

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالبريد وعلاقتها بالتنمية المستدامة

محمد عبد الوهاب مهدي⁽¹⁾ - نهال محمد فتحى الشحات⁽¹⁾ - وائل فوزي عبد الباسط⁽²⁾
(1) كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (2) كلية التجارة، جامعة عين شمس

المستخلص

هدفت الدراسة لإبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالبريد المصري وعلاقتها بالتنمية المستدامة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي اعتماداً على عينة البحث وبيانات الاستبانة تم توزيعها على عينة من السادة المعنيين بأداء الخدمات البريدية باختلاف مستوياتهم الادارية، واختبار الفروض احصائياً، وتتفق الدراسة مع الدراسات السابقة من خلال موضوعها العام إلا انها تختلف في الموضوعات الفرعية كما انها تناولت جوانب كثيرة من الابعاد المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات والتنمية المستدامة، وبناءً عليه تم تحديد محاور الدراسة ومنهجها، وعرض الاطار النظري والعملي الذى ادى في النهاية إلى النتائج المستخلصة من الدراسة تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين كل بعد من ابعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة في (السرعة، الوضوح، الانتشار، المرونة، الامان) وتحسين الخدمات المقدمة من البريد لعملائه، وأيضاً خلق انطباع إيجابي ورضا عن الدور الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات وعلاقتها بالتنمية المستدامة من السادة المعنيين بأداء الخدمات البريدية عن الجوانب المتعلقة (بالسرعة، الوضوح، المرونة، الامان، الانتشار) وكان من أهم التوصيات التي توصلت اليها الدراسة التطبيق الكامل لمفهوم (ادرة إلكترونية بلا اوراق) وذلك بإيجاد حلول بديله للتوقيع الورقي للتعامل، واستثمارات فتح الحسابات، واستثمارات تحديث الحسابات القائمة، وحفظ المستندات بطريقة الكترونية، مما يقلل التكاليف الاقتصادية والبيئية وزيادة الانتشار الإلكتروني والتوعية الإلكترونية والتطبيق المدروس للانتشار المكاني بما يخدم الكم والكيف.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية؛ جودة الخدمات؛ التنمية المستدامة.

المقدمة

تُعد الإدارة الإلكترونية بالبريد المصري منظومة رقمية متكاملة تهدف لتحويل العمل الإداري من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني ، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار بأسرع وقت وبأقل تكلفة، وأيضاً انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات عبر الإنترنت ، كما أصبح التحول إلكترونياً يمثل توجهها عالمياً، يشجع على تبني نظم الإدارة الإلكترونية، في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات التقليدية، كي تحسن من مستوى وجودة أعمالها، (نجم، 2009) كما أدى هذا التطور السريع في كافة المجالات إلى أن يصبح التغيير الإداري أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية، لأنه أصبح ضرورة حتمية، وبمثابة تنبيه لمديري المؤسسات بأهمية الاستجابة للمستجدات لمن حولهم حتى يستطيع المدير تفهم بيئة التغيير ومن ثم حسن إدارتها والتعامل معها بإيجابية ، ونتيجة لهذا التغيير انتقلت الأعمال الإدارية من الأساليب اليدوية التقليدية إلى استخدام الإدارة الإلكترونية التي تعد من الركائز الأساسية لتطوير الدول في شتى مجالاتها، لما لها من دور إيجابي في زيادة الإنتاجية وتسهيل إجراءات العمل وتقديم خدمات تتجاوز توقعات المستفيدين و زيادة فاعلية القرارات (محمود، 2021) .

مشكلة الدراسة

يُعتبر تحسين جودة الخدمات البريدية من المتطلبات الأساسية لمواكبة المتغيرات المعاصرة، حيث أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة للدول المتقدمة والنامية على حد سواء (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2024، 9 ديسمبر). ومع ذلك، يواجه البريد المصري تحديات كبيرة تتعلق بقصور الوعي العام حول خصائص الإدارة الإلكترونية وطبيعتها. هذا القصور يؤثر سلباً على قدرة المؤسسة على تقديم خدمات فعّالة وسلسة، مما يؤدي إلى تراجع مستوى الرضا العام لدى العملاء (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2024، 4 فبراير). تشير التقارير إلى أن الإجراءات التقليدية المعقدة لا تزال تمثل عائقاً أمام تحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور، حيث يُعاني العملاء من صعوبة في الوصول إلى الخدمات بسبب التعقيدات المرتبطة بالإجراءات الحالية (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2024، 4 فبراير). هذا الوضع يعكس الحاجة الملحة لتطوير استراتيجيات فعّالة تعزز من كفاءة الأداء وتحقق أهداف التنمية المستدامة، وتتمثل مشكلة البحث في وجود فجوة واضحة بين التقدم المطلوب في الإدارة الإلكترونية للبريد المصري وواقع الخدمات المقدمة، مما يعوق تحقيق الأهداف المرجوة، ويسعى الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات البريدية وعلاقتها بالتنمية المستدامة، مع تقديم توصيات عملية لمعالجة هذه القضايا.

تساؤلات الدراسة

ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالبريد المصري وعلاقتها بالتنمية المستدامة؟
ويتفرع من السؤال الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما مدى توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات في البريد؟
- 2- هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في ضوء التنمية المستدامة بالبريد؟
- 3- ما مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل البريد المصري لتحسين جودة الخدمات؟
- 4- ما علاقة التنمية المستدامة بالإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات بالبريد؟

أهداف الدراسة

تعمل الدراسة الحالية على تحقيق الهدف الرئيسي التالي وهو التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالبريد وعلاقتها بالتنمية المستدامة، ويتفرع منها الأهداف الفرعية التالية:

- 1- تحليل المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات في البريد.
- 2- تحليل التسهيلات اللازمة من قبل البريد المصري لتحسين جودة الخدمات.
- 3- تحليل مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في ضوء التنمية المستدامة بالبريد.

أهمية الدراسة

- 1- **الأهمية العلمية:** تلقي الضوء على موضوع يتسم بالحدائثة والأهمية من خلال إثراء للمكتبات بمراجع ذات قيمة، بين بعدين من علوم الإدارة الحديثة (الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات)
- 2- **الأهمية العملية:** تسهم الدراسة الحالية في ربط الإدارة الإلكترونية بمقومات جودة الخدمات بالبريد المصري، وتقدم الدراسة تحليلاً لواقع الإدارة الإلكترونية في البريد المصري وأثرها في تحسين جودة الخدمات وتحقيق أبعاد التنمية المستدامة.

فروض الدراسة

- يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة اختبار صحة أو عدم صحة الفرضيين الرئيسيين التاليين:
- الفرض الرئيسي الأول:** يوجد أثر ذو دلالة معنوية للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالبريد المصري.
- الفرض الرئيسي الثاني:** يوجد أثر ذو دلالة معنوية للإدارة الإلكترونية على التنمية المستدامة

الدراسات السابقة

- (1) دراسة (Kadhun, 2022) يهدف البحث إلى الكشف عن واقع تحقيق الأمن الإلكتروني وأثره على القرصنة الإلكترونية في جميع المؤسسات، بالإضافة إلى تقديم توصيات للحد من هذه الجرائم وتحديد أهم المتغيرات التي تساهم فيها، وتم استخدام العينات العشوائية والتي كانت متوافقة مع بيانات وأهداف الدراسة، وقد اختار الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية وأدوات للدراسة حيث إنه الطريقة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف البحث. وجاءت أهم النتائج أن عناصر العينة اتفقت على تأثير الأمن الإلكتروني كوسيلة على تنفيذ طرق توعية علمية وعملية واسعة النطاق للحفاظ على الأمن للمؤسسات العامة والخاصة والمجتمع، وكذلك لتوحيد الأنشطة الاجتماعية والثقافية للمجتمع. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أولاً: التوعية العلمية والعملية لجميع العاملين وثانياً: توحيد الأنشطة الاجتماعية والثقافية للمجتمع.
- (2) دراسة (Benallouche, 2022) يهدف البحث إلى التعرف على دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء المهني لأساتذة معهد علوم وتقنيات الأنشطة البدنية والرياضية بجامعة سوق أهراس، والتعرف على أثر المتغيرات (إداري، غير إداري، تخصص) نحو دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء المهني لأساتذة المعهد، ولهذا استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي بما يتناسب مع طبيعة الموضوع وعمل استمارة استقصاء موزعة على أربع مجالات لعينة من أساتذة معهد علوم وتقنيات الأنشطة البدنية والرياضية بجامعة سوق أهراس، تضم (21) أستاذًا. وقد جاءت النتائج بعدم وجود فروق في رأي الأساتذة بتطبيق الإدارة الإلكترونية، وهو دور في تطوير الأداء المهني من وجهة نظرهم. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أولاً: التوعية المستدامة لجميع العاملين بالدور الحيوي للإدارة الإلكترونية وثانياً: ربط جميع مجالات العمل بالإدارة الإلكترونية.
- (3) دراسة (إبراهيم، 2023) هدف الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمل لدى مديري المدارس من وجهة نظر مساعديهم، وتم اعتماد المنهج الوصفي، وعمل استبانة تقيس مجالات دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الكفاءة، وأشارت النتائج إلى أن وجود دور في تحسين كفاءة العمل الإداري لدى مديري المدارس الأردنية من وجهة نظر مساعديهم جاء ضمن المستوى المتوسط. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من

التوصيات أولاً: بضرورة تكثيف الدورات التدريبية والبرامج في مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية وثانياً: ضرورة الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية.

(4) دراسة (Morkane, 2023) هدفت هذه الدراسة للتعرف على أبعاد جودة الخدمة بالإضافة إلى التعرف على مدى تأثيرها على ولاء العملاء في بنك السلام بالجزائر، لتحقيق هذا الهدف تم اعتماد أسلوب العينة العشوائية وتوزيع (120) استبانة وجدت بياناتها قابلة للتحليل. وجاءت أهم نتائج الدراسة جود تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة (كمتغيرات مستقلة) على ولاء العملاء، ومع ذلك كانت هذه الآثار في معظمها ضعيفة، كما أظهرت النتائج أيضاً بعد استخدام اختبار الانحدار المتعدد أن أبعاد جودة الخدمة مجتمعة لها تأثير كبير على ولاء العملاء. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها أن نموذج جودة الخدمة يظل وسيلة فعالة لقياس ولاء العملاء، لأن قيمة العميل تعتبر أصلاً للبنوك.

(5) دراسة (بلفريوز، 2023): هدفت هذه الدراسة توضيح العلاقة الموجودة بين كل من جودة الخدمات من خلال أبعادها الخمسة المتمثلة في كل من الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف والميزة التنافسية، بالإضافة إلى توضيح أثر جودة الخدمات في تحقيق الميزة التنافسية، ولمعالجة ذلك تم استخدام استبيان إلكتروني وتوزيعه على مستعملي شرائح مؤسسة موبيليس بولاية تيارت، جاءت أهم نتائج الدراسة هناك علاقة ارتباطية طردية قوية بين كل من جودة الخدمات والميزة التنافسية، وأن لجودة الخدمات أثر على الميزة التنافسية وأنها عنصر مهم ويجب على مؤسسة موبيليس الاهتمام بها. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أولاً: الاهتمام بجودة الخدمات للقدرة على المنافسة: ثانياً: الدراسة المستمرة للأسواق للوقوف على أبعاد الخدمة الأكثر تأثيراً على تحقيق التنافسية

الإطار النظري للدراسة

أولاً: الإدارة الإلكترونية:

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية: "استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال، وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء" (غنيم، 2008).

2- أهمية الإدارة الإلكترونية (إبراهيم، 2009):

أ- تحسين ورفع مستوى الخدمة: من خلال التحول من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني

ب- تخفيض التكاليف وزيادة الربحية: من خلال الحد من استخدام الأوراق والمستندات اليدوية

ج- تقليل التعقيدات: حيث تم الاستغناء عن الإجراءات والمراحل التي لا تضيف قيمة للمنتج.

3- أهداف الإدارة الإلكترونية (CHIKHI, 2021)

أ- إدارية: تطوير عمل الإدارة باستخدام أنظمة وتطبيقات التقنيات الحديثة لرفع كفاءة الموظف.

ب- اجتماعية: زيادة ثقافة المجتمع في التعاملات الإلكترونية في الخدمات المقدمة.

ج- إنتاجية: رفع القدرة التنافسية بين المنظمات وسهولة الوصول للمعلومات في أي وقت.

د- اقتصادية: خفض تكلفة الإجراءات الورقية التقليدية.

هـ- بشرية: وفرة الكثير من العمالة والمجهود حيث الإجراءات الإلكترونية وسهولة الأعمال.

وتتحقق هذه الأهداف باستخدام العناصر الإلكترونية المتمثلة في (الحاسوب - البرامج - الشبكات)

4- خصائص الإدارة الإلكترونية (مرزوقي، 2017)

أ- كفاءة وفاعلية العمل الإداري

ب- تخفيض التكاليف

ج- سهولة الاستعمال ورفع مستوى الأداء

5- خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية (رحماني، 2015): إعداد الدراسة وتحديد المصادر وتحديد الجهات المعنية بالتطبيق

6- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية (Zangana et al., 2020): معوقات إدارية ومعوقات بشرية ومعوقات مادية ومعوقات تقنية ومعوقات أمنية هذه المعوقات تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية، لذا فلا بد من التغلب على هذه المعوقات وتسخيرها لخدمة الإدارة الإلكترونية.

7- وظائف الإدارة الإلكترونية (نجم، 2004) التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة الإلكترونية فيجب التخطيط للتطبيق الإلكتروني وتنظيم التحول الإلكتروني والدور الرقابي على عملية التطبيق ودور القيادة في تخطيط الموازنات المالية.

8- تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في البريد المصري: يعتبر الانتقال من العمل الورقي إلى العمل الإلكتروني باستخدام جهاز الحاسوب وملحقاته عن طريق رقمنة العمليات الإدارية غاية سعى إليها البريد في السنوات الماضية، بالانتقال من عناصر الإدارة والمتمثلة عادة في التخطيط، التنظيم، القيادة والرقابة من الشكل التقليدي إلى الإلكتروني وهو بإدارة إلكترونية. نجح البريد المصري مدعوماً بالتطور الرقمي في تحقيق التحول الشامل في خدماته ذلك التحول الذي ارتكز على احتياجات العملاء. نحن نسعى إلى ما وراء التكنولوجيا والتقنيات للوصول إلى الابتكار لتمكين عملائنا من حلول رقمية ومنتطورة.

ثانياً: جودة الخدمات الإلكترونية

1- تعرف الخدمة: عملية إنتاج منفعة غير ملموسة، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة للعميل (الطائي وآخرون، 2009) كما تختلف الخدمات باختلاف نوعية الخدمة، وتعتبر الجودة أساسية لإشباع رغبات الأفراد والاحتفاظ بها (شعلان، 2020).

2- خصائص جودة الخدمات (Yangon et al., 2015): عدم الملموسية والتلازم وعدم التجانس والفناء وعدم انتقال الملكية فهي لا تعامل معاملة السلع فهي تنتهي بمجرد أدائها.

3- أبعاد جودة الخدمات (Tesco, 2020): الأشياء الملموسة - الاعتمادية - الاستجابة - الامانة - التعاطف.

4- أنواع جودة الخدمات (زقوت، 2018): الجودة الفنية - الجودة الوظيفية - الجودة المستهدفة.

5- أهمية جودة الخدمة (شعلان وآخرون، 2020)

أ- فهم العملاء: العملاء يريدون معاملة جيدة، ويكرهون التي تركز على الخدمة فقط.

ب- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: توسيع المنظمة لزيادة حصته السوقية.

ت- نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات المماثلة.

ث- ازدياد المنافسة: ان تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة.

6-قياس جودة الخدمة: وهو قياس جودة الخدمة من منظور العملاء (يوسف، 2002) وهم (مقياس عدد الشكاوى ومقياس الرضا ومقياس الفجوة ومقياس الأداء الفعلي ومقياس القيمة)

يرى الباحث مما سبق أن الهدف الأساسي من قياس جودة الخدمات هو تعريف الإدارة العليا للمؤسسة بمستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين ومدى رضاهم عنها، ليتمكن الإدارة العليا من متابعة ورصد مواطن الضعف لديها، ومن ثم تقوم بتصحيح المسار ومعالجته؛ للبقاء ضمن الإطار التنافسي مع المؤسسات الأخرى.

خطوات تحسين جودة الخدمات بالبريد المصري: لم يعد البريد المصري مجرد هيئة خدمية تقليدية تقوم بإرسال الخطابات الورقية والطابع التذكارية وخدمات صندوق التوفير أو تلك المتعلقة بالطرود البريدية و المعاشات، إذ شهد البريد المصري نقلة نوعية خلال الأعوام الماضية على مستوى الخدمات والمكاتب وتدريب العاملين بالإضافة إلى تطبيق الشمول المالي والتحول الرقمي على جميع الخدمات عبر أكثر من 4200 مكتب على مستوى الجمهورية، وأصبحت مكاتب البريد وجهة المواطن في الحصول على الخدمات الحكومية الرقمية، بالاعتماد على الانتشار، ووصل إجمالي عدد مكاتب البريد المصري على مستوى الجمهورية نحو 4238 مكتباً بعد إنشاء 238 مكتباً جديداً وتجهيز (110) سيارة متنقلة مجهزة بأحدث النظم التكنولوجية، (تقرير البريد 2022) لذا فالبريد المصري لديه استراتيجية طموحة للتطوير الشامل للمكاتب البريدية من حيث الشكل والمضمون، وذلك انطلاقاً من الدور الحيوي الذي يقوم به البريد المصري كونه أحد منافذ تقديم خدمات مصر الرقمية، وأحد الركائز الداعمة لتنفيذ خطة الدولة لتحقيق الشمول المالي. ويتم تنفيذ خطة للتطوير الشامل للبريد المصري باستثمارات تزيد عن أربعة مليارات جنيه، كما يتم التوسع في فروع البريد المصري من خلال نشر الأكشاك البريدية والمكاتب المتنقلة، فضلاً عن تقديم حزم جديدة من الخدمات البريدية، هذا بالإضافة إلى تطوير البنية الرقمية للبريد المصري ورفع كفاءته، واستخدام أحدث التطبيقات والنظم العالمية لتقديم الخدمات البريدية والمالية والحكومية وتوظيف تلك التقنيات المتطورة لتلبية احتياجات المواطن المصري ولا يقتصر التطوير على شكل المكاتب فقط، بل يمتد إلى تطوير وتوسيع محفظة الخدمات التي يقدمها البريد المصري ومنها خدمات الشمول المالي والقروض الاستهلاكية متناهية الصغر(برنامج خزنة- برنامج شهري) وخدمات منصة مصر الرقمية وخدمات التوثيق بوزارة العدل .

بالإضافة إلى استحداث تطبيقات جديدة مثل تطبيق "وصّلها" وتطبيق "يلاً" لتحفيز التجارة الإلكترونية. والدفع غير النقدي والاندماج والتكامل المالي بما يُمكنهم من السداد غير النقدي للخدمات مثل سداد مخالفات المرور ومصاريف المدارس ومشروعات الإسكان وسداد الرسوم المقررة للخدمات البريدية مثل سداد تكاليف نقل الطرود وشراء الطابع، وذلك من خلال ماكينات نقاط البيع "POS" المنتشرة بجميع المكاتب في جميع أنحاء الجمهورية، كما تم التوسع في مجالات الدفع الإلكتروني باستخدام تقنية رمز الاستجابة السريعة "QR Code" وتطبيقات الهاتف المحمول بما يتواءم مع توجهات الدولة نحو تطبيق منظومة الشمول المالي وتعظيم استفادة المواطنين من خدمات الدفع غير النقدي. كما قام البريد المصري بالتعاون مع وزارة الاتصالات بإصدار بطاقة المواطن الموحدة بهدف خدمة جميع المواطنين بشكل حقيقي، وثمّن البطاقة المواطن من سداد المدفوعات الحكومية وغير الحكومية كافة بكل سهولة ويسر، بما يسهم في تحقيق الشمول المالي من خلال:

- 1-الاهتمام بعملية التغذية الراجعة خاصة ما يتعلق بمستقبل المؤسسة والعاملين فيها.
- 2-توثيق المعلومات وتسجيلها في شكل بيانات تكرارية يسهل معها تحديد نقاط القوة والضعف
- 3-رفع نسبة الوعي والاستيعاب بين الموظفين خاصة فيما يتعلق بأهمية عملية التحسين.

- 4- تحقيق الأهداف المتعلقة بعملية التحسين بصورة مستمرة.
- 5- التركيز على تحقيق عملية التنمية خاصة بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة.
- 6- الاهتمام بعملية التدريب للجميع.
- 7- تنفيذ المشروعات التي تحقق حلاً للمشكلات التي قد يعاني منها الموظفون في المؤسسة.
- 8- الاهتمام بتقديم تقارير شاملة عن وضع المؤسسة الداخلي والخارجي.
- 9- العمل على تحسين مهارات الأفراد، وحث روح العمل فيما بينهم.

التنمية المستدامة:

أولاً: مفهوم التنمية المستدامة (Assembly, 2015): هي التنمية التي تحقق التوازن بين النظام البيئي والاقتصادي والاجتماعي، وتحقق أكبر قدر من النمو في كل نظام" ثانياً: خصائص التنمية المستدامة (Assembly, 2015): أنها عملية تتحول من جيل لآخر، أي أن التنمية المستدامة لا بد أن تحدث عبر فترة زمنية لا تقل عن جيلين. وهي تنمية في مستويات عدة، عالمي، محلي وعالمي وهي تنمية تراعي الحفاظ على القيم الاجتماعية، والاستقرار النفسي. ثالثاً: أهداف التنمية المستدامة (Yu, 2013): تحسين القدرة الوطنية على إدارة الموارد الطبيعية إدارة واعية رشيدة لتحقيق حياة أفضل. احترام البيئة الطبيعية من خلال تنظيم العلاقة بين الأنشطة البشرية وعناصر البيئة. ضمان إدراج التخطيط البيئي في كافة مراحل التخطيط الإنمائي، من أجل تحقيق الاستغلال الرشيد الواعي. رابعاً: أبعاد التنمية المستدامة: تشمل ثلاثة أبعاد البعد الاجتماعي والبعد الاقتصادي والبعد البيئي. مع اعتبار الوزن النسبي لكل بعد ومراعاة العدالة بين الأجيال (Yu, 2013)

خامساً: المقومات التي تشكل مرتكزات التنمية المستدامة أهمها ما يلي (والي، 2023)

- 1- تلبية الحاجات الإنسانية: من خلال إعادة توجيه الموارد بما يضمن الوفاء بالاحتياجات.
 - 2- الإدارة البيئية السليمة: من خلال تلبية احتياجات الحاضر دون إخلال بقدرة الأجيال المقبلة.
 - 3- الاقتصاد البيئي: يعتبر الاقتصاد الجهاز العصبي للتفاعلات بين البيئة والتنمية.
 - 4- التكنولوجيا السليمة بيئياً: على الدول أن تستورد تكنولوجيا نظيفة ملائمة لبيئتها المحلية.
- سادساً: الإجراءات المقترحة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة بالبريد المصري
- 1- التأكيد على جدية التعامل مع البعد البيئي والتحول الرقمي من خلال تقديم مشروعات محققة.
 - 2- وضع خريطة للمشروعات الخضراء وربطها بجهات التمويل اللازمة لها، من الداخل والخارج.
 - 3- تطبيق أهداف مصر في التعامل مع التغير المناخي وتحديات البيئة من خلال مشروعات حقيقية.
 - 4- نشر الوعي المجتمعي حول تحديات التغير المناخي وقدرات التكنولوجيات الحديثة من خلال الخطط الاعلانية للبريد المصري.

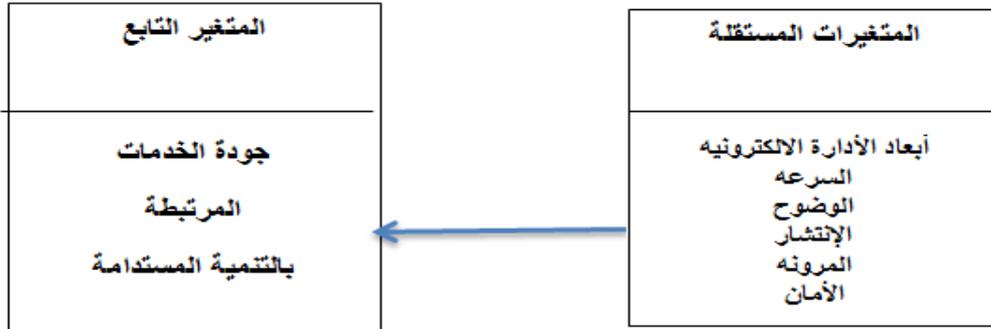
سابعاً: أهداف التنمية المستدامة من خلال الإدارة الإلكترونية وتأثيرها الإيجابي على أهداف التنمية المستدامة: الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً حيوياً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وخاصة في سياق البريد المصري من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة، يمكن أن تسهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز التنمية المستدامة عبر عدة محاور:

- أ- **تحسين الكفاءة والشفافية:** الإدارة الإلكترونية تساعد على تسريع الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق في المعاملات البريدية، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين.
- ب- **تعزيز الوصول إلى الخدمات:** الإدارة الإلكترونية توسع نطاق الخدمات البريدية لتصل إلى جميع فئات المجتمع، بما في ذلك المناطق النائية، مما يساهم في تحقيق هدف "مدن ومجتمعات محلية مستدامة" حيث ان توفير خدمات بريدية متاحة للجميع، يتم تقليص الفجوات الاجتماعية والاقتصادية.
- ج- **دعم النمو الاقتصادي:** يمكن للإدارة الإلكترونية أن تساهم في خلق فرص عمل جديدة من خلال تطوير خدمات جديدة تعتمد على التكنولوجيا.
- د- **حماية البيئة:** من خلال الانتقال إلى نظام إلكتروني يقلل من الحاجة لاستخدام الورق، مما يساهم في الحفاظ على البيئة ويحقق أهداف التنمية المستدامة المتعلقة بالاستدامة البيئية.
- هـ- **تعزيز المشاركة المجتمعية:** من خلال تحسين جودة الخدمات وسرعة الاستجابة لمطالب المواطنين، يمكن للإدارة الإلكترونية أن تعزز من رضا المواطنين وتفاعلهم مع النظام البريدي.
- و- **تعزيز المنصات الإلكترونية للمواطنين المشاركة في تقييم وتحسين الخدمات المقدمة.**
- ز- **مما سبق يتضح ان الإدارة الإلكترونية تمثل أداة فعالة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة في البريد المصري.** من خلال تحسين الكفاءة، وتعزيز الوصول إلى الخدمات، ودعم النمو الاقتصادي، وحماية البيئة، وتعزيز المشاركة المجتمعية، يمكن للبريد المصري أن يساهم بشكل كبير في تحقيق التنمية المستدامة.

الاجراءات المنهجية للدراسة

- 1- **الدراسة النظرية:** تم جمع البيانات من الكتب والمراجع العربية والاجنبية والرسائل العلمية.
- 2- **الدراسة الميدانية:** تم تصميم قائمة استقصاء لجمع البيانات وتم توجيه لمفردات العينة
- 3- **منهجية الدراسة وأدواتها:** اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي حيث يعد من أنسب المناهج فهو يقوم بالتحليل والوصف والتفسير للظاهرة قيد الدراسة، وأيضاً يحلل ويصف ويفسر أبعاد الظاهرة قيد البحث والتعرف على المعوقات والسلبيات التي تحول بينها وبين تحقيق أهدافها أما أداة الدراسة فتم تصميم استمارة استقصاء وهي أداة إحصائية موجهة إلى المعنيين بتقديم الخدمات على اختلاف مستوياتهم.
- 4- **حدود الدراسة:** تحددت الدراسة بالحدود التالية:
 - أ- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على العاملين بالبريد وعددهم أكثر من (40000) موظف
 - ب- **الحدود المكانية:** قطاعات البريد بفروعه داخل الدولة المصرية وهم أكثر من (4200) فرع
 - ت- **الحدود الزمنية:** سيتم تطبيق أداة الدراسة خلال الاعوام (من 2021 حتى 2024)

نموذج الدراسة



أولاً: اختيار مجتمع وعينة الدراسة

- 1- تحديد مجتمع الدراسة: التطبيق على قطاع البريد المصري لأسباب نذكر منها ما يلي
 - أ- من القطاعات الأساسية في الاقتصاد المصري ذو ثروة من الموارد البشرية ذات الكفاءات.
 - ب- لديه القدرة على تحمل الصدمات وتخطيها ويمتلك كل مقومات المنافسة داخليا وخارجيا.
 - ت- يستقبل يوميا ما يزيد عن مليون عميل على اختلاف خصائصهم الديموغرافية.
- 2- تحديد حجم العينة: تم توزيع (400) استبيان للمعنيين بأداء الخدمات البريدية وتم الاعتماد على مكاتب الإدارات العامة في معظم أنحاء محافظات مصر

جدول رقم (1): يوضح عدد توزيع الاستبيانات علي عينة الدراسة وفقا لمكاتب الإدارات العامة

العدد	اسم الإدارة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المعتمدة للتحليل	النسبة
1	الإدارة العامة لبريد شرق القاهرة	30	28	7%
2	الإدارة العامة لبريد شمال القاهرة	30	25	6.25%
3	الإدارة العامة لبريد جنوب القاهرة	30	27	6.75%
4	الإدارة العامة لبريد القطامية	25	23	5.75%
5	الإدارة العامة لبريد الإسكندرية	25	25	6.25%
6	الإدارة العامة لبريد حلوان	25	25	6.25%
7	الإدارة العامة لبريد اسيوط	20	25	6.25%
8	الإدارة العامة لبريد الأقصر	20	15	3.75%
9	الإدارة العامة لبريد الإسماعيلية	20	13	3.25%
10	الإدارة العامة لبريد البحر الاحمر	20	15	3.75%
11	الإدارة العامة لبريد البحيرة	20	20	5%
12	الإدارة العامة لبريد الجيزة	20	20	5%
13	الإدارة العامة لبريد السويس	20	20	5%
14	الإدارة العامة لبريد الشرقية	20	17	4.25%
15	الإدارة العامة لبريد العاشر	20	15	3.75%
16	الإدارة العامة لبريد الغربية	20	20	5%
17	الإدارة العامة لبريد الفيوم	20	17	4.25%
18	الإدارة العامة لبريد القليوبية	20	15	3.75%
19	الإدارة العامة لبريد الوادي الجديد	20	20	5%
20	الإدارة العامة لبريد بورسعيد	20	17	4.25%
مجموع	20 إدارة بريدية	450	400	100%

المصدر الهيكل التنظيمي للبريد المصري

3- يتضح من الجدول رقم (1) أن عدد الاستبيانات الموزعة على أفراد العينة بلغت (450) ، وعدد الاستبيانات المعتمدة للتحليل بلغت (400) وذلك بنسبة (100) % تلك النسبة التي تعبر عن استجابة أفراد العينة لتطبيق الاستبيان وهي أكبر من ٨٠%؛ وبالتالي فهي نسبة مقبولة.

4- أسلوب جمع البيانات: تصميم استمارة استقصاء موجهة إلى المعنيين بأداء الخدمات باختلاف مستوياتهم الإدارية، ولتصميم استمارة البحث فقد تكونت من (3) أجزاء

أ- الجزء الأول: يتعلق بالخصائص الديموغرافية للعينة من الجنس.

ب- الجزء الثاني: 21 سؤالاً تعكس الأبعاد (السرعة- الوضوح- الانتشار- المرونة - الأمان)

ت- الجزء الثالث: يقوم بتحديد درجة تحسين جودة الخدمات الإلكترونية، ومعرفة درجة المصادقية وقد تم قياس متغيرات كلية من الجزء الثاني والثالث باستخدام مقياس ليكرت.

جدول (2): يوضح اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات الاستبيان

الرقم	البيان	الفترة	درجة الموافقة
1	غير موافق بشده	من 1 الي اقل من 2.5	موافقة ضعيفة
2	غير موافق		
3	محايد	من 2.5 الي اقل من 3.5	موافقة متوسطة
4	موافق		
5	موافق بشده	من 3.5 الي 5	موافقة عالية

خامساً: أداة جمع البيانات (استمارة الاستقصاء): تم عمل الاستمارة على ثلاث مراحل:

1- تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في هذا المجال، وإجراء التعديلات.

2- تم عرضها على مجموعة من المستويات العليا بالبريد المصري بهدف معرفة آرائهم.

3- تجربة الاستمارة من خلال عرضها على عينة محدودة من المعنيين بأداء الخدمات البريدية.

نتائج الدراسة

أولاً: التحليل الوصفي:

- اعتمدت المنهجية على تحليل بيانات تقييم المعنيين بأداء الخدمات وكان معدل تكرارات الذكور (237) بنسبة 59.26% وتكرارات الإناث (163) بنسبة 40.74%.

- وكانت إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات المستخدمة حسب كل بعد لأبعاد الإدارة الإلكترونية

1- السرعة: يوضح الجدول المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف حسب مدى موافقة أفراد العينة.

جدول 3: اتجاهات أفراد العينة نحو الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البريد المصري

الرقم	العبارة	التكرارات					متوسط حسابي	انحراف معياري	معامل اختلاف	درجة الموافقة
		غير موافق اطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً				
1	الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البريد المصري تتصف بسرعة انجاز المعاملات	3%	14.75%	6.75%	43%	32.5%	3.89	1.088	27.96	عالية
2	يستقبل البريد المصري المعلومات في أسرع وقت ممكن	3%	10.25%	5.25%	60%	21.5%	3.87	0.968	25.02%	عالية
3	يتعامل البريد المصري بسرعة مع متطلبات المواطنين	3.75%	14.75%	6.75%	52.5%	22.25%	3.74	1.07	28.8%	عالية
4	يحرص البريد على سرعة التعامل وقت الأزمات	3%	17%	8.75%	46%	25.25%	3.73	1.10	29.7	عالية
5	يعمل البريد على سرعة تحويل الخدمات القديمة من أجل تقديمها بشكل إلكتروني أفضل.	5.25%	13.25%	16.25%	44.5%	20.75%	3.62	1.11	30.72%	عالية
6	يتعامل البريد بسرعة مع شكاوى المواطنين	2.25%	25.25%	11.75%	43%	17.75%	3.49	1.11	32.06%	متوسطه
7	يهتم البريد المصري بسرعة نشر الثقافة الإلكترونية على العملاء الحاليين والمرتبطين	11%	40%	12.5%	26.75%	9.75%	2.83	1.21	43%	متوسطه
الإجمالي	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام					3.6	0.648	18%		عالية

تلاحظ أن اتجاهات أفراد العينة نحو الفقرات (1-5) كانت ضمن الموافقة العالية (3.5) بينما الفقرتان (6-7) كانتا ضمن الموافقة المتوسطة (2.5) مما يعنى أن غالبية أفراد عينة الدراسة تقيم الخدمات البريدية الإلكترونية المقدمة من قبل البريد من خلال سرعة انجاز الأعمال بالطريقة الإلكترونية وانتشارها في كل الأثناء والشعور باستمرار بأن قطاع البريد يسعى للتطوير المستمر ، أما بخصوص كل من الفقرتين (6-7) فنسبة عالية من أفراد عينة الدراسة يرون ضرورة أن تكون الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البريد المصري ملائمة لاحتياجات العملاء، وبالتالي ظهرت النتائج تبين أن المعدل العام قد بلغ (3.6) مما يعكس درجة موافقة عالية على درجة سرعة الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء من قبل مراكز الخدمة البريدية من ناحية (بعد السرعة) ويدل تدنى معامل الاختلاف الذي قدر (18%) على تدنى الاختلافات بين آراء المستقصى منهم في هذا الخصوص.

٢ - الوضوح: يوضح الجدول التالي المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف حسب مدى موافقة أفراد عينة الدراسة.

جدول (4): يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف حسب موافقة أفراد عينة الدراسة لبعد (الانتشار)

الرقم	العبارة	التكرارات					متوسط حسابي	انحراف معياري	معامل اختلاف	درجة الموافقة
		غير موافق اطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً				
1	الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البريد المصري واضحة ومفهومة	6%	15.5%	16.25%	38.5%	23.75%	3.59	1.181	32.88%	عالية
2	يوفر البريد معلومات كافية عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها	7.5%	20%	11%	44.5%	17%	3.43	1.200	35%	متوسطه
الإجمالي	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام					3.51	0.960	27.35%		عالية

تلاحظ من الجدول السابق أن اتجاهات أفراد العينة نحو الفقرة (1) كانت ضمن الموافقة العالية (3.5)، بينما الفقرة (2) كانت ضمن الموافقة المتوسطة (2.5) مما يعنى أن غالبية أفراد عينة الدراسة تقيم الخدمة البريدية الإلكترونية المقدمة من قبل مراكز الخدمة البريدية من خلال احتوائها على خدمات إلكترونية تتماشى مع التطور التكنولوجي بصورة واضحة ومفهومة فنسبة عالية من أفراد عينة الدراسة يرون أن البريد المصري يقدم خدمات إلكترونية واضحة ومفهومة من خلال عمل دراسات مستمرة للتعرف على احتياجات ورغبات العملاء قبل طرح الخدمات الإلكترونية الجديدة وبالتالي ظهرت النتائج تبين أن المعدل العام قد بلغ (3.51) .

جدول 5: يوضح استجابات أفراد العينة نحو تقييم دور البريد المصري

الرقم	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	درجة الموافقة
		إطلاقاً موافق	غير موافق	محايد	موافق	جداً موافق				
1	تمتد منافذ البريد لجميع المناطق الجغرافية الجديدة	4.5%	21.5%	6.75%	53.25%	14%	3.51	1.112	31.68%	عالية
2	يروج البريد المصري لخدماته الإلكترونية المستحدثة بشكل مناسب عبر الوسائل الإلكترونية المختلفة	3.75%	25.25%	17.75%	34%	19.25%	3.40	1.167	34.32%	متوسطه
3	يوفر البريد المصري معلومات كافية عن الخدمات الإلكترونية التي يقدمها	12.5%	28.25%	32.5%	19.25%	7.5%	2.81	1.116	39.72%	متوسطه
اجمالي		المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام					3.24	0.636	19.63%	متوسطه

2- الانتشار: يوضح الجدول المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف حسب موافقة أفراد عينة الدراسة لبعدها (الانتشار)

نسبة عالية من أفراد عينة الدراسة يرون ضرورة أن يروج البريد المصري لخدماته الإلكترونية بشكل مناسب ومعلومات كافية بالتالي تبين النتائج بأن المعدل العام قد بلغ (3.24) مما يعكس درجة موافقة متوسطة على درجة تقييم انتشار الخدمات الإلكترونية المقدمة إليهم من قبل مراكز الخدمة البريدية من ناحية بعد الانتشار .

4- المرونة: يوضح الجدول رقم المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف حسب مدى موافقة أفراد عينة الدراسة

جدول 6: يوضح استجابات أفراد العينة نحو تقييم الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البريد المصري

الرقم	العبارة	التكرارات					متوسط حسابي	انحراف معياري	معامل اختلاف	درجة الموافقة
		غير إطلافاً موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً				
1	البريد المصري قادر على تغيير استراتيجياته حسب احتياجات العملاء.	2.25%	7.25%	14.75%	47.5%	28.25%	3.92	0.963	24.56%	عالية
2	البريد المصري قادر على مواكبة التطورات والظروف الاستثنائية.	3%	11.75%	11%	45.25%	29%	3.85	1.062	27.57%	عالية
الاجمالي		المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام					3.89	0.940	24.17%	عالية

أن غالبية أفراد عينة الدراسة تقيم البريد بأنه قادر على تغيير استراتيجياته حسب احتياجات العملاء كما أن البريد المصري قادر على مواكبة التطورات والظروف الاستثنائية عن الخدمات البريدية الإلكترونية المقدمة إليهم من قبل مراكز الخدمة البريدية من خلال الترابط والتناسق بين الخدمات الإلكترونية المترابطة بعضها لبعض هـ - الأمان: يوضح الجدول المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف حسب مدى موافقة أفراد عينة الدراسة لبعد الأمان.

جدول (7):

رقم	العبرة	التكرارات						
		غير موافق اطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	متوسط حسابي	انحراف معياري
1	تتمتع خدمات البريد المصري بخصوصية البيانات	6.75%	13.25%	3%	34%	43%	3.93	1.265
2	تتمتع خدمات البريد المصري بأمن البيانات	4.5%	9%	16.75%	46.75%	23%	3.74	1.085
3	يستخدم البريد المصري أنظمة أمنية تحمي أجهزته	3%	14.75%	17.75%	47.5%	17%	3.61	1.030
4	يتواصل البريد المصري بالرسائل النصية	12.5%	20%	3.75%	32.25%	30.5%	3.49	1.424
5	يحدث البريد المصري البيانات بشكل منتظم	7.5%	23.75%	15.5%	35.5%	17.75%	3.33	1.227
6	يربط البريد بياناته ببيانات أجهزة الدولة المختلفة	13.25%	26%	24.5%	23.75%	12.5%	2.96	1.242
7	تراعى ادارة البريد المصري الالتزام والانضباط من حيث بداية ونهاية العمل	27.5%	26.75%	11.75%	21.5%	12.5%	2.65	1.405
8	يستبعد البريد المصري الخدمات الإلكترونية التي لا تضيف قيمة للعميل وغير آمنه بالقدر الكافي	31.75%	34%	9.75%	15.5%	9%	2.36	1.313
اجما							3.26	0.680
								20.86%

وافق غالبية العينة الدراسة بدرجة عالية على أن تكون الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البريد المصري تتمتع بخصوصية البيانات؛ بالمقابل وافق غالبية عينة الدراسة بدرجة متوسطة على ان البريد المصري يتواصل بالرسائل النصية مع عملائه كما أنه يحدث بيانات عملائه بشكل التوزيع النسبي والتكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة: تبعا لأبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالبريد وعلاقتها بالتنمية المستدامة.

جدول 8: يوضح التوزيع النسبي والتكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة: تبعا لأبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات بالبريد وعلاقتها بالتنمية المستدامة.

م	العبرة	التكرارات					غير موافق اطلاقا	غير موافق	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	درجة الارتباطية
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	موافق اطلاقا						
1	استخدام التكنولوجيا الحديثة يقلل من التلوث البيئي مما يحقق اهداف التنمية المستدامة	11.5%	28.5%	58.5%	1.5%	0	3.52	0.729	20.71%	عالية		
2	يطور البريد خدماته لتلائم رغبات العملاء المتغيرة	20%	20%	50%	8%	2%	3.06	0.940	30.71%	عالية		
3	يوجد بالبريد سجلات إلكترونية (نسخ لسجلات إلكترونية) يمكن الاعتماد والرجوع اليها بسرعة	20%	30%	43%	4%	3%	3.11	0.841	27%	عالية		
4	توفير دورات تدريبية للعاملين لرفع الكفاءة المهنية لتحقيق اهداف التنمية المستدامة	31%	28.5%	31.5%	5%	4%	2.94	0.902	30.68%	عالية		
5	توافر ماكينات اليه توفر جميع خدمات البريد جميع ايام الاسبوع على مدار اليوم	30%	35%	25%	4%	6%	3.03	0.899	29.67%	عالية		
6	يقوم البريد المصري بتوجيه موارده البشرية نحو ادارة بيئية سليمة	10%	25%	45%	13%	7%	3.16	1.02	32.28%	متوسط		
7	يعتمد البريد على شبكة الانترنت في جميع خدماته	15%	25%	53%	4%	3%	3.21	0.877	27.32%	عالية		
8	لدى البريد المصري ارسيف إلكتروني قادر على حفظ وحماية السجلات الكترونيا	22%	28%	46%	2.5%	1.5%	3.45	0.745	21.59%	عالية		
9	يعمل البريد المصري على خفض نسب الهالك من المواد المستخدمة	16.5%	23.5%	45%	7.5%	7.5%	3.02	1.011	33.48%	متوسط		
الاجمالي		المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام					3.52	0.731	20.77%	عالية		

- توافق العينة بنسبة عالية على الفقرة (1)، (2)، (3)، (5) استخدام التكنولوجيا الحديثة يقلل من التلوث البيئي مما يحقق اهداف التنمية المستدامة ويوضح ذلك مدى ثقة معظم أفراد العينة في البريد وانه يطور خدماته لتلائم رغبات العملاء المتغيرة يوجد بالبريد المصري نسخ لسجلات إلكترونية يمكن الرجوع اليها ذلك أن البريد المصري لديه القدرة للتواجد في السوق بنفس المستوى من التطور يضمن له استمرارية المنافسة توافر ماكينات آليه توفر جميع خدمات البريد جميع ايام الاسبوع على مدار اليوم توافر الخدمة للعملاء طوال ايام الاسبوع وعلى مدار

- الساعة دليل تحسين جودة الخدمة ونقل تكنولوجيا تجعل منظومة البريد المصري في صدارة المنافسة كما ان التعامل الإلكتروني بدون اوراق توجهه نحو ادارة بيئية سليمة
- توافق أفراد العينة بنسبة متوسطة على الفقرة (6) حيث يقوم البريد المصري بتوجيه موارده البشرية نحو ادارة بيئية سليمة اختلاف آراء المستقصى منهم حول التوجه نحو إدارة بيئية سليمة وذلك يدل على تطبيق الإدارة الإلكترونية قد ساهم إلى حد كبير من التقليل من التعامل الورقي ولا بد من اتخاذ اجراءات اخرى لتطبيق مفهوم ادارة إلكترونية بدون ورق.
 - ويدل تدنى معامل الاختلاف الذي قدر (32.28) على تدنى الاختلافات بين آراء المستقصى منهم في هذا الخصوص
 - توافق أفراد العينة بنسبة عالية على الفقرة (7) يعتمد البريد المصري على شبكة الأترنت في جميع خدماته.
 - توافق أفراد العينة بنسبة عالية على الفقرة (8) لدى البريد المصري ارشيف إلكتروني قادر على حفظ وحماية السجلات الكترونيا.
 - البريد المصري يسعى جاهدا لتطبيق اساليب وأنظمة الإدارة الإلكترونية بجميع محاورها بداية من مقدم الخدمة للعملاء مرورا بالأنظمة الإلكترونية وصولا إلى الارشيف الإلكتروني.
 - توافق أفراد العينة بنسبة متوسطة على الفقرة (9) يعمل البريد المصري على خفض نسب الهالك من المواد المستخدمة اختلاف آراء المستقصى منهم على خفض نسب الهالك من المواد المستخدمة.

اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: تختلف المعايير التي يلجأ إليها عملاء البريد المصري في أهميتها النسبية عند تقييمهم لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة إليهم وعلاقتها بالتنمية المستدامة واختبار هذه الفرضية تم الاستعانة بنموذج تحليل الانحدار الخطى المتعدد (تحليل العلاقة بين أكثر من متغيرين) لأبعاد الإدارة الإلكترونية والمتمثلة في (السرعة والوضوح والانتشار والمرونة والأمان) كمتغيرات مستقلة ، وتحسين جودة الخدمات كمتغير تابع كما هو مبين بالجدول والوضوح والانتشار والمرونة والأمان) كمتغيرات مستقلة، وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية كمتغير تابع أو على ضوء نتائج تحليل معادلة الانحدار المتعدد يتضح وجود بأن هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين الأبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين الجودة للخدمات الإلكترونية التي يقدمها البريد المصري . حيث كان بعد السرعة له الأثر الأعلى تحسين جودة الخدمات يليه بعد الوضوح يليه بعد الانتشار يليه بعد المرونة (يليه) بعد الأمان ومما سبق يتضح بأن العملاء لديهم معايير مختلفة عند تقييمهم لتحسين جودة خدمات البريدية الإلكترونية المقدمة لهم.

جدول 9: يوضح دلالة وجود تأثير للإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالبريد المصري.

SIG مستوى الدلالة	معامل الانحدار			المتغيرات المستقلة	SIG مستوى الدلالة	df درجات الحرية	F المحسوبة	r	R ²
	t المحسوبة	الخطأ المعياري	B						
0.0	4.53	0.043	0.0288	السرعة	0	5	48.30	0.84	0.71
0.0	4.26	0.027	0.0271	الوضوح	0	129			
0.0	4.01	0.041	0.0255	الانتشار	0	134			
0.0	3.74	0.055	0.0238	المرونة	0	139			
0.0	3.50	0.068	0.0227	الامان	0	144			

الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين الجودة للخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البريد المصري. لاختبار أثر دور الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات؛ تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد

جدول رقم (10): يوضح تحليل العلاقة بين أكثر من متغيرين

$y = B_0 + B_1 x_{i1} + B_2 x_{i2} + B_3 x_{i3} + B_4 x_{i4} + B_5 x_{i5} + E$	
$i = 1, 2, \dots, 135$	
E	حد تشويش عشوائي؛ يفترض بأنه يتوزع توزيعاً طبيعياً بمتوسط حسابي معدوم وبتباين ثابت
y	متغير تابع يمثل تحسين جودة الخدمات البريدية في ضوء أهداف التنمية المستدامة
ij: j=1,2,3,4,5	متغيرات مستقلة متمثلة في (السرعة - الوضوح - الانتشار - المرونة - الأمان)
B ₀	تمثل المستوى المتوسط لتحسين جودة الخدمات بالبريد المصري عندما تكون المتغيرات المستقلة معدومة
B _j : j = 1,2,3,4,5	تعبّر عن قيم معالم المجتمع الحقيقية وهي تحدد العلاقة بين عناصر المتغير المستقلة والمتغير التابع

من أجل تحليل معرفة دلالة الانحدار الخطي المتعدد؛ فإننا سنتطرق إلى حساب:

أ- معاملات النموذج (B₀ ، B_j)

ب- ثم استعمال إحصائية واختبار فيشر (Fisher)، على المعادلة.

ت- بتحليل التباين.

1- حساب معاملات معادلة الانحدار الخطي المتعدد. يوضح الجدول التالي، قيم معاملات معادلة الانحدار المتعدد (

B₀ ، B_j) وقد تم الاستعانة ببرمجية (SPSS)

جدول 11: يوضح تحليل التباين لمعادلة الانحدار المتعدد

الأمان	المرونة	الانتشار	الوضوح	السرعة	تقدير المعاملات Bj
0.29	0.20	0.24	0.28	0.27	
0.068	0.043	0.055	0.41	0.067	الانحراف المعياري (bj) s(bj)
		B0 = 0.910	Sse = 50.65	R2 = 0.71	Durbin - Watson Dw = 2.24
V=129		s(bj)	Ssr = 21.06	R = 0.84	
المدلول			القيمة	المعنى	الرمز
تقدير تأثير المتغيرات المستقلة في انحرافات المتغير التابع			50.65	مج مربعات الانحرافات الموضحة	sse
تقدير تأثير المتغير العشوائي في انحرافات المتغير التابع			21.06	مج مربعات الانحرافات المتبقية	Ssr
مربعات الانحرافات الموضحة + مربعات الانحرافات المتبقية			71.71	مج مربعات الانحرافات الكلية	sst
يقيس الارتباط المتعدد بين أبعاد الإدارة وتحسين جودة الخدمات؛ بالتالي يوجد علاقة ارتباط طردية وقوية بين الأبعاد والجودة			0.84	يمثل معامل الارتباط المتعدد	r
يقيس جودة توفيق خط انحدار العينة لقيم مشاهدات العينة وتحسب بقسمة sse / sst وبالتالي يتبين ان ابعاد الإدارة الإلكترونية تفسر وتتحكم في 0.70 من التغيرات التي تحدث في تحسين الجودة			0.70	يمثل معامل التحديد	R ²
			129	درجات الحرية	v
هو يستخدم لاختبار الفرضية الأساسية التي يقوم عليها نموذج الانحدار الخطي (فرضية انعدام الارتباط الذاتي بين قيم المتغيرات العشوائية المختلفة) وبمقارنتها مع مثيلتها الجدولية عند مستوى معنوية 1 % يتضح أن du < dw < 4-du 1.65 < 2.24 < 2.35 وعليه نقبل فرضية العدم والتي تنص على وجود الارتباط الذاتي بين القيم المتتالية للمتغير العشوائي			2.24	نموذج خاص بالارتباط الذاتي	Dw
			1.65	قيمة الحد الأعلى	du

ب - تحليل التباين لمعادلة الانحدار المتعدد: نستعمل تحليل التباين؛ لاختبار الدلالة على مجموعة الوسائط المكونة لمعادلة الانحدار المتعدد. ولهذا الغرض، يتم استعمال اختبار فيشر، بدرجة حرية (129.5) على التوالي، وعند مستوى معنوية (0 0.01) = . ويقوم هذا الاختبار

١ - تشكيل الفرضيات: في هذا الصدد، يتم وضع فرضيتين أساسيتين، هما:

أ - الفرض العدم: H0: عدم وجود تأثير من أي متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

ب - الفرض البديل: H1: وجود على الأقل متغير واحد من بين المتغيرات المستقلة ذي تأثير على المتغير التابع.

٢ - اختبار الفرضيات: لمعرفة مدى دلالة معادلة الانحدار نستخدم إحصائية فيشر، وهذا عند مستوى معنوية (0.1) ودرجة الثقة (99%)، ثم نقوم باتخاذ القرار المناسب حسب الفرضية الموضوعية بالقبول أو برفض فرض

العدم، وذلك من خلال تحليل التباين كما بجدول تحليل التباين

جدول (12): يوضح العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة من البريد المصري

القرار	القيمة F- الحرجة	الإحصائية F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
بما أن F الإحصائية أكبر من F- الحرجة؛ نرفض الفرضية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1)	1.10	62.05	10.13	5	58.98	التغيرات الشارحة للانحدار
			0.16	129	21.06	التغيرات المتبقية
				134	71.71	المجموع الكلي

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة من البريد المصري لاختبار مدى دلالة معاملات معادلة الانحدار والخاصة بكل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية؛ نستخدم اختبار t (t test) ويقوم هذا الاختبار على:

١ - تشكيل الفرضيات: في هذا الصدد: يتم وضع فرضيتين أساسيتين، هما:

الفرض العدم ويرمز له بالرمز H0

الفرض البديل ويرمز له بالرمز H1

أ- الفرض العدم: H0: يقوم على افتراض عدم وجود علاقة بين كل متغير من المتغيرات المستقلة (أبعاد الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (تحسين جودة الخدمات).

ب- الفرض البديل: H1: يقوم هذه الفرض على افتراض تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

اختبار الفرضيات: لاختبار هذه الفرضيات؛ يتم استخدام احصائية (t) على كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية، وهذا عند مستوى معنوية (a=0.01) ودرجة الثقة (99 %) ثم نقوم باتخاذ القرار المناسب حول المعاملات حسب الفرضية الموضوعة بالقبول أو بالرفض للفرضية المعدومة.

جدول (13): يوضح العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البريد المصري وعلاقتها بالتنمية المستدامة

القرار	مستوى الدلالة T	BJ BO t= - ، - S(BJ)- S(BO)	الانحراف المعياري للمعاملات S(BJ)	تقدير المعاملات BJ	المعاملات	مستوى الدلالة (0.01)
رفض القرار H0	0.00	3.043-	0.299	0.91 -	B0	
رفض القرار H0	0.00	4.593	0.043	0.20	B1	السرعة
رفض القرار H0	0.00	4.056	0.067	0.27	B2	الوضوح
رفض القرار H0	0.00	6.838	0.041	0.28	B3	الانتشار
رفض القرار H0	0.00	4.343	0.055	0.24	B4	المرونة
رفض القرار H0	0.00	4.212	0.068	0.29	B5	الأمان

من خلال الجدول أعلاه؛ تلاحظ أن جميع معاملات المتغيرات المستقلة، والمتمثلة في (السرعة والوضوح والانتشار والمرونة والأمان) ذات دلالة إحصائية، حيث كان مستوى الدلالة أقل من (0.01) ، وبالتالي ترفض الفرضية (H0) وتقبل الفرضية البديلة التي تعكس وجود علاقة بين كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البريد المصري وعلاقتها بالتنمية المستدامة وكنتيجة نهائية تظهر معادلة الانحدار في صورتها التالية:

جدول 14: يوضح معادلة الانحدار

$Y = B_0 + B_1 x_{i1} + B_2 x_{i2} + B_3 x_{i3} + B_4 x_{i4} - B_5 x_{i5} + E$					
التابع = ثابت + معامل X1 + معامل X2 + معامل X3 + معامل X4 + معامل X5					
تحسين جودة الخدمات = $0.91 - 0.29 + X40.24 + X30.28 + X20.27 + X10.20$					
$X5 =$ الأمان	$X4 =$ المرونة	$X3 =$ الانتشار	$X2 =$ الوضوح	$X1 =$ السرعة	$Y =$ تحسين جودة الخدمات

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: إنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين كل بعد من ابعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة في (السرعة، الوضوح، الانتشار، المرونة، الأمان) وتحسين جودة الخدمات المقدمة من البريد المصري إلى عملائه، كما توصلت إلى وجود انطباع إيجابي ورضا لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات وعلاقتها بالتنمية المستدامة من السادة المعنيين بأداء الخدمات البريدية عن الجوانب المتعلقة بال (السرعة، الوضوح، المرونة، الأمان) أما بالجوانب المتعلقة (بالانتشار) فلم تكن بالدرجة التي تعطى الانطباع الإيجابي عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات وعلاقتها بالتنمية المستدامة وبخاصة فيما يتعلق (بالانتشار الإلكتروني)

مما يلقي مسئولية العمل على تحسين هذا الجانب وقد تم اخذ خطوات فعلية بعد مناقشة هذا البعد على مدار السنوات الماضية وتم البدء بالفعل في أخذ الاجراءات اللازمة لزيادة الانتشار المكاني بنشر اكشاك مجهزة تودى جميع الخدمات للعملاء، وسيارات خدمة مجهزة منتقله تودى جميع الخدمات وتصل إلى القرى المكتظة بالسكان، وبخاصة في اوقات الذروة، أما بالنسبة لزيادة تحسين الانتشار الإلكتروني وهو الهدف المنشود فيتطلب دراسات لتوفير الاحتياجات المالية اللازمة لنشر ماكينات الصراف الآلي المتخصصة والمتعددة المهام (بمثابة فرع بريدي يعمل على مدار الساعة جميع أيام الاسبوع) في جميع أنحاء الجمهورية ويشمل نشر وتوزيع ماكينات الصراف الآلي المتخصصة والمتعددة المهام وذلك بالصورة التي تلبي احتياجات العملاء لتحسين جودة الخدمات وكذلك العمل على نشر الثقافة الإلكترونية عبر الوسائل الاعلامية المختلفة. وإدخال البرامج الإلكترونية الحديثة والسهلة التعامل مثل برامج الذكاء الاصطناعي للتعليم او الرد على العملاء الذين يصعب عليهم التعلم او التعامل على الوسائل الإلكترونية الحديثة مما يحقق الانتشار الإلكتروني السريع.

الخلاصة

تسعى الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من البريد المصري وعلاقتها بأهداف التنمية المستدامة. اعتمد الباحث في منهجه على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من عينة تضم المعنيين بأداء الخدمات البريدية، وتم الاعتماد على مكاتب الإدارات العامة في معظم أنحاء محافظات مصر.

أظهرت النتائج أن هناك انطباعاً إيجابياً ورضا من قبل المعنيين بأداء الخدمات البريدية تجاه دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات. وقد تركزت الإيجابيات في جوانب متعددة مثل السرعة، الوضوح، المرونة، والأمان، مما يعكس فعالية الإدارة الإلكترونية في تعزيز تجربة المستخدم وتحقيق أهداف التنمية المستدامة ومع ذلك، لوحظ أن الجوانب المتعلقة بالانتشار لم تحقق نفس الدرجة من الرضا، حيث لم تكن كافية لتعطي انطباعاً إيجابياً واضحاً عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات وعلاقتها بالتنمية المستدامة، يمكن الاستنتاج بأن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات البريدية، ولكن هناك حاجة لتحسين جوانب الانتشار لضمان تحقيق الأثر الإيجابي الكامل على التنمية المستدامة.

توصيات الدراسة

- 1- تطبيق مفهوم "الإدارة الإلكترونية في البريد المصري" باستبدال التوقيع الورقي بالتوقيع الإلكتروني لتقليل المستندات الورقية وإنشاء بصفة إلكترونية لتسهيل المعاملات وتحسين الأمان وتقليل التكاليف.
- 2- تعزيز الانتشار الإلكتروني بزيادة عدد ماكينات الصراف الآلي وتوسيع شبكة ماكينات الصراف لتلبية احتياجات العملاء وتوسيع خدمات الأكتشاك البريدية المجهزة في المناطق المزدهمة.
- 3- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة والتعلم من الدول الناجحة في تطوير الخدمات الإلكترونية.
- 4- تطوير برامج تدريبية متخصصة لتعزيز مهارات مقدمي الخدمة في التعامل مع العملاء.
- 5- التوعية بالخدمات الإلكترونية وتسويق الخدمات واستخدام وسائل جذابة للترويج للخدمات الإلكترونية.

جدول 15: خطة تنفيذية مقترحة لقطاعات البريد المصري

الهدف	النتيجة	التوصية	آلية التنفيذ	الفترة اللازمة للتنفيذ	القائم بالتوصية /المستوى التنفيذي
التعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات في البريد المصري	وجود انطباع إيجابي ورضا لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات وعلاقتها بالتنمية المستدامة من السادة المعنيين بأداء الخدمات البريدية عن الجوانب المتعلقة بال (السرعة، الوضوح، المرونة، الامان) أما بالنسبة الجوانب المتعلقة (بالانتشار) فلم تكن بالدرجة التي تعطى الانطباع الإيجابي عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات وعلاقته بالتنمية المستدامة	التطبيق الكامل لمفهوم (إدارة إلكترونية بدون ورق) وذلك بإيجاد حلول بديله للتوقيع الورقي على ايصالات السحب والاداع وكذلك الاستثمارات الورقية في فتح الحسابات وأوراق إجراء التحديثات وما يتبع ذلك من الاجراءات المتبعة في حفظ هذه المستندات الورقية وصعوبة الحصول عليها مرة اخرى عند الحاجة اليها وما ينتج عن ذلك من تكاليف اقتصادية وبيئية وان يحل محلها التوقيع الإلكتروني ووسائل إلكترونية للتوقيع وفتح الحسابات واجراء التحديثات بما يتوافق مع اهداف التنمية المستدامة	استخدام النظام الإلكتروني والبنية التكنولوجية لمنظومة البريد المصري بوضع برامج إلكترونية تقوم على تحقيق بنود التوصية للوصول إلى النتيجة المستهدفة طبقاً للهدف المحدد بمعرفة (مجلس إدارة البريد المصري)	3-1 سنوات	مجلس ادارة البريد المصري
التعرف على توفر التسهيلات اللازمة من قبل البريد المصري لتحسين جودة الخدمات	بنشر اكشاك خدمة وسيارات خدمة متنقلة تصل إلى القرى المكتظة بالسكان وبخاصة في أوقات ذروة الخدمات والذي يقدم جميع الخدمات الإلكترونية ويعتبر بعضها مراكز وضع الاجهزة الإلكترونية التي تؤدي الخدمات الإلكترونية على مدار الساعة أما بالنسبة لزيادة تحسين الانتشار الإلكتروني الهدف المنشود	توفير التكلفة الاقتصادية لمستلزمات التشغيل من ورق طباعة واجهزة طباعة وطابعات واحبار لازمة للطباعة وتوفير الوقت والجهد لمقدم الخدمة مع العميل وكذلك الاجراءات المتبعة من ادارة الفرع بعد ذلك من توفير مساحة لتنظيم وترتيب ومراجعة وحفظ هذه المستندات الورقية وكذلك توفير مختصين للقيام بهذا الدور . توفير التكلفة الاقتصادية من وسائل نقل وافراد لنقل هذه المستندات من الافرع إلى مراكز الحفظ التابعة لكل منطقة بريدية على مستوى الجمهورية واستغلال هذه المراكز لتمثل قيمة مضافة لقطاعات البريد المصري. السهولة والبسر والاستدامة في الرجوع إلى هذه الاجراءات حتى عشرات السنين.	عن طريق خطط تنفيذية ضمن الخطط التنفيذية السنوية لقطاعات محور المناطق	3-1 سنوات	رؤساء قطاعات المناطق البريدية على مستوى الجمهورية

تابع: جدول 15: خطة تنفيذية مقترحة لقطاعات البريد المصري

الهدف	النتيجة	التوصية	آلية التنفيذ	الفترة الزمنية للتنفيذ	القائم بالتوصية / المستوى التنفيذي
بيان مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في ضوء التنمية المستدامة بالبريد المصري	نشر الثقافة الإلكترونية عبر الوسائل الاعلامية المختلفة. وادخال البرامج الإلكترونية الحديثة والسهلة التعامل مثل برامج الذكاء الاصطناعي للتعليم او الرد على العملاء الذين يصعب عليهم التعلم او التعامل على الوسائل الإلكترونية الحديثة مما يحقق الانتشار الإلكتروني السريع.	زيادة الانتشار الإلكتروني والتوعية والثقافة الإلكترونية، والتطبيق للانتشار المكاني بما يخدم الكيف والكم وليس الكم فقط زيادة عدد ماكينات الصراف الآلي على مستوى الجمهورية لتتاسب عدد العملاء الذين يتعاملون مع البريد المصري والذي يتجاوز عددهم أكثر من ثلاثين مليون عميل شهريا الاختيار الجيد لنوع ماكينات الصراف الآلي بحيث تشمل على أكبر عدد ممكن من الخدمات التي تؤدي بالأفرع مما يتيح للعميل الحصول على خدمات البريد المصري خلال الساعة على مدار الاسبوع. وضع ضوابط محددة لإضافة الأفرع الجديدة بحيث تكون ذات جدوى اقتصادية وتخدم شريحة كبيرة تعاني من الوصول اليها. التوسع في سياسة انتشار الاكشاك والسيارات المتقلة في الاماكن المأهولة بالسكان واوقات ذروة الخدمات. عمل لقاءات مستمرة مع شركات التكنولوجيا المتطورة في الداخل والخارج للوقوف على كل ما هو جديد في عالم التكنولوجيا العالمية وداخل القطاعات المنافسة.	صدور قرارات من مجلس إدارة البريد المصري للقطاعات المختلفة بتوفير الميزانيات المالية لتنفيذ بنود التوصيات كلاً حسب اختصاصاته	1-3 سنوات	مجلس ادارة البريد المصري

مراجع الدراسة

- أبو النجا، محمد عبد العظيم. (2008). التسويق المتقدم. الدار الجامعية، الإسكندرية.
إبراهيم، خالد ممدوح. (2009). الإدارة الإلكترونية. الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
إبراهيم، م. أ. م. (2023). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمل الإداري لدى مديري المدارس الأردنية من وجهة نظر مساعديهم. مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، 25(خاص)، 19-35.
بلحاج، ع. ك.، & الجابري، م. (2020). الإدارة الإلكترونية كآلية لتعزيز شفافية الإدارة وإصلاح الخدمة العمومية. مجلة المشكاة في الاقتصاد والقانون، 1(2)، 261-279.
السلمي، علي. (1999). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للأيزو. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
الشبلي، هيثم حمود، & النسور، مروان محمد. (2009). إدارة المنشآت المعاصرة. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
الصرن، رعد حسن. (2021). إدارة النظم والعمليات الإنتاجية. جامعة الشام الخاصة، دمشق.
غنيم، أحمد محمد. (2008). الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. المكتبة العصرية للنشر، المنصورة.
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (2024، 4 فبراير). جائزة مصر للتميز الحكومي والبريد المصري يجتمعان لمتابعة تحكيم جوائز التميز الداخلية بالهيئة. <https://mped.gov.eg/singlenews?id=5312>

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. (2024، 9 ديسمبر). خدمات البريد المصري: نقلة نوعية في تقديم الخدمات الحكومية الرقمية.

https://mcit.gov.eg/Ar/Media_Center/Latest_News/News/66397

Aloqlah, M. (2021). *Application of e-management and its obstacles* from perspectives of faculty members at Imam Abdulrahman bin Faisal University. *Journal of Educational and Social Research*, 13(3), 252.

American Society for Quality. (2023). Retrieved from <https://asq.org/quality-resources/quality-glossary/q>

Ong, A. K. S., Prasetyo, Y. T., Vallespin, B. E., Persada, S. F., & Nadlifatin, R. (2022). *Evaluating the influence of service quality, hedonic, and utilitarian value on shopper's behavioral intentions in urban shopping malls during the COVID-19 pandemic*. *Heliyon*, 8(12). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e12145>.

THE ROLE OF E-MANAGEMENT IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES IN THE EGYPTIAN POST AND ITS RELATION TO SUSTAINABLE DEVELOPMENT

Mohamed A. Mahdy⁽¹⁾; Nihal M. F. Al-Shahat⁽¹⁾; Wael F. Abd El-Baset⁽²⁾

1) Faculty of Graduate Studies and Environmental Research, Ain Shams University
2) Faculty of Commerce, Ain Shams University

ABSTRACT

The study aimed to highlight the role of e-governance in improving the quality of services by Egyptian mail and its relationship to sustainable development methodology. "The analytical descriptive curriculum was used based on the research sample and the identification data distributed to a sample of gentlemen involved in the initiation of postal services at their administrative levels. And statistically test the assumptions. The study is consistent with previous studies through its general theme, but it differs in subthemes as it addresses many aspects of dimensions related to electronic administration, quality of seals, and sustainable development. Accordingly, the study's axes and methodology were identified, and the theoretical and practical framework that ultimately led to the findings of the study indicated a statistically significant relationship between each dimension of e-administration (speed, clarity, diffusion, flexibility, and security) and improved postal services for its customers, as well as creating a positive impression and satisfaction of the electronic role in improving the quality of services and their relationship to sustainable development from gentlemen involved in the initiation of postal services on aspects related to speed, clarity, flexibility, safety, and spread. One of the study's most important recommendations was the full application of the concept of paperless electronic administration by finding alternative solutions for the client's paper signature, account opening forms, existing account updating forms, and electronic archiving of documents, reducing economic and environmental costs, increasing electronic dissemination, increasing electronic awareness, and thoughtful application of spatial diffusion to serve quantity and quality.

Keywords: e-governance; quality of services; sustainable development.