر الشيخ إبراهيم وبجيرم وقويسنا.

٢- الزحام الشديد:

جاءت مشكلة الزحام الشديد في المرتبة الثانية كأكثر المشكلات تكراراً بنسبة ٨,٥%، وتتمثل في المشكلة في الزحام والتكدس أمام مكاتب البريد، ويزداد الزحام والتكدس بالتزامن مع بداية الشهر وصرف المعاشات والحوالات وأحياناً يمتد الطابور أمام مركز البريد من داخل المكتب إلى خارجه مما يتطلب ضرورة تنظيم دخول المواطنين على مجموعات تجنباً للتزاحم وسرعة إتمام الإجراءات خاصة بمكاتب بريد عرب الرمل وبجيرم وكفر الشيخ إبراهيم وإبنهس وميت سراج وقويسنا الرئيسي صورة (٨).



المصدر: الدراسة الميدانية

صورة (٨) الإزدحام بمكتب بريد قويسنا الرئيسي في بداية الشهر

٣- عدم توفر استراحات انتظار:

تأتى مشكلة عدم توفر استراحات إنتظار فى المركز الثالث بالنسبة للمشكلات بمكاتب بريد مركز قويسنا بنسبة ٧,٢% حيث لا تتوافر غرفة انتظار بالمكاتب للعملاء والمترددین، مما يضطر جميع الذين لديهم مصالح بالمكتب الجلوس فى الشارع لإنتظار دورهم خاصة مكاتب كفر الشيخ إبراهيم وعرب الرمل وبجيرم وقويسنا البلد وطه شبرا ومصطای وقويسنا الفرعى مما يتطلب تخصيص مساحة أكبر وبناء مكتب بريد يتسع لوجود الإستراحات به.

٤- مشكلات صرف المعاش:

تعد هذه المشكلة من أهم المشكلات التى تواجه عملاء مكاتب البريد حيث بلغت نسبتها ٦,٥%، وتأتى أهميتها نظراً لكثرة عدد أصحاب المعاشات ومستحقات الأرامل وتكافل وكرامة ونظراً لكبر سن هذه الفئة من العملاء مما يستوجب ضرورة تسهيل وتيسير الخدمات المقدمة لهم حيث أن نظام صرف المعاشات بالهيئة بطيء مما يترتب عليه وقوف الكثير من العملاء كبار السن فى طوابير تمتد لساعات وبعضهم يذهب إلى المكتب منذ الثامنة صباحاً ولا يغادر إلا الساعة ١٢ ظهراً، مما دفع بعضهم إلى الحصول على معاشاتهم من ماكينات الصرف الآلي التابعة للبنوك، على الرغم من ارتفاع تكاليف سحب المعاش من ماكينات الصرف الآلي وعدم حصولهم على الفكة لكن مازال الكثير منهم يذهبون إلى مكاتب البريد لعدم معرفتهم بطريقة التعامل مع ماكينات الصرف الآلى وبعدها عن أماكن إقامتهم.

٥- مشاكل ماكينات الصرف الآلى ATM :

تأتى هذه المشكلة فى المرتبة الخامسة بنسبة ٦% من إجمالى المشكلات حيث يوجد ٢٢ مكتب بريد بالمركز غير ملحق بها ماكينات الصرف الآلى ATM التى تيسر على المستخدمين سحب وإيداع الأموال بدلاً من إنتظار دورهم أمام موظف البريد للسحب والإيداع حيث طالب الكثير من أفراد العينة بإنشاء ماكينات صراف آلى بمكاتب بريد كفر الشيخ إبراهيم وكفر بنى غريان وكفر ميت سراج وميت سراج ومنشأة دملو وكفر الأكرم وكفر أبشيش، بينما طالب البعض بضرورة صيانة الماكينات الموجودة بمكتب عرب الرمل وتزويدها بالمال، أو زيادة عدد الماكينات بمكاتب بريد طه شبرا وقويسنا.

• وبصفة عامة يمكن تقسيم المشكلات إلى ثلاث أنواع من المشكلات

• النوع الأول: مشكلات المكتب وتجهيزاته:

تمثل هذه المشكلات مجتمعة ٤٧,٩% وتضم مشكلات تعطل الأجهزة وانقطاع الشبكة بنسبة ٩,٨%، وعدم توفر استراحات انتظار بنسبة ٧,٢%، وضيق مساحة المكتب وعدم وجود دورات مياه للعملاء بنسبة ٥,٨% لكل منهما خاصة بمكاتب بجيرم ومصطاي وكفر الشيخ إبراهيم وكفر الأكرم وقويسنا البلد وعرب الرمل وبنى غريان، وقلة شبابيك التعامل بنسبة ٥,٧% وأن موقع المكتب بعيد عن أماكن السكن وغير مناسب بنسبة ٥,٢%، وضعف أنظمة التهوية والتبريد بنسبة ٥% خاصة مكاتب قويسنا البلد وعرب الرمل وقويسنا الفرعى وكفر الأكرم وكفر الشيخ إبراهيم، وقلة عدد الموظفين بنسبة ٣,٤% حيث يصل عدد الموظفين فى بعض المكاتب إلى ٥ موظفين فقط بالمكتب مثل مكتب بريد قويسنا الفرعى، مما يتطلب ضرورة الإهتمام بالبنية التحتية والموارد البشرية للمكاتب.

النوع الثانى: الخدمات المقدمة:

تمثل هذه المشكلات مجتمعة ٢٢,٤% من إجمالى المشكلات التى تواجه العملاء، وتضم مشكلات صرف المعاش بنسبة ٦,٥%، ومشكلات متعلقة بماكينات الصرف الآلى ATM بنسبة ٦%، وعدم توافر الإستثمارات والطابع بنسبة ٣,٨% خاصة فى فترة تقديم المدارس، وعدم تنوع الخدمات المقدمة بنسبة ٣,٣% فقد لا تتوافر جميع الخدمات بالمكتب فيقوم الموظف



بتحويل العميل لمكتب بريد آخر تتوفر به الخدمة، وصعوبة الحصول على الخدمة بنسبة ٢,٨% من إجمالي المشكلات.

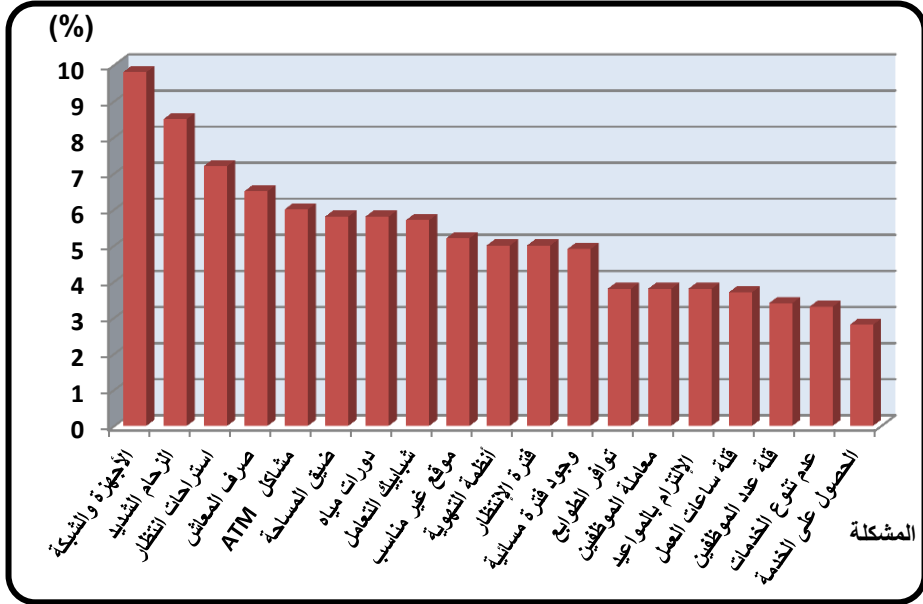
النوع الثالث: خدمة العملاء:

تمثل هذه المشكلات مجتمعة ٢٩,٧% من إجمالي المشكلات بمكاتب بريد مركز قويسنا، حيث تضم الزحام الشديد بنسبة ٨,٥%، وطول فترة الإنتظار بنسبة ٥%، وعدم وجود فترة مسائية بنسبة ٤,٩% بإستثناء مكتب بريد قويسنا الرئيسي الذي يعمل يوم الجمعة فترة مسائية بالإضافة إلى يوم السبت فترة صباحية في فترات الإزدحام الشهرية، وكذلك مشكلة سوء معاملة الموظفين وقلة الإلتزام بمعايير العمل بنسبة ٣,٨% لكل منهما، وقلة ساعات العمل بنسبة ٣,٤%.

جدول (١٤) نسب المشكلات التي تواجه عملاء مكاتب البريد بمنطقة الدراسة عام ٢٠٢٢ م

م	المشكلة	النسبة (%)	م	المشكلة	النسبة (%)
١	كثرة تعطل الأجهزة وانقطاع النت	٩,٨	١١	طول فترة الإنتظار	٥
٢	الزحام الشديد	٨,٥	١٢	عدم وجود فترة مسائية	٤,٩
٣	عدم توفر استراحات انتظار	٧,٢	١٣	عدم توافر الإستمارات والطوابع	٣,٨
٤	مشكلات صرف المعاش	٦,٥	١٤	سوء معاملة الموظفين	٣,٨
٥	مشاكل ماكينات الصرف الألى ATM	٦	١٥	قلة الإلتزام بمواعيد ومعايير العمل	٣,٨
٦	ضيق مساحة المكتب	٥,٨	١٦	قلة ساعات العمل	٣,٧
٧	عدم وجود دورات مياه للعملاء	٥,٨	١٧	قلة عدد الموظفين	٣,٤
٨	قلة شبابيك التعامل	٥,٧	١٨	عدم تنوع الخدمات المقدمة	٣,٣
٩	موقع المكتب غير مناسب	٥,٢	١٩	صعوبة الحصول على الخدمة	٢,٨
١٠	ضعف أنظمة التهوية والتبريد	٥	-	-	-
	-	-		الإجمالي	١٠٠

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠٢٢ م.



المصدر: نتائج الدراسة الميدانية جدول (١٤)

شكل (٢٣) نسب مشكلات عملاء مكاتب البريد بمنطقة الدراسة عام ٢٠٢٢

النتائج والتوصيات:

انتهى البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تزايد عدد مكاتب البريد بالمركز من ثلاثة مكاتب خلال الفترة من ١٩٦٠ إلى ١٩٧٦م إلى ٣١ مكتب عام ٢٠٢٢م، لخدمة أعداد السكان المتزايدة.
- كثافة مكاتب البريد بالوحدات المحلية لكل من بجيرم، طه شبرا، وعرب الرمل، التي تخدم ٣٠,٥% من سكان المركز موزعين على ١٥ مكتب بريد، بينما تمثل الوحدة المحلية لشبرا بخوم الأقل من حيث عدد المكاتب.
- توزعت مكاتب البريد بالمركز على منطقة قويسنا و٢٧ قرية من قرى المركز، بينما تخلو ١٩ قرية من وجود مكاتب بريد، ويعتمد سكانها في الحصول على الخدمة على مكاتب القرى المجاورة لها.
- تبعد بعض مكاتب الخدمات البريدية بالمركز عن الطرق الرئيسية مما يؤثر على سهولة الوصول إليها، مثل مكاتب شرانيس، وشبرا بخوم.
- تتركز تسعة مكاتب بوسط وشرق المركز خاصة بمدينة قويسنا، وقويسنا البلد، والقرى المحيطة بها مثل شرانيس، وعرب الرمل.



- تتباعد مكاتب البريد بمركز قويسنا عن بعضها البعض لتبلغ قيمة قرينة صلة الجوار (R) Nearest Neighbor Ratio لتوزيعها ١,٢٧ بفعل اتساع مساحة الأراضي الزراعية، وتركز السكان داخل حيز القرى العمرانى.
- يتوسط مكتب بريد قويسنا الرئيسى بمدينة قويسنا مكاتب بريد المركز، ويشكل الموقع الأكثر مركزية بين مواقع مكاتب البريد الأخرى بالمركز.
- أظهر تحليل اتجاه التوزيع standard Deviatonal Ellipse، امتداد الشكل البيضاوى الذى يضم ١٥ مكتب بنسبة ٤٨,٣٨% من إجمالى المكاتب مع شكل وامتداد المركز من الشمال الشرقى إلى الجنوب الغربى.
- تداخلت نطاقات تأثير مكاتب البريد بالمركز على دائرة نصف قطرها ٢ كم كما غطت معظم أجزاء المركز، وظهر تركزها فى وسط المركز، بينما تبين وجود مناطق محرومة من الخدمة البريدية مثل قرى بره العجوز، وكفر ميت العيسى.
- يتمثل المكتب الأقل تداخلاً فى نطاقات التأثير مع باقى المكاتب بالمركز فى مكتب بريد شبرا بخوم؛ وذلك نظراً لموقعه الهامشى بشمال شرق المركز، وذلك أيضاً ما وضحه تحليل كثافة توزيع المكاتب باستخدام تحليل كيرنل kernel density لوجود عدد قليل من المكاتب تخدم هذا الجزء.
- يضم المركز سبعة مكاتب بريد واسعة النشاط بنسبة ٢٢,٦% تقدم معظم الخدمات البريدية أهمها مكاتب قويسنا الرئيسى، وقويسنا الفرعى، وإبنهس، بينما يضم ١١ مكتب ذات نشاط متوسط، و ١٣ مكتب بريد محدود النشاط.
- يرتفع عدد العملاء عن ٣٠ ألف عميل بأربعة مكاتب بريد فقط هى إبنهس وقويسنا الرئيسى، ومصطاي، والرمالى، مما يوضح الضغط الواقع عليها، بينما يقل عن ١٠ آلاف عميل فى ١٨ مكتب أقلها مكتب كفر الشيخ إبراهيم.
- يضم مركز قويسنا ٨ مكاتب بريد مرتفعة الكفاءة وفقاً لمعايير المساحة، وعدد العملاء، وعدد شبائيك التعامل، وعدد الأجهزة أهمها أم خانان، وقويسنا الرئيسى، وإبنهس، بينما يضم ٨ مكاتب ذات كفاءة متوسطة، و ٧ مكاتب منخفضة الكفاءة، و ٨ مكاتب منخفضة الكفاءة جداً.
- تسود نسبة العملاء الذكور بمكاتب الخدمات البريدية مقارنة بالعملاء الإناث بالمركز لتسجل ٦٢,٨%، كما سجلت فئة السن من ١٥ : ٣٠ سنة وفئة ٣٠ : ٤٥ سنة المركزان الأول والثانى كأكثر الفئات تردداً.



- يمثل العملاء الذين ينتمون إلى القطاع الخاص الفئة الأعلى بين عملاء المركز بما يزيد عن ربع العينة بنسبة ٣٠,٦%، يليها فئة القطاع الحكومي.
- اتضح أن ما يزيد عن ثلثي العينة يستغرق أقل من ١٠ دقائق للوصول إلى مكاتب البريد بالمركز، وأكثر من نصف العينة يصلون إلى المكاتب بدون تكلفة سيراً على الأقدام لعدم الحاجة لوسيلة نقل، كما تعد السرعة السبب الرئيسي لإختيار الوسيلة بنسبة ٣٣,٩%، تلاها عامل المسافة.
- تبين أن الطرق التي تصل العملاء إلى مكاتب البريد بالمركز معظمها طرق ترابية بنسبة ٥٦,٥% من أفراد العينة بسبب الطبيعة الريفية للمركز، بينما الطرق غير كاملة الرصف تمثل ٢٦,٩%.
- أفاد ما يزيد عن ثلثي العينة بنسبة ٦٨% أن مساحة المكاتب وعدد الشبايك مناسبة، بينما ١١,٣% غير راضيين عن المساحة وعدد الشبايك.
- اتضح أن ما يقرب من نصف العينة يؤيدون توافر الخدمات البريدية بالمكاتب، كما أن ٦٢,٢% من إجمالي العينة يرون أن جودة خدمات البريد بالمكاتب جيدة لكنها تفتقر إلى العديد من التحسينات.
- اتفق أكثر من نصف إجمالي العينة بمنطقة الدراسة على أن سلوك وكفاءة الموظفين القائمين على تقديم الخدمات لعملاء مكاتب بريد مركز قويسنا جيد ويحتاج إلى المزيد من التحسينات خاصة بمكاتب أشليم وشبرا بخوم.
- واجه ما يقرب من ثلث أفراد العينة بمركز قويسنا مشكلات مع مكاتب البريد خاصة أعطال الشبكة والأجهزة، تلاها مشكلة الإزدحام بالتزامن مع بداية الشهر خاصة بمكاتب قويسنا الرئيسي وإبنهس وعرب الرمل، يليها عدم توفر استراحات انتظار، ومشكلات صرف المعاش والصراف الآلي.
- تمثل مشكلات تجهيزات المكتب النسبة الأكبر من المشكلات التي تواجه العملاء بمكاتب بريد مركز قويسنا بنسبة ٤٧,٩%، يليها مشكلات بخدمة العملاء بنسبة ٢٩,٧%، ثم مشكلات الخدمات المقدمة بنسبة ٢٢,٤%.

ومما سبق يوصى الباحثان بالآتي:

- توفير أماكن انتظار لعملاء مكاتب البريد وكبار السن، وتوفير أماكن خاصة بذوى الإحتياجات الخاصة، وتوفير توصيل بعض خدمات البريد للمنازل خاصة بقرى كفور الرمل، ميت بره، وكفر وهب، وكفر الشيخ إبراهيم، وبجيرم، ودمهوج، وقويسنا البلد، وعرب الرمل، ومكتب قويسنا الفرعى.



- توسعة مساحة المكاتب وتجديدها وتطويرها وزيادة عدد شبابيك التعامل للحصول على خدمة متميزة خاصة مكتب بريد كفر الشيخ إبراهيم البالغ مساحته ١٥م^٢، كفر أبشيش ٢١م^٢، كفر وهب ٢٨م^٢، وأجهور الرمل ٣٣م^٢، وأيضاً مكاتب عرب الرمل، مصطاي، الرمالى، شبرا قباله.
- نقل مكتب بريد بجيرم إلى موقع أفضل من حيث سهولة الوصول على طريق رئيسى بسبب بعد المكتب الحالى عن أماكن السكن والحاجة إلى تطويره، وكذلك توفير مكاتب بريد جديدة بالقوى المحرومة خاصة قرى شمال شرق المركز.
- توفير ماكينات صرف آلى ATM بمكاتب بريد مركز قويسنا خاصة بمكاتب كفر ميت سراج، كفر بنى غريان، كفر الشيخ إبراهيم، وكفر الأكرم، وزيادة الماكينات بمكتب بريد إبنهس ومكتب بريد قويسنا ومكتب طه شبرا ومكتب أم خنان وعرب الرمل وتزويدها بالنقدية.
- تحسين جودة الخدمات البريدية المقدمة للعملاء والخدمات الإلكترونية خاصة مكتب بريد ميت القصرى، كفر الشيخ إبراهيم، إبنهس، أم خنان، وقويسنا الفرعى.
- الإلتزام بمواعيد العمل بمكاتب بريد مركز قويسنا وتوفير فترات مسائية فى أوقات قبض المعاشات، وحل مشكلة الزحام بتلك الفترات خاصة مكاتب كفر بنى غريان، إبنهس، أجهور الرمل، أم خنان، بجيرم، وعرب الرمل.
- تأهيل الموظفين وزيادة عددهم لسرعة ودقة إنجاز خدمات العملاء وتقليل فترات الإنتظار والرقابة الدائمة على المكاتب بهدف حل المشكلات التى تواجه العملاء خاصة مكاتب إبنهس، ميت القصرى، كفر الشيخ إبراهيم، مكتب بريد قويسنا، أم خنان، عرب الرمل، شرانيس، وشبرا قباله.
- معالجة تعطل السيستم وضعف شبكات الإنترنت بمكاتب بريد مركز قويسنا، وتفعيل عمل خدمات إلكترونية متكاملة بمكاتب البريد، وتخصيص أرقام للشكاوى ومحاولة حلها.
- زيادة تنوع الخدمات المقدمة طه شبرا وعرب الرمل، وتوفير الإستثمارات والطابع طوال الوقت.
- تخصيص منافذ للسيدات، والإهتمام بأنظمة التهوية بالمكاتب والصيانة الدورية لها.



الملاحق

ملحق (١) استمارة استبانة عن الخدمات البريدية



كلية الآداب - جامعة بنها



قسم الجغرافيا ونظم المعلومات الجغرافية

"استبيان عن الخدمات البريدية في مركز قويسنا لتقييمها وقياس كفاءتها"

* جميع البيانات سرية

والإجابة لأغراض البحث العلمي فقط

أولاً خصائص العملاء:

- ١- النوع: ذكر () أنثى ()
- ٢- السن: أقل من ١٥ () ، ١٥-٣٠ () ، ٣٠-٤٥ () ، ٤٥-٦٠ () ، أكثر من ٦٠ ()
- ٣- محل الإقامة: (قرية/مدينة) مركز (.....)
- ٤- الحالة التعليمية: أمي () ، يقرأ ويكتب () ، متوسط وفوق المتوسط () ، جامعي فأعلى ()
- ٥- الحالة الاجتماعية: أعزب () ، متزوج () ، مطلق () ، أرمل ()
- ٦- المهنة: حكومة وقطاع عام () ، قطاع خاص () ، أعمال حرة () ، بالمعاش () ، طالب () ، أخرى ()
- ٧- متوسط الدخل: أقل من ٢٠٠٠ () ، ٢٠٠٠-٣٠٠٠ () ، ٣٠٠٠-٤٠٠٠ () ، ٤٠٠٠-٥٠٠٠ () ، أكثر من ٥٠٠٠ ()

ثانياً خصائص الرحلة:

- ١- ما هو أقرب مكتب بريد لمحل إقامتك؟
- ٢- كم تستغرق رحلتك إلى أقرب مكتب بريد؟
(أ) أقل من ١٠ دقائق (ب) ١٠:٢٠ دقيقة (ج) ٢٠:٣٠ دقيقة (د) ٣٠ دقيقة فأكثر
- ٣- ما هي وسيلة النقل التي تستخدمها للوصول لمكتب البريد؟
(أ) سيراً (ب) توكتوك (ج) دراجة هوائية (د) دراجة بخارية (هـ) ميكروباص
(و) سيارة خاصة (ز) قطار أخرى انكرها
- ٤- لماذا تستخدم هذه الوسيلة؟ (أ) السرعة (ب) التكلفة (ج) المسافة (د) غير ذلك
- ٥- كم تبلغ تكلفة الوصول إلى أقرب مكتب بريد؟
(أ) بدون (ب) أقل من ٢ جنيه (ج) ٢:٣ جنيه (د) ٣:٤ جنيه (هـ) أكثر من ٤ جنيه
- ٦- ما نوع الطريق بين محل الإقامة وأقرب مكتب البريد؟
(أ) مرصوف (ب) غير كامل الرصف (ج) ترابي بالكامل

ثالثاً الخدمة البريدية

- ٧- ما الهدف من زيارتك لمكتب البريد؟
- ٨- مدى توفر الخدمة البريدية المراده
(أ) دائماً (ب) أحياناً (ج) غير متوافره
- ٩- هل عدد الموظفين كافٍ للتعامل مع العملاء (أ) نعم (ب) لا
- ١٠- هل يستغرق إنجاز الإجراءات المطلوبة بمكتب البريد فترة قصيرة؟
(أ) نعم (ب) نوعاً ما (يحتاج إلى تحسين) (ج) لا
- ١١- أكثر الأوقات ازدحاماً بمكتب البريد (أ) الصباح الباكر (ب) فترة الظهيرة (ج) مساءً



رابعاً مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة		
ما مستوى رضاك عن جودة الخدمة البريدية على أساس المعايير التالية:		
١٢	مساحة المكتب وعدد شبابيك التعامل	(أ) مناسبة جداً <input type="checkbox"/> (ب) مناسبة <input type="checkbox"/> (ج) غير مناسبة <input type="checkbox"/>
١٣	رأيك في أماكن الانتظار	(أ) مناسبة جداً <input type="checkbox"/> (ب) مناسبة <input type="checkbox"/> (ج) غير مناسبة <input type="checkbox"/>
١٤	تقييمك لسلوك وكفاءة الموظفين وقدرتهم على انجاز الخدمة وحسن تصرفهم	(أ) ممتاز <input type="checkbox"/> (ب) جيد جداً <input type="checkbox"/> (ج) جيد <input type="checkbox"/> (د) ضعيف (يحتاج إلى تحسين) <input type="checkbox"/>
١٥	وقت الانتظار والوقت الذي يستغرقه الموظف للتعامل مع طلبك	(أ) مناسب جداً <input type="checkbox"/> (ب) مناسب <input type="checkbox"/> (ج) غير مناسب <input type="checkbox"/>
١٦	سهولة التواصل مع مكتب البريد عبر الهاتف أو الخدمات الإلكترونية :	(أ) ممتاز <input type="checkbox"/> (ب) جيد جداً <input type="checkbox"/> (ج) جيد <input type="checkbox"/> (د) ضعيف (يحتاج إلى تحسين) <input type="checkbox"/>
١٧	رأيك عن أسعار الخدمات المقدمة بمكتب البريد	(أ) مناسبة جداً <input type="checkbox"/> (ب) مناسبة <input type="checkbox"/> (ج) غير مناسبة <input type="checkbox"/>
١٨	كيف تقيم جودة الخدمات التي يتم تقديمها للعملاء؟	(أ) ممتازة <input type="checkbox"/> (ب) جيدة جداً <input type="checkbox"/> (ج) جيدة <input type="checkbox"/> (د) ضعيفة (تحتاج إلى تحسين) <input type="checkbox"/>
خامساً مشكلات الخدمة البريدية		
١٩	هل تواجهك مشكلات أثناء حصولك على الخدمة من مكتب البريد:	(أ) نعم <input type="checkbox"/> (ب) لا <input type="checkbox"/>
٢٠	إذا كانت إجابة السؤال السابق بنعم ما هي تلك المشكلات؟	
<input type="checkbox"/>	*عدم توافر الإستمارات والطوابع	*موقع المكتب غير مناسب
<input type="checkbox"/>	*مشاكل متعلقة بماكينات الصرف الآلي ATM	*ضيق مساحة المكتب
<input type="checkbox"/>	*سوء معاملة الموظفين	*قلة شبابيك التعامل
<input type="checkbox"/>	*طول فترة الإنتظار	*عدم توفر استراحات انتظار
<input type="checkbox"/>	*قلة عدد الموظفين	*عدم وجود دورات مياه للعملاء
<input type="checkbox"/>	*قلة الإلتزام بمواعيد ومعايير العمل	*ضعف أنظمة التهوية والتبريد
<input type="checkbox"/>		*كثرة تعطل الأجهزة وانقطاع النت
٢١	ما هي مقترحاتك لحل المشكلات الخاصة بخدمات البريد بمركز قويسنا؟	
.....		
.....		

شكراً لحسن تعاونكم



ملحق (٢) خصائص مكاتب البريد بمركز قويسنا عام ٢٠٢٢ م

مكتب البريد	الحيازة	المساحة	عدد الشبائيك	عدد الأجهزة	عدد ATM	عدد POS	عدد العملاء ٢٠٢٢
قويسنا الرئيسي	انتفاع	١٠٠	٣	٤	١	٤	٣٧٥٦٠
قويسنا فرعى	تبرع	٩٠	٤	٤	-	٢	٢٥٤٢١
ابنهس	إيجار	٦٨	٦	٨	١	٣	٤٦٨٠٨
كفر أبو الحسن	إيجار	١٣٠	٣	٨	-	٢	٩٧٩٨
مبارك الصناعية	انتفاع	٨٥	١	١٠	-	٣	١٢٧٥١
الرمالى	انتفاع	٤٥	٤	٥	-	٣	٣٢٧٦٨
مصطاي	تخصيص	٤٥	٤	٦	١	٣	٤١٦٤٨
بجيرم	انتفاع	٧٠	٣	٤	-	٣	٨٤٩٠
قويسنا البلد	انتفاع	٥٥	٨	٥	-	٣	١٠٥٢٥
شرانيس	انتفاع	٦٢	٣	٣	-	٢	٤٧٠٤
بنى غريان	انتفاع	٦٥	٣	٢	١	٢	٥٥٢٠
كفر بنى غريان	تبرع	٥٢	٢	٢	-	٢	٥١٦٦
كفر الأكرم	إيجار	٩٠	٣	٣	-	٣	١٩٧٦٤
دمهوج	انتفاع	٥٠	٤	٢	-	٢	٥٢١٧
شبرا بخوم	انتفاع	٧٠	٣	٢	-	٣	١٣٣٤٠
ميت بره	إيجار	٧٠	٥	٥	-	٤	٢٠٣١٦
كفور الرمل	انتفاع	٩٦	٣	٥	-	٢	٤٩٧١
أجهور الرمل	تبرع	٣٣	٥	٣	١	٣	٥٩٩٣
كفر وهب	إيجار	٢٨	٣	٢	-	١	٣٤١٣
كفر الشيخ إبراهيم	انتفاع	١٥	٢	٣	-	٢	٣٢٨٩
منشأة دملو	انتفاع	٧٥	٢	٢	-	٢	٥٣٤٣
أم خنان	ملك	١٠٣	٦	٦	١	٤	١٩٤٩٦
كفر أبشيش	تبرع	٢١	٥	٢	-	١	٥٤٨٨
أشليم	انتفاع	٩٠	٥	٣	١	٣	٦٥٤٤
شبرا قبالة	تبرع	٦٠	٢	٣	-	٢	٤٩٧١
ميت القصرى	انتفاع	١٠٦	٣	٥	-	٣	٥٣٥٧
ميت سراج	تخصيص	٨٠	٣	٢	-	٣	٨٤٢٥
طه شبرا	انتفاع	٣٢	٥	٣	١	٣	١٠٣٨٥
ميت أبو شيخه	انتفاع	٣٦	٣	٤	-	٢	٣٧٦٥
كفر ميت سراج	انتفاع	٨٠	٣	٣	-	٢	٦٨٥٣
عرب الرمل	إيجار	٣٥	٢	٥	١	٣	١١٢٠٥

المصدر: منطقة بريد شمال المنوفية، بيانات غير منشورة، عام ٢٠٢٢ م



ملحق (٣) النسب المئوية لنوع وفئات سن العملاء بأقرب مكتب بريد عام ٢٠٢٢م

مكتب البريد	النوع		فئات السن				
	ذكر	أنثى	أقل من ١٥	١٥:٣٠	٣٠:٤٥	٤٥:٦٠	أكثر من ٦٠
قويسنا الجديد	٥٠	٥٠	٠	٥٥	٤٢,٥	٢,٥	٠
ابنهس	٥٤,٥	٤٥,٥	٠	٥٥,٩	٢٦,٥	٨,٨	٨,٨
كفر أبو الحسن	٦٦,٧	٣٣,٣	٦,٧	١٣,٣	٢٦,٧	٣٣,٣	٢٠
مبارك الصناعية	١٠٠	٠	٠	١٠٠	٠	٠	٠
قويسنا الفرعى	٥٠	٥٠	٠	٥٥	٤٢,٥	٢,٥	٠
الرمالى	٦٦,٧	٣٣,٣	٠	٦٦,٧	٣٣,٣	٠	٠
مصطى	٧٢,٢	٢٧,٨	٠	٢٢,٢	٤٤,٥	١١,١	٢٢,٢
بجبرم	٥٧,٩	٤٢,١	٠	٥٤,٥	٣١,٨	٩,١	٤,٦
قويسنا البلد	٦٦,٧	٣٣,٣	١١,١	٣٣,٣	٤٤,٥	٠	١١,١
شرانيس	٨٠	٢٠	٠	٤٠	٤٠	٢٠	٠
بنى غريان	١٠٠	٠	٠	٣٣,٣	٥٨,٤	٨,٣	٠
كفر بنى غريان	٦٦,٧	٣٣,٣	٠	٣٣,٣	٥٠	١٦,٧	٠
كفر الأكرم	٦٠	٤٠	٠	٢٠	٢٠	٤٠	٢٠
دمهوج	١٠٠	٠	٠	٣٠	٣٠	٤٠	٠
شبرا بخوم	٦٣,٦	٣٦,٤	٠	٩,١	٣٦,٣	٩,١	٤٥,٥
ميت بره	٠	١٠٠	٠	٦٠	٢٠	٢٠	٠
كفور الرمل	٥٠	٥٠	٠	٥٠	٢٥	٠	٢٥
أجهور الرمل	٧١,٤	٢٨,٦	٠	٢٨,٦	٢١,٤	٣٥,٧	١٤,٣
كفر وهب	٢٠	٨٠	٠	٢٠	٦٠	٢٠	٠
كفر الشيخ إبراهيم	٥٩,٣	٤٠,٧	٤	٥٢	٢٨	١٢	٤
منشأة دملو	٧٦,٩	٢٣,١	٠	٣٠,٨	٣٨,٤	٧,٧	٢٣,١
أم خنان	٦٨,٤	٣١,٦	٧,٩	٢,٦	٥,٣	٥٥,٣	٢٨,٩
كفر أبشيش	٧٥	٢٥	٠	١٢,٥	٢٥	٢٥	٣٧,٥
أشليم	٠	١٠٠	٠	٢٥	٢٥	٢٥	٢٥
شبرا قبالة	٨٣,٣	١٦,٧	٠	٣٣,٣	٢٥	١٦,٧	٢٥
ميت القصرى	٧١,٤	٢٨,٦	٠	٢١,٤	٣٥,٧	١٤,٣	٢٨,٦
ميت سراج	٧٧,٨	٢٢,٢	٠	٢٢,٣	٣٣,٣	٣٣,٣	١١,١
طه شبرا	٣١,٦	٦٨,٤	٠	٦٦,٦	٥,٦	٢٢,٢	٥,٦
ميت أبو شيخه	٧٢,٧	٢٧,٣	٠	١٨,١	٢٧,٣	٢٧,٣	٢٧,٣
كفر ميت سراج	٨٣,٣	١٦,٧	٠	٢٥	٢٥	٤١,٧	٨,٣
عرب الرمل	٥٠	٥٠	١,٦	٦٢,٩	٢٢,٦	٣,٢	٩,٧
المتوسط	٦٢,٨	٣٧,٢	١	٣٧,٢	٣٠,٦	١٨,١	١٣,١

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠٢٢.



ملحق (٤) النسب المئوية لمهنة العملاء بمكتب البريد عام ٢٠٢٢ م

مكتب البريد	حكومة وقطاع عام	قطاع خاص	أعمال حرة	بالمعاش	طالب	أخرى
قويسنا الجديد	١٢,٨	٣٥,٩	١٥,٤	٠	١٥,٤	٢٠,٥
ابنيس	١١,٨	٣٢,٤	١٤,٧	٨,٨	٢٣,٥	٨,٨
كفر أبو الحسن	٦,٧	٢٦,٦	١٣,٣	٤٠	٦,٧	٦,٧
مبارك الصناعية	٠	٨٣,٣	١٦,٧	٠	٠	٠
قويسنا الفرعى	١٢,٨	٣٥,٩	١٥,٤	٠	١٥,٤	٢٠,٥
الرمالى	٣٣,٤	٣٣,٣	٣٣,٣	٠	٠	٠
مصطافى	١١,١	٣٨,٩	١٦,٧	٢٢,٢	٠	١١,١
بجيرم	٩,١	٦٣,٧	١٨,٢	٤,٥	٤,٥	٠
قويسنا البلد	٠	٣٧,٥	٠	١٢,٥	٢٥	٢٥
شرانيس	٢٠	٦٠	٠	٠	٢٠	٠
بنى غريان	٤١,٧	٣٣,٣	١٦,٧	٠	٠	٨,٣
كفر بنى غريان	٣٣,٣	٣٣,٣	١٦,٧	٠	٠	١٦,٧
كفر الأكرم	١٠	٢٠	١٠	٢٠	٠	٤٠
دمهوج	٦٠	٣٠	١٠	٠	٠	٠
شبرا بخوم	٠	٢٧,٣	٩,١	٥٤,٥	٠	٩,١
ميت بره	٢٠	٠	٠	٠	٦٠	٢٠
كفور الرمل	٣٣,٣	٠	٣٣,٤	٠	٠	٣٣,٣
أجهور الرمل	٣٨,٤	٣٠,٨	٧,٧	٧,٧	٠	١٥,٤
كفر وهب	٤٠	٠	٢٠	٠	٢٠	٢٠
كفر الشيخ إبراهيم	١١,١	١٨,٥	١١,١	٧,٤	٣٣,٤	١٨,٥
منشأة دملو	٣٣,٣	٢٥	٨,٣	١٦,٧	٠	١٦,٧
أم خنان	١٣,٢	١٠,٥	٥,٣	٥٠	٢,٦	١٨,٤
كفر أبشيش	١٢,٥	١٢,٥	١٢,٥	٥٠	٠	١٢,٥
أشليم	٢٥	٢٥	٢٥	٢٥	٠	٠
شبرا قبالة	٨,٣	٣٣,٤	٨,٣	٣٣,٤	٨,٣	٨,٣
ميت القصرى	١٤,٣	٣٥,٧	٧,٢	٢١,٤	٠	٢١,٤
ميت سراج	٣٣,٣	٣٣,٣	٠	١١,١	٠	٢٢,٣
طه شبرا	٢١,١	٢٦,٢	١٥,٨	٠	٢١,١	١٥,٨
ميت أبو شيخه	٩,١	٣٦,٣	٩,١	٢٧,٣	٠	١٨,٢
كفر ميت سراج	٠	٤١,٧	٠	٤١,٧	٠	١٦,٦
عرب الرمل	٨,٦	٢٩,٣	٢٩,٣	٨,٦	١٢,١	١٢,١
المتوسط	١٨,٨	٣٠,٦	١٢,٩	١٤,٩	٨,٧	١٤,١

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠٢٢



ملحق (٥) النسب المئوية لمتوسط دخل العملاء بمكاتب البريد عام ٢٠٢٢

مكتب البريد	أقل من ٢٠٠٠	-٢٠٠٠ ٣٠٠٠	-٣٠٠٠ ٤٠٠٠	-٤٠٠٠ ٥٠٠٠	أكثر من ٥٠٠٠	أخرى
قويسنا الجديد	١٥	٢٢,٥	٢٢,٥	٥	٢٢,٥	١٢,٥
ابنيس	٢٠,٦	٢٣,٥	٨,٨	٥,٩	١٧,٧	٢٣,٥
كفر أبو الحسن	٢٦,٧	٢٠	٢٠	١٣,٣	٢٠	٠
مبارك الصناعية	١٦,٧	٦٦,٦	١٦,٧	٠	٠	٠
قويسنا الفرعى	١٥	٢٢,٥	٢٢,٥	٥	٢٢,٥	١٢,٥
الرمالى	٣٣,٤	٣٣,٣	٠	٣٣,٣	٠	٠
مصطى	٥,٦	٣٣,٣	٣٣,٣	١٦,٧	١١,١	٠
بجيرم	٣١,٩	٤٠,٩	١٨,٢	٤,٥	٠	٤,٥
قويسنا البلد	٢٢,٢	٢٢,٢	٣٣,٤	٠	٠	٢٢,٢
شرانيس	٦٠	٠	٢٠	٠	٠	٢٠
بنى غريان	٠	٢٥	٣٣,٣	٣٣,٣	٨,٤	٠
كفر بنى غريان	٠	٥٠	٥٠	٠	٠	٠
كفر الأكرم	٢٠	٥٠	١٠	١٠	١٠	٠
دمهوج	١٦,٧	٤٩,٩	١٦,٧	١٦,٧	٠	٠
شبرا بخوم	١٨,٢	٤٥,٤	٢٧,٣	٠	٩,١	٠
ميت بره	٢٠	٢٠	٢٠	٠	٠	٤٠
كفور الرمل	٢٥	٢٥	٢٥	٠	٠	٢٥
أجهور الرمل	٧,١	٣٥,٧	٣٥,٧	٧,١	١٤,٤	٠
كفر وهب	٠	٢٠	٦٠	٠	٠	٢٠
كفر الشيخ إبراهيم	٤٨,٢	٢٥,٩	٧,٤	٣,٧	٣,٧	١١,١
منشأة دملو	١٥,٤	٤٦,٢	١٥,٤	٧,٦	١٥,٤	٠
أم خنان	١٥,٨	٢٦,٣	١٣,٢	٧,٩	٣٦,٨	٠
كفر أبشيش	١٢,٥	٥٠	٢٥	١٢,٥	٠	٠
أشليم	٢٥	٥٠	٠	٢٥	٠	٠
شبرا قبالة	١٦,٧	٤١,٧	٣٣,٣	٠	٠	٨,٣
ميت القصرى	١٤,٣	١٤,٣	٢٨,٦	٠	٣٥,٧	٧,١
ميت سراج	١١,١	٥٥,٦	٣٣,٣	٠	٠	٠
طه شبرا	٤٠	٢٦,٧	١٣,٣	٠	٦,٧	١٣,٣
ميت أبو شيخه	٠	١٨,١	٢٧,٣	٢٧,٣	٢٧,٣	٠
كفر ميت سراج	٢٥	٢٥	٨,٣	٨,٣	٣٣,٤	٠
عرب الرمل	٣٣,٩	٣٨,٧	٨,١	١,٦	٣,٢	١٤,٥
المتوسط	١٩,٧	٣٣	٢٢,٢	٧,٩	٩,٦	٧,٦

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية عام ٢٠٢٢.



ملحق (٦) النسب المئوية لوسيلة النقل المستخدمة إلى أقرب مكتب بريد عام ٢٠٢٢

مكتب البريد	سيراً	توكتوك	دراجة هوائية	دراجة بخارية	ميكروباص	سيارة خاصة	قطار	أخرى
قويسنا الجديد	٣٧,٥	٤٠	٠	٠	١٢,٥	١٠	٠	٠
ابنهس	٦١,٨	١٧,٦	٢,٩	١١,٨	٢,٩	٠	٠	٣
كفر أبو الحسن	٥٣,٣	٠	٦,٧	٢٠	٠	٢٠	٠	٠
مبارك الصناعية	٢٠	٢٠	٢٠	٢٠	٢٠	٠	٠	٠
قويسنا الفرعى	٣٧,٥	٤٠	٠	٠	١٢,٥	١٠	٠	٠
الرمالى	٦٦,٧	٣٣,٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠
مصطاي	٥٥,٦	١٦,٦	١١,١	١١,١	٠	٠	٠	٥,٦
بجيرم	٣١,٨	٥٤,٥	٩,١	٤,٦	٠	٠	٠	٠
قويسنا البلد	٤٤,٥	٢٢,٢	٢٢,٢	٠	١١,١	٠	٠	٠
شرانيس	٦٠	٤٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
بنى غريان	١٦,٧	٨,٣	٨,٣	٢٥	٠	٤١,٧	٠	٠
كفر بنى غريان	١٠٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
كفر الأكرم	٥٠	٢٠	٠	١٠	٠	٢٠	٠	٠
دمهوج	٤٠	٠	٠	٤٠	٠	٠	٠	٢٠
شبرا بخوم	٣٦,٣	١٨,٢	٩,١	٢٧,٣	٠	٩,١	٠	٠
ميت بره	٢٠	٦٠	٠	٠	٢٠	٠	٠	٠
كفور الرمل	٧٥	٢٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠
أجهور الرمل	٣٥,٧	٢١,٤	٧,٢	٢١,٤	٠	١٤,٣	٠	٠
كفر وهب	١٠٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
كفر الشيخ	٦٣	٣٧	٠	٠	٠	٠	٠	٠
منشأة دملو	٣٨,٤	١٥,٤	٧,٧	٢٣,١	٠	١٥,٤	٠	٠
أم خنان	٥,٣	٥٠	١٠,٥	٢٨,٩	٠	٥,٣	٠	٠
كفر أبشيش	٧٥	٠	٠	٢٥	٠	٠	٠	٠
أشليم	٧٥	٢٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠
شبرا قبالة	٥٠	٨,٣	٠	٣٣,٤	٠	٨,٣	٠	٠
ميت قصرى	٦٤,٤	٧,١	٧,١	٧,١	٠	١٤,٣	٠	٠
ميت سراج	٣٣,٤	١١,١	٢٢,٢	٢٢,٢	٠	١١,١	٠	٠
طه شبرا	٧٣,٧	٢٦,٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠
ميت أبو شيخه	٥٤,٥	١٨,٢	٠	٩,١	٠	٩,١	٠	٩,١
كفر ميت سراج	٥٨,٣	١٦,٧	٠	١٦,٧	٠	٨,٣	٠	٠
عرب الرمل	٥٠	٢٧,٤	٣,٢	١٩,٤	٠	٠	٠	٠
المتوسط	٥١,١	٢١,٩	٤,٨	١٢,١	٢,٥	٦,٤	٠	١,٢

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية، ٢٠٢٢.



ملحق (٧) النسب المئوية لتكلفة الوصول إلى أقرب مكتب بريد عام ٢٠٢٢م (جنيه)

المكتب	بدون تكلفة	أقل من ٢	٣:٢	٤:٣	أكثر من ٤
قويسنا الجديد	٣٥	٠	٧,٥	٢,٥	٥٥
ابنهس	٦٧,٧	٢,٩	٥,٩	٠	٢٣,٥
كفر أبو الحسن	١٠٠	٠	٠	٠	٠
مبارك الصناعية	١٦,٧	٠	١٦,٧	٣٣,٣	٣٣,٣
قويسنا الفرعى	٣٥	٠	٧,٥	٢,٥	٥٥
الرمالى	٦٦,٧	٠	٠	٠	٣٣,٣
مصطاي	٨٢,٤	٠	٠	٠	١٧,٦
بجيرم	٤٥,٦	٣١,٨	١٣,٦	٤,٥	٤,٥
قويسنا البلد	٤٤,٥	٣٣,٣	١١,١	١١,١	٠
شرانيس	٦٠	٠	٢٠	٠	٢٠
بنى غريان	٨٣,٣	٠	١٦,٧	٠	٠
كفر بنى غريان	١٠٠	٠	٠	٠	٠
كفر الأكرم	٨٠	٠	٠	٠	٢٠
دمهوج	١٠٠	٠	٠	٠	٠
شبرا بخوم	٧٢,٧	٠	٠	٠	٢٧,٣
ميت بره	٢٠	٠	٠	٢٠	٦٠
كفور الرمل	٧٥	٠	٠	٠	٢٥
أجهور الرمل	٧١,٤	٠	٧,٢	٠	٢١,٤
كفر وهب	١٠٠	٠	٠	٠	٠
كفر الشيخ إبراهيم	٦٦,٧	٣,٧	٣,٧	١١,١	١٤,٨
منشأة دملو	٨٤,٦	٠	٠	٠	١٥,٤
أم خنان	٤٧,٤	٠	٥٠	٠	٢,٦
كفر أبشيش	١٠٠	٠	٠	٠	٠
أشليم	٥٠	٠	٢٥	٠	٢٥
شبرا قبالة	٩١,٧	٠	٠	٠	٨,٣
ميت القصرى	٩٢,٩	٠	٠	٠	٧,١
ميت سراج	٨٨,٩	٠	٠	٠	١١,١
طه شبرا	٦٨,٤	٠	٠	٠	٣١,٦
ميت أبو شيخه	٨١,٨	٠	٠	٠	١٨,٢
كفر ميت سراج	٨٣,٣	٠	٠	٠	١٦,٧
عرب الرمل	٧١	٠	٠	١,٦	٢٧,٤
المتوسط	٧٠,٤	٢,٣	٦	٢,٨	١٨,٥

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية، ٢٠٢٢م.



ملحق (٨) النسب المئوية لمستوى الرضا عن مساحة المكتب وعدد الشبائيك بأقرب مكتب بريد عام ٢٠٢٢

المكتب	مساحة المكتب وعدد الشبائيك			أماكن الإنتظار			كفاية الموظفين	
	مناسبة جداً	مناسبة	غير مناسبة	مناسبة جداً	مناسبة	غير مناسبة	كافيين	غير كافيين
قويسنا الجديد	١٠,٣	٦٤,١	٢٥,٦	٥,١	٥١,٣	٤٣,٦	٦٧,٥	٣٢,٥
ابنهس	١٨,٢	٦٣,٦	١٨,٢	٢٠,٦	٥٠	٢٩,٤	٧٠,٦	٢٩,٤
كفر أبو الحسن	١٣,٣	٧٣,٤	١٣,٣	١٣,٣	٦٦,٧	٢٠	٨٦,٧	١٣,٣
مبارك الصناعية	٠	٨٣,٣	١٦,٧	٠	٨٣,٣	١٦,٧	٨٣,٣	١٦,٧
قويسنا الفرعى	١٠,٣	٦٤,١	٢٥,٦	٥,١	٥١,٣	٤٣,٦	٦٧,٥	٣٢,٥
الرمالى	٠	١٠٠	٠	٠	٦٦,٧	٣٣,٣	١٠٠	٠
مصطاي	٣٣,٣	٥٥,٦	١١,١	٢٢,٢	٥٠	٢٧,٨	٨٣,٣	١٦,٧
بجيرم	٢٢,٧	٧٧,٣	٠	٢٧,٣	٤٥,٤	٢٧,٣	٦٨,٤	٣١,٦
قويسنا البلد	٤٤,٥	٥٥,٥	٠	٠	٧٧,٨	٢٢,٢	٤٢,٩	٥٧,١
شرانيس	٠	٨٠	٢٠	٠	٤٠	٦٠	٧٠	٣٠
بنى غريان	٥٨,٣	٤١,٧	٠	٥٠	٤١,٧	٨,٣	١٠٠	٠
كفر بنى غريان	١٦,٧	٨٣,٣	٠	٠	٦٦,٧	٣٣,٣	١٠٠	٠
كفر الأكرم	١٠	٥٠	٤٠	١٠	٥٠	٤٠	٧٠	٣٠
دمهوج	٨٠	٢٠	٠	٨٠	٢٠	٠	١٠٠	٠
شبرا بخوم	٠	٩٠,٩	٩,١	٠	٩٠,٩	٩,١	٩٠,٩	٩,١
ميت بره	٢٠	٨٠	٠	٢٠	٦٠	٢٠	٧٠	٣٠
كفور الرمل	٢٥	٧٥	٠	٥٠	٥٠	٠	١٠٠	٠
أجهور الرمل	٤٢,٩	٥٧,١	٠	٥٠	٣٥,٧	١٤,٣	٩٢,٩	٧,١
كفر وهب	٠	١٠٠	٠	٠	٤٠	٦٠	١٠٠	٠
كفر الشيخ إبراهيم	٣٧	٣٣,٤	٢٩,٦	١٤,٨	٤٨,١	٣٧,١	٧٧,٨	٢٢,٢
منشأة دملو	٣٨,٥	٥٣,٨	٧,٧	٤٦,٢	٤٦,٢	٧,٦	٨٤,٦	١٥,٤
أم خنان	٣٦,٨	٥٥,٣	٧,٩	٣٦,٨	٥٥,٣	٧,٩	٩٧,٤	٢,٦
كفر أبشيش	١٢,٥	٧٥	١٢,٥	١٢,٥	٣٧,٥	٥٠	٧٥	٢٥
أشليم	٢٥	٥٠	٢٥	٠	٥٠	٥٠	١٠٠	٠
شبرا قبالة	٨,٣	٩١,٧	٠	٨,٣	٧٥	١٦,٧	٩١,٧	٨,٣
ميت القصرى	٢١,٤	٧١,٤	٧,٢	١٤,٣	٦٤,٣	٢١,٤	١٠٠	٠
ميت سراج	٤٤,٥	٣٣,٣	٢٢,٢	٢٢,٢	٥٥,٦	٢٢,٢	٧٧,٨	٢٢,٢
طه شبرا	٠	٧٨,٩	٢١,١	٠	٦٨,٤	٣١,٦	٦٨,٤	٣١,٦
ميت أبو شيخه	٩,١	٨١,٨	٩,١	٠	٧٢,٧	٢٧,٣	٨٠	٢٠
كفر ميت سراج	٠	٨٣,٣	١٦,٧	٠	٨٣,٣	١٦,٧	٨٣,٣	١٦,٧
عرب الرمل	٣,٢	٨٣,٩	١٢,٩	٣,٢	٧٢,٦	٢٤,٢	٨٣,٩	١٦,١
المتوسط	٢٠,٧	٦٨	١١,٣	١٦,٥	٥٧	٢٦,٥	٨٣,٤	١٦,٦

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على الدراسة الميدانية، ٢٠٢٢.



ملحق (٩) النسب المئوية لمستوى الرضا عن جودة وأسعار الخدمات المقدمة عام ٢٠٢٢ م

الرضا عن أسعار الخدمات			الرضا عن جودة الخدمات				المكتب
غير مناسبة	مناسبة	مناسبة جداً	ضعيفة	جيدة	جيدة جداً	ممتازة	
١٠,٣	٨٤,٦	٥,١	١٠,٢	٦٦,٧	٢٠,٥	٢,٦	قويسنا الجديد
٨,٨	٧٩,٤	١١,٨	١٤,٧	٤٧,١	٢٦,٥	١١,٧	ابنهس
٦,٧	٩٣,٣	٠	١٣,٤	٨٦,٦	٠	٠	كفر أبو الحسن
١٦,٧	٦٦,٦	١٦,٧	١٦,٧	٣٣,٣	٣٣,٣	١٦,٧	مبارك الصناعية
١٠,٣	٨٤,٦	٥,١	١٠,٢	٦٦,٧	٢٠,٥	٢,٦	قويسنا الفرعى
٣٣,٣	٦٦,٧	٠	٠	١٠٠	٠	٠	الرمالى
٠	٨٣,٣	١٦,٧	١١,١	٧٢,٢	٠	١٦,٧	مصطای
٩,١	٦٨,٢	٢٢,٧	٤,٥	٣٦,٤	٤٠,٩	١٨,٢	بجيرم
٠	٧٧,٨	٢٢,٢	٠	٤٤,٥	٢٢,٢	٣٣,٣	قويسنا البلد
٤٠	٦٠	٠	٠	٧٠	٣٠	٠	شرانيس
٠	٨٣,٣	١٦,٧	٠	٧٥	١٦,٧	٨,٣	بنى غريان
٠	١٠٠	٠	٠	١٠٠	٠	٠	كفر بنى غريان
٠	١٠٠	٠	٠	٩٠	١٠	٠	كفر الأكرم
١٠	٥٠	٤٠	٠	٢٠	٦٠	٢٠	دمهوج
٠	١٠٠	٠	١٨,٢	٧٢,٧	٩,١	٠	شبرا يخوم
٠	١٠٠	٠	٠	٢٠	٨٠	٠	ميت بره
٠	٧٥	٢٥	٠	٥٠	٢٥	٢٥	كفور الرمل
٧,١	٦٤,٣	٢٨,٦	٠	٤٢,٩	٤٢,٩	١٤,٢	أجهور الرمل
٠	١٠٠	٠	٠	١٠٠	٠	٠	كفر وهب
١٨,٥	٥٥,٦	٢٥,٩	٠	٣٣,٣	٢٩,٦	٣٧,١	كفر الشيخ إبراهيم
٠	٦١,٥	٣٨,٥	١٥,٤	٥٣,٨	١٥,٤	١٥,٤	منشأة دملو
٧,٩	٦٣,٢	٢٨,٩	٠	١٥,٨	٧٨,٩	٥,٣	أم خنان
١٢,٥	٧٥	١٢,٥	١٢,٥	٧٥	٠	١٢,٥	كفر أبشيش
٢٥	٧٥	٠	٠	٧٥	٢٥	٠	أشليم
٠	١٠٠	٠	٢٥	٢٥	٥٠	٠	شبرا قبالة
٠	٩٢,٩	٧,١	٧,١	٧٨,٧	٧,١	٧,١	ميت القصرى
٠	٨٨,٩	١١,١	٥٥,٦	٣٣,٣	٠	١١,١	ميت سراج
١٠,٥	٨٩,٥	٠	١٢,٣	٧٠,٢	١٧,٥	٠	طه شبرا
٠	١٠٠	٠	٠	١٠٠	٠	٠	ميت أبو شيخه
٠	١٠٠	٠	٠	١٠٠	٠	٠	كفر ميت سراج
٢٠,٥	٧٦,٨	٢,٧	١٩,٣	٧٢,٦	٨,١	٠	عرب الرمل
٨	٨١,١	١٠,٩	٧,٩	٦٢,٢	٢١,٦	٨,٣	المتوسط

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية، ٢٠٢٢م.



ملحق (١٠) النسب المئوية لوقت وقت الإنتظار وانجاز الطلب بأقرب مكتب عام ٢٠٢٢ م

المكتب	وقت الإنتظار			الوقت المستغرق لإتجاز الطلب قصير	
	مناسب جداً	مناسب	غير مناسب	نعم	يحتاج تحسين
قويسنا الجديد	١٠,٢	٦٦,٧	٢٣,١	٢٨,٢	٤٣,٦
ابن هس	١١,٨	٥٨,٨	٢٩,٤	٤٤,١	٣٨,٢
كفر أبو الحسن	١٣,٣	٧٣,٤	١٣,٣	٨٠	٢٠
مبارك الصناعية	١٦,٧	٦٦,٦	١٦,٧	٥٠	٥٠
قويسنا الفرعى	١٠,٢	٦٦,٧	٢٣,١	٢٨,٢	٤٣,٦
الرمالى	٠	٦٦,٧	٣٣,٣	١٠٠	٠
مصطای	١٦,٧	٧٢,٢	١١,١	٧٢,٢	٢٢,٢
بجيرم	١٣,٦	٨١,٨	٤,٦	٥٠	٤٥,٥
قويسنا البلد	١١,١	٦٦,٧	٢٢,٢	٢٥	٧٥
شرانيس	٣٠	٧٠	٠	٣٣,٤	٣٣,٣
بنى غريان	٣٣,٣	٦٦,٧	٠	٨٣,٤	٨,٣
كفر بنى غريان	٠	١٠٠	٠	٨٣,٣	١٦,٧
كفر الأكرم	١٠	٩٠	٠	٦٠	٤٠
دمهوج	٦٠	٤٠	٠	٨٠	٢٠
شبرا بخوم	٠	٨١,٨	١٨,٢	٨١,٨	١٨,٢
ميت بره	٤٠	٦٠	٠	٨٠	٢٠
كفور الرمل	٢٥	٧٥	٠	٥٠	٢٥
أجهور الرمل	٣٥,٧	٥٠	١٤,٣	٧١,٤	٢١,٤
كفر وهب	٠	١٠٠	٠	٨٠	٢٠
كفر الشيخ إبراهيم	٢٢,٢	٦٦,٧	١١,١	٣٠,٨	٤٢,٣
منشأة دملو	٣٨,٥	٥٣,٨	٧,٧	٦١,٥	٣٠,٨
أم خنان	٧,٩	٨٩,٥	٢,٦	٥٧,٩	٤٢,١
كفر أبشيش	١٢,٥	٧٥	١٢,٥	٧٥	١٢,٥
أشليم	٠	١٠٠	٠	٥٠	٥٠
شبرا قبالة	٨,٣	٨٣,٤	٨,٣	٥٠	٤١,٧
ميت قصرى	١٤,٣	٧٨,٦	٧,١	٨٥,٧	١٤,٣
ميت سراج	١١,١	٥٥,٦	٣٣,٣	٦٦,٧	١١,١
طه شبرا	٠	٦٨,٤	٣١,٦	٤٢,١	٥٢,٦
ميت أبو شيخه	٠	٩٠,٩	٩,١	٦٣,٦	١٨,٢
كفر ميت سراج	٠	٨٣,٣	١٦,٧	٧٥	١٦,٧
عرب الرمل	٣,٢	٧٥,٨	٢١	١٢,٩	٦٩,٤
المتوسط	١٤,٧	٧٣,٤	١١,٩	٥٩,٧	٣١,١

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج الدراسة الميدانية، ٢٠٢٢ م.



المصادر والمراجع

أولاً المصادر:

- ١- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، الخريطة الإدارية لجمهورية مصر العربية، نسخة رقمية، ٢٠١٨م.
- ٢- الإدارة العامة لبريد شمال المنوفية، مركز المعلومات، بيانات غير منشورة، ٢٠٢٢م.
- ٣- ديوان عام محافظة المنوفية، مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار، البيانات التقديرية لسكان مركز قويسنا، عام ٢٠٢٢م.
- ٤- وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات، هيئة البريد المصري، تقرير مؤشرات قطاع الإتصالات، أكتوبر ٢٠٢٢م.
- ٥- وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، الهيئة العامة للتخطيط العمراني، دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية، المجلد التاسع، الخدمات البريدية، ٢٠١٦م.

ثانياً المراجع العربية:

- ١- أحمد السيد الزامل، ٢٠٠٠: " التوزيع المكاني للخدمات البريدية في مدينة الجيزة، مجلة كلية الآداب، جامعة القاهرة، مجلد ٦٠، العدد الرابع، أكتوبر.
- ٢- أحمد محمد أبو زيد، ٢٠٠٧: "الخدمات البريدية في محافظة كفر الشيخ، دراسة جغرافية في تحليل الشبكة"، مجلة كلية التربية، جامعة كفر الشيخ، العدد (٢)، السنة السابعة.
- ٣- جمعه داود، ٢٠١٢: "أسس التحليل المكاني في إطار نظم المعلومات الجغرافية GIS"، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، النسخة الأولى.
- ٤- عبد اللطيف محمد أحمد حسين، ٢٠٢١: "التقييم الجغرافي لكفاية الخدمات البريدية في مركز نجح حمادى"، مجلة كلية الآداب بقنا- جامعة جنوب الوادى، العدد ٥٣ (الجزء الأول)، يوليو، ص ١٩٢٤.
- ٥- عبد الحميد إبراهيم الصباغ، ٢٠٠٥: "الخدمات البريدية في مركز قطور دراسة في جغرافية الخدمات، مجلة كلية الآداب، جامعة المنصورة، المنصورة، عدد ٣٦.



- ٦- عبد المولى شعبان عرقوب، ٢٠١٧: "جغرافية الإتصال البريدي في ريف مركز أبو حمص باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الآداب، جامعة دمنهور.
- ٧- زياد شحادة، ٢٠١٠: "أثر التصميم العمراني على تفعيل دور المساجد في قطاع غزة باستخدام نظم المعلومات الجغرافية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- ٨- محمد أحمد إبراهيم على نعينع، ٢٠١٧: "الإتصال البريدي في ريف مركز قنا من منظور جغرافي"، سلسلة رسائل جغرافية، الجمعية الجغرافية الكويتية، الكويت، ع ٤٤٩.
- ٩- محمد أزهر السماك، علي عبد عباس العزاوي، البحث الجغرافي بين المنهجية التخطيطية والأساليب الكمية وتقنيات المعلومات المعاصرة GIS، دار ابن الأثير للطباعة والنشر، جامعة الموصل، ٢٠٠٨، ص ١٦١.
- ١٠- محمد صبحي إبراهيم، ٢٠٢١: "خدمات البريد في مركز تمي الأمديد- محافظة الدقهلية:دراسة بجغرافية الخدمات"، حولية كلية الآداب، جامعة بنى سويف، مج ١١، ج ٣، ص ١١٤٧-١٢٤٣.
- ١١- 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.
- ١٢- محمد عبد القادر شنيش وآخرون، ٢٠١٤: "جغرافية الإتصال البريدي في ريف مركز دمنهور باستخدام نظم المعلومات الجغرافية"، مجلة كلية الآداب، ع ٣٧، ج ٣، ١١٦٣-١٢٥٠.
- ١٣- مها حسنين أحمد، ٢٠٢١: "التقييم الجغرافي لمكاتب البريد في مدينة كفر الدوار باستخدام نظم المعلومات الجغرافية"، مجلة كلية الآداب، مج ١٣، ع ١٤، ٤٣٠-٥٠٩.
- ١٤- نهى حسنى عفيفي، ٢٠٠٥م: الخدمات البريدية في محافظة القاهرة، دراسة جغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس.

ثالثاً المراجع الأجنبية:

- 1- Edward J.Malecki (2008): The Economic Geography of the Internet's Infrastructure, Department Of Geography and Center For Urban, Ohio State University.



- 2- Katarina M., Zvonko K., Valentina B., (2021): "Application Of Geographic Information System For The Postal Network Analysis", Perner's Contacts journal, Vol 16(1).
- 3- Kiril Tochkov, 2015: "The efficiency of postal services in the age of market liberalization and the internet: Evidence from Central and Eastern Europe", Utilities Policy journal, Vol. 36, p35-42.
- 4- Otsetva, A., & Dudin, E., (2018): Postal Services In The Conditions Of Fourth Industrial Revolution. International Journal of Advanced Research in IT and Engineering, Vol. 7 | No. 5.
- 5- Sarkin, A.L., (1989): The Economics of the Postal system, Health company, massachussts.
- 6- Shahram Gilaninia, Mohmmad Taleghani, Mohammad Reza Khorshidi Talemi, (2013): "The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction", Journal of Research and Development Vol. 1, No.4.
- 7- Morten Falch & Anders Henten, 2018: Universal Service in a Digital World: The Demise of Postal Services, Journal of NBICT, Vol. 1, 207–222.
- 8- Nikola Trubint, 2012: "A Gis Application To Explore Postal Retail Outlet Locations, Promet – Traffic&Transportation, Vol. 24, No. 2, 161-168.
- 9- Ramya, N, et al, (2019): "Service Quality And Its Dimensions", EPRA International Journal of Research &Development (IJRD), Vol.4, Issue: 2.



Spatial analysis of postal services in Quesna Center using geographic information systems

By

Dr. Faten Sami Abu Al-Mahasin Al-Alimi

Human geography and GIS teacher

Faculty of Arts - Benha University

Dr. Mina Samir Sobhi

Teacher of human geography, maps and GIS

Faculty of Arts - Benha University

Abstact:

The study analyzed the reality of postal services in Quesna Center, one of the centers of Monufia Governorate, and evaluated its level in terms of distribution, and the extent of its suitability to population growth and urban expansion in Quesna Center, And also aimed to know the level of satisfaction of customers of post offices in the study area, and to indicate the most important problems facing postal services, and propose appropriate solutions for it.

The research ended with a set of results, including the variation in the geographical distribution of the 31 post offices in Quesna center, distributed over Quesna city and 27 villages from the villages of the center, while



19 villages are devoid of post offices, as it was found that There is spacing between post offices in the center, and the main post office of Quesna represents the most central location among them, and from the study it was found that there is a difference in the degree of efficiency of post offices in the center, where the first degree was represented in 8 offices, the most important of which are the main post offices of Quesna, Ibnhas and Umm Khunan.

The degrees of customer satisfaction with postal services varied, and some of the problems faced by them were monitored, including increasing the share of some offices from the population, especially Shubra Bukhum office and Mit Bera office, and the research Submit proposals, including upgrading the efficiency of workers, training them to use advanced technology, improving the infrastructure of the units, and establishing new units in areas where post offices are less and have population pressure, especially in the northeast of the center.

Key words:

Postal services, Geography of services, Spatial analysis, Quesna Center.