

## أثر التحول الرقمي على تطوير الهيئة القومية للبريد المصري ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

هاني مكرم ملك<sup>(1)</sup> - وائل فوزي عبدالباسط<sup>(2)</sup> - أسامة عبداللطيف أحمد<sup>(3)</sup>

1) طالب دراسات عليا، كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (2) كلية التجارة، جامعة عين شمس،  
3) الهيئة القومية للبريد

### المستخلص

استهدف البحث دراسة أثر التحول الرقمي على تطوير الهيئة القومية للبريد المصري، وكذلك دراسة أثر التحول الرقمي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة (الاقتصادية-الاجتماعية- التكنولوجية)، فضلاً عن دراسة أثر التحول الرقمي على تحسين أداء الخدمات البريدية المقدمة للعملاء ، ولتحقيق أهداف البحث، تم تصميم استمارة استبيان وزعت على المسؤولين التنفيذيين بالهيئة القومية للبريد المصري، وكذلك على عينة لبعض المتعاملين من عملاء البريد المصري ، ولقد استخدم "الباحثون" المنهج الوصفي التحليلي لإتمام البحث، وكذلك الاختبارات الإحصائية المناسبة لاختبار صحة الفرضيات والإجابة على تساؤلات البحث، وقد توصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري ؛ كما تبين وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة (الاقتصادية- التكنولوجية- الاجتماعية)؛ وفي ضوء ما توصل إليه البحث من نتائج خلُص لبعض التوصيات، أهمها: العمل على توفير واستخدام أفضل التطبيقات الإلكترونية التي تُسهل وتيسر من تقديم الخدمات البريدية بشكل رقمي لكافة العملاء في أسرع وقت وبجودة عالية ، وكذلك استخدام برنامج إحصائي لتحليل مؤشرات التحول الرقمي للتعرف على الفوائد والمزايا الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية المتحققة.

**الكلمات المفتاحية:** التحول الرقمي، التنمية المستدامة، البُعد التكنولوجي، الهيئة القومية للبريد.

### المقدمة

تُعتبر تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات المحرك الرئيسي للتغيير في المجتمعات في العصر الحاضر؛ حيث أن تطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وتعزيز استخدامها يُعتبر من أهم أهداف تحقيق التنمية المستدامة، فتنمية المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية تلعب دوراً بارزاً وفاعلاً في ترسيخ مفهوم التنمية المستدامة لكونها تعزز من أنشطة البحث والتطوير لتحسين أداء المؤسسات الحكومية والخاصة وتقودهم إلى استحداث أنماط إدارية ومؤسسية جديدة، ووضع الخطط والبرامج التي تهدف إلى التحول نحو المجتمع المعلوماتي والعمل على تحقيق أهداف التحول الرقمي، لقد أصبح التحول الرقمي ضرورة يفرضها تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات الحكومية لتحسين كفاءتها، مما يحقق العديد من المزايا أهمها تقليل الفساد الحكومي، كما يُعد التحول الرقمي هو التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الرقمية في جميع الجوانب الاجتماعية، فالتحول الرقمي ضرورة ملحة يفرضها التطور المتسارع في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات، ويحقق التحول الرقمي الانتقال من الحكومة الورقية إلى الحكومة الرقمية، كما يُمثل التحول الرقمي واحداً من أهم دوافع ومحفزات النمو في المؤسسات الحكومية، مما يفرض على الدول سباقاً حاسماً لتطوير حلول مبتكرة لتحقيق جودة أفضل عند تقديم الخدمات، ولا شك أن التحول الرقمي يعمل على اتساع نطاق التطوير والتغيير وحدوث تحولات غير مسبوقه في كافة المجالات.

وتُشير الإحصاءات إلى وجود نوع من التحسين والتغيير في مستوى الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة في مصر، سواء من حيث الجودة أو العدد، وقد يتأتى هذا التحسن مع توجهات الدولة في هذا الجانب، واهتمامها الملحوظ بقطاع تكنولوجيا المعلومات وما تربطه من جوانب كالتحول الرقمي. (غانم، 2022: ص51)

أما على مستوى المؤسسات الخدمية، فقد كانت الهيئة القومية للبريد المصري من أوائل المؤسسات الخدمية التي بادرت باتخاذ خطوات للتحويل الرقمي في كافة خدماتها البريدية، فضلاً عن تطوير أداء مكاتبها البريدية المنتشرة في كافة محافظات الدولة، وهو ما ساهم في جذب الكثير من العملاء وتحقيق أهداف اقتصادية وتقنية واجتماعية تماشياً مع أهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر 2030.

وبناءً على ما تقدم يهدف البحث الحالي إلى دراسة أثر التحول الرقمي على تطوير الهيئة القومية للبريد المصري ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

### مشكلة البحث

منذ إطلاق مصر إستراتيجية التنمية المستدامة "رؤية 2030" عام 2016، بدأت بتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتطبيق آليات التوجه العالمي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة على المستوى الداخلي، والتي من ضمنها الاعتماد على التحول الرقمي في تقديم كافة الأعمال والخدمات على مستوى كافة المؤسسات الحكومية والخدمية.

ومن جهتها قامت الهيئة القومية للبريد بإعادة هيكلة خدماتها بما يتناسب مع احتياجات المواطنين من جهة، وبما يواكب التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات من جهة أخرى، وذلك طبقاً للخطة القومية التي وضعتها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للتحويل الرقمي وتنفيذها الهيئة، فقد قامت الهيئة من خلال تنفيذ هذه الخطة بتطوير وميكنة نظم العمل بجميع مكاتب البريد على مستوى الجمهورية والتي يصل عددها نحو 3992 مكتباً للبريد على مستوى الجمهورية وفقاً لإحصائيات الخدمات البريدية الصادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء لعام 2021/2020. (عبد اللطيف، 2021: ص11)

وبالفعل قامت الهيئة باتخاذ الإجراءات والخطوات التي تكفل تحول منظومة الخدمات التي تقدمها من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي من خلال الخدمات البريدية الإلكترونية، وأصبح التحول الرقمي داخل الهيئة القومية للبريد يمثل الإستراتيجية الأولى التي تسعى لتطويرها بعد أن تم تطبيقها لمجابهة المنافسة الشديدة بينها وبين القطاع المصرفي من ناحية، وتحقيق الأبعاد الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية للتنمية المستدامة من ناحية أخرى.

ومن هنا تكمن مشكلة البحث في عدم الاهتمام بقياس أثر منظومة التحول الرقمي بعد تطبيقه على تطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري، كذلك معرفه مدى فاعليته ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة على المستوى الاقتصادي، والتكنولوجي، والاجتماعي؛ ومدى التحسن الملموس في أداء الخدمات البريدية المقدمة للجمهور، ومدى الإبداعات والابتكارات التي استفادت منها الهيئة في منظومتها الإدارية والخدمية من جراء تطبيق منظومة التحول الرقمي لزيادة قدراتها التشغيلية والتنافسية.

## أسئلة البحث

- يحاول البحث الإجابة على التساؤل الرئيس التالي " ما أثر التحول الرقمي على تطوير الهيئة القومية للبريد المصري ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة"؟، وينبثق من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:
- 1- ما أثر التحول الرقمي على تطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري؟
  - 2- ما أثر التحول الرقمي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة (الاقتصادية-الاجتماعية- التكنولوجية)؟
  - 3- ما أثر التحول الرقمي على تحسين أداء الخدمات البريدية المقدمة للعملاء "؟

## أهداف البحث

- يتمثل الهدف الرئيس للبحث في " التعرف على أثر التحول الرقمي على تطوير الهيئة القومية للبريد المصري ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة"، وينبثق من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:
- 1- دراسة أثر التحول الرقمي على تطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري.
  - 2- دراسة أثر التحول الرقمي على تحقيق أهداف التنمية المستدامة (الاقتصادية-الاجتماعية- التكنولوجية).
  - 3- دراسة أثر التحول الرقمي على تحسين أداء الخدمات البريدية المقدمة للعملاء.

## فروض البحث

- في ضوء مشكلة وأهداف البحث يمكن صياغة فروض الدراسة على النحو التالي:
- 1- الفرض الأول: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي، وتطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري".
  - 2- الفرض الثاني: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة (الاقتصادية- التكنولوجية- الاجتماعية)".
  - 3- الفرض الثالث: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي، وتحقيق رغبات ورضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة".

## أهمية البحث

- أ- الأهمية العلمية:
- تتبثق الأهمية العلمية للدراسة في كونها تتناول أحد أهم محددات تحقيق إستراتيجية التنمية المستدامة 2030، وهو التحول الرقمي؛ حيث تهتم الدراسة بتحليل أهمية وأهداف ومزايا تطبيق التحول الرقمي على المستوى العام والمستوى الخدمي والمؤسسي.
  - كما تبرز أهمية الدراسة العلمية من خلال محاولتها؛ الإسهام في إثراء المكتبة العربية بالدراسات والبحوث المتعلقة بأحد الموضوعات التنموية الحديثة المرتبطة بتحقيق إستراتيجية التنمية المستدامة، وهو منظومة التحول الرقمي كأحد أهم متطلبات تحقيق التنمية المستدامة.

## ب- الأهمية التطبيقية:

- تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة فيما تتوصل إليه من نتائج وتوصيات يمكن أن تُفيد المسؤولين داخل الهيئة القومية للبريد كمساهمة فكرية في وضع استراتيجيات التحسين والتطوير المستمر لمنظومة التحول الرقمي كي تحقق أهدافها بشكلٍ مستدام، وكذلك معرفة مدى انعكاس الخدمات الرقمية المقدمة على كسب ثقة ورضا العملاء.

## مصطلحات البحث

### 1- مفهوم التحول الرقمي:

هو عبارة عن " الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل، وفي ضوء مجموعة من المتطلبات المتمثلة في وضع إستراتيجية للتحول الرقمي ونشر ثقافة التحول الرقمي، وتصميم برامج تعليمية ورقمية، بالإضافة إلى المتطلبات البشرية، والتقنية، والأمنية، والتشريعية. (أمين، 2018: ص18)

### 2- مفهوم التنمية المستدامة:

هي التنمية القابلة للاستمرار، وتهدف إلى الاهتمام بالعلاقة المتبادلة ما بين الإنسان ومحيطه الطبيعي، وبين المجتمع وتنميته، والتركيز فيها ليس فقط على الكم، بل النوع مثل تحسين توزيع الدخل بين أفراد المجتمع وتوفير فرصة العمل والصحة والتربية والإسكان، وتهدف التنمية المستدامة أيضاً إلى الاهتمام بشكل رئيسي بتقييم الأثر البيئي والاجتماعي والاقتصادي للمشاريع التنموية. (عبد القادري، 2002: ص11)

### 3- مفهوم البعد التكنولوجي لأهداف التنمية المستدامة:

يهدف البعد التكنولوجي لأهداف التنمية المستدامة إلى التركيز على أهمية مساهمة التقنيات الرقمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة كوسيلة تنفيذ رئيسية، تمتلك الأدوات لسرعة الحصول على البيانات وتقديم الخدمات إلكترونياً. (الكبيسي وآخرون، 2019: ص24)

### 4- تعريف الهيئة القومية للبريد المصري:

هي عبارة عن هيئة حكومية مصرية تمتلكها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات تتيح للشركات التجارية والمنازل والهيئات الحكومية القدرة على التواصل وإجراء الأعمال مع بعضها البعض من خلال تقديم خدمة نقل الرسائل والنماذج والأموال والسلع والخدمات الأخرى بشكل موثوق فيه وبأسعار اقتصادية". (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: 2023)

## الدراسات السابقة

### أولاً: الدراسات العربية:

#### 1) دراسة (أبو العلاء، 2018)

**بعنوان " دور جودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المنظمة: دراسة تطبيقية على الهيئة القومية للبريد"**، وهدفت الدراسة إلى دراسة أهم العناصر اللازمة لجودة الخدمة الإلكترونية، وكذلك معرفة مدى تأثير الخدمة الإلكترونية على تحقيق رضا العملاء، ومدى المساهمة بأفكار تساعد على الارتقاء بالأسلوب المستخدم لتقديم خدمات بريدية الكترونية ذات كفاءة لعملاء البريد المصري، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستمارة الاستبيان والمقاييس الإحصائية الملائمة، واشتمل مجتمع وعينة الدراسة على (384) مفردة من عملاء الهيئة القومية للبريد المصري، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية وتحقيق رضا العملاء، كما تبين أن الخدمة الإلكترونية تساهم في تحسين جودة الأداء البريدي للهيئة القومية للبريد، كما أنها تساعد على الارتقاء بمستوى تقديم الخدمة للعملاء.

## (2) دراسة (أحمد: 2021)

**بعنوان " التحول الرقمي للحكومة ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة - مصر نموذجاً "**، وهدفت الدراسة إلى بيان مفهوم التحول الرقمي، وإبراز أهم مزاياه، وكذلك بيان مفهوم الحكومة الرقمية، ومراحل تطورها، ومعوقات تطبيقها مع إبراز كيفية التحول الرقمي للحكومة وعلاقته بالتنمية المستدامة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على الإحصائيات والبيانات الواردة عن التحول الرقمي وعلاقته بالتنمية المستدامة في مصر، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التحول الرقمي يتطلب إعادة التدريب وإعادة التنظيم وإنشاء وظائف جديدة داخل المؤسسات، كما تبين أن التحول الرقمي يحقق العديد من المزايا؛ مثل تقليل التكلفة والجهد، ومواكبة التقدم التكنولوجي، ومكافحة الفساد.

## (3) دراسة (غنام: 2022)

**بعنوان "التحول الرقمي والتنمية المستدامة في مصر 2030"**، وهدفت الدراسة إلى توضيح واقع التحول الرقمي في مصر، وتحديد المتطلبات المستقبلية لتطوير التحول الرقمي، وأيضاً الكشف عن أبرز التحديات التي تواجه قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يخص التحول الرقمي للمؤسسات في مصر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستمارة الاستبيان والمقاييس الإحصائية الملائمة، واشتمل مجتمع وعينة الدراسة على بعض المسؤولين بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المؤسسات المصرية تواجه العديد من التحديات التي تعوق عملية التحول الرقمي بشكل متكامل، كما تبين أن التحول الرقمي يحتاج لتحديث وتطوير البنية التحتية سواء على مستوى الأدوات المستخدمة أو شبكات الاتصال، كما أظهرت النتائج أن قطاع الاتصالات والمعلومات يواجه صعوبة لانخفاض قيمة العملة المحلية أمام الدولار مما أثر على تكلفة الخدمات التكنولوجية المقدمة للعملاء.

## ثانياً: الدراسات الأجنبية:

## (4) دراسة (El Massah & Mohieldin: 2020)

**بعنوان " كيفية تأثير التحول الرقمي على توظيف وتحقيق أهداف التنمية المستدامة"**، وهدفت الدراسة إلى دراسة مدى التقدم المتحقق نحو أهداف التنمية المستدامة، وكيفية توظيف مفهوم الحكومة الإلكترونية والتعامل بالبيانات

الضخمة ، وطُبقت الدراسة على بعض البلدان العالم هم ( كمبوديا وكولومبيا ومصر وغانا وكينيا والفلبين وتونس)؛ حيث تم اختيارهم بناءً على خمسة معايير: هم مستوى التنمية، المنطقة، مستوى اللامركزية، انتشار الإنترنت، وتطوير الحكومة الإلكترونية، واعتمدت الدراسة على عددًا من المؤشرات للقياس مثل نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، ومؤشر اللامركزية الإدارية ( ADI ) ونسبة انتشار الإنترنت، ومؤشر تطوير الحكومة الإلكترونية ( EGDI )، كما تمت مقارنة التقدم والتحديات لتحديد مدى نجاح التحول الرقمي، وما هي الإمكانيات الكامنة في الهياكل الحالية المتعلقة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة المحلية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم الاهتمام بتشجيع الاستثمارات في التحول الرقمي واستكمال بنية الشبكة الرقمية، كما تبين أن التحول الرقمي يعزز من تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال جمع البيانات الضخمة بطريقة ديناميكية وفعالة من حيث التكلفة.

#### 5) دراسة (Elgohary: 2022)

بعنوان " دور التحول الرقمي في التنمية المستدامة في مصر "، وهدفت الدراسة إلى مناقشة جهود الحكومة المصرية في تحويل المؤسسات الحكومية والشركات تدريجياً إلى تقديم الخدمات والتعامل إلكترونياً، كذلك دراسة مدى أهمية التحول الرقمي في تقديم الخدمات بسرعة وكفاءة عالية، أيضاً استعراض أهمية التحول الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة على المستوى المؤسسي، واعتمدت الدراسة على التقارير والإحصائيات الصادرة بشأن التحول الرقمي ضمن أهداف إستراتيجية التنمية المستدامة في مصر، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التحول الرقمي يتم بشكل تدريج داخل المؤسسات الحكومية في مصر، وخاصةً بعد ظهور جائحة كورونا كما تبين أن التحول الرقمي يوفر العديد من الفرص للنمو الاقتصادي والازدهار؛ حيث أنه يمكن البلدان من تضمين المزيد من الفرص التعليمية المتنوعة ، والوصول العالمي إلى الإنترنت.

#### 6) دراسة (Miroljubova & Voronchikhina: 2022)

بعنوان " تقييم تأثير التحول الرقمي على التنمية المستدامة الإقليمية: دراسة الحالة في روسيا "، وهدفت الدراسة إلى قياس تأثير التحول الرقمي الإقليمي على المؤشرات الرئيسية للتنمية المستدامة في روسيا ، وكذلك معرفة انعكاس المكونات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وأيضاً إثبات تأثير الرقمنة على الناتج الإقليمي الإجمالي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليل الكمي وبناء نموذج انحدار متعدد المستويات يعكس مؤشرات مظاهر التحول الرقمي الإقليمي وتأثيره على التنمية المستدامة، وطُبقت الدراسة على القطاع الصناعي في روسيا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مؤشرات التنمية المستدامة (الاقتصادية والاجتماعية والبيئية) تعتمد على مستوى التحول الرقمي في المنطقة، كما تبين أن مستوى التحول الرقمي في المناطق المتقدمة صناعياً أعلى منه في المناطق التي تسود فيها الأنشطة غير الصناعية.

• أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة والبحث الحالي:

أولاً: أوجه الاتفاق:

- يُعد البحث الحالي امتداداً للدراسات السابقة التي تناولت موضوعات التحول الرقمي وعلاقته بالتنمية المستدامة.

- يتفق البحث الحالي مع الدراسات السابقة التي تناولت دور التحول الرقمي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال الأبعاد الاقتصادية، والاجتماعية، والتكنولوجية.
- تتفق أهداف البحث الحالي مع أهداف الدراسات السابقة؛ حيث يسعى البحث الحالي للتعرف على العلاقة بين التحول الرقمي والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة.

#### ثانياً: أوجه الاختلاف:

- يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة من حيث مجال التطبيق، والهدف الرئيس الذي يسعى لتحقيقه وهو قياس أثر التحول الرقمي على تطوير الهيئة القومية للبريد المصري ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ( الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية).

#### ثالثاً: مميزات البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

- يتميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة في أنه يقوم بقياس أثر العلاقة بين متغيرين هما: التحول الرقمي، والتنمية المستدامة داخل أحد المؤسسات الخدمية التي قامت بتطبيق فعلى وشامل لتكنولوجيا التحول الرقمي، وهو ما لم تجتثه أو تهدف إليه أي من الدراسات السابقة.

### الإطار النظري للبحث

#### أولاً: مفهوم وأهداف التحول الرقمي:

أشار " فيال " (Vial:2019) إلى مفهوم التحول الرقمي بأنه " عملية تهدف إلى تحسين كيان ما عن طريق إحداث تغييرات مهمة في خصائصه من خلال مجموعة من المعلومات والحوسبة والاتصالات وتقنيات الاتصال". كما عرفه "ستيبير، وآخرون" (Steiber, et al. 2020) على أنه عملية تُعبر عن تلك التقنيات الرقمية وعمليات الرقمنة المرتبطة بها، والتي تُشكل فكرة جديدة يجب تطويرها ونشرها واستيعابها، وبالتالي يمكن النظر للتحول الرقمي للشركة على أنه ظاهرة اجتماعية تقنية، بالإضافة إلى ذلك يمكن النظر إلى هذه الظاهرة من منظور مؤسسي؛ حيث يمكن أن يكون التحول الرقمي نتيجة لكل من الابتكارات التقنية والتنظيمية وتتأثر عملية التحول بعوامل على المستويين التنظيمي والمؤسسي (مثل البنية التحتية المؤسسية).

#### • أهداف التحول الرقمي: يهدف التحول الرقمي إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- مساعدة المؤسسات في الدول النامية على الربط بالأسواق العالمية.
- 2- تيسير الشمول المالي والربط بسلاسل الإمداد.
- 3- المساهمة في تسويق المنتجات والخدمات في جميع أنحاء العالم.
- 4- تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها.
- 5- تنامي المنافسة والإنتاجية والابتكار.
- 6- تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمة المقدمة للمستهلكين.

7- إيجاد فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.  
(وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، 2019: ص 12)

#### • مزايا التحول الرقمي:

للتحول الرقمي مزايا وفوائد عديدة ومتنوعة ليس فقط للعملاء والجمهور، ولكن للمؤسسات الحكومية وغير الحكومية أيضاً، ومن هذه المزايا:

- 1- أنه يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويُحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، ويعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للمستفيدين. (Catlin: 2017)
- 2- يخلص الحكومة من الضغوط المستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان، وارتفاع مستوى المعيشة، والرغبة في تحسين نوعية الخدمة، والإسراع في إنجاز المعاملات، والتخلص من الروتين والبيروقراطية. (محمد: 2022)
- 3- مواكبة التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، مما يستلزم الاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية.
- 4- يؤدي التحول الرقمي إلى تقليل الفساد إن لم يكن القضاء عليه؛ فإذا كنا نتعامل مع آلات صماء، وفي عصر رقمي، وكون كل شيء متاحاً ومعروفاً لدى الجميع، فهذا معناه أنه لم يعد للفساد فرصة ليعثر لنفسه على موطئ قدم. (العوامل، 2020: ص 14)

#### • التحول الرقمي ضمن إستراتيجية التنمية المستدامة ورؤية مصر 2030:

منذ إطلاق مصر إستراتيجية التنمية المستدامة 2030 بدايةً من عام 2016، ركزت على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك تمهيداً للتحول الرقمي داخل المؤسسات الحكومية، وقامت باتخاذ الإجراءات التالية:

- التحول الرقمي ضمن رؤية مصر 2030 عبارة عن مجموعة من الأفكار المستمدة من رؤية مصر للمستقبل؛ حيث تم صياغة رؤية شاملة تتضمن الأساسيات المتعلقة بتحويل مصر إلى مجتمع رقمي، وهي عبارة عن دمج جميع التقنيات في جميع مجالات الحياة تقريباً، بما يتماشى مع التزام مصر بأهداف التنمية المستدامة. (الحداد، 2021: ص 21)
- قامت الدولة المصرية بتعزيز وتحسين الاتصالات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وذلك بإطلاق القمر الصناعي الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عام 2019.
- تعزيز الخدمات الرقمية في جميع الوزارات والجهات الحكومية، فضلاً عن زيادة كفاءة الخدمات الحكومية من خلال خلق بيئة عمل أفضل وتقديم الدعم المطلوب للجهات الحكومية.
- اتخاذ التدابير اللازمة نحو التحول إلى اقتصاد رقمي تماشياً مع جهود الدولة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030. (الحداد، 2021: ص 23)

#### • الفوائد المتحققة من التحول الرقمي في هيئة البريد المصري:

حققت الهيئة القومية للبريد المصري على المستوى الداخلي في مصر عدة فوائد اقتصادية نتيجة التنفيذ لمنظومة التحول الرقمي داخل كافة مكاتب وإدارات الهيئة، وتتمثل تلك الفوائد في التالي:



- توفير البيئة المناسبة للعاملين والعملاء وخفض التكاليف التشغيلية.
- تعظيم الإيرادات وتحقيق طفرة في أداء البريد المصري.
- تعزيز القدرة التنافسية في السوق المصرفي.
- استعادة ثقة العملاء والحصة السوقية التي تستحقها الهيئة.
- الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.
- تحقيق أعلى مستوى من جودة الخدمات وتنوعها وانتشارها الجغرافي الواسع.
- الانتشار الجغرافي الواسع لمكاتب البريد إلى جانب سيارات البريد المتقلة والأكشاك البريدية.
- تسهيل حصول المواطنين على الخدمات في أي وقت وفي أي مكان.
- ميكنة منظومة الخدمات البريدية، ( [https:// www.egyptpost.org:2021](https://www.egyptpost.org:2021) )

### ثانياً مفهوم وأهداف التنمية المستدامة:

أشارت (شريف، 2021: ص10) إلى التنمية المستدامة بأنها " هي التنمية التي تحقق توازناً بين الجانب الاقتصادي، والجانب الاجتماعي، والجانب البيئي؛ حيث يجب أن يتحقق النمو في كل جانب من هذه الجوانب الثلاثة من دون المساس بالجانبين الآخرين.

### • الأهداف العامة للتنمية المستدامة:

اعتمدت الدول الأعضاء بالأمم المتحدة أجندة 2030 للتنمية المستدامة في عام 2015، والتي وضعت حوالي (17) هدفاً عريضاً من الأهداف التنموية العامة للتنمية المستدامة، يتم تحقيقها بالتزام (193) دولة حتى حلول عام 2030؛ حيث تتمثل تلك الأهداف في الآتي:

- 1- القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان
- 2- القضاء التام على الجوع وتوفير الأمن الغذائي والتغذية المحسنة وتعزيز الزراعة المستدامة.
- 3- الصحة الجيدة والرفاه أي ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار.
- 4- ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع.
- 5- تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات.
- 6- ضمان توافر المياه النظيفة وخدمات الصرف الصحي للجميع وإدارتها إدارة مستدامة.
- 7- ضمان حصول الجميع بتكلفة ميسورة على خدمات الطاقة الحديثة الموثوقة والمستدامة.
- 8- تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل للجميع والمستدام والعمالة الكاملة والمنتجة وتوفير العمل اللائق للجميع.
- 9- إقامة بنية تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع المستدام الشامل للجميع وتشجيع الابتكار.
- 10- الحد من أوجه عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها.
- 11- جعل المدن والمستوطنات البشرية شاملة للجميع وآمنة وقادرة على الصمود ومستدامة.
- 12- ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة.
- 13- اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغير المناخ وآثاره.

- 14- حفظ المحيطات والبحار والموارد البحرية واستخدامها على نحو مستدام لتحقيق التنمية المستدامة.
- 15- حماية النظم الأيكولوجية البيئية وترميمها وتعزيز استخدامها على نحو مستدام، وإدارة الغابات على نحو مستدام، ومكافحة التصحر، ووقف تدهور الأراضي وعكس مساره، ووقف فقدان التنوع البيولوجي.
- 16- التشجيع على إقامة مجتمعات مسالمة لا يهشم فيها أحد من أجل تحقيق التنمية المستدامة، وإتاحة إمكانية وصول الجميع إلى العدالة، وبناء مؤسسات فعالة وخاضعة للمساءلة وشاملة للجميع على جميع المستويات.
- 17- تعزيز وسائل التنفيذ وتنشيط الشراكة العالمية من أجل تحقيق التنمية المستدامة.

#### • دور التحول الرقمي في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة:

يساهم التحول الرقمي في تحقيق الأبعاد الرئيسية للتنمية المستدامة: البعد الاقتصادي، والاجتماعي، والبيئي، كما يلي:

- 1- تحقيق آليات التحول الرقمي للبُعد الاقتصادي للتنمية المستدامة من خلال:
  - دمج ممارسات الاستدامة بجميع الأنشطة التشغيلية، وفقاً لإستراتيجية مصر 2030 للتنمية المستدامة.
  - استخدام رأس المال الخاص بصورة أكثر كفاءة لتحسين مستوى المعيشة والرفاهية والحياة الاجتماعية للدولة.
  - دعم سياسات وبرامج الإصلاح الاقتصادي للدولة.
  - رفع معدلات نمو الناتج المحلي من خلال تمويل القطاعين العام والخاص.
  - المشاركة الفعالة في تمويل المشروعات القومية الهامة بمختلف القطاعات الحيوية.
  - تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة في قطاعات الصناعة، والزراعة، والثروة الحيوية، والخدمات.
- 2- تحقيق آليات التحول الرقمي للبُعد الاجتماعي للتنمية المستدامة من خلال:
  - تبنى إستراتيجية للشمول المالي توافقاً مع أهم التغيرات العالمية والاقتصادية في التحول نحو الاقتصاد الشمولي.
  - تبنى وتفعيل إستراتيجية موسعة من خلال توفير المنتجات والخدمات الرقمية المتنوعة للمواطنين.
  - الارتقاء بالعنصر البشري وتحسين الرفاهية الاجتماعية.
- 3- تحقيق آليات التحول الرقمي للبُعد البيئي للتنمية المستدامة من خلال:
  - ترشيد استهلاك الطاقة المستخدمة وتشجيع الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة والاستفادة من كفاءتها العالية.
  - التوجه نحو إنشاء مبانٍ جديدة صديقة للبيئة.
  - التوسع في مبادرات المشروعات صديقة البيئة.
  - إنشاء منظومة لإدارة المخلفات وإعادة تدويرها بطريقة آمنة. (عساف، عبد ربه، 2021: 576)

#### الإجراءات المنهجية للبحث

##### • منهج البحث:

استخدم " الباحثون " المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية لجمع المعلومات والبيانات اللازمة لإتمام البحث.

أما مصدر البيانات فقد تم الحصول عليها من مصدرين هما:

أ- المصادر الثانوية: حيث اتجه "الباحثون" في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

ب- المصادر الأولية: وتتمثل في جمع البيانات الأولية ميدانياً، وذلك من خلال استخدام استمارة استبيان تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت على أفراد العينة لجمع البيانات المطلوبة.

#### • مجتمع وعينة البحث:

من أجل الوصول إلى بيانات ذات معنى، تم تحديد واختيار عينة الدراسة، حيث تألفت عينة الدراسة من فئتين هما: فئة المسؤولين التنفيذيين بالهيئة القومية للبريد المصري، والتي تكونت (35) مفردة والتي تم اختيارهم بطريقة عمدية؛ حيث تم توزيعهم كالتالي:

- عدد (2) رئيس قطاع، عدد (3) مدير عام، عدد (10) مدير فرع، عدد (10) مدير إدارة، عدد (10) رئيس قسم.

أما فئة العملاء المتعاملين مع الهيئة القومية للبريد، فقد تكونت (300) مفردة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتم توزيعهم كالتالي:

- عدد (56) متعامل (عملاء خدمات مختلفة)، عدد (244) متقاعد (بالمعاش).

#### • أدوات البحث: تم تصميم قائمة استقصاء، وتكونت من الآتي:

- القسم الأول: استمارة البيانات الأولية للبيانات الديموغرافية، وتكونت من (7) خصائص للمسؤولين وعمالء الهيئة القومية للبريد.
- القسم الثاني: مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس العلاقة بين التحول الرقمي، وتطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري، وتكونت من (13) عبارة.
- القسم الثالث: مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس العلاقة بين التحول الرقمي، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة (الاقتصادية- - التكنولوجية- الاجتماعية)، وتكونت من (15) عبارة.
- القسم الرابع: مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس العلاقة بين التحول الرقمي، وتحقيق رغبات ورضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة وتكونت من (10) عبارات.

#### • أساليب المعالجة الإحصائية المطبقة:

قام "الباحثون" باستخدام المقاييس الإحصائية التالية:

1- مقياس الاعتمادية Reliability: وذلك من خلال المقياس (ألفا كرونباخ) Cronbatch Alpha وهو مقياس الثبات لأسئلة وعبارات قائمة الاستقصاء، كما تم حساب الاتساق الداخلي Internal Consistency، وذلك بحساب معامل ارتباط كل عبارة من عبارات السؤال بالدرجة الكلية للسؤال، وذلك لمعرفة مدى الوثوق في استجابات عينة الدراسة على أسئلة قائمة الاستقصاء، ومدى إمكانية تعميم نتائجها على مجتمع الدراسة.

2- الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة Descriptive Statistics: باستخدام المقاييس الآتية:

### • مقاييس النزعة المركزية Measures of Central Tendency

وتتكون من: (الوسط الحسابي - الوسط الحسابي النسبي - مقاييس التشتت)، كما تم استخدام الانحراف المعياري Standard Deviation كمقياس للدلالة على مقدار تشتت الاستجابات عن وسطها الحسابي، إذا أنه كلما كانت قيم الانحراف المعياري كبيرة نسبياً دل ذلك على تشتت الإجابات عن الوسط الحسابي.

- معامل الاختلاف Coefficient of Variation لقياس مدى الاختلافات بين أفراد العينة.

- التكرارات والنسب المئوية Frequencies and Percent

وذلك لتوصيف البيانات الديموجرافية النوعية بحساب التكرارات والنسب المئوية لكل فئة من فئات تلك البيانات.

### • معامل الارتباط الخطي لبيرسون Person Correlation Coefficient:

لتحديد درجة واتجاه ودلالة علاقات الارتباط الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة.

3- المقاييس المستخدمة للتحقق من فروض الدراسة:

• أسلوب الانحدار المتدرج Stepwise Regression: باستخدام الاختبارات والمعاملات الآتية:

- (معامل التحديد  $R^2$ ، اختبار F.test ، اختبار T.test)

### • مقياس صدق وثبات المحتوى لمتغيرات الدراسة:

تم حساب موثوقية الاستبيان من خلال معامل الفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة على حده ولكل الدراسة ككل، وتم أيضاً حساب معامل الصدق كما هو موضح بالجدول رقم (1) التالي:

### أ- مقاييس الثبات: Reliability

تم قياس ثبات المحتوى لمتغيرات الدراسة باستخدام معامل الثبات Cronbatch alpha ، وذلك لقياس مدى اعتمادية Reliability النتائج المتحصل عليها من العينة، واختبار ثبات المقاييس التي استخدمها الباحث، ومدى إمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة، وتتراوح قيمة هذا المقياس بين الصفر، 100%، وإذا زاد هذه المقياس عن 60% أمكن الاعتماد على نتائج الدراسة، وفيما يلي تطبيق هذا المقياس على أبعاد الدراسة، ويوضح الجدول التالي مقاييس الثبات لمتغيرات الدراسة:

جدول (1) مقاييس الثبات Reliability لمتغيرات الدراسة

معامل الصدق (*)	معامل الثبات Alfa	عدد العبارات	الأقسام
0.945	0.894	7	تطوير أداء الخدمات المقدمة
0.847	0.719	6	تطوير أداء العاملين
0.792	0.634	5	الْبُعد الاقتصادي
0.794	0.631	5	الْبُعد التكنولوجي
0.815	0.665	5	الْبُعد الاجتماعي
0.862	0.744	10	تحقيق رغبات ورضا العملاء
0.903	0.816	38	قائمة الاستقصاء ككل

المصدر : ( من مخرجات برنامج Spss )

يتضح من الجدول أن (معامل الثبات) قيمة ألفا قد تراوحت بين 0.631، 0.894 على أقسام قائمة الاستقصاء، كما بلغ 0.816 على قائمة الاستقصاء ككل، والذي انعكس على مستوى الصدق فقد تراوح بين 0.794، 0.945، مما يُعني أن قيمة ألفا قد تجاوزت 60% مما يدل على ثبات استجابات العينة وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة.

• خصائص مفردات عينة الدراسة:

- 1- توزيع عينة الدراسة بحسب الوظيفة:  
لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة أن المستقضي منهم من وظيفة (مدير إدارة، مدير فرع، رئيس قسم)، يمثلون نسبة 28.6% لكل منهم، يليهم وظيفة مدير عام بنسبة 8.5%، وأخيراً جاءت وظيفة (رئيس قطاع) بنسبة 5.7%، من إجمالي العينة.
- 2- توزيع عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي:  
كانت النسبة الأكبر لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير (المؤهل العلمي)، أن المستقضي منهم الحاصلين على (مؤهل جامعي) يمثلون نسبة 88.6%، يليهم الحاصلين على (دراسات عليا، ماجستير، دكتوراه) يمثلون نسبة 11.4%، من إجمالي العينة.
- 3- توزيع عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي:  
كانت النسبة الأكبر لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة، للعاملين الذين لديهم خبرات من (10 إلى 20 سنة) يمثلون نسبة 37.1%، بينما الذين لديهم خبرات من (21 إلى 35 سنة) يمثلون نسبة 69.9%، من إجمالي العينة.
- 4- توزيع عينة الدراسة بحسب صفة التعامل (العملاء):  
كانت النسبة الأكبر لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير صفة التعامل مع مكاتب البريد أن غالبية المتعاملين من فئة (متقاعد / بالمعاش) يمثلون نسبة 81.3%، بينما فئة (المتعاملين العاديين) يمثلون نسبة بنسبة 18.7% من إجمالي العينة.

• الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يهدف الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة توصيف تلك المتغيرات من حيث النزعة المركزية (الوسط الحسابي، والوسط الحسابي النسبي)، والتشتت (الانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف) بهدف تحديد الأهمية النسبية لتلك المتغيرات، وترتيبها حسب تلك الأهمية من وجهة نظر عينة البحث، وفيما يلي نتائج توصيف المتغيرات:

1) نتائج الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة لعبارات قياس العلاقة بين التحول الرقمي وتطوير أداء الخدمات البريدية:

جدول (2) استجابات عينة الدراسة لعبارات قياس العلاقة بين التحول الرقمي وتطوير أداء الخدمات

البريدية

ترتيب	درجة الموافقة	الوزن النسبي %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
4	موافق بشدة	86.3	12.3	0.530	4.31	ساهم التحول الرقمي في تحسين وتطوير أداء الخدمات البريدية والمالية التي تقدمها الهيئة.
3	موافق بشدة	90.3	11.2	0.507	4.51	ساهم التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي للهيئة على مستوى جودة الخدمات البريدية والمالية المقدمة.
5	موافق بشدة	86.9	13.6	0.591	4.34	أدى التحول الرقمي إلى التوسع في قاعدة مكاتب الخدمات البريدية والمعاملات المالية التي تقدمها الهيئة مما ساهم في زيادة أعداد العملاء.
2	موافق بشدة	92.6	11.8	0.547	4.63	ساهم التحول الرقمي في تعزيز القدرات والمزايا التنافسية والحصة السوقية التي تستحقها الهيئة داخل السوق المصرفي.
1	موافق بشدة	97.7	6.6	0.323	4.89	أدى التحول الرقمي إلى الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها الهيئة مما ساهم في استعادة ثقة العملاء وتلبية رغباتهم واحتياجاتهم.
6	موافق بشدة	85.7	10.7	0.458	4.29	ساهم التحول الرقمي في تعظيم إيرادات وأرباح الهيئة وخفض التكاليف التشغيلية التي كانت تتحملها الهيئة.
7	موافق بشدة	84.0	26.3	1.106	4.20	ساهم التحول الرقمي في الاستفادة الكاملة من إمكانات الموارد المادية والبشرية المتاحة بالهيئة.
-	موافق بشدة	89.1	11.0	0.488	4.45	(المتوسط العام لعدد (تطوير أداء الخدمات البريدية)

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

- أظهرت نتائج الجدول السابق أن المتوسط العام لعدد تطوير أداء الخدمات المقدمة بلغ (4.45) بوزن نسبي (89.1%)، وتراوح متوسطات العبارات بين (4.20 - 4.89) بوزن نسبي (84.0% - 97.7%)، وتُشير تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على عبارات بعد تطوير أداء الخدمات المقدمة وإجمالي البعد كما بالجدول أعلاه.

نتائج الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة لعبارات قياس العلاقة بين التحول الرقمي وتطوير أداء العاملين بالبريد:

جدول (3) استجابات عينة الدراسة لعبارات قياس العلاقة بين التحول الرقمي وتطوير أداء العاملين بالبريد (من وجهة نظر المسؤولين التنفيذيين بالهيئة القومية للبريد المصري)

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الوزن النسبي %	درجة الموافقة	ترتيب
ساهم التحول الرقمي في تحسين وتطوير الأداء الخدمي والإداري للعاملين بالهيئة.	3.97	0.747	18.8	79.4	موافق	5
ساهم التحول الرقمي في تحفيز العاملين على الابتكار والأفكار الإبداعية.	4.20	1.183	28.2	84.0	موافق بشدة	3
ساهم التحول الرقمي في تنمية القدرات الإدارية والتكنولوجية للعاملين بالهيئة.	4.46	0.919	20.6	89.1	موافق بشدة	2
ساهم التحول الرقمي في سهولة إنجاز العاملين للخدمات المقدمة للعملاء بسرعة فائقة وأقل جهد.	4.51	0.507	11.2	90.3	موافق بشدة	1
ساعد التحول الرقمي في رفع الروح المعنوية للعاملين بالهيئة وزيادة ولائهم للعمل.	3.74	1.421	38.0	74.9	موافق	6
ساهم التحول الرقمي في تحسين وتوفير بيئة العمل المناسبة للعاملين.	4.09	1.121	27.4	81.7	موافق	4
المتوسط العام لُبعد (تطوير أداء العاملين)	4.16	0.663	15.9	83.2	موافق بشدة	-

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

تبين من الجدول السابق ما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى عبارة " ساهم التحول الرقمي في سهولة إنجاز العاملين للخدمات المقدمة للعملاء بسرعة فائقة وأقل جهد"، بمتوسط حسابي بلغ 4.51، ووزن نسبي قدره 90.3، أما في المرتبة السادسة والأخيرة عبارة " ساعد التحول الرقمي في رفع الروح المعنوية للعاملين بالهيئة وزيادة ولائهم للعمل"، بمتوسط حسابي بلغ 3.74، ووزن نسبي 74.9، بدرجة موافقة "موافق".
- أظهرت نتائج الجدول السابق أن المتوسط العام لُبعد تطوير أداء العاملين بلغ (4.16) بوزن نسبي (83.2%)، وتراوحت متوسطات العبارات بين (3.74 - 4.51) بوزن نسبي (74.9%-90.3%) وتُشير تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على عبارات بُعد تطوير أداء العاملين وإجمالي البُعد كما بالجدول أعلاه.

(2) نتائج الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة لعبارات قياس العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق البُعد الاقتصادي:

جدول (4)

استجابات عينة الدراسة لعبارات قياس العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق البُعد الاقتصادي  
(من وجهة نظر المسؤولين التنفيذيين بالهيئة القومية للبريد المصري)

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الوزن النسبي %	درجة الموافقة	ترتيب
ساهم التحول الرقمي في تعزيز تنفيذ آليات الشمول المالي من خلال تيسير الخدمات البريدية والمعاملات المالية اليومية إلكترونياً.	4.23	1.003	23.7	84.6	موافق بشدة	4
ساهم التحول الرقمي في تعزيز دور الهيئة في دعم سياسات وبرامج الإصلاح الاقتصادي للدولة.	4.46	0.657	14.7	89.1	موافق بشدة	2
ساهم التحول الرقمي في زيادة استثمارات العملاء من الأفراد والشركات.	4.63	0.490	10.6	92.6	موافق بشدة	1
أدى التحول الرقمي لزيادة المشاركة الفعالة للهيئة في تمويل المشروعات القومية الهامة بمختلف القطاعات الحيوية بالدولة.	3.77	1.437	38.1	75.4	موافق	5
أدى التحول الرقمي للخدمات التي تقدمها الهيئة إلى المساهمة في جهود الحكومة المصرية لبناء اقتصاد رقمي آمن وميسر يخدم جميع المواطنين.	4.37	0.598	13.7	87.4	موافق بشدة	3
المتوسط العام للبُعد (الاقتصادي)	4.29	0.577	13.4	85.8	موافق بشدة	-

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

تبين من الجدول السابق ما يلي:

- جاءت في المرتبة الأولى عبارة " ساهم التحول الرقمي في زيادة استثمارات العملاء من الأفراد والشركات"، بمتوسط حسابي بلغ 4.63، ووزن نسبي قدره 92.6، موافق بشدة"، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة عبارة " أدى التحول الرقمي لزيادة المشاركة الفعالة للهيئة في تمويل المشروعات القومية الهامة بمختلف القطاعات الحيوية بالدولة"، بمتوسط حسابي بلغ 3.77، ووزن نسبي 75.4، بدرجة موافقة " موافق".
- أظهرت نتائج الجدول السابق أن المتوسط العام للبُعد الاقتصادي بلغ (4.29) بوزن نسبي (85.8%)، وتراوحت متوسطات العبارات بين (4.20 – 4.89) بوزن نسبي (84.0% – 97.7%)، وتُشير تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على عبارات البُعد الاقتصادي وإجمالي البُعد كما بالجدول أعلاه.



3) نتائج الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة لعبارات قياس العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق البعد التكنولوجي:

جدول (5)

استجابات عينة الدراسة لعبارات قياس العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق البعد التكنولوجي  
(من وجهة نظر المسؤولين التنفيذيين بالهيئة القومية للبريد المصري)

ترتيب	درجة الموافقة	الوزن النسبي %	معامل الاختلاف %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
4	موافق بشدة	85.1	10.4	0.443	4.26	أدى التحول الرقمي إلى تيسير وإتاحة الخدمات البريدية والمالية التي تقدمها الهيئة عبر الإنترنت والهواتف الذكية والمحافظ الإلكترونية.
1	موافق بشدة	90.3	11.2	0.507	4.51	أدى التحول الرقمي إلى توفير خدمات الاستعلام والاستفسار وتلقى شكاوى العملاء إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني.
2	موافق بشدة	89.7	13.6	0.612	4.49	أدى التحول الرقمي إلى التوسع في نشر ماكينات الصراف الآلية ونشرها في جميع المحافظات على مستوى الجمهورية.
3	موافق بشدة	88.6	12.6	0.558	4.43	تسعى الهيئة إلى التحديث المستمر للبنية التحتية الرقمية لتحسين أداء الخدمات المقدمة للعملاء بشكل مستدام.
5	موافق بشدة	84.6	12.9	0.547	4.23	ساعد التحول الرقمي على استخدام الهيئة لأحدث التطبيقات الرقمية في تقديم خدماتها لجمهور العملاء.
-	موافق بشدة	87.7	7.8	0.341	4.38	المتوسط العام للبُعد (التكنولوجي)

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

- جاءت في المرتبة الأولى عبارة " أدى التحول الرقمي إلى توفير خدمات الاستعلام والاستفسار وتلقى شكاوى العملاء إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني"، بمتوسط حسابي بلغ 4.51، ووزن نسبي قدره 90.3، بدرجة موافقة " موافق بشدة"، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة عبارة " ساعد التحول الرقمي على استخدام الهيئة لأحدث التطبيقات الرقمية في تقديم خدماتها لجمهور العملاء"، بمتوسط حسابي بلغ 4.23، ووزن نسبي قدره 84.6، بدرجة موافقة " موافق بشدة"
- أظهرت نتائج الجدول السابق أن المتوسط العام للبُعد التكنولوجي بلغ (4.38) بوزن نسبي (87.7%)، وتراوحت متوسطات العبارات بين (4.23- 4.51) بوزن نسبي (84.6%-90.3%)، وتُشير تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على البُعد التكنولوجي وإجمالي البُعد كما بالجدول أعلاه.

4) نتائج الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة لعبارات قياس العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق البعد الاجتماعي:

جدول (6) استجابات عينة الدراسة لعبارات قياس العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق البعد الاجتماعي (من وجهة نظر المسؤولين التنفيذيين بالهيئة القومية للبريد المصري)

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الوزن النسبي %	درجة الموافقة	ترتيب
تقوم الهيئة بتبني وتفعيل إستراتيجية موسعة من خلال إتاحة خدمات رقمية متنوعة تخدم مختلف فئات العملاء (معاشات- أفراد عاديين- شركات).	4.17	0.568	13.6	83.4	موافق	2
تولى الهيئة اهتماماً خاصاً للوصول بخدماتها إلى كافة فئات وشرائح المجتمع وذلك من خلال قنواتها الرقمية.	4.29	0.572	13.4	85.7	موافق بشدة	1
تعمل منظومة التحول الرقمي بالهيئة على الارتقاء بالعنصر البشري وتحسين مستوى الرفاهية الاجتماعية لديهم.	3.94	1.282	32.5	78.9	موافق	4
أدى التحول الرقمي إلى توفير وتطوير البيئة المناسبة لاستقبال العملاء داخل فروع مكاتب الهيئة.	4.17	0.382	9.2	83.4	موافق	2
ساهم التحول الرقمي في تسهيل تقديم خدمات الدعم الفني لكافة المواطنين بسرعة فائقة وفى أي وقت عبر الموقع الإلكتروني والخط الساخن.	3.97	1.124	28.3	79.4	موافق	3
(المتوسط العام للبعد الاجتماعي)	4.11	0.374	9.1	82.2	موافق	-

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

- جاءت في المرتبة الأولى عبارة "تولى الهيئة اهتماماً خاصاً للوصول بخدماتها إلى كافة فئات وشرائح المجتمع وذلك من خلال قنواتها الرقمية"، بمتوسط حسابي بلغ 4.17، ووزن نسبي قدره 83.4، بدرجة موافقة " موافق"، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة عبارة " تعمل منظومة التحول الرقمي بالهيئة على الارتقاء بالعنصر البشري وتحسين مستوى الرفاهية الاجتماعية لديهم"، بمتوسط حسابي بلغ 3.94، ووزن نسبي قدره 78.9، بدرجة موافقة " موافق".
- أظهرت نتائج الجدول السابق أن المتوسط العام للبعد الاجتماعي بلغ (4.11) بوزن نسبي (82.2%)، وتراوح متوسطات العبارات بين (3.94 - 4.29) بوزن نسبي (78.9%-85.7%)، وتُشير تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على البعد الاجتماعي وإجمالي البعد كما بالجدول أعلاه.

(5) نتائج الإحصاء الوصفي لعبارات قياس العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق رغبات ورضا العملاء :

جدول (7) استجابات عينة الدراسة لعبارات قياس العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق رغبات ورضا العملاء عن الخدمات البريدية (من وجهة نظر عملاء البريد المصري)

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الوزن النسبي %	درجة الموافقة	ترتيب
أشعر بالرضا نتيجة التطوير في شكل وأداء مكاتب البريد.	4.21	1.138	27.1	84.1	موافق بشدة	2
أشعر بالرضا نتيجة التغيير الملحوظ في النظام والاستقبال وحسن المعاملة من قبل العاملين في مكاتب البريد.	4.25	0.937	22.0	85.0	موافق بشدة	1
أشعر بالرضا نتيجة التطوير الذي أحدثه التحول الرقمي في تطبيق نظام الشباك الواحد كخدمة مميزة في تقديم كافة الخدمات البريدية.	4.12	0.442	10.7	82.5	موافق	5
عزز التحول الرقمي في تقديم الخدمات البريدية من ثقتي في التعامل مع هيئة البريد المصري.	4.18	0.896	21.4	83.6	موافق	3
سهل التحول الرقمي من حصولي على الخدمات البريدية التي أريدها بشكل ميسر.	4.05	0.518	12.8	81.0	موافق	6
أستطيع أن أحصل على متطلباتي الخدمية عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيقات الرقمية الخاصة بهيئة البريد من أي مكان وفي أي وقت.	3.90	1.118	28.7	77.9	موافق	9
تتيح خدمة الموقع الإلكتروني للخدمات البريدية والخط الساخن الإيجابية على استفساراتي وشكواي في أي وقت دون جهد أو مشقة.	4.03	1.075	26.7	80.7	موافق	7
أدى التحول الرقمي في مكاتب البريد إلى القضاء على الزحام والتكدس وضياح الوقت الذي كنت أعاني منه.	4.17	1.143	27.4	83.4	موافق	4
يمكنني صرف أو إيداع ما أريده من مبالغ ماليه في أي وقت من خلال ماكينات الصراف الآلي المنتشرة دون الذهاب لمكتب البريد.	3.15	1.436	45.6	63.0	موافق بشدة	10
من مميزات التحول الرقمي للخدمات البريدية تيسير حصولي على الخدمات الأخرى مثل (سداد مخالفات المرور – سداد مصاريف المدارس – سداد قيمة مشروعات الإسكان) من موقع البريد المصري دون الذهاب للجهات الدانئة الأخرى.	4.00	1.239	30.9	80.1	موافق	8
المتوسط العام لبعده تحقيق رغبات ورضا العملاء	4.00	0.437	10.9	79.9	موافق بشدة	-

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

- جاءت في المرتبة الأولى عبارة " أشعر بالرضا نتيجة التغيير الملحوظ في النظام والاستقبال وحسن المعاملة من قبل العاملين في مكاتب البريد"، بمتوسط حسابي بلغ 4.25 ووزن نسبي قدره 85.0، بدرجة موفقة" موافق بشدة"، وفي المرتبة العاشرة عبارة" يمكنني صرف أو إيداع ما أريده من مبالغ ماليه في أي وقت من خلال ماكينات الصراف الآلي المنتشرة دون الذهاب لمكتب البريد"، بمتوسط حسابي بلغ 3.15، ووزن نسبي قدره 63.0، بدرجة موافقة " موافق بشدة".

- أظهرت نتائج الجدول السابق أن المتوسط العام لبعده تحقيق رغبات ورضا العملاء بلغ (4.0) بوزن نسبي (79.9%)، وتراوحت متوسطات العبارات بين (3.15 – 4.25) بوزن نسبي (63.0% – 85.0%)، وتُشير تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على عبارات بُعد تحقيق رغبات ورضا العملاء وإجمالي البعد كما بالجدول أعلاه.

اختبار صحة فروض البحث:

تم اختبار صحة الفروض التي تم طرحها، وذلك كما يلي:

1- نتائج اختبار صحة الفرض الأول: والذي ينص على أنه: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري".

**جدول (8) نتائج الانحدار البسيط بين التحول الرقمي  
وتطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري**

المتغير المستقل: X التحول الرقمي المتغير التابع: y تطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري							
مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	قيمة المعامل		R	R square	مستوى المعنوية	F المحسوبة
0.000	17.818	2.349	= $\alpha$	0.936	0.876	0.000	232.198
0.000	15.238	0.449	= $\beta$				

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي)

تبيين من الجدول السابق ما يلي:

- أظهرت نتائج الانحدار وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة معنوية بين المتغير المستقل X " التحول الرقمي "، وبين المتغير التابع y " تطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري "؛ حيث بلغت قيمة R معامل الارتباط الخطي 0.936، بمستوى معنوية 0.000، مما يُعني معنوية العلاقة عند مستوى معنوية 0.01، أي أن التحول الرقمي يؤدي إلى تطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري.

- اختبار معنوية النموذج:

ثبتت معنوية النموذج ككل وفقاً لاختبار F، وذلك عند مستوى معنوية 1%؛ حيث أن قيمة F قد بلغت 232.198 بمستوى معنوية أقل من 0.01، مما يؤكد معنويتها عند مستوى معنوية 0.01.

- اختبار معنوية المتغير المستقل:

يتضح معنوية المتغير المستقل وذلك من اختبار T. test؛ حيث أن قيمة T قد بلغت 17.818، بمستوى معنوية 0.000، مما يؤكد معنوية العلاقة عند مستوى معنوية 0.01، ويتضح من قيمة B، والتي تُشير إلى قوة أو درجة التأثير، أي أنه كلما زادت التحول الرقمي بدرجة واحدة يتبعها زيادة في تطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري بمقدار 0.449 درجة.

- القدرة التفسيرية للنموذج:

بلغت القدرة التفسيرية للنموذج 87.6%، وذلك كما يتضح من قيمة R square أي أن 87.6% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع يشرحها المتغير المستقل.

- من خلال النتائج السابقة يتم رفض فرض العدم الأول لعدم ثبوت صحته، وقبول الفرض البديل؛ حيث تبين وجود علاقة موجبة قوية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي، وتطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري، ومن ثم يتم قبول الفرض البديل.

2- نتائج اختبار الفرض الثاني: الذي ينص على أنه: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة (الاقتصادية- التكنولوجية- الاجتماعية)"، ولاختبار هذا الفرض تم إجراء

تحليل الارتباط والانحدار الخطي المتعدد المتدرج stepwise Regression بين تطبيق التحول الرقمي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وجاءت النتائج كما يلي:

**جدول (9) نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي للتنبؤ بالعلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة (الاقتصادية- التكنولوجية- الاجتماعية)**

R <sup>2</sup>	قيمة ف		قيمة ت		معامل الانحدار (B)	المتغير
	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	القيمة		
%86.0	**0.001	63.530	**0.001	10.85	4.453	الجزء الثابت
			**0.001	8.229	0.391	البُعد الاجتماعي
			**0.001	6.148	0.386	البُعد التكنولوجي
			0.9	0.116-	0.005-	البُعد الاقتصادي

(المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي) \*\*دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.01). \*دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

تبيين من الجدول السابق ما يلي:

- أظهرت نتائج اختبار معامل التحديد ( $R^2$ ) أن المتغيرات المستقلة (التحول الرقمي)، تُفسر بنسبة (96.9%) من التغير الكلي في المتغير التابع المتمثل في " أهداف التنمية المستدامة"، وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي.

- أظهرت نتائج اختبار معنوية المتغير المستقل باستخدام اختبار (T.test) أن المتغيرات التابعة الأكثر تأثيراً هي (البُعد الاجتماعي والبُعد التكنولوجي)؛ حيث بلغت قيم "ت" (38.0229)، (6.148)، على التوالي وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.01)..

- لاختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث أن قيمة اختبار (F-test) هي (63.5308)، وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.01)، وهو يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على تحقيق أهداف التنمية المستدامة ككل (الاقتصادية- التكنولوجية- الاجتماعية).

- من خلال النتائج السابقة يتم رفض فرض العدم الثاني لعدم ثبوت صحته، وقبول الفرض البديل؛ حيث تبين وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة (الاقتصادية- التكنولوجية- الاجتماعية)، ومن ثم يتم قبول الفرض البديل.

3- اختبار صحة الفرض الثالث: والذي ينص على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحقيق رغبات ورضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة"، واختبار هذا الفرض تم إجراء تحليل الارتباط

والانحدار الخطي البسيط Simple Regression بين التحول الرقمي، وتحقيق رغبات ورضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة، وجاءت النتائج كما يلي:

### جدول (10) نتائج الانحدار البسيط بين التحول الرقمي وتحقيق

رغبات ورضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة

المتغير المستقل: X التحول الرقمي							
المتغير التابع: Y تحقيق رغبات ورضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة							
مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	قيمة المعامل		R	R square	مستوى المعنوية	F المحسوبة
0.000	4.801	7.910	= $\alpha$	0.720	0.519	0.000	35.606
0.000	5.967	0.720	= $\beta$				

المصدر (من نتائج التحليل الإحصائي)

تبيين من الجدول السابق ما يلي:

- أظهرت نتائج الانحدار وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة معنوية بين المتغير X " التحول الرقمي "، وبين المتغير Y " تحقيق رغبات ورضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة "؛ حيث بلغت قيمة R معامل الارتباط الخطي 0.720 بمستوى معنوية 0.000، مما يُعني معنوية العلاقة عند مستوى معنوية 0.01، أي أن التحول الرقمي يؤدي إلى تحقيق رغبات ورضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة.

- اختبار معنوية النموذج:

ثبتت معنوية النموذج ككل وفقاً لاختبار F، وذلك عند مستوى معنوية 1% حيث أن قيمة F قد بلغت 35.606، بمستوى معنوية أقل من 0.01، مما يؤكد معنويتها عند مستوى معنوية 0.01.

- اختبار معنوية المتغير المستقل:

يتضح معنوية المتغير المستقل، وذلك من اختبار T. test؛ حيث أن قيمة T قد بلغت 4.801، بمستوى معنوية 0.000، مما يؤكد معنوية العلاقة عند مستوى معنوية 0.01، ويتضح من قيمة B، والتي تُشير إلى قوة أو درجة التأثير، أي أنه كلما زاد التحول الرقمي بدرجة واحدة يتبعها زيادة في تحقيق رغبات ورضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة بمقدار 0.982 درجة.

- القدرة التفسيرية للنموذج:

بلغت القدرة التفسيرية للنموذج 51.9% وذلك كما يتضح من قيمة R square أي أن 51.9% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع يشرحها المتغير المستقل.

- من خلال النتائج السابقة يتم رفض فرض العدم الثالث لعدم ثبوت صحته، وقبول الفرض البديل؛ حيث تبين وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحقيق رغبات ورضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة، ومن ثم نقبل الفرض البديل.

## تفسير النتائج ومناقشتها

توصل البحث إلى عدة نتائج منها الآتي:-

- تبين أن المتوسط العام لُبُعد تطوير أداء الخدمات البريدية المقدمة بلغ (4.45) بوزن نسبي (89.1%)، وتراوح متوسطات العبارات بين (4.20 - 4.89) بوزن نسبي (84.0%-97.7%)، وتُفسر تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على عبارات بُعد تطوير أداء الخدمات البريدية المقدمة بدرجة مرتفعة.
- تبين أن المتوسط العام لُبُعد تطوير أداء العاملين بلغ (4.16) بوزن نسبي (83.2%)، وتراوح متوسطات العبارات بين (3.74 - 4.51) بوزن نسبي (74.9%-90.3%) وتُفسر تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على عبارات بُعد تطوير أداء العاملين بدرجة مرتفعة.
- تبين أن المتوسط العام للُبُعد الاقتصادي بلغ (4.29) بوزن نسبي (85.8%)، وتراوح متوسطات العبارات بين (4.20 - 4.89) بوزن نسبي (84.0%-97.7%)، وتُفسر تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على عبارات اللُبُعد الاقتصادي بدرجة مرتفعة.
- تبين أن المتوسط العام للُبُعد التكنولوجي بلغ (4.38) بوزن نسبي (87.7%)، وتراوح متوسطات العبارات بين (4.23 - 4.51) بوزن نسبي (84.6%-90.3%)، وتُفسر تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على عبارات اللُبُعد التكنولوجي بدرجة مرتفعة.
- تبين أن المتوسط العام للُبُعد الاجتماعي بلغ (4.11) بوزن نسبي (82.2%)، وتراوح متوسطات العبارات بين (3.94 - 4.29) بوزن نسبي (78.9%-85.7%)، وتُفسر تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على عبارات اللُبُعد الاجتماعي بدرجة مرتفعة.
- تبين أن المتوسط العام لُبُعد تحقيق رغبات ورضا العملاء بلغ (4.0) بوزن نسبي (79.9%)، وتراوح متوسطات العبارات بين (3.15 - 4.25) بوزن نسبي (63.0%-85.0%)، وتُفسر تلك النسب إلى موافقة عينة الدراسة على عبارات بُعد تحقيق رغبات ورضا العملاء بدرجة مرتفعة.
- تبين عدم صحة فرض العدم الأول، وقبول الفرض البديل ، والذي ينص على أنه " توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي، وتطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري " ، وهو ما يتفق مع الدراسات التي أكدت نتائجها على أن التحول الرقمي يطور من أداء المؤسسات الخدمية مثل: دراسة (أبو العلا، 2018) ، ودراسة ( عبد الله: 2021)، كما تُشير تلك النتيجة إلى أن تبنى الهيئة القومية للبريد لتطبيق التحول الرقمي ساهم في مواكبة عصر التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في تقديم الخدمة في ظل التغيرات في البيئة التكنولوجية التي أصبحت لا غنى عنها في التعامل من خلالها.
- تبين عدم صحة فرض العدم الثاني، وقبول الفرض البديل والذي ينص على أنه " توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة ( الاقتصادية- التكنولوجية- الاجتماعية) " وهو ما يتفق مع كافة الدراسات التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق أبعاد وأهداف التنمية المستدامة مثل: دراسة (EIMassah & Mohieldin: 2020) ، ودراسة ( lou: 2021)، ودراسة ( عساف ، عبد ربه: 2021)، ودراسة ( غنام: 2022) ، ودراسة (Elgoahary: 2022)، كما تُشير تلك النتيجة إلى أن تبنى الهيئة القومية للبريد لتطبيق التحول الرقمي يحقق العديد من المزايا الاقتصادية من خلال تحقيق وفورات اقتصادية وزيادة

الأرباح من خلال التوسع في تقديم الخدمات البريدية، فضلاً عن أنه يحقق العديد من المزايا التنافسية للهيئة من خلال كسب ثقة ورضا العملاء في جودة الخدمات البريدية المقدمة إليهم، مما يجذب المزيد من العملاء الحاليين والمستهدفين على مستوى البعد الاجتماعي.

- تبين عدم صحة فرض عدم الثالث، وقبول الفرض البديل، والذي ينص على أنه " توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي، وتحقيق رغبات ورضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة " ، وهو ما يتفق مع الدراسات التي تناولت العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء والجمهور لتحقيق رغباتهم مثل: دراسة ( أحمد: 2021) ودراسة (Mirolyubova) & Voronchikhina: 2022)، كما تُشير تلك النتيجة إلى أن تبنى الهيئة القومية للبريد تطبيق التحول الرقمي في تقديم الخدمات البريدية قد ساهم في رضا وقبول العملاء عن أداء المكاتب البريدية عن ذي قبل وهو ما اتفقت عليه عينة البحث.

### خلاصة نتائج الدراسة

#### أ-نتائج عامة للدراسة التطبيقية:

- 1- حققت الخطة الإستراتيجية الشاملة للتحول الرقمي التي نفذتها الهيئة القومية للبريد للانتشار الجغرافي الواسع لمكاتب البريد في إحداث نقلة نوعية للخدمات، مما ساهم في تسهيل حصول المواطنين على الخدمات.
- 2- أدى التحول الرقمي إلى توفير البيئة المناسبة للعاملين والعملاء وخفض التكاليف التشغيلية وتحقيق نمو في الأرباح فُدر بنسبة 20% بإجمالي إيرادات خدمات بلغ 4 مليارات جنيه خلال عام 2022/2021.
- 3- تمكنت الهيئة القومية للبريد المصري من تحقيق فائضاً صافياً قدره 3 مليارات و825 مليون جنيه خلال العام المالي 2022/2021.
- 4- حققت الهيئة المركز الأول على مستوى المؤسسات البريدية داخل قارة إفريقيا في تطبيق التحول الرقمي.

#### ب-نتائج خاصة بتوصيف متغيرات البحث:

- 1- ساهم التحول الرقمي في تطوير أداء الخدمات البريدية، وذلك من خلال تحسين مستوى جودة الخدمات البريدية والمالية المقدمة، والتوسع في قاعدة مكاتب الخدمات البريدية والمعاملات المالية التي تقدمها الهيئة.
- 2- ساهم التحول الرقمي في تحسين وتطوير الأداء الخدمي والإداري للعاملين بالهيئة، وكذلك الرقمي في تنمية القدرات الإدارية والتكنولوجية للعاملين بالهيئة.
- 3- ساهم التحول الرقمي في المساهمة في تحقيق البُعد الاقتصادي، من خلال تعزيز دور الهيئة في دعم سياسات وبرامج الإصلاح الاقتصادي للدولة، وكذلك المساهمة في جهود الحكومة المصرية لبناء اقتصاد رقمي آمن وميسر يخدم جميع المواطنين.
- 4- ساهم التحول الرقمي في المساهمة في تحقيق البُعد التكنولوجي، من خلال تيسير وإتاحة الخدمات البريدية والمالية التي تقدمها الهيئة عبر الإنترنت والهواتف الذكية والمحافظ الإلكترونية.

#### ج- نتائج خاصة بفروض البحث:



- 1- تم رفض فرض العدم الأول وقبول الفرض البديل الذي ثبتت صحته " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي، وتطوير أداء الهيئة القومية للبريد المصري " .
- 2- تم رفض فرض العدم الثاني وقبول الفرض البديل الذي ثبتت صحته " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة (الاقتصادية- التكنولوجية- الاجتماعية) " .
- 3- تم رفض فرض العدم الثالث وقبول الفرض البديل الذي ثبتت صحته " " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي، وتحقيق رغبات ورضا العملاء عن الخدمات البريدية المقدمة " .

### توصيات البحث

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث يمكن وضع خطة عمل إستراتيجية مصغرة للتوجيه بأهمية التحول الرقمي في تطوير الهيئة القومية للبريد المصري ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، كما هو موضح بالجدول التالي:

**جدول (11) خطة عمل إستراتيجية مصغرة للتوجيه بأهمية التحول الرقمي في تطوير الهيئة القومية للبريد المصري ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة**

الهدف	الفلسفة	البرامج	الجهات المنفذة	العائد
• التحول من استخدام النظام التقليدي في تقديم الخدمات البريدية إلى النظام الرقمي.	• أن يصبح البريد المصري الاختيار الأمثل لدى المواطنين في تعاملاتهم المالية والمصرفية.	• وضع إستراتيجية طويلة الأجل لمواكبة التطور التكنولوجي في مجال الرقمنة..	• الإدارة العليا.	• تحقيق أهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر 2030 على مستوى التحول الرقمي.
• مواكبة التكنولوجيا الحديثة في مجال التحول الرقمي في تقديم الخدمات البريدية.	• أن يتحول البريد المصري إلى منفذ أساسي ورئيسي لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بكافة أنحاء الجمهورية.	• وضع برامج تدريبية للموارد البشرية لتأهيلهم لتعامل مع التطور التقنيات الرقمية في تقديم الخدمات البريدية.	• قطاع الدعم الفني.	• تحقيق أهداف التنمية المستدامة على المستوى الاقتصادي والتكنولوجي والاجتماعي.
• تحسين وتطوير أداء الخدمات البريدية بشكل مستدام.	• أن يحافظ الهيئة القومية للبريد المصري على تصنيفها كأحسن هيئة بريدية على مستوى لقارة الإفريقية.	• تحديث وتطوير البرامج الإلكترونية المستخدمة في التعامل الرقمي مع جمهور العملاء.	• قطاع الأعمال التقنية.	• التوسع في تقديم الخدمات البريدية على مستوى كافة محافظات الجمهورية.
• تحقيق رغبات واحتياجات العملاء.	• أن يحافظ الهيئة القومية للبريد المصري على تصنيفها كأحسن هيئة بريدية على مستوى لقارة الإفريقية.	• تطوير وتطوير البرامج الإلكترونية المستخدمة في التعامل الرقمي مع جمهور العملاء.	• قطاع رقمته ونكاه الأعمال.	• تنمية أهداف الاقتصاد القومي.
• تطوير أداء العنصر البشري.	• أن يحافظ الهيئة القومية للبريد المصري على تصنيفها كأحسن هيئة بريدية على مستوى لقارة الإفريقية.	• تحديث وتطوير البرامج الإلكترونية المستخدمة في التعامل الرقمي مع جمهور العملاء.	• قطاع الأعمال التقنية.	• تحقيق أهداف الشمول المالي.
• كسب رضا وثقة العملاء.	• أن يحافظ الهيئة القومية للبريد المصري على تصنيفها كأحسن هيئة بريدية على مستوى لقارة الإفريقية.	• تحديث وتطوير البرامج الإلكترونية المستخدمة في التعامل الرقمي مع جمهور العملاء.	• قطاع الأعمال التقنية.	• توفير الخدمات البريدية في أي وقت
• تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات	• أن يحافظ الهيئة القومية للبريد المصري على تصنيفها كأحسن هيئة بريدية على مستوى لقارة الإفريقية.	• تحديث وتطوير البرامج الإلكترونية المستخدمة في التعامل الرقمي مع جمهور العملاء.	• قطاع الأعمال التقنية.	• توفير الخدمات البريدية في أي وقت

<ul style="list-style-type: none"> <li>• وأي مكان.</li> <li>• الارتقاء بمستوى الخدمات البريدية المقدمة لكسب ثقة العملاء الحاليين.</li> <li>• جذب عملاء جدد.</li> <li>• زيادة القدرات التكنولوجية التنافسية على مستوى الخدمات الرقمية.</li> <li>• تحقيق مزايا تنافسية جديدة على مستوى المنافسة داخل السوق المصرفي .</li> <li>• تعظيم الإيرادات وزيادة الإيداعات.</li> <li>• تطوير أداء ومهارات العاملين .</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• كفاءة وسرعة أدائها.</li> <li>• وضع خطة دورية لصيانة وتطوير البرامج الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات البريدية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• أن يكون البريد المصري خارج المنافسة في تقديم الخدمات البريدية والمصرفية.</li> <li>• أن تحقق منظومة التحول الرقمي داخل هيئة البريد أعلى مؤشرات الخدمات الرقمية.</li> <li>• أن يصل أداء الخدمات البريدية لأعلى معدلات الجودة الرقمية.</li> <li>• أن تصل الخدمات البريدية إلى كافة المناطق الجغرافية داخل المحافظات.</li> <li>• أن يحقق البريد المصري حاجات ورغبات العملاء.</li> <li>• أن يحقق البريد المصري أعلى مستوى من الدقة والسرعة الفائقة في تقديم الخدمات البريدية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• والمعلومات.</li> <li>• تحقيق أعلى معدلات الجودة في تقديم الخدمات البريدية الإلكترونية.</li> <li>• المساهمة في تحقيق الشمول المالي والتنمية الاقتصادية للدولة.</li> </ul>
---	--	---	--	---

### البحوث المقترحة

- 1- استخدام التخطيط البيئي الاستراتيجي في رفع الكفاءة الخدمية لمكاتب البريد المصري
- 2- فاعلية تطبيق الحوكمة البيئية لتقويم أداء الهيئة القومية للبريد .
- 3- نموذج مقترح لتحسين الأداء البيئي لبيئة العمل لتحقيق المزايا التنافسية (دراسة تطبيقية على هيئة البريد المصري).

## المراجع

- احمد، عمر عبد اللطيف (2021) " التحول الرقمي للحكومة ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة -مصر نموذجاً " ، مجلة جامعة الزيتونة الأردنية للدراسات القانونية، المجلد (2)، العدد (3).
- توفيق، أشرف أبو العلا (2018) " ندور جودة الخدمة الإلكترونية في تحقيق رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها المنظمة: دراسة تطبيقية على الهيئة القومية للبريد المصري، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر المجلد (9)، العدد (4).
- الحداد، محرم صالح، محمد، إبراهيم محمد (2021) "الثورة الصناعية الرابعة ( الذكاء الاصطناعي - التحول الرقمي) تحديات وفرص الاستحواذ علي القوة الرقمية الجديدة" ، سلسلة أوراق السياسات في التخطيط والتنمية المستدامة، العدد (5) ، معهد التخطيط القومي، مصر .
- شريف، أماني محمد (2021) "تصور مقترح لتحويل جامعة أسيوط لإحدى جامعات الجيل الرابع في ضوء أهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر 2030"، المجلة العلمية، كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد (37)، العدد (12)، ص10
- عبد الغني، محمد فتحي (2020) " تطور مفهوم التنمية المستدامة و أبعاده ونتائجها في مصر "، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، السياسة والاقتصاد، جامعة بني سويف.
- عبد اللطيف، إيهاب عباس (2021) " نموذج مقترح لأثر التحليل البيئي الرباعي ورقابة أنظمة تشغيل الحكومة الإلكترونية على أداء هيئة البريد المصري"، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية، جامعة عين شمس.
- عساف، سوسن فوزي ، نشوى محمد عبد ربه (2021) " أهمية التحول الرقمي Digital Transformation في تحقيق التنمية المستدامة بالتطبيق على قطاع البنوك التجارية في مصر"، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، كلية التجارة - جامعة كفر الشيخ، المجلد السابع . العدد (12).
- العوامل، نائل عبد الحافظ (2020) " الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة"، مجلة دراسات في العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد (2)، العدد (3).
- غنام، ثابت (2022) " التحول الرقمي والتنمية المستدامة في مصر 2030" المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، العدد (6).
- الكبيسي، عامر خضير ، (2019) " دراسات حول مداخل التنمية المستدامة، بحث مقدم إلى جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- محمد ، محمد ناصح (2022) " التحول الرقمي وأثره على المرفق العام"، مجلة العلوم الاقتصادية والقانون، جامعة عين شمس العدد (2).
- وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري (2019) " تقرير حول الموقف التنفيذي لمنظومة التحول الرقمي"، مصر .  
[https:// www.egyptpost.org:2021](https://www.egyptpost.org:2021)  
الهيئة القومية للبريد المصري  
وزارة الاتصال وتكنولوجيا المعلومات <https://mcit.gov.eg. 1/2/2023>

- Catlin, Tanguy and others (2017) A roadmap for a digital transformation, <http://www.mckinsey.com> .12/2/2021
- El Massah, S. and M. Mohieldin, (2020) “Digital transformation and localizing the Sustainable Development Goals (SDGs)”, *Journal Ecological Economics*, vol. (5), No (3), pp. 169-188.
- Esam Elgohary (2022) “The role of digital transformation in sustainable development in Egypt ”, *The International Journal of Informatics, Media and Communication Technology*, vol.( 4), No. (1), pp. 71-106.
- Gregory Vial (2019), Understanding digital transformation: A review and a research agenda, *Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 28, pp: 118 - 144.
- Steiber, A. et al (2020) “Digital transformation of industrial firms: an innovation diffusion perspective”. *European Journal of Innovation Management*, pp. 1460-1060. <https://www.emerald.com/insight>.
- Tatyana Mirolyubova, Ekaterina Voronchikhina (2022) “Assessment of the digital transformation impact on regional sustainable development: the case study in Russia, *International Journal of Sustainable Economy* vol. (14), NO. (1), pp. 24-54.

## IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON DEVELOPING EGYPT NATIONAL POST ORGANIZATION AND ITS ROLE IN ACHIEVING SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

**Hany M. Melk<sup>(1)</sup>; Wael F. Abdelbaset<sup>(2)</sup>; and Osama A. Ahmed<sup>(4)</sup>**

1) Post Grad student at Faculty of Graduate Studies and Environmental Research, Ain Shams University 2) Faculty of Commerce Ain Shams University 4) National Postal Authority

### ABSTRACT

The research aimed to know the impact of digital transformation on the development of the Egyptian National Post Organization, as well as to study the impact of digital transformation on achieving sustainable development goals (economic-social-technological), as well as studying the impact of digital transformation on improving the performance of postal services provided to customers, and to achieve the objectives of In the research, a questionnaire was designed and distributed to the executives of the Egyptian National Post Organization, as well as to a sample of some Egyptian postal customers. The researchers used the analytical descriptive approach to complete the research, as well as appropriate statistical tests to test the validity of hypotheses and answer the research questions. The results of the research indicate that there is a statistically significant positive relationship between digital transformation and the development of the performance of the Egyptian National Post Organization. The results of the research concluded with some recommendations, the most important of which are: Work to provide and use the best electronic applications that facilitate and facilitate the provision of postal services digitally to all customers in the fastest time and with high quality, as well as the use of a statistical program to analyze indicators of digital transformation to identify the economic and technological benefits and benefits. achieved social.

**Keywords:** digital transformation, sustainable development, technological dimension, the National Post Organization.