



## الاتصال الهاتفي المحمول في قسم الجمرك بالإسكندرية من المنظور الجغرافي محمد عبد القادر عبد الحميد شنيشن

أستاذ الجغرافيا المساعد بكلية الآداب بدمنهور - جامعة الإسكندرية

### المخلص :

يهدف البحث إلى دراسة الاتصال الهاتفي المحمول في قسم الجمرك بالإسكندرية من خلال تحديد أهمية المحمول وأنواع استخداماته، والتعرف على اتجاهات ملكيته والعوامل المؤثرة في ذلك مع رصد مجال نفوذ اتصالات المحمول بالهاتف الأرضي ونفوذ مراكز الخدمة، وكذلك التعرف على خصائص ملاك المحمول والمشكلات التي تواجههم، إضافة إلى محاولة التنبؤ بمستقبل امتلاكه.

وتنتهي الدراسة بعرض أهم النتائج منها :

- 1- زيادة أعداد عينة خطوط المحمول المبيعة بقسم الجمرك خلال الفترة الممتدة من 1996 - 2000، في حين تعرضت أعدادها إلى التذبذب خلال الفترة من 2000 - 2005.
- 2- ارتباط امتلاك المحمول بطبيعة النشاط ومستوى الدخل وحجم الأسرة.
- 3- ضآلة أعداد المستخدمين للاشتراك الشهري في تشغيل هواتفهم المحمول لصالح استخدام الكارت المدفوع مقدماً.
- 4- سيطرة شركة موبينيل على أسواق بيع خطوط الهاتف المحمول بالقسم، بنسبة تزيد عن ثلاثة أرباع جملة حجم العينة.
- 5- تباين مستويات الرضا عن كفاءة شبكة الاتصال بالقسم، حيث تبيّن تفوقاً ملحوظاً لشبكة فودافون.
- 6- تأثر حجم الاتصالات بكل من القرب من محال الإقامة وحجم السكان.
- 7- تصدر فئة "15 لأقل من 30 سنة" الفئات العمرية لملاك المحمول بالقسم، في حين تأثر الفئتين "أقل من 15 سنة"، "60 سنة فأكثر" في المركزين الأخيرين.
- 8- تفوق أعداد الحاصلين على المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة من بين ملاك المحمول بقسم الجمرك لضمها طلاب الجامعة.
- 9- تصدر ملاك الهاتف المحمول ممن لم يسبق لهم الزواج بنسبة 58.2% من جملة حجم العينة في حين سجلت الأراذل أدنى نسبة.
- 10- تعدد كثرة أعطال الشبكة وارتفاع قيمة الضرائب والرسوم الإدارية المفروضة على الكارت والاشتراك الشهري وربط الإصابة بالأمراض باستخدام المحمول أهم المشكلات التي تواجه ملاك المحمول بالقسم.
- 11- رغبة 86.5% من جملة عينة ملاك المحمول الاستمرار في استخدامه لأهميته في العمل، في حين أبدى 13.5% من جملة حجم العينة رغبتهم في التوقف عن استخدام المحمول، وأرجعوا ذلك إلى الحماية من الأمراض وارتفاع تكاليفه وتوافر هاتف بالمنزل، وبالرغم من ذلك يرغب ما يقرب من نصف حجم عينة أسر ملاك المحمول في شرائه لأحد أفراد الأسرة، وهو ما يساعد على انتشاره في المستقبل.

## المقدمة :

ليبدأ عملها في تقديم الخدمة خلال النصف الثاني من عام 2007.

وتعد مصر ثالثاً الدول العربية من حيث أعداد خطوط الهاتف المحمول بعد المملكتين المغربية والسعودية، وبالرغم من ذلك تأتي في المركز الثالث عشر بين الدول العربية من حيث نسبة أعداد خطوط المحمول إلى جملة أعداد السكان (11%) عام 2004 Arab Advisors Group Strategic Research Service, 2005) وذلك لضخامة حجم السكان في مصر، وهذا يعنى أن انتشاره خاصة بين الطبقات الفقيرة أو في الريف لا يزال محدوداً قياساً ببعض الدول العربية.

وتقع منطقة الدراسة في نطاق محافظة الإسكندرية بوصفها ثانياً محافظة حضرية في مصر من حيث الحجم السكاني، (13.2% من جملة سكان الحضر في مصر عام 1996) وتحديداً في قسم الجمرك، وهو أحد أقسامها الإدارية الأربعة عشر (شكل 1) وهو يشغل جزءاً من منطقة النواة القديمة التي بنيت عليها الإسكندرية، ويبلغ جملة سكانه 98477 نسمة، وهو بذلك يحتل المركز العاشر بين أقسام المحافظة من حيث كبر حجم السكان بنسبة 2.9%. وتتنوع المناطق بالقسم من حيث المستوى السكني، والتي تتراوح بين الراقية والمتوسطة والشعبية، الأمر الذي جعل قسم الجمرك يشكل بيئة جيدة لتوزيع نماذج الاستبيان وصادقة ومعبرة في نتائجها.

## أهداف البحث :

تركز الدراسة أساساً على تحقيق عدة أهداف أهمها : تحديد أنواع استخدامات الهاتف المحمول، والتعرف على اتجاهات ملكيته واستخدامه والعوامل المؤثرة في ذلك، مع تحديد مجال نفوذ اتصالات المحمول بالهاتف الأرضي ونفوذ مراكز الخدمة، وكذلك التعرف على خصائص ملاك المحمول والمشكلات التي تواجههم، إضافة إلى محاولة التنبؤ بمستقبل امتلاكه.

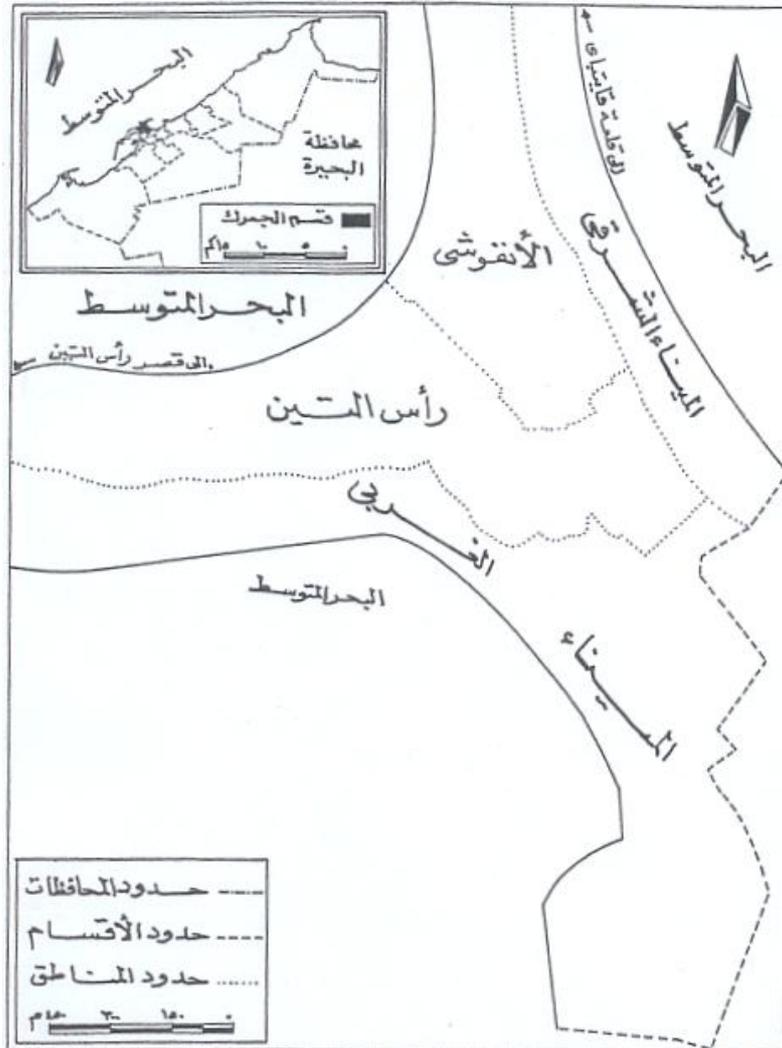
يعد الهاتف من أقدم وسائل الاتصال الصوتي، اخترعه المهندس جرهام بل Graham Bell، حيث أجرى أول مكالمة هاتفية سلكية في التاريخ عام 1876م. وظل الهاتف منذ بداية ظهوره ولعقود طويلة تكنولوجياً حضرية بحتة، انتشر بعدها في الريف. ومع ازدهار صناعة الاتصالات عن بعد استخدمت الأقمار الصناعية لزيادة كفاءة الاتصالات الهاتفية.

ويعود استخدام الهاتف المحمول إلى منتصف ثمانينيات القرن العشرين، وإن ظل استخدامه مقصوراً على الموسرين ورجال الأعمال في دول أمريكا وأوروبا المتقدمة، وقد أدى استخدامه مع وسائل الاتصال الأخرى - خاصة الإنترنت - إلى حدوث ثورة في عالم الاتصال (محمد محمود الديب، 2006).

ويتوقع بتطور التقنية المذهلة للهاتف المحمول تعدد استخداماته، بحيث يكون لها القدرة على إرسال الصوت واستقباله، وكذلك الصورة وتلقى المعلومات وتبادلها، مما يفتح آفاقاً جديدة لنظم الاتصال الشخصي.

وقد دخلت خدمة الهاتف المحمول مصر في نهاية عام 1996، حيث تولت أمره الهيئة القومية للاتصالات، وبعد أن باعت حوالي 83 ألف خط آلت بعدها الخدمة إلى الشركة المصرية لخدمات التليفون المحمول "موبينيل Mobinil" عام 1997، ثم أصدرت الهيئة رخصة أخرى لتقديم خدمات المحمول لشركة كليك Click "فودافون" Vodafone عام 1998.

ونتيجة لامكان الاتصال من الهاتف المحمول في أي وقت ومن أي مكان ولتحقيقه السرية في الاتصال والخصوصية انتشر استخدامه بين كل فئات الشعب، بعد أن كان مقصوراً على الصفوة منهم، حتى بات يشكل أهم وسائل الاتصالات الحديثة بين الأفراد، لذلك وافق الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات على طرح مناقصة عالمية أوائل مايو عام 2006 لدخول شركة ثالثة مجال المنافسة بمصر



شكل (1) : موقع قسم الجمرك ومناطقه في محافظة الاسكندرية

(1) تمثل المستويات السكنية المختلفة بالقسم. وقد تم استبعاد 41 نموذجاً غير صحيح منها.

جدول (1) : توزيع مفردات العينة في مناطق قسم الجمرك عام 2005

المنطقة	أعداد ملاك المحمول	% من جملتها
الأنفوشي	120	26.1
رأس التين	236	51.4
الميناء الشرقي	58	12.6
الميناء الغربي	45	9.8
الجملة	459	100

فروض البحث :

المناهج والأساليب :

فرضت طبيعة الدراسة استخدام المنهجين الموضوعي والأصولي، فضلاً عن الاستعانة ببعض أساليب التحليل الكمي والخرائطي. ويسبب عدم توافر بيانات تفصيلية لمعظم موضوعات المسئلة اعتمد الباحث أساساً على العمل الميداني من خلال البيانات المستقاة من نموذج الاستبيان (ملحق 1)، والذي صمم لتغطية جميع جوانب هيكل الدراسة المقترح. وبلغ مجموع مفردات العينة 500 مالك للهاتف المحمول بقسم الجمرك بمحافظة الإسكندرية، روعي في توزيعها أن تكون ممثلة لأربع مناطق سكنية رئيسة (جدول

يعدونه ضورياً (جدول 2) وإن تباينت هذه النسبة بين مناطق قسم الجمرك فهو في الميناء الغربي أعلى بسبب ارتباط كثير من ملاك المحمول به بالعمل داخل ميناء الإسكندرية، إضافة إلى انتشار المحال التجارية وشركات الاستيراد والتصدير، في حين وصف خمس عينة الملاك بالقسم المحمول بأنه ضروري جداً، وقد يكون معظمهم من فئة رجال الأعمال وكبار الموظفين بالدولة، كما تؤثر طبيعة الملاك في أهمية استخدام المحمول، ففي منطقتي رأس التين والأنفوشي بوصفهما منطقتين سكنيتين تقل بهما نسبة أهمية الاستخدام بشكل واضح، فقد صرح ما يقرب من 80% من عينة الملاك بالقسم بعدم أهمية استخدام المحمول بالنسبة لهم.

جدول (2) :نسب عينة ملاك المحمول وفقاً لأهمية استخدام المحمول بمناطق قسم الجمرك عام 2005

أهمية المحمول	المنطقة	
	ضروري	غير ضروري
الأنفوشي	67.5	5.8
رأس التين	71.2	10.6
الميناء الشرقي	62.1	8.6
الميناء الغربي	80	8.9
الجملة	70	8.9

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

- ارتباط أهمية استخدام المحمول مع المهن كافة وإن اختلفت قوة هذا الارتباط، إذ وصفت نتائج التحليل الإحصائي العلاقة بأنها طردية قوية جداً بين أهمية المحمول "كونه ضرورياً" وكل من الأعمال الحرة والطلاب، إذ بلغ معامل الارتباط (+0.93) لكل منهما، وكانت العلاقة طردية قوية مع أهمية المحمول "كونه ضرورياً جداً"، وقد يفسر ذلك أن الأعمال الحرة أكثر المهن احتياجاً للمحمول في إنجاز مهامها، كما أن الطلاب هم أكثر الفئات امتلاكاً للمحمول حباً في الظهور والتقليد، في حين تقل أهمية استخدام المحمول "كونه ضرورياً جداً" مع كل من العاملين بالحكومة، وبدون

لتحقيق الأهداف الرئيسية للدراسة تمت صياغة عدد من الفروض هي:

- انتشار استخدام الهاتف المحمول في غير الاتصال الصوتي.
- تقارب أعداد ملاك الهاتف المحمول من شركتي موبينيل وفودافون، وكذلك من الذكور والإناث.
- يعد امتلاك المحمول أحد مظاهر الوجاهة الاجتماعية وحب الظهور.
- تزايد استخدام ملاك المحمول للكارث المدفوع مقدماً.
- قوة جذب محال منطقة محطة الرمل التجارية ملاك المحمول في شرائه وصيانته.
- انتشار امتلاك المحمول بين جميع الفئات العمرية، وبخاصة بين الطلاب، وكذلك بين جميع المهن.
- تعدد مشكلات المحمول، وبالرغم من ذلك يتوقع تزايد انتشاره في المستقبل.

ولاختبار هذه الفروض أمكن ترتيب عناصر الدراسة

على النحو التالي :

- أهمية الهاتف المحمول واستخداماته.
- العوامل المؤثرة في ملكية المحمول.
- توزيع اتصالات المحمول ومراكز الخدمة.
- خصائص ملاك الهاتف المحمول.
- مشكلات الهاتف المحمول.
- مستقبل الهاتف المحمول.

أولاً - أهمية المحمول واستخداماته:

يعد استخدام المحمول من الاستخدامات السريعة الانتشار، إذ لم يمض على استخدامه أكثر من عشر سنوات حتى أصبح ظاهرة أساسية في المجتمع، يقوم بأدوار مختلفة اقتصادية واجتماعية، إيجابية وسلبية.

وقد أظهر الاستبيان عن واقع أهمية الهاتف المحمول واستخداماته عدة نتائج أهمها :

- كون الهاتف المحمول تقنية ضرورية يسود استخدامها بصفة يومية، فحوالي 70% من عينة ملاك المحمول

- تأثر استخدام الهاتف المحمول بإمكانات الاتصال المتاحة في الهاتف المنزلي، حيث يلجأ كثير من الملاك إلى الاستعاضة باستخدام المحمول، فحوالي 69.5% من جملة حجم العينة يستخدمون المحمول في أثناء وجودهم في المنازل، وبخاصة في منطقة رأس التين، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب (جدول 3) يتصدرها عدم وجود خط مباشر بالهاتف المنزلي بنسبة 63.6% من حجم العينة، يليها ارتفاع أسعار المكالمات من الهاتف المنزلي بنسبة 13.2%، ثم لعدم توافر هاتف بالمنزل (11.9%)، في حين أرجع 4.4% من جملة حجم العينة السبب إلى تحقيق المحمول السرية والخصوصية في الاتصال فهو للاستعمال الشخصي، بل يلجأ أحياناً الملاك لاستخدام المحمول بالمنزل للتخلص من الرصيد (3.1%).

عمل، إذ كانت العلاقة طردية متوسطة، وسبب ذلك قلة استخدام العاملين بالحكومة المحمول في العمل، فضلاً عن عدم ارتباط ملاك المحمول "بدون عمل" باستخدام المحمول في العمل، لذلك سجل ملاك المحمول "بدون عمل" أدنى قيم لمعامل الارتباط بين أهمية استخدام المحمول "كونه غير ضروري" مع أي من المهن بما فيها فئة الطلاب.

- ارتفاع قيم الارتباط بين أهمية استخدام المحمول "كونه ضرورياً" والملاك ذوي الدخل المتوسطة، إذ تبين وجود علاقة قوية جداً بينهما بلغت (+0.99)، ويدل ذلك على الانتشار الواسع لامتلاك المحمول بين ذوي الدخل المتوسطة، في حين كانت العلاقة بين أهمية المحمول "كونه غير ضروري" مع الملاك ذوي الدخل المنخفضة طردية متوسطة (+0.64)، ويشير ذلك إلى ضعف قدرتهم على تحمل أعبائه المالية.

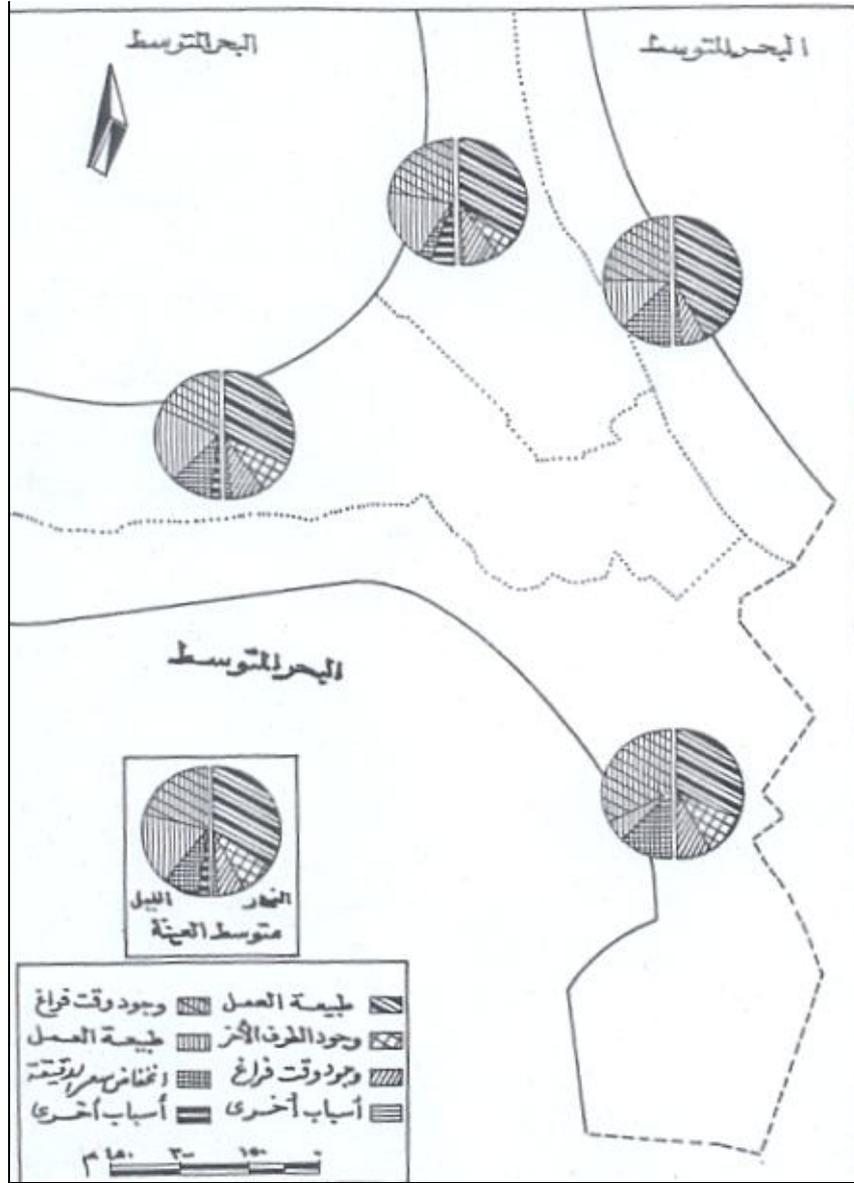
جدول (3) : نسب مفردات العينة وفقاً لأسباب استخدام المحمول بالمنزل بمناطق قسم الجمرك عام 2005.

أسباب استخدام المحمول بالمنزل						المنطقة
أسباب أخرى	التخلص من الرصيد	للاستعمال الشخصي	عدم وجود تليفون أرضي بالمنزل	ارتفاع أسعار المكالمات من التليفون الأرضي	عدم وجود خط مباشر	
2.4	9.9	-	13.6	13.6	60.5	الأنفوشي
2.9	0.6	7.5	13.9	9.8	65.3	رأس التين
10.5	2.6	2.6	5.3	18.5	60.5	الميناء الشرقي
3.7	-	-	3.7	25.9	66.7	الميناء الغربي
3.8	3.1	4.4	11.9	13.2	63.6	الجملة

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

أكثر من ثلثي حجم العينة، حيث يزداد حجم الاتصالات بميناء الإسكندرية والتعامل مع المصالح الحكومية، ولضمان الطرف الآخر مستيقظاً بنسبة 16.3%، في حين أرجع 14.2% من جملة العينة السبب إلى اتساع وقت الفراغ خاصة بين الطلاب ومن ليس لهم عمل.

- تأثر زمن استخدام الهاتف المحمول بطبيعة النشاط في قسم الجمرك، حيث ترتفع نسبة الاستخدام في أثناء ساعات النهار بنسبة 72.1% من جملة حجم العينة، تزداد إلى 80% من حجم العينة بمنطقة الميناء الغربي، وسبب ذلك (شكل 2) طبيعة العمل، والتي تستحوذ على



شكل (2) : نسب أسباب اتصال ملاك المحمول بالنهار والليل بمناطق قسم الجمرك عام 2005م

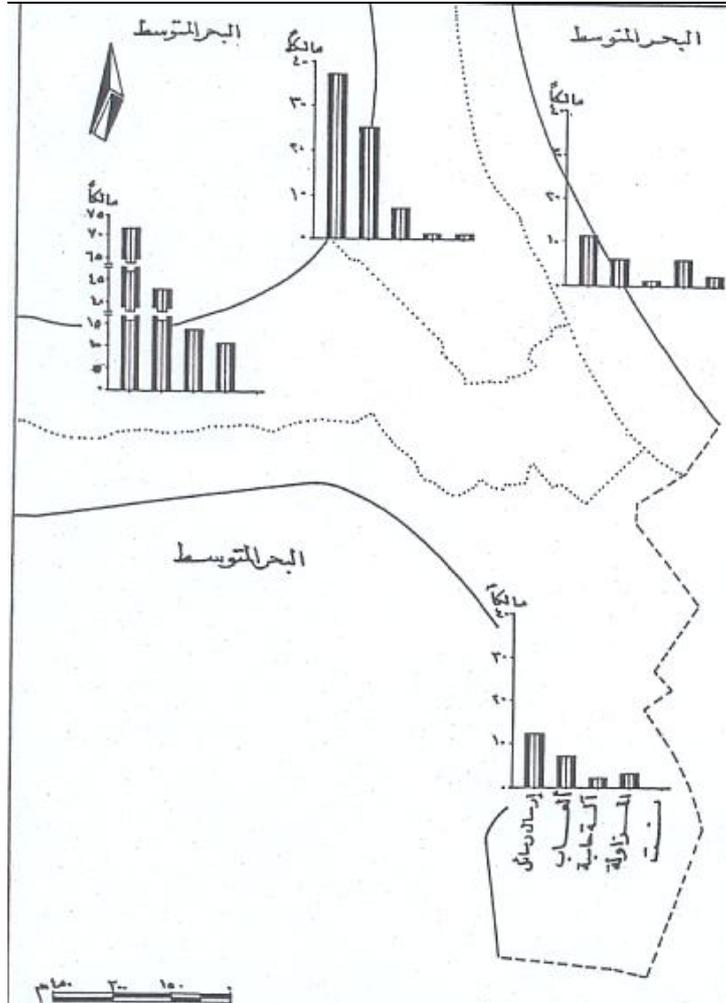
- اتساع دائرة استخدام المحمول على مستوى الأسرة، فحوالي ثلث حجم العينة يستخدم هواتفهم أفراد من الأسرة، وتنتشر هذه الظاهرة في كل مناطق القسم وإن اختلفت النسبة من منطقة إلى أخرى، فترتفع في رأس التين وتنخفض في الميناء الشرقي، وقد عللوا ذلك بارتفاع تكلفته ولتقارب أعمار بعض أفراد الأسرة، إضافة إلى كبر حجم الأسرة الواحدة.

صحيح أن نسبة المستخدمين للهاتف المحمول في أثناء ساعات الليل منخفضة (27.9% من جملة حجم العينة) فإن أسباب استخدامهم تتباين، حيث تأتي على رأس قائمة هذه الأسباب اتساع وقت الفراغ بنسبة 42% من حجم العينة، وطبيعة العمل (36.7%)، وضمان وجود الطرف الآخر مستيقظاً.

الاتصال الصوتي، يليها الألعاب (31%) فاستخدامه كألة حاسبة وآلة تصوير وفيديو (9.2%) وفي المزاولة "قطع الاتصال عند سماع الجرس" بنسبة 8.1%، في حين يتضاءل استخدام المحمول بشبكة المعلومات الدولية Internet، إذ لم تتجاوز نسبته 1.1% من جملة عينة المستخدمين للمحمول في غير الاتصال، لذلك يقتصر هذا الاستخدام على منطقتين تنصدهما منطقة الميناء الشرقي، وقد يفسر ذلك ارتفاع مستوى الدخل والتعليم بها، حيث تعد أرقى المناطق السكنية بقسم الجمرک.

- ارتبط بالتطور في تقنية المحمول تعدد استخداماته، إضافة إلى خدمة الاتصال الصوتي، حيث يستخدم ما يزيد على نصف جملة عينة المحمول في غير الاتصال الصوتي، وهو ما يتفق مع أحد فروض الدراسة، بل أكد 63.6% منهم الانتظام في هذا الاستخدام، وقد يعزى ذلك إلى انتشار امتلاكه بين الطلاب وصغار السن، حيث اتساع وقت الفراغ لديهم وحب الظهور.

وتتباين استخدامات المحمول في غير الاتصال الصوتي، (شكل 3) حيث يتصدرها إرسال الرسائل بنسبة تزيد على نصف جملة عينة المستخدمين للمحمول في غير



شكل (3) : ملاك المحمول وفقاً لاستخدام جهاز المحمول في غير الاتصال الصوتي بمناطق قسم الجمرک عام 2005

يقرب من ثلث أعدادهم يعملون خارج حدود قسم الجمرك، بل ترتفع النسبة بشكل كبير فى منطقة الميناء الغربى لتصل إلى 45.9% من جملة عينة الملاك العاملين، ومن ثم الحاجة إلى امتلاك المحمول.

### ب- الأغراض الأسرية :

احتلت الأغراض الأسرية المرتبة الثانية بنسبة 18.9% من جملة حجم العينة. ومن الطبيعى أن تقل نسبة هذا العامل بين ملاك المحمول بمنطقة الميناء الغربى، حيث كثرة استخدامهم للمحمول فى العمل، فى حين يتوقع لهذا العامل أن يكون واضحاً فى المناطق الثلاث الأخرى، حيث يتطلب ذلك متابعة الأبناء الوالدين، أو متابعة الوالدين لأبنائهم المتزوجين، وبذلك يخلق الهاتف وسطاً اجتماعياً اصطناعياً لكل من يستخدمه، وهو ما يخفف من آثار التشتت الاجتماعى (ج. دويوى، 1982).

### ج- قدرة الهاتف المحمول على الاتصال من أى مكان:

تأتى مرونة المحمول فى الاتصال من أى مكان فى المرتبة الثالثة، بنسبة 14.6%، وخاصة بين الملاك من منطقة الميناء الغربى، حيث يضيف أهمية كبرى فى إنجاز العمل.

### د- كثرة السفر :

هو أحد العوامل المهمة المؤثرة فى امتلاك المحمول، إذ أيد هذا رأى حوالى عشرين حجم العينة بالقسم، خاصة بين ملاك المحمول بمنطقة الميناء الغربى لارتباطهم بأعمال بميناء الإسكندرية وبعض شركات الاستيراد والتصدير خارج المحافظة، وما يرتبط بذلك من كثرة السفر.

### هـ- عدم توافر خط هاتفى بالمنزل :

يأتى غياب الهاتف المنزلى فى مرتبة متأخرة بين العوامل المؤثرة فى امتلاك المحمول، إذ لم يتجاوز نسبته

### ثانيا - العوامل المؤثرة فى ملكية المحمول:

تتعدد العوامل المؤثرة فى ملكية الهاتف المحمول والتي يمكن حصرها فى ثلاث مجموعات رئيسية هى : العوامل الشخصية والعامل الاقتصادى والعوامل المرتبطة بشركتى المحمول.

#### 1- العوامل الشخصية :

يعد استخدام الهاتف المحمول من الاستخدامات التى تتأثر بسلوك المستهلكين (الملاك)، سواء ما يتصل بطبيعة العمل، والأغراض الأسرية، والاتصال من أى مكان، وكثرة السفر، وعدم توافر خط هاتفى أرضى بالمنزل، والتقليد، والهدية، وقد رصدت الدراسة الميدانية هذه النواحي فى الجدول (4)، والشكل (4)، وفيما يلى دراسة لكل منها على النحو التالى :

#### أ- طبيعة العمل :

يتأثر امتلاك الهاتف المحمول بطبيعة العمل، من حيث نوع العمل ومكانه ومكان العمل، حيث أظهرت الدراسة الميدانية تصدر طبيعة العمل قائمة العوامل الشخصية المؤثرة فى امتلاك المحمول بنسبة تقترب من نصف حجم العينة، وتبدو العلاقة الارتباطية قوية جداً بين ملاك المحمول وطبيعة العمل، إذ بلغت (+0.96)، وقد يفسر ذلك زيادة نسبة أعداد ملاك المحمول من العاملين بالأعمال الحرة، والقطاع الخاص، إذ تقرب نسبتهم مجتمعاً من نصف حجم عينة الملاك العاملين والبالغ عددهم 404 ملاك بوصفهم من الفئات التى تحتاج إلى استخدام هذه التقنية لإنجاز عملهم.

ويتأثر امتلاك المحمول بمكان العمل (جدول 5)، حيث يتوقع ارتفاع نسبة ملاك المحمول العاملين خارج حدود المحافظة، إذ بلغت نسبتهم 5.9، وترتفع النسبة بخاصة بمنطقتى الميناء الغربى والأنفوشى ويظهر ذلك بوضوح فى ارتفاع نسبة أعداد ملاك المحمول العاملين خارج حدود قسم الجمرك، فبالرغم من أن 94.1% من جملة عينة العاملين يعملون داخل حدود محافظة الإسكندرية، فإن ما

الهاتف الأرضى مرة أخرى فى أوائل عام 2006، بنسبة 50% لتبلغ قيمة التركيب 250 جنيه فقط.

### و- التقليد والإهداء :

لعاملى التقليد والإهداء تأثيرهما المحدود فى امتلاك الأفراد للمحمول، إذ لم تتجاوز نسبتهما 2%، 1.3% من جملة حجم العينة لكل منهما على الترتيب، لذلك تختفى ظاهرة التقليد فى منطقة الميناء الغربى، وبالرغم من ذلك تبين وجود علاقة طردية قوية بين ملاك المحمول والتقليد (0.85)، فى حين كانت العلاقة بسيطة مع الحصول على المحمول كهدية، إذ لم تتجاوز قيم الارتباط (+0.13)، وربما يرجع ذلك إلى قلة أعداد الطلاب ومن ليس لهم عمل، إذ لم تتجاوز نسبة كل منهما 17.8%، 11.1% من حجم العينة بالمنطقة على الترتيب.

5.7% من جملة حجم العينة، وبالرغم من انخفاض النسبة السابقة فيتوقع انخفاضها خلال الفترة القادمة، خاصة بعد توسع الشركة المصرية للاتصالات فى إنشاء السنترالات الآلية وزيادة أعداد الخطوط، ونتيجة لمنافسة شركتى الهاتف المحمول للشركة المصرية للاتصالات فى جذب أعداد متزايدة من المشتركين فى الخدمة، اضطرت الشركة المصرية إلى دخول مجال العروض والمغريات، حيث طرحت عرضاً مميزاً فى أوائل عام 2005 ساعد على جذب أعداد كبيرة من الأفراد لاشتراكهم فى خدمة الهاتف الأرضى بالمنازل، ويتمثل ذلك العرض فى تخفيض الشركة لقيمة تكاليف تركيب الهاتف بنسبة 50%، لتبلغ قيمته 500 جنيه، إضافة إلى تقسيطه، ومع توالى المنافسة وشدتها اضطرت الشركة المصرية للاتصالات تخفيض قيمة تركيب

جدول (4): نسب أسباب امتلاك الأفراد للمحمول بمناطق قسم الجمرك عام 2005

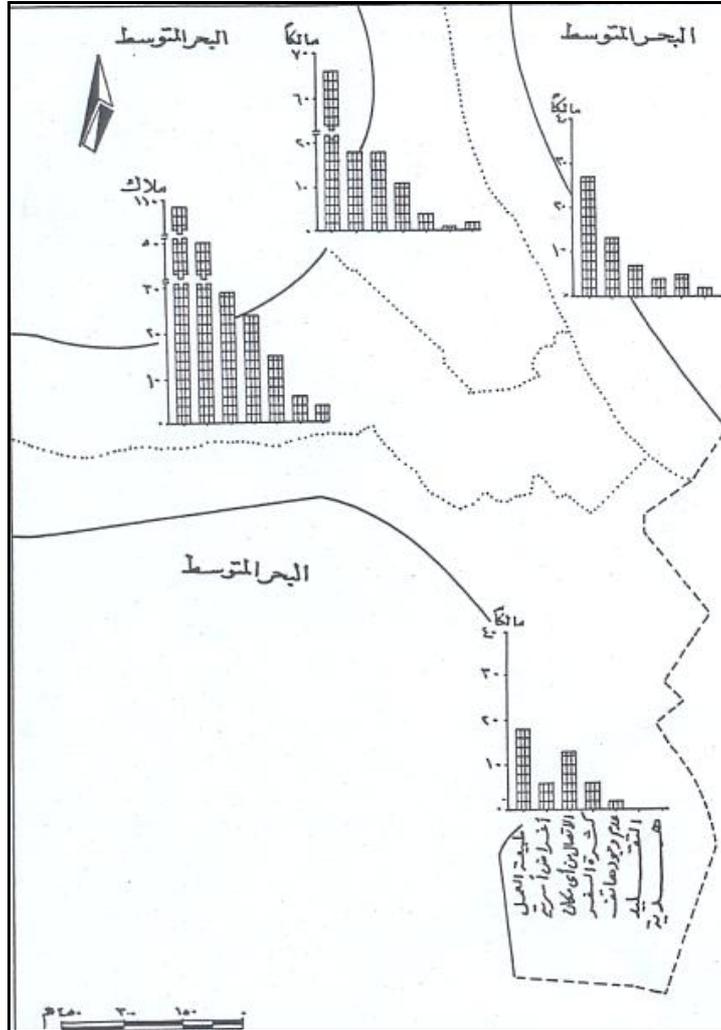
المنطقة	السبب						
	طبيعة العمل	أغراض أسرية	الاتصال من أى مكان	كثرة السفر	عدم وجود تليفون بالمنزل	التقليد والمحاكاة	هدية
الأنفوشى	55	15	15	9.2	3.3	0.8	1.7
رأس التين	45.8	21.2	12.3	10.2	6.3	2.5	1.7
الميناء الشرقى	46.6	22.4	12.1	6.9	8.6	3.4	-
الميناء الغربى	40	13.3	28.9	13.3	4.5	-	-
الجملة	47.7	18.9	14.6	9.8	5.7	2	1.3

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

جدول (5): نسب عينة ملاك المحمول بقسم الجمرك وفقاً لأماكن عملهم عام 2005

المنطقة	مقر العمل فى محافظة					
	الإسكندرية					
	قسم الجمرك	قسم باب شرق	قسم المنشية	أقسام أخرى	جملة المحافظة	
الأنفوشى	67.7	9.4	9.4	13.5	92.3	7.7
رأس التين	74.5	5.5	2.5	17.5	94.3	5.7
الميناء الشرقى	66	6.4	6.4	21.2	97.9	2.1
الميناء الغربى	54.1	10.8	13.5	21.6	92.5	7.5
الجملة	69.7	7.1	5.8	17.4	94.1	5.9

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.



شكل (4) : أسباب امتلاك الأفراد للمحمول بمناطق قسم الجمرک عام 2005م

## 2- العامل الاقتصادي :

لمعامل الارتباط سجلت بين مستويات الدخل المختلفة، وقد يفسر ذلك كثرة النفقات، والتي تتمثل أساساً في ارتفاع أسعار شراء الجهاز، وارتفاع قيمة سعر الدقيقة الواحدة التي تصل إلى 150 قرشاً، إضافة إلى ارتفاع تكاليف الصيانة وقطع الغيار، الأمر الذي لا يقوى عليه محدود الدخل.

ارتفاع نسبة ملك الهاتف المحمول من ذوى الدخل المتوسطة، إذ تزيد نسبتهم على أربعة أخماس جملة حجم العينة، لذلك ظهرت العلاقة الارتباطية بينهما طردية قوية

إضافة إلى العوامل الشخصية السابقة، فإن لمستوى دخل الفرد تأثيراً واضحاً في امتلاك المحمول؛ فبالرغم من امتلاك الأفراد من جميع مستويات الدخل للهاتف المحمول (جدول 6) فإن امتلاك الأفراد ذوى الدخل المنخفضة محدود للغاية، إذ لم تتجاوز نسبتهم 5.9% من جملة حجم العينة، ويؤكد ذلك ضعف العلاقة الارتباطية الطردية بين أعداد ملاك المحمول وذوى الدخل المنخفضة، إذ كانت متوسطة حيث بلغ معامل الارتباط (+0.66)، وهي أقل قيم

- تستغرق مدة المكاملة الواحدة دقيقتين فأكثر لأكثر من نصف أفراد العينة (جدول 7)، وهي النتيجة نفسها التي توصلت إليها إحدى الدراسات عن مدة المكاملة بين طلاب الجامعات المستخدمين للهاتف المحمول (محمد محفوظ الزهرى، 2003) وتتباين النسبة بين مناطق القسم، فهي تزيد فى الأنفوشى، وفى ذلك إشارة إلى تحمل المواطن أعباء زائدة عن قدراته المالية، فى حين تنخفض النسبة فى منطقة الميناء الغربى، وقد يدل ذلك على استخدام رجال الأعمال للمحمول عند ضروريات العمل.

- يعد الملاك من ذوى الدخل المتوسطة أكثر فئات الدخل ارتباطاً بهذه الفئة "دقيقتان فأكثر"، إذ تبين وجود علاقة طردية قوية جداً بينهما بلغت (+0.98). أما العلاقة بين متوسط زمن المكاملة الواحدة "دقيقتان فأكثر" والمهن المختلفة فقد تبين وجود علاقة طردية قوية جداً مع كل من الملاك العاملين بالأعمال الحرة، والطلاب (+0.94)، +0.92 لكل منهما على الترتيب)، ويشير ذلك إلى ارتفاع مستويات الدخل بين العاملين بالأعمال الحرة.

- تبلغ نسبة أفراد العينة الذين تتراوح عندهم مدة المكاملة الواحدة بين دقيقة واحدة، وأقل من دقيقتين حوالى 37.3٪، فى حين تنخفض النسبة بشكل ملحوظ فى حالة قلة زمن المكاملة عن الدقيقة الواحدة، لتبلغ 11.3٪، وهى نسبة منخفضة تؤكد الاستخدام السيئ للمحمول.

- يرتبط بأعداد المكالمات ومدة المكاملة تكلفة استخدام الهاتف المحمول، فحوالى نصف حجم العينة ينفقون أقل من 400 جنيه فى السنة (جدول 8)، وهى نسبة مرتفعة للغاية مقارنة بنسبة ملاك المحمول من ذوى الدخل المنخفضة (5.9٪)، وهى ظاهرة صحية تدل على ترشيد بعض الملاك ذوى الدخل الأخرى من كثرة استخدام المحمول فى الاتصال، فى حين تتراوح تكلفة المحمول السنوية لما يقرب من ثلث حجم العينة بين 400، وأقل من 800 جنيه.

جداً، إذ بلغت (+0.99)، وهى أعلى قيم للارتباط سجلت بين أعداد الملاك ومستويات الدخل المختلفة، ويشير ذلك إلى ملائمة تكاليف الهاتف المحمول لهذه الفئة من السكان. وتتشابه النسبة بين مناطق قسم الجمرك باستثناء الميناء الشرقى الذى تنخفض النسبة بها قليلاً نتيجة ارتفاع نسبة الملاك ذوى الدخل المرتفعة والمرتفعة جداً لاستحواذ هذه المنطقة على معظم المساكن الراقية بقسم الجمرك، فى حين تبلغ نسبة الملاك من ذوى الدخل المرتفعة والمرتفعة جداً 12.4٪، 1.3٪ لكل منهما على الترتيب، ويلاحظ على النسبة الأخيرة ضآلتها بشكل ملحوظ، وقد يرجع ذلك إلى انتشار المناطق الشعبية ومتوسطة المستوى بقسم الجمرك، لذلك تختفى هذه الفئة من بعض مناطق القسم.

جدول (6): نسب مستويات الدخل لملاك المحمول بمناطق قسم الجمرك عام 2005

المنطقة	مستوى الدخل		
	منخفض	متوسط	مرتفع
الأنفوشى	7.5	79.1	11.7
رأس التين	6.3	81.8	10.6
الميناء الشرقى	5.2	75.9	17.2
الميناء الغربى	-	82.2	17.8
الجملة	5.9	80.4	12.4

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

وبحساب معامل الارتباط بين مستوى الدخل والمهن المختلفة، تبين وجود علاقة طردية تتدرج قوتها وفقاً لنوع المهنة؛ إذ سجلت الأعمال الحرة والطلاب أعلى قيم للارتباط، حيث توصف العلاقة بأنها قوية، فى حين تقل العلاقة لتكون متوسطة، بالرغم من تدرج قيمها بين العاملين بالقطاع الخاص (+0.69) والحكومة (+0.58)، وبدون عمل (+0.49).

يمثل الدخل عنصراً مهماً فى تفسير طبيعة امتلاك الهاتف المحمول، خاصة ما يتصل بعدد المكالمات ومدة المكاملة الواحدة والتكلفة السنوية للاستخدام، فقد أظهرت الدراسة الميدانية فى هذا المجال النتائج التالية :

### أ- تعدد نظم التشغيل :

تتبع الشركتان الخاصتان بالهاتف المحمول في مصر نوعين من التشغيل لمحاسبة ملاك المحمول هما : الاشتراك الشهري Post Paid والكارت المدفوع مقدماً Pre-Paid، ولكل منهما أنظمتها الخاصة به (جدول 9).  
وقد تبين من الدراسة الميدانية قلة أعداد ملاك المحمول المستخدمين للاشتراك الشهري في تشغيل هواتفهم المحمول، إذ لم تتجاوز نسبتهم 17.2% من جملة العينة، ويشير ذلك إلى تواضع دخول معظم ملاك المحمول بالقسم، وإن ارتفعت قليلاً في الميناءين الشرقي والغربي، وقد يفسر ذلك ارتفاع مستوى الدخل بالمنطقة الأولى، ومن ثم قدرتهم على سداد قيمة الاشتراك الشهري وقيمة المكالمات الزائدة، ولإستخدام ملاك المنطقة الثانية المحمول في الأعمال التجارية، مما يستلزم توافر خط مفتوح، وإن اتجه بعض ملاك المحمول المستخدمين للاشتراك الشهري إلى استخدام الكارت المدفوع مقدماً للحد من الاتصال الهاتفي، حيث يساعد الخط المفتوح في فتح شهية الأفراد وإغرائهم بزيادة الاتصال، خاصة أن سعر الدقيقة الواحدة ينخفض في بعض الأنظمة إلى 0.30 جنيه فقط.

ويسود استخدام الكارت المدفوع مقدماً بين ملاك المحمول بالقسم، بنسبة 82.8% من جملة حجم العينة، مع ملاحظة انخفاض هذه النسبة قليلاً في جميع المناطق باستثناء رأس التين، إذ تصل إلى 85.6%، وقد يعزى ذلك إلى انتشار ملاك المحمول من ذوي الدخل المتوسطة والمنخفضة بالمنطقة، مما يؤثر في نوع التشغيل، حيث يتحكم هذا النوع في الاتصال، أي أنه يحد من الاتصال الهاتفي.

- انخفاض نسبة التكلفة السنوية لإستخدام المحمول للفنتى "800، لأقل من 1200 جنيه"، "1200 جنيه فأكثر"، حيث بلغت نسبتها مجتمعة 18.3%، وبالرغم من ذلك فهي مرتفعة مقارنة بفنتى الدخل المرتفعة والمرتفعة جداً، والتي تشكل معاً 13.7%، وهما الفئتان الأكثر قدرة على تحمل زيادة تكاليف الاتصال من الهاتف المحمول، ويؤكد ذلك تحمل بعض الملاك من ذوي الدخل الأخرى أعباء متزايدة من الإنفاق على الهاتف المحمول.

جدول (7): نسب عينة ملاك المحمول وفقاً لمتوسط زمن المكالمة الواحدة بمناطق قسم الجمرك عام 2005

المنطقة	متوسط زمن المكالمة الواحدة		
	أقل من دقيقة	دقيقة/دقيقتان	دقيقتان فأكثر
الأنفوشي	9.2	36.7	54.1
رأس التين	11.5	36	52.5
الميناء الشرقي	8.6	41.4	50
الميناء الغربي	20	40	40
الجملة	11.3	37.3	51.4

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

جدول (8) : نسب القيمة النقدية السنوية لتكلفة مكالمات المحمول بمناطق قسم الجمرك عام 2005

المنطقة	القيمة النقدية بالجنيه			
	أقل من 400	400-800	800-1200	1200 فأكثر
الأنفوشي	40	38.3	10	11.7
رأس التين	52.1	33.1	5.1	9.7
الميناء الشرقي	50	22.4	12.1	15.5
الميناء الغربي	55.6	28.9	4.4	11.1
الجملة	49	32.7	7.2	11.1

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

### 3- عوامل مرتبطة بشركتى المحمول :

جدول (9) : أنواع تشغيل الهاتف المحمول وأنظمتها بشركتي موبينيل وفودافون عام 2005

الشركة	نوع التشغيل	النظام
موبينيل	اشترك شهري	لايت (65 جنيهه) كول أند كنترول للايت (65 جنيهه) أوتوماتيك (99 جنيهه) كول أند كنترول أوتوماتيك (99 جنيهه) موبى بيزنيس موبى بيزنيس كول أند كنترول البريمو - نظام السنة (399) البريمو - نظام 6 شهور (222 جنيهه)
	كارت مدفوع مقدماً	ألو بيزنيس ألو السحري ألو الأصلي ألو مدة أطول ألو مكالمات أكثر
فودافون	اشترك شهري	سمارت (99 جنيهه) كنترول سمارت (99 جنيهه) برسونال (65 جنيهه) برسونال كنترول (75 جنيهه) فودافون بيزنيس (كليك تو بزنس) فودافون بيزنيس كنترول (كليك تو بزنس) كلاب 55 (188 + 55 جنيهه) - شريحتين نظام السنة - خط كنترول
	كارت مدفوع مقدماً	كارت بيزنيس 010 كارت 100% مكالمات كارت الأصلي كارت استقبال كارت الساحر

## ب- تعدد فئات كروت الشحن :

فى الميناء الشرقى بشكل ملحوظ (82.6%) بسبب ارتفاع نسبة الملاك ذوى الدخول المرتفعة جداً والمرتفعة، يليه الكارت من فئة "50 جنيهه" بنسبة 18.4%، فالكارت من "10 جنيهات" بنسبة 9.2%، وقد يساعد على تزايد النسبة الأخيرة باستمرار انتشار استخدام خطى السحري والساحر بسبب ميزته التى تناسب صغار ملاك المحمول، لذلك ينتشر استخدام الكارت فى جميع مناطق قسم الجمرك عدا الميناء الشرقى، وللسبب نفسه لا يقبل على شرائه الملاك ذوو الدخول المتوسطة والمرتفعة لقلته رصيده، إذ لم يتجاوز

تعدد فئات الكروت المستخدمة فى شحن الهاتف المحمول، حيث تسعى شركتنا المحمول إلى تنويع فئاته حتى تناسب مختلف مستويات الدخل، كما تمنح الشركتان امتيازات خاصة للكارت ذى الفئة العالية كنوع من الجذب، ولهذا الأسباب جاءت النتائج متباينة فى قسم الجمرك، إذ تبين أن ما يقرب من ثلثى حجم عينة المحمول يقبلون على استخدام الكارت من فئة "100 جنيهه"، وترتفع نسبتهم

يتصدرها ارتفاع المبنى ومساحته ومدى قربه من مياه البحر، إضافة إلى حالة المبنى. ولا تغفل أهمية موافقة أصحاب العقارات أو طلبهم تركيب محطة تقوية للهاتف المحمول فوق الأسطح، حيث يحصل أصحاب العقارات مقابل ذلك على مبالغ كبيرة تتراوح قيمتها بين 6، 15 ألف جنيه في السنة تمثل قيمة الإيجار السنوي للمحطة الواحدة، وتختلف هذه القيمة وفقاً للموقع الجغرافي للعقار وحالته وارتفاعه، هذا بخلاف ما تدفعه شركة المحمول إلى الدولة في هيئة عوائد أملاك على محطة المحمول، والتي يتراوح قيمتها السنوية بين 582 جنيه لمحطة شارع السيد محمد كريم، 975 جنيه لمحطة طريق 26 يوليو.

- إنشاء المحطات الأربع الأولى السابقة في عامي 1998، 1999، بل أنشأت ثلاث محطات منها في عام 1999، وقد يفسر ذلك حرص شركتي المحمول على تقوية الاتصال منذ السنوات الأولى لتقديم الخدمة، أو إسراعهما في الإنشاء قبل صدور الاتفاق "البروتوكول" الثلاثي بين وزارات الصحة والبيئة والاتصالات في أغسطس عام 2000، والذي ينص على توافر شروط الأمان، وبالرغم من ذلك فهناك مخالافات صحية لبعض المحطات المنشأة حديثاً ترتبط بكون الإشعاع الصادر منها أربعة أمثال الحد الأقصى المسموح به (صلاح الدين عبد الستار محمد، 2003)، في حين أنشئ بأقسام حى الجمرك الأخرى ثمانى محطات لتقوية الاتصال الهاتفى المحمول معظمها يرجع إلى عام 2000، وتتوزع بين خمس محطات بقسم المنشية، وثلاث محطات بقسم اللبان، وبذلك يعد قسم الجمرك سابقاً لباقي أقسام الحى فى هذا المجال، حيث أسهم موقع قسم الجمرك وطبيعته شبه الجزرية بشكل واضح فى توفير خدمة الهاتف المحمول، وهى سمة ربما لا تتوافر فى كثير من أحياء الإسكندرية وأقسامها.

- تفوق شركة موبينيل فى إنشاء أربع محطات لتقوية الاتصال الهاتفى المحمول بالقسم مقارنة بشركة فودافون "محطة واحدة"، بل تفوقت موبينيل فى جملة ما تم إنشاؤه

جنيهين، يليه الكارت من فئة "25جنيهاً". أما الكارت من فئة "200 جنيه" فيقل استخدامه (2.4٪)، لارتفاع قيمته، لذلك لم يلق استخدام الكارت من فئة "300 جنيه" القبول لدى أى من ملاك المحمول بالقسم لانخفاض مستويات الدخل بعامة بالقسم، مقارنة بالمناطق السكنية الراقية بمدينة الإسكندرية مثل رشى ولوران.

وقد يظهر مؤشر استفاد الرصيد لكروت الشحن طبيعة العمل وتأثيره فى استخدام المحمول بقسم الجمرك، حيث أظهرت الدراسة الميدانية أن ما يقرب من ثلثى أعداد عينة ملاك المحمول المستخدمين للكارت المدفوع مقدماً يستنفدون رصيدهم قبل انتهاء فترة الصلاحية، وأن نحو 76.2٪ منهم يستخدمون كروتاً زائدة فى أثناء فترة السماح، وتنتشر هذه الظاهرة بخاصة فى منطقتى الأنفوشى والميناء الشرقى، وقد يفسر ذلك بارتفاع مستويات دخل بعضهم أو لشدة احتياجهم للهاتف المحمول، كما تبين أن 72٪ من جملة المستخدمين لكروت زائدة يشتركون كارتاً واحداً فى أثناء فترة السماح، الأمر الذى يؤكد تواضع مستويات الدخل بصفة عامة بقسم الجمرك.

### ج- كفاءة الشبكة ومستويات الرضا :

ترتبط كفاءة شبكة المحمول بتوزيع محطات التقوية الخاصة بكل شركة ويمكن من تحليل أرقام الجدول (10) تسجيل الحقائق التالية :

- إنشاء خمس محطات لتقوية الاتصال الهاتفى المحمول بقسم الجمرك، تقع الأولى فى شارع السيد محمد كريم والثانية بطريق 26 يوليو والثالثة بناصية شارعى سيدى شحاته والمسيرى والرابعة بناصية حارة ابن أبى حجرة وشارع الشيخ البنا والخامسة فى شارع صفر باشا (شكل 5)، ويفسر توزيعها بالمساحات التى تغطيها المحطة فى دعم الاتصال وفقاً لأعداد ملاك المحمول بالقسم، ويؤكد ذلك توزيع المحطات الأربع بموبينيل على مسافات متقاربة، إذ تتراوح المسافة من محطة إلى أخرى بين 500، 825 متر، كما يتأثر توزيعها بعدد من العوامل

مستعملة. ووصف 9.6%، و27.6% من حجم عينة الملاك من الشركتين على الترتيب الشبكة بأنها متوسطة الكفاءة، في حين وصف 3.5%، و5.5% من الملاك من الشركتين على التوالي الشبكة بأنها ضعيفة.

#### د- العروض والمزايا والمغريات :

ثمة ملاحظة لا تقل أهمية تتمثل في أثر العروض والتسهيلات الممنوحة من شركتي المحمول في جذب الأفراد وإغرائهم لامتلاك خطوط الهاتف المحمول، فهي عديدة بالشركتين وعروضها كثيرة ومتنوعة، قد تصل إلى ثمانية عروض لكل شركة في السنة الواحدة، خاصة في أيام الأعياد والمناسبات، وهي تختص أساساً بتخفيض سعر الدقيقة أو إرسال رسائل مجانية أو بتخفيض ثمن شراء الخط أو بامتلاك الخط والهاتف معاً أو بتقديم هدايا على شراء الخط.

من محطات تقوية بحى الجمرك، إذ أنشأت تسع محطات، مقابل إنشاء فودافون خمس محطات، وقد يشير ذلك إلى كفاءة شبكة الاتصال بموبينيل مقارنة بفودافون. ويرغم ما سبق فقد أظهرت الدراسة الميدانية تبايناً واضحاً في مستويات الرضا عن شبكة المحمول وكفاءتها في قسم الجمرك، وتتمثل أهم هذه النتائج فيما يلي :

- أبدى 71.9% من جملة حجم عينة ملاك المحمول مستوى رضا بدرجة جيد عن كفاءة الشبكة، خاصة بمنطقتي الأنفوشي والميناء الغربي، وأبدى 23.1% منهم مستوى الرضا عن الشبكة بدرجة متوسط، في حين وصف 5% من حجم العينة كفاءة الشبكة بالضعف.

- ارتفاع مستوى الرضا بعينة ملاك المحمول من شركة فودافون، إذ وصف 86.9% منهم الشبكة بأنها جيدة، مقابل 66.9% لعينة ملاك المحمول من شركة موبينيل، وقد يفسر ذلك زيادة أعداد ملاك المحمول من شركة موبينيل وضغطهم على الشبكة، أو لضعف قدرة محطة التقوية في تغطية مسافات واسعة أو لشراء المحطة

جدول (10): محطات تقوية الهاتف المحمول في قسم الجمرك وفقاً لسنة الربط عام 2005

الشركة	موقع المحطة	الشيخة	سنة التشغيل "الربط"
موبينيل	87 ش السيد محمد كريم	التمرازية	يونيه 1998
	3 طريق 26 يوليو	السيالة أول	ديسمبر 1999
	29 ش سيدى شحاته والشيخ المسيرى	سوق السمك	ديسمبر 1999
فودافون	30 ش صفر باشا	الصيادين	يناير 2005
	14 ابن أبى حجرة والشيخ البنا	المزار	يوليه 1999

المصدر: حى الجمرك، إدارة الإيرادات، بيانات غير منشورة.



المصدر : حي الجمرك، قسم الإيرادات

شكل (5) : التوزيع الجغرافي لمحطات تقوية المحمول في قسم الجمرك عام 2005

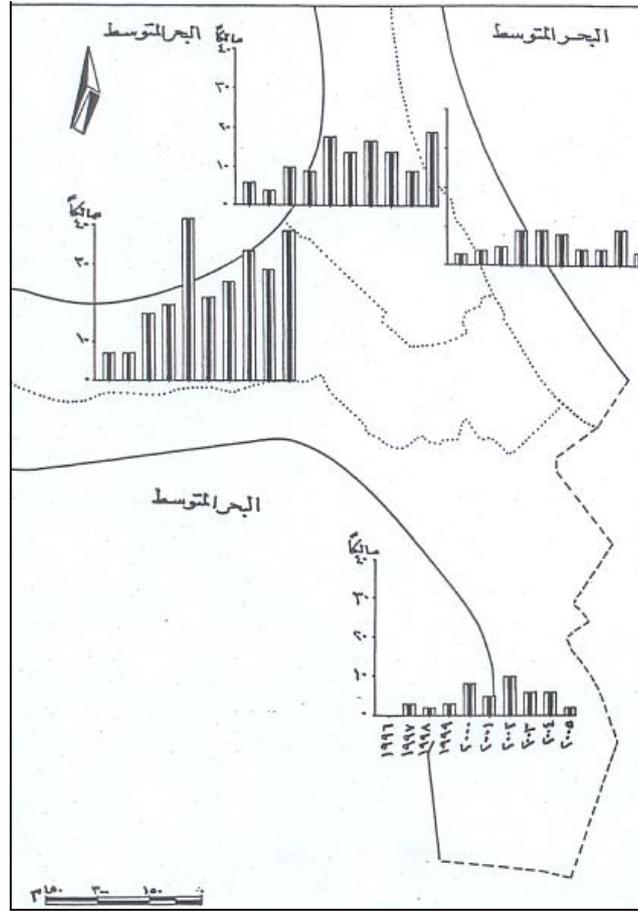
لذلك اقتصرت الملكية على ثلاث مناطق حيث ترتفع أسعار الجهاز، وكذلك القيمة النقدية للخط والذي تجاوزت 1500 جنيه، في حين تفسر الزيادة المستمرة في أعداده بين العامين السابقين بالانخفاض المستمر في أسعار كل من جهاز المحمول والخط، إضافة إلى تزايد حاجة الإنسان للمحمول ولدخول شركة كليك مجال المنافسة في تقديم خدمات المحمول عام 1998، كذلك تتصف ملكية الهاتف المحمول بالانتشار المكاني، مع التباين بين مناطق القسم، بل بين بعض الشوارع، والتي تتصف بوظائف خاصة أهمها الحجارى وقصر رأس التين بالأنفوشي، ورأس التين والسيد محمد كريم بالميناء الشرقى.

ثالثاً - ملكية الهاتف المحمول:

1- التطور العدى لعينة ملاك الخطوط :

بالرغم أنه لم يمض إلا حوالى عشر سنوات على إدخال خدمة الهاتف المحمول فى مصر والإسكندرية، فإن أعداد المالكين للخطوط فى تزايد مستمر، ففى قسم الجمرك اتصفت أعداد بالزيادة بين عامى 1996، 2000 (جدول 11، شكل 6)، حيث بلغت أعداد العينة 16مالكاً عام 1996، وهو ما يشكل 3.5% من جملة عينة أعداد ملاك الخطوط بالقسم، زادوا باستمرار حتى بلغوا 76مالكاً عام 2000م، وهو ما يكون 16.6% من جملة عينة أعداد ملاك المحمول، أى بزيادة مقدارها 375%. ونتيجة لبداية دخول خدمة المحمول مصر اتصفت أعداد بالضآلة عام 1996،





المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

شكل (6) : تزايد أعداد عينة ملاك خطوط المحمول بمناطق المحمول  
بمناطق قسم الجمرك في الفترة من 1996-2005م

المحمول مع أنسب عروض لنظم التشغيل، خاصة بعد اتصاف أسعار الخط بالانخفاض المستمر من 650 جنيه عام 2001 إلى 20 جنيه عام 2005، وكذلك انخفاض أسعار كل من الجهاز والدقيقة الواحدة، وربما يفسر بانتظار بعض أفراد من ذوي الدخل المنخفضة بتوالي انخفاض الأسعار، خاصة بمنافسة دخول ثلاثة شركات المحمول في مصر عام 2007.

ولم تقتصر سيطرة شركة موبينيل على أسواق بيع خطوط الهاتف المحمول بقسم الجمرك عام 1997 لإنفرادها بتقديم الخدمة فحسب، بل تفوقت في بيع الخطوط في جميع السنوات، حيث تراوحت نسبة مبيعاتها بين 64.7%، 85%

بينما اتصفت الفترة بين عامي 1996، 2000 بتزايد أعداد ملاك الخطوط، فإن هناك صعوبة بقاء ملاك على حال واحدة، خاصة مع تباين شرائح الملاك من حيث مستويات المعيشة والحاجة إلى هذه الخدمة، لذلك فالتذبذب متوقع، حيث كانت السمة الغالبة للفترة بين عامي 2000، 2005، إذ بلغ 76 مالكا عام 2000، انخفضت إلى 48 مالكا عام 2001، ثم زاد العدد ليبلغ 57 مالكا عام 2003، ثم انخفضت إلى 52 مالكا عام 2004، ثم زاد ليبلغ 62 مالكا عام 2005، وقد يرجع ذلك إلى تشبع الأسواق والأفراد من ذوي الدخل المرتفعة والمتوسطة من ملكية المحمول، ولجوء القليل من الأفراد ذوي الدخل المنخفضة إلى امتلاك

لامتلاك المحمول من الشركة، حيث تقدر نسبتهم بربع عينة أعداد ملاك الخطوط بالقسم.

وأظهرت الدراسة الميدانية اختلاف أسباب امتلاك الأفراد بقسم الجمرک لخطوط المحمول (جدول 12) فبالنسبة لشركة موبينيل، أرجع أكثر من ثلاثة أرباعهم السبب إلى جودة الشبكة، ولكون موبينيل أول شركة فى تقديم خدمات المحمول (10.5%)، ولتعدد العروض وانخفاض أسعارها (9.6%)، فى حين يعزو 2% منهم السبب إلى امتلاك أفراد الأسرة لخطوط المحمول من شركة موبينيل. وبحساب معامل الارتباط تبين وجود علاقة ارتباطية طردية قوية جداً بين أعداد ملاك المحمول وجودة الشبكة (+0.99)، وقوية مع موبينيل أول شركة (+0.86)، كما وصفت العلاقة مع امتلاك أفراد الأسرة بأنها متوسطة (0.55)، فى حين لم تظهر نتائج التحليل أى معنوية مع العروض، وقد يعزى ذلك إلى قوة تأثير العروض من قبل الشركة المنافسة فودافون.

ومن الطبيعى أن تتباين أسباب امتلاك الأفراد لخطوط المحمول من شركة فودافون، إذ يمكن حصرها فى خمسة أسباب : أولها جودة الشبكة، وأرجع إليه 85% من أفراد العينة، لذلك فبينهما علاقة ارتباطية طردية قوية جداً بلغت قيمتها (+0.99)، ثانيها شهرة الشركة العالمية (6.1%)، وهى نسبة ضئيلة لم يكن لها تأثير كبير فى جذب الأفراد لامتلاك المحمول، يؤكد ذلك عدم ظهور أى علاقة ارتباطية طردية معنوية بينهما، ثالثها رخص عروضها (4.4%)، رابعها امتلاك أفراد الأسرة لخطوط المحمول من الشركة (2.6%)، خامسها الحصول عليه كهدية (1.7%).

ويمقارنة أسباب امتلاك الأفراد بقسم الجمرک لخطوط المحمول من الشركتين، يلاحظ تعددها وتشابها، وإن تفوقت فودافون فى كفاءة الشبكة بفارق 9% مقارنة بموبينيل، وتفوقت موبينيل فى تعدد عروضها وانخفاض أسعارها بفارق 5.2% مقارنة بفودافون، بالرغم من عدم ثبوت ذلك إحصائياً.

من جملة عينة أعداد الخطوط بقسم الجمرک، وقد سجل عام 1998 أدنى نسبة للمبيعات، ويرجع ذلك إلى دخول شركة كليك مجال المنافسة فى تقديم الخدمة فى العام نفسه، الأمر الذى أدى إلى استقطاب العديد من الأفراد نحو امتلاك المحمول من كليك، وهو ما دفع شركة موبينيل فى العام التالى إلى زيادة عروضها وانخفاض أسعارها، لذلك سجل عام 1999 أعلى نسبة مبيعات لخطوط شركة موبينيل، حيث استحوذت وحدها على نحو 85% من جملة أعداد خطوط المحمول المباعة بقسم الجمرک، وعموماً استمرت المنافسة لصالح شركة موبينيل فى جميع السنوات، وإن اتصفت نسبة مبيعاتها بالاستقرار فى الفترة بين عامى 2001، 2004، حيث تقترب من 70%، وقد يرجع ارتفاع نسبة مبيعات موبينيل لخطوط المحمول عام 2005 (77.4%) إلى عامل السبق، إذ سبقت فى طرح عرض امتلاك الخط السحرى، والذى خفض الحد الأدنى لتكلفة الهاتف المحمول من 330 جنيه إلى أقل من 150 جنيه فى السنة.

## 2- توزيع الخطوط :

يمكن التعرف على توزيع خطوط الهاتف المحمول من خلال الشركة البائعة ونوع الجهاز.

## أ- التوزيع وفقاً للشركة البائعة :

بسبب كون موبينيل هى أول الشركات التى تولت بيع خطوط المحمول فى مصر والإسكندرية فإنها تكاد تستوعب ثلاثة أرباع عينة ملاك الخطوط بقسم الجمرک، وهو ما لا يتفق مع أحد فروض الدراسة. وتشير هذه النتيجة إلى أن هذه الشركة يتوافر لها خدمة محطات التقوية وتقديم امتيازات بمرور الوقت مع الدعاية الجيدة لجمهور الأفراد لامتلاك المحمول، وبالرغم من ذلك نجحت شركة فودافون فى استقطاب أعداد من جمهور الأفراد بمناطق القسم

جدول (12) : نسب أسباب امتلاك الأفراد لخطوط المحمول من شركتى موبينيل وفودافون بمناطق قسم الجمرک عام 2005

أسباب اختيار الشركة										المنطقة
فودافون					موبينيل					
هدية	لاشتراك أفراد الأسرة بها	عروض أرخص	لشهرتها العالمية	جودة الشبكة	هدية	لاشتراك أفراد الأسرة بها	تعدد العروض وانخفاض أسعارها	أول شركة في مصر	جودة الشبكة	
-	2.9	-	5.9	91.2	-	4.7	4.7	10.4	80.2	الأنفوشي
4.1	2	6.1	4.1	83.7	2.7	1.6	12.8	10.7	72.2	رأس التين
-	5.9	-	17.6	76.5	-	-	9.7	4.9	85.4	الميناء الشرقي
-	-	13.3	-	86.7	3.3	-	3.3	16.7	76.7	الميناء الغربي
1.7	2.6	4.4	6.1	85.2	1.7	2	9.6	10.5	76.2	الجملة

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

ويشير ذلك إلى شراء الأجهزة الأكثر متانة واستخداماً رغم ارتفاع أسعارها.

ويرتبط بنوعية الجهاز إدخال أنواع مختلفة مجال الخدمة، إضافة إلى إدخال إمكانات استخدام متباينة في فترات زمنية متقاربة، وهو ما يدفع بعض ملاك المحمول بالقسم إلى شراء أجهزة جديدة وبيع الأجهزة القديمة، وهو ما يعنى دخول أعداد أخرى من الأفراد لامتلاك الأنواع المستخدمة من قبل، لذلك أبدى 29% من جملة حجم العينة شراءهم جهاز المحمول مستعملاً، وبخاصة بمنطقة رأس التين، ويشير ذلك إلى انخفاض مستوى الدخل لما يقرب من ثلث عينة المالكين للمحمول بقسم الجمرک.

وقد أظهرت الدراسة الميدانية تباين أسباب امتلاك الأنواع المختلفة لأجهزة المحمول المستعملة، إذ جاء في مقدمتها انخفاض أسعاره بنسبة 68.4% من جملة حجم العينة، يليها تشجيع مالك المحمول الصديق على الشراء بنسبة 21.8%، ثم امتلاكه عن طريق الإهداء سواء من صديق أو أحد أفراد الأسرة بنسبة 9.8%.

ومن الطبيعي أن تزداد حالات بيع الأنواع المختلفة لأجهزة المحمول مع زيادة مستويات الدخل للحصول على أعلى تقنية متطورة للجهاز وربما لتغير أذواق الملاك، كما اتضح في منطقة الميناء الشرقي بخاصة، لذلك بلغت نسبة ملاك المحمول الذين يغيرون أجهزتهم بصفة مستمرة 41% من جملة حجم العينة في حين لا يقدم 59% من جملة حجم العينة على تغيير الجهاز، وقد يشير ذلك إلى اقتصر استخدامهم للمحمول في الاتصال الصوتي بعيداً عن حب

## ب- التوزيع وفقاً لنوع الجهاز :

لنوع الجهاز دور مهم في امتلاك المحمول وتوزيعه من حيث إمكاناته ومتانته، بل في السبق الجغرافي لاستخدامه، وقد أظهرت الدراسة الميدانية الكثير من النتائج في هذا المجال من أهمها :

- تصدر الجهاز المعروف بنوكيا Nokia أنواع الأجهزة المستخدمة بنسبة تتجاوز ثلاثة أرباع العينة بقسم الجمرک، خاصة في منطقة الأنفوشي، ولقد كان لإمكاناته التقنية العالية ومتانته صنغته وانتشار استخدامه في مصر دور كبير في اختيار 76.9% من حجم العينة له برغم ارتفاع أسعاره ولسهولة الاستخدام (17.7%)، إضافة إلى أن 5.4% من حجم العينة قد حصلوا عليه عن طريق الإهداء، ويليه سامسونج Samsoung بنسبة 10%.

- امتلاك الأفراد بقسم الجمرک لأنواع أخرى من أجهزة المحمول أهمها إريكسون Ericsson وألكاتيل Alcatel وسيمنز Siemens وموتورولا Motorola، ولكن بنسبة محدودة للغاية، إذ تتراوح بين 2.2%، 3.7% من جملة حجم العينة، بالرغم من الانخفاض الملحوظ في أسعارها، وقد يظهر ذلك قلة إمكانات الأجهزة أو صعوبة استخدام بعضها، وربما لقلة شهرتها وحدائثة استخدامها في مصر، وقد ساعدت أحد عروض شركة فودافون عام 2005 لبيع الخط مع جهاز سيمنز بمبلغ 299 جنيه إلى زيادة نسبة امتلاك الجهاز وبالرغم من ذلك لم تتجاوز نسبته 2.6% من جملة عينة أنواع الأجهزة المملوكة بقسم الجمرک،

أى مكان، كما أنه يحقق السرية فى الاتصال، إضافة إلى الخصوصية، لذلك يقتصر 72.5% من جملة أعداد ملاك الهاتف المحمول بقسم الجمرک على الاتصال بالهاتف الأرضى، ويعنى ذلك أن 27.5% من جملة حجم العينة لا يتصلون من هواتفهم المحمول بالهاتف الأرضى، لارتفاع تكلفة الدقيقة والتي تصل إلى 150 قرشاً.

وبالاستعانة بنتائج الدراسة الميدانية (جدول 13) يمكن تسجيل الحقائق التالية :

- ارتفاع حجم اتصالات ملاك المحمول بقسم الجمرک بالهاتف الأرضى داخل حدود القسم، لذلك يتصدر الجمرک أقسام المحافظة بحوالى نصف أعداد المتصلين من الهاتف المحمول بالجمرک بالهاتف الأرضى، وقد يفسر ذلك أن 69.7% من ملاك المحمول بقسم الجمرک يعملون داخل القسم، خاصة أن طبيعة العمل تتصدر أسباب ملكية المحمول بالقسم، إضافة إلى أن 12% من جملة حجم العينة بدون عمل وحوالى خمس العينة من الطلاب.
- يأتى المنتزة فى المرتبة الثانية بين أقسام الإسكندرية من حيث الاتصال الهاتفى من المحمول إلى الأرضى بنسبة 18.3%، وقد يعزى ذلك إلى ارتباط بعض ملاك المحمول بالجمرک بكثير من الأهل من قاطنى قسم المنتزة، وخاصة أن المنتزة يتصف باتساع المساحة، لذلك يستأثر بمفرده على أكثر من ربع جملة سكان المحافظة عام 1996.

الظهور، وربما لانتشار الملاك ذوى الدخول المنخفضة والمتوسطة بينهم دور فى ذلك.

#### رابعا - توزيع اتصالات المحمول ومراكز الخدمة 1- توزيع اتصالات المحمول :

بالرغم من صعوبة تحديد توزيع حجم الاتصالات من المحمول إلى المحمول بين أقسام محافظة الإسكندرية والمحافظة الأخرى، لكونه هاتفا محمولا "تقالا" يصعب تحديد موقع المتصل والمستقبل للمكالمات، فربما تسهم محاولة الاعتماد على الاتصال من المحمول بالهاتف الأرضى فى تحديد الملامح العامة لتوزيع حجم الاتصال الهاتفى من المحمول بقسم الجمرک، وخاصة أن معظم ملاك المحمول يعملون داخل حدود القسم. وتعكس مناطق استقبال مكالمات المحمول من قسم الجمرک علاقات سكان القسم بسكان باقى أقسام المحافظة والمسافة بحجم الاتصالات، وطبيعة النشاط الاقتصادى، وطبيعة القسم من وجود الميناء، وتركز لرجال الأعمال واتصالاتهم بعملاء داخل محافظة الإسكندرية وخارجها.

#### أ- التوزيع بين أقسام المحافظة :

يزيد حجم الاتصال من محمول إلى آخر، لرخص سعر الدقيقة الواحدة مقارنة بسعرها من المحمول للهاتف الأرضى، وإمكانية الاتصال بالطرف الآخر فى أى وقت وفى

جدول (13) : نسب اتصالات ملاك المحمول بقسم الجمرک بالهاتف الأرضى بأقسام محافظة الإسكندرية عام 2005

المنطقة	القسم						
	الجمرك	المنتزة	المنشية	الدخيلة	سيدى جابر	محرم بك	أقسام أخرى
الأنفوشى	50	17.1	7.3	4.9	3.6	1.2	15.9
رأس التين	47.7	21.5	5.8	6.4	3.5	4.6	10.5
الميناء الشرقى	41.5	12.2	9.8	7.3	9.7	2.4	17.1
الميناء الغربى	63.2	13.2	5.2	10.5	-	5.3	2.6
الجملة	49.3	18.3	6.6	6.6	3.9	3.6	11.7

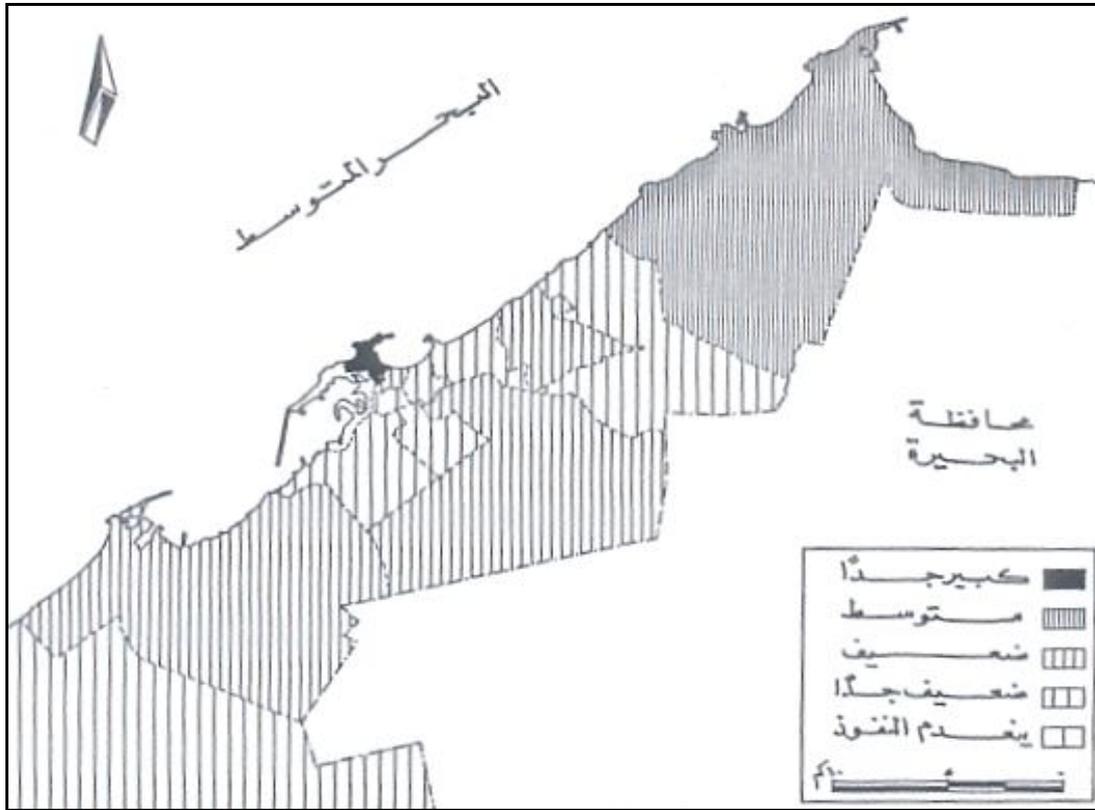
المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

لكل منهما، وقد يفسر ذلك مجاورة قسم المنشية لقسم الجمرک وانتماؤهما لحي واحد "الجمرک"، ولكون الدخيلة من

- تأثر حجم الاتصال بالقرب من مكان السكن حيث يتنافس كل من المنشية والدخيلة على المركز الثالث بنسبة 6.6%

الاتصال من الهاتف المحمول بقسم الجمرك مع قسم اللبان، حيث لم يتجاوز نسبة سكانه 1.4% من جملة سكان المحافظة عام 1996. ويمكن مما سبق تحديد مجال نفوذ اتصالات ملاك الهاتف المحمول بقسم الجمرك بالهاتف الأرضي بأقسام المحافظة في شكل (7).

الأقسام حديثة العمران حيث تنخفض أسعار الشقق السكنية وتتسع مساحتها، إضافة إلى قربه "النسبي" من الجمرك، في حين يقل الاتصال بالابتعاد عن مقر السكن، حيث يتضاءل حجمه بقسم العامرية، بل ينعدم مع قسم برج العرب. - تأثر الاتصال بحجم السكان، حيث يقل مع قسم سيدي جابر، إذ لم يتجاوز حجم سكانه 5.7% من جملة سكان المحافظة، بل يتضاءل حجم الاتصال بشكل ملحوظ مع أقسام مينا البصل وكرموز والعطارين وباب شرق، إذ تقل نسبة الاتصال بها مجتمعة عن العُشر، في حين ينعدم



المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

شكل (7) : مجال نفوذ اتصالات ملاك المحمول بقسم الجمرك بالهاتف الأرضي بأقسام محافظة الاسكندرية عام 2005

جدول (14) : نسب اتصالات ملاك المحمول بقسم الجمرک بمحافظات الجمهورية عام 2005

المنطقة	المحافظة				
	القاهرة	البحيرة	مطروح	الغربية	محافظات أخرى
الأنفوشي	51	6.1	10.2	8.2	24.5
رأس التين	59.2	13.3	6.1	4.1	17.3
الميناء الشرقى	61.5	11.5	3.9	3.9	19.2
الميناء الغربى	61.1	16.6	11.1	5.6	5.6
الجملة	57.6	11.5	7.3	5.3	18.3

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

## ب- التوزيع بين المحافظات :

ودمياط والمنوفية والإسماعيلية وبورسعيد والسويس وأسيوط وشمال سيناء وجنوب سيناء، وينعدم الاتصال ببقية المحافظات.

نستخلص مما سبق إمكانية تحديد مجال نفوذ الاتصال الهاتفى المحمول من قسم الجمرک فى الإسكندرية بالهاتف الأرضى بمحافظات الجمهورية فى شكل (8)، حيث يكون قد ساعد على قصر الزمن وليس المسافة (Rubenstein, 2003).

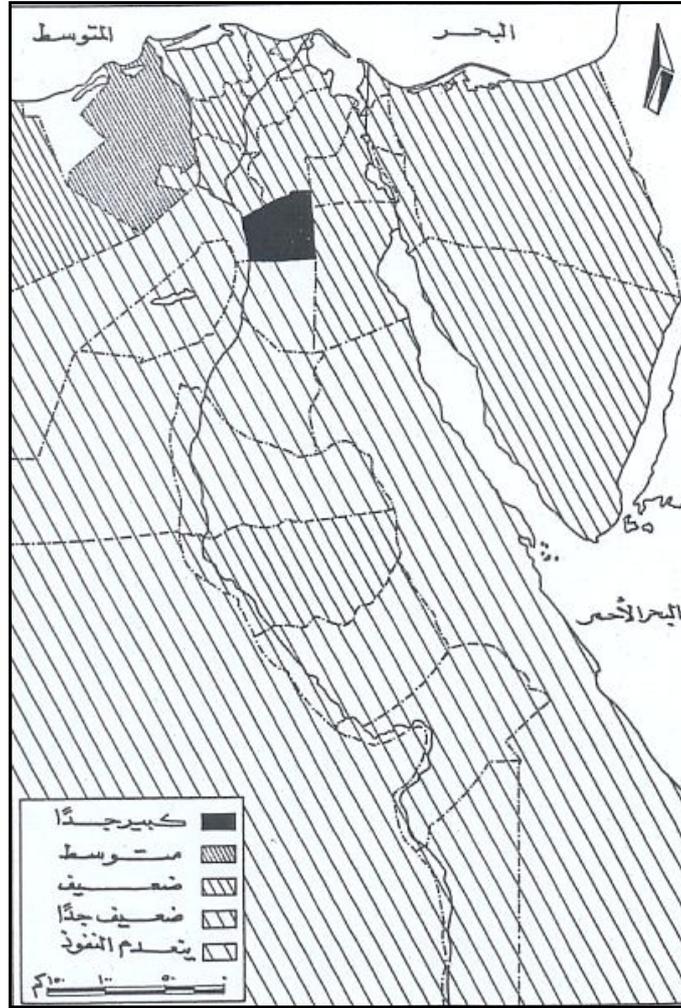
أما نسبة اتصال ملاك الهاتف المحمول بقسم الجمرک بالهاتف الأرضى خارج الجمهورية فبلغت 5.9% من جملة حجم العينة، وهى نسبة ضئيلة تتناسب مع ارتفاع أسعار الدقيقة بالاتصال الخارجى "الجوال".

## موسمية الاتصال :

أظهرت الدراسة الميدانية نتائج مختلفة وفقاً لموسمية الاتصالات من الهاتف المحمول خلال فصول السنة (جدول 15)، حيث يتصدرها الاتصال طوال العام بنسبة ما يقرب من ثلاثة أرباع حجم العينة، وتتشابه النسبة بين مناطق قسم الجمرک، وسبب ذلك طبيعة العمل والذى يستحوذ على نسبة 85.5% من جملة الأسباب، والحاجة المستمرة للهاتف المحمول على مدار العام (14.5%)، ويدل ذلك على أهمية استخدامه.

أبدى 58.4% من ملاك الهاتف المحمول بقسم الجمرک عدم اتصالهم من المحمول بالهاتف الأرضى بأى من المحافظات، وقد يكون ذلك لعدم وجود أهل أو أصدقاء بأية محافظة، أو لعدم اعتيادهم الاتصال بهم، ويعنى ذلك أن 41.6% من ملاك الهاتف المحمول بالجمرک على اتصال بأقربهم وأصدقائهم بأى من محافظات الجمهورية، والتي تتصدرها القاهرة (جدول 14)، وسبب ذلك ضخامة حجم سكان محافظة القاهرة، حيث تستحوذ على 11.5% من جملة سكان الجمهورية، ونحو 26.9% من جملة سكان الحضر بمصر عام 1996، كما أن مدينة القاهرة تعد عاصمة الجمهورية ويتركز بها جميع الوزارات ومعظم المصالح الحكومية، إضافة إلى تنوع الأنشطة الاقتصادية التي يمارسها سكانها.

وتأتى محافظة البحيرة بنسبة متواضعة نسبياً (11.5%) بالرغم من اتساع مساحتها وكبر حجم سكانها، ويفسر ذلك قربها من الإسكندرية حيث تسمح تعدد وسائل النقل وسهولة الوصول ورخص تعريفه الركوب بالسفر إليها بصفة دورية، الأمر الذى يعكس قلة الاتصال الهاتفى بين الإسكندرية "قسم الجمرک" ومحافظة البحيرة، فى حين تحتل محافظتا مطروح والغربية المركزين الثالث والرابع. أما المحافظات الأخرى فتبلغ نسبتها 18.3%، وتضم اثنتى عشرة محافظة هى كفر الشيخ والقليوبية والدقهلية والشرقية



المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

شكل (8) : مجال نفوذ اتصالات ملك المحمول بقسم الجمرک بالهاتف الأرضی فی محافظات الجمهورية عام 2005م

أما حجم الاتصال خلال شهور الصيف فتأتى فى المرتبة الثانية بنسبة تزيد على الخمس، ويفسر ذلك ثلاثة أسباب : أولها طبيعة العمل بنسبة 61.3٪، وتنخفض النسبة بشكل ملحوظ بمنطقتى الميناء الغربى والشرقى، وقد يشير ذلك إلى ارتفاع نسبة الطلاب ومن ليس لهم عمل، ثانيها اتساع وقت الفراغ بنسبة 22.6٪، ويرتبط به سبب ثالث يتمثل فى العطلة الصيفية (16.1٪).

جدول (15) نسب اتصالات ملك المحمول بقسم الجمرک وفقاً لموسمية الاتصال عام 2005

المنطقة	موسم الاتصال		
	الشتاء	الصيف	طوال العام
الأنفوشى	3.3	20.9	75.8
رأس التين	5.9	22.5	71.6
الميناء الشرقى	6.9	19	74.1
الميناء الغربى	4.5	22.2	73.3
الجملة	5.2	21.6	73.2

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

من جملة عينة ملاك المحمول الذين يشترون من محافظة الإسكندرية من محال تقع داخل حدوده، وسبب ذلك موقع منطقة محطة الرمل داخل حدود القسم، حيث يتركز بها أشهر شوارع الإسكندرية التجارية، وهو ما يتفق مع أحد فروض الدراسة، يليها محال قسم الجمرك بنسبة 31.1%، وقد ذكر نحو خمس عينة ملاك المحمول الذين يتعاملون مع محال المحافظة عدم تعاملهم مع محال محددة. أما محال قسم المنشية فتأتي في المركز الرابع بنسبة ضئيلة لا تتجاوز 4.3%، في حين يفضل 5.8% الشراء من محال بأقسام الإسكندرية الأخرى، ويتصدرها سيدى جابر.

### ب- خدمات بيع الكارت :

سجلت الدراسة الميدانية جانباً آخر يرتبط بخدمات المحمول، ويتمثل في بيع الكارت، حيث من الطبيعي اقتصارها على محافظة الإسكندرية، لوحدة الكارت المستخدم والتباين الطفيف في أسعاره بمحافظات الجمهورية، لذلك يشتري أكثر من نصف حجم عينة ملاك الهاتف المحمول المستخدمين للكارت بقسم الجمرك الكارت من محال تقع داخل حدود القسم، وبخاصة من بين ملاك منطقتى رأس التين والأنفوشي، بالرغم من ارتفاع أسعار بيعه، وسبب ذلك قرب هذه المحال من أماكن إقامتهم ولتوفير الوقت والجهد، يليه الشراء من محال قسم العطارين بنسبة تقرب من ربع حجم عينة ملاك المحمول المستخدمين للكارت، وتتضاءل نسبة الشراء من أقسام الإسكندرية الأخرى وان تصدرتها المحال بقسمى المنتزة وسيدى جابر.

### ج- خدمات الصيانة :

أظهرت الدراسة الميدانية نتائج تختلف عن سابقتها، إذ بينت أن 99.3% من جملة حجم عينة ملاك المحمول بقسم الجمرك يتعاملون مع محال صيانة الأجهزة بداخل المحافظة، لذلك تتضاءل نسبة من يتعامل مع محال الصيانة بمحافظة القاهرة (0.7%)، كما تبين تصدر محال الصيانة بقسم العطارين، إذ يتعامل معها 46.3% من جملة

ويأتى حجم الاتصال خلال شهور الشتاء فى المرتبة الثالثة بنسبة ضئيلة لا تتجاوز 5.2% من جملة حجم العينة، وتتقارب هذه النسبة على مستوى مناطق قسم الجمرك، لتتراوح بين 3.3%، و6.9%، ويعزى ذلك إلى سببين : أولهما الاتصال بالزملاء والأصدقاء فى أثناء فترة الدراسة بنسبة 59.1%، ويشمل هذا السبب جميع أفراد العينة بمنطقة الميناء الغربى، وتخفض النسبة لتبلغ 30.8% بمنطقة رأس التين، ثانيهما الاتصال بالمدرسين الخصوصيين لمذاكرة الأبناء ومتابعتهم بنسبة 40.9%، وفى ذلك إشارة إلى كثرة استخدام أولياء الأمور للهاتف المحمول خلال فصل الشتاء وإدراج الدروس الخصوصية ضمن البنود الأساسية فى ميزانية الأسرة بقسم الجمرك.

### 2- توزيع مراكز الخدمة :

بسبب عدم توافر بيان بأعداد محال خدمة الهاتف المحمول وتوزيعها بقسم الجمرك وصعوبة حصرها ميدانياً، تم الاعتماد على توزيع مراكز خدمة المحمول بأقسام محافظة الإسكندرية من خلال بيان نفوذها فى جذب ملاك الهاتف المحمول من قسم الجمرك.

### أ- خدمات شراء الجهاز وقطع الغيار :

تنتشر محال خدمات شراء جهاز المحمول وقطع غياره فى جميع أقسام المحافظة، بالرغم من تباين مستوياتها بين الأقسام، وكان من نتيجة ذلك أن 97.4% من جملة حجم عينة ملاك الهاتف المحمول بقسم الجمرك يتعاملون مع محال تقع داخل محافظة الإسكندرية، فى حين فضلت نسبة ضئيلة لا تتجاوز 2.6% من حجم عينة الملاك بالقسم شراء الأجهزة وقطع الغيار من محافظة القاهرة، حيث كبر حجم الأسواق، وتزيد النسبة الأخيرة بين ملاك المحمول بمنطقة الميناء الشرقى لتبلغ 5.2%، لانتشار مستويات الدخل المرتفعة بينهم.

ويتباين ملاك الهاتف المحمول بقسم الجمرك فى شراء أجهزتهم من قسم إلى آخر داخل المحافظة، إذ أظهرت الدراسة الميدانية تفوق قسم العطارين، إذ يشتري 40.7%

من قسم الجمرك إلى ثلاثة مجالات نفوذ على النحو التالي (شكل 9) :

**النفوذ الكبير** : يشمل منطقة القلب التجارى "الرئيسية" بمدينة الإسكندرية والمتمثلة فى قسم العطارين، إضافة إلى قسم الجمرك.

**النفوذ الضعيف** : يجمع بين النواة التجارية القديمة "الرئيسية" بالمدينة والمتمثلة فى قسم المنشية والنواة التجارية الحديثة بقسم سيدى جابر والمتمثلة أساساً فى منطقتى الإبراهيمية وسموحة.

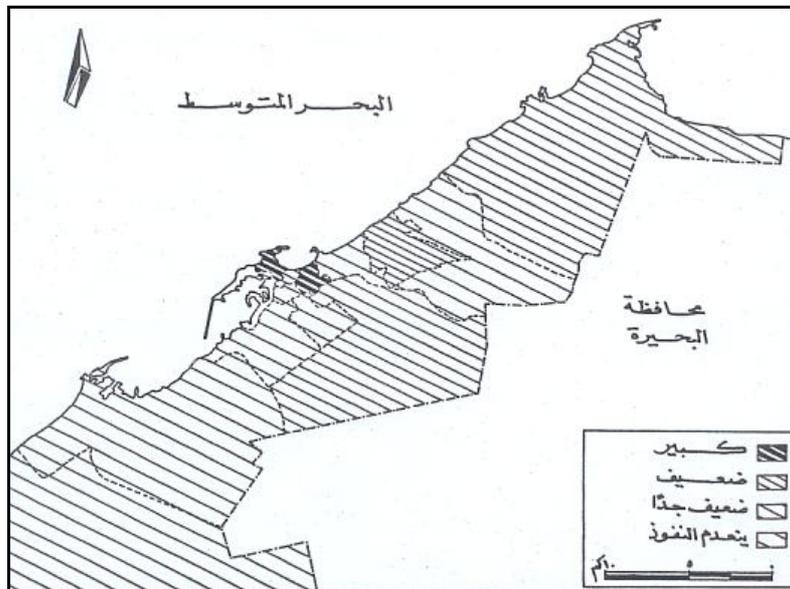
**النفوذ الضعيف جداً** : يضم قسم المنتزة حيث توجد النواة التجارية الحديثة بالإسكندرية، خاصة بمنطقتى فيكتوريا وميامى، إضافة إلى قسم محرم بك.

**مجال نفوذ منعدم** : يقع خارج نطاق منطقة القلب التجارى لمدينة الإسكندرية، ليضم بقية الأقسام الإدارية بالمحافظة.

حجم عينة ملاك المحمول بقسم الجمرك، وبخاصة من بين ملاك الميناءين الشرقى والغربى، يليها مجال قسم الجمرك، حيث يتعامل معها حوالى ثلث عينة الملاك بالقسم، وبخاصة من منطقتى الأنفوشى ورأس التين، تليها مجال قسم سيدى جابر بحوالى عشر عينة الملاك، حيث تنتشر مجال الصيانة بشارع لاجتية بمنطقة الإبراهيمية ومجمع زهران التجارى بسموحة، ويزيد هذا التعامل مع ملاك المحمول بمنطقة الميناء الغربى.

ومن الطبيعى أن تتباين أسباب تفضيل ملاك المحمول بقسم الجمرك التعامل مع مجال صيانة أجهزة المحمول، حيث يتصدرها توافر مجال التوكيل بما يقرب من نصف حجم العينة، يليه قرب المحال من أماكن الإقامة بنسبة تزيد عن ربع العينة، وكان لعمل أحد الأقارب أو الأصدقاء سبب مهم فى اختيار محدد لمجال الصيانة، إذ أيدته 8.3% من جملة عينة ملاك المحمول، فى حين يفسر قرب مجال الصيانة، من مقر عمل 6.1% من عينة ملاك المحمول السبب فى تعاملهم مع هذه المحال.

ويمكن مما سبق تصنيف مجالات نفوذ مجال خدمات الهاتف المحمول بمحافظة الإسكندرية فى قوة جذب ملاكه



المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

شكل (9) : مجال نفوذ محال خدمات المحمول بمحافظة الاسكندرية في جذب ملاكها من قسم الجمرك عام 2005

حجم العينة، حيث تدرج بهذه الفئة طلاب المرحلتين الثانوية والجامعية، وهما الأكثر امتلاكاً للهاتف المحمول حباً في الظهور والتقليد، وهو ما يتفق مع أحد فروض الدراسة، كما قد يشملها أعداد من ليس لهم عمل، والتي بلغت نسبتهم 12% من جملة حجم العينة، في حين تأتي الفئة العمرية "30، لأقل من 45 سنة" في المرتبة الثانية بنسبة 29.6%، وقد يعزى ذلك إلى أنها تمثل فئة انتقالية تجمع بين بعض خصائص الفئتين العمريتين السابقة واللاحقة لها.

- انخفاض نسبة ملاك الهاتف المحمول في الفئة العمرية "45، لأقل من 60 سنة"، إذ تبلغ 12% من جملة حجم العينة، وقد يرجع ذلك إلى اتزانهم العقلي والنفسي، إضافة إلى تقبل بعضهم المحدود للخدمات الحديثة المطورة، مما ينعكس على شراء الهاتف المحمول في حالات الضرورة دون تقليد أو حب الظهور، أو لتخفيف الضغط على ميزانية الأسرة، وخاصة أن هذه المرحلة يكون فيها الأبناء في سن التعليم الجامعي وما قبله حيث تتحمل ميزانية الأسرة تكاليف الدروس الخصوصية، ومن ثم يتجه رب الأسرة إلى عدم الإسراف حتى يساعد أبنائه في متطلبات الزواج سواء من الإناث أو الذكور، الأمر الذي يؤدي إلى تحكيم العقل في امتلاك المحمول.

- تشابه نسبة أعداد ملاك المحمول في الفئتين العمريتين "أقل من 15 سنة، 60 سنة فأكثر" وضالتهما، إذ لم تتجاوز نسبتتهما 1.3%، 1.5% من جملة حجم العينة على الترتيب، وهو أمر طبيعي لانتشار الأحياء الشعبية ومتوسطة المستوى بين مناطق قسم الجمرك، فيقل انتشاره بين الأطفال للخوف من فقد الهاتف المحمول أو سرقة أو لتحمل الأسرة أعباء مالية، خاصة أنه غير ضروري بالنسبة للأطفال، لذلك يقل انتشاره بين أطفال منطقتي رأس التين والميناء الغربي.

أما أسباب ضالة ملكية المحمول بين فئة كبار السن "60 سنة فأكثر"، فتتمثل في عدم حاجتهم إليه لصعوبة

خامسا - خصائص ملاك الهاتف المحمول:

من الطبيعي أن تختلف خصائص ملاك الهاتف المحمول عن خصائص ملاك السلع أو خدمات أخرى، كما تختلف من فترة إلى أخرى على المدى الزمني لاستخدام هذه الخدمة، ومن الصعب توافر بيانات عن هذه الخصائص، ولهذا تعتمد الدراسة بشكل أساسي على نتائج الدراسة الميدانية في قسم الجمرك حيث أظهرت ما يلي :

1- التركيب العمري والنوعى :

يمتلك الهاتف المحمول كل من الذكور والإناث، وبرغم ذلك فإن انتشاره بين الذكور أكبر، حيث بلغت نسبتهم أكثر قليلاً من ثلاثة أرباع جملة حجم العينة، وهو لا يتفق مع أحد فروض الدراسة. وتتشابه النسبة بين مناطق قسم الجمرك، حيث تدور حول متوسطها بالقسم باستثناء الميناء الغربي، والتي تنخفض فيه النسبة (64.4%) لصالح الإناث. ويعد ارتفاع نسبة الذكور بين ملاك الهاتف المحمول أمراً طبيعياً لاستخدامه في العمل ولأنهم الأكثر قدرة على تحمل أعباءه المالية، في حين ينخفض نصيب الإناث لتقل نسبتهم عن ربع حجم العينة، وقد يفسر ذلك قلة انتشار من يعملن منهن مقارنة بالذكور، إذ إن هناك نسبة كبيرة منهن بدون عمل "ربات المنزل"، مما يقلل من احتياجهن له، كما أنه قد يتوافر مع أزواجهن أو أحد أبنائهن، إضافة إلى رغبتهم في التقليل من الأعباء المالية على ميزانية الأسرة، ومن ثم يقل انتشاره بين الإناث، خاصة المتزوجات منهن.

ويمكن من تتبع الأرقام الخاصة بفئات سن ملاك الهاتف المحمول (جدول 16) تسجيل الحقائق التالية :

- انتشار ملكية الهاتف المحمول بين جميع فئات السن.  
- تصدر فئة "15، لأقل من 30 سنة" الفئات العمرية لامتلاك المحمول بقسم الجمرك، بنسبة تزيد على نصف حجم العينة. وتتشابه النسبة بين مناطق القسم وإن انخفضت قليلاً في الميناء الشرقي، وقد يفسر ارتفاع نسبة هذه الفئة العمرية بين ملاك المحمول زيادة استخدامه بين الطلاب، والتي تمثل نسبتهم حوالي خمس

ويؤكد ما سبق حساب معامل الارتباط بين أعداد ملاك المحمول وفئات السن المختلفة، إذ تبين وجود علاقة ارتباطية طردية قوية جداً مع فئتي السن "15 لأقل من 30 سنة"، 30 لأقل 45 نسبة، بلغت قيمتهما (+0.98)، (+0.92) على الترتيب، في حين كانت العلاقة قوية مع فئة السن 45 لأقل من 60 سنة، ومتوسطة مع صغار السن (+0.58) وبسيطة مع فئة كبار السن (+0.30).

استخدامهم له، ولقلة من يعمل منهم، مما ينعكس على قلة خروجهم من المنزل ومحدودية حركتهم نتيجة لزيادة نسبة إصابتهم بالأمراض، الأمر الذي يؤدي إلى قلة احتياجهم للمحمول، في حين تتعاظم أهمية الهاتف الأرضي بالمنزل بالنسبة لهم، حيث يستقبلون معظم المكالمات من الأبناء والأهل للاطمئنان عليهم من خلاله، إضافة إلى سهولة استخدامه ورخص تكلفته، كل ذلك أثر في ضالة انتشاره بينهم لدرجة أن استكفهم يختفى تماماً ما بين عينة كبار السن بمنطقة الأنفوشي .

جدول (16) : نسب فئات السن لملاك المحمول بمناطق قسم الجمرك عام 2005

المنطقة	فئات السن				
	أقل من 15 سنة	30 - 15	45 - 30	60 - 45	60 سنة فأكثر
الأنفوشي	-	60.8	26.7	12.5	-
رأس التين	2.1	55.5	30.1	11	1.3
الميناء الشرقي	-	44.8	36.2	13.8	5.2
الميناء الغربي	2.2	55.6	26.7	13.3	2.2
الجملة	1.3	55.6	29.6	12	1.5

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

## 2- الحالة التعليمية :

يفسر ذلك صعوبة استخدام الهاتف المحمول، حيث تكتب أرقامه بالإنجليزية أحياناً، ولانتشار التعليم الذي يعكس الانخفاض المستمر في نسبة الأمية، خاصة أن الإسكندرية تعد ثانياً أكبر المحافظات الحضرية في مصر، لذلك تختفي الأمية تقريباً ما بين عينة ملاك الهاتف المحمول بمنطقة الميناء الشرقي والغربي.

### 3- المهنة :

تشير الأرقام (جدول 17) إلى انتشار ملاك الهاتف المحمول بين المهن كافة، وهو ما يتفق مع أحد فروض الدراسة، ومن تحليلها يمكن تسجيل الحقائق التالية :

- تصدر الأعمال الحرة جميع المهن التي يمارسها عينة ملاك المحمول بقسم الجمرك بنسبة تقترب من ثلثي حجم العينة ويعد هذا بديهيّاً لأنهم أصحاب الأعمال واحتياجهم للهاتف المحمول يفوق غيرهم في إنجاز

تنتشر ملكية الهاتف المحمول بين جميع السكان، ويتصدرهم الحاصلون على المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة بنسبة 44.7% من جملة حجم العينة. وتتشابه النسبة بين مناطق قسم الجمرك، وقد يفسر ارتفاع النسبة السابقة اعتبار طلاب الجامعة الحاصلين على شهادة الثانوية العامة معادلة للمؤهل المتوسط، يليها فئة الحاصلين على مؤهل جامعي بنسبة تتجاوز الثلث، في حين تنخفض نسبة من يقرأ ويكتب بين ملاك المحمول لتبلغ 14.6% من حجم العينة، وتتنخفض النسبة بشكل ملحوظ في الميناء الغربي لتبلغ 6.7% من جملة حجم العينة بالمنطقة، وقد يكون ذلك لانتشار مراكز محو الأمية بالمحافظة.

أما أعداد ملاك المحمول الأميين فهي ضئيلة للغاية، إذ لم تتجاوز نسبتهم 4.3% من جملة حجم العينة، وقد

- يأتي العاملون بالقطاع الخاص فى المركز الرابع بين ملاك المحمول بنسبة 14.2٪، وهى نسبة غير قليلة، ومرد ذلك إلى انتشار البطالة وقلة فرص العمل فى القطاع الحكومى والأعمال، لخصخصة الدولة قطاع الأعمال، ومن ثم اتجاه بعض الشباب للعمل بالقطاع الخاص، خاصة بعد زيادة استثماراته بالإسكندرية، حيث تعد من أكثر محافظات الجمهورية جذباً للاستثمار، ويظهر ذلك واضحاً فى الميناء الغربى، حيث ترتفع نسبتهم لتضم خمس حجم العينة بالمنطقة لزيادة الحركة التجارية بميناء مصر الأول.

- انتشار من ليس لهم عمل بين ملاك الهاتف المحمول بقسم الجمرک، إذ بلغت نسبتهم 12٪ من جملة عينة الملاك، وهى نسبة مرتفعة مقارنة بعدم التحاقهم بعمل يحتاجون فيه استخدام الهاتف المحمول، وعدم قدرتهم المالية على تحمل أعبائه وقد يظهر ذلك نوعاً من سوء استخدام الهاتف المحمول وزيادة الأعباء المالية على عاتق رب الأسرة للإنفاق على هاتف الأبناء، إضافة إلى التقليد وحب الظهور.

عملهم، كما أن معظمهم ذوو دخول مرتفعة تتحمل الإنفاق عليه.

- تقارب نسبة العاملين بالحكومة وقطاع الأعمال، والطلاب بين ملاك المحمول، إذ بلغت نسبة كل منهما 21.3٪، 19.8٪ من جملة حجم العينة، وبذلك يحتلان المركزين الثانى والثالث على التوالي، وقد يفسر ذلك باحتياج الكثير من العاملين للهاتف المحمول، وتنخفض النسبة بين ملاك المحمول بمنطقة الأنفوشى، وترتفع بالميناء الشرقى، فى حين قد يعزى احتلال الطلاب للمركز الثالث إلى احتياج بعضهم لاستخدام المحمول لطمأننة الأسرة، خاصة بين طلاب الجامعة الذين يتأخرون فى بعض المحاضرات لوقت قد يمتد إلى الساعة الثامنة مساءً فى فصل الشتاء، واحتياج بعض طلاب الثانوية العامة، خاصة الإناث منهن إلى الهاتف المحمول لطمأننة الأسرة عند الذهاب ليلاً لتحصيل الدروس الخصوصية، إضافة إلى ملكية المحمول من منطلق التقليد والتدليل وحب الظهور، وهو ما يتفق مع أحد فروض الدراسة.

جدول (17): نسب عينة ملاك المحمول بمناطق قسم الجمرک وفقاً لنوع المهنة عام 2005

المنطقة	المهنة			
	أعمال حرة	موظف بالحكومة أو القطاع العام	طالب	موظف بالقطاع الخاص
الأنفوشى	36.7	15	19.2	15.8
رأس التين	33.5	21.6	21.6	10.2
الميناء الشرقى	27.6	29.3	15.5	17.3
الميناء الغربى	24.4	26.7	17.8	11.1
الجملة	32.7	21.3	19.8	14.2

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية.

ذلك إلى انتشار ملكيته بين الأشخاص فى الفئة العمرية "15 لأقل من 30 سنة"، والتي تستحوذ على 55.6٪ من جملة عينة ملاك المحمول بقسم الجمرک، وهى أقل الفئات العمرية انتشاراً بين المتزوجين، لذلك تتشابه النسبتان السابقتان، إضافة إلى وجود بعض ملاك الهاتف المحمول

#### 4- الحالة الاجتماعية :

تظهر الأرقام (جدول 18) تصدر ملاك الهاتف المحمول ممن لم يسبق لهم الزواج بنسبة 58.2٪ من جملة حجم العينة ويشير ذلك إلى قوة الارتباط بينهما، حيث تبين وجود علاقة طردية قوية جداً بلغت (+0.98)، ويرجع

المحمول من فئة المطلقات لتبلغ 1.3% من جملة حجم العينة، وقد يفسر ذلك تشابه نسبتهم مع نسبة المطلقات فى قسم الجمرك وفقاً لتعداد عام 1996 (1.4%). أما نسبة ملاك المحمول من فئة "الأرامل" فهى ضئيلة للغاية، إذ لم تتجاوز 0.9% من جملة حجم العينة، وهى نسبة منخفضة جداً مقارنة بمثلتها بقسم الجمرك فى تعداد عام 1996 (10.8%)، ويشير ذلك إلى انخفاض مستويات الدخل بينهم، حيث يؤدى فقد الأب فى كثير من الأسر إلى الحد من الإنفاق على (الكماليات)، خاصة فى مجال ملكية الهاتف المحمول، ويؤكد ذلك ضعف العلاقة الارتباطية الطردية بينهما، إذ وصفت بأنها بسيطة، حيث لم تتجاوز قيم المعامل (+0.38).

فى الفئة العمرية "30 لأقل من 45 سنة" لم يسبق لهم الزواج لتأخر سن الزواج بعامة فى مصر، الأمر الذى أدى إلى ارتفاع نسبة من لم يسبق لهم الزواج بين ملاك المحمول، ولقلة الأعباء المالية الملقاة على عاتقهم، يليهم المتزوجون بنسبة 39.6% من جملة حجم العينة، وهو يشكل لديهم عبئاً مالياً. وتتشابه النسبة بين مناطق القسم باستثناء الميناء الشرقى، حيث ترتفع لتضم أكثر من نصف حجم العينة بالمنطقة، وقد يفسر ذلك ارتفاع نسبة ذوى الدخل المرتفعة والمرتفعة جداً، والتي بلغت 18.9% من جملة حجم العينة بالمنطقة، وهى أعلى نسبة سجلت بمناطق قسم الجمرك، الأمر الذى أدى إلى توافر الإمكانيات المادية للزواج، فى حين تتضاءل نسبة ملاك الهاتف

جدول (18): نسب عينة ملاك المحمول بمناطق قسم الجمرك وفقاً للحالة الاجتماعية عام 2005

الحالة الاجتماعية				المنطقة
أرمل	مطلق	متزوج	أعزب	
1.7	1.7	34.1	62.5	الأنفوشى
0.4	0.4	39	60.2	رأس التين
-	3.4	56.9	39.7	الميناء الشرقى
2.2	2.2	35.6	60	الميناء الغربى
0.9	1.3	39.6	58.2	الجملة

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

على ارتفاع مستويات الدخل بالمنطقة، مما يعكس قدرة الأفراد على ملكية الهاتف المحمول، وبذلك يعد مستوى الدخل من أهم العوامل المؤثرة فى ملكية المحمول. ويشير ذلك إلى ارتباط زيادة أعداد ملاك الهاتف المحمول بانخفاض تكاليفه، الأمر الذى يؤدى إلى استمرار منافسة شركتى المحمول فى جذب الأفراد نحو امتلاك المحمول، يليها ملاك المحمول من الأسر المكونة من أربعة أفراد بنسبة 28.5% من جملة حجم العينة، وهى بذلك تحتل المركز الثانى، يليها الملاك من الأسر المكونة من ثلاثة أفراد (17.5%)، ثم ملاك الهاتف من الأسر المكونة من فردين بنسبة 12% من جملة حجم العينة، وتنخفض النسبة الأخيرة

##### 5- حجم الأسرة :

يرتبط انتشار ملكية الهاتف المحمول بحجم الأسرة، حيث يزيد مع الأسر المكونة من خمسة أفراد فأكثر (جدول 19) لتحتل المركز الأول بنسبة 42% من جملة حجم العينة وسبب ذلك أن زيادة حجم الأسرة يعطى فرصة أكبر لإمتلاك أحد أفرادها للهاتف المحمول. وتتباين النسبة بين مناطق قسم الجمرك لتبلغ أقصاها فى الأنفوشى (47.5%)، وأدناها فى الميناء الشرقى (31%)، ويرجع انخفاض النسبة الأخيرة إلى انتشار ملكية المحمول فى فئات حجم الأسرة الأخرى والتي ترتفع نسبتها مقارنة بمتوسطها بقسم الجمرك، خاصة فى الأسر المكونة من فردين، ويدل ذلك

بشكل ملحوظ في منطقة الميناء الغربى (6.6%) بسبب ارتفاعها في فئات أحجام الأسر الأخرى.

جدول (19): نسب عينة ملاك المحمول بمناطق قسم الجمرك وفقاً لحجم الأسرة عام 2005

المنطقة	حجم الأسرة			
	اثنان	ثلاثة	أربعة	خمسة أفراد فأكثر
الأنفوشى	13.3	14.2	25	47.5
رأس التين	11	18.7	27.1	43.2
الميناء الشرقى	17.3	15.5	36.2	31
الميناء الغربى	6.6	22.2	35.6	35.6
الجملة	12	17.5	28.5	42

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

المستخدمين للكارت، 35.4% من جملة حجم عينة المستخدمين للاشتراك الشهرى، ويمكن حصر هذه المشكلات فيما يلى :

#### أ- ارتفاع قيمة الضرائب والرسوم الإدارية :

هى تنصدر مشكلات نظم التشغيل، حيث تواجه أكثر من ثلثي عينة ملاك المحمول الذين يواجهون مشكلات فى استخدام الكارت، لذلك تنتشر فى جميع مناطق القسم، فى حين تظل هذه المشكلة قائمة بين أكثر من نصف عينة ملاك المحمول الذين يعانون من مشكلات فى الاشتراك الشهرى، وتتشابه حدة المشكلة بين مناطق القسم.

#### ب- ارتفاع أسعار الدقيقة :

يعانى منها 46.4% من جملة ملاك المحمول الذين يواجهون مشكلات فى الاشتراك الشهرى وتزيد النسبة فى منطقة الأنفوشى، فى حين تقل حدة هذه المشكلة لتواجه 5.1% من جملة ملاك المحمول الذين يواجهون مشكلات فى استخدام الكارت وتزيد حدها فى الأنفوشى أيضاً، وقد يرجع ذلك إلى انخفاض مستوى دخول الأفراد بالمنطقة، لذلك سوف يلقى انخفاض أسعار الدقيقة القبول من ملاك المحمول، بل يشجع العديد من الأفراد نحو امتلاكه.

وقد أكد حساب معامل الارتباط النتائج السابقة بانتشار ملاك الهاتف المحمول بزيادة حجم الأسرة، حيث تتدرج قيم قوة العلاقة من قوية للأسر المكونة من فردين (+0.78)، وثلاثة أفراد (+0.88) إلى قوية جداً مع الأسر المكونة من أربعة أفراد (+0.95)، وهى أعلى قيم للارتباط سجلت بين فئات حجم الأسرة، فى حين انخفضت قوة العلاقة قليلاً مع الأسر المكونة من خمسة أفراد فأكثر لتكون طردية قوية (+0.71)، عكس ما يتوقع، وقد يفسر الانخفاض "النسبى" لقيم معامل الارتباط الأخير انتشار الأسر المكونة من خمسة أفراد فأكثر فى المناطق الشعبية من ذوى الدخل المنخفضة جداً، والتي لا يقوى معظمهم على تحمل تكاليف استخدام المحمول، خاصة فى ظل الأعداد الكبيرة للأسرة، لذلك يكفيهم الطعام والشراب لاستمرار الحياة.

#### سادسا - مشكلات الهاتف المحمول:

تتعدد المشكلات التى تواجه ملاك الهاتف المحمول بقسم الجمرك، وهو ما يتفق مع أحد فروض الدراسة، ويمكن حصرها فى خمس مجموعات رئيسية على النحو التالى :

#### 1- المشكلات المرتبطة بنظم التشغيل :

يعانى المستخدمون لكل من الكارت والاشتراك الشهرى من مشكلات، تصل نسبتها إلى 41.3% من جملة حجم عينة

يكون ذلك لزيادة حجم الاتصال فى أوقات معينة، أو لعدم تغطية أنحاء الجمهورية بمحطات تقوية أو لقلّة كفاءتها. ويرتبط بهذه المشكلات معاناة 7% من جملة عينة ملاك المحمول الذين يواجهون مشكلات فى الاتصال من مشكلة صعوبة تجميع الأرقام، وتنتشر بشكل ملحوظ فى منطقة الميناء الشرقى. ويأتى عدم وضوح الصوت فى المركز الثانى بنسبة 17.1% وتشابه النسبة بين مناطق القسم، فى حين جاءت عدم صلاحية الاتصال من أى مكان فى المركز الثالث بين مشكلات الاتصال، إذ يعانى منها 8.2% من جملة حجم العينة الذين يواجهون مشكلات فى الاتصال، وسببها بالطبع عدم انتشار محطات تقوية الاتصال فى جميع أنحاء الجمهورية حيث تركز شركتنا المحمول أساساً على تقوية الاتصال بالمدن، لذلك يجب وضع خطة لتوزيع المحطات على مستوى الجمهورية حتى يتمكن ملاك المحمول من الاتصال من أى مكان، وكذلك استقبال مكالماتهم، الأمر الذى يشجع كثيراً من الأفراد نحو امتلاك المحمول، وبالرغم من ذلك لم تظهر هذه المشكلة بين ملاك المحمول بمنطقة الميناء الغربى، وربما يفسر ذلك زيادة حجم اتصالاتهم بالموانئ وشركات التصدير بالمدن، وخاصة الكبرى.

وإضافة إلى ما سبق، يعانى ملاك المحمول المستخدمون للكاريت من عدة مشكلات تتمثل فى عدم توافر كاريت الشحن أحياناً، ويعانى منها 12.7% من عينة الملاك الذين يواجهون مشكلات فى الكاريت، واختلاف أسعار الكاريت من منطقة إلى أخرى (5.2%) وشراء كروت سبق استعمالها (5%) بل سجلت الدراسة الميدانية جانباً ما آخر يرتبط بقصر فترة السماح لجميع فئات الكروت، وهى مشكلة يعانى منها 4.5% من جملة عينة الملاك الذين يواجهون مشكلات فى استخدام الكاريت، وبالرغم من ضآلة نسبتها فإنها تنتشر فى جميع مناطق القسم.

## 2- المشكلات المتعلقة بالاتصال :

يواجه أكثر من نصف حجم عينة ملاك المحمول بقسم الجمرك مشكلات فى الاتصال، تزيد حدتها فى الميناء الغربى لتضم ما يقرب من ثلثى حجم العينة بالمنطقة، وقد يعزى ذلك إلى كثرة الاتصال حيث يرتبط بعضهم بأعمال داخل ميناء الإسكندرية وخارجه.

ومشكلات الاتصال لها جوانب مختلفة (جدول 20) تتصدرها كثرة أعطال الشبكة بنسبة تزيد عن ثلثى حجم عينة ملاك المحمول الذين يعانون من مشكلات فى الاتصال، وتزيد حدة هذه المشكلة فى الميناء الغربى، حيث تضم ما يقرب من أربعة أخماس حجم العينة بالمنطقة، وقد

جدول (20) : نسب المشكلات المتعلقة بالاتصال الهاتفى لملاك المحمول بمناطق قسم الجمرك عام 2005

المنطقة	المشكلة			
	كثرة أعطال الشبكة	عدم وضوح الصوت	عدم صلاحية الاتصال من أى مكان	صعوبة تجميع الأرقام
الأنفوشى	65.2	16.7	10.6	7.5
رأس التين	66.9	17.3	8.3	7.5
الميناء الشرقى	65.5	20.7	10.3	3.5
الميناء الغربى	79.3	13.8	-	6.9
الجملة	67.7	17.1	8.2	7

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية.

## 3- المشكلات المتعلقة بالخدمة :

يتعلق بخدمة الهاتف المحمول عدة مشكلات، يعانى منها أكثر من خمس عينة ملاك الهاتف المحمول بالقسم،

المحمول (صلاح الدين عبد الستار، 2003)، وقد يسبب استخدامه زيادة في معدلات الإصابة بسرطان المخ والأذن وفقدان الذاكرة (WWW.Cancer-health.org) AL Zhaimeris ، وحدث نقص مؤقت في عدد ضربات القلب وحدث مشاكل عصبية وشيخوخة مبكرة وقلق في النوم بسبب تأثير موجات الهاتف المحمول في تقليل إفراز هرمون الميلاتونين المقاوم للشيخوخة والأورام (أحمد محمد حاني، 2004).

وهنا يشار السؤال التالي : هل يعرف ملاك الهاتف المحمول الأضرار التي يسببها الهاتف المحمول؟ وهل يتبع ملاكه طرقاً معينة للتقليل من هذه الأضرار؟ وللإجابة على السؤالين يمكن الاستعانة بنتائج الدراسة الميدانية، حيث أظهرت معرفة 83.2% من جملة عينة ملاك المحمول بقسم الجمرک بأضرار استخدام المحمول، وتتشابه هذه النسبة بين مناطق القسم، في حين لم يعرف أضراره 16.8% من جملة حجم العينة.

وفي محاولة للاستقصاء عن أسباب استخدام الهاتف المحمول رغم المعرفة بأضراره، فقد أرجع 81.4% من جملة حجم عينة ملاك المحمول الذين يعرفون أضراره السبب إلى الحاجة إليه وعدم وجود بديل له، ويقل انتشار هذا السبب بين ملاك المحمول بمنطقة الميناء الشرقي، لتضم حوالي ثلثي حجم العينة، عكس الحال بالميناء الغربي، إذ ترتفع النسبة إلى 87.2% من حجم العينة بالمنطقة، في حين يعزى 11.3% استخدامه إلى التميز الاجتماعي وحب الظهور، وينتشر هذا السبب بين ملاك المحمول بالميناء الشرقي بخاصة، حيث ترتفع مستويات الدخل، ويختفى هذا السبب بين ملاك المحمول بمنطقة الميناء الغربي، حيث يحتاج البعض للمحمول في الأعمال التجارية، خاصة المتعلقة بالميناء. أما 7.3% من عينة ملاك المحمول الذين يعرفون أضراره فيستخدمونه لعدم تأكيد الدراسات بأضرار استخدامه، وتزيد نسبة من يؤيد هذا السبب بين ملاك المحمول بمنطقة الميناء الغربي والشرقي، إذ تبلغ النسبة 12.8%، 10.6% لكل منهما على الترتيب، وتخفض

ويمكن حصرها في ثلاث مشكلات رئيسة : أولاها ارتفاع أسعار تقديم الخدمة وتواجه أكثر من نصف حجم عينة ملاك المحمول الذين يواجهون مشكلات في الخدمة بالقسم، ثانيها بعد مراكز الخدمة (37%)، حيث تتركز محال الخدمة والصيانة الكبرى والتوكيلات خارج قسم الجمرک، ثالثها قلة مراكز الخدمة (12%)، وتزيد حدتها في منطقة الميناء الغربي، لانتشار المحال التجارية الغذائية وشركات النقل والشحن وقطع غيار السيارات لارتباطها بأعمال الميناء، عكس الحال في منطقة رأس التين، حيث تقل حدة المشكلة بها بشكل ملحوظ، بسبب تعدد الشوارع التجارية والتي تحوى على كثير من محال خدمة الهاتف المحمول، وبخاصة في شارع رأس التين وإسماعيل صبرى.

#### 4- المشكلات المرتبطة بجهاز المحمول :

يواجه ربع حجم عينة ملاك الهاتف المحمول بقسم الجمرک مشكلات ترتبط بالجهاز، وتزيد حدتها في منطقة الميناء الشرقي لتبلغ 31% من حجم عينة ملاك المحمول بالمنطقة، وهو أمر طبيعي لشراء 29.7% من عينة ملاك المحمول بالميناء الشرقي الجهاز مستعملاً، وربما لكثرة استخدامهم الجهاز في الاتصال أو في الألعاب، وتتمثل هذه المشكلات في ضعف البطارية ويعانى منها ما يقرب من ثلثي حجم عينة ملاك المحمول الذين يعانون من مشكلات في الجهاز، وقلة كفاءة لوحة المفاتيح (20%) وضعف الشاشة بنسبة 15.7% من حجم عينة ملاك المحمول الذين يواجهون مشكلات في الجهاز بالقسم.

#### 5- المشكلات المرتبطة باستخدام المحمول :

تذهب الدراسة إلى أبعد من ذلك، حيث تعرضت للمشكلات التي قد تنجم عن استخدام الهاتف المحمول، إذ تناولت كثير من الدراسات التأثير السلبى لاستخدام المحمول على الإنسان، حيث أظهرت أن أضراره تراكمية تؤثر في صحة الإنسان بمرور الزمن، لذلك لا يمكن اكتشاف إصابة الإنسان بمرض السرطان إلا بعد مرور أكثر من عشر سنوات من بداية التعرض لموجات الهاتف

تنخفض النسبة لانخفاض مستوى الدخل بينهم. ومن الخطأ اعتبار السماعه إحدى الطرق لتقليل من أضرار المحمول، إذ تنحصر فائدتها عند الحديث بدون وضع الجهاز فى اليد Free Hand، حيث تشير بعض الدراسات إلى زيادة تركيز الأضرار على الأذن فى حالة استخدام السماعه، رابعها التحدث عن بعد Speaker، وهى طريقة يتبعها 11.1% من عينة ملاك المحمول الذين يتبعون طرقاً لتجنب الأضرار.

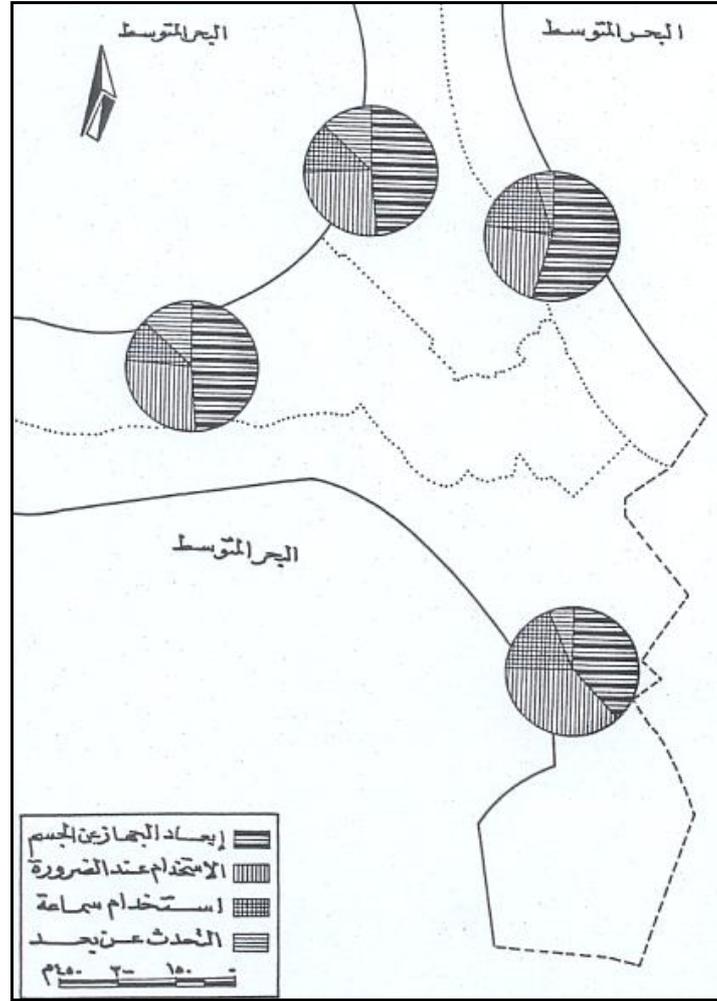
وإذا سلمنا بالأهمية القصوى لاستخدام الهاتف المحمول لبعض ملاكه وصعوبة الاستقاء عنه، يمكن إضافة بعض الطرق أو النصائح لتقليل من أضراره نوجزها فيما يلى :

- ألا تتجاوز مدة المكالمه الدقيقة الواحدة.
- عدم استخدام الهاتف المحمول فى غير الاتصال الصوتى.
- عدم استخدام الجهاز أثناء شحنه.
- عدم وضع جهاز المحمول بالقرب من القلب، ويفضل وضعه فى حقيبة يد.
- غلق الهاتف المحمول أثناء فترة النوم، خاصة وأن الدراسة الميدانية أظهرت أن أكثر من نصف حجم العينة بالقسم لا يغلقونه أثناء النوم.
- عدم استخدام المحمول فى أثناء فترة وجود مالكه بالمنزل، حيث يحل الهاتف الأرضى محله، وقد أكدت الدراسة الميدانية أن حوالى 69.5% من جملة حجم العينة يستخدمونه وهم بالمنزل رغم توافر هاتف أرضى.
- الحد من تعدد ملكية أفراد الأسرة الواحدة للهاتف المحمول، وبخاصة من الأطفال أقل من 6 عاماً، حيث يكون جهازهم العصبى فى مراحل تكوينه.
- تغليف أجهزة الهاتف المحمول Shielding، وتباع الآن الأجهزة الخاصة بذلك (أحمد محمد حانى، 2000).

النسبة بين ملاك المحمول بمنطقة رأس التين بخاصة لتبلغ 5.6%.

وبالرغم من عدم معرفة 16.8% من جملة حجم عينة ملاك المحمول بقسم الجمرك لأضرار استخدام المحمول وهم يمثلون 77 مالكا، فإن 71.4% منهم سوف يستمرون فى استخدامه، وبخاصة فى منطقة الميناء الشرقى، وقد علل معظم أسباب ذلك إلى انتشار الأضرار بالبيئة المحيطة كافة، وليس بسبب استخدام المحمول فحسب، فإن الطعام الذى تأكله والمياه التى نشربها والهواء الذى نتنفسه جميعها ملوث بدرجات مختلفة، ويسبب الأضرار، ويأتى فى مقدمتها السرطان والفشل الكلوى، فى حين أبدى 28.6% من عينة ملاك المحمول الذين لا يعرفون أضراره توقفهم عن استخدام المحمول بعد معرفة أضراره، وهو ما يشكل 4.8% من جملة حجم عينة ملاك المحمول بقسم الجمرك ويزيد الأمر سوءاً عدم اتباع ثلثى جملة عينة ملاك المحمول بالقسم لأى طرق لتقليل أضرار المحمول، وبخاصة بمنطقتى الأنفوشى ورأس التين، فى حين يتبع ثلث حجم العينة بعض الطرق لتقليل الأضرار.

وتتباين الطرق التى يلجأ إليها ملاك المحمول لتقليل أضراره، إذ أمكن حصرها فى أربع طرق رئيسية (شكل 10): أولاها إبعاد الجهاز عن الجسم بما يقرب من نصف حجم عينة ملاك المحمول الذين يتبعون طرقاً لتقليل الأضرار، ثانيها استخدامه عند الضرورة بنسبة 27.4%، وترتفع النسبة بشكل ملحوظ فى منطقة الميناء الغربى، ويشير ذلك إلى استخدامه فى الأعمال التجارية بصورة أساسية، ثالثها استخدام سماعه بنسبة 13.1% وتزيد هذه النسبة فى منطقتى الميناءين الغربى والشرقى، وقد يفسر ذلك ارتفاع مستوى الدخل بين ملاك المحمول وبخاصة فى الميناء الشرقى، عكس الحال بين ملاك المحمول بمنطقتى رأس التين والأنفوشى حيث



المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

شكل (10) نسب طرق تقليل ملاك المحمول لأضرار ه بمناطق قسم الجمرك عام 2005

المستقبل بانتشار أمراض القلب وسرطان المخ والكبد والقولون.

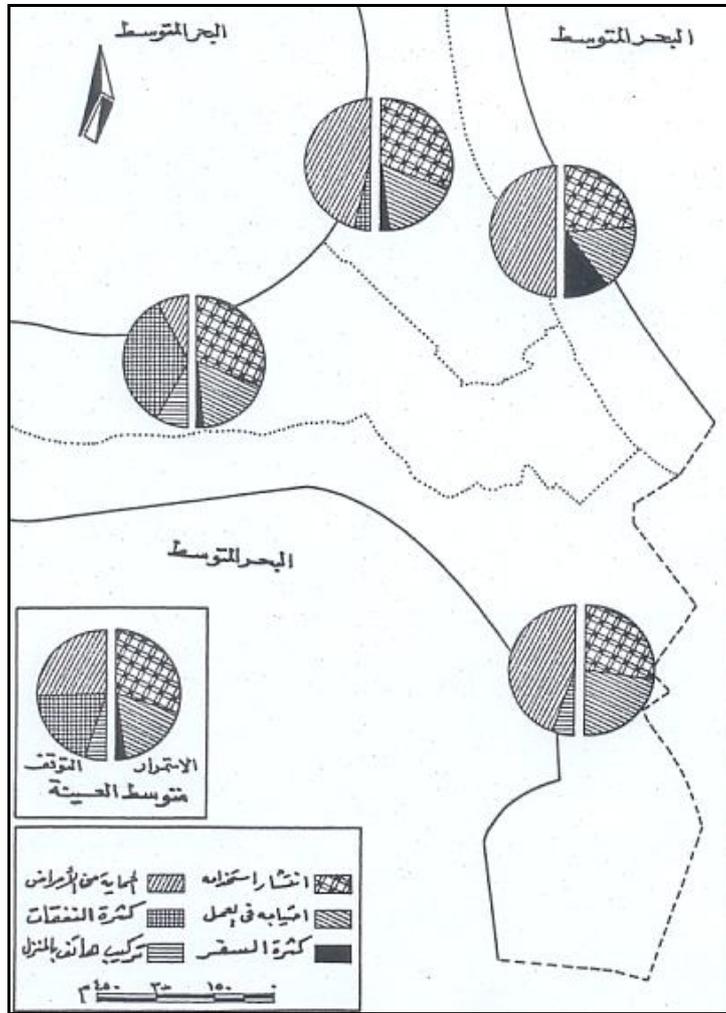
ومن الطبيعي أن تتباين أسباب وضع ملاك المحمول جهازهم في الأماكن السابقة، حيث تصدرها الحفاظ عليه من السرقة في جميع الأماكن باستثناء وضع الجهاز في الحزام، حيث سهولة الاستخدام، في حين تنحصر الأسباب الأخرى بين التعود وعدم حب الظهور والحفاظ عليه من الكسر، وبالرغم من تباين الأسباب السابقة، فقد أكد 71% من جملة حجم العينة ثبات مكان وضع جهاز المحمول.

وتبقى أهمية الإشارة إلى مكان وضع جهاز المحمول وأسبابه، إذ قد يفيد في التوقع بأكثر أجزاء جسم مالك المحمول تآثراً بانتشار الأمراض، وفي التعرف على بعض الجوانب السلوكية لملاك المحمول، حيث أظهرت الدراسة الميدانية تباين أماكن وضع الجهاز بين ملاك المحمول بالقسم، إذ يتصدرها "جيب البنطلون الأمامي" بنحو ثلث حجم العينة، وفي اليد بنسبة تزيد عن ربع حجم العينة، ثم في الحزام (18.1%)، ففي الحقيبة (17.4%)، وتتضاءل نسبة وضع الجهاز في "جيب القميص أو الجاكيت"، إذ لم تتجاوز 2.4% من جملة حجم العينة، وقد يرتبط ذلك في

سابعا - مستقبل الهاتف المحمول:

يمكن حصرها في ثلاثة أسباب رئيسية (شكل 11): أولها أهميته وانتشاره، وأرجع إليه 59.7% من جملة عينة ملاك المحمول الذين يرغبون في استمرار استخدامه، وترتفع النسبة في منطقتي رأس التين والأنفوشي، وقد يشير ذلك إلى حب الظهور والتميز الاجتماعي، ثانيها احتياجه في العمل بنسبة 35.5%، وترتفع النسبة خاصة في منطقة الميناء الغربي لاستخدام العديد من أفراد العينة في الأعمال التجارية، ثالثها كثرة السفر بنسبة ضئيلة لا تتجاوز 4.8%.

من الدراسة الميدانية يمكن التعرف على مستقبل الهاتف المحمول بقسم الجمرك، وذلك من خلال رصد مدى الرغبة في استمرار استخدامه، إذ أظهرت الدراسة الميدانية رغبة 86.5% من جملة العينة بالقسم في استمرار استخدامه، وتزيد هذه النسبة بشكل ملحوظ في منطقة الميناء الشرقي، حيث تجاوزت 93%، لارتفاع مستويات الدخل وقدرة معظمهم على تحمل تكاليف استخدامه. وتتباين أسباب استمرار ملاك المحمول بالقسم في استخدامه، إذ



المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

شكل (11): نسب مفردات العينة وفقاً لأسباب الاستمرار والتوقف عن استخدام المحمول بمناطق قسم الجمرك عام 2005م

### النتائج:

- ويعد ... تخرج الدراسة بالنتائج التالية :
- تعد تقنية الهاتف المحمول ضرورية وضرورية جداً لأكثر من أربعة أضعاف حجم العينة بالقسم، وذلك لارتباطها مع أنواع المهن كافة، خاصة الأعمال الحرة والطلاب.
  - تأثر استخدام الهاتف المحمول بإمكانات الاتصال المتاحة في الهاتف المنزلي، حيث يستخدمه 69.5% من جملة عينة الملاك في أثناء وجودهم بالمنزل، لعدم وجود خط مباشر ولارتفاع أسعار الدقيقة من الهاتف المنزلي، بل لعدم توافر هاتف بالمنزل، إضافة إلى أنه يحقق السرية والخصوصية في الاتصال.
  - ارتباط زمن استخدام الهاتف المحمول بطبيعة النشاط بالقسم، حيث ترتفع نسبة الاستخدام في أثناء ساعات النهار لطبيعة العمل والتي تستحوذ على أكثر من ثلثي حجم العينة.
  - اتساع دائرة استخدام المحمول على مستوى الأسرة، فحوالي ثلثي حجم العينة يستخدم هواتفهم أفراد من الأسرة، ويشير ذلك إلى ارتفاع تكاليف المحمول، وتقارب أعمار بعض أفرادها.
  - ارتباط التطور في تقنية الهاتف المحمول تعدد استخداماته، حيث يستخدمه أكثر من نصف حجم العينة في غير الاتصال الصوتي، خاصة بين الطلاب وصغار السن.
  - انتشار ملكية المحمول بين جميع مستويات الدخل وإن كان امتلاك الأفراد ذوي الدخل المنخفضة محدود للغاية، إذ لم تتجاوز نسبتهم 5.9% من جملة حجم العينة، ويفسر ذلك ارتفاع تكاليف استخدامه.
  - يفسر مستوى الدخل طبيعة امتلاك الأفراد للمحمول، حيث تبين أن أكثر من نصف حجم عينة ملاك المحمول بالقسم يستغرقون دقيقتين فأكثر في المكالمات الواحدة.
  - ترشيد بعض ملاك المحمول من ذوي الدخل المتوسطة بخاصة استخدامهم للمحمول، إذ تبين إنفاق حوالي نصف

وفي المقابل أبدى 13.5% من جملة حجم العينة بالقسم رغبتهم في التوقف عن استخدام المحمول، وأرجعوا ذلك إلى ثلاثة أسباب، يتصدرها الحماية من الأمراض بنسبة تزيد على نصف حجم عينة ملاك المحمول الذين لا يرغبون الاستمرار في استخدامه، وترتفع النسبة بشكل ملحوظ لتضم جميع ملاك المحمول بمنطقة الميناء الشرقي، لارتفاع مستويات التعليم والوعي بينهم، يليها ارتفاع تكاليفه بنسبة 38.7%، ويقتصر هذا السبب على ملاك المحمول بمنطقتي الأنفوشي ورأس التين، لانتشار الملاك ذوي الدخل المنخفضة والمتوسطة بهما، لذلك يختفى هذا السبب بين ملاك المحمول بالميناء الشرقي بخاصة. أما تركيب هاتف بالمنزل فكان ثالث الأسباب بنسبة 9.7%، ويقتصر على الملاك بمنطقتي رأس التين والميناء الغربي، حيث ينخفض دخل الكثير منهم، وبخاصة برأس التين.

وتبقى ضرورة الإشارة إلى إمكانية امتلاك أحد أفراد أسرة ملاك المحمول له في المستقبل، حيث بينت الدراسة الميدانية رغبة 47.1% من أسر ملاك المحمول في شرائه لأحد أفراد الأسرة، مما يتوقع زيادة انتشاره، وهو ما يتفق مع أحد فروض الدراسة، وتزيد هذه الرغبة بين ملاك المحمول بمنطقتي الميناء الغربي والأنفوشي، لقلّة أعداد المالكين للمحمول بهما، في حين أبدى 52.9% من ملاك المحمول بقسم الجمرك عدم رغبة أحد أفراد الأسرة في امتلاك المحمول، خاصة في منطقة الميناء الشرقي، بالرغم من ارتفاع مستويات الدخل بينهم، وقد يفسر ذلك معرفتهم بأضرار استخدامه أو إلى امتلاك معظمهم للهاتف المحمول. كما أبدى 54.5% من جملة حجم العينة بالقسم رغبتهم بتطور استخدامهم للمحمول بتطور تقنيته، خاصة في الميناء الشرقي، لارتفاع مستويات الدخل، في حين أبدى 45.5% من جملة حجم العينة عدم رغبتهم في تطوير استخدامهم للمحمول، وبخاصة بمنطقة الميناء الغربي، وقد يعكس ذلك كثرة استخدامه في الأعمال التجارية دون حب الظهور أو التقليد.

زمنية متقاربة، وهو ما يدفع بعض الملاك بالقسم إلى شراء أجهزة جديدة متطورة، الأمر الذى ينعكس على دخول أعداد أخرى من الأفراد لامتلاك الأنواع المستخدمة من قبل، لذلك اشترى 29% من جملة العينة جهاز المحمول مستعملاً، لانخفاض أسعاره ولشراؤه من صديق أو الحصول عليه عن طريق الإهداء.

- زيادة حجم الاتصالات من محمول إلى آخر، لرخص سعر الدقيقة مقارنة بمثلتها من المحمول إلى الهاتف الأرضى، وإمكانية الاتصال بالطرف الآخر فى أى وقت وفى أى مكان ولتحقيقه السرية والخصوصية فى الاتصال.

- تأثر حجم الاتصالات بطبيعة العمل والقرب من محال الإقامة، إذ يتصدر الجمرک بقية أقسام المحافظة من حيث ارتفاع حجم الاتصالات بنصف أعداد المتصلين من الهاتف المحمول بالجرمک بالهاتف الأرضى، وقد يفسر ذلك أن أكثر من ثلثى أعداد عينة ملك المحمول بالقسم يعملون داخل حدود قسم الجمرک.

- ارتباط زيادة الاتصالات بحجم السكان، حيث يأتى المنتزة فى المركز الثانى من حيث اتصالات ملك المحمول بالقسم مع أقسام المحافظة، حيث يستأثر بمفرده على أكثر من ربع سكان المحافظة، فى حين يتضاءل حجم الاتصالات تدريجياً حتى ينعدم مع سكان قسمة برج العرب والليان، إذ لم يتجاوز نسبة سكانها 1.2%، 1.4% من جملة سكان المحافظة على الترتيب.

- تصدر القاهرة محافظات الجمهورية من حيث حجم اتصالات ملك المحمول بقسم الجمرک بسبب ضخامة حجم سكانها، يليها البحيرة بنسبة متواضعة، بالرغم من كبر حجم سكانها، وذلك لتعدد وسائل النقل وسهولة الوصول ورخص تعريفه الركوب بالسفر إليها.

- تفوق محال العطارين على بقية محال أقسام المحافظة فى شراء أجهزة المحمول وقطع الغيار بنسبة 40.7% من جملة عينة ملك المحمول الذين يشترون من محافظة الإسكندرية، وسبب ذلك موقع منطقة محطة الرمل داخل

حجم العينة بالقسم "أقل من 400 جنيه فى السنة" على المحمول، وهى نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة امتلاك الأفراد ذوى الدخل المنخفضة، والتي تناسبهم مثل هذه الشريحة النقدية المنخفضة.

- ضآلة أعداد المستخدمين للاشتراك الشهرى فى تشغيل هواتفهم المحمول لصالح استخدام الكارت المدفوع مقدماً، والذى يقبل عليه الملاك، خاصة من فئتي "100، 50 جنيه" ويتوقع زيادة أعداد الملاك المستخدمين للكارت من فئة "10 جنيهات" لطرح نظام الخط السحرى والساحر الذى يلائم ذوى الدخل المنخفضة.

- استفاد ثلثى أعداد عينة ملك المحمول المستخدمين للكارت رصيدهم قبل انتهاء فترة الصلاحية، لذلك يستخدم ما يقرب من ثلاثة أرباعهم كروتاً زائدة فى أثناء فترة السماح.

- تباين مستويات الرضا عن كفاءة شبكة الاتصال بقسم الجمرک حيث تبين تفوقاً واضحاً لشبكة فودافون، بالرغم من تفوق موبينيل فى إنشاء أربع محطات تقوية بالقسم، مقابل إنشاء فودافون محطة واحدة.

- زيادة أعداد عينة خطوط المحمول المباعة بقسم الجمرک خلال الفترة الممتدة من 1996-2000، وذلك لبداية انتشاره فى مصر، فى حين تعرضت أعداده للتذبذب خلال الفترة من 2000-2005، ويرجع ذلك إلى تشبع الأسواق والأفراد من ذوى الدخل المرتفعة والمتوسطة من ملكية المحمول ولجوء بعض الأفراد من ذوى الدخل المنخفضة إلى امتلاك المحمول مع أنسب عروض التشغيل، خاصة مع الاستمرار فى انخفاض أسعار الخط والدقيقة الواحدة.

- سيطرة شركة موبينيل على أسواق بيع خطوط الهاتف المحمول منذ دخولها مجال تقديم الخدمة، بالرغم من منافسة شركة فودافون لها منذ عام 1998، حيث تستحوذ على ثلاثة أرباع أعداد عينة خطوط المحمول بالقسم.

- تصدر "توكيا": أنواع أجهزة المحمول المملوكة بالقسم بنسبة تزيد على ثلاثة أرباع حجم العينة، ويرتبط بنوعية الجهاز إدخال أنواع مختلفة مجال الخدمة خلال فترات

فى شرائه لأحد أفراد الأسرة، وهو ما يساعد على انتشاره فى المستقبل.

#### المراجع:

- أحمد محمد محمود حانى (2000) : المخاطر الصحية المحتملة لاستعمال التليفون المحمول، مجلة أسيوط للدراسات البيئية، العدد الثامن عشر، يناير، ص 83.
- أحمد محمد محمود حانى (2004) : الاحتياجات الصحية الواجب اتخاذها عند استعمال التليفون المحمول، مجلة أسيوط للدراسات البيئية، العدد السابع والعشرون، يوليو، ص 14.
- ج . دويوى (1982) : المدينة والخدمات الهاتفية، ترجمة محمد إسماعيل الشيخ، مجلة الجمعية الجغرافية الكويتية، قسم الجغرافية، جامعة الكويت، أغسطس، ص 18، 19.
- صلاح الدين عبدالستار محمد (2003) : التليفون المحمول والتلوث الكهرومغناطيسى، مجلة أسيوط للدراسات البيئية، العدد الخامس والعشرون، يوليو، ص 17، 102.
- محمد محفوظ الزهرى (2003) استخدامات الهاتف المحمول لدى طلاب الجامعة "الدوافع والاشباكات" - دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعتى جنوب الوادى بقنا و6 أكتوبر بالقاهرة، مجلة كلية الآداب بقنا، العدد الثالث عشر، المجلد الثانى، ص 263.
- محمد خميس الزوكة (2005) : جغرافية النقل، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- محمد محمود الديب (2006) : الجغرافية الاقتصادية - منظور معاصر، الأنجلو المصرية، القاهرة، ص 137.
- <http://WWW.arabadvors.com/>
- Rubenstein, J.M., (2003) : The Cultural Landscape : An Introduction to Human Geograpy, Prentice Hall, Seventh Edition, New Jersey.
- WWW.Cancer-health.org

حدود القسم، حيث يتركز بها أشهر شوارع الإسكندرية التجارية.

- تصدر فئة "15 لأقل من 30 سنة" الفئات العمرية لملاك المحمول بقسم الجمرك، حيث تحوى على فئة الطلاب وهم الأكثر استخداماً للمحمول، فى حين تأتى الفئتان "أقل من 15 سنة، 60 سنة فأكثر" فى المركزين الأخيرين.

- تفوق أعداد الحاصلين على المؤهلات المتوسطة وفوق المتوسطة من بين ملاك المحمول بقسم الجمرك بنسبة تقترب من نصف حجم العينة، لاشتمالها على طلاب الجامعة.

- تصدر ملاك الهاتف المحمول ممن لم يسبق لهم الزواج بنسبة 58.2% من جملة حجم العينة، فى حين سجلت الأرامل أدنى نسبة لانخفاض مستويات الدخل لوفاة رب الأسرة.

- ارتباط انتشار ملكية المحمول بحجم الأسرة، إذ يزيد مع الأسر المكونة من خمسة أفراد فأكثر ويقل تدريجياً حتى يبلغ أدناه مع الأسر المكونة من فردين.

- تعد كثرة أعطال الشبكة وارتفاع قيمة الضرائب والرسوم الإدارية المفروضة على الكارت والاشتراك الشهرى وربط الإصابة بالأمراض باستخدام المحمول أهم المشكلات التى تواجه ملاك المحمول بقسم الجمرك، لذلك يتبع ثلث حجم العينة طرقاً للتقليل من أضرار استخدام المحمول.

- اختلاف سلوك ملاك المحمول فى أماكن وضع أجهزتهم، وتتصدرها "جيب البنطلون الأمامى"، يليه اليد، فالحزام، وعللوا ذلك بالخوف عليه من السرقة ولسهولة استخدامه والتعود، إضافة إلى الحفاظ عليه من الكسر.

- رغبة 86.5% من جملة حجم عينة ملاك المحمول الاستمرار فى استخدامه لأهميته فى العمل، فى حين أبدى 13.5% من جملة حجم العينة رغبتهم فى التوقف عن استخدام المحمول، وأرجعوا ذلك إلى الحماية من الأمراض وارتفاع تكاليفه وتوافر هاتف بالمنزل، وبالرغم من ذلك يرغب ما يقرب من نصف حجم عينة أسر ملاك المحمول

جامعة الإسكندرية  
كلية الآداب بدمهور  
قسم الجغرافية

ملحق (1) استبيان الاتصال الهاتفي "المحمول" في قسم الجمرك بالإسكندرية  
"جميع البيانات سرية وخاصة بالبحث العلمي"

أولاً: بيانات عامة :

- 1- محل الإقامة : شارع: ..... قسم: ..... حتى: .....
- 2- النوع : ذكر ..... أنثى .....
- 3- السن : .....
- 4- الحالة التعليمية : أمى يقرأ ويكتب مؤهل متوسط وفوق متوسط جامعي
- 5- الوظيفة : موظف بالحكومة أو قطاع الأعمال موظف بالقطاع الخاص أعمال حرة  
طالب بدون عمل
- 6- مكان العمل في منطقة : .....
- 7- مستوى معيشتك : مرتفع جداً مرتفع متوسط منخفض
- 8- الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج أرمل مطلق
- 9- كم عدد أفراد أسرتك : اثنان ثلاثة أربعة خمسة أفراد فأكثر

ثانياً : بيانات خاصة بجهاز المحمول :

- 10- في أي سنة اشتريت التليفون المحمول : .....
  - 11- ما هي أسباب شراءك للتليفون المحمول : كثرة السفر طبيعة العمل  
عدم وجود تليفون بالمنزل الاتصال من أي مكان أغراض أسرية أغراض أخرى ما هي ....
  - 12- عند شراءك للتليفون المحمول لأول مرة كان الجهاز جديداً أم مستعملاً
  - 13- إذا كان الجهاز مستعملاً فلماذا : الحصول عليه من أحد الأصدقاء رخص سعره  
الحصول عليه كهدية أخرى ما هي .....
  - 14- ما نوع جهاز المحمول : نوكيا موتورولا إريكسون سيمنز سامسونج أخرى ما هي .....
  - 15- لماذا هذا الجهاز بالذات : .....
  - 16- هل تقوم باستمرار بتغيير جهازك المحمول : نعم لا
- ثالثاً : بيانات عن استخدام المحمول :
- 17- هل تستخدم المحمول في الاتصال بصفة يومية : نعم لا
  - 18- أهمية استخدام التليفون المحمول بالنسبة لك : ضرورية ضرورية جداً غير ضرورية
  - 19- ما هو متوسط عدد دقائق المكالمات الواحدة : أقل من دقيقة أقل من دقيقتين دقيقة أقل من دقيقتين فأكثر
  - 20- ما هو متوسط قيمة مكالماتك بالتليفون المحمول في السنة : أقل من 400 جنيه 400 - أقل من 800 جنيه 800 - أقل من 1200 1200 جنيه فأكثر
  - 21- تجرى معظم اتصالاتك من تليفونك المحمول بـ : تليفون محمول أم بتليفون عادي

- 22- أكثر اتصالاتك من تليفونك المحمول بالتليفون العادى بالمناطق التالية :  
 داخل الإسكندرية : .....  
 خارج الإسكندرية : .....  
 خارج الجمهورية : .....
- 23- هل تستخدم التليفون المحمول فى الاتصال أثناء فترة وجودك بالمنزل : نعم لا  
 24- إذا كانت الإجابة نعم فلماذا : عدم وجود تليفون عادى بالمنزل عدم وجود خط مباشر  
 ارتفاع أسعار المكالمات من التليفون العادى أخرى ما هى .....
- 25- هل هناك أحد يستخدم تليفونك المحمول : نعم لا  
 26- أكثر اتصالاتك من التليفون المحمول فى فترة : النهار الليل  
 27- لماذا هذه الفترة بالذات : .....
- 28- أكثر اتصالاتك من التليفون المحمول فى فصل : الصيف الشتاء طوال العام  
 29- لماذا هذا الفصل بالذات : .....
- 30- إضافة إلى استخدام التليفون المحمول فى الاتصال تستخدمه بكثرة فى :  
 الألعاب المزاولة إرسال الرسائل التصوير كآلة حاسبة نت أخرى ما هى  
 31- تستخدم تليفونك المحمول فى الغرض السابق بصفة منتظمة ومستمرة : نعم لا  
 رابعا : بيانات خاصة بالخط والكارت والشبكة :
- 32- ما نوع الخط : كارت برئيس  
 33- ما هى الشركة المتعاقد معها : موبينيل فودافون (كليك)  
 34- لماذا هذه الشركة بالذات : .....
- 35- ما هى فئة الكارت المستخدم : 10 جنيهات 25 50 100 200 جنيه فأكثر  
 36- هل تستغفد رصيدك قبل الصلاحية : نعم لا  
 37- هل تستخدم كروت زائدة أثناء فترة السماح : نعم لا  
 38- إذا كانت الإجابة نعم فكم عدد هذه الكروت فى المتوسط : .....  
 39- كفاءة الشبكة: منخفضة متوسطة جيدة ممتازة
- خامسا : بيانات عن مراكز خدمة المحمول :
- 40- تشتري الكارت لجهازك المحمول من محل يقع فى شارع : قسم  
 41- يتم شراءك لجهاز المحمول وقطع الغيار أو استبداله أو صيانته من محل يقع فى شارع : قسم  
 42- لماذا هذه المحلات بالذات : .....
- سادسًا : بيانات عن مكان وضع جهاز المحمول :
- 43- فى أى مكان تضع جهازك المحمول فى : اليد جيب القميص أو الجاكت  
 الحزام على الجانب الأيمن الحزام على الجانب الأيسر  
 الشنطة جيب البنطلون الأمامى  
 جيب البنطلون الخلفى أخرى ما هى .....
- 44- لماذا هذا المكان بالذات :  
 45- هل هذا المكان ثابتًا : نعم لا  
 46- لماذا : .....

- 47- هل تقوم بغلاق المحمول أثناء نومك بالنهار أو فى الليل : نعم لا
- 48- هل تعلم أن استخدام التليفون المحمول يسبب بعض الأمراض : نعم لا
- 49- إذا كانت الإجابة نعم فلماذا تستخدمه : لا
- 50- إذا كان لا فهل سوف تستخدمه بعد ذلك : نعم لا
- 51- هل تتبع الآن أسلوب معين لحفظ نفسك من أضرار استخدام المحمول : نعم لا
- 52- إذا كانت الإجابة نعم فكيف : ..... لا
- 53- هل تستخدم سماعة للتليفون المحمول : نعم لا
- سابعاً : مشكلات استخدام التليفون "المحمول" :
- 54- ما هى المشكلات الخاصة بكروت الشحن : ..... لا
- 55- ما هى المشكلات الخاصة بأسعار فاتورة البرنيس : ..... لا
- 56- هل تواجهك مشكلات فى الاتصال :
- عدم صلاحية الاتصال من أى مكان بالجمهورية
- سقوط الشبكة باستمرار
- عدم وضوح الصوت
- صعوبة التجميع
- 57- تعاني من مشكلات خاصة : بلوحة المفاتيح البطارية الشاشة
- 58- تعاني من مشكلات فى الخدمة : قلة مراكز الخدمة بعد مراكز الخدمة
- ارتفاع أسعار تقديم الخدمة
- ثامناً : مستقبل التليفون المحمول :
- 59- هل لديك النية فى الاستمرار باستخدام التليفون المحمول : نعم لا
- 60- لماذا : ..... لا
- 61- هل لديك النية فى شراء خط جديد لأحد أفراد أسرتك : نعم لا
- 62- هل لديك النية فى تطوير استخدامك للمحمول بتطور تقنيته : نعم لا

## **COMMUNICATION VIA MOBILE PHONES IN THE GUMRUK DEPARTMENT IN ALEXANDRIA FROM A GEOGRAPHICAL PERSPECTIVE**

Muhammed Abd El-Kader Shenashan

**Assistant Professor, Faculty of Arts, Alexandria University, Damanhour Branch**

This research aims at studying Communication via mobile phones in the Gumruk Department in Alexandria. This is done by determining the importance of mobile phones and their uses, and exploring the reasons for their ownership and the factors affecting this. The research also investigates the range of popularity of mobile phone landline Communications, the power of service centers, the characteristics of mobile phone owners and the problems facing them. Moreover, the research tries to predict the prospects of mobile phone ownership. This is done by designing a model questionnaire, owing to the lack of data, which was distributed among 500 mobile phone owners in the Gumruk Department. Forty-one incorrect models were crossed out. The study concludes following:

- An increase in the number of mobile phone lines sold in the Gumruk Department from 1996 to 2000 whereas the number fluctuated between 2000 to 2005.
- A correlation between mobile ownership and profession, standards of living and family size.
- A small number of monthly subscription users in favour of using pre-paid cards.
- The dominance of Mobinil Company over other companies selling phone lines in the Department at a percentage above 75% of the population.
- A difference between the levels of satisfaction regarding the efficiency of the communications network in the department, Vodafone network showing a noticeable excellence.
- The amount of communications is influenced by proximity and the number of residents.