

التقييم الجغرافي لكفاءة  
الخدمات البريدية بمركز بنها  
(دراسة في جغرافية الخدمات)

إعداد

د. إفراج عزب السيد باشا  
أستاذ الجغرافية البشرية المساعد  
كلية الآداب - جامعة بنها

## ملخص البحث

يُعد التقييم الجغرافي أحد عناصر البحث الجغرافي التطبيقي، والذي يُمثل قاعدة البيانات التحليلية التي يعتمد عليها صانعي القرار في وضع برامج التخطيط الخدمي في الوقت الراهن، وحيث إن الخدمات البريدية واحدة من أهم خدمات التواصل الاجتماعي قديماً وحديثاً، فقد اهتم البحث الحالي بدراستها وتقييمها، وتم اختيار مركز بنها منطقة للدراسة لموقعه المتميز رابطاً بين إقليم القاهرة الكبرى والدلتا، وقد بدأ البحث بتحليل أنماط الخدمات البريدية ونمط انتشارها على مستوي الريف والحضر بمركز بنها، ومدى كفايتها بالنسبة للسكان قياساً على المعايير التخطيطية للخدمات البريدية، كما تم تصنيف مكاتب البريد باعتبارها أهم منافذ الخدمة البريدية إلى: مكاتب أولية، ثانوية وثلاثية، ودراسة خطوط الطوافة والوكالات البريدية التي تشكل نمط من أنماط الخدمات البريدية والتي بدأ يقل انتشاره بشكل كبير في ظل التطور التكنولوجي وثورة الاتصالات الحديثة، وعالج البحث الحالي أنماط الخدمات الحديثة التي يقدمها البريد المصري، والتي لم تعد قاصرة فقط على الخطابات والطرود والمراسلات الحكومية، وإنما أصبح هناك حزمة من الخدمات الحديثة التي ينافس بها البريد مثل؛ الحوالات البريدية، الحسابات الجارية، الحسابات البنكية، صرف الرواتب والمعاشات وكذلك خدمات المحليات والأحوال المدنية، وقد أضاف ذلك بُعداً جديداً في رفع قيمة الخدمات البريدية، كما قلل الضغط على منافذ خدمات أخرى ورفع القيم النقدية المضافة للبريد كهيئة خدمية اقتصادية، وعالج البحث طرق نقل المادة البريدية في مركز بنها والتي تمثلت في خطوط السكة الحديدية بمساهمة ضعيفة لقرية واحدة، في حين شكلت الطرق البرية النمط الأكثر استخداماً من خلال أربعة خطوط نقل تغطي منطقة الدراسة، وتضمن البحث تحليل أنماط توزيع الخدمات البريدية بمركز بنها باستخدام تحليلات ARC-GIS، مثل تحليل صلة الجوار، تحليل حرم الظاهرة والاتجاه التوزيعي لمكاتب البريد والتي نتج من تطبيقهم أن نظام التوزيع يميل إلى الانتشار حول نقطة مركزية هي مكتب بنها البلد، وهو أول مكتب بريد تم إنشاؤه في منطقة الدراسة ومازال يمثل نقطة تجميع المادة البريدية في المركز ككل، وكذلك تمت دراسة معيار كفاية وكفاءة الخدمات البريدية بمركز بنها نسبة لمعيار عدد

السكان وطبقًا للمعايير التخطيطية للخدمات البريدية في الريف وفي الحضر، ولتقييم الأداء الخدمي تم قياس مستويات الرضا للمستفيدين من خلال تحليل نتائج استمارة الاستبيان التي بلغ عددها (700 استمارة)، وظهرت مشكلات عديدة من أهمها؛ عدم ملائمة معظم مباني مكاتب البريد لتأدية الخدمة، وقلة الأجهزة المساعدة على سرعة أداء الخدمة مما زاد من فترات الانتظار مع عدم توافر أماكن مؤهلة لانتظار المستفيدين وهذا يوضح قصور في الخدمة، خاصة في ريف المركز، بينما أبدى المستفيدين رضا عن أداء الموظفين، وسرعة التداولات النقدية بمكاتب البريد في الريف والحضر. وقد خلص البحث إلى اقتراح زيادة (23 مكتب بريد بالمركز ليكتفي السكان من الخدمات البريدية بشكل جيد)، مع ضرورة الالتزام بالمعايير التخطيطية في إنشاء المكاتب الجديدة، وتطوير المكاتب الموجودة بالفعل.

## **Abstract**

### **Geographical Evaluation of the Efficiency of Postal Services in Benha Center (Study in Geography of Services)**

Geographical assessment is one of the elements of applied geographic research, which represents the analytical database on which decision makers rely in developing service planning programs at the present time, and since postal services is one of the most important social services, old and new, the current research has been interested in studying and evaluating it, and it has been chosen The Benha Center, a study area for its distinguished location, is a link between the Greater Cairo region and the Delta, and the research has started with an analysis of the patterns of postal services and their pattern at the rural and urban levels in the Benha Center, and the extent of their adequacy for the population compared to the planning standards for the services Buraidah, was also ranked as the most important post offices, postal service outlets to: primary offices, secondary and triple, study raft lines and postal agencies Which constitutes a pattern of postal services, whose spread has begun to decrease significantly in light of the technological development and the revolution of modern communications, and the current research dealt with the patterns of modern services provided by the Egyptian Post, which are no longer limited only to letters, parcels and government correspondence, but there has become a package of modern services In which the mail competes such as: postal transfers, current accounts, bank accounts,

salary and pension disbursements as well as local and civil services, and this has added a new dimension in raising the value of postal services, as well as reducing pressure on other service outlets and raising Cash added to the post as an economic service agency, and the research dealt with the methods of transporting postal material in the Benha Center, which was represented by railways With a weak contribution to one village, while the land roads formed the most used style through four transmission lines covering the study area, and the research included analyzing the patterns of distribution of postal services in the Benha Center using ARC-GIS analyzes, such as neighborhood link analysis, campus analysis and the distribution direction of the post offices which As a result of their application, the distribution system tends to spread around a central point, which is the Benha Al-Balad office, which is the first post office established in the study area and still represents the point of collection of postal material in the center as a whole. According to the standards of planning for postal services in rural and urban areas. In order to evaluate the service performance, the levels of satisfaction of the beneficiaries were measured by analyzing the results of the questionnaire, which numbered (700 forms), and several problems emerged, the most important of which were the inadequacy of most post office buildings to perform the service, and the lack of assistive devices to speed the service performance, which increased waiting times with lack of availability Qualified places to wait for the beneficiaries, and this illustrates a lack of service, especially in the center's countryside, while the beneficiaries expressed satisfaction with the performance of the employees, and the speed of the cash transactions in the post offices in the countryside and urban areas. The research concluded with a proposal to increase (23 post offices in the center in order for the residents to be satisfied with the postal services well), with the need to adhere to planning standards in establishing new offices, and to develop already existing offices.

## تمهيد

حظيت خدمات التواصل الاجتماعي بطفرة تكنولوجية كبيرة في الآونة الأخيرة، فقد استطاعت وسائل التواصل الإلكترونيّة تلبية كثيرا من متطلبات الناس في هذا الجانب على مستوى العالم. "وقد ظهرت الاتصالات على سطح الفكر الجغرافي في العقدين الأخيرين من القرن العشرين نتيجة لثورة الاتصالات والمعلومات التي طوت حاجزي الزمان والمكان، وجعلت العالم قرية إلكترونية واحدة". (سعيد عبده، 2008، ص5).

وكان للبريد نصيباً هائلاً من هذا التطور الذي شمل كافة سبل التواصل بين الحضارات وحتى منتصف القرن الماضي كان البريد الوسيلة الأكثر يسراً في التواصل بين الشعوب. وتأتي حتمية الاهتمام الجغرافي بالبريد من منظور دراسة الزمان والمكان اللذان يشكلان عناصر نقل المعلومات، والمعلومات في حد ذاتها تشكل المادة البريدية الأساسية قديماً وحديثاً، سواءً كانت مكتوبة أو مطبوعة أم مصورة. ولقد لاقت دراسات البريد اهتماماً كبيراً منذ أقدم العصور، حيث تبين الإنسان أن رقي الحضارات يحتاج إلى الاتصال بالحضارات الأخرى للاستفادة منها، ويقدر ما ترقى الاتصالات بقدر ما يتحقق من انتشار للحضارات وامتزاج للثقافات؛ لذا فقد مضى على الإنسان فترة زمنية طويلة ظل فيها البريد وسيلة الاتصال الوحيدة بين الشعوب.

"ويشكل الاتصال البريدي أساساً من أسس الحضارة الحديثة ومؤشراً صادقاً عن المستوى الحضاري الذي تعيشه الدولة، كما يسهم البريد في التطور الثقافي حيث يُقرب بين الأفراد والشعوب ويساعد على تبادل الأفكار. بالإضافة إلى أن الخدمات البريدية تعمل على بث ونشر التوجيهات السياسية الصادرة عن السلطة المركزية في الدولة إلى الإدارات المحلية للعمل بها". (أيمن مجدي نصر الله، 2009، ص ص9-11).

وقد دخل العالم عصر النقل بطابع البريد في النصف الأول من القرن العشرين، وقد أحدث اختراع طابع البريد ثورة حقيقية في عالم الاتصالات والمراسلات،

ولم يعد دور النقل قاصراً على نقل المواد والأشخاص والسلع وإنما أصبح معني كذلك بنقل المعلومات والأفكار". (سعيد عبده، 2007، ص459).

وفي إطار الاهتمام بقطاع البريد، "أنشأت مصر أول مكتبين للبريد في القاهرة والسويس عام 1869م، وقد قامت مصر بتنظيم المؤتمر البريدي العالمي في دورته العاشرة عام 1934م وتم إصدار أول طابع بريدي في مصر عام 1866م، وكانت مصر من أوائل الدول العربية في إصدار الطوابع البريدية. (يوسف القهوجي، 1995، ص55). ومنذ ذلك الوقت أصبحت المراسلات البريدية هي المعتمدة رسمياً في التداول داخل الدولة وخارجها، وقد بلغ عدد الطوابع البريدية التي تم طبعها لأول مرة عام (1866م) للبريد المصري نحو 3 مليون طابع بريد، بلغت تكلفتها 1157 جنيهاً مصرياً آنذاك، وتمت طباعتها في جنوة بإيطاليا، ثم بعد ذلك تم تجهيز مطبعة في الإسكندرية وأخري في القاهرة لطباعة الطوابع البريدية، والتي بلغ عددها في السنة التالية (1867م) نحو 9 مليون طابع بريد مصري، (آمال السويكي، 1985م، البريد في عصر إسماعيل، ص 65).

وهذا يدل على كم التطور الهائل في استخدام البريد كوسيلة للاتصال في تلك الفترة، وفي عام (1919م) تم إلحاق البريد بوزارة المواصلات، وفي عام 1931م تأسست إدارة البريد بميدان العتبة لتتولى الإشراف على كافة قطاعات البريد والتليفون والتلغراف في مصر، وما زال المبني يحتوي الإدارة العامة للبريد حتى الآن. ونظراً لأهمية قطاع البريد في مصر فقد كان لزاماً تأهيل العاملين في هذا القطاع؛ لذا فقد أنشئ في عام 1961م، أول مدرسة ثانوية للبريد، وفي عام 1965 تم إنشاء المعهد العالي للشئون البريدية الذي انضم فيما بعد إلى كلية التجارة بجامعة حلوان عام 1975م. (أحمد أحمد الحتة، 1976م، ص ص81-85).

يبلغ إجمالي عدد مكاتب البريد في مصر عام 2018م (3927 مكتبا)، تضم منطقة الدراسة منها (45 مكتبا) تشكل نسبتها 1.1% من إجمالي مكاتب البريد بالجمهورية، "وفي ضوء الطفرة الإلكترونية في تشغيل خدمات البريد، وتطور الأسواق البريدية في جميع أنحاء العالم، تحاول كافة الدول للحاق بالمتغيرات السريعة التي تطرأ

على هذا المجال " Mria Mato. Kov, J. Lucia Madle. J. Kov, J (2016), p. 22 ومن هذه الدول مصر، والتي طورت منظومة البريد بشكل واضح في الربع قرن الأخير، "وأصبحت مكاتب البريد منافسًا قويًا للبنوك حيث إن خدماتها لم تعد قاصرة على تلقي الخطابات وإرسالها وإنما أصبحت تقدم حزمة كبيرة من الخدمات المالية والإدارية المتطورة، والتي تقلل من ضغط الخدمات المالية على البنوك والإدارات المركزية". (Heitzler, S. 2009, pp. 13-24)، "وهذا يؤدي بدوره إلي عدم تركيز الخدمات المالية في قطاع واحد، "وقد أضاف ذلك بعدًا جديدًا في رفع قيمة الخدمات البريدية، ورفع القيم النقدية المضافة للبريد كهيئة خدمية" (Robinson M., Scarfiglieri G., 2006, p. 94).

وتتمثل أهم هذه الخدمات الحديثة في: الحوالات البريدية الفورية والمدفوعة – التوفير – الادخار – الحساب الجاري – خدمات الدفع الإلكتروني والخدمات شبه البنكية مثل الفيزا كارت، وسوف يلي شرح ذلك تفصيلًا في متن البحث.

وأصبحت موارد البريد المالية تشكل جزءًا مهمًا من موارد الدولة الاقتصادية حيث إن الرسوم التي يتم تحصيلها على التحويلات النقدية، وتكلفة إرسال الطرود والبريد السريع وغيرها من الخدمات الحديثة تزيد تكلفتها عالميًا وليس في مصر فقط، ويتم حساب التكلفة البريدية بحجم التعاملات التي تتم، مع العلم أن "تقليل حجم البريد، بدوره، يؤدي إلى اتجاه سعودي مستمر في تكاليف وحدة البريد، لأن تكاليف الإنتاج الثابتة تصبح موزعة على وحدات خدمية أقل عددًا". (L. at al. Jk0v. Modle. 2016, pp. 69-70)

وفي إطار استكمال البيانات ورصد الواقع الفعلي للظاهرة، وقياس مستويات رضا السكان عن الخدمات البريدية في مركز بنها تم تطبيق استمارة استبيان (ملحق 5)، بلغ عدد الاستمارات المطبقة (750) استمارة استبيان، جاء الصالح منها للتحليل (700) استمارة تشكل نسبتهم 93.3%، تم تحليل بيانات (200) استمارة منهم في مدينة بنها، وتم اختيار مكاتب بريد كلا من؛ بنها البلد – بنها الجديدة – كفر منقر والرياح بواقع (50) استمارة) في كل مكتب بريد، كما تم تحليل بيانات (500) استمارة تم تطبيقها على

عشر مكاتب بريد كعينة مختارة ممثلة لمكاتب بريد الدرجة الثانية والثالثة، بواقع 50 استمارة في كل مكتب وهي مكاتب بريد؛ بتمدة - مرصفا - كفر الجزار - طحلة - سندنهور - شبلنجة - منشأة دياب - ميت عاصم - فرسيس وجمجرة. تجدر الإشارة إلى أن عينة مكاتب البريد (عينة مختارة)، كان الهدف منها تغطية مكاتب الدرجة الأولى والثانية، أما اختيار المترددين فجاء عشوائياً ممثلاً لكافة فئات السكان المترددين على مكاتب البريد. وفي إطار الدراسة الميدانية تم رفع كافة مواقع مكاتب البريد بمنطقة الدراسة وعددها (45 مكتباً) عي شبكة (Google Maps) لتوقيعها على خرائط منطقة الدراسة تمهيداً لإجراء التحليلات المكانية وقياس النفوذ الخدمي لمكاتب البريد بمنطقة الدراسة التي وردت بالبحث.

**ومن حيث التفسير اللغوي؛** "جاءت كلمة البريد: بعدة معاني منها؛ الدَّابَّة التي تحمل الرسائل - الرسول، الرسائل، وكذلك جاءت لتعبر عن المسافة بين كلِّ منزلين من منازل الطريق، وهي أميال اختلفَ في عَدِّها، (والجمع): بُردٌ - وهي كلمة معرَّبة". (المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية بالقاهرة، صدر عام - 1379هـ/1960م، ص1423).

وتُعد الخدمات البريدية واحدة من خدمات النقاط، التي تنتشر داخل الكتلة السكنية ريفاً وحضراً في شكل مكاتب بريدية رئيسية أو فرعية لتلبي حاجت السكان، ويختلف مستوى الأداء في مكاتب البريد تبعاً لحزمة الخدمات المعتادة و المستجدة التي تقدمها.

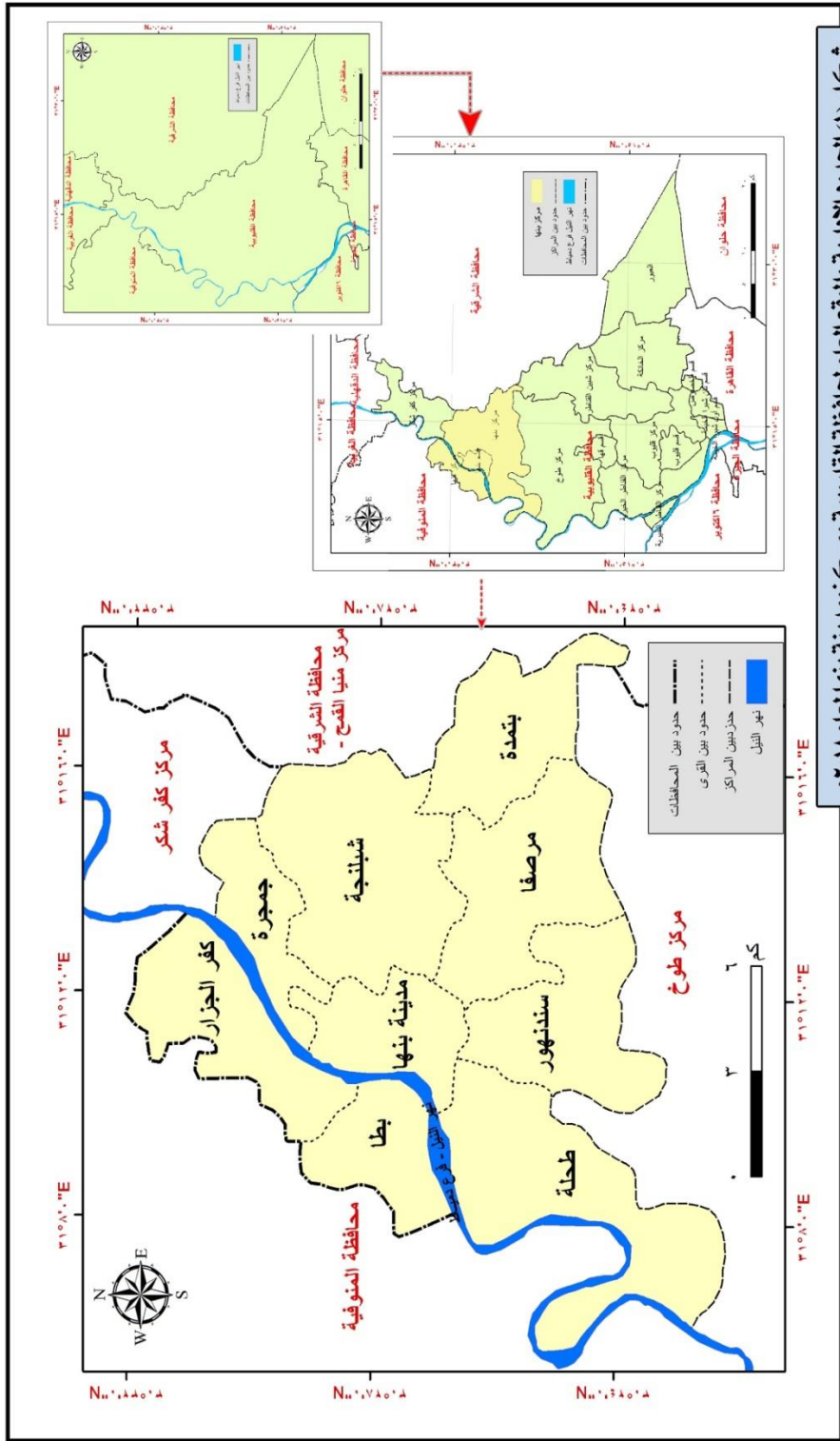
### **منطقة الدراسة:**

أجريت هذه الدراسة على مركز بنها التابع لمحافظة القليوبية، ويوضح شكل (1) موقع منطقة الدراسة وحدودها والتقسيم الإداري لها، ويتضح من تحليل الشكل ما يلي:

يقع مركز بنها في الطرف الشمالي لمحافظة القليوبية، ولفكياً يمتد المركز بالنسبة لخطوط الطول ما بين 42.74° '5' 31° شرقاً إلى 30.37° '18' 31°.

وبالنسبة لدوائر العرض يمتد بين 11.70° '22' 30° شمالاً 6.54° '32' 30°.





أما من حيث الموقع الجغرافي؛ يحد مركز بنها من الشمال مركز كفر شكر، من الشرق مركز منيا القمح التابع لمحافظة الشرقية، من الجنوب مركز طوخ أما من الغرب فيحده مركز قويسنا التابع لمحافظة المنوفية، ويقطع فرع دمياط الجزء الغربي من مركز بنها فاصلاً قريتا بطا وكفر الجزار عن باقي قرى المركز، وتبلغ مساحة مركز بنها (174 كم<sup>2</sup>)، بينما يبلغ عدد سكانه حسب تقديرات عام 2017م، (672617 نسمة)، يقطن منهم (481287 نسمة) في الريف بنسبة 71.5%، بينما يقطن في مدينة بنها (191330 نسمة) بنسبة 28.5%، ويضم المركز (41 قرية) تتوزع على ثمان وحدات محلية، بالإضافة لمدينة بنها التي تضم خمس شياخات.

### أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلي؛ قياس كفاءة الأداء في الخدمات البريدية في مركز بنها من خلال عدة محاور أهمها؛ تحليل نمط التوزيع المكاني لمنافذ الخدمات البريدية في مركز بنها باستخدام برنامج ARC GIS، ومدى ملاءمة ذلك التوزيع للكثافة السكانية على مستوى شياخات مدينة بنها وقرى مركزها الإداري، لتحديد مناطق الوفرة ومناطق العجز، كذلك التعرف على أنماط الخدمات الإلكترونية الحديثة التي تقدمها مكاتب البريد للسكان وأثر هذه الطفرة التكنولوجية في رفع كفاءة الخدمات البريدية، والتعرف على الطرق التي يتم بها تجميع وتوزيع المادة البريدية وخطوط سيرها بمنطقة الدراسة، وأخيراً قياس مدى رضی المستفيدين من الخدمات البريدية، وذلك خلال تحليل نتائج استمارة الاستبيان التي تم تطبيقها على عينة عشوائية من المستفيدين من خدمات البريد، وذلك لرصد أهم المشكلات التي تواجه هذه الخدمة المهمة، واقتراح حلول عملية لها.

### منهجية البحث وأساليبه:

جاءت معالجة فكرة البحث في إطار المنهج الإقليمي، حيث تم اختيار مركز بنها منطقة للدراسة، ومنهج التحليل المكاني، حيث ركز البحث على تحليل واقع الخدمات البريدية بمركز بنها، وتحليل نمط توزيعها، مع الاستفادة من المنهج التاريخي في قياس التطور الذي مرت به مكاتب البريد على مدار ما يقرب من ربع قرن، وتم

تفعيل تلك المناهج بمساعدة مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية والكارتوجرافية، بالإضافة لتحليل بيانات استمارة الاستبيان الملحقة بالبحث، وتدعيم ذلك بالزيارات الميدانية التي تم خلالها توقيع نقاط مكاتب البريد في منطقة الدراسة ريفاً وحضراً على مرئية فضائية باستخدام برنامج G.P.S، ثم توقيعها على خريطة لمنطقة الدراسة، لإنتاج خريطة رقمية لمنافذ الخدمات البريدية، وتحليلها كارتوجرافيا، والتقاط بعض الصور الفوتوغرافية التي توضح واقع وأنماط الخدمات البريدية في مركز بنها.

### مصادر البيانات:

تعددت مصادر البيانات في البحث الحالي ومنها؛ بيانات الجهاز المركزي للتعبة العامة والإحصاء، المعلومات التي يتم نشرها من خلال مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمحافظة القليوبية، وبيانات الهيئة القومية للبريد بالقاهرة، بيانات الهيئة العامة للبريد بالقليوبية ومنطقة توزيع البريد بينها. ولتقييم أداء الخدمة البريدية والحصول على البيانات غير المتاحة تم ذلك من خلال تحليل بيانات استمارة الاستبيان ( ملحق 5) والتي تم توزيع 750 استمارة، جاء الصالح للتحليل منها 700 استمارة نسبتهم 93.3%، وتم تحليل بياناتها باستخدام برنامج OMR، وجاء اختيار مكاتب البريد بعينة مختارة تمثل كافة مستويات مكاتب البريد الأولي والثانية والثالثة، أما عينة المستفيدين فجاءت متنوعة تغطي كافة أنماط السكان الذين جاءوا للحصول على خدمات بريدية مختلفة بريف مركز بنها ومدينة بنها الحاضرة.

### الدراسات السابقة:

تم تناول الدراسات الخاصة بالخدمات البريدية على مستويين كالتالي:

#### أولاً- دراسات جغرافية:

تعددت الدراسات الجغرافية عن البريد في العقدين الأخيرين ومنها:

- دراسة **صبحي بن حمد قاسم** عن الخدمات البريدية في مدينة الرياض عام 1984، حيث تناول تحليل شبكة توزيع مكاتب البريد في مدينة الرياض، ووسائل نقل الرسائل، والمشكلات التي تواجهها.

- **دراسة فريال بنت محمد الهاجري**، تناولت الدراسة التوزيع الجغرافي للخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية خلال القرن العشرين (1998)، والتطور التاريخي للخدمات البريدية بالمملكة العربية السعودية وتطور حجم الخدمات البريدية، وتوزيعها الجغرافي في نهاية القرن العشرين، وأعقبها **دراسة أحمد السيد الزامل** عن التوزيع المكاني للخدمات البريدية في مدينة الجيزة عام 2000، وتناولت الدراسة التطور العددي لمكاتب البريد، وتوزيع الخدمات البريدية بمدينة الجيزة، كما عالج نفوذ الخدمات البريدية، وتطرق لأهم المشكلات التي تواجه الخدمات البريدية.
- **دراسة عبد الحميد إبراهيم الصباغ** عن الخدمات البريدية في مركز قطور دراسة في جغرافية الخدمات عام 2005، وعالجت الدراسة التوزيع الجغرافي للخدمات البريدية بمركز قطور والعوامل المؤثرة فيه، كما تناولت طرق ووسائل نقل المادة البريدية ونفوذ المكاتب البريدي، وأوجه القصور في خدمة البريد والعمل على تلافيها.
- **دراسة نهى حسنى مصطفى عفيفي** عن الخدمات البريدية في محافظة القاهرة دراسة جغرافية 2005، وركزت على نشأة الخدمات البريدية وتطورها في محافظة القاهرة، والعوامل المؤثرة في انتشارها بالمحافظة، ومشكلات الخدمات البريدية بالقاهرة وبعض المقترحات للحلول.
- **دراسة سعيد أحمد عبده** عن بعض مظاهر جغرافية الاتصالات والمعلومات في مصر عام 2008، وتناول الباحث فيها بعض مظاهر الاتصال والمعلومات في مصر بداية من عصر الحمام الزاجل، التلغراف، البريد، التليفون الثابت، الإذاعة والتلفزيون وحتى عصر الأقمار الصناعية والإنترنت.
- **دراسة محمد عبد القادر شنيشن ومرفت غلاب وإيمان عبدالله** عن جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز دمنهور 2014، حيث تناول الباحثين تطور الخدمات البريدية والتوزيع الجغرافي للمكاتب البريدية ونفوذها، والعوامل المؤثرة فيها، وقياس مستويات الرضا لدى السكان عن خدمة البريد في ريف مركز دمنهور.

▪ **دراسة عبد المولى شعبان عبد المولى عرقوب** عن؛ جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز أبو حمص باستخدام نظم المعلومات الجغرافية 2015، وتناولت الدراسة تطور مكاتب البريد بريف المركز، وتوزيع مكاتب الاتصال البريدي والعوامل الجغرافية المؤثرة في التوزيع، ثم التحليل المكاني لتوزيع مكاتب الاتصال البريدي وشبكة الطرق المؤدية إليها، وخصائص الرحلة، ومستويات رضاهم ومشكلات الاتصال البريدي وحلولها.

**ثانيًا- دراسات غير جغرافية:** تنوعت الدراسات غير الجغرافية في مجال البريد ومنها:

▪ **دراسة عبدالمنعم أحمد التهامي**، تقييم كفاءة الأداء في خدمة المراسلات البريدية دراسة ميدانية عام 1972، وتناولت مركز الحركة الرئيسي لهيئة البريد المصري، والمراحل العملية للمراسلات المختلفة في مصر والدول الأخرى.

▪ **دراسة أحمد سيد مصطفى** عن العوامل المؤثرة على الكفاءة الإنتاجية في قطاع البريد المصري عام 1980، وعالجت المشكلات التي تواجه قطاع البريد مع تحليل العوامل المؤثرة في الكفاءة الإنتاجية.

▪ **دراسة محمد أيمن عبداللطيف عشوش**، عن محددات رضا العملاء عن مستوى أداء خدمة البريد السريع الدولي بالهيئة القومية للبريد عام 1994، إذ بينت العوامل المحددة لمستوى الرضا عن الخدمة وتحديد أثر اختلاف المدن والأحياء التي تتوفر بها مكاتب بريد على درجة الرضا عن مستوى تقديم الخدمة.

▪ **دراسة خالد ممدوح إبراهيم**، عن أمن مراسلات البريد الإلكتروني عام 2008، وركزت على التجارة الإلكترونية والإطار القانوني للبريد الإلكتروني.

▪ **دراسة حمود يوسف محمد هلال**، عن إطار مقترح لتطوير نظام المعلومات الحاسوبية بالهيئة القومية للبريد عام 2011م، وتناولت نظام المعلومات المحاسبي الخاص بالخدمات البريدية الحكومية، والنشأة التاريخية للهيئة القومية للبريد وطبيعتها.

- **دراسة يحيى أحمد الجوهري،** عن الأبعاد البيئية لتطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على قطاع البريد المصري عام 2011، واستهدفت بيان أهمية تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة والإدارة البيئية في القطاع البريدي المصري.
- **دراسة سامح حسين الزناري،** عام 2012 لأثر التطور التكنولوجي على مستوى أداء العمليات البريدية.
- **دراسة طارق برجس البلوش،** عام 2013م، عن دراسة أثر جودة خدمة الإنترنت المقدمة من قبل شركات الاتصالات الأردنية على رضا عملائها، حيث تضمنت الدراسة شرح مفهوم الجودة وتأصيلها التاريخي ورضا العملاء.
- **دراسة إسلام أحمد النجار،** عام 2015م عن دور المواقع الإلكترونية في بناء سمعة المنظمة البريدية، وسبل تطوير وسائل الاتصال البريدي المحلي والدولي، وكيفية تحويل البريد إلى مورد اقتصادي للدولة.

#### عناصر البحث:

#### يعالج البحث العناصر التالية:

- أولاً: تصنيف الخدمات البريدية بمركز بنها.
  - ثانياً: نقل المادة البريدية في مركز بنها.
  - ثالثاً: تحليل أنماط توزيع الخدمات البريدية بمركز بنها.
  - رابعاً: معيار كفاية وكفاءة الخدمات البريدية بمركز بنها.
  - خامساً: قياس مستويات الرضا عن الخدمات البريدية بمركز بنها.
- أولاً- تصنيف الخدمات البريدية بمركز بنها:

"تصنف الخدمات البريدية لعدة أنماط، يقدم كل نمط منها مجموعة من الخدمات البريدية التي يتخصص فيها سواء في الريف أو في الحضر، كما توجد بعض هذه الأنماط التي تقدم عدة خدمات بريدية مجتمعة، ويتوقف ذلك على تصنيف الهيئة القومية للبريد المصري فمنها؛ مكاتب البريد، خطوط الطوافة، الوكالات البريدية التي تنتشر في الريف والحضر لتساهم في تأدية الخدمات البريدية للسكان". (محمد يس القوشتي، 1980، أصول الخدمات البريدية، القاهرة، ص ص18)، كما توجد حزمة من

الخدمات المتطورة التي يقدمها البريد في الوقت الراهن، تنافس في انتشارها وعوائدها المالية قطاع البنوك، وفيما يلي دراسة لتلك الأنماط.

#### (أ) مكاتب البريد:

تُعد مكاتب البريد أهم نقاط الخدمة البريدية المركزية على الإطلاق، حيث إنها تضم عدة نقاط بريدية بداخلها مثل؛ صناديق خطابات الشوارع، صناديق التفريغ وماكينات الـATM، بالإضافة إلى استقبال وإرسال الطرود؛ لذا تُعد نقطة خدمة مجمعة، وقد بلغ إجمالي عدد مكاتب البريد في جمهورية مصر العربية عام 2018م (3927 مكتب بريد) استأثرت محافظة القليوبية منهم بعدد (199 مكتبا) نسبتهم 5.1% من إجمالي مكاتب البريد بالجمهورية، أما مركز بنها الذي يمثل منطقة الدراسة فقد بلغ عدد مكاتب البريد به عام 2018م (45 مكتبا)، تبلغ نسبتهم 22.6% من إجمالي مكاتب البريد بالقليوبية، و1.1% من إجمالي مكاتب الجمهورية. (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، النشرة البريدية السنوية، 2017م)، وقد أُنشئ أول مكتب بريد بمركز بنها في قلب مدينة بنها وهو (مكتب بريد بنها بلد) في عام 1872م، ويوضح جدول (1) وشكل (2) معدل التغير في أعداد مكاتب البريد في مركز بنها في الفترة من (1990-2018م)، ويتحليل الجول والشكل يتضح ما يلي:

- بلغ إجمالي عدد مكاتب البريد في منطقة الدراسة عام 1990م (14 مكتب)، ضمت مدينة بنها منهم (4)، وانتشرت (10) على قرى المركز، وقد خلت القرى التابعة للوحدات المحلية في كلا من جمجرة وطحلة من مكاتب البريد آنذاك، وكانت تعتمد فقط على خطوط الطوافة أو الوكالات البريدية التابعة لمكاتب بريد بالقرى المجاورة.

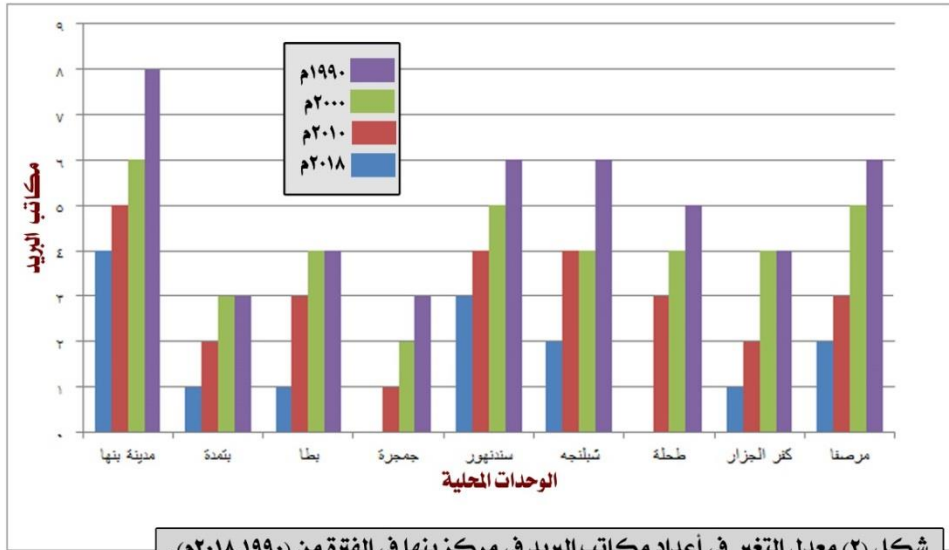
- تطور عدد مكاتب البريد بمنطقة الدراسة ليصل إلى (27 مكتب عام 2000م)، وأصبحت كافة الوحدات المحلية بالمركز مخدومة بمكاتب بريدية.

**جدول (1) معدل التغير في أعداد مكاتب البريد في مركز بنها في الفترة من (1990-2018م)**

السنوات	1990	2000	2010	2018	معدل التغير في الفترة من 2018-1990
مدينة بنها					

الوحدات المحلية					
0.14	8	6	5	4	مدينة بنها
0.07	3	3	2	1	بتمدة
0.11	4	4	3	1	بطا
0.11	3	2	1	-	جمجرة
0.11	6	5	4	3	سندنهور
0.14	6	4	4	2	شبلنجه
0.18	5	4	3	-	طحلة
0.11	4	4	2	1	كفر الجزار
0.14	6	5	3	2	مرصفا
-	45	37	27	14	الإجمالي

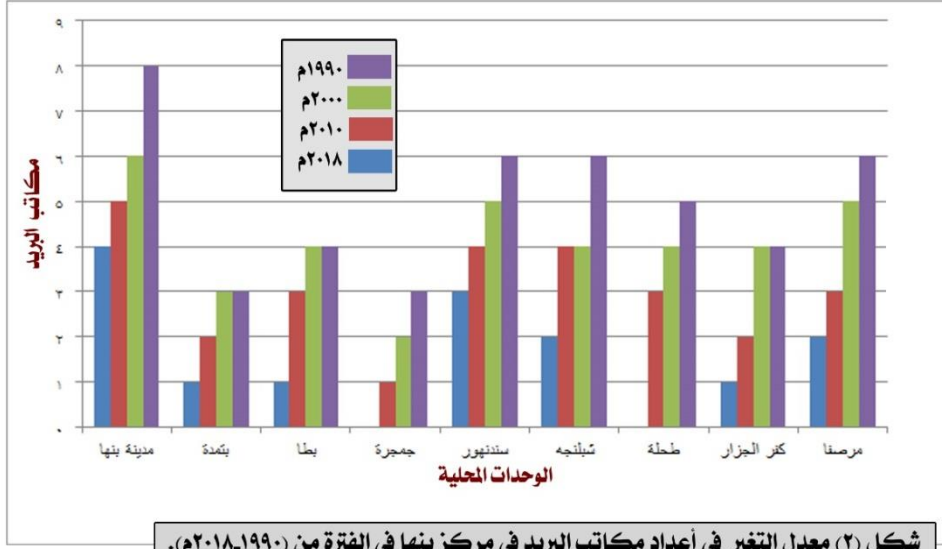
المصدر: من حساب الباحثة اعتمادًا على إدارة العامة للبريد بالقليوبية، 2018، قسم الإحصاء، بيانات غير منشورة.



شكل (٢) معدل التغير في أعداد مكاتب البريد في مركز بنها في الفترة من (١٩٩٠-٢٠١٨م).

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على بيانات جدول (١)





شكل (٢) معدل التغير في أعداد مكاتب البريد في مركز بنها في الفترة من (١٩٩٠-٢٠١٨م).

المصدر: من إعداد الباحثه اعتمادا على بيانات جدول (١)

- ظهرت طفرة كبيرة في عدد مكاتب البريد بمنطقة الدراسة مع بداية عام 2010م ووصل عددها (37 مكتبا)، خص مدينة بنها منها (6 مكاتب)، وانتشر على مستوى باقي قرى المركز (31 مكتبا).
- في عام 2018م - بلغ إجمالي مكاتب البريد في مركز (45 مكتبا)، احتوت مدينة بنها منهم (8 مكاتب)، بإضافة مكتبين هما؛ مكتب بريد أتريب ومكتب الجامعة، كما غطت المكاتب باقي قرى مركز بنها. لتصل إلى 37 مكتب بريد.
- شهد معدل التغير في نشأة مكاتب البريد في مركز بنها اتجاه موجب واضح في الريف والحضر خلال الفترة (2018/1990م)، إلا أنه يوجد تفاوتًا واضحًا في معدل التغير، حيث حققت الوحدة المحلية في طحلة أعلى معدل (0.18) وذلك لزيادة عدد المكاتب بها من لا شيء إلى خمسة مكاتب، وتساوت كلٌّ من: مدينة بنها والوحدات المحلية في شبلنجة ومرصفا بمعدل تغير (0.14)، ثم جاءت الوحدات المحلية في كلا من؛ بطا - جمجرة - سندنهور وكفر الجزار متساوية بمعدل (0.11) وذيلت القائمة الوحدة المحلية في بتمدة بمعدل تغير (0.7).
- ويوضح شكل (3) المناطق المخدومة والقرى المحرومة بمكاتب البريد في مركز بنها عام 2018م.



وبتحليل الشكل يتضح أن: لم يعد هناك سوى ثلاث قرى غير مخدومة بمكاتب بريدية بمنطقة الدراسة وهي قرى؛ جزيرة بلي التابعة للوحدة المحلية في بتمدة، كفر سعد التابع للوحدة المحلية بجمجرة وكفر الحصة التابع للوحدة المحلية بسندنهور كما يوضحها شكل (3).

أما من حيث التوزيع يوضح جدول (2) وشكل (4) التوزيع العددي والنسبي لمكاتب البريد في مركز بنها عام 2018م، والذي يتضح من تحليلهما ما يلي:

### جدول (2) التوزيع العددي والنسبي لمكاتب البريد في مركز بنها عام 2018م

التصنيف	إجمالي عدد مكاتب البريد	مكاتب الدرجة الأولى	%	مكاتب الدرجة الثانية	%	مكاتب الدرجة الثالثة	%
مدينة بنها	8	4	50	4	50	لا يوجد	-
بتمدة	3	لا يوجد	-	1	33.3	2	66.7
بطا	4	لا يوجد	-	1	25	3	75
جمجرة	3	لا يوجد	-	1	33.3	2	66.7
سندنهور	6	لا يوجد	-	2	33.3	4	66.7
شبلنجة	6	لا يوجد	-	1	16.7	5	83.3
طحلة	5	لا يوجد	-	1	20	4	80
كفر الجزار	4	لا يوجد	-	1	25	3	75
مرصفا	6	لا يوجد	-	2	33.3	4	66.7
<b>الأجمالي</b>	<b>45</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

المصدر: الإدارة العامة للبريد بالقلوبية، 2018، التصنيف السنوي للمكاتب البريدية، بيانات غير منشورة، والنسب للباحثة.



- بلغ إجمالي عدد مكاتب البريد في مدينة بنها (8 مكاتب بريد) تشكل نسبتهم 17.7% من إجمالي مكاتب البريد في مركز بنها، منهم (4 مكاتب درجة أولى) نسبتهم 50% من جملة مكاتب البريد في مدينة بنها، و تجدر الإشارة إلي أنه اقتصر وجود مكاتب بريد الدرجة الأولى على مدينة بنها فقط دون تمثيل في قرى المركز، كما يوجد
- (4 مكاتب درجة ثانية) نسبتهم 50%، و خلت المدينة من مكاتب بريد الدرجة الثالثة.
- تتابع تمثيل مكاتب الدرجة الثانية في ريف منطقة الدراسة وتساوت قرى الوحدات المحلية بمعدل مكتب بريد واحد، تمثل نسبته (33.3%) من إجمالي مكاتب البريد في كلا من؛ بتمدة، جمجرة، سندنهوور ومرصفا.
- تساوت نسبة مكاتب الدرجة الثانية في قرى الوحدات المحلية في بطا وكفر الجزار بنسبة مقدارها 25%.
- بلغت نسبة مكاتب الدرجة الثانية في قرى الوحدة المحلية في طحلة 20% وأخيراً قرى شبلنجة 16.7%.
- بالنسبة لمكاتب الدرجة الثالثة فلم تُمثل في مدينة بنها على الإطلاق، بينما سادت في قرى منطقة الدراسة بشكل كبير وجاءت بنسبة 66.7% في قرى الوحدات المحلية بكلا من: بتمده، جمجرة، سندنهوور ومرصفا، يليهم قرى الوحدات المحلية بكفر الجزار ويطا بنسبة 75% وأخيراً طحلة وشبلنجة بنسب 80% وشبلنجة 83.3%.
- أما من حيث تصنيف مكاتب البريد؛ فقد تم تصنيفهم إلى ثلاثة مستويات هي مكاتب؛ الدرجة الأولى، الثانية والثالثة بناء على معايير يتم وضعها بمعرفة الإدارة العامة للبريد أهمها؛ حساب عدد العمليات البريدية في اليوم الواحد وقيمة الإيرادات المالية للمكتب.

### [1] مكاتب الدرجة الأولى:

تعرف مكاتب الدرجة الأولى بأنها؛ الوحدة البريدية التي يزيد حجم العمل فيها عن (468 ألف دقيقة<sup>(\*)</sup>) سنويًا، ويضم مركز بنها من هذه الفئة (4 مكاتب بريد) توجد جميعها في مدينة بنها هي مكاتب بريد؛ بنها البلد - المنشية - بنها الجديدة والجامعة، تبلغ نسبتهم 8.9% من إجمالي مكاتب البريد في منطقة الدراسة والبلغ عدده 45، ويستمر العمل بتلك المكاتب من الساعة التاسعة صباحًا حتى الساعة الثالثة مساءً، بالإضافة إلى أنها تفتح أبوابها للجمهور أسبوعيًا من السبت إلى الخميس، وتقدم هذه المكاتب كافة الخدمات البريدية التقليدية والمطورة.

### [2] مكاتب الدرجة الثانية:

وهي الوحدة البريدية التي يتراوح حجم العمل بها ما بين (234-468 ألف دقيقة) سنويًا، وتضم منطقة الدراسة من هذه الفئة (14 مكتبًا) تبلغ نسبتهم 31.1% من إجمالي مكاتب البريد بمركز بنها وهي مكاتب؛ الرياح - كفر مناقر - أتريب وبنها الجديدة فرعي، كما يوجد عشرة مكاتب تنتشر في قرى المركز وهي؛ نقباس، الشموت، كفر الشموت، طحلة، ورورة، سندنهور، ميت عاصم، بطا، جمجرة وبتمدة، وقد تم تطوير هذه المكاتب خلال الخمس سنوات الأخيرة لتلائم حزمة الخدمات المتطورة التي يقدمها البريد في الوقت الراهن لتغطي متطلبات السكان في الريف حتى لا يشكّلوا ضغط خدمي على مكاتب البريد في المدينة.

### [3] مكاتب الدرجة الثالثة:

هي الوحدة البريدية التي يقل حجم العمل بها عن (234 ألف دقيقة سنويًا)، وقد بلغ إجمالي مكاتب الدرجة الثالثة في منطقة الدراسة (27 مكتب بريد) تبلغ نسبتهم 60% من إجمالي مكاتب البريد في مركز بنها، وتنتشر في كافة القرى كي تلبي احتياجات السكان من الخدمات البريدية بأنواعها، وتجدر الإشارة إلى أن مكاتب هذه الفئة تعاني من عجز شديد في قدرتها على تلبية احتياجات السكان، حيث توجد في مباني مؤجرة ومتهالكة وتعاني من عجز شديد في عدد الشبابيك وعدد العاملين بها، ولا يوجد أماكن انتظار

(\*) يتم حساب حجم العمل كالتالي:

عدد العمليات البريدية × الزمن المقرر لكل عملية بالدقيقة. (الهيئة القومية للبريد، 1983، التعليمات البريدية،

الجزء الثاني، ص 11).

تستوعب السكان الراغبين في الحصول على خدمات بريدية. وتوضح الصور (1، 2، 3) أنماط من مكاتب الدرجة الأولى والثانية والثالثة في مركز بنها.



صورة (1) مكتب بريد المنشية الجديدة بمدينة بنها (نموذج لمكاتب الدرجة الأولى)  
المصدر: تم التقاط الصور أثناء الدراسة الميدانية في الفترة من 3/10/2018 وحتى 17/10/2018م.



صورة (2) مكتب بريد بتمدة (نموذج لمكاتب الدرجة الثانية)  
المصدر: تم التقاط الصور أثناء الدراسة الميدانية في الفترة من 3/10/2018 وحتى 17/10/2018م.





### صورة (3) مكتب بريد مرصفا (نموذج لمكاتب الدرجة الثالثة)

المصدر: تم التقاط الصور أثناء الدراسة الميدانية في الفترة من 3/10/218 وحتى 17/10/2018م.  
**(ب) خطوط الطوافة:**

يعرف خط الطوافة بأنه؛ المسار الذي يسلكه ساعي البريد في المناطق الريفية التي لا يوجد بها مكاتب للبريد لتوصيل وتجميع المادة البريدية من السكان، وكذلك بيع طوابع البريد، ويؤدي الطواف هذا العمل بناءً على تكليف من إدارة البريد بمركز بنها، ويعطي له تصريح بمزاولة هذا العمل حيث إنه من موظفي هيئة البريد. (الهيئة القومية للبريد، 1983، صفحات متعددة)، وخطوط الطوافة إما أن تكون مفردة يذهب فيها الطواف يوميا لمناطق خدمته وتبدأ وتنتهي بنفس مكتب البريد، أو تكون مزدوجة يذهب إليها الطواف يوما بعد يوم وتبدأ من مكتب بريد وتنتهي بمكتب بريد آخر.

ويضم مركز بنها (ثلاثة خطوط طوافة مفردة) يذهب فيها الطوافين يوميا من التاسعة صباحا لمكاتب البريد بالوحدات المحلية التابعين لها، ثم يعودوا بالمادة البريدية المجمعّة قبل الثانية ظهرا لتسليمها، وخطوط الطوافة في منطقة الدراسة هي؛ خط طوافة بتمدة ويخدم جزيرة بلي، خط طوافة سندنهور ويخدم كفر الحصّة، وخط طوافة جمجرة ويخدم كفر سعد، وتجدر الإشارة إلى أن القرى التي تخدمها خطوط الطوافة لا يوجد بها مكاتب للبريد، ويبلغ عددها ثلاث قرى تشكل نسبتها 7.3% من إجمالي قرى مركز بنها البالغ عدده 41 قرية.

**(ج) الوكالات البريدية:**

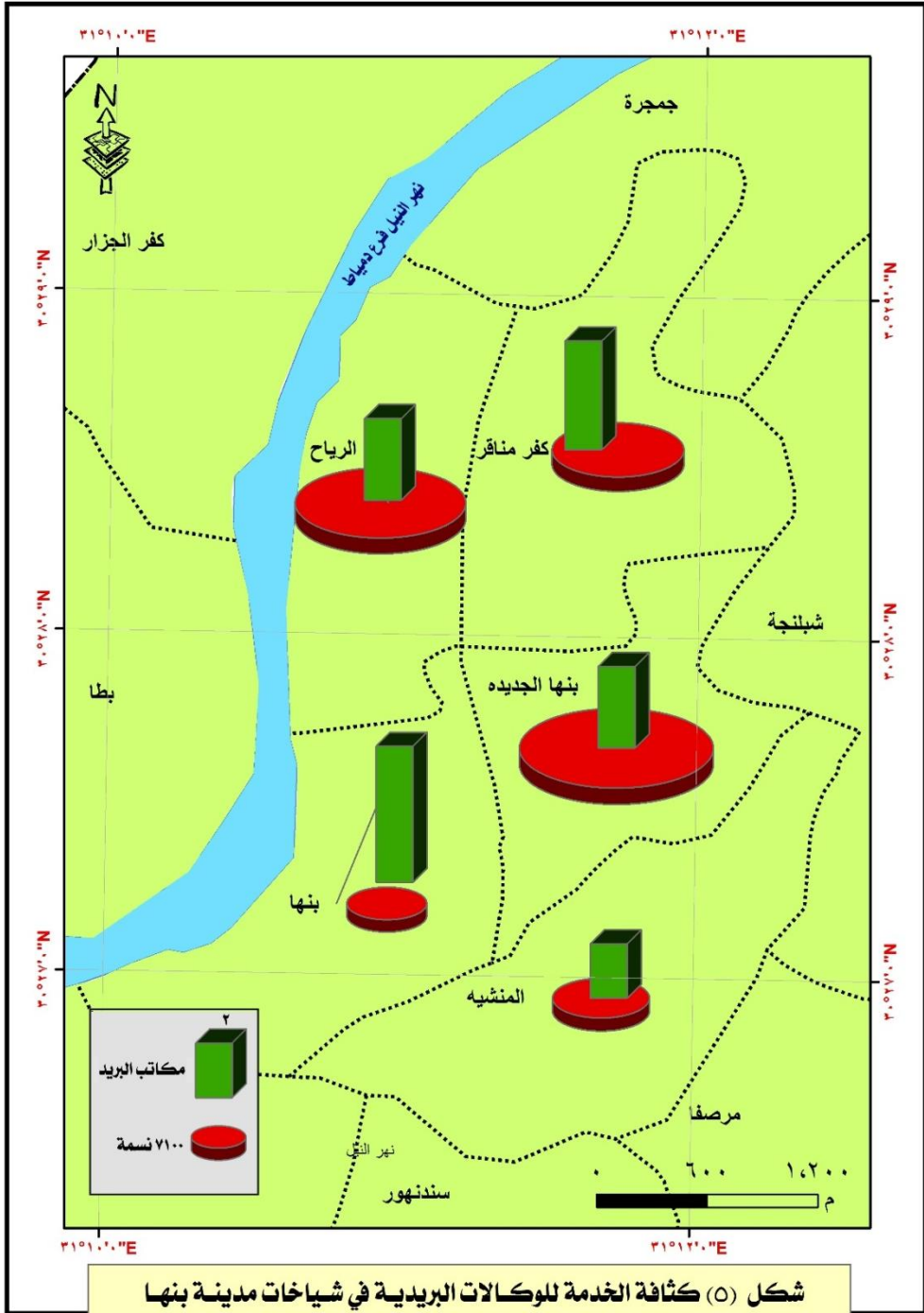


نمط من أنماط الخدمات البريدية الذي يتميز بالانتشار داخل كتلة السكن بالمدن الكبرى، ويقتصر وجودها حاليًا بمنطقة الدراسة على مدينة بنها، حيث يتم إعطاء وكالة بريدية من الهيئة العامة للبريد بالقلوبية لأصحاب المحال التجارية الراغبين في ذلك، على أن يقوموا بجمع وتوزيع المادة البريدية في المناطق السكنية الموجودين بها، ويقوموا كذلك ببيع الطابع البريدية لمن يحتاجها منهم، وذلك مقابل مادي رمزي يخصص لهم من الهيئة العامة للبريد، ويؤدي ذلك إلى تخفيف الضغط الخدمي الواقع على مكاتب البريد، كما يقلل رحلة الذهاب لمكتب البريد لدى المستفيدين، وتضم مدينة بنها عام 2018م (17 وكالة بريدية)، من إجمالي (35 وكالة بمحافظة القليوبية و 400 وكالة) على مستوى الجمهورية للعام نفسه. (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، إحصاء الخدمات البريدية في جمهورية مصر العربية 2017، صفحات متعددة)، والجدول (3) والشكل (5) يوضحا كثافة الخدمة للوكالات البريدية في شياخات مدينة بنها (وكالة بريدية لكل ألف نسمة عام 2018م). وبالتحليل يتضح الآتي:

**جدول (3) كثافة الخدمة للوكالات البريدية في شياخات مدينة بنها (وكالة بريدية/ ألف نسمة عام 2018م)**

وكالة بريدية لكل 1000 نسمة	عدد السكان (نسمة)	%	عدد الوكالات البريدية	الشياخات
24	72113	17.6	3	بنها الجديدة
19	55823	17.6	3	الرياح
8	33241	23.5	4	كفر مناقر
9	17925	11.9	2	المنشية
2	12228	29.4	5	بنها القديمة
<b>11</b>	<b>191330</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>الإجمالي</b>

المصدر: من حساب الباحثة اعتمادًا على بيانات الإدارة العامة للبريد بالقلوبية، 2018، قسم الإحصاء، بيانات غير منشورة.



المصدر: من عمل الباحثة اعتمادا على جدول (٣).

- بلغ إجمالي الوكالات البريدية في مدينة بنها (17 وكالة) عام 2018م، جاءت شياخة بنها القديمة لتحقيق أعلى معدل حيث ضمت (5 وكالات بريدية) نسبتها 29.4% من إجمالي المدينة، وذلك على الرغم من أن هذه الشياخة لا تضم سوي 6.4% من سكان المدينة، ويرجع السبب في ذلك لوجود هذا النمط الخدمي منذ نشأة البريد في منطقة الدراسة بالقلب القديم للمدينة، وتعود السكان على استخدامه منذ وقت طويل، وعلى الرغم من انتقال كثير من السكان للعيش في الشياخات الأحدث نشأة في مدينة بنها، مازال كبار السن والباقيين في بنها القديمة يفضلون هذا النمط من الخدمة البريدية، حيث يوفر عليهم جهد الرحلة لمكاتب البريد.
- تساوت شياختا بنها الجديدة والرياح في عدد الوكالات لكلا منهما، وبلغ عددها (3 وكالات بريدية) لكل شياخة.
- جاءت المنشية في آخر القائمة بعدد (2 وكالة بريدية) فقط، ويرجع ذلك لقلة عدد سكان هذه الشياخة والذي تقدر نسبته بـ 4.9% من سكان مدينة بنها.
- من حيث كثافة خدمة الوكالات بشياخات مدينة بنها؛ جاء المتوسط العام للخدمة (وكالة بريدية لكل 11 ألف نسمة)، وقد تفوق على هذا المتوسط شياخات؛ بنها القديمة (وكالة بريدية لكل ألفا نسمة)، كفر مناقر (وكالة لكل 8 آلاف نسمة والمنشية وكالة لكل 9 آلاف نسمة). بينما زاد على متوسط الخدمة شياخات؛ الرياح وكالة لكل 19 ألف نسمة، بنها الجديدة بأقل معدل خدمة حيث لم يتوافر سوي وكالة بريدية لكل 24 ألف نسمة.

#### (د) الخدمات البريدية الحديثة:

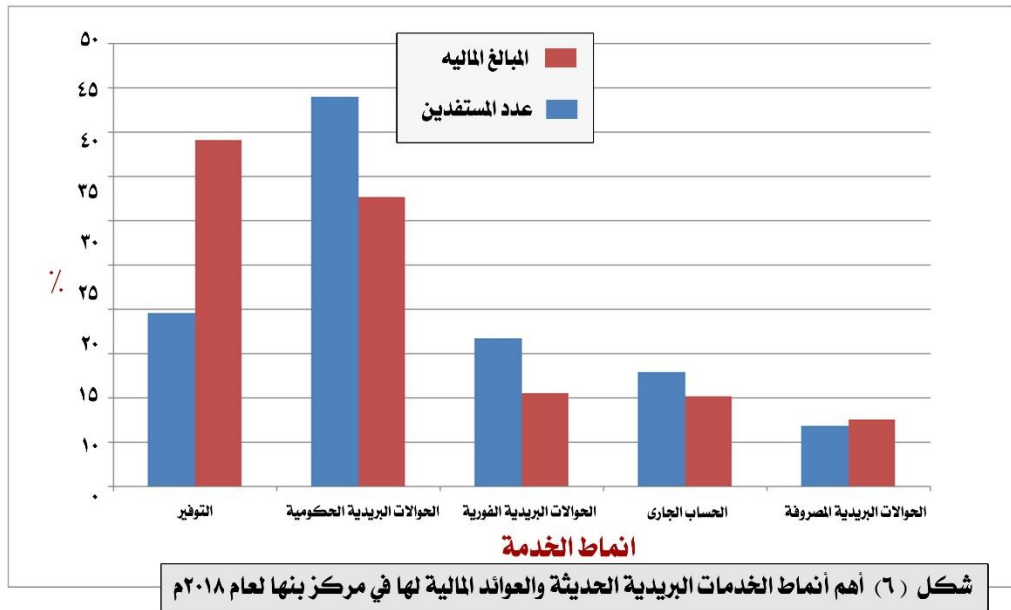
تزامن تطوير الخدمات البريدية في مركز بنها مع تطويرها في باقي نواحي الجمهورية، وخلال العقد الأخير أصبحت مكاتب البريد تقدم حزمة من الخدمات الحديثة تنافس بها البنوك والقطاعات المالية الأخرى، وتتمثل تلك الخدمات الحديثة في عدة أنماط أهمها؛ التوفير - الحوالات البريدية الحكومية، الحوالات البريدية الفورية والمصرفية، بالإضافة لخدمات أخرى مثل؛ الكروت مسبقة الدفع والبطاقات الائتمانية، خدمات صرف الرواتب والحسابات شبه البنكية. ويوضح جدول (4) وشكل (6) أهم

أنماط الخدمات البريدية الحديثة والعوائد المالية للبريد في مركز بنها لعام 2018م، والذي يتضح من تحليلهما ما يلي:

**جدول (4) أهم أنماط الخدمات البريدية الحديثة والعوائد المالية لها في مركز بنها لعام 2018م**

أنماط الخدمات	عدد المستفيدين (نسمة)	%	المبالغ المالية (جنيه مصري)	%
التوفير	85.477	19.6	420.385.625	39.1
الحوالات البريدية الحكومية	192.034	44	351.676.118	32.7
الحوالات البريدية الفورية	73.228	16.7	112.784.222	10.5
الحساب الجاري	56.390	12.9	109.660.529	10.2
الحوالات البريدية المصروفة	29.615	6.8	80.787.900	7.5
<b>الإجمالي</b>	<b>436.744</b>	<b>%100</b>	<b>1.075.294.349</b>	<b>%100</b>

المصدر: من حساب الباحثة اعتمادًا على بيانات الإدارة العامة للبريد بالقليوبية، 2018، قسم الإحصاء، بيانات غير منشورة.



المصدر: من عمل الباحثة اعتمادًا على جدول (4)

بلغ إجمالي عدد السكان المستفيدين من حزمة الخدمات الحديثة في مكاتب البريد بمركز بنها في عام 2018م (436.744 نسمة<sup>(\*)</sup>)، وقد تعدت قيمة التعاملات النقدية لهذه الخدمات المليار جنيه في عام واحد فبلغت قيمة التعاملات المالية للبريد في العام نفسه (1.075.294.349 جنيه مصري)، وجاء تفصيلها كالتالي:

- حقق التوفير المرتبة الأولى من حيث المبالغ المالية المدخرة في البريد بمنطقة الدراسة، وبلغت قيمة المدخرات (420.385.625 جنيهًا، بنسبة 39.1% من إجمالي التداولات النقدية في البريد في عام 2018م، وذلك على الرغم من أن عدد المستفيدين من التوفير شكل (85.477 نسمة نسبتهم 19.6%) فقط من إجمالي السكان المستفيدين بمركز بنها.
- ويتميز التوفير بأنه؛ وثيقة مالية تمثل سندًا ماليًا مع المودع (صاحب الحساب) يسجل فيه جميع عمليات الإيداع والاسترداد المالي، ويتم إضافة العائد سنويًا في نهاية العام المالي طبقًا للنسب المقررة والمعلن عنها، ويمكن لكل شخص أن يؤدع أمواله لدى مكتب البريد في حساب خاص غير قابل للتحويل، تسجل بياناته من خلال دفتر التوفير، بعائد سنوي يصل إلى 8%، وليس عليه أية ضرائب، لذا يفضل السكان التعامل به.
- جاءت الحوالات البريدية الحكومية في المرتبة الثانية، حيث بلغت القيمة النقدية المتعامل بها في مركز بنها عام 2018م (192.034) مستفيد بلغت نسبتهم 44% من إجمالي المستفيدين بالخدمات البريدية الحديثة، وبنسبة عائد مالي (32.7%)، ويرجع السبب في ذلك لتحويل جميع المصروفات الإدارية بالمركز إلى خدمات مدفوعة بإيصال في البريد مثل الرسوم الدراسية وتخليص إجراءات المحليات والشهر العقاري.

---

(\*) لا يمكن احتساب المستفيدين جميعهم من إجمالي سكان مركز بنها، حيث إن قوانين التداولات النقدية في البريد تتيح التعامل من خلال أي مكتب بريد في المحافظة لتسهيل عمليات التداول، كما أن الحوالات البريدية الحكومية تشمل سكان قد لا يكونوا أساسًا من سكان مركز بنها ولكن يعملوا أو يدرسوا في المركز، مما يحتم عليهم التعامل مع البريد في منطقة الدراسة.

- جاءت الحوالات البريدية الفورية في المرتبة الثالثة بعدد مستفيدين (73.228 نسمة بلغت نسبتهم 16.7%، وقيمة مالية قدرها (112.784.222 جنيهاً مصرياً)، نسبتهم 10.5% من إجمالي القيم المالية للبريد في مركز بنها لعام 2018م، وتكمن سهولة التعامل بالحوالات البريدية الفورية في كون المستفيد يستطيع من خلالها إرسال أموال في فترة زمنية قصيرة إلى آخرين وصرفها خلال دقائق من أي مكتب بريد آخر داخل الجمهورية، برسوم ضئيلة جداً.
- أما الحوالات البريدية المصروفة وهي أموال محولة من الخارج بالعملة الأجنبية، ويتم صرفها من مكتب البريد فور إيداعها بالدولة المرسله منها، فقد بلغ إجمالي عددها بمنطقة الدراسة (29.615 حوالة) نسبتهم 6.8% من جملة المستفيدين، بقيمة نقدية (80.787.900 جنيهاً مصرياً) بنسبة 7.5% فقط من الإيرادات المالية للبريد عام 2018م في مركز بنها.

**تضم الخدمات البريدية الحديثة في مركز بنها خدمات الدفع الإلكتروني ولها**

**عدة أنماط:**

- **بطاقات الخصم المباشر:** التي تقبل التعامل مع جميع ماكينات الصراف الآلي ونقاط البيع التي تحمل شعار فيزا وماستركارد وكذلك التسوق عبر الإنترنت، ومن خلال بطاقات الخصم من البريد المصري يمكن للعميل السحب النقدي داخل مصر وخارجها، وكذلك الشراء محلياً وخارجياً.
- **الكروت مسبقة الدفع:** هي بديل لحمل الأموال، وتمكن هذه الكروت حاملها من شحن كروت بالنقد واستخدامها في أي وقت، وتتيح السحب النقدي والشراء داخل مصر وخارجها بحد أقصى 5 آلاف جنيه في اليوم.
- **الخدمات المالية الإلكترونية:** عبر خدمة "حسابي أونلاين" والتي يتم تقديمها بشكل آمن ومشفر لخدمة العميل وتمكينه من الوصول لحسابه وإجراء المعاملات والاستفادة من خدمات البريد المالية دون الحاجة للذهاب إلى مكتب البريد، وكذلك خدمة "فوري" لدفع الفواتير أون لاین.

▪ **خدمة صرف الرواتب:** وتشبه نفس الخدمة التي تقدمها البنوك لأي شركة أو مؤسسة حكومية أو خاصة، بل وتتميز عنها بانخفاض قيمة الرسوم التي يتم تحصيلها مقابل تلك الخدمة، كذلك يتم إصدار بطاقات ائتمانية ATM لجميع موظفي الشركة بحيث يتمكنوا من إجراء أي تعاملات مالية عبر ماكينات ATM - وبلغ عددها في مركز بنها (3 ماكينات) نسبتهم 3.3% من إجمالي عددها في الجمهورية والبالغ عام 2018م (92 ماكينة). (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، أحصاء الخدمات البريدية، 2018م)، وبلغ عدد المستفيدين من هذه الخدمة في مركز بنها خلال عام 2018م (19266) موظف في القطاعين الحكومي والخاص.

**يقدم البريد في مركز بنها للسكان عدة خدمات شبه بنكية أهمها؛ فيزا البريد المصري (Easy Pat)،** وهي عبارة عن كارت يتم التداول المالي من خلاله (سحب - إيداع - تسديد)، بشرط أن لا يقل عمر العميل عن 16 عام، تستخدم في التعاملات المحلية والدولية بالجنيه المصري والدولار، هذا الكارت يتم تفعيله مباشرة بعد تسجيل البيانات من داخل مكتب البريد، ويبلغ الحد الأقصى للسحب اليومي به 1000 ج ولإيداع 5000 ج.

**كما تساهم الخدمات البريدية كذلك في إنهاء إجراءات المحليات مثل؛ طلبات ترميم العقارات - طلبات الحصول على وحدات سكنية - طلب إدخال المرافق للمباني القديمة. طلب معاينة عقار آيل للسقوط وطلب ترخيص محال "تجاري أو صناعي".** بالإضافة إلى سداد رسوم كافة المخالفات المرورية.

**ثانياً- نقل المادة البريدية في مركز بنها:**

تشكل وسائل نقل المادة البريدية بأنواعها وأنماطها حلقة الوصل بين المرسل والمستقبل لتلك المادة أيا كان نوعها، وفي الحقيقة لازالت وسائل نقل المواد البريدية في مركز بنها تعاني من مشكلات خاصة في الريف، مثلها مثل باقي الريف في مصر، ويتوقف على نوع وسيلة النقل قدر كبير من جودة الأداء في الخدمة البريدية، وذلك من

حيث سرعة وزمن الوصول وتكلفة الوصول والحفاظ على المادة المرسله خاصة في الطرود البريدية. وسوف يتم دراسة نقل المواد البريدية في مركز بنها من خلال التعرف على؛ طرق ومسارات نقل البريد ووسائل النقل المستخدمة في نقل المادة البريدية، وقد تبين من الدراسة الميدانية أن خط سير المواد البريدية يبدأ من المركز الرئيس في مكتب (بنها البلد)، الذي يتم تجميع المادة البريدية به، ثم يتم وضعها في أكياس من القماش مكتوب على كل كيس اسم مكتب البريد الخاص به، وتغلق بالشمع الأحمر، ويخرج في كل سيارة سائق واثنان من الموظفين بالبريد تمهيدا لتوزيعها على المكاتب البريدية بمنطقة الدراسة في عدة مسارات وباستخدام سيارات الهيئة، وتتولى مكاتب البريد توزيع الإرساليات البريدية الواردة، كما تقوم بتجميع الإرساليات المرسله لتسليمها لسيارة الهيئة التي تعود بها لتسليمها للمكتب الرئيسي (بنها البلد) تمهيدا لإرسالها لأماكنها داخل وخارج المحافظة، ويتم ذلك بشكل يومي عدا الجمعة من كل أسبوع.

ويوضح شكل (7) خطوط سير نقل المادة البريدية بمكاتب البريد في مركز بنها عام 2018م، والتي يتضح من تحليله ما يلي:

**[1] خطوط السكك الحديدية:**

تعتبر مدينة بنها حاضرة محافظة القليوبية واحدة من أهم عقد خطوط السكك الحديدية بالدلتا، حيث تمثل أول محطة رئيسية للقطارات بعد القاهرة باتجاه الإسكندرية، ومن خلال الدراسة الميدانية تبين أن مكتب البريد الوحيد الذي يستفيد من نقل المادة البريدية بالقطار هو مكتب بريد شبلنجة<sup>(\*)</sup>، والتي يقع على خط السكة الحديد (القاهرة - الزقازيق) الذي يمر بمدينة بنها متجهاً شرقاً لمدينة الزقازيق، حيث يخرج موظف بريد من مكتب بنها البلد مستقلاً قطار 7.20 صباحاً من محطة بنها متجهاً إلى محطة شبلنجة ليسلم المادة البريدية فيما يسمى (الإرسالية) لساعي إرسالية ينتظره على رصيف محطة شبلنجة في تمام الساعة 7.45 دقيقة، وفي الوقت نفسه بتسليم موظف بريد بنها الإرسالية القادمة من شبلنجة لنقلها إلى مكتب بريد بنها البلد، ثم يعود إلى

---

(\*) على الرغم من وقوع قرية منية السباع على خط السكة الحديد القاهرة - الزقازيق إلا أنها لا تستفيد منه في نقل المادة البريدية بسبب عدم توقف قطار المناشي بها.



مكتب بريد شبلنجة تمهيداً لتوزيع المادة البريدية، ويتم هذا الأمر بصفة يومية عدا يوم الجمعة فقط.

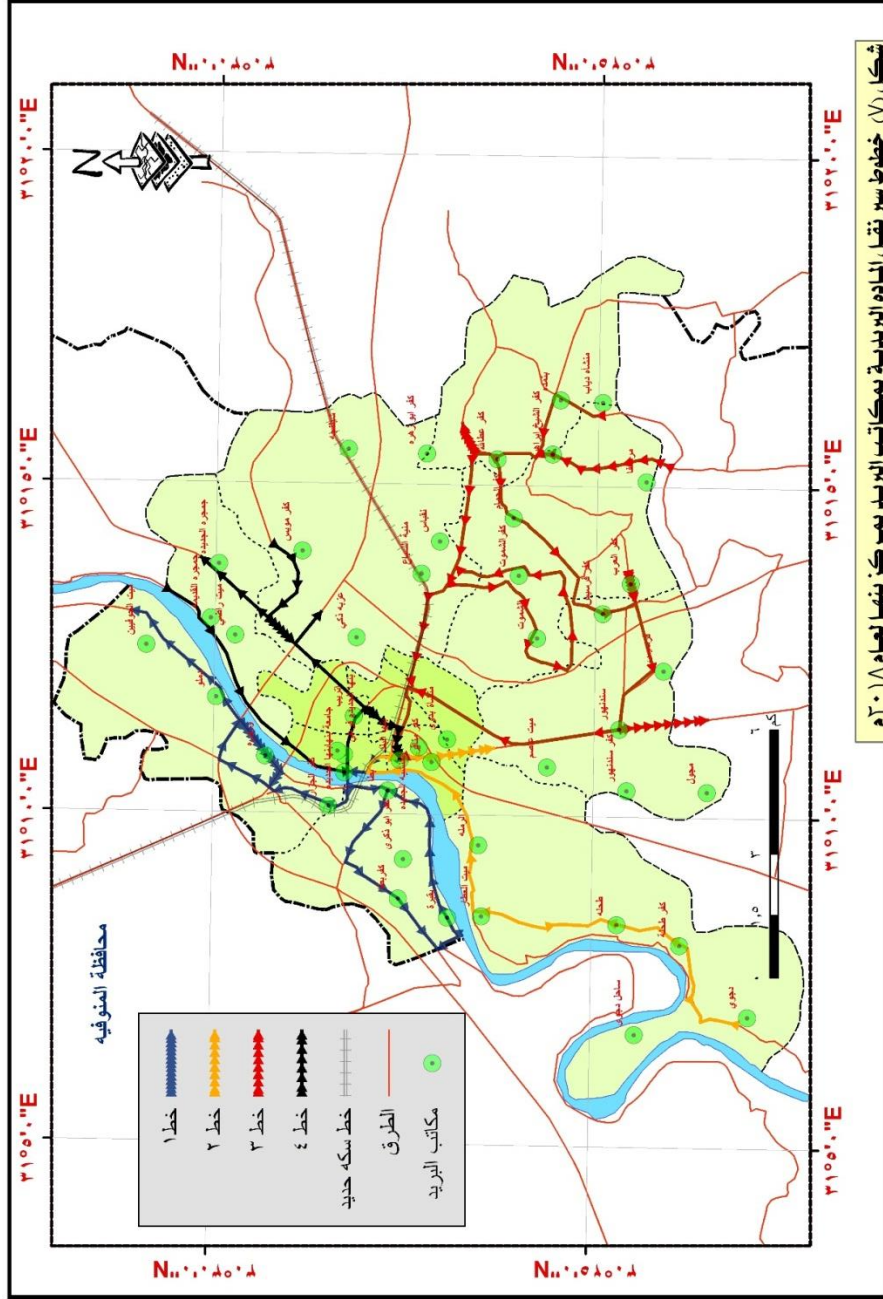
## [2] الطرق البرية:

نتيجة لخصوصية الامتداد العمراني لمحافظة القليوبية، وشمول إقليم القاهرة الكبرى قطاع من نسيجها العمراني والذي مازال يتبع القليوبية إدارياً متمثلاً في مراكز؛ شبرا الخيمة، قليوب وقها، تضم القليوبية نقطتان رئيسيتان لتجميع البريد هما؛ نقطة مكتب بريد شبرا الخيمة أول والذي يتولى تجميع وتوزيع المادة البريدية على مناطق شبرا الخيمة وقليوب، ومكتب بريد بنها البلد الذي يتولى تجميع وتوزيع المادة البريدية على باقي المراكز الإدارية بالمحافظة. وأما بالنسبة لمركز بنها الذي يمثل منطقة الدراسة الحالية، فقد تبين من خلال الدراسة الميدانية ما يلي:

توجد أربعة خطوط برية لتجميع ونقل المادة البريدية بمركز بنها، وتتبعها على

شكل (7) يتضح الآتي:

- **الخط الأول:** ويخدم (8 مكاتب بريد) حيث يتم تجميع المادة البريدية في غرب منطقة الدراسة لخمسة مكاتب هي: (ميت الحوفيين - دملو - بطا - كفر بطا - ورورة - كفر أبو ذكري وبقيرة بواسطة ساعي إرسالية من كل مكتب وتجميعها في مكتب بريد كفر الجزار الذي يتولى إرسالها جميعاً بسيارة تتبع هيئة البريد إلى مكتب بريد بنها البلد، واستلام الإرساليات الواردة الخاصة بهذه المكاتب لإعادة تسليمها لموظف الإرسالية اليوم التالي صباحاً.
- **الخط الثاني:** ويخدم (10 مكاتب بريد) تخرج سيارة من مكتب بنها البلد يوميًا الساعة 7.30 صباحاً تتجه جنوباً إلى ساحل دجوى ثم صعوداً لمكتب بريد دجوى، ثم كفر طحلة ثم طحلة مروراً بمكتب ميت العطار ثم مكتب الرملة ومنه يتم التوجه لمكتب ميت عاصم الذي يتجمع فيه إرساليات مكاتب كل من مجول، سندنهور وكفر سندنهور، ويتم تجميع المادة البريدية من هذه المكاتب العشرة وتوصيلها لمكتب بنها البلد، وتسليم الإرساليات الواردة للمكاتب المذكورة.



المصدر : من عمل الباحثه اعضدا على الخريط الطوبوغرافية مقاياس ٥٠٠٠:١ والخريط التفصيلية للجهان المركزى مقاياس ٥٠٠٠:١ وخرائط تلك الزمام المساحية مقاياس ٢٥٠٠:١ والخرائط التفصيلية لعام ٢٠١٨ م والدراسة الميدانية وببناك ادارة البريد

- **الخط الثالث:** ويخدم (13 مكتبا) حيث تخرج سيارة من مكتب بريد بنها البلد تتجه شرقاً إلي مكتب بريد منية السباع (يتجمع فيه إرساليات مكتب بلقاس ومكتب كفر أبو زهرة) يلي ذلك التوجه لمكتب كفر الشموت وفيه إرساليات مكاتب (الشموت،

كفر فرسيس وكفر العرب)، ثم مكتب كفر عطا الله ومعه إرسالية مكتب كفر الحمام، ثم مكتب بتمدة ومعه إرسالية مكاتب (مرصفا، كفر الشيخ إبراهيم ومنشأة دياب).

▪ **الخط الرابع:** لخدمة (12 مكتب بريد بما فيهم مكاتب مدينة بنها) وتبدأ الرحلة بخروج سيارة من مكتب بنها البلد متجهة لمكتب كفر مناقر ثم بنها الجديدة المنشية ثم عزبة ذكي ومنها لمكتب كفر مويس ثم جمجرة الجديدة وبعدها جمجرة القديمة ثم ميت راضي والعودة مرة ثانية لمدينة بنها لمكتب أتريب ثم مكتب الجامعة ومكتب بنها الجديدة فرعي وأخيراً مكتب بنها الجديدة والعودة لمكتب بريد بنها البلد.

**ثالثاً- تحليل أنماط توزيع الخدمات البريدية بمركز بنها:**

تعتبر دراسة نمط التوزيع الجغرافي للخدمات إحدى الوسائل التي يمكن من خلالها الحكم على مدى التوازن في توزيع الخدمة محل الدراسة، ومحاولة الوصول لمعرفة ما - إذا كان التوزيع يشكل نمطاً محددًا أم أنه توزيع عشوائي، فإذا كان التوزيع يشكل نمطاً محددًا فإن ذلك يعني أن هناك عوامل مؤثرة وراء تشكيل هذا النمط، أما إذا كان التوزيع عشوائياً فإن ذلك يشير إلى عامل الصدفة". (الصالح، السرياني، ٢٠٠٠م، ص ٢٢٩)، وفيما يلي تحليل نمط توزيع مكاتب البريد في مركز بنها ريفاً وحضراً، بحسب ماتم التوصل إليه من خلال تطبيقات برنامج ARC MAP 10.1، والتي نتج عنها التحليلات التالية:

#### (أ) تحليل أنماط التوزيعات المكانية:

يمكن من خلال تحليل أنماط التوزيعات المكانية للظاهرات النقطية الحصول على تحليلات صلة الجوار الجغرافي Nearest Neighbor Analysis، وذلك من خلال ما يطلق عليه تحليل الجار الأقرب<sup>(\*)</sup> Average Nearest Neighbor

---

(\*) يهدف إلى تحليل المسافة الحقيقية الفاصلة بين مكاتب البريد على الخريطة على هيئة نقاط ونسبة معدلها إلى معدل المساحة المتوقعة الفاصلة بين النقاط في نمط التوزيع العشوائي، وذلك بغرض التوصل إلى معيار كمي يعكس نمط التوزيع المكاني للنقاط أو الظاهرة محل

Distance – وبتطبيقه تم تحديد ثلاثة أنماط من التوزيعات المكانية الرئيسية لمكاتب البريد في مركز بنها، مع أنماط أخرى ثانوية قريبة منها، كما يوضحها جدول (5) وشكل (8)، وهذه الأنماط الثلاثة تتمثل في:

1- **نمط التوزيع المتقارب:** والذي تكون فيه قيمة صلة الجوار تتراوح ما بين صفر إلى أقل من واحد صحيح.

2- **نمط التوزيع العشوائي:** والذي تكون فيه قيمة صلة الجوار تساوي واحد صحيح.

3- **نمط التوزيع المتباعد أو المشتت:** والذي تكون فيه قيمة صلة الجوار تتراوح ما بين واحد صحيح وأقل من 2.

وتم ذلك خلال قياس المسافة بين كل نقطة وأقرب نقطة مجاورة لها، بغرض الوصول إلى دليل يحدد نمط التوزيع. "ويتم حساب متوسط المسافات بين جميع هذه النقاط (مكاتب البريد في مركز بنها)، ثم قسمة المتوسط الناتج على المتوسط المتوقع لجملة المسافة بين هذه النقاط، فإذا كان متوسط المسافة الناتج أقل من المتوسط المتوقع للتوزيع فإن توزيع الظاهرة يكون متجمعا Clusted، أما إذا كان متوسط المسافة الناتج أكبر من المتوسط المتوقع للتوزيع فإن توزيع الظاهرة يكون مشتتاً Dispersed، أما إذا كان الناتج بين هذه القيم، فيكون توزيع الظاهرة عشوائياً" (الحجيلي، ٢٠١٢م، ص ٨١).

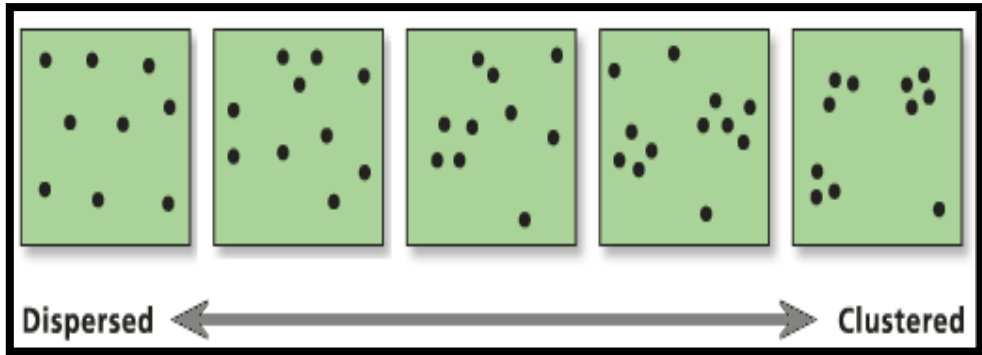
---

الدراسة وهي مكاتب البريد في مركز بنها (الصالح، السرياني، ٢٠٠٠م، ص ٢٢٧). وتتنحصر قيمة صلة الجوار ما بين (صفر: أكبر من 2).

جدول (5) قيم معامل الجار الأقرب لتوزيع مكاتب البريد في مركز بنها

قيمة معامل الجار الأقرب	النمط الفرعي	قيمة معامل الجار الأقرب	النمط الرئيسي
صفر	متجمع تمامًا	أقل من 1	المتقارب/المجتمع
من صفر إلى 0.5	متقارب لكن غير منتظم		
من 0.5 إلى 1.0	متقارب يتجه ناحية العشوائي		
		1	العشوائي
من 1.0 إلى 2.0	المتباعد في المسافات	أكبر من 1	المتباعد/المنتظم
2.0	المنتظم (شكل المربع)		
أكبر من 2.0	المنتظم (الشكل السداسي)		

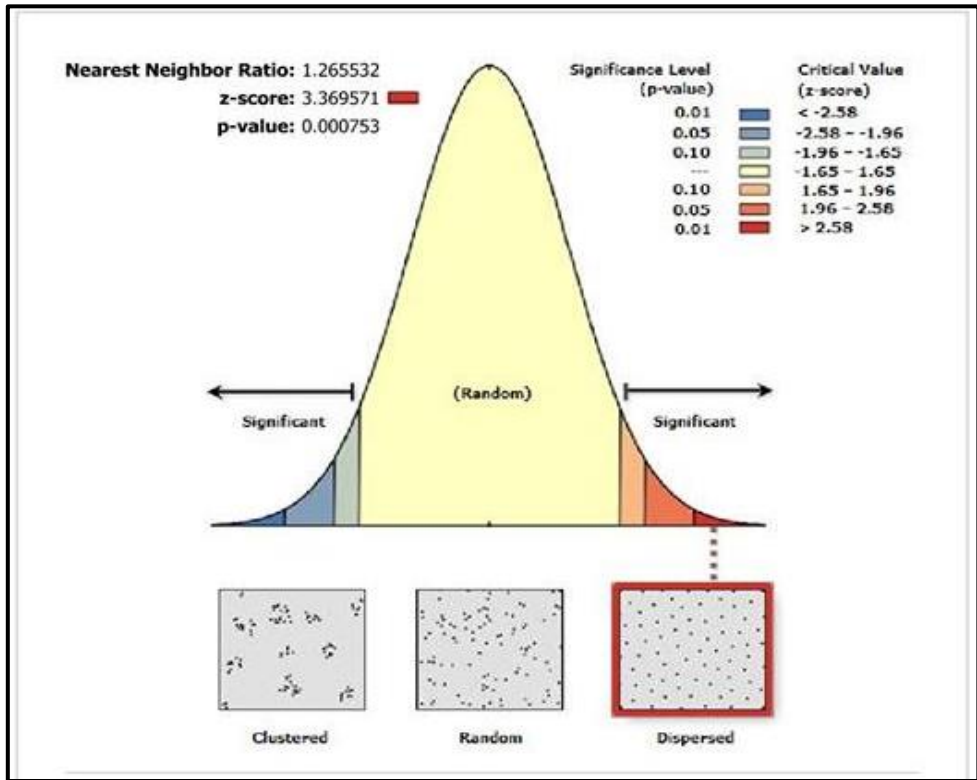
المصدر: جمعة محمد داود، أسس التحليل المكاني في إطار نظم المعلومات الجغرافية جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 2012م، ص52.



شكل (8) نمط التوزيع المكاني لمعامل صلة الجوار  
النتائج باستخدام برنامج ARC MAP 10.1

كما يتضح من خلال مخرجات الشكل (9) والذي يشير إلى نمط توزيع مواقع مكاتب البريد بمركز بنها في محافظة القليوبية عام 2018 إلى أن قيمة صلة الجوار الناتجة عن قسمة متوسط المسافة المحسوبة على متوسط المسافة المتوقعة بلغت

1.265532 (أكبر من واحد صحيح)، بما يشير إلى أن نمط توزيع مواقع مكاتب البريد بمركز بنها هو نمط التوزيع المتباعد، والنمط الفرعي له منتظم متباعد في المسافات، وأن قيمة z-score = 3.369571 والتي تقع في نطاق مستوى ثقة (0.000753) وهذا يعني أن توزيع مواقع مكاتب البريد بمركز بنها يتسم بالتباعد والانتشار في حيز مكاني كبير، وهذا يعني أن الخدمة تغطي أكبر قدر من مساحة منطقة الدراسة، وهذا مؤشر على كفاية الخدمة للمساحة والسكان بمركز بنها.



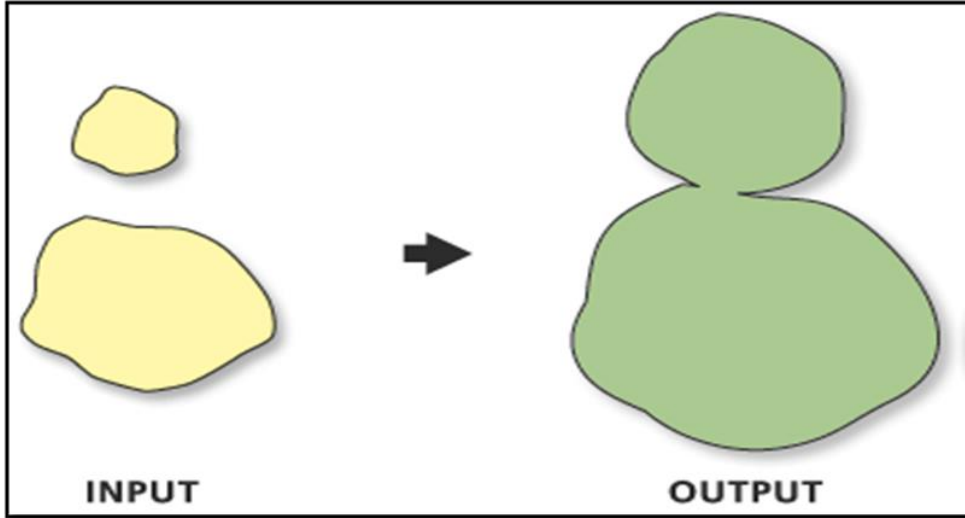
شكل (9) نمط التوزيع المكاني

(تحليل الجار الأقرب لتوزيع مواقع مكاتب البريد بمركز بنها عام 2018م)

المصدر: نتائج تحليل الجار الأقرب Average Nearest Neighbor Distance في برنامج .ARC Map 10.2

## (ب)- تحليل حرم الظاهرة Buffering(\*):

"تستخدم هذه الأداة بغرض معرفة المناطق التي تشملها وتغطيها الخدمة والمناطق التي حرمت منها، كما تقيس انتشار الخدمة محل الدراسة (مكاتب البريد في مركز بنها) حول محيطها وبتساع ثابت، ويقيس الحرم المكاني نطاق التأثير للخدمة المدروسة على المساحة المحيطة بها، بناء على مسافة يتم إدخالها للبرنامج بناء على المعايير التخطيطية للخدمة البريدية، حتى يتم تحديد المناطق المخدومة، واستبعاد المناطق غير المخدومة من عمليات التحليل والنمذجة" (محمد إبراهيم شرف، 2008، 23). ويعمل نموذج Buffer لهما جاء نطاق نفوذ المنطقة الكبيرة يمتد ليشمل المنطقة الصغيرة ويحدث تداخل بينهما في تأثير النفوذ الخدمي كما يتضح في شكل (10).



شكل (10) نموذج تحليل الحرم المكاني Buffer  
النتائج باستخدام برنامج ARC MAP 10.1

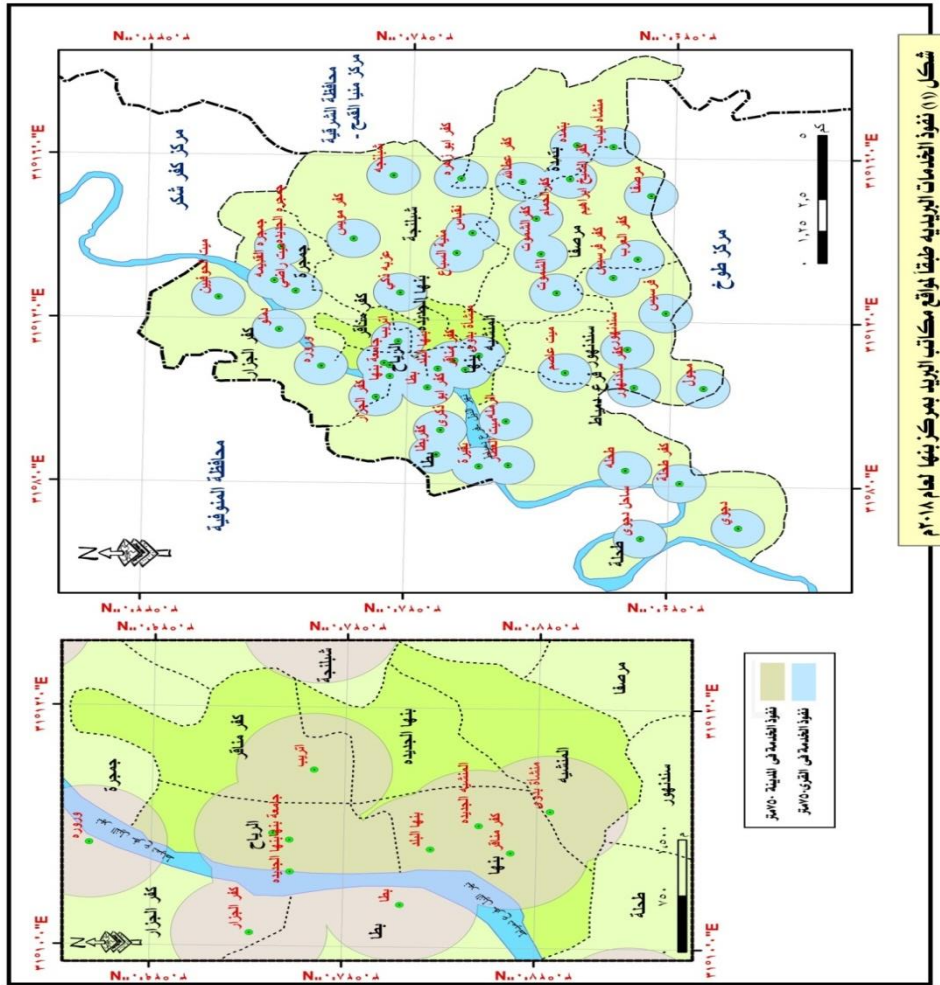
(\*) تتناسب نتائج تحليل Buffer تتناسبًا طرديًا مع المساحة المدروسة، فإذا طُبق على مساحة صغيرة فإن نفوذها الخدمي يكون صغير بينما إذا تم عمل Buffer لمساحة كبيرة يكون ناتج نفوذها الخدمي كبير؛ لذا فهو يصلح أكثر في المساحات الصغيرة والمتوسطة، وفي حال تجاور المنطقتين بجانب بعضهما.

وقد استخدم معيار المسافة التخطيطية المثلى لنطاق النفوذ الخدمي لمكاتب البريد في مركز بنها، وطُبقَ في ذلك آلية قياس الحرم المكاني Buffer السابق ذكرها باستخدام برنامج نظم المعلومات الجغرافية بغرض معرفة المناطق التي تغطيها الخدمة والمناطق التي حرمت منها، وبالتطبيق على منطقة الدراسة نتج شكل (11) الذي يوضح ما يلي:

بناءً على تقدير مساحة المنطقة التي تخدمها مكاتب البريد بمركز بنها في محافظة القليوبية عام 2018 بنصف قطر دائرة 750 متر، يتضح ما يلي:

- نفوذ الخدمة في مدينة بنها ليشمل شياخات؛ الرياح، وبنها الجديدة، جنوب كفر مناقر وتحديداً أتريب، بالإضافة إلى شمال ووسط وجنوب بنها لتشمل؛ بنها البلد، المنشية الجديدة، كفر منقر، وجنوب غرب المنشية وتحديداً منشأة بدوي.
- بالنسبة لنفوذ الخدمة البريدة لمدينة بنها في القرى المجاورة، فقد امتد ليشمل قرى؛ ورورة، جمجرة، كفر الجزار ويطا.
- يقل نطاق نفوذ الخدمة البريدية بمدينة بنها، شمال كفر مناقر والأجزاء الغربية من شياخة بنها الجديدة، شمال الرياح والمنشية باستثناء الأجزاء الجنوبية الغربية منها.



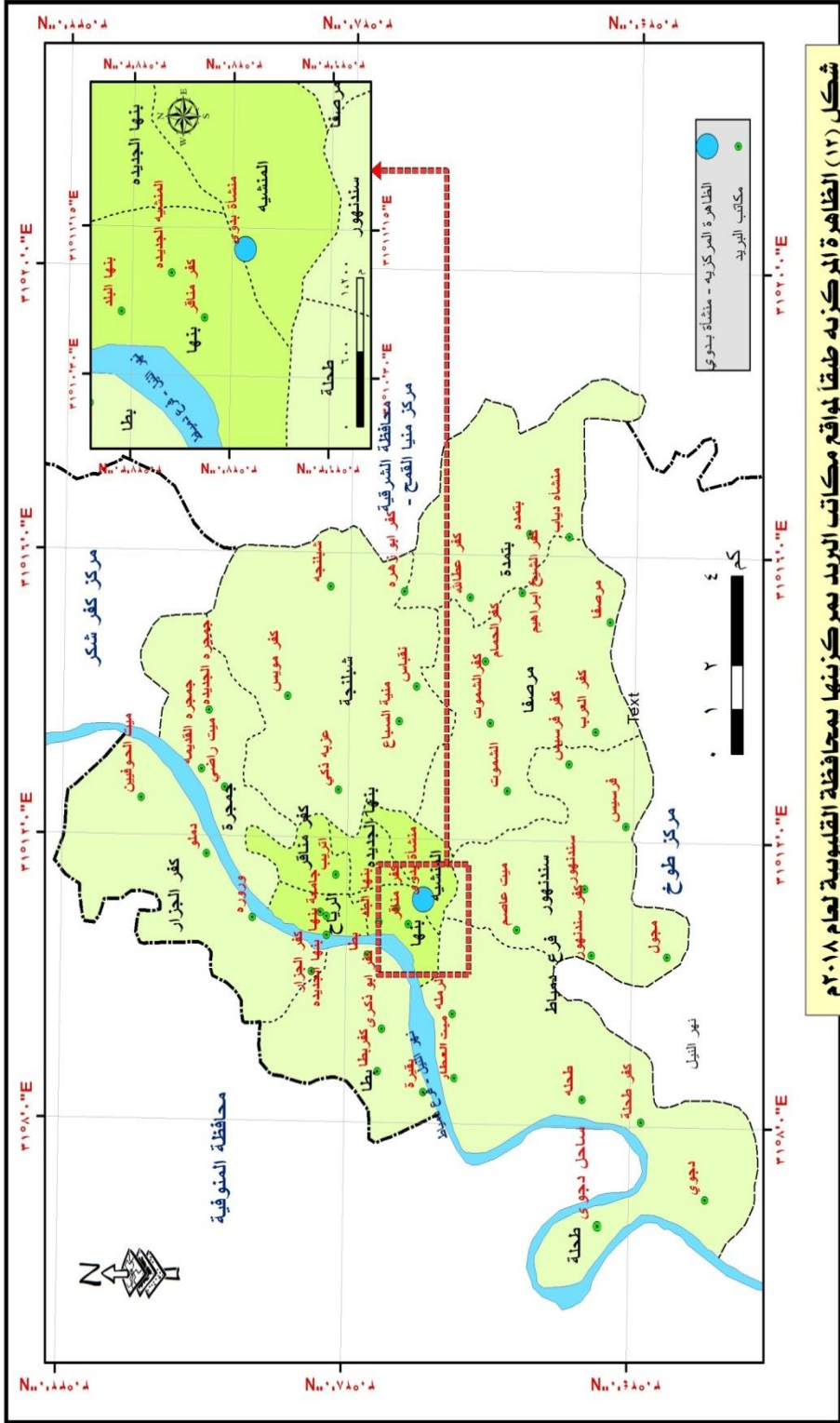


النسار، من عمل الباحث اعتماداً على خيالات - ARC GIS Buffer

### (ج) الظاهرة المركزية:

تستخدم هذه الأداة لتحديد نقطة مركزية حسابية للظاهرة المدروسة التي تقع أقرب ما يكون لمركز توزيع مفردات الظاهرة النقطية الفعلية قيد البحث والدراسة، ويتم استخراج هذا الموقع من خلال حساب المتوسط الحسابي للمسافة بين كل مواقع الظاهرة (داود، 2008م، ص164)، ويوضح شكل (12) الظاهرة المركزية طبقاً لمواقع مكاتب البريد في مركز بنها عام 2018، والذي يتضح من تحليله فيما يلي:

- ظهر المركز الجغرافي الفعلي لمكاتب البريد في شمال المنشية وتحديداً منشأة بدوي، وهذا يعكس مدى تباعد المركز الجغرافي الحسابي لمواقع مكاتب البريد بمنطقة الدراسة وعدم توافقه مع المركز المتوسط الفعلي والذي يوجد في بنها البلد.



**شكل (١٢) الظاهرة المركزية طبقاً لمواقع مكاتب البريد بمركز بنها بمحافظة القادسية لعام ٢٠١٨م**

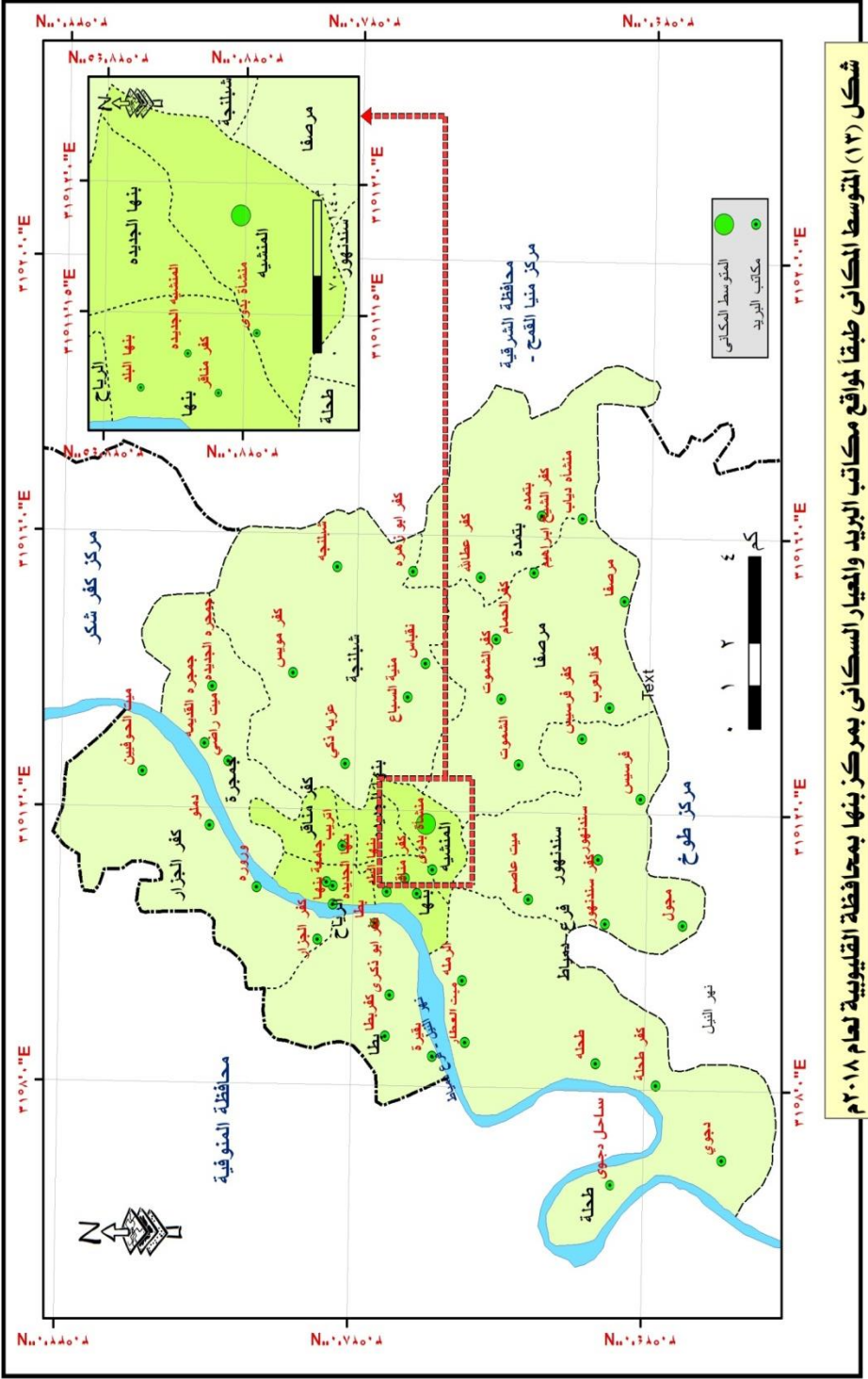
المصدر : من عمل الباحث اعتماداً على الخرائط الطبوغرافية بمقياس ٥٠٠٠:١ والخرائط التفصيلية للجهة المركزي بمقياس ١:٥٠٠٠٠ وخرائط التماس المساحية بمقياس ٢٥٠٠:١ والمراتب القضائية لعام ٢٠١٨م والتحليلات الخاصة ببرنماج ARCGIS

#### (د) المتوسط المكاني(\*):

يطلق عليه المركز الجغرافي المتوسط، أو النقطة الارتكازية الافتراضية المثالية، على اعتبار أن هذا المركز يمثل النقطة التي يتساوى حولها توزيع مفردات الظاهرة قيد الدراسة في كل الاتجاهات، وهي نقطة ارتكاز غير ثابتة تتحرك مع تغير نقل وتوزيع الظاهرة مع الوقت، ويعبر عن المتوسط المكاني الإحداثيات  $X$  والمتوسط الإحداثيات  $Y$ ، لكافة معالم مفردات الظاهرة قيد الدراسة في كل الاتجاهات (سنكري، ٢٠٠٨م)، ويمكن باستخدام هذه الأداة تحديد أين يوجد الموقع الذي يعد متوسطاً جغرافياً لمواقع مفردات الظاهرة قيد الدراسة (داود، ٢٠٠٨م، ص ١٩٢)، ومن خلال قراءة شكل (13) والذي يوضح المتوسط المكاني لتوزيع مواقع مكاتب البريد في مركز بنها طبقاً لمعيار السكان عام 2018م يتضح أن المتوسط المكاني يقع في منتصف المنشية، وهذا غير مطابق للموقع الفعلي الذي يوجد في مكتب بنها البلد، ويعتبر الموقع المقترح طبقاً لمعادلة المتوسط المكاني أكثر جدوي حيث يمكن الوصول إليه بشكل أكثر سهولة للسكان في منطقة الدراسة، وذلك بسبب ضيق الشوارع في قلب مدينة بنها القديم والذي يوجد به مكتب بريد بنها البلد نقطة الارتكاز الحالية.

---

(\*) وتعد هذه الوظيفة إحدى وظائف النزعة المركزية الهادفة للكشف عن الأنماط النقطية، بغرض إيجاد المركز المتوسط الذي يمثل مركز الثقل للتوزيع المكاني لنقاط الظاهرة المدروسة.



## (هـ) تحليل المسافة المعيارية:

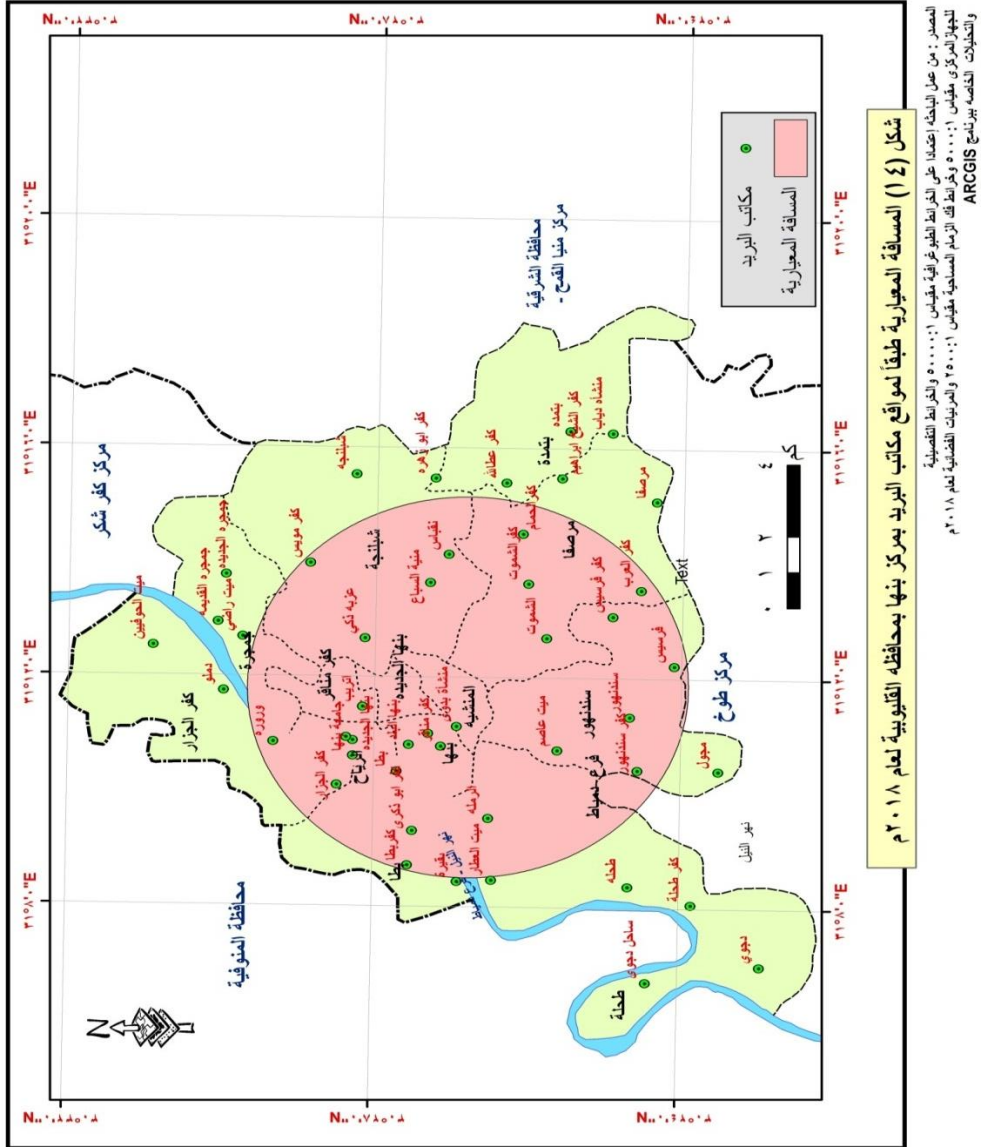
تُعد المسافة المعيارية من أبرز مقاييس التشتت المكاني ف التوزيعات المكانية، وتشبه في مفهومها الانحراف المعياري، ويقاس اختبار المسافة المعيارية شكل انتشار المواقع حول مركزها المتوسط، وهي مؤشر لقياس مدى تباعد أو تركيز مفردات الظاهرة مكانياً، فهي وصف مختزل لشكل انتشار النقاط حول مركزها المتوسط.

ويتم استخدام قيمة المسافة المعيارية لرسم دائرة تسمى الدائرة المعيارية Standard Circle تحدد منطقة تركيز أغلب مفردات الظاهرة قيد الدراسة، وبالتالي نستطيع من خلالها معرفة مدى تركيز أو انتشار البعد المكاني للظاهرة، ويكون مركز هذه الدائرة هو موقع إحداثيات المركز المتوسط الفعلي للظاهرة Central Feature، ويتم تمثيل المسافة المعيارية تخطيطياً بدائرة حول المركز المتوسط الفعلي للظاهرة نصف قطرها مساوي للمسافة المعيارية، وكلما صغرت الدائرة المرسومة دل ذلك على تركيز التوزيع المكاني للظاهرة، وكلما كبرت قيمة المسافة المعيارية كبر حجم الدائرة المعيارية، ودل ذلك على زيادة الانتشار والتشتت المكاني لتوزيع الظاهرة، أي إن مساحة الدائرة تتناسب طردياً مع درجة انتشار التوزيع المكاني والعكس صحيح (داود، ٢٠٠٨م، ص 165).

وبتطبيق هذا المقياس على مكاتب البريد في مركز بنها نتج شكل (14) والذي يوضح المسافة المعيارية لمواقع مكاتب البريد طبقاً للمعيار السكاني بمركز بنها عام 2018م، ومن تحليل الشكل يتضح ما يلي:

- المسافة المعيارية لتوزيع مواقع مكاتب البريد بمركز بنها تمثّل دائرة قطرها 10628 متراً، مما يعني أنها تميل نحو الانتشار حول الظاهرة المركزية والمتوسط المكاني لتشمل مدينة بنها بكل شياخاتها وهي؛ كفر مناقر، الرياح، بنها القديمة، المنشية وبنها الجديدة، وتمتد كذلك لتشمل مراكز أخرى إلى جانب مدينة بنها وهي قرى الوحدات المحلية في؛ سندنهور، مرصفا وشبانجة.

■ يتضح من ذلك أن نفوذ الخدمات البريدية في مدينة بنها لا يقتصر على سكان المدينة فقط، وإنما يمتد ليشمل قرى مجاورة من المدينة، وهذا يمثل ضغطا خديما على مكاتب البريد في مدينة بنها، وربما لعدم قدرة مكاتب القرى المجاورة أداء الخدمة بشكل جيد لسكانها، مما يضطرهم اللجوء للحصول على هذه الخدمات من مدينة بنها.



## (و) الاتجاه التوزيقي(\*):

ويسمى أيضًا الشكل البيضاوي المعياري للتشتت Standard Deviatonal Ellipse، والهدف من استخدام هذه الأداة تحديد الاتجاه التوزيقي لمفردات الظاهرة، وذلك من خلال رسم شكل بيضاوي أو قطع ناقص Ellipse يمثل اتجاه توزيع أغلبية مفردات الظاهرة قيد الدراسة (مكاتب البريد في مركز بنها)، لمعرفة مدى تركيز أو انتشار البعد المكاني للظاهرة، ويكون مركز هذه الدائرة هو موقع إحداثيات المركز المتوسط الفعلي للظاهرة Central Feature، ويعتبر هذا التحليل من مقاييس النزعة المكانية الاتجاهية لمجموعة من المعالم الجغرافية (الكبيسي، ٢٠٠٩م، ص ١).

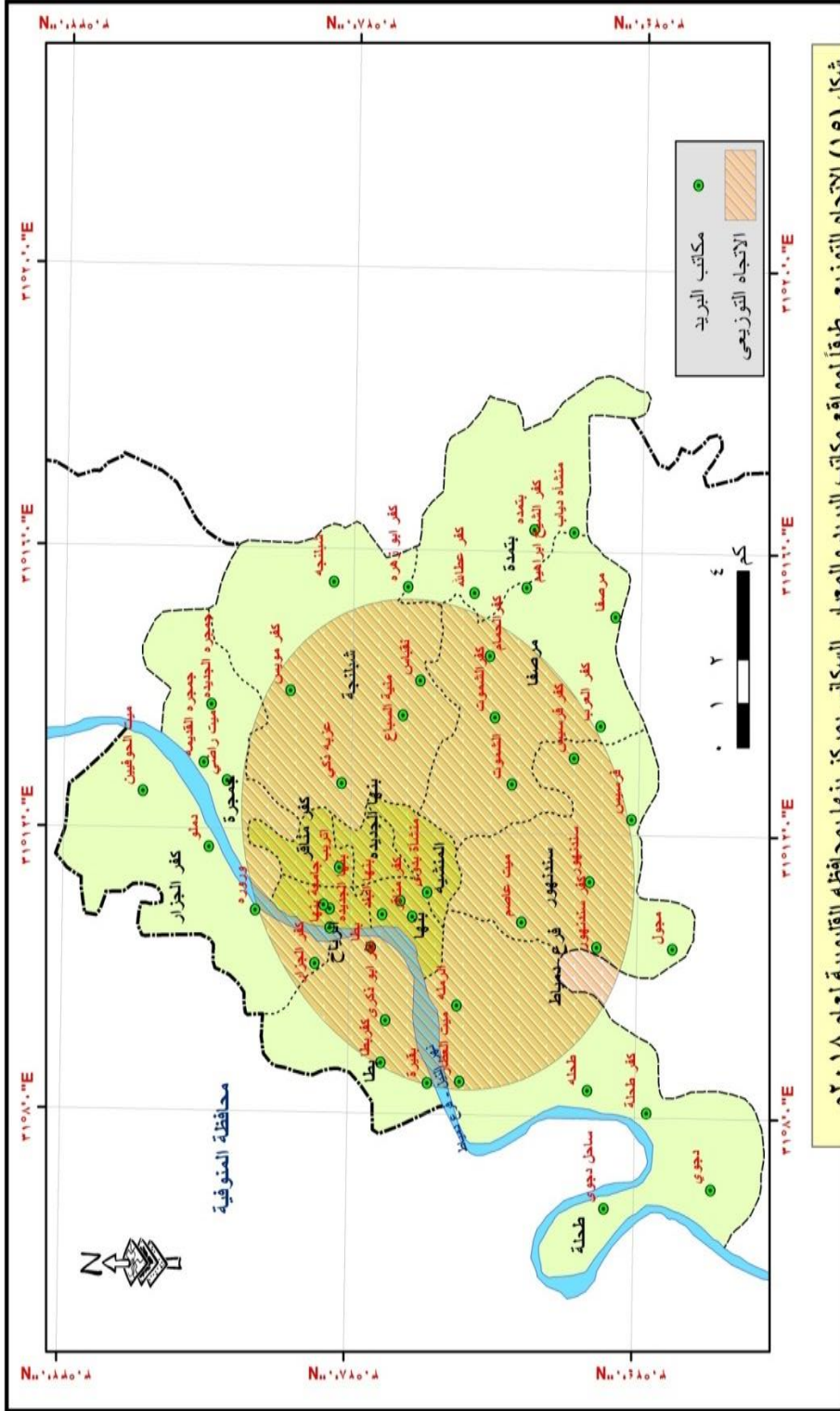
يأخذ الاتجاه الفعلي لتوزيع مكاتب البريد في مركز بنها بشكلًا بيضاويًا، يمتد في محور شمالي شرقي بزواوية تصل إلى  $61.76^\circ$ ، ويتأثر نمط هذا التوزيع لمكاتب البريد بشكل كبير باتجاهات النمو العمراني في منطقة الدراسة، لأن فرع دمياط يمثل حاجزًا طبيعيًا للنمو العمراني في مركز بنها، وبالتالي تنتشر مكاتب البريد داخل كتلة السكن القديمة في ريف مركز بنها وحاضرتها محققة اتجاه منتشر وهذا يحقق كفاءة في أداء الخدمة البريدية للسكان.

وبتطبيق مقياس الاتجاه التوزيقي نتج شكل (15) كما هو مبين:

---

(\*) ونستطيع من خلال تحليل نتائج مقياس الاتجاه التوزيقي اكتشاف ما إذا كان التوزيع المكاني للظاهرة له اتجاه محدد أم عشوائي، لذلك من الممكن الحصول على شكل بيضاوي يعبر عن خصائص التوزيع الاتجاهي حيث يكون مركز هذا الشكل البيضاوي منطبقًا على نقطة المركز المتوسط، ويقاس محوره الأكبر قيمة الاتجاه الذي تأخذه معظم مفردات الظاهرة.





المصدر : من عمل الباحث اعتماداً على الخرائط الطبوغرافية مقياس ١:٥٠٠٠٠٠ والخرائط التقسيمية للجهات المركزي مقياس ١:٥٠٠٠٠٠ وخرائط كفاف الزمام المساحية مقياس ١:٢٥٠٠٠٠ والمرينات الفضائية لعام ٢٠١٨ م والتحليلات الخاصة ببرنامج ARCGIS



#### رابعًا- معيار كفاية وكفاءة الخدمات البريدية بمركز بنها:

تقاس كفاية وكفاءة الخدمة بمقدار ما تخدمه من سكان، وحيث إن هذا البحث معني بدراسة الخدمات البريدية الحكومية والتي تشرف عليها الدولة، متمثلة في مكاتب البريد كأهم منفذ خدمات بريدية في منطقة الدراسة، فقد تم تحديد معدلات ومعايير كفاءة الأداء بها لمعرفة أماكن الكفاية وأماكن العجز من مكاتب البريد قياسًا على المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات البريدية، والتي أوصت بإنشاء مكتب بريد لكل 10000 نسمة، وسوف يتم قياس معيار كفاءة الخدمة في مركز بنها على مستويين هما؛ الوحدات المحلية ممثلة لريف المركز، ومدينة بنها ممثلة للحضر.

(أ) على مستوى الريف (الوحدات المحلية):

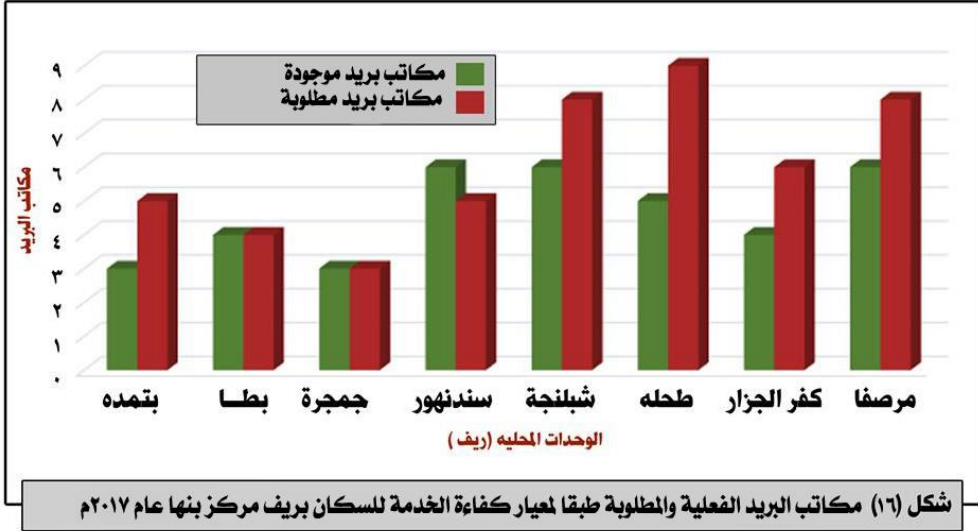
بتحليل جدول (6) وشكل (16) نخلص للنتائج التالية:

#### جدول (6) معيار الخدمة البريدية بالوحدات المحلية

بريف مركز بنها تبعًا لعدد السكان عام 2017م

الوحدة المحلية	عدد السكان (نسمة)	نقاط البريد الفعلية (مكتب بريد)	نقاط البريد المطلوبة طبقا لعدد السكان (مكتب بريد)	العجز طبقا لعدد لسكان (مكتب بريد)
بتمدة	54373	3	5	2-
بطا	41656	4	4	0
جمجرة	33796	3	3	0
سندنهور	46757	6	5	1+
شبلنجة	77997	6	8	2-
طحلة	86844	5	9	4-
كفر الجزار	62918	4	6	2-
مرصفا	76946	6	8	2-
<b>الإجمالي</b>	<b>481287</b>	<b>37</b>	<b>49</b>	<b>12</b>

المصدر: من حساب الباحثة اعتمادًا على: بيانات الهيئة العامة للبريد بالقيومية وتقديرات سكان مركز بنها 2017م وتطبيق المعدلات والمعايير التخطيطية للبريد، وزارة الإسكان والمرافق، الهيئة العامة للتخطيط العمراني.



المصدر : من عمل الباحثه اعتمادا على بيانات جدول (٦)

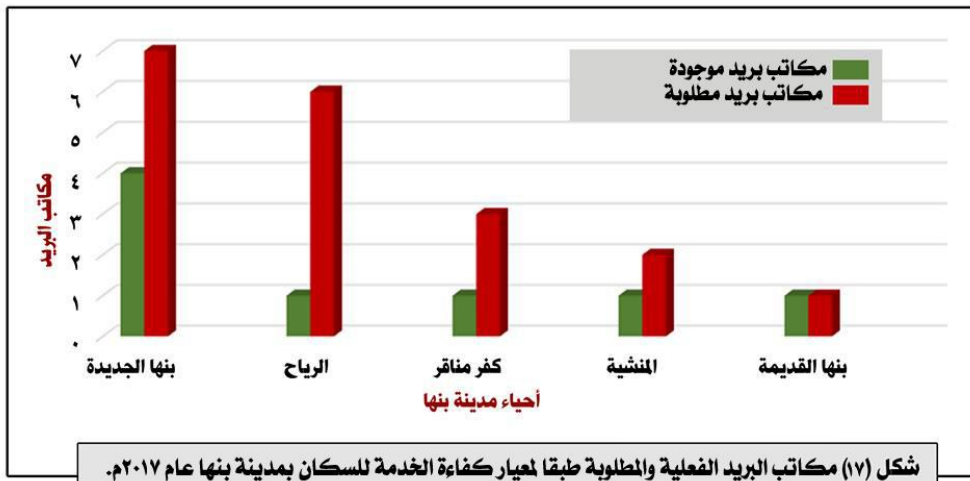
- بلغ إجمالي عدد سكان الريف في مركز بنها عام 2017م - 481287 نسمة وبلغ إجمالي عدد مكاتب البريد في العام نفسه - 37 مكتب بريد موزعة على ثماني وحدات محلية.
- حققت الوحدة المحلية في سندنهور زيادة - مكتب بريد واحد عن حاجة السكان، يذكر أن هذه الوحدة المحلية يتبعها (7 قري) ويبلغ إجمالي عدد سكانهم - 46757 نسمة، وعدد مكاتب البريد بها يبلغ 6 مكاتب بريد.
- حققت الوحدة المحلية في كل من؛ بطا وجمجرة اكتفاءً من مكاتب البريد، حيث جاءت معدلات الاحتياج صفر.
- تساوت الوحدات المحلية في كلا من؛ بتمده، شبلنجة، كفرالجزار ومرصفا في معدل الاحتياج للخدمات البريدية والبالغ (2 مكتب بريد) لكل وحدة محلية.
- جاءت الوحدة المحلية في طحلة لتحقيق أعلى معدل احتياج لمكاتب بريد جديدة بمقدار (4 مكاتب بريد) لتكفي حاجة السكان، ويتفق ذلك مع كون هذه الوحدة المحلية تضم أكبر عدد سكان مقارنة بباقي الوحدات المحلية بمركز بنها، وقد بلغ عدد سكانها - 86844 نسمة، ويتبعها (6 قري)، ولا يوجد بها سوى (5 مكاتب بريد)، وتحتاج لزيادة (4 مكاتب بريد) لتغطية احتياجات السكان بها.

(ب) على مستوى الحضر (مدينة بنها):

يتضح من تحليل جدول (7) وشكل (17) النتائج التالية:  
جدول (7) معيار الخدمة البريدية بشياخات مدينة بنها  
تبعاً لعدد السكان عام 2017م

شياخات مدينة بنها	عدد السكان (نسمة)	نقاط البريد الفعلية (مكتب بريد)	نقاط البريد المطلوبة طبقاً لعدد السكان (مكتب بريد)	العجز طبقاً لعدد لسكان (مكتب بريد)
بنها الجديدة	72113	4	7	3-
الرياح	55823	1	6	5-
كفر منافر	33241	1	3	2-
المنشية	17925	1	2	1-
بنها القديمة	12228	1	1	0
الإجمالي	191330	8	19	11

المصدر: من حساب الباحثة اعتماداً على: بيانات الهيئة العامة للبريد بالقليوبية وتقديرات سكان مركز بنها 2017م وتطبيق المعدلات والمعايير التخطيطية للبريد، وزارة الإسكان والمرافق، الهيئة العامة للتخطيط العمراني.



شكل (17) مكاتب البريد الفعلية والمطلوبة طبقاً لمعيار كفاءة الخدمة لسكان بمدينة بنها عام 2017م.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على بيانات جدول رقم (7)

بلغ إجمالي سكان مدينة بنها - 191330 نسمة عام 2017م، وبلغ إجمالي عدد مكاتب البريد بها (8 مكاتب بريد)، وتضم بنها خمسة شياخات، انتشرت بها مكاتب البريد على النحو التالي:

■ استحوذت شياخة بنها الجديدة على (4 مكاتب بريد) أي 50% من مكاتب البريد بالمدينة، ويتفق ذلك مع كونها أكبر الشياخات من حيث الحجم السكاني بالمدينة، ويقطن شياخة بنها الجديدة - 72113 نسمة يشكلوا 37.7% من إجمالي سكان المدينة، وتضم هذه الشياخة غالبية الخدمات الحيوية بالمدينة مثل، كليات جامعة بنها وإدارة الجامعة، مستشفيات جامعة بنها، مديرية الأمن، مديرية الزراعة والري والرقابة الإدارية والسجل المدني، وتحتاج شياخة بنها الجديدة إلى إنشاء (3 مكاتب بريد) جديدة لتلبية احتياجات السكان بها من الخدمات البريدية.

■ تساوت باقي شياخات مدينة بنها فيما تضمه من مكاتب بريد، فقد ضمت كل شياخة مكتب بريد واحد، إلا أن معيار زيادة عدد مكاتب البريد تراوح ما بين (5 مكاتب بريد) في شياخة الرياح والتي تضم ثاني أكبر عدد سكان في مدينة بنها ومقداره - 55823 نسمة، تشكل نسبتهم 29.2%، تلتها شياخة كفر مناقر والتي تحتاج لزيادة (2 مكتب بريد) بها لتغطية متطلبات السكان من الخدمات البريدية، وجاءت شياخة المنشية في نهاية قائمة الاحتياج بمقدار (مكتب بريد واحد).

■ حققت شياخة بنها الجديدة توازنًا في عدد مكاتب البريد نسبة إلى السكان، وجاء معيار احتياجها من الإضافة صفر، ويرجع ذلك إلى صغر حجم سكان هذه الشياخة والبالغ - 12228 نسمة، بنسبة 6.4% من إجمالي سكان مدينة بنها. **خامسًا- قياس مستويات الرضا عن الخدمات البريدية بمركز بنها:**

"يعتبر المردود الأكثر أهمية في تقييم كفاءة الخدمات هو رأي المستفيدين من تلك الخدمات، ويرجع ذلك لكون سياسات واستراتيجيات التخطيط دوما تبدأ وتنتهي بالعميل، والوقوف على رغباته ومشكلاته في الحصول على الخدمة". ( Harper W. Boyd, JR., Orville C. Walker, JR., 1990)، لأن ذلك من أهم مقومات نجاح الخدمة خاصة إذا ارتبطت بالعوائد المالية التي تتنافس منافذ الخدمات ذات العوائد القابلة

للزيادة مثل البنوك الحكومية والأهلية، "وحيث إن خدمات البريد أصبحت تنافس البنوك بحزمة من الخدمات الحديثة، لذا كان لزاما دراسة محددات رضا المستفيدين منها في منطقة الدراسة". ( Diane Halstead. Comelia Droge and M Bixby )  
Cooper, 1993, pp. 35-45),

أظهرت نتائج تحليل (700 استمارة استبيان) تم تطبيقها على ريف وحضر منطقة الدراسة، وتم اختيار ستة متغيرات لقياس معدلات رضا العملاء عن الخدمات البريدية بمركز بنها وهي: مساحة مكتب البريد ومناسبتها لحجم وعدد السكان المترددين - أماكن الانتظار ومدى ملائمتها للسكان للمترددين - مستوى أداء الموظفين بمكتب البريد - مدى توافر الأجهزة والماكينات الحديثة بمكتب البريد - الفترة الزمنية التي يقضيها المواطن لإنجاز ما يحتاجه في مكتب البريد - مدى سرعة التداولات النقدية بمكتب البريد. وتحليل نتائج استمارة الاستبيان نتج الجدول (8) وشكل (18) والذان يتضح من تحليلهما ما يلي:

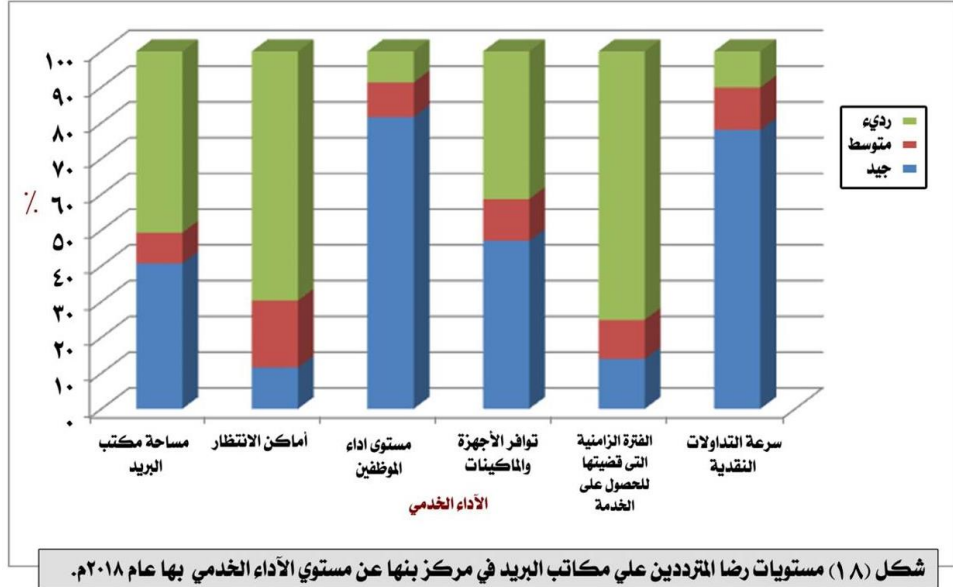
1- جاءت نتيجة الرضا عن مساحة مكاتب البريد متفاوتة، ففي الوقت الذي حققت فيه مدينة بنها معدل جيد خاصة في مكاتب الدرجة الأولى، جاءت نتائج باقي مكاتب البريد في منطقة الدراسة لتشير في مجملها إلى مستوى قليل من الرضا عن ملائمة مساحات مكاتب البريد بها، وبلغت النسبة (50.7% ردى)، ويرجع ذلك لكون (35 مكتب من إجمالي 45) مكتب بريد في مركز بنها توجد في مباني مؤجرة أو مباني وقف، وغير تابعة للهيئة القومية للبريد، وتتسم بضيق مساحتها وتهالك مبانيها.

2- شكلت أماكن الانتظار لدى السكان المستفيدين من خدمات المكاتب البريدية بمركز بنها عدم رضا واضح في غالبية مناطق الدراسة، وبلغت نسبة عدم الرضا (69.7%) ويتزامن ذلك مع ضيق مساحة مكاتب البريد، وتداخلها في وسط كتلة السكن القديمة المزدحمة، بينما أبدى (11.6%) رضا جزئي من المستفيدين خاصة في المكاتب حديثة النشأة والتي قد اتبعت بها معايير إنشاء مكاتب البريد مثل مكتب بريد بتمدة وبنها الجديدة.

جدول ( ٨ ) مستويات رضا المترددين علي مكاتب البريد في مركز بنها عن مستوى الأداء الخدمي بها عام ٢٠١٨ م.

مكاتب البريد بالمحلات العمرانية	سرعة التداولات النقدية			الفترة الزمنية التي قضيتها للحصول علي الخدمة			توافر الأجهزة والماكينات			مستوي اداء الموظفين			أماكن الانتظار			مساحة مكتب البريد		
	رديء	متوسط	جيد	رديء	متوسط	جيد	رديء	متوسط	جيد	رديء	متوسط	جيد	رديء	متوسط	جيد	رديء	متوسط	جيد
مدينة بنها	٨	٥	٨٦	٥٣	٦	١٣	٩	١١	٩٨	١١	٤	١٠٨	٦	٤٦	٣	٨	٦	١١٢
بنمده	٣	١١	٤٤	٤٣	١٢	٩	٤٨	٣	١٨	٦	٧	٥٧	٦٥	١٢	٩	٣٠	٢	٥
بطا	٧	٦	٦٢	٥٨	٧	١٢	٩	٨	٦٤	٨	٩	٧٨	٤٧	٧	١٣	٤٥	١١	٧
جمجرة	١١	١٢	٧٤	٦١	١٣	٧	٦٥	١٠	٢١	٤	٨	٤٥	٧٨	٩	٧	٥٨	٣	٢١
سندهور	٩	٨	٥٢	٨٧	٩	٨	٦	١٢	٤٧	٧	٥	٥٣	٥٦	١٤	٩	٣٥	٥	١٥
شبلنجه	٥	٦	٥٩	٥٣	١١	١٠	٤٦	٩	١٢	١١	٦	٤٥	٨١	١١	٥	٤٦	٧	٩
طلحة	١٤	١٠	٦٩	٣٤	٨	٦	٣٢	٧	٥	٥	١٢	٦١	٥٤	٩	١٢	٥٧	٩	٦
كفرالجزار	٨	١٦	٤٤	٦٥	٦	١١	١٠	٥	٥٦	٦	٨	٥٦	٦٧	١٦	٩	٩	١٢	٩٨
مرصفا	٦	٩	٥٦	٧٢	٤	٢٢	٦٤	١٧	٨	٣	٩	٦٨	٣٤	٧	١٤	٦٧	٥	١٢
الإجمالي	٧١	٨٣	٥٤٦	٥٢٦	٧٦	٩٨	٢٨٩	٨٢	٣٢٩	٦١	٦٨	٥٧١	٤٨٨	١٣١	٨١	٣٥٥	٦٠	٢٨٥
%	١٠,١	١١,٩	٧٨	٧٥,١	١٠,٩	١٤	٤١,٣	١١,٧	٤٧	٨,٧	٩,٧	٨١,٦	٦٩,٧	١٨,٧	١١,٦	٥٠,٧	٨,٦	٤٠,٧

المصدر: من حساب الباحثة و تحليل نتائج عدد ( ٧٠٠ ) إستمارات إستبيان باستخدام برنامج OMR.



المصدر : من عمل الباحثة اعتماداً على بيانات جدول (٨)

3- حقق مستوى أداء الموظفين في جميع مكاتب البريد بمنطقة الدراسة ريفاً وحضراً مستوى عالي، فقد أجاب (81.6%) من العينة المدروسة بذلك، ويوضح ذلك أن العاملين بمكاتب البريد مؤهلين لأداء عملهم بشكل جيد.

4- بالنسبة لتوافر الأجهزة والماكينات الحديثة مثل أجهزة الكمبيوتر وماكينات A.T.M، فقد عبر السكان المستفيدين منها بمستوي رضا جيد بلغت نسبته (47%) في مقابل، (41.3% رديء)، وهذا مؤشر على ضرورة زيادة أجهزة الكمبيوتر وماكينات صرف العملة بمكاتب البريد في منطقة الدراسة، وتجدر الإشارة إلى أن مكاتب مدينة بنها حققت مستوى رضا جيد، تلتها مكاتب بريد كل من: بطا، سندنهور وكفر الجزار، أما باقي مكاتب البريد فانها تعاني من مشكلات.

5- جاء مستوى رضا السكان المستفيدين عن الفترة الزمنية التي قضاها في مكتب البريد حتى يحصل على خدمته في أقل مستويات الرضا، حيث عبر عن عدم الرضا بسبب طول فترة الانتظار (75.1% رديء) من إجمالي عينة الدراسة، وأكدوا أن الفترة الزمنية التي يستغرقونها في الحصول على خدماتهم تزيد على (30 دقيقة) في أغلب الأوقات، ويرجع ذلك إلى ثقل العبء الواقع على العاملين بمكاتب البريد في منطقة الدراسة، خاصة في فترة صرف المعاشات والتي تبدأ من يوم 20 في كل شهر ميلادي وحتى

نهاية الشهر، بينما رأي (14%) من عينة الدراسة أن الفترة التي يقضيها في الحصول على خدمته من مكتب البريد فترة ملائمة، ويرجع ذلك لكون الخدمة التي يحصل عليه تكون سريعة مثل؛ استلام أو تسليم خطابات أو شراء طوابع بريدية.

6- حققت سرعة التداولات النقدية في كافة مكاتب البريد بمركز بنها مؤشراً جيد لرضا السكان المستفيدين من خدمات البريد، حيث أجابت نسبة كبيرة من العينة بأنها جيدة وبلغت (78%)، ويرجع ذلك إلى النظام المالي الذي تعمل به مكاتب البريد، حيث إن المبالغ المالية التي تودع في أي مكتب بريد في الجمهورية يمكن للعميل سحبها من أي مكتب آخر في الوقت نفسه، ولا يعيق ذلك سوى طول الفترة الزمنية التي يحصل عليها العميل على خدمته داخل مكتب البريد أو عدم توافر سيولة نقدية في المكتب.

**سادساً- أولويات مقترحات المستفيدين من الخدمات البريدية بمركز بنها:**

من خلال تحليل نتائج الاستبيان جاءت أولويات ومقترحات تطوير الخدمة البريدية في منطقة الدراسة كما يلي:

- 1- بناء مكاتب بريد جديدة تحقق معايير الهيئة القومية للبريد من حيث المساحة وعدد الشبائيك ووجود حمامات وبوفيه لخدمة المترددين.
- 2- تخصيص أماكن للانتظار تتيح للمترددين على مكاتب البريد الحصول على خدماتهم بشكل آمن دون معاناة الانتظار في الشارع.
- 3- تخصيص شبائيك لصرف المعاشات لكبار السن والأرامل للحصول على خدمتهم دون تزامن مع باقي المترددين لطلب خدمات أخرى.
- 4- تخصيص ساعات عمل فترة مسائية لصرف المعاشات لمدة ثلاثة أيام فقط في الشهر ليتمكن كبار السن من الحصول على معاشاتهم دون معاناة.
- 5- تحسين شبكة الإنترنت بمكاتب البريد حتى لا يتعطل العمل بانقطاعها، ويضطر المترددين الانتظار لساعات حتى تعود.
- 6- زيادة عدد ماكنات ATM حتى يتمكن المستفيدين الحصول على مستحقاتهم دون تزامن.



## النتائج والتوصيات

### خلص البحث الحالي إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- 1- بالرغم من أن مراكز محافظة القليوبية من أن مركز بنها يضم 45 مكتب بريد يشكلون حوالي ربع مكاتب البريد بمحافظة القليوبية والبالغ عددهم 199 مكتب، إلا أن هناك 3 قرى محرومة من وجود مكاتب بريد بها حتى الآن.
- 2- لم يعد يقتصر دور مكتب البريد على إرسال واستقبال الرسائل فقط، ولكن أصبح ينافس البنوك بحزمة جديدة من الخدمات المتطورة مثل؛ الحوالات البريدية، الحسابات الجارية، الحسابات البنكية، صرف الرواتب والمعاشات وكذلك خدمات المحليات والأحوال المدنية، "وقد أضاف ذلك بعداً جديداً في رفع قيمة الخدمات البريدية، ورفع القيم النقدية المضافة للبريد كهيئة خدمية في الدولة عامة ومركز بنها خاصة.
- 3- تنتشر في منطقة الدراسة بعض منافذ الخدمة البريدية الأخرى مثل، خطوط الطوافة وبلغ عددها (3 خطوط) كلها في الريف وتخدم القرى التي لا يوجد بها مكاتب للبريد وهي، جزيرة بلي، كفر سعد وكفر الحصة.
- 4- من حيث تصنيف مكاتب البريد بمركز بنها؛ جاءت مكاتب الدرجة الأولى في (4 مكاتب بريدية ) توجد جميعها في مدينة بنها، بينما بلغ عدد مكاتب الدرجة الثانية (14 مكتب بريد) منها 4 مكاتب في مدينة بنها، وتوزع الباقي على قرى المركز، أما مكاتب الدرجة الثالثة فقد بلغ عددها (27 مكتبا)، تنتشر في قرى مركز بنها، وتوضح الصورة المرفقة بالبحث مدى تواضع مستوى مكاتب الدرجة الثالثة، وهذا يؤدي إلى قصور في تأدية دورها الخدمي.
- 5- ضم مركز بنها (17 وكالة بريدية) توجد جميعها في مدينة بنها، ويقتصر وجودها في الشياخات القديمة مثل شياخة بنها القديمة حيث اعتاد السكان التعامل بهذا النمط الخدمي، أما الشياخات الحديثة فتكاد تتعدم بها هذه الخدمة حالياً.

- 6- حقق مؤشر معيار الخدمات البريدية بالنسبة للسكان تقدمًا واضحًا في ريف مركز بنها عن مدينة بنها، حيث ضمت مدينة بنها (8 مكاتب بريد)، تخدم (191330) نسمة، بمعيار كفاءة مقداره (مكتب بريد/ 23.916) نسمة، بينما بلغ نصيب الريف (37 مكتب بريد) تخدم (481287) نسمة، بمعدل كفاءة مقداره
- 7- (مكتب بريد/ 13.007) نسمة وهذا مؤشر جيد في الخدمة البريدية في ريف منطقة الدراسة.
- 8- أثبتت الدراسة أنه من الضروري زيادة عدد من مكاتب البريد في منطقة الدراسة لعدد يبلغ (23 مكتب بريد) منهم (11 مكتب بريد في مدينة بنها و 12 مكتباً) موزعة على ريف المركز، حتى تصل معدلات كفاءة الخدمة لمستوي يكفي احتياجات السكان طبقاً للمؤشرات العامة.
- 9- جاءت نتائج تحليلات أنماط توزيع وانتشار الخدمات البريدية في منطقة الدراسة لتؤكد على عدم مركزية التوزيع، وهذا يعني أن مكاتب البريد تنتشر على شكل نقاط في الكتلة العمرانية بمركز بنها، وهذا مؤشر جيد للتوزيع، يتفق مع كون الخدمة البريدية نقطة، وليست شبكة، ويساعد الانتشار في نقاط الخدمة على سهولة الحصول عليها، وقصر الرحلة في الوصول لها من قبل المستفيدين.
- 10- بالنسبة لطرق نقل المادة البريدية، أثبتت الدراسة الميدانية أن كافة المواد البريدية والطرود القادمة لمركز بنها تأتي في قطار القاهرة - إسكندرية الذي يصل محطة بنها في الساعة الخامسة و 40 دقيقة صباحاً، ثم يتم نقلها لمكتب بنها البلد تمهيداً لتوزيعها على ريف وحضر المركز، وكذلك المادة البريدية التي تذهب لقري الوحدة المحلية في شبلنجة، ويتم ذلك من خلال النقل بقطار السكة الحديد في نموذج واحد فقط بمنطقة الدراسة، حيث توجد محطة قطار في شبلنجة يتوقف عندها قطار المناشي القاهرة - الزقازيق، ويتم توصيل واستلام المادة البريدية باليد في الساعة من صباح كل يوم.
- 11- يتم نقل المادة البريدية لباقي مركز بنها من خلال بثلاثة خطوط برية وبسيارات البريد، تبدأ رحلتها جميعها من مكتب بريد بنها البلد لتوريدها لباقي مكاتب منطقة

الدراسة بشكل يومي، وتعود بالصادر من تلك المكاتب تمهيداً لإرسالها داخل وخارج الجمهورية.

12- على الرغم من تغطية غالبية قرى مركز بنها بمكاتب بريدية، إلا أن نفوذ خدمات مكاتب البريد في مدينة بنها قد غطي مجموعة من القرى المجاورة لها مثل قرى؛ كفر الجزار، وروره وسندنهور.

13- أثبتت الدراسة أن نحو 80% من مكاتب البريد بمنطقة الدراسة توجد في مباني مؤجرة، ولا يتم الالتزام فيها بالمعايير التي وضعتها الهيئة العامة للبريد، (يراجع ملحق 6)، وبالتالي يوجد قصور شديد في كفاءة تقديم الخدمات البريدية، من حيث توافر أماكن للانتظار وطول الوقت الذي يستغرقه العميل في الحصول على خدماته من هذه المكاتب، التي تزدهم بالعملاء بشكل واضح خاصة في فترات صرف المعاشات والمرتببات.

وفي ضوء هذه النتائج لا بد من الاهتمام بمكاتب البريد بمنطقة الدراسة، والتي تشكل المنفذ الرئيس للخدمات البريدية بها، وإنشاء مباني خاصة بها، تؤهلها للقيام بالدور الخدمي المطلوب منها تجاه السكان في مركز بنها.

## المصادر والمراجع

### أولاً- المصادر والمراجع العربية:

1. أحمد أحمد الحنة (1976م): تاريخ مصر الاقتصادي، دار الكتاب العربي، القاهرة.
2. أحمد السيد الزاملي (2000): التوزيع المكاني للخدمات البريدية في مدينة الجيزة، مجلة كلية الآداب، جامعة القاهرة، العدد الرابع، أكتوبر.
3. أحمد سيد مصطفى (1980): العوامل المؤثرة على الكفاءة الإنتاجية في قطاع البريد في مصر، رسالة دكتوراه، غير منشورة، قسم إدارة الأعمال العامة، كلية التجارة، جامعة القاهرة.
4. أحمد محمد الكبيسي (٢٠٠٩م): كفاءة التوزيع المكاني لمراكز الصحة العامة في مدينة الفلوجة باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير مقدمة إلى قسم الجغرافيا، كلية الآداب، جامعة الأنبار، العراق.
5. إسلام أحمد الشاذلي النجار (2015): دور المواقع الإلكترونية في بناء سمعة المنظمة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الإعلام، جامعة القاهرة.
6. أمال السوبكي (1985م): البريد في عصر إسماعيل، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
7. أيمن مجدي نصر الله (2009): البريد - مفاهيم وأسلوب إدارة، الهيئة القومية للبريد، القاهرة.
8. جمعة محمد داود (٢٠٠٨م): مقدمة في التحليل الإحصائي والمكاني في برنامج ArcGIS، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
9. جمعة محمد داود (٢٠12م): مقدمة في التحليل الإحصائي والمكاني في برنامج ArcGIS، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
10. خالد ممدوح إبراهيم (2008م): أمن مراسلات البريد الإلكتروني، الدار الجامعية، تانيس سابقاً.

11. خلف حسين على الدليمي (٢٠١٣): تخطيط الخدمات المجتمعية والبنية التحتية، أسس - معايير - تقنيات، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
12. سامح حسين أحمد الزناري (2012م): أثر التطور التكنولوجي على مستوى تطور العمليات البريدية دراسة تطبيقية على هيئة البريد المصري، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة حلوان.
13. سعيد عبده (2007): جغرافية النقل: مغزاها ومرماها، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
14. سعيد عبده (2008): بعض مظاهر جغرافية الاتصالات والمعلومات في مصر، المجلة الجغرافية الكويتية، العدد (343).
15. صبحى بن أحمد قاسم (1984): الخدمات البريدية في مدينة الرياض دراسة جغرافية.
16. طارق برجس سلامة البلوش (2013): دراسة أثر جودة خدمة الإنترنت المقدمة من قبل شركات لاتصالات الأردنية على ولاء عملائها، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة حلوان.
17. عبد الحميد إبراهيم الصباغ (2005): الخدمات البريدية في مركز قطور دراسة في جغرافية الخدمات، مجلة كلية الآداب، جامعة المنصورة، العدد السادس والثلاثون، الجزء الأول، يناير.
18. عبد المولى شعبان عبد المولى عرقوب (2015): جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز أبو حمص باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، رسالة ماجستير مقدمة لكلية الآداب، جامعة دمنهور، غير منشورة.
19. عبدالمنعم أحمد التهامي (1972): تقييم كفاءة الأداء في المرسلات البريدية دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

20. فريال بنت محمد الهاجري (1998م): التوزيع الجغرافي للخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية خلال القرن العشرين دراسة في جغرافية الخدمات، مجلة كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، العدد السابع والأربعون، مارس.
21. في تحليل الشبكة، مركز البحوث، كلية الآداب، جامعة الملك سعود، العدد الثاني عشر.
22. محمد إبراهيم شرف (٢٠٠٨م): التحليل المكاني لاستخدام نظم المعلومات الجغرافية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
23. محمد أيمن عبداللطيف عشوش (1994): محددات رضا العملاء عن مستوى أداء خدمة البريد السريع الدولي بالهيئة القومية للبريد، مجلة كلية التجارة، جامعة القاهرة.
24. محمد عبد القادر عبد الحميد شنيشن (2010): اتجاهات الجغرافية الاقتصادية المعاصرة وتطبيقاتها في مصر، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004.
25. محمد عبد القادر عبد الحميد شنيشن (2010): جغرافية الاتصالات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
26. محمد عبدالقادر شنيشن ومرفت غلاب وإيمان عبداللاه (2014): جغرافية الاتصال البريدي في ريف مركز دمنهور باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، مجلة كلية الآداب، جامعة بنها العدد السابع والثلاثون، الجزء الثالث، يوليو 2014م.
27. محمد يس القوشتي (1980): أصول الخدمات البريدية، القاهرة.
28. محمود يوسف محمد هلال (2011): إطار مقترح لتطوير نظام المعلومات الحاسوبية بالهيئة القومية للبريد، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم المحاسبة، كلية التجارة، جامعة بنها.
29. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بالقليوبية، 2018.
30. منطقة توزيع البريد ببنها، 2018، قسم الإحصاء.

31. ناصر عبدالله الصالح ومحمد محمود السرياني (٢٠٠٠م): الجغرافيا الكمية والإحصائية - أسس وتطبيقات بالأساليب الحاسوبية الحديثة، مكتبة العبيكان، الرياض.
32. نهى حسنى مصطفى عفيفي (2005): الخدمات البريدية في محافظة القاهرة دراسة جغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الجغرافية، كلية التربية، جامعة عين شمس.
33. هاجر عليثة الحجيلي (٢٠١٢م): التحليل المكاني للصيديات الطبية في المدينة المنورة باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير من قسم العلوم الاجتماعية، برنامج الجغرافيا، مسار الخرائط والتقنيات الحديثة، جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية
34. الهيئة العامة للبريد بالقليوبية، 2018م، قسم الإحصاء.
35. الهيئة القومية للبريد بالقاهرة، 2018م، مركز المعلومات.
36. الهيئة القومية للبريد، 1983، التعليمات البريدية، الجزء الثاني، القاهرة.
37. يحيى أحمد الجوهري (2011): الأبعاد البيئية لتطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق على قطاع البريد المصري، رسالة ماجستير، غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.
38. يمان سنكري (٢٠٠٨): التحليل الإحصائي للبيانات المكانية في نظم المعلومات الجغرافية، دار شعاع للنشر والعلوم، دمشق، سوريا.
39. يوسف القهوجي (1995): تاريخ الطوابع في دول مجلس التعاون الخليجي، المكتبة العامة للبحرين، المنامة.

ثانيًا- مراجع باللغة الإنجليزية:

- 1- “The Impact of the Electronic Services to the Universal Postal Services”, Conference on Reliability and Statistics in Transportation and Communication RelStat, 2016, Riga, Latvia.
- 2- Diane Halstead. Comelia Droge and M Bixby Cooper, 1993, “Product Warranties and Post-Purchase Service: A model of Consumer Satisfaction with Complaint Resolution“, Journal of Service Marketing, Vol. 7, Iss. 1, pp. 35-45.
- 3- Harper W. Boyd, JR., Orville C. Walker, JR., 1990, ”Marketing Management: A Strategic Approach”, (Boston: Richard D. Irwin, Inc., p. vii.
- 4- Heitzler, S. (2009), “Traditional Regulatory Approaches and the Postal Service Market”, Competition and Regulation in Network Industries. In: Econ Papers, 10(1).
- 5- L. at al. Jkv. Modle. (2016), Research on the impact of postal services and telecommunication convergence on regulatory approaches in the postal sector, Interim report.
- 6- Robinson M., Scarfiglieri G., (2006), The role of scale economies in the cost behaviour of post in Dieke A. and Niederpum A., Regulating Postal Markets: Harmonised Versus Country-specific Approaches, 8<sup>th</sup> Königswinter Seminar, WIK Proceedings no 11, Bad Honnef.
- 7- UNIVERSAL POSTAL UNION, 2017, Electronic Postal Services Programmer, global perspective, P.O. Box 312, SWITZERLAND, 2016, Mria Mato. Kov, J Lucia Madle. J Kov., J2



## الملاحق

### ملحق (1)

تقديرات سكان ريف مركز بنها عام 2017م

الجملة	إناث	الذكور	القرية
33085	16173	16912	الرملة
28962	14279	14683	الشموت
13862	6548	7314	بتمدة
24871	12291	12580	بطا
5630	2737	2893	بقيرة
20979	9904	11075	جزيرة بلى
15151	7456	7695	جمجرة
13145	6554	6591	دجوى
13715	6651	7064	دملو
5669	2774	2895	ساحل دجوى
9688	4758	4930	سندانهور
26630	13287	13343	شبلنجة
15162	7349	7813	طحلة
5563	2717	2846	فرسيس
5491	2736	2755	كفر أبو ذكرى
4658	2242	2416	كفر أبو زهرة
5229	2555	2674	كفر الأربعين
22408	11189	11219	كفر الجزار
3135	1545	1590	كفر الحصاة
3531	1748	1783	كفر الحمام
5699	2822	2877	كفر الشموت
8097	3922	4175	كفر الشيخ إبراهيم
9806	4801	5005	كفر العرب
5664	2788	2876	كفر بطا

الجملة	إناث	الذكور	القرية
6210	3034	3176	كفر سعد
3902	1939	1963	كفر سندانهور
5264	2582	2682	كفر طحلة
7143	3438	3705	كفر عطا الله
4224	2058	2166	كفر فرسيس
8040	3940	4100	كفر موسى
7154	3595	3559	مجل
28948	1397	15051	مرصفا
4292	1977	2315	منشأة أبو دياب
9742	4726	5016	منشأة بنها
18243	9110	9133	منية السباع
8876	4074	4802	ميت الحوفيين
14519	7044	7475	ميت العطار
7206	3440	3766	ميت راضي
13091	6439	6652	ميت عاصم
10684	5113	5571	نقباس
17919	8774	9145	ورورة

المصدر: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بالقبليوية، 2018، بيانات غير منشورة.

ملحق (2)

الوحدات المحلية والقرى التابعة لها في مركز بنها عام 2018م

القرية التابعة							الوحدة المحلية
	كفر مويس	منشأة بنها	منية السباع	نقباس	كفر أبو زهرة	شبلنجة	شبلنجة
		كفر الشموت	كفر الحمام	كفر العرب	الشموت	مرصفا	مرصفا
	ساحل دجوى	كفر طحلة	ميت العطار	الرملة	دجوى	طحلة	طحلة
			دملو	ميت الحوفيين	ورورة	كفر الجزائر	كفر الجزائر
كفر فرسيس	مجول	كفر الحصة	فرسيس	كفر سندنهور	ميت عاصم	سندنهور	سندنهور
			كفر أبو ذكرى	بقيرة	كفر بطا	بطا	بطا
			كفر سعد	ميت راضي	كفر الأربعين	جمجرة	جمجرة
		منشأة دياب	كفر عطا الله	كفر الشيخ إبراهيم	جزيرة بلى	بتمدة	بتمدة

المصدر: مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بالقبليوية، 2018، بيانات غير منشورة.

ملحق (3)

مكاتب البريد موزعة على مدينة وقرى مركز بنها عام 2018م

المحلة العمرانية	عدد مكاتب البريد	القرية	عدد مكاتب البريد	القرية	عدد مكاتب البريد
مدينة بنها	8	نقباس	1	منشأة بنها	1
شبلنجه	1	كفر العرب	1	كفر الشموت	1
مرصفا	1	الرملة	1	كفر طحلة	1
طحلة	1	ميت الحوفيين	1	كفر موبس	1
كفر الجزائر	1	كفر سندنهور	1	كفر الحصاة	0
سندنهور	1	بقيرة	1	ساحل دجوى	1
بطا	1	ميت راضى	1	مجول	1
جمجرة	1	كفر الشيخ ابراهيم	1	منشأة دياب	0
بتمده	1	منية السباع	1	كفر فرسيس	1
كفر ابو زهرة	1	كفر الحمام	1	جزيرة بلى	0
الشموت	1	ميت العطار	1		
دجوى	1	دملو	1		
ورورة	1	فرسيس	1		
ميت عاصم	1	كفر ابو ذكرى	1		
كفر بطا	1	كفر سعد	0		
كفر الأربعين	1	كفر عطا الله	1		

المصدر: الهيئة العامة للبريد بالقليوبية، 2018م، منطقة توزيع البريد ببناها، بيانات غير منشورة.

ملحق (4)

عناوين مكاتب البريد في مدينة بنها عام 2018م

العنوان	مكتب البريد
ميدان سعد زغلول/ بنها.	بنها البلد
مدينة بنها قصر الثقافة/ شارع الحلاوي.	بنها الجديدة
بنها البلد شارع سعد زغلول.	منشأة لجديدة
شارع عبد الحافظ/ بنها.	كفر مناقر
سوق الجملة/ بنها.	منشأة بدوى
مساكن مجلس المدينة خلف مباحث أمن الدولة بنها.	بنها الجديدة فرعي
داخل مقر الجامعة/ بنها.	جامعة بنها
قرية أتريب/ بنها.	أتريب
8	الإجمالي

المصدر: الهيئة العامة للبريد بالقليوبية، 2018م، 2018م، منطقة توزيع البريد بنها، بيانات غير منشورة.

## ملحق (5)

معايير إنشاء مكاتب بريد جديدة – الصادر عن الهيئة العامة للبريد المصري، 2015م  
معايير أساسية:

- 1- المسافة بين المكتب الجديد المراد إنشاؤه وأقرب مكتب لا تقل عن 5كم<sup>2</sup>.
- 2- الكثافة السكانية لا تقل عن 10 آلاف نسمة.
- 3- واجهة المكتب الجديد لا تقل عن 8م<sup>2</sup>.
- 4- تزويد كل مكتب بما لا يقل عن (3) من أجهزة الكمبيوتر الحديثة.
- 5- تتوافر بالمكتب كافة المرافق الحيوية (كهرباء - تليفون - إنترنت - مياه نقية - دورة مياه - بوفيه).
- 6- مساحة المكتب لا تقل عن 120م<sup>2</sup> في حواضر المحافظات، و80م<sup>2</sup> في القرى.
- 7- وجود رصيد كافي من المكونات البريدية (الطابع والدمغات) وكذلك المبالغ المالية، وذلك لتدوير الخدمة بشكل آمن.
- 8- تأمين المبنى بشكل يضمن سلامة العاملين به، سلامة وأمن المكونات والأجهزة الموجودة.

ملحق (6)  
استمارة الاستبيان التي تم تطبيقها لقياس مستويات رضا المترددين على مكاتب البريد  
في مركز بنها عام 2018م



كلية الآداب

قسم الجغرافيا ونظم المعلومات  
الجغرافية

استمارة استبيان  
لتقييم الأداء الخدمي ورضا المترددين على خدمات البريد في مركز بنها  
(بيانات هذه الاستمارة سرية وخاصة بالبحث العلمي فقط)  
(برجاء وضع علامة أو رقم أو عبارة بين الأقواس)

- 1- الاسم: ..... (اختياري).
- 2- النوع: ذكر  أنثى
- 3- السن: (.....) سنة.
- 4- الحالة الاجتماعية: أعزب  متزوج  متزوج ويعول
- 5- المستوى الدراسي: أمي  تعليم متوسط  تعليم جامعي  فوق جامعي
- 6- محل الإقامة: داخل مدينة بنها  داخل مركز بنها  خارج مركز بنها
- 7- سبب وجودك بمكتب البريد:  
إرسال خطاب  إرسال برفقية  استلام خطاب   
إيداع أموال  سحب أموال  صرف معاش   
 خدمات أخرى: ..... (تذكر).
- 8- جئت لمكتب البريد بوسيلة مواصلات:  
 سيارة خاصة  مواصلات عامة  مشياً على الأقدام   
 أخرى: ..... (تذكر).
- 9- تكاليف وصولك لمكتب البريد:

- 10- أقل من 5 جنيهاً  من 5-10 جنيهاً  أكثر من 10 جنيهاً  استغرقت في الوصول لمكتب البريد زمناً مقداره:
- 11- أقل من 5 دقائق  من 5-15 دقيقة  أكثر من 15 دقيقة  تفضل استخدام أي من أنواع البريد التالية:
- 12-  الحكومي العادي  السريع  المسجل  تتردد على مكتب البريد كل:
- 13-  أسبوع  كل أسبوعان  كل شهر  مساحة مكتب البريد تناسب حجم وعدد المترددين:  نعم  لا
- 14- هل توجد أماكن انتظار ملائمة للمترددين على مكتب البريد:  نعم  لا
- 15- هل عدد العاملين بمكتب البريد كافي للإنجاز عمل المترددين:  نعم  لا
- 16- مستوى أداء الموظفين بمكتب البريد:
- 17- مدى توافر الأجهزة والماكينات الحديثة بمكتب البريد:  رديء  متوسط  جيد
- 18- مدى سرعة التداولات النقدية بمكتب البريد:  رديء  متوسط  جيد
- 19- الفترة التي استغرقتها في الحصول على خدمتك من المكتب:  رديئة  متوسطة  جيدة
- 20- ما هي مقترحاتك لتحسين الخدمة البريدية في مكاتب البريد بمركز بنها:

- .....
- .....
- .....
- .....

شكراً لحسن تعاونكم

الباحثة