

مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وعلاقتها بضغط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية

Digital Transformation Application Requirements and their Relationship to Work Stress of The Egyptian Real Estate and Documentation Authority Employees

مصطفى محمد يوسف عبد الله

المُدرس بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة وإدارة الأعمال

جامعة حلوان - مصر

مُلخص البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على وعى العاملين بمكاتب مصلحة الشهر العقاري والتوثيق بدائرتي جنوب وشمال القاهرة لأهمية مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي، مع تحديد مُستوى مُمارسة مكاتب مصلحة الشهر العقاري والتوثيق بالقاهرة لمُتطلبات تطبيق التحول الرقمي، بالإضافة إلى تحليل تأثير مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي في تقليل ضغوط العمل للموظفين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق، من خلال عينة عشوائية للعاملين على إختلاف وظائفهم ودرجاتهم الإدارية والتي قُدرت بـ (٣٤٦) مُفردة موزعين على المكاتب التابعة لدائرتي جنوب وشمال القاهرة.

توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة معنوية بين مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وتقليل ضغوط العمل للعاملين بمكاتب مصلحة الشهر العقاري والتوثيق بدائرتي جنوب وشمال القاهرة، وكذلك عدم وجود فروق معنوية في اتجاهات مُفردات عينة البحث نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي يرجع إلى العوامل الديموجرافية (النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المُستوى الإداري).

وفي ضوء تلك النتائج تم إقتراح مجموعة من التوصيات التي يُمكن أن تُساهم في تعظيم الإستفادة من تبني مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي نحو تقليل ضغوط العمل للعاملين بمكاتب مصلحة الشهر العقاري والتوثيق محل البحث.

الكلمات الإفتتاحية: مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي، ضغوط العمل، الثقافة الرقمية، الدعم المؤسسي، البنية التحتية التكنولوجية، تدريب وتمكين العاملين، غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل الزائد، كثرة عدد العُملاء.

Abstract:

The research aims to identify employees' awareness of applying digital transformation requirements importance in the offices of the Real Estate and Documentation Department in South and North Cairo, determine the level of practice of applying digital transformation requirements, and analyze the impact of digital transformation requirements on reducing employee work stress through a random sample of (346) employees working at the Real Estate and Documentation Service, Cairo offices.

The research yielded several findings, the most significant of which are: there is a significant relationship between applying digital transformation requirements and reducing the work stress of employees, and there are no significant differences in the attitudes of the research sample towards applying digital transformation due to demographic factors (gender, academic qualification, number of years of experience, managerial level).

Keywords: digital transformation application requirements, work stress, digital culture, top management support, technological infrastructure, employees training and empowerment, role ambiguity, role conflict, work overload, large number of clients.

١. مقدمة:

يُعد تاريخ الإنسانية بمثابة تاريخًا لتطور التكنولوجيا بمرحلتها المختلفة، فهذه التكنولوجيا لم تكن أبدًا وليدة العصر الحديث، إنما هي في حالة توليد مُستمر لتقنيات حديثة وإبتكارات جديدة، بداية من النار كأول قطعة تكنولوجية والتي لو لم يُتقن الإنسان كيفية تسخيرها والتحكُّم بها ما وصل إلي العصر الرقمي الحالي، والذي يمتاز بالتغيُّرات المُتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي إنعكس علي تطوير شركات الأعمال لحلول مُبتكرة لمواكبة تلك التغيُّرات والتي بدورها لا تضمن للشركات البقاء في سوق العمل فحسب بل لتحقيق ريادة سوقية وتميُّز علي كافة المنافسين (عبد العزيز، ٢٠٢٣، ص.٧٢).

ويُعتبر التحول الرقمي (Digital Transformation) أحد الحلول المُبتكرة التي استُخدمت من قبل القائمين علي إدارة مُنظمات الأعمال ما أتاح الفرصة لزيادة استخدام الأدوات الرقمية نحو تحقيق نتائج مُتميزة علي صعيد أداء الأعمال والخدمات بالسرعة والدقة المطلوبة، كذلك سعيًا نحو تقليل ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون أثناء القيام بأعمالهم وواجباتهم الوظيفية اليومية (He et al., 2023, pp.147-148).

ووفقًا لـ (Winasis et al., 2020, p.530) فإن التحول الرقمي يعني دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال التجارية، مما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية إدارة وتقديم قيمة للعملاء، فالتحول الرقمي يُعتبر تغييرًا ثقافيًا يتطلب من المؤسسات تحدي الوضع الراهن باستمرار والتجربة المُستمرة مع تقبل الفشل نحو جني ثمار تطبيقه في النهاية، باختصار فإن إعادة تصور الأعمال في العصر الرقمي يُمثل تحولًا رقميًا.

وتأتي أهمية تطبيق التحول الرقمي في التركيز علي العملاء عبر أفضل تطبيقات الهواتف الذكية والتي يُمكن تقديم خدمات للعملاء من خلالها تُلبّي إحتياجاتهم، واستخدام البيانات والمعلومات بصورة فعالة، وأداء عمليات المُراجعة والتدقيق بمرونة أكبر، كذلك تقليل ضغوط العمل (Work Stress) عبر تخفيض أعباء العمل الزائدة وتلبية إحتياجات

أكبر عدد مُمكن من العُملاء وهو ما يُساهم في زيادة مُستوي الرضا الوظيفي وإرتفاع نُسب ومؤشرات الأداء للعاملين (Dodanwala et al., 2022, pp.2-3).

تواجه مصلحة الشهر العقاري المصرية العديد من التحديات المُستمرة، مما يتطلب بدوره العمل علي تجديد الأساليب الإدارية بصورة ترفع من مُستوي أداء الفروع التابعة لها، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال الإهتمام بتطبيق التكنولوجيا الرقمية لإحداث الفارق في مُستوي الخدمات المُقدمة، ومُساعدة الموظفين عبر تقليل ضغوط العمل الواقعة عليهم، وتُعد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي من ضمن الطرق والمداخل الإدارية التي تم الاستعانة بها من قبل القائمين علي مصلحة الشهر العقاري والتوثيق للعمل علي تقليل ضغوط العمل وتحسين النتائج.

إنطلاقاً مما تقدم فإن هذا البحث يُحاول الربط بين مفهوم التحول الرقمي، وضغوط العمل، من خلال إبراز الدور الذي يُمكن أن يقوم به التحول الرقمي بما يشتمل عليه من أبعاد ومُتطلبات تتمثل في: (الثقافة الرقمية، الدعم المؤسسي، البنية التحتية التكنولوجية، تدريب وتمكين العاملين)، والتي تُعد ضرورية نحو التوجه للتطبيقات التكنولوجية في أداء الأعمال والخدمات، وبيان مَدَي إسهام ذلك المفهوم الإداري في العمل علي تقليل ضغوط العمل، ذلك أنه لم يعد أمراً إختيارياً تلجأ إليه الإدارة أو تنصرف عنه، لكنه أصبح ضرورة لبقائها.

ويُحاول البحث التطرُق إلي مفهوم التحول الرقمي والبحث وراء إمكانية تطبيق مُتطلباته في تقليل ضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق من خلال الأبعاد الخاصة بضغط العمل مُجتمعاً وهي: (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل الزائد، كثرة عدد العُملاء)، بما يُساعد الفروع التابعة لمصلحة الشهر العقاري والتوثيق علي تقديم خدمات مُتميزة للعُملاء وكافة الأطراف الأخرى المُستفيدة.

٢. الدراسات السابقة والإطار النظري:

١/٢. الدراسات السابقة:

يتناول الباحث في هذا الجزء مُلخصاً لأهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع البحث الحالي وفقاً للترتيب الزمني حسب الحدثة من الأحدث للأقدم، ومن ثم وضع التعليق على الدراسات السابقة والتوصل إلى الفجوة البحثية.

١/١/٢. الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي:

جدول رقم (١): الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي.

أهم النتائج	أهم الأهداف	الباحث والسنة
توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين التحول الرقمي للمنظمات المُتمثل بأبعاد: (الثقافة التنظيمية، الدعم المؤسسي، البنية التحتية التكنولوجية، تدريب وتمكين العاملين) وبين إحداث المرونة التنظيمية بأبعاد: (الربحية، العائد على الاستثمار "ROI"، نمو المبيعات).	هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين التحول الرقمي وإمكانية إحداث المرونة التنظيمية بالتطبيق على عينة قوامها (٤٧٤) موظف عامل بشركات أمريكية صغيرة ومتوسطة الحجم بمجالات: الفندقية، التغذية، الترفيه، التمويل، التأمين، والخدمات القانونية.	(He et al., 2023).
توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق مُتطلبات التحول الرقمي بالجامعات والتي تمثلت في: (وجود إستراتيجية للتحول الرقمي، توفير البنية التحتية التكنولوجية، إيجاد القيادة التحويلية، والتدريب للعاملين) نحو تحسين جودة التعلّم الإلكتروني لطرفي العملية التعليمية سواء هيئة التدريس أو الطلاب.	هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين مُتطلبات التحول الرقمي وتحسين جودة التعلّم الإلكتروني في الجامعات الحكومية المصرية بإقليم القاهرة الكبرى، وتم التطبيق على عينة مكونة من (٣٥٦) عضو هيئة تدريس ومعاونيهم، و(٣٨٤) طالب من (١٠) كليات.	(عبد العزيز، ٢٠٢٣).
توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي بين تحويل أعمال وأنشطة الشركات الريادية لتقوم على ممارسات تكنولوجيا المعلومات بأبعاد: (الثقافة الرقمية، المصنع الذكي، إنترنت الأشياء، البنية التحتية التكنولوجية) وبين تحقيق نتائج إيجابية على صعيد أعمال الشركة المُتمثلة في مؤشرات: (الربحية، الكفاءة، الفعالية، الإنتاجية، الأداء).	هدفت الدراسة إلى إيضاح تأثير التحول الرقمي على أعمال الشركات الريادية بالتطبيق على عينة قوامها (٢٧٩) موظف عامل بـ (٨) شركات ريادية أمريكية على إختلاف أشكالها ومجالات أعمالها بين الإستشارات، الطباعة، تكنولوجيا المعلومات، الأغذية الزراعية، والأثاث.	(Corvello et al., 2022).

متطلبات تطبيق التحول الرقمي وعلاقتها بضغط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية

د/ مصطفى محمد يوسف محمد الله

<p>توصلت نتائج الدراسة إلي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوجه الرقمي للإدارة العليا، وتجربة العملاء، والثقافة التكنولوجية علي رضا العميل، كذلك عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات علي رضا العميل، وتمت التوصية بوضع برامج تدريبية لتوعية العاملين حول أهمية التحول الرقمي وتفعيل متطلباته.</p>	<p>هدفت الدراسة إلي معرفة أثر التحول الرقمي علي رضا العميل في البنك الزراعي المصري من خلال التطبيق علي عينة قوامها (٤٢٥) من العملاء المتعاملين مع البنك الزراعي المصري، مع استخدام إستمارة الاستقصاء وإجراء المقابلات الشخصية في جمع البيانات اللازمة.</p>	<p>(عبد الوهاب، ٢٠٢٢).</p>
<p>توصلت نتائج الدراسة إلي وجود تأثير إيجابي بين تطبيق التحول الرقمي بأبعاد: (البنية التحتية التكنولوجية، ضخامة البيانات، الدعم المؤسسي، عمومية التطبيق) علي مشاركة الموظفين في عملية التحول وتحقيق مؤشرات أداء متميزة بأبعاد: (الإلهام، التحفيز، مؤشرات الدوران، وتخطيط المسار الوظيفي).</p>	<p>هدفت الدراسة إلي التطرق لمدي تطبيق التحول الرقمي في الصناعة المصرفية الإندونيسية بهدف معرفة درجة التأثير علي مشاركة الموظفين بالتطبيق علي عدد (٤١) موظفًا عاملاً بأحد فروع أحد البنوك الخاصة الإندونيسية بمنطقة جاكرتا.</p>	<p>(Winasis et al., 2020).</p>

* المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الدراسات سالفة الذكر.

٢/١/٢. الدراسات المتعلقة بضغط العمل:

جدول رقم (٢): الدراسات المتعلقة بضغط العمل.

أهم النتائج	أهم الأهداف	الباحث والسنة
<p>توصلت نتائج الدراسة إلي وجود علاقة إحصائية سلبية بين زيادة ضغوط العمل للمعلم المتمثلة في: (زيادة عبء العمل، كثرة عدد الطلاب، ضغط الوقت، توافر الموارد والمعدات، دعم إدارة المدرسة) وبين تحقيق الكفاءة الذاتية للمعلمين وتأهيلهم بصورة متميزة نحو تقديم خدمة تعليمية تتماشى مع احتياجات الطلاب.</p>	<p>هدفت الدراسة إلي بحث العلاقة بين ضغوط العمل الوظيفية وعلاقتها بتحقيق الكفاءة الذاتية للمعلمين من خلال التطبيق علي عينة قوامها (٥٠١) معلمًا علي إختلاف المدارس بين مدارس عادية ومدارس لذوي الاحتياجات الخاصة بأثينا في دولة اليونان.</p>	<p>(Antoniou et al., 2023).</p>
<p>توصلت نتائج الدراسة إلي أنه كلما انخفض مستوى ضغوط العمل المتمثلة في: (غموض الدور، صراع الدور، زيادة عبء العمل) ارتفع أداء الموظفين والعكس صحيح. كما توصلت النتائج إلي أن المناخ التنظيمي له تأثير إيجابي وهام علي أداء الموظفين، فكلما كان المناخ التنظيمي مواتيًا إزداد أداء الموظف والعكس صحيح.</p>	<p>هدفت الدراسة إلي بحث تأثير ضغوط العمل والمناخ التنظيمي علي أداء الموظفين في إطار إمكانية تطبيق ممارسات العمل المرنة، من خلال التطبيق علي (٩٥) موظف عامل بـ (٣) فئات تشمل قطاع الأعمال والتسويق والإدارة المالية لشركات بمقاطعة جاوة الوسطى الإندونيسية.</p>	<p>(Pradoto et al., 2022).</p>

متطلبات تطبيق التحول الرقمي وعلاقتها بضغط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية

د/ مصطفى محمد يوسف محمد الله

<p>توصلت نتائج الدراسة إلي وجود علاقة إيجابية بين زيادة ضغوط العمل بأبعاد: (غموض الدور، تضارب الأدوار، عبء العمل، الصراع بين العمل والأسرة) وزيادة معدلات دوران العاملين، وكذلك وجود علاقة سلبية بين زيادة ضغوط العمل وتحقيق الرضا الوظيفي، بالإضافة إلي وجود علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي ونية الموظفين نحو الدوران.</p>	<p>هدفت الدراسة إلي بحث العلاقة بين كل من ضغوط العمل، والرضا الوظيفي، ونية الدوران لدي العاملين، كذلك معرفة دور ضغوط العمل كمتغير وسيط بين الرضا الوظيفي ونية الدوران بالتطبيق علي عدد (٣٠٨) موظف عامل بـ (١٠) شركات بمجال المقاولات بدولة سريلانكا.</p>	<p>(Dodan-wala et al., 2022).</p>
<p>توصلت نتائج الدراسة إلي وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل المتمثلة في ضغوط: (طبيعة العمل، علاقات العمل، الهيكل التنظيمي، الترقى والنمو) علي التهكم التنظيمي لدي العاملين بالشركة المصرية للإتصالات بالقبوئية، وتمت التوصية بضرورة تدريب العاملين علي التحول الرقمي لتقليل ضغوط العمل.</p>	<p>هدفت الدراسة إلي التحقق من أثر ضغوط العمل في التهكم التنظيمي، وذلك بالتطبيق علي (٢٩٠) موظفًا عاملاً بالشركة المصرية للإتصالات التابعة لمحافظة القبوئية، كذلك معرفة إتجاهات العاملين نحو التهكم التنظيمي وفقاً للنوع، المُسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة.</p>	<p>(أحمد، ٢٠٢٢).</p>
<p>توصلت نتائج الدراسة إلي وجود علاقة إيجابية بين زيادة ضغوط العمل المُتمثلة في أبعاد: (عبء العمل والمسئولية، تضارب الأدوار وغموضها، غموض المستقبل الوظيفي، بيئة العمل المادية)، في زيادة معدلات الحوادث بين العاملين، ووجود علاقة سلبية بين زيادة ضغوط العمل وإيجاد مناخ للسلامة بأبعاد: (ألوية السلامة، التزام وكفاءة الإدارة، التواصل الآمن، التعلّم، الثقة).</p>	<p>هدفت الدراسة إلي معرفة علاقات أبعاد ضغوط العمل بتوفير مناخ للسلامة ووقوع الحوادث بين العاملين بالتطبيق علي عدد (١٥٣٠) موظف عامل بشركة عسولية للبتر وكيموايات في دولة إيران علي إختلاف أقسامهم بين الفنية والكهربائية والآلات والصيانة والميكانيكا واللحام والخراطة والإشراف.</p>	<p>(Khosha-khlagh et al., 2021).</p>

* المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الدراسات سألقة الذكر.

٣/١/٢. الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي وضغوط العمل:

جدول رقم (٣): الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي وضغوط العمل.

أهم النتائج	أهم الأهداف	الباحث والسنة
<p>توصلت نتائج الدراسة إلي وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والتحول الرقمي بأبعاد: (البنية التحتية التكنولوجية، والدعم المؤسسي)، بالإضافة إلي وجود علاقة سلبية بين كل من الرضا الوظيفي والتحول الرقمي وزيادة ضغوط العمل بأبعاد: (عبء العمل الزائد، وغموض الدور المطلوب من الموظف).</p>	<p>هدفت الدراسة إلي بحث العلاقة بين الرضا الوظيفي والتحول الرقمي للقطاع العام من خلال إبراز الدور الوسيط للاستقلالية الوظيفية وضغوط العمل بالتطبيق علي (٦٧٩) من الموظفين الحكوميين لثلاث دول أوروبية: ألمانيا وإيطاليا والنرويج.</p>	<p>(Fleischer & Wanckel 2023).</p>

مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وعلاقتها بضغط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية

د/ مصطفى محمد يوسف محمد الله

<p>توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين التحول الرقمي بأبعاد: (الثقافة التكنولوجية، وتدريب وتمكين العاملين) وزيادة ضغوط العمل بأبعاد: (تضارب الأدوار، وزيادة عبء العمل). وكذلك وجود علاقة سلبية بين التحول الرقمي والإجهاد الوظيفي للعاملين. تمت التوصية بضرورة تبني برامج التدريب المناسبة للتحول الرقمي لتحسين الإنتاجية.</p>	<p>هدفت الدراسة إلى بحث تأثير الأتمتة والرقمنة على زيادة ضغوط العمل والإجهاد المهني بالتطبيق على عدد (١٠٠) مهندس وموظف من العاملين بشركات صناعة السيارات في تيلانجانا بالهند، والتي تُطبق ممارسات: القيادة الذاتية، والتصنيع الآلي، والبيانات الضخمة، وإنترنت الأشياء.</p>	<p>(Reddy et al., 2022).</p>
<p>توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين التحول الرقمي بأبعاد: (البنية التحتية التكنولوجية، تدريب العاملين) وزيادة ضغوط العمل بأبعاد: (عبء العمل، كثرة عدد العملاء)، كما توصلت النتائج إلى أنه يُمكن تقييم المعرفة الرقمية من خلال: توفير المعلومات المعرفية والاجتماعية، والإمكانيات التكنولوجية لمشاركة الموظفين.</p>	<p>هدفت الدراسة إلى التطرُق لفهم دور الموظفين في التحول الرقمي من خلال وضع تصور لمحو الأمية الرقمية للموظفين، مع التركيز على استخدام التحول الرقمي نحو تقليل ضغوط العمل من خلال أسلوب دلفي عبر التطبيق على (١١) خبير بمجال الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات.</p>	<p>(Cetin-damar & Abedin, 2021).</p>
<p>توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين التحول الرقمي بأبعاد: (تبني ثقافة رقمية، والدعم المؤسسي) وبين تقليل ضغوط العمل بأبعاد: (غموض وتضارب الأدوار، كثرة عدد العملاء)، بالإضافة إلى التوصل لإمكانية استخدام تقنيات التحول الرقمي في التسويق والترويج والدعايا للمنتجات والخدمات ما يُسهل من مهام رجل البيع لعقد الصفقات.</p>	<p>هدفت الدراسة إلى بحث تأثير التحول الرقمي على ضغوط العمل لمندوبي المبيعات، وذلك بالتطبيق على عدد (٣٤٤) مندوب عامل بإحدى الشركات الأوروبية الرائدة في مجال الأدوات الكهربائية باستخدام الاستقصاء الإلكتروني بالإضافة إلى إجراء بعض المقابلات عبر الإنترنت.</p>	<p>(Guenzi & Nijssen, 2021).</p>
<p>توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين التحول الرقمي المُطبق بالبنك بأبعاد: (البنية التحتية التكنولوجية، تدريب وتمكين العاملين) وبين تقليل ضغوط العمل بأبعاد: (عبء العمل الزائد، كثرة عدد العملاء)، وتمت التوصية بدعم مشاركة الموظفين في تطبيق أساليب التحول الرقمي لأداء أنشطتهم الوظيفية وإتخاذ قرارات مناسبة.</p>	<p>هدفت الدراسة إلى بحث تأثير التحول الرقمي على مشاركة الموظفين المتأثرين بضغط العمل في القطاع المصرفي الخاص الإندونيسي، وذلك بالتطبيق على (٤٤٨) موظف عامل بأحد البنوك الخاصة بمنطقة جاكارتا بدولة إندونيسيا، والذي طُبِّق التحول الرقمي خلال عام واحد.</p>	<p>(Winasis et al., 2020).</p>

* المصدر: من إعداد الباحث في ضوء الدراسات سألقة الذكر.

٤/١/٢. التعليق على الدراسات السابقة:

بعد إستعراض الدراسات السابقة والإطلاع على نتائجها ظهر بشكل واضح أهمية التعرف على دور مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي في تقليل ضغوط العمل للموظفين، كما أن هذه الدراسات تُبين حداثة الإهتمام بمجالي التحول الرقمي وضغوط العمل فيما يتعلق بالنظريات والنماذج والمفاهيم، وقد إستند الباحث على الإسهامات التالية:

- التعرف علي الجوانب البحثية التي تمت دراستها سابقاً، والوقوف علي الجوانب التي بحاجة لجهود بحثية أكثر كمحاولة لتغطيتها في هذا البحث.
- أشارت مُعظم الدراسات ومنها دراسة (He et al., 2023)، (Fleischer & Wanckel, 2023) (عبد العزيز، ٢٠٢٣)، (Corvello et al., 2022)، (Reddy et al., 2022) (عبد الوهاب، ٢٠٢٢)، (Winasis et al., 2020) إلي أهمية مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي في المؤسسات بأنواعها: (الفنادق، شركات الأغذية، المؤسسات المالية والبنوك، شركات الخدمات القانونية، الجامعات، شركات تكنولوجيا المعلومات) والتي أفادت الدراسة الحالية في النتائج التي توصلت إليها.
- وأشارت بعض الدراسات منها دراسة (He et al., 2023)، (عبد العزيز، ٢٠٢٣)، (Reddy et al., 2022)، (عبد الوهاب، ٢٠٢٢)، (Cetindamar & Abedin, 2021)، (Winasis et al., 2020) إلي أن إستخدام القائمين علي إدارة المنظمات لمُتطلبات تطبيق التحول الرقمي يُساهم في تقليل ضغوط العمل من خلال: (إمكانية أداء العمل عن بُعد، تقليل مستويات الضغط والتوتر والإنهماك في العمل، تحسين جودة الحياة الوظيفية، زيادة درجة الرضا الوظيفي، زيادة درجة التعلُّم ومُشاركة الموظفين).
- كما ركزت الدراسات السابقة ومنها دراسة (Fleischer & Wanckel, 2023)، (عبد العزيز، ٢٠٢٣)، (Corvello et al., 2022)، (عبد الوهاب، ٢٠٢٢)، (Guenzi & Nijssen, 2021) علي قياس مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي من خلال إستخدام الأبعاد المُتمثلة في: (الثقافة الرقمية، الدعم المؤسسي، البنية التحتية التكنولوجية، تدريب وتمكين العاملين، البراعة التنظيمية، مُحاذاة الأعمال للتكنولوجيا الرقمية).
- أشارت مُعظم الدراسات ومنها دراسة (Antoniou et al., 2023)، (Fleischer & Wanckel, 2023)، (Pradoto et al., 2022)، (Dodanwala et al., 2022)، (أحمد، ٢٠٢٢)، (Khoshakhlagh et al., 2022)

- (2021)، (Guenzi & Nijssen, 2021) إلى أهمية تقليل ضغوط العمل للمؤسسات بأنواعها: (المدارس، شركات التسويق والدعايا، المؤسسات المالية والبنوك، شركات المقاولات، شركات الإتصالات، شركات البتروكيماويات) والتي أفادت الدراسة الحالية في النتائج التي توصلت إليها.
- وأشارت بعض الدراسات منها دراسة (Dodanwala et al., 2022)، (Reddy et al., 2022)، (Pradoto et al., 2022)، (أحمد، ٢٠١٢) (Winasis et al., 2010)، إلى أن هناك تأثير مباشر بين تقليل ضغوط العمل وتحقيق فوائد منها: (زيادة مستويات الإنتاجية والربحية، رفاهية الموظفين، زيادة الرضا، إدارة المواهب والاحتفاظ بالكوادر المتميزة، خفض التكلفة ومعدلات الدوران).
 - كما ركزت الدراسات السابقة ومنها دراسة (Antoniou et al., 2023)، (Dodanwala et al., 2022)، (أحمد، ٢٠٢٢)، (Cetindamar & Abedin, 2021)، (Guenzi & Nijssen, 2021) على قياس ضغوط العمل من خلال إستخدام الأبعاد المُمثلة في: (غموض الدور، صراع وتضارب الأدوار، عبء العمل الزائد، كثرة عدد العملاء، الضغوط التنظيمية، غموض المُستقبل الوظيفي).
- ٥/١/٢. الفجوة البحثية:

- هناك عده أوجه تُبرز الإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
- يسعى البحث الحالي للربط بين مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي (كمُتغير مُستقل) مع ضغوط العمل (كمُتغير تابع)، والتعرُّف على أهم الأبعاد التي لها أثر معنوي في ضوء علاقة الإرتباط لمُتغيرات البحث (مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي، ضغوط العمل).
 - بعض الدراسات السابقة تمت على مؤسسات خدمية وأخري صناعية، والبحث الحالي يسعى للتطبيق على مؤسسة خدمية وهي المكاتب التابعة لمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية، وتحديدًا المكاتب التابعة لدائرتي شمال وجنوب محافظة القاهرة.

وفي ضوء ما سبق يتم تحديد الفجوة البحثية كما يلي:

تحديد الفجوة البحثية من خلال نتائج الدراسات السابقة والبحث الحالي.		
البحث الحالي	الفجوة البحثية	نتائج الدراسات السابقة
<p>يتناول الباحث في هذا البحث دور التحول الرقمي في تقليل ضغوط العمل من خلال التركيز علي النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● تحديد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق محل البحث. ● تحديد أبعاد ضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق محل البحث. ● يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة من حيث الهدف ومجال التطبيق. ● قيام الباحث من خلال النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها بإعداد خطة عمل تنفيذية للتوصيات. 	<p>من خلال الدراسات السابقة والبحث الحالي تتمثل الفجوة البحثية في الآتي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● القلة النسبية في الدراسات السابقة بالبيئة المصرية التي ربطت بين مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وتقليل ضغوط العمل. ● وجود غموض في العلاقة بين مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وتقليل ضغوط العمل للعاملين، وقصور في المعرفة العلمية الموثقة نحو هذه العلاقة. 	<ul style="list-style-type: none"> ● مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي بأبعادها لها علاقة إيجابية بتحسين بيئة العمل، وتحقيق رفاهية ومشاركة الموظفين. ● الموظفون الذين لديهم تطبيق لمُتطلبات التحول الرقمي يزيد مُستوي الإنتاجية ويتحسن مُستوي الأداء الخاص بهم. ● وجود إختلاف في كيفية قياس وتقليل ضغوط العمل للموظفين بإختلاف القطاع. ● تقليل ضغوط العمل لها تأثير علي تقليل مُعدلات الدوران والغياب والرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

شكل رقم (١): الفجوة البحثية.

المصدر: من إعداد الباحث.

٢/٢. الإطار النظري:

١/٢/٢. التحول الرقمي:

يُشير مفهوم التحول الرقمي (Digital Transformation) من منظور (Fleischer & Wanckel, 2023, p.3) إلى دمج التقنيات والتكنولوجيا الرقمية في مُنتجات وعمليات واستراتيجيات المؤسسة، ما يتطلب تغييرًا ثقافيًا لجميع الجوانب من: سلاسل التوريد، وطريقة سير العمل، ومهارات الموظفين، والمخططات التنظيمية، وإدارة العلاقة مع العملاء.. وغيرها. وهو ما إتفق معه (Reddy et al., 2022, p.175) حيث أشاروا إلى أن التحول الرقمي هو عملية تهدف إلى تحسين الكيان المؤسسي من خلال إحداث تغييرات كبيرة في الخصائص من خلال إستخدام فعال للمعلومات والحوسبة وتقنيات الاتصال، حيث يتم إشراك القوي العاملة وخدمة العملاء بشكل أفضل وبالتالي تحسين القدرة على المنافسة.

وعادة ما يشمل التحول الرقمي تغييرات في التقنيات التكنولوجية المُستخدمة وتغيير طرق إدارة الأعمال، حيث يحاول القائمون على إدارة المنظمات استخدام التكنولوجيا لتقليل الأعباء وضغوط العمل وتحقيق المرونة من خلال إبتكارات رقمية حديثة (أحمد، ٢٠٢٢، ص١٥٨)، كما قدم (He et al., 2023, p.159) أربعة نقاط مرجعية أساسية لتطبيق مُتطلبات التحول الرقمي وهي: (الثقافة الرقمية، الدعم المؤسسي، البنية التحتية التكنولوجية، تدريب وتمكين العاملين). بالإضافة إلى تركيز (Corvello et al., 2022, p.1171) على أبعاد: (ضخامة البيانات، المصنع الذكي، إنترنت الأشياء، الذكاء الإصطناعي) لقياس مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي.

ومن مزايا تطبيق مفهوم التحول الرقمي بمنظمات الأعمال من وجهه نظر (Kretschmer & Khashabi, 2020, pp.87-88): خفض التكاليف؛ ذلك أن ما يقرب من ثلثي مُبادرات التحول الرقمي تبدأ بأهداف مُتعلقة بالتكلفة لتحسين كفاءة الأصول، ودعم إنتاجية العاملين، وتقليل النفقات العامة وتكاليف الإنتاج، وتقديم خدمة ما بعد البيع. كذلك تحسين جودة المنتج والخدمة حيث يُساعد تطبيق التحول الرقمي الشركات على وضع الاستراتيجيات والتقنيات لتقليل نسبة الهدر، وزيادة إمكانية التتبع والاتساق

لإدارة البيانات عبر سلسلة القيمة، وتحسين معدلات الإصلاح. بالإضافة إلى تحسين وقت الوصول إلى السوق من خلال تسريع تطوير المنتجات والتصنيع وتنفيذ سلسلة التوريد، حيث يتم اعتماد منهجيات وأدوات رشيقة لزيادة دفع الابتكار وتقليل الوقت، والوصول المبسط للمستخدمين، وإزالة كافة الاختناقات لتحقيق خدمات العميل.

كما أن من مزايا تطبيق مفهوم التحول الرقمي من وجهة نظر (Cetindamar & Abedin, 2021, pp.1652-1653) إمكانية تقليل ضغوط العمل للتغلب على كثرة عدد العملاء أو زيادة الأعباء الوظيفية بإضافة إلى زيادة وضوح دور الموظف بالقسم الذي يعمل به وتلافي التضارب في الأدوار ما يساهم بدوره في زيادة رضا العاملين وتقليل معدلات الدوران والغياب، كما يساهم ذلك في تحسين بيئة العمل وخلق المناخ الإيجابي الذي يساعد على نمو الموظفين واكتساب جدارات جديدة، مما يزيد من ولاء واستبقاء الموظفين بالمنظمة.

ومن المفاهيم السابقة يتضح تعدد متطلبات تطبيق التحول الرقمي، وتأتي الثقافة الرقمية (Digital Culture) كأول تلك الأبعاد فهي تُشير إلى القيم والمعايير المشتركة بين العاملين والمُنبثقة عن استخدام التقنيات والأدوات الرقمية، كما تُشكل الثقافة الرقمية كيفية تفاعل المنظمة مع العملاء والمُستفيدين. ومن وجهة نظر (Hemerling et al., 2018, pp.2-3) فإن الثقافة الرقمية كأحد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي تُساهم في تقليل ضغوط العمل من خلال كسر التسلسل الهرمي واتخاذ قرارات بصورة أسرع، كما أن إرساء الثقافة الرقمية يُشجع العاملين على الابتكار من خلال تحفيز الموظفين على تجربة أشياء جديدة وزيادة فرص التعلم، كذلك زيادة فرق العمل مُتعددة التخصصات، ودعم مشاركة الموظفين مما يسمح لهم بالتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم للمساعدة في إحداث التأثير من خلال التحول الرقمي.

ويأتي الدعم المؤسسي (Top Management Support) كثاني الأبعاد المُتمثلة لمتطلبات تطبيق التحول الرقمي، حيث يُشير الدعم المؤسسي إلى تبني الإدارة العليا لفكر وإستراتيجية التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات في كافة عمليات وأنشطة المنظمة، مع توفير كافة المُخصصات المالية كميزانية مثلًا وكافة الأجهزة والمعدات

تكنولوجية وخلافه لتسهيل تطبيق التحول الرقمي داخل الوحدات والأقسام مع ضمان تدريب العاملين عليها بصورة تدريجية، والتطبيق للتحول الرقمي بشكل جزئي علي قسم مُعين ثم تعميم التجربة بشكل كامل علي كافة الإدارات للإستجابة الموظفين وضمان السيطرة علي أي مُقاومة للتغيير للنظام الجديد المُطبق، ومن منظور (Winasis et al., 2020, pp.531-532) فإن الدعم المؤسسي يشتمل علي: فهم الرقمنة، وتحديد السياق الرسمي للرقمنة، وقيادة التغيير.

كما تأتي البنية التحتية التكنولوجية (Technological Infrastructure) كالثالث الأبعاد المُتمثلة لمُتطلبات تطبيق التحول الرقمي، والتي تُسمى كذلك بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (IT Infrastructure) حيث تشمل البنية التحتية التكنولوجية كل من: تقنيات الحوسبة والرقمنة والشبكات وأماكن العمل ومنصات البيانات وكافة البرمجيات والحوادم والتسهيلات الأخرى التي تُمكن الشركة من إنشاء وتشغيل التطبيقات لدعم أعمالها. ومن منظور (عبد العزيز، ٢٠٢٣، ص.١٣٧) فإن إدارة البنية التحتية التكنولوجية كأحد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي تُساهم في تحسين إنتاجية الموظفين وتقليل ضغوط العمل من خلال تطبيق أساليب تكنولوجية مُستحدثة ما يُساهم في سرعة ودقة أداء الأعمال، وتحسين أداء الأنظمة التقنية المُطبقة، وخدمة شرائح كثيرة من العملاء من خلال الأتمتة ما يُساهم في إحداث الإبتكار والمرونة لتقديم الخدمات المُتنوعة.

وأخيراً يأتي تدريب وتمكين العاملين (Employees Training and Empowerment) كرابع الأبعاد المُتمثلة لمُتطلبات تطبيق التحول الرقمي، ويعني إكساب العاملين للجدارات التقنية المطلوبة لأداء أعمالهم بما تشتمل عليه من معارف تكنولوجية أساسية ومهارات تقنية ضرورية وبناء السلوكيات الإيجابية نحو المنظمة، مع توفير فرصاً للموظفين من خلال منحهم المزيد من الاستقلالية أو المسؤوليات الإضافية أو حتى القيام بأدوار جديدة تماماً، كما يتم تزويد الموظفين بالأدوات التقنية والتكنولوجيا المناسبة لطبيعة عملهم، مع تقدير ومُكافأة جهود التعلّم والتنمية المُستدامة من قبل الموظفين، وهو ما يُساهم في تقليل ضغوط العمل من خلال مواكبة المُستحدث وإتخاذ

قرارات فعالة بوقت مناسب وإملاك المنظمة لكوادر وظيفية مُدربة ومؤهلة قادرة علي إحداث الفارق للمنظمة (Balouei Jamkhaneh et al., 2022, p.129).

٢/٢/٢. ضغوط العمل:

يُشير مفهوم ضغوط العمل (Work Stress) إلي مجموعة من العوامل والمؤثرات التي يتعرض لها الموظف أثناء مُمارستهم لمهام عملهم، حيث يترتب علي هذه العوامل حدوث آثار والتي تنعكس علي سلوك الموظفين في العمل وكذلك علي حالتهم الجسمية والنفسية والإجتماعية (Antoniou et al., 2023, p.2). وهو ما إتفق معه (Winasis et al., 2020, p.1241) حيث عرفوا ضغوط العمل علي أنها حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرص ومُحددات أو مُتطلبات مُرتبطة بما يرغب في تحقيقه، ولكن النتائج الوظيفية تُدرك علي أنها غير مؤكده ومُبهمة، كما يري (Fleischer & Wanckel, 2023, p.6) أن ضغوط العمل هي رد الفعل العكسي لدى الموظفين نتيجة للأعباء الزائدة عن قدراتهم أو الناتجة عن زيادة عدد العُملاء خلال وقت مُعين أو كنتيجة لغموض أو تضارب الأدوار المطلوبة من الموظف بما يؤثر علي مُستوي أداء الموظف لتلك الأدوار وعلي كفاءة وفعالية الخدمات المُقدمة للعُملاء.

وقدّم (Dodanwala et al., 2022, p.3) ثلاثة نقاط مرجعية لتقليل ضغوط العمل والتي تتمثل في: (غموض الدور، صراع وتضارب الأدوار، عبء العمل الزائد)، وهو ما إتفق معه (Guenzi & Nijssen, 2021, p.134) مع إضافة بُعد (كثرة عدد العُملاء) كأحد الأبعاد المؤثرة في سبيل تقليل ضغوط العمل وتحقيق نتائج إيجابية للموظف والمنظمة التي يعمل بها.

ومن مزايا تقليل ضغوط العمل لكل من الموظف والمنظمة: تقليل مُعدلات الدوران والغياب للعاملين وزيادة نُسب الرضا الوظيفي، تقليل التكاليف الناتجة عن خسائر نتيجة غموض الدور أو صراع الدور أو زيادة الأعباء أو كثرة عدد العُملاء، وبالتالي تحسين مؤشرات الأداء والإنتاجية مع خلق قوة عاملة أكثر سعادة وأقل إجهادًا، بالإضافة إلي خلق بيئة عمل مناسبة تُساعد علي تحقيق الذات وبناء كوادر وظيفية من خلال التعلّم المُستمر وإكساب الجدارات الوظيفية والتقنية اللازمة لأداء الأعمال

بالوقت والسرعة والجودة والمرونة المطلوبة مع إمكانية الابتكار في أداء الأعمال بطرق حديثة ومُناسبة (Pradoto et al., 2022, pp.347-348).

ومن المفاهيم السابقة يتضح تعدد أبعاد ضغوط العمل، ويأتي غموض الدور (Role Ambiguity) كأول تلك الأبعاد فهو يعني عدم توافر المعلومات والبيانات الواضحة لدي الفرد للقيام بالدور المطلوب منه، أو عدم توافر المعلومات بحدود سلطته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة. ووفقاً لـ (Khoshakhlagh et al., 2021, p.4) فإن ثلث العاملين بالمنظمات علي إختلاف مجالاتها يواجهون ضغط غموض الدور من خلال عدم كفاية المعلومات المُتعلقة بوظائفهم، في حين أن نسبة (١٠%) فقط يشعرون بوجود معلومات كافية عن وظائفهم ما يؤدي إلي زيادة توتر العاملين والشعور بعدم جدوي الأعمال التي يقومون بها وإنخفاض الثقة بالنفس.

ويأتي صراع الدور (Role Conflict) كثاني الأبعاد المُتمثلة لضغوط العمل، والذي يعني من وجهة نظر (Reddy et al., 2022, p.176) شعور الفرد بتعارض إمكانياته وقدراته مع الدور أو الوظيفة التي يقوم بها، ويرجع ذلك لعدم فهمه لدوره الوظيفي أو لعدم وجود توصيف سليم لوظيفته، وإما لتعارض الأوامر والتوجيهات الصادرة إليه من إدارته مع مفاهيمه الشخصية التي قد تكون صائبة أو خاطئة، كما أن صراع الدور يعني من منظور (Üngüren & Arslan, 2021, p.47) حدوث تضارب في الأنشطة والتكليفات الوظيفية المطلوبة عندما يتم إعطاء الموظفين أدواراً مُختلفة وغير متوافقة في نفس الوقت، أو عندما يتداخل دورهم مع عاملين آخر أو مجموعة عمل أخرى. فكلما زاد تعارض الدور زادت احتمالية تعرض العامل لضغوط مُرتبطة بالعمل.

كما يأتي عب العمل الزائد (Work Overload) كالثالث الأبعاد المُتمثلة لضغوط العمل، والذي يعني من وجهة نظر (Cetindamar & Abedin, 2021, p.1653) زيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعدد المهام في وقت ضيق، فزيادة الواجبات والمهام بقدر أكبر من قدرات وإمكانيات الشخص تُحدث إختلالاً نفسياً داخل الفرد لعدم تناسق القدرات الخاصة بالفرد مع مهام العمل الموكلة إليه من حيث حدائته أو عدم تناسب

مؤهلاته مع طبيعة العمل. ويُمثل عبء العمل الزائد أحد الخطوات التي تقوم بها إدارة الشركة نحو خفض التكاليف من خلال لإسناد وتفويض أكثر من مهمة لموظف واحد مما قد يؤدي إلي إحداث التوتر، زيادة الأخطاء نتيجة للضغط، صعوبة إحداث التوازن بين مُتطلبات الحياة الوظيفية والأسرية، الإحتراق الوظيفي وعدم السعادة بمكان العمل (Dodanwala et al., 2022, pp.926-927).

وأخيراً يأتي كثرة عدد العملاء (Large Number of Clients) كرابع الأبعاد المُمثلة لضغوط العمل، حيث يعني من منظور (Winasis et al., 2020, p.1241) تدفُّق العملاء للمكاتب أو الإدارات من أجل الحصول علي خدمة مُعينة مما قد يتسبب في زيادة الضغوط علي الموظفين عند القيام بتخليص الإجراءات لتقديم الخدمات علي النحو الأمثل، كما أن أي تعطيل أو توقُّف في تقديم الخدمة يؤدي إلي حدوث خسائر مادية وزيادة في التكاليف نتيجة: التسرُّع في أداء الأعمال علي حساب جودتها، عدم التنظيم الجيد للوقت وعدم تحديد الأولويات والمهام اليومية في خدمة العملاء، عدم الإعتماد علي طرق علمية كصفوف الإنتظار مثلاً للحد من ضغط العملاء وتقليل وقت إنتظار العميل، تراكم وتكدُّس العمل نتيجة عدم تخليصها في الوقت المُناسب، إدارة العلاقة مع العملاء والإستماع لشكواهم ومُحاولة إيجاد حلول لها.

وبالتالي يتضح من خلال العرض النظري السابق إمكانية إستخدام مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي والأبعاد الخاصة بها في سبيل تقليل ضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية.

ويُمكن كذلك في ضوء العرض النظري السابق صياغة الفرض الأول والذي يُنص علي أنه: توجد علاقة معنوية بين مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية.

٣/٢/٢. دور مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي في تقليل ضغوط العمل إستناداً إلي العوامل الديموجرافية:

تلعب العوامل الديموجرافية دوراً هاماً في إمكانية تطبيق مُتطلبات التحول الرقمي نحو العمل علي تقليل ضغوط العمل للموظفين، فمن منظور (Fleischer &

Wanckel, 2023, p.14) فإن متغيرات: النوع، والعمر، والمستوي الإداري تؤثر في إحداث التحول الرقمي، فعلى سبيل المثال كلما كان سن الموظف أصغر كلما كان أكثر تقبلاً للتغيرات التقنية والتكنولوجية وأقل مقاومة للتغير، وهو ما إنفق معه (عبد العزيز، ٢٠٢٣، ص.٢٣٦) حيث تناول متغيرات: النوع، والمستوي الإداري، عدد سنوات الخبرة، وأشار بدوره إلى أن المؤهل أو الدرجة العلمية تساهم في تقبل متطلبات تطبيق التحول الرقمي والتدريب عليها.

كما إنفق (Reddy et al., 2022, p.177) مع النتائج السابقة بشكل كبير حيث تناول متغيرات: النوع، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المعدات المستخدمة في العمل، عدد ساعات العمل، وأشار بدوره إلى أن تحديث التقنيات والتطبيقات الرقمية المستخدمة في أداء العمل والتدريب الجيد عليها يساهم في تقليل الضغوط الوظيفية بصورة كبيرة، كذلك إنفق (Cetindamar & Abedin, 2021, p.1660) معهم، والذي تناول متغيرات: النوع، الدرجة الوظيفية، المستوى العلمي، والعمر، وقد توصل إلي أن الدرجة الوظيفية تساهم في تقبل فكرة التحول الرقمي فكلما كانت الوظيفة مرتبطة بالعملاء وتقديم خدمات مباشرة زادت الحاجة إلي تطبيقات تكنولوجية أسرع وأدق وأكثر أماناً. كما تناول كل من (Guenzi & Nijssen, 2021, p.139) علاقة التحول الرقمي بضغوط العمل بالتركيز على متغير النوع، والتي توصل من خلالها إلي إمكانية استخدام التحول الرقمي لأداء الأعمال وفقاً للظروف الشخصية وتطبيق فكرة العمل عن بُعد وتحقيق التوازن بين العمل والأسرة.

ويمكن في ضوء النتائج العرض السابق صياغة الفرض الثاني والذي ينص علي أنه: توجد فروق معنوية في اتجاهات مفردات عينة البحث نحو متطلبات تطبيق التحول الرقمي يرجع إلى العوامل الديموجرافية (النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المستوى الإداري).

٣. مشكلة البحث:

للتعرف علي أبعاد مشكلة البحث، قام الباحث بإجراء دراسة إستطلاعية للوقوف علي المشكلات الواقعية من خلال عقد مقابلات شخصية منظمة ومحددة مع عينة

مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وعلاقتها بضغط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية

د/ مصطفى محمد يوسف محمد الله

عشوائية بسيطة مكونة من (٥٠) مفردة من العاملين بمكاتب مصلحة الشهر العقاري والتوثيق بدائرتي جنوب وشمال القاهرة في الفترة بين ٢٠٢٢/٢/٢ إلي ٢٠٢٢/٣/٣ للتعرف علي مدي إلمامهم بمتطلبات تطبيق التحول الرقمي وأبعادها المختلفة، وإنعكاس ذلك تقليل ضغوط العمل للعاملين بطرح مجموعة من العبارات، والتي جاءت نتيجة إجابة هذه العينة علي النحو الوارد في جدولي (٥،٤) التاليين.

جدول رقم (٤): الدراسة الاستطلاعية (الفئة المستهدفة، المفردات، التاريخ).

تاريخ إجراء المقابلات	الفئة المستهدفة / المفردات				الدائرة
	موظف	مكتب توثيق	موظف	مكتب توثيق	
٢ فبراير ٢٠٢٢	٥	السيدة زينب	٤	مصر القديمة	جنوب القاهرة
٧ و٨ فبراير ٢٠٢٢	٢	حلوان	٣	البساتين	
١٠ فبراير ٢٠٢٢	٣	وادي دجلة	٢	نادي المعادي	
١٣ فبراير ٢٠٢٢	٢	حلوان المطور	٢	شباخات حلوان	
١٥ فبراير ٢٠٢٢	٣	قصر النيل	٢	الأسمرات	
١٧ فبراير ٢٠٢٢	١	شبرا	٣	الظاهر وروض الفرج	شمال القاهرة
٢٢ و٢٣ فبراير ٢٠٢٢	٣	منشية البكري	٢	مدينة نصر	
٢٤ فبراير ٢٠٢٢	١	النزهة	٢	مصر الجديدة	
٢٧ و٢٨ فبراير ٢٠٢٢	٢	القبة	٢	المطرية والزيتون	
٢ و٣ مارس ٢٠٢٢	٣	عين شمس	٣	المطرية	
٥٠ موظف	إجمالي عدد الموظفين				

* المصدر: من إعداد الباحث من واقع بيانات الدراسة الاستطلاعية.

جدول رقم (٥): نسب إجابات عينة الدراسة الاستطلاعية.

نسبة الإجابات المقبولة	عينة العاملين	العبرة
٢٢ (٤٤%)	٥٠	تعمل إدارة المكتب علي إيجاد ونشر ثقافة التحول الرقمي بين العاملين.
٢٧ (٥٤%)	٥٠	تُخصص إدارة المكتب ميزانية لتطبيق التحول الرقمي مع تفويض بعض الصلاحيات للعاملين.
١٩ (٣٨%)	٥٠	توفر إدارة المكتب كافة المُعدات والتقنيات اللازمة للتحول الرقمي بالخدمات المُقدمة.
٢٠ (٤٠%)	٥٠	تعمل إدارة المكتب علي تدريب العاملين علي التقنيات والتكنولوجيا الجديدة المُطبقة باستمرار.

٢٨ (٥٦%)	٥٠	تمد إدارة المكتب الموظفين بكافة المعلومات اللازمة لأداء الوظائف الخاصة بهم.
٢٤ (٤٨%)	٥٠	تستخدم إدارة المكتب وصف وظيفي واضح لمنع تضارب الأدوار بين العاملين.
١٦ (٣٢%)	٥٠	تُكلف إدارة المكتب الموظفين بالواجبات اللازمة وفقاً لقدراتهم وإمكانياتهم لتناسب أعباء العمل.
٢٦ (٥٢%)	٥٠	تستخدم إدارة المكتب طريقة صفوف الإنتظار لتقليل ضغط العملاء علي الموظفين.

* المصدر: من إعداد الباحث من واقع إجابات مفردات الدراسة الإستطلاعية.

وفي ضوء الجدول رقم (٥) السابق يتضح ما يلي:

- تعمل إدارة المكتب علي إيجاد ونشر ثقافة التحول الرقمي بين العاملين بنسبة (٤٤%) من عينة الدراسة الإستطلاعية، وحتى النسبة الباقية لم تُعطي إجابة واضحة بشأن هذا المفهوم.
- أكدت نسبة (٥٤%) من عينة الدراسة الإستطلاعية علي تخصيص إدارة المكتب لميزانية نحو تطبيق التحول الرقمي إضافة إلي تفويض بعض الصلاحيات للعاملين.
- من وجهة نظر (٣٨%) كنسبة من عينة الدراسة الإستطلاعية فإن إدارة المكتب تعمل علي توفير كافة المُعدات والتقنيات اللازمة للتحول الرقمي بالخدمات المُقدمة.
- تري نسبة (٢٠%) من عينة الدراسة الإستطلاعية أن إدارة المكتب تعمل علي تدريب العاملين علي التقنيات والتكنولوجيا الجديدة المُطبقة باستمرار.
- أكدت نسبة (٥٦%) من عينة الدراسة الإستطلاعية علي إمداد إدارة المكتب للموظفين بكافة المعلومات اللازمة لأداء الوظائف الخاصة بهم.
- من وجهة نظر (٤٨%) كنسبة من عينة الدراسة الإستطلاعية فإن إدارة المكتب تستخدم وصف وظيفي واضح لمنع تضارب الأدوار بين العاملين.

- تري نسبة (٣٢%) من عينة الدراسة الإستطلاعية أن إدارة المكتب تُكلف الموظفين بالواجبات اللازمة وفقاً لقدراتهم وإمكانياتهم لتتناسب أعباء العمل.
 - أكدت نسبة (٥٢%) من عينة الدراسة الإستطلاعية علي إستخدام إدارة المكتب لطريقة صفوف الإنتظار لتقليل ضغط العملاء علي الموظفين.
- في ضوء نتائج الدراسات السابقة والدراسة الإستطلاعية يتضح بأن تطبيق فكر وممارسات التحول الرقمي لم ينل القدر والتطبيق بالشكل الكافي ببيئة العمل الخدمية، ويتضح كذلك أنه يتم تطبيق بعض مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي كالدعم الإداري من خلال تفويض بعض السُلطات وتوفير بعض المُعدات والتقنيات بالمكاتب مع تطبيق الثقافة الرقمية وتدريب وتمكين العاملين بصورة أقل، وهو الأمر الذي ينعكس سلباً عبر زيادة ضغوط العمل للموظفين بمكاتب مصلحة الشهر العقاري والتوثيق، ما يتطلب بدوره تطبيقاً لمُتطلبات تطبيق التحول الرقمي بشكل أوسع مع توفير المرونة في أعباء وكميات العمل وتمكين العاملين وإتاحة الدور لوجود فريق عمل مُدار ذاتياً للموظفين علي إختلاف درجاتهم الوظيفية، فضلاً عن توفير المعلومات اللازمة للعاملين لإتخاذ قرارات مُناسبة، تكليف موظفين مُحددin لأداء أعمال وأنشطة مُعينة منعاً لأي إزدواجية أو تضارب بينهم، وإستخدام طرق علمية لإدارة العلاقة مع العملاء وتقليل أوقات إنتظارهم، والتي بدورها تُساهم في محاولة تقليل ضغوط العمل، وبالتالي تتمثل صياغة مُشكلة البحث فيما يلي: (وجود قصور في إدراك العاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق لدور التحول الرقمي، الأمر الذي قد يكون سبباً جوهرياً في زيادة ضغوط العمل الواقعة عليهم).

وتُشير هذه المُشكلة عددًا من التساؤلات التالية:

- هل هناك علاقة معنوية بين مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وتقليل ضغوط العمل للموظفين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق بدائرتي جنوب وشمال القاهرة؟
- هل هناك فروق معنوية في اتجاهات مفردات عينة البحث نحو دور التحول الرقمي في تقليل ضغوط العمل يرجع إلى العوامل الديموجرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، المُستوى الإداري).

٤. أهداف البحث:

يسعى البحث لتحقيق الأهداف التالية:

١/٤. التعرف على وعى العاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية لأهمية التحول الرقمي.

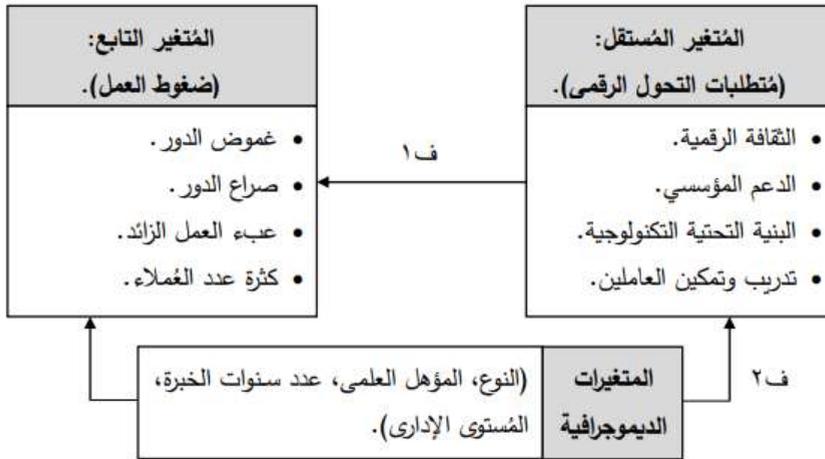
٢/٤. تحديد مُستوى توفير مصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية لمُتطلبات تطبيق التحول الرقمي.

٣/٤. تحليل تأثير توفر مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي فى تقليل ضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية.

٤/٤. التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التى تُقيد فى تعظيم الاستفادة من تبنى دعم وتوفير مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي فى تقليل ضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية.

٥. فروض البحث:

لصياغة فروض البحث يُمكن تصور نموذج البحث ومقاييسه كما فى الشكل رقم (٢) التالي:



شكل رقم (٢): العلاقة بين مُتغيرات البحث.

المصدر: من إعداد الباحث.

وفي ضوء الدراسات السابقة، يُمكن توضيح المقاييس المُستخدمة في البحث كما في الجدول رقم (٦) التالي:

جدول رقم (٦): مقاييس مُتغيرات البحث وعدد فقرتها بالإستقصاء.

المتغير	أبعاده	الفقرات	المراجع من الدراسات السابقة
مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي	الثقافة الرقمية.	(١٦) فقرة.	(He et al., 2023).
	الدعم المؤسسي.		(عبد العزيز، ٢٠٢٣).
	البنية التحتية التكنولوجية.		(Corvello et al., 2022).
	تدريب وتمكين العاملين.		(عبد الوهاب، ٢٠٢٢).
ضغوط العمل	غموض الدور.	(١٦) فقرة.	(Antoniou et al., 2023).
	صراع الدور.		(Pradoto et al., 2022).
	عبء العمل الزائد.		(Dodanwala et al., 2022).
	كثرة عدد المُعلماء.		(أحمد، ٢٠٢٢).

* المصدر: من إعداد الباحث.

وفي ضوء نموذج مُتغيرات البحث ومقاييسه، يُمكن صياغة فروض البحث علي النحو التالي:

- ١/٥. الفرض الأول: توجد علاقة معنوية بين مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية.
- ٢/٥. الفرض الثاني: توجد فروق معنوية في اتجاهات مفردات عينة البحث نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي يرجع إلى العوامل الديموجرافية (النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المُستوى الإداري).

٦. أهمية البحث:

- ١/٦. الأهمية العلمية: يستمد البحث أهميته العلمية مما يلي:
 - تُعد كلاً من مُتطلبات التحول الرقمي، وضغوط العمل من الموضوعات الهامة، فهي من المجالات الحديثة نسبياً في علوم إدارة الأعمال.
 - ندرة الدراسات السابقة – في حدود علم الباحث- التي تناولت العلاقة بين مُتغيرات البحث، وهما مُتطلبات التحول الرقمي، وضغوط العمل ببيئة العمل الخدمية.

٢/٦. الأهمية العملية: يستمد البحث أهميته العملية مما يلي:

• ترجع أهمية البحث من تطبيقه علي المكاتب التابعة لمصلحة الشهر العقاري والتوثيق بدائرتي جنوب وشمال القاهرة، والتي تم إنشائها عام ١٩٤٦م، حيث تشتمل دائرة جنوب القاهرة علي (٤٢) مكتب توثيق، بينما تشتمل دائرة شمال القاهرة علي (٢٢) مكتب للتوثيق والتي توجه بصفة أساسية لتقديم مُتعددة للمواطنين كخدمات الشهر العقاري ومنها: (استخراج صورة من عقد مُشهر، استخراج صورة من كتاب دوري، استخراج صورة من منشور مالي، استخراج صورة من منشور فني، استخراج شهادة تصرفات عقارية، ترجمة عقد مُشهر)، وخدمات التوثيق ومنها: (تصحيح مُحرّر موثق، تحرير توكيل عام رسمي، توكيل رسمي شامل "بنوك - عام"، خدمة اكتب مُحررّك، خدمة الاستعلام عن كثافة فروع المكاتب المُمكنة من حيث عدد المُنتظرين بالمكتب، الحجز أون لاین، الاستعلام عن سريان مُحرّر مُمكن، توكيل عام قضايا، تحرير إقرار بالشطب، إقرار بعدم وجود تعديلات على البيانات المساحية، إقرار رسمي) (موقع مصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية، ٢٠٢٣).

• كما يستمد البحث الحالي أهميته العملية في السعي لتحديد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وأبعاد ضغوط العمل بالمكاتب التابعة لمصلحة الشهر العقاري والتوثيق بدائرتي جنوب وشمال القاهرة محل البحث.

• وأخيراً يستمد البحث أهميته العملية في اختبار دور مُتطلبات التحول الرقمي بأبعادها المُختلفة: (الثقافة الرقمية، الدعم المؤسسي، البنية التحتية التكنولوجية، تدريب وتمكين العاملين) في تقليل ضغوط العمل بأبعادها المُختلفة: (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل الزائد، كثرة عدد العُملاء) للعاملين بمكاتب التوثيق محل البحث.

٧. منهجية البحث:

إعتمد الباحث علي المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم علي تفسير الوضع الراهن للظاهرة محل الدراسة والبحث، وتحديد أبعاد وظروف الظاهرة، هذا بجانب إجراء

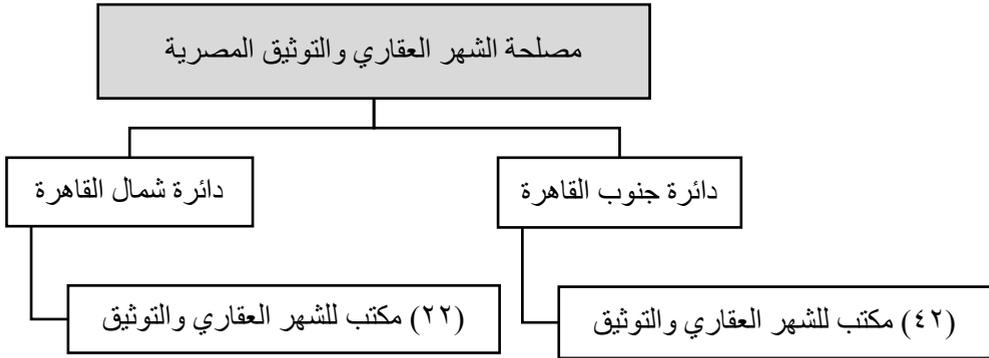
تحليل وتفسير للبيانات الخاصة بالظاهرة، كما يُمكن للباحث إستعراض منهجية البحث من خلال العناصر التالية:

١/٧. تحديد نوع ومصادر البيانات:

إعتمد الباحث عند جمع البيانات الأولية اللازمة للبحث علي أسلوب الإستقصاء من خلال إجراء المُقابلات الشخصية والبريد الإلكتروني، حيث تم سؤال مُفردات عينة البحث من العاملين بمكاتب مصلحة الشهر العقاري والتوثيق بدائرتي جنوب وشمال القاهرة عن آرائهم حول مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وضغوط العمل، ومدي مساهمة مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي في تقليل ضغوط العمل.

٢/٧. مُجتمع وعينة البحث:

يتمثل مُجتمع البحث في جميع العاملين بمكاتب مصلحة الشهر العقاري والتوثيق بدائرتي جنوب وشمال القاهرة البالغ عددهم (١١٥٢) موظف علي إختلاف مُستوياتهم الإدارية، ويوضح الشكل رقم (٣) التالي مُجتمع البحث.



شكل رقم (٣): مُجتمع البحث

المصدر: الشكل من إعداد الباحث في ضوء موقع مصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية

- عينة البحث: بمعلومية مجتمع البحث تم سحب عينة عشوائية بالاستعانة بالجدول الإحصائية عند درجة ثقة (٩٥%) وخطأ معيارى (٥%) وبافتراض أن نسبة مُفردات العينة التي تتوافر فيها الخاصية محل القياس (٥٠%)، فقد بلغ حجم

العينة لمُجتمع مُكون من (١١٥٢) مُفردة هو (٢٨٩) مُفردة، لتكون العينة مُمثلة للمُجتمع تمثيلاً صحيحاً، وذلك وفقاً لمعادلة ستيفن ثامبسون الآتية:

$$n = \frac{N * P(1 - P)}{[(N - 1 * (d^2 / z^2)) + p(1 - p)]}$$

حيث أن:

n	تُمثل حجم العينة.	N	تُمثل حجم المُجتمع.
p	نسبة توفر الخاصية والمُحايدة = ٠.٥٠	d	نسبة الخطأ وتساوي ٠.٠٥
Z	الدرجة المعيارية المُقابلة لمستوى الدلالة ٠.٩٥ وتساوي ١.٩٦		

* Source: Thompson, S. K. (2012). Sampling, Third Edition. John Wiley & Sons, Ltd., Publication, Oxford, pp. 59-60.

وتعود أسباب إختيار مكاتب الشهر العقاري والتوثيق بدائرتي جنوب وشمال القاهرة الي:

- إستحواذ المكاتب التابعة لمحافظة القاهرة محل البحث علي نسبة كبيرة من العاملين مُقارنة بإجمالي العاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق البالغ عددهم حوالي (٣٢٦٨) موظف، حيث تنصدر مكاتب دائرة جنوب القاهرة بنسبة قدرها (٢٣%) وبعدهد عاملين قدره (٧٦١) موظف، يليها دائرة شمال القاهرة بنسبة (١٢%) وبعدهد عاملين قدره (٣٩١) موظف، وهو ما يُدعم النتائج التي سوف يتم الحصول عليها من العينة المبحوثة.
- تنوع الخدمات الرقمية المُقدمة من قِبَل مكاتب الشهر العقاري محل البحث بين إمكانية التسجيل علي المنصة الرقمية، إمكانية الدفع الإلكتروني مُقابل الخدمة سواء من خلال شبكات الدفع أو كروت ميزة، إتاحة خدمة العملاء في أي وقت وأداء الخدمات بدقائق معدودة، توفير الخط الساخن عند مواجهة العميل لأي مشكلة، وهو ما يؤثر علي طبيعة عمل الموظفين بمكاتب الشهر العقاري والتوثيق حيث يستلزم الأمر العمل بنظام الورديات الصباحية والمسائية لمواجهة أعباء

العمل، الأمر الذي ينعكس علي زيادة ضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية.

• ضمان التنوع في التخصصات الوظيفية والأقسام الإدارية للعاملين بين: مُدير، شئون عاملين، حفظ وثائق، خزينة، مُراجعة، موثّق وهو ما يُدعم النتائج التي سوف يتم الحصول عليها من العينة المبحوثة حول مُتطلبات التحول الرقمي، وتقليل ضغوط العمل.

• أهمية خدمات الشهر العقاري والتوثيق المقدمة للمواطنين: كتقديم خدمات التوثيق المُختلفة إلكترونيًا وهي: إنهاء الإجراءات الأولية، وسداد الرسوم المطلوبة للمُحررات المُوثقة عبر شبكة الانترنت، ثم يُحدد المُستخدم الموعد المُخصص لاستلام المُحرر، خدمات تحرير التوكيلات، كتابة الإقرارات، تطبيق أرغب في عمل توكيل وهو تطبيق يُستخدم عبر الهواتف الذكية ويُمكن من خلاله إختيار أقرب فرع مُمكن وحجز موعد، إستيفاء النماذج موضحًا بها المُستندات المطلوبة، والتكلفة المادية للخدمة مع إمكانية تحميل نموذج المُحرر المُراد استخراجهِ، وهو ما يعني ضرورة توفير الأعداد والكوادر البشرية المؤهلة من الموظفين لأداء تلك الخدمات بالكفاءة والفعالية المطلوبة.

• أهمية موضوع مُتطلبات التحول الرقمي نحو مُحاولة تقليل ضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق كأحد أهم مُنظمات القطاع الحكومي الخدمية المصرية.

وقد قام الباحث بتوزيع عدد (٤٠٠) إستمارة إستبيان ليتجاوز الحد الأدنى المطلوب للعينة، ولوجود احتمالات لرد بعض الإستمارات دون إجابة أو رفض وإستبعاد بعض الاستبيانات لعدم صلاحيتها، وفيما يلي إيضاح لنصيب كل دائرة من الاستمارات التي تم توزيعها لتكون مُتناسبة مع عدد العاملين بكل مكتب للشهر العقاري والتوثيق، وبذلك تُصبح العينة عينة عشوائية بسيطة، يوضحها الجدول رقم (٧) التالي:

جدول رقم (٧): عدد الإستثمارات الموزعة بكُل دائرة إستنادًا لعدد العاملين

الدائرة	عدد المكاتب	أعداد الموظفين العاملين	نسبة الدائرة من الموظفين	عدد الاستثمارات الموزعة لأعداد الموظفين
جنوب القاهرة	٤٢	٧٦١	٦٦%	٢٦٤
شمال القاهرة	٢٢	٣٩١	٣٤%	١٣٦
إجمالي	٦٤	١١٥٢	١٠٠%	٤٠٠ إستمارة
عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الإستثمارات المُجاب عليها	عدد الإستثمارات المُستبعدة لعدم صلاحيتها	عينة البحث التي تم التحليل علي أساسها	نسبة الإستجابة
٤٠٠	٣٥٢	٦	٣٤٦	٨٦.٥%

* المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا علي سجلات مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار، وبيان بأعداد العاملين بمكاتب مصلحة الشهر العقاري بدائرتي جنوب وشمال القاهرة.

وبالتالي وفقًا لجدول رقم (٧) السابق فقد قام الباحث بتوزيع (٤٠٠) إستمارة إستبيان، وتم تجميع (٣٥٢) إستمارة (٦ استثمارات منها غير صالحة) وتم تحليل (٣٤٦) إستمارة بمعدل إستجابة (٨٦.٥%) من إجمالي عدد إستثمارات الإستبيان الموزعة.

٣/٧. طرق وأساليب جمع البيانات:

تم إعداد قائمة إستقصاء تم توجيهها للعاملين بمكاتب الشهر العقاري والتوثيق لدائرتي جنوب وشمال القاهرة علي إختلاف درجاتهم الوظيفية بين مُدير، مَوْثِق، شئون عاملين، موظف لحفظ الوثائق، خزينة، مُراجعة، وقد شملت الإستمارة ما يلي:

١/٣/٧. الجزء الأول: المُتغير المُستقل (مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي)، ويشتمل أربعة أبعاد مُتضمنة العبارات (من ١ إلي ١٦)، البُعد الأول: الثقافة الرقمية الذي يشتمل علي العبارات (من ١ إلي ٤)، والبُعد الثاني: الدعم المؤسسي الذي يشتمل علي العبارات (من ٥ إلي ٨)، والبُعد الثالث: البنية التحتية التكنولوجية الذي يشتمل علي العبارات (من ٩ إلي ١٢)، وأخيرًا البُعد الرابع: تدريب وتمكين العاملين الذي يشتمل علي العبارات (من ١٣ إلي ١٦).

٢/٣/٧. الجزء الثاني: المُتغير التابع (ضغوط العمل)، ويشتمل أربعة أبعاد مُتضمنة العبارات (من ١٧ إلي ٣٢)، البُعد الأول: غموض الدور الذي يشتمل علي العبارات (من ١٧ إلي ٢٠)، والبُعد الثاني: صراع الدور الذي يشتمل علي العبارات (من ٢١ إلي ٢٤)،

والبُعد الثالث: عبء العمل الزائد الذي يشتمل علي العبارات (من ٢٥ إلي ٢٨)، وأخيرًا البُعد الرابع: كثرة عدد العُملاء الذي يشتمل علي العبارات (من ٢٩ إلي ٣٢).

٨. حدود البحث:

تتمثل حدود البحث فيما يلي:

- حدود موضوعية: يقتصر موضوع البحث علي دور مُتطلبات التحول الرقمي بأبعادها: (الثقافة الرقمية، الدعم المؤسسي، البنية التحتية التكنولوجية، تدريب وتمكين العاملين) في العمل علي تقليل ضغوط العمل بأبعادها: (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل الزائد، كثرة عدد العُملاء).
- حدود مكانية: تم تطبيق البحث علي العاملين بمكاتب مصلحة الشهر العقاري والتوثيق بدائرتي جنوب وشمال القاهرة، وذلك لتواجدهم بمحافظة واحدة هي محافظة القاهرة ما يُسهل تجميع البيانات الأولية من زاوية، والعمل علي تقليل الوقت والتكلفة من زاوية أخرى.
- حدود زمنية: تم تطبيق البحث في الفترة الزمنية فبراير - يونيو ٢٠٢٢.

٩. الدراسة الميدانية:

تم تحليل بيانات الدراسة الميدانية باستخدام برنامج (SPSS, V.26)؛ وذلك من خلال استخدام الأساليب الإحصائية وفقًا للإجراءات التالية:

١/٩ نتائج الثبات والصدق للمقياس المستخدم في البحث:

تم إجراء اختبار الثبات لمقاييس البحث باستخدام مُعامل ألفا- كرونباخ Alpha (Cronbch)، والذي بلغ (٠.٨٠١) لإجمالي أبعاد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي (٠.٨١٤) لإجمالي أبعاد ضغوط العمل وفقًا لاتجاهات عينة البحث، الأمر الذي إنعكس أثره على الصدق الذاتي (الذي يُمثل الجذر التربيعي للثبات)، حيث بلغ (٠.٨٩٤) لإجمالي أبعاد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي و(٠.٩٠٢) لإجمالي أبعاد ضغوط العمل، وأيضا كانت قيم مُعاملات الثبات لأبعاد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي (كمتغير مُستقل) مُرتفعة وتراوح بين (٠.٧١٨ حتى ٠.٧٧٤) وهي قيمة

أكبر من (٠.٧). وكذلك كانت مُرتفعة لأبعاد ضغوط العمل (كمتغير تابع) حيث تراوحت بين (٠.٧٧٢ حتى ٠.٨٠٦) وهي قيمة أكبر من (٠.٧)، مما يعنى القدرة على الاعتماد على تلك المقاييس، ومن ثم يُمكن القول بأن أداة البحث تتمتع بالثبات ويُمكن الاعتماد عليها فى تعميم النتائج على المُجتمع ككل (Hair, et al., 2013, p.98)، والجدول التالى رقم (٨) يوضح ذلك:

جدول رقم (٨)

الثبات والصدق الذاتى لمُتغيرات البحث باستخدام معامل ألفا- كرونباخ

أبعاد مُتغيرات البحث	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
أبعاد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى (المُتغير المُستقل)			
الثقافة الرقمية	٤	٠.٧٢٧	٠.٨٥٢
الدعم المؤسسى	٤	٠.٧٢٣	٠.٨٥٠
البنية التحتية التكنولوجية	٤	٠.٧٧٤	٠.٨٧٩
تدريب وتمكين العاملين	٤	٠.٧١٨	٠.٨٤٧
إجمالى أبعاد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى	١٦	٠.٨٠١	٠.٨٩٤
أبعاد ضغوط العمل (المُتغير التابع)			
غموض الدور	٤	٠.٨٠٤	٠.٨٩٦
صراع الدور	٤	٠.٧٧٢	٠.٨٧٨
عبء العمل الزائد	٤	٠.٨٠٦	٠.٨٩٧
كثرة عدد العملاء	٤	٠.٧٩٤	٠.٨٩١
إجمالى أبعاد ضغوط العمل	١٦	٠.٨١٤	٠.٩٠٢
إجمالى أبعاد: مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى وضغوط العمل	٣٢	٠.٧٩٦	٠.٨٩٢

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائى (SPSS).

٢/٩. الإحصائيات الوصفية:

١/٢/٩. توصيف عينة البحث وفقاً "للمُتغيرات الديموجرافية":

يُمكن توصيف عينة البحث وفقاً "للمُتغيرات الديموجرافية" كما فى الجدول رقم (٩):

جدول رقم (٩): توصيف عينة البحث وفقاً للمتغيرات الديموجرافية

النسبة %	العدد	المتغير
النوع		
٦٤.٥	٢٢٣	ذكر
٣٥.٥	١٢٣	أنثى
١٠٠	٣٤٦	الإجمالي
عدد سنوات الخبرة		
٢٧.٨	٩٦	١٠ سنوات فأقل
٤٨.٨	١٦٩	أكثر من ١٠ سنوات حتى ٢٠ سنة
٢٣.٤	٨١	أكثر من ٢٠ سنة
١٠٠	٣٤٦	الإجمالي
المؤهل العلمي		
٢٠.٨	٧٢	مؤهل متوسط أو فوق المتوسط
٥٦.٧	١٩٦	مؤهل جامعي
٢٢.٥	٧٨	دراسات عليا
١٠٠	٣٤٦	الإجمالي
المستوى الإداري		
١١.٣	٣٩	إدارة عليا
٣٠.٩	١٠٧	إدارة وسطى
٥٧.٨	٢٠٠	إدارة تنفيذية
١٠٠	٣٤٦	الإجمالي

* المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

يتضح من الجدول رقم (٩) السابق ما يلي:

- أن توزيع مفردات عينة البحث وفقاً للمتغير "النوع" يُشير إلى أن الأغلبية من عينة البحث من الذكور ويحوزون نسبة (٦٤.٥%)، في حين بلغت نسبة الإناث (٣٥.٥%) وفقاً لردود عينة البحث.
- أن توزيع مفردات عينة البحث وفقاً للمتغير "عدد سنوات الخبرة" يُشير إلى أن الأغلبية من عينة البحث لديهم خبرة (أكثر من ١٠ سنوات حتى ٢٠ سنة) ويحوزون نسبة (٤٨.٨%)، يليهم فئة (١٠ سنوات فأقل) بنسبة (٢٧.٨%)، وأخيراً فئة (أكثر من ٢٠ سنة) بنسبة (٢٣.٤%) وفقاً لردود عينة البحث.

- أن توزيع مُفردات عينة البحث وفقاً لمتغير "المؤهل العلمى" يُشير إلى أن الأغلبية من عينة البحث حاصلين على (مؤهل جامعى) ويحوزون نسبة (٥٦.٧%)، يليهم فئة الحاصلين على (دراسات عليا) بنسبة (٢٢.٥%)، وأخيراً الحاصلين على (مؤهل متوسط أو فوق المتوسط) بنسبة (٢٠.٨%) وفقاً لردود عينة البحث.
- أن توزيع مُفردات عينة البحث وفقاً لمتغير "المستوى الإدارى" يُشير إلى أن الأغلبية من عينة البحث من (الإدارة التنفيذية) ويحوزون نسبة (٥٧.٨%)، يليهم فئة (الإدارة الوسطى) بنسبة (٣٠.٩%)، وأخيراً فئة (الإدارة العليا) بنسبة (١١.٣%) وفقاً لردود عينة البحث.

٢/٢/٩. أبعاد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى:

تم استخدام بعض الاحصاءات الوصفية من المُتوسط الحسابى والانحراف المعياري والأهمية النسبية للتعرف على مدى توافر العناصر المكونة لأبعاد المتغير المُستقل (مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى) وأبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل) حتى يُمكن ترتيب هذه الأبعاد بحسب توافرها من وجهة نظر عينة البحث، وذلك على النحو التالى:

البُعد الأول : الثقافة الرقمية:

الجدول التالى رقم (١٠) يوضح اتجاهات عينة البحث نحو بُعد الثقافة الرقمية.

جدول رقم (١٠): المقاييس الوصفية لبُعد "الثقافة الرقمية"

م	المؤشرات	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الأهمية النسبية %	الترتيب
١	تعمل المصلحة على إنشاء ونشر ثقافة التحول الرقمى على جميع المستويات.	٣.٥٠	١.١٤٣	٧٠.٠٠	١
٢	تُشجع المصلحة العاملين بها على الاستفادة من التجارب الرقمية الناجحة.	٢.٩٧	١.٢١٩	٥٩.٣٦	٣
٣	تُشارك المصلحة فى ندوات ودورات تدريبية تتعلق بثقافة التحول الرقمى.	٢.٧٧	١.١٦٥	٥٥.٣١	٤
٤	تنقل المصلحة رؤيتها للتحول الرقمى بوضوح داخلياً وخارجياً.	٣.٤٢	١.١٧٣	٦٨.٤٩	٢
-	المتوسط العام لإجمالى البُعد	٣.١٦	٠.٧٥٥	٦٣.٢٩	-

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائى (SPSS).

من الجدول رقم (١٠) السابق يتضح أن المتوسط العام لُبعد "الثقافة الرقمية" بلغ (٣.١٦)، وأهمية نسبية (٦٣.٢٩%)، وهذا يعنى أن اتجاهات مُفردات عينة البحث نحو ممارسات مصلحة الشهر العقاري لُبعد الثقافة الرقمية ايجابية، وقد أتت العبارة (تعمل المصلحة على انشاء ونشر ثقافة التحول الرقمية على جميع المُستويات) فى الترتيب الأول بمتوسط حسابى (٣.٥٠) وأهمية نسبية (٧٠.٠٠%)، فى حين أتت العبارة (تُشارك المصلحة فى ندوات ودورات تدريبية تتعلق بثقافة التحول الرقمية) فى الترتيب الأخير بمتوسط حسابى (٢.٧٧) وأهمية نسبية (٥٥.٣١%)، وبالتالي ينبغى على إدارة مصلحة الشهر العقاري مزيد من الاهتمام بممارسات نشر الثقافة الرقمية.

البُعد الثانى: الدعم المؤسسى:

الجدول التالى رقم (١١) يوضح اتجاهات عينة البحث نحو بُعد الدعم المؤسسى.

جدول رقم (١١): المقاييس الوصفية لُبعد "الدعم المؤسسى"

م	المؤشرات	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الأهمية النسبية %	الترتيب
٥	تُدعم المصلحة الاستعانة بجهات استشارية خبيرة فى مجال التحول الرقمية.	٢.٩٥	١.٢٢٦	٥٩.٠١	٢
٦	تُدعم المصلحة تنمية المعارف والمهارات الفنية والتكنولوجية لمواردها البشرية.	٢.٧٢	١.١٤٩	٥٤.٣٩	٣
٧	تُخصص المصلحة ميزانية كافية لتطبيق وتطوير التحول الرقمية.	٢.٦٦	١.٢٠٦	٥٣.١٧	٤
٨	تأخذ المصلحة بالتغذية العكسية من المُستفيدين من خدماتها الرقمية.	٢.٩٦	١.٣٢٩	٥٩.١٩	١
-	المتوسط العام لإجمالى البُعد	٢.٨٢	٠.٧٠٦	٥٦.٤٤	-

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائى (SPSS).

من الجدول السابق رقم (١١) يتضح أن المتوسط العام لُبعد "الدعم المؤسسى" بلغ (٢.٨٢)، وأهمية نسبية (٥٦.٤٤%)، وهذا يعنى أن اتجاهات مُفردات عينة البحث نحو ممارسات مصلحة الشهر العقاري لُبعد الدعم المؤسسى غير ايجابية. وقد أتت العبارة (تأخذ المصلحة بالتغذية العكسية من المُستفيدين من خدماتها الرقمية) فى الترتيب الأول بمتوسط حسابى (٢.٩٦) وأهمية نسبية (٥٩.١٩%)، فى حين أتت العبارة (تُخصص

المصلحة ميزانية كافية لتطبيق وتطوير التحول الرقْمى) فى الترتيب الأخير بمتوسط حسابى (٢.٦٦) وأهمية نسبية (٥٣.١٧%)، وبالتالي ينبغى على إدارة مصلحة الشهر العقارى مزيد من الاهتمام بالدعم المؤسسى للتحول الرقْمى.

البُعد الثالث: البنية التحتية التكنولوجية:

الجدول التالى رقم (١٢) يوضح اتجاهات عينة البحث نحو بُعد البنية التحتية التكنولوجية.

جدول رقم (١٢): المقاييس الوصفية لبُعد "البنية التحتية التكنولوجية"

م	المؤشرات	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الأهمية النسبية %	الترتيب
٩	توفر المصلحة البنية التحتية التكنولوجية المناسبة للتحول الرقْمى من أجهزة وشبكات اتصالات.	٢.٤٤	١.٠٥٧	٤٨.٨٤	٢
١٠	توفر المصلحة نظام معلوماتى وقاعدة بيانات متكاملة خاصة بها.	٢.٥١	١.١٧٣	٥٠.٢٨	١
١١	توفر المصلحة الخُطط الاحتياطية لتقديم خدماتها الرقْمية عند حدوث أى طارئ فى النظام الرئيسى.	٢.٢٤	١.١٤٣	٤٤.٧٣	٤
١٢	تهتم المصلحة بخدمات الصيانة والدعم الفنى للبنية التحتية التكنولوجية لديها.	٣.٣١	١.١٩٤	٦٦.١٢	٣
-	المتوسط العام لإجمالى البُعد	٢.٦٢	٠.٧٥٧	٥٢.٥٠	-

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائى (SPSS).

من الجدول السابق رقم (١٢) يتضح أن المتوسط العام لبُعد "البنية التحتية التكنولوجية" بلغ (٢.٦٢)، وأهمية نسبية (٥٢.٥٠%)، وهذا يعنى أن اتجاهات مُفردات عينة البحث نحو ممارسات مصلحة الشهر العقارى لبُعد البنية التحتية التكنولوجية غير ايجابية، وقد أتت العبارة (توفر المصلحة نظام معلوماتى وقاعدة بيانات متكاملة خاصة بها) فى الترتيب الأول بمتوسط حسابى (٢.٥١) وأهمية نسبية (٥٠.٢٨%)، فى حين أتت العبارة (توفر المصلحة الخُطط الاحتياطية لتقديم خدماتها الرقْمية عند حدوث أى طارئ فى النظام الرئيسى) فى الترتيب الأخير بمتوسط

حسابى (٢.٢٤) وأهمية نسبية (٤٤.٧٣%)، وبالتالي ينبغي على إدارة مصلحة الشهر العقارى مزيد من الاهتمام بتوفير البنية التحتية التكنولوجية.

البُعد الرابع: تدريب وتمكين العاملين:

الجدول التالى رقم (١٣) يوضح اتجاهات عينة البحث نحو بُعد تدريب وتمكين العاملين.

جدول رقم (١٣): المقاييس الوصفية لبُعد "تدريب وتمكين العاملين"

م	المؤشرات	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الأهمية النسبية %	الترتيب
١٣	تُلبى البرامج التدريبية بالمصلحة احتياجاتك التدريبية فيما يتعلق بالتحول الرقمى.	٢.٤٦	١.١٤٤	٤٩.١٣	٤
١٤	تعمل المصلحة على تدريب العاملين على التقنيات والتكنولوجيا الجديدة المُطبقة باستمرار.	٢.٦٥	١.٢٢١	٥٣.٠٦	٣
١٥	تستخدم المصلحة التدريب على رأس العمل لاكساب العاملين المهارات التى تُساعد على التحول الرقمى.	٢.٨٨	١.٢٧١	٥٧.٥٧	١
١٦	تُمكن المصلحة العاملين من نقل المعارف والمهارات المكتسبة من التدريب إلى بيئة العمل الفعلية.	٢.٨٥	١.١٧٧	٥٦.٩٩	٢
-	المتوسط العام لإجمالى البُعد	٢.٧٠	٠.٧٦٩	٥٤.١٩	-

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائى (SPSS).

من الجدول السابق رقم (١٣) يتضح أن المتوسط العام لبُعد "تدريب وتمكين العاملين" بلغ (٢.٧٠)، وأهمية نسبية (٥٤.١٩%)، وهذا يعنى أن اتجاهات مُفردات عينة البحث نحو ممارسات مصلحة الشهر العقارى لبُعد تدريب وتمكين العاملين غير ايجابية. وقد أتت العبارة (تستخدم المصلحة التدريب على رأس العمل لاكساب العاملين المهارات التى تُساعد على التحول الرقمى) فى الترتيب الأول بمتوسط حسابى (٢.٨٨) وأهمية نسبية (٥٧.٥٧%)، فى حين أتت العبارة (تُلبى البرامج التدريبية بالمصلحة احتياجاتك التدريبية فيما يتعلق بالتحول الرقمى) فى الترتيب الأخير بمتوسط حسابى (٢.٤٦) وأهمية نسبية (٤٩.١٣%)، وبالتالي ينبغي على إدارة مصلحة الشهر العقارى مزيد من الاهتمام بممارسات تدريب وتمكين العاملين.

٣/٢/٩. أبعاد ضغوط العمل:

البُعد الأول: غموض الدور:

الجدول التالي رقم (١٤) يوضح اتجاهات عينة البحث نحو بُعد غموض الدور.

جدول رقم (١٤): المقاييس الوصفية لبُعد "غموض الدور"

م	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الترتيب
١٧	مهام وأهداف العمل الذي تقوم به غير واضحة.	١.٩٦	٠.٩١٤	٣٩.٢٤	٤
١٨	لا تتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسئوليات الملقاه على عاتقك.	٢.٠٨	٠.٩٧٢	٤١.٦١	٢
١٩	تعانى من نقص المعلومات الخاصة بأداء عمالك.	٢.٠٧	٠.٩٧٤	٤١.٣٢	٣
٢٠	يوجد ضعف في قنوات الاتصال بين العاملين.	٢.١٢	١.٠٢٥	٤٢.٣٦	١
-	المتوسط العام لإجمالي البُعد	٢.٠٥	٠.٦٥٧	٤١.١٤	-

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من الجدول السابق رقم (١٤) يتضح أن المتوسط العام لبُعد "غموض الدور" بلغ (٢.٠٥)، وأهمية نسبية (٤١.١٤%)، وهذا يعني أن اتجاهات مفردات عينة البحث نحو بُعد غموض الدور غير ايجابية، وقد أتت العبارة (يوجد ضعف في قنوات الاتصال بين العاملين) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٢.١٢) وأهمية نسبية (٤٢.٣٦%)، في حين أتت العبارة (مهام وأهداف العمل الذي تقوم به غير واضحة) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (١.٩٦) وأهمية نسبية (٣٩.٢٤%)، وبالتالي فإن بعد غموض الدور لا يعد من مُسببات ضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري.

البُعد الثاني: صراع الدور:

الجدول التالي رقم (١٥) يوضح اتجاهات عينة البحث نحو بُعد صراع الدور.

جدول رقم (١٥): المقاييس الوصفية لبُعد "صراع الدور"

م	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الترتيب
٢١	توجد مهام تقوم بها وتشعر بأنها غير ضرورية.	٢.١٧	١.٠٢٩	٤٣.٤٦	١
٢٢	يطلب منك أداء أعمال مُتناقضة من عدة رؤساء.	٢.٠٣	٠.٩٤٣	١٠.٥٢	٣
٢٣	أحياناً يُطلب منك القيام بأعمال تتناقض مع مبادئك وقيمك.	١.٧٤	٠.٨٣٥	٣٤.٧٩	٤
٢٤	تتلقى تعليمات وتوجيهات مُتناقضة من رئيسك المباشر.	٢.٠٧	١.٠٣٧	٤١.٤٤	٢
-	المتوسط العام لإجمالي البُعد	٢.٠٠	٠.٦٥٣	٤٠.٠٥	-

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من الجدول السابق رقم (١٥) يتضح أن المتوسط العام لُبعد "صراع الدور" بلغ (٢.٠٠)، وأهمية نسبية (٤٠.٠٥%)، وهذا يعنى أن اتجاهات مُفردات عينة البحث نحو بُعد صراع الدور غير ايجابية، وقد أتت العبارة (توجد مهام تقوم بها وتشعر بأنها غير ضرورية) فى الترتيب الأول بمتوسط حسابى (٢.١٧) وأهمية نسبية (٤٣.٤٦%)، فى حين أتت العبارة (أحيانًا يُطلب منك القيام بأعمال تتناقض مع مبادئك وقيمك) فى الترتيب الأخير بمتوسط حسابى (١.٧٤) وأهمية نسبية (٣٤.٧٩%)، وبالتالي فإن بعد صراع الدور لا يُعد من مُسببات ضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري.

البُعد الثالث: عبء العمل الزائد:

الجدول التالى رقم (١٦) يوضح اتجاهات عينة البحث نحو بُعد عبء العمل الزائد.

جدول رقم (١٦): المقاييس الوصفية لُبعد "عبء العمل الزائد"

م	المؤشرات	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	الأهمية النسبية %	الترتيب
٢٥	أعباء العمل التى تُكلف بها لا تتناسب مع قدراتك وطاقتك.	٣.٨٢	١.٠٧٠	٧٦.٤١	٤
٢٦	يتم تكليفك بأداء عدة مهام مُتنوعة فى وقت واحد.	٤.٠٨	٠.٩١٤	٨١.٥٠	٢
٢٧	عدد العاملين اللازمين لأداء العمل قليل مقارنة بالمهام المطلوبة.	٤.٣٦	٠.٨٤١	٨٧.٢٨	١
٢٨	لا تستطيع أخذ وقت للراحة أثناء العمل.	٤.٠٧	١.٠٥٥	٨١.٣٨	٣
-	المتوسط العام لإجمالى البُعد	٤.٠٨	٠.٥٧٣	٨١.٦٤	-

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائى (SPSS).

من الجدول السابق رقم (١٦) يتضح أن المتوسط العام لُبعد "عبء العمل الزائد" بلغ (٤.٠٨)، وأهمية نسبية (٨١.٦٤%)، وهذا يعنى أن اتجاهات مُفردات عينة البحث نحو بُعد عبء العمل الزائد ايجابية، وقد أتت العبارة (عدد العاملين اللازمين لأداء العمل قليل مقارنة بالمهام المطلوبة) فى الترتيب الأول بمتوسط حسابى (٤.٣٦) وأهمية نسبية (٨٧.٢٨%)، فى حين أتت العبارة (أعباء العمل التى تُكلف بها لا تتناسب مع قدراتك وطاقتك) فى الترتيب الأخير بمتوسط حسابى (٣.٨٢) وأهمية

نسبية (٧٦.٤١%)، وبالتالي فإن بعد عبء العمل الزائد يُعد من المُسببات القوية لضغوط العمل على العاملين بمصلحة الشهر العقاري.

البُعد الرابع: كثرة عدد العملاء:

الجدول التالي رقم (١٧) يوضح اتجاهات عينة البحث نحو بُعد كثرة عدد العملاء.

جدول رقم (١٧): المقاييس الوصفية لبُعد "كثرة عدد العملاء"

م	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الترتيب
٢٩	يوجد طلب زائد من العملاء على خدمات الشهر العقاري مما يُشكل ضغط عليك في العمل.	٤.٤٦	٠.٧٩٥	٨٩.١٩	١
٣٠	كثرة عدد العملاء تؤثر على جودة العمل الذي تقوم به.	٣.٥٨	١.٣٢٢	٧١.٥٠	٣
٣١	طريقة صفوف الإنتظار التي تستخدمها المصلحة غير مناسبة لتقليل ضغط العملاء علي الموظفين.	٣.٣٠	١.٢٣٨	٦٦.٠٦	٤
٣٢	تُعاني من شدة الضوضاء في مكان العمل بسبب عدد العملاء الزائد.	٣.٧٨	١.٢٠٣	٧٥.٦٠	٢
-	المتوسط العام لإجمالي البُعد	٣.٧٧	٠.٧٨٢	٧٥.٥٩	-

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من الجدول السابق رقم (١٧) يتضح أن المتوسط العام لبُعد "كثرة عدد العملاء" بلغ (٣.٧٧)، وأهمية نسبية (٧٥.٥٩%)، وهذا يعني أن اتجاهات مُفردات عينة البحث نحو بُعد كثرة عدد العملاء ايجابية، وقد أتت العبارة (يوجد طلب زائد من العملاء على خدمات الشهر العقاري مما يُشكل ضغط عليك في العمل) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٤.٤٦) وأهمية نسبية (٨٩.١٩%)، في حين أتت العبارة (طريقة صفوف الإنتظار التي تستخدمها المصلحة غير مناسبة لتقليل ضغط العملاء علي الموظفين) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (٣.٣٠) وأهمية نسبية (٦٦.٠٦%)، وبالتالي فإن بُعد كثرة عدد العملاء يُعد من المُسببات القوية لضغوط العمل على العاملين بمصلحة الشهر العقاري.

٣/٩ اختبار الفروض:

فى هذا الجزء تم اختبار فروض البحث وذلك من خلال بيان مدى صحة أو خطأ هذه الفروض، بما يسهم فى التوصل إلى مجموعة من النتائج التى تُفسر مُشكلة البحث وتُجيب على التساؤلات البحثية، ومن ثم تقديم مجموعة من التوصيات إلى إدارة مصلحة الشهر العقارى والتوثيق المصرية للمساعدة فى تحسين ممارسات توفير مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى مما ينعكس بالشكل الايجابى على تقليل ضغوط العمل عن العاملين بها، وذلك كما يلى:

١/٣/٩ اختبار الفرض الأول:

ولاختبار الفرض الأول والذى ينص على (توجد علاقة معنوية بين مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى وضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقارى والتوثيق المصرية) تم الإعتماد على أسلوب تحليل الارتباط (Correlation Analysis) وأسلوب تحليل الانحدار الخطى البسيط Simple Linear Regression (Analysis) وأسلوب تحليل الانحدار الخطى المُتعدد (Multiple Linear Regression Analysis) كما يلى.

• أسلوب تحليل الارتباط (Correlation Analysis).

جدول رقم (١٨)

نتائج تحليل الارتباط للعلاقة بين مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى وضغوط العمل

مُعامل الارتباط		المُتغير الثانى (التابع)	المُتغير الاول (المُستقل)
المعنوية Sig. (2-tailed)	القيمة Pearson Correlation		
٠.٠٠٠	٠.٦٣٥ -	ضغوط العمل	مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائى (SPSS).

يتضح من الجدول رقم (١٨) السابق أن قيمة مُعامل الارتباط بلغت (- ٠.٦٣٥) وهى تُشير إلى وجود علاقة عكسية قوية بين المُتغيرين (مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى - ضغوط العمل) أى أنه كلما توفرت مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى إنخفضت ضغوط العمل عن العاملين، كما أن قيمة مُستوى المعنوية أقل من ٠.٠٥ مما

يُدل على أن علاقة الارتباط بين المتغيرين معنوية وذات دلالة إحصائية (أى أنه يوجد ارتباط حقيقى بين المتغيرين محل البحث).

• أسلوب تحليل الانحدار الخطى البسيط (Regression Analysis).

حيث أن قيمة مُعامل الارتباط بين مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وضغوط العمل قوية وسالبة (- ٠.٦٣٥)، فإن الباحث يسعى إلى تطبيق أسلوب تحليل الانحدار الخطى البسيط على تلك العلاقة، وذلك للتعرف على مقدار التأثير وما يُفسره ويشرحه المُتغير المُستقل (مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي) من التباين فى المُتغير التابع (ضغوط العمل).

جدول رقم (١٩): نتائج تحليل الانحدار الخطى البسيط للعلاقة بين

مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وضغوط العمل

مُعامل التحديد (R^2)	مُعامل الارتباط (R)	اختبار ف (F-Test)		اختبار ت (T-Test)		مُعامل الانحدار (B)	المتغير المُستقل
		المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة		
٠.٤٠٣	٠.٦٣٥-	٠.٠٠٠	٢٣٥.٥٥٨	٠.٠٠٠	١٥.٣٤٨	٠.٤٣٥-	مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي

* المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائى (SPSS).

يتضح من الجدول رقم (١٩) السابق ما يلى:

- **القوة التفسيرية للنموذج:** بلغت قيمة مُعامل التحديد (R^2) ٠.٤٠٣، أى أن المُتغير المُستقل (مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي) يُفسر ٤٠.٣% من التباين فى المُتغير التابع (ضغوط العمل).
- **معنوية نموذج الانحدار:** بلغت قيمة مُعامل الارتباط (R) - ٠.٦٣٥، وهى تُشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين المُتغير المُستقل (مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي) والمُتغير التابع (ضغوط العمل)، وتُشير نتيجة اختبار (ف) إلى أن نموذج الانحدار يُعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية، حيث أن مُستوى المعنوية أقل من ٠.٠٥.
- **معنوية المُتغير المُستقل:** بلغت قيمة مُعامل الانحدار (B) للمُتغير المُستقل (مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي) - ٠.٤٣٥، وهى تُشير إلى وجود علاقة عكسية

بين هذا المتغير والمتغير التابع (ضغط العمل)، وتشير نتيجة اختبار (ت) إلى أن هذه العلاقة معنوية وأن تأثير هذا المتغير يُعتبر معنوياً وذا دلالة إحصائية، حيث أن مستوى المعنوية أقل من ٠.٠٥.

- أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis): يُستخدم أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد في حالة إرادة معرفة تأثير أكثر من متغير مُستقل (أبعاد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي) على متغير تابع (ضغط العمل)، لذلك سوف يتم استخدام هذا الأسلوب لمعرفة ما هي أكثر أبعاد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي تأثير على ضغط العمل وما هي الأبعاد الأقل تأثيراً عليه.

جدول رقم (٢٠): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد للعلاقة بين

أبعاد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وضغوط العمل

مُعامل التحديد (R ²)	مُعامل الارتباط (R)	اختبار ف (F-Test)		اختبار ت (T-Test)		مُعامل الإنحدار (B)	المتغيرات المُستقلة	
		المعنوية	القيمة	المعنوية	القيمة			
٠.٤٠٧	-٠.٦١٠	٠.٠٠٠	١٧١.٣٥	٠.٠٠٠	٣.٥٦٧	٠.٢٧٧	٠.٣٩٠-	الثقافة الرقمية
				٠.٠٠٠	٣.١٦٦	٠.٢٩٥	٠.١٦٦-	الدعم المؤسسي
				٠.٠٠٠	٤.٣٤٤	٠.٣٣٥	٠.٢٢٥-	البنية التحتية التكنولوجية
				٠.٠٠٠	٢.١٩٨	٠.٣١٤	٠.١٩٥-	تدريب وتمكين العاملين

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

يتضح من الجدول رقم (٢٠) السابق ما يلي:

- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة مُعامل التحديد (R²) ٠.٤٠٧، أي أن المتغيرات المُستقلة المُتضمنة في النموذج (الثقافة الرقمية، الدعم المؤسسي، البنية التحتية التكنولوجية، تدريب وتمكين العاملين) تُفسر ٤٠.٧% من التباين في المتغير التابع (ضغط العمل).

- **معنوية نموذج الانحدار:** بلغت قيمة مُعامل الارتباط المُتعدد (R) - ٠.٦٣٨، وهى تُشير إلى وجود علاقة ارتباط عكسية قوية بين المُتغيرات المُستقلة المتضمنة فى النموذج - مُجتمع - والمُتغير التابع (ضغط العمل)، وتُشير نتيجة اختبار (ف) إلى أن نموذج الانحدار المُتعدد يُعتبر معنويًا وذا دلالة إحصائية، حيث أن مُستوى المعنوية أقل من ٠.٠٥.
- **معنوية المتغيرات المُستقلة:** بفحص قيم مُعاملات الانحدار (B) تبين ما يلى:
 - بلغت قيمة مُعامل الانحدار للمُتغير المُستقل (الثقافة الرقمية) - ٠.٣٩٠، وهى تُشير إلى وجود تأثير معنوى سالب بين هذا المُتغير والمُتغير التابع (ضغط العمل)، وتُشير نتيجة اختبار (ت) إلى أن هذه العلاقة معنوية وأن تأثير هذا المُتغير يُعتبر معنويًا وذا دلالة إحصائية، حيث أن مُستوى المعنوية أقل من ٠.٠٥.
 - بلغت قيمة مُعامل الانحدار للمُتغير المُستقل (الدعم المؤسسى) - ٠.١٦٦، وهى تُشير إلى وجود تأثير معنوى سالب بين هذا المُتغير والمُتغير التابع (ضغط العمل)، وتُشير نتيجة اختبار (ت) إلى أن هذه العلاقة معنوية وأن تأثير هذا المُتغير يُعتبر معنويًا وذا دلالة إحصائية، حيث أن مُستوى المعنوية أقل من ٠.٠٥.
 - بلغت قيمة مُعامل الانحدار للمُتغير المُستقل (البنية التحتية التكنولوجية) - ٠.٢٢٥، وهى تُشير إلى وجود تأثير معنوى سالب بين هذا المُتغير والمُتغير التابع (ضغط العمل)، وتُشير نتيجة اختبار (ت) إلى أن هذه العلاقة معنوية وأن تأثير هذا المُتغير يُعتبر معنويًا وذا دلالة إحصائية، حيث أن مُستوى المعنوية أقل من ٠.٠٥.
 - بلغت قيمة مُعامل الانحدار للمُتغير المُستقل (تدريب وتمكين العاملين) - ٠.١٩٥، وهى تُشير إلى وجود تأثير معنوى سالب بين هذا المُتغير والمُتغير التابع (ضغط العمل)، وتُشير نتيجة اختبار (ت) إلى أن هذه العلاقة معنوية وأن تأثير هذا المُتغير يُعتبر معنويًا وذا دلالة إحصائية، حيث أن مُستوى المعنوية أقل من ٠.٠٥.

ومن خلال قيم معاملات بيتا (Beta) يُمكن ترتيب المُتغيرات المُستقلة (أبعاد مُتطلبات التحول الرقمي) من حيث الأهمية النسبية فى التأثير على المُتغير التابع (ضغوط العمل)، والجدول التالى رقم (٢١) يوضح ذلك:

جدول رقم (٢١): الأهمية النسبية لأبعاد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي من حيث التأثير على ضغوط العمل

الترتيب	الأبعاد	مُعامل بيتا (Beta)
١	البنية التحتية التكنولوجية	٠.٣٣٥
٢	تدريب وتمكين العاملين	٠.٣١٤
٣	الدعم المؤسسى	٠.٢٩٥
٤	الثقافة الرقمية	٠.٢٧٧

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائى (SPSS).

يتضح من الجدول رقم (٢١) السابق أن بُعد البنية التحتية التكنولوجية يأتى فى الترتيب الأول من حيث التأثير على ضغوط العمل، يليه بُعد تدريب وتمكين العاملين، ثم بُعد الدعم المؤسسى، وأخيراً بُعد الثقافة الرقمية، ويُرجع الباحث ظهور الأبعاد بهذا الترتيب ووجود بعد البنية التحتية التكنولوجية فى الترتيب الأول إلى أن هذا البُعد يرتبط بضغط العمل بشكل مُباشر وقوى حيث أن توفر البنية التحتية التكنولوجية يُسهل ويُسرّع اجراءات العمل مما يُقلل ضغوط العمل عن العاملين، ثم بُعد تدريب وتمكين العاملين يُكسب العاملين المعارف والمهارات اللازمة للتحول الرقمى وبالتالي إنجاز العمل بشكل أسهل وأسرع مما يُقلل ضغوط العمل عنهم، أما أبعاد الدعم المؤسسى والثقافة الرقمية على الرغم من أهميتها فى تقليل ضغوط العمل إلى أنها شئ معنوى غير ملموس وقد لا يظهر تأثيرها على ضغوط العمل إلا فى المدى البعيد. وبناء على ما سبق فإنه يتم قبول الفرض الأول الذى ينص على أنه "توجد علاقة معنوية بين مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقارى والتوثيق المصرية".

٢/٣/٩. اختبار الفرض الثانى:

ولاختبار الفرض الثانى والذى يُنص على أنه (توجد فروق معنوية فى اتجاهات مفردات عينة البحث نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى يرجع إلى العوامل الديموجرافية "النوع، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمى، المُستوى الإدارى") تم الإعتماد على أسلوب اختبار ت (T-Test) لاختبار الفرق بين مجموعتين وأسلوب تحليل التباين (ANOVA) واختبار ف (F-Test) لاختبار الفرق بين أكثر من مجموعتين كما يلى:

جدول رقم (٢٢)

نتائج اختبار ت للمقارنة بين اتجاهات الذكور والإناث نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى

اختبار ت (T-Test)		أنثى		ذكر		المتغير
المعنوية	القيمة	الانحراف المعيارى	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	المتوسط الحسابى	
٠.١١٨	١.٥٦٧	٠.٥١٠	٢.٧٦	٠.٦٣٢	٢.٨٦	مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى

المصدر: نتائج التحليل الإحصائى.

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائى (SPSS).

من الجدول رقم (٢٢) السابق يتضح أنه لا يوجد اختلاف معنوى بين اتجاهات الذكور والإناث من مُفردات عينة البحث نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى، حيث أشارت نتيجة اختبار ت إلى أن الفرق بين المجموعتين غير معنوى وليس ذو دلالة إحصائية (مستوى المعنوية أكبر من ٠.٠٥).

جدول رقم (٢٣)

نتائج تحليل التباين واختبار (ف) للمقارنة بين اتجاهات فئات عدد سنوات الخبرة

نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى

اختبار ف (F-Test)		الانحراف المعيارى	المتوسط الحسابى	المتغير	
المعنوية (Sig.)	القيمة (F)			١٠ سنوات فأقل	أكثر من ١٠ سنوات حتى ٢٠ سنة
٠.٢١١	٤.٦١١	٠.٦٤٢	٢.٨٩	مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى	
		٠.٥٨١	٢.٧٣		
		٠.٥٢٧	٢.٩٥		

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائى (SPSS).

مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وعلاقتها بضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية

د/ مصطفى محمد يوسف محمد الله

من الجدول رقم (٢٣) السابق يتضح أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين اتجاهات فئات عدد سنوات الخبرة نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي، حيث أشارت نتيجة اختبار (ف) إلى أن الفروق بين المجموعات الثلاثة (عدد سنوات الخبرة) غير معنوية وليست ذات دلالة إحصائية (مُسْتوى المعنوية أكبر من ٠.٠٥).

جدول رقم (٢٤)

نتائج تحليل التباين واختبار (ف) للمُقارنة بين اتجاهات فئات المؤهل العلمي نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي

اختبار ف (F-Test)		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير	
المعنوية (Sig.)	القيمة (F)			مؤهل متوسط أو فوق المتوسط	مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي
٠.٠٨٤	٥.٦٢٦	٠.٥١٤	٢.٧٤	مؤهل متوسط أو فوق المتوسط	مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي
		٠.٥٦٣	٢.٧٨	مؤهل جامعي	
		٠.٥٩٣	٢.٨٣	دراسات عليا	

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من الجدول رقم (٢٤) السابق يتضح أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين اتجاهات فئات المؤهل العلمي نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي، حيث أشارت نتيجة اختبار (ف) إلى أن الفروق بين المجموعات الثلاثة (المؤهل العلمي) غير معنوية وليست ذات دلالة إحصائية (مُسْتوى المعنوية أكبر من ٠.٠٥).

جدول رقم (٢٥)

نتائج تحليل التباين واختبار (ف) للمُقارنة بين اتجاهات المُستويات الإدارية نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي

اختبار ف (F-Test)		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير	
المعنوية (Sig.)	القيمة (F)			إدارة عليا	مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي
٠.١٤١	٣.٢٣٥	٠.٥٠٤	٢.٧٩	إدارة عليا	مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي
		٠.٥٤٧	٢.٧١	إدارة وسطى	
		٠.٦٢٥	٢.٨٩	إدارة تنفيذية	

* المصدر: مُخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من الجدول رقم (٢٥) السابق يتضح أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين اتجاهات المستويات الإدارية نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي، حيث أشارت نتيجة اختبار (ف) إلى أن الفروق بين المجموعات الثلاثة (المستوى الإداري) غير معنوية وليست ذات دلالة إحصائية (مستوى المعنوية أكبر من ٠.٠٥).

وبناء على ما سبق فإنه يتم رفض الفرض الثاني الذي يُنص على أنه "توجد فروق معنوية في اتجاهات مفردات عينة البحث نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي يرجع إلى العوامل الديموجرافية (النوع، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المستوى الإداري)".

أى أنه لا يُوجد اختلاف في اتجاهات مفردات عينة البحث نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي يرجع إلى العوامل الديموجرافية. ويُفسر الباحث ذلك بأهمية الدور الذى تلعبه مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي فى تقليل ضغوط العمل عن العاملين أياً كان نوعهم أو مستوى خبرتهم أو مؤهلهم العلمى أو مستواهم الإدارى، لذلك ينبغى على إدارة مصلحة الشهر العقارى والتوثيق المصرية تقديم المزيد من الدعم والاهتمام لتوفير مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي لما لها من دور كبير فى تقليل ضغوط العمل عن العاملين.

١٠. النتائج والتوصيات:

١٠/١٠. النتائج:

١٠/١٠/١٠. نتائج مُتعلقة بمُتطلبات تطبيق التحول الرقمى:

- أوضحت نتائج الدراسة الميدانية حسب آراء مُفردات عينة البحث أن ممارسات أبعاد مُتطلبات تطبيق التحول الرقمى (الثقافة الرقمية، الدعم المؤسسى، البنية التحتية التكنولوجية، تدريب وتمكين العاملين) بمصلحة الشهر العقارى والتوثيق المصرية ضعيفة وتحتاج إلى مزيد من الدعم والاهتمام، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه بعض الدراسات ومنها دراسة (He et al., 2023)، (Fleischer & Wanckel, 2023)، (عبد العزيز، ٢٠٢٣)، (Corvello et al., 2022)، (Reddy et al., 2022)، (Winasis et al., 2020).

- وأيضًا توصلت نتائج الدراسة الميدانية حسب آراء مُفردات عينة البحث إلى أن بُعد البنية التحتية التكنولوجية يأتي في الترتيب الأول من حيث التأثير على ضغوط العمل، يليه بُعد تدريب وتمكين العاملين، ثم بُعد الدعم المؤسسي، وأخيرًا بُعد الثقافة الرقمية.

٢/١/١٠. نتائج مُتعلقة بضغط العمل:

- أوضحت نتائج الدراسة الميدانية حسب آراء مُفردات عينة البحث أن ضغوط العمل على العاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية تنتج من أبعاد (عبء العمل الزائد وكثرة عدد العملاء) وليس لأبعاد (غموض الدور وصراع الدور) تأثير على زيادة ضغوط العمل لديهم، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه بعض الدراسات ومنها دراسة (Antoniou et al., 2023)، (Fleischer & Dodanwala et al., 2022)، (Pradoto et al., 2022)، (Wanckel, 2023)، (أحمد، ٢٠٢٢)، (Guenzi & Nijssen, 2021).

- وأيضًا توصلت نتائج الدراسة الميدانية حسب آراء مُفردات عينة البحث إلى أن عبء العمل الزائد تأتي في المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية لزيادة ضغوط العمل بمتوسط حسابي (٤.٠٨)، ثم في المرتبة الثانية كثرة عدد العملاء بمتوسط حسابي (٣.٧٧)، ثم في المرتبة الثالثة غموض الدور بمتوسط حسابي (٢.٠٥)، وأخيرًا صراع الدور بمتوسط حسابي (٢.٠٠).

٣/١/١٠. نتائج مُتعلقة باختبار الفروض:

الجدول التالي رقم (٢٦) يوضح نتائج اختبار فروض البحث:

جدول رقم (٢٦): نتائج اختبار فروض البحث

النتيجة	الفرض	
قبول الفرض ورفض البديل	توجد علاقة معنوية بين مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية.	الأول
رفض الفرض وقبول البديل	توجد فروق معنوية في اتجاهات مُفردات عينة البحث نحو مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي يرجع إلى العوامل الديموجرافية (النوع، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المُستوى الإداري).	الثاني

* المصدر: من إعداد الباحث اعتمادًا على نتائج اختبار صحة الفروض.

٢/١٠. التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة أمكن للباحث من تقديم التوصيات التالية:

١/٢/١٠. توصيات عامة:

تبني الباحث فكرة تقديم توصية وحيدة فقط لتكون مُرتبطة بشكل كبير بموضوع البحث، وحتى لا تكون مُجرد توصيات نظرية ما يجعل الإستفادة منها تتم في أضيق الحدود لعدم فعالية محتواها، وكذلك حيث أن الهدف الرئيسي وراء تقديم البحث هو إبراز دور مُتطلبات التحول الرقمي نحو تقليل ضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق بدائرتي جنوب وشمال القاهرة لتحقيق أقصى إستفادة مُمكنة وراء تطبيقها.

ويُمكن سرد التوصية الخاصة بالبحث علي الصورة التالية: «ضرورة تطبيق مكاتب وإدارات مصلحة الشهر العقاري والتوثيق بدائرتي جنوب وشمال القاهرة لمُتطلبات التحول الرقمي كأحد الأساليب الإدارية التي تُساهم في تقليل ضغوط العمل للموظفين علي إختلاف وظائفهم، بما ينعكس علي الإرتقاء بمُستوي الخدمات المُقدمة وتحقيق رضا المُستفيدين من الخدمات»، ويتم عرض تلك التوصية في صورة مجموعة من خُطط العمل (Action Plans) التنفيذية وفق الأبعاد المُحددة سابقًا من قبل الباحث إستنادًا لدراسات سابقة، والتي يُمكن من خلالها الإستفادة من تطبيق مُتطلبات التحول الرقمي علي مُختلف الوظائف بما يعمل علي تقليل ضغوط العمل.

ملاحظات علي خُطط العمل:

- تُركز كل خطة بشكل رئيسي علي إبراز الأبعاد الأساسية لكل من مُتطلبات التحول الرقمي وتقليل ضغوط العمل، حيث تم الاستقرار علي تلك الأبعاد من خلال الدراسات السابقة.
- تنقسم كل خُطة عمل إلي ستة أقسام رئيسية هي: هدف رئيسي، أنشطة فرعية مُرتبطة بالهدف الرئيسي، تحديد المسؤولية عن التنفيذ، تحديد التكاليف التقديرية، تحديد مُدة التنفيذ التقديرية بالأشهر، قياس النجاح من خلال مؤشرات الأداء الأساسية.

• في الجزء الخاص بتقدير مُدة التنفيذ والتكلفة لكل خطة عمل تجدر الإشارة إلي أن تلك الأزمنة والتكاليف ما هي إلا أزمنة وتكاليف تقديرية تختلف باختلاف مكتب الشهر العقاري والتوثيق وتم الإستقرار عليها في ضوء الدراسات السابقة، ويُمكن لإدارة مكتب الشهر العقاري والتوثيق الإسترشاد بالخُطط المُقترحة مع إجراء أي تعديلات عليها بما يتفق مع سياسة الإدارة وإجراءات العمل والميزانية المُعدة سلفًا بما يُدعم تطبيق مُتطلبات التحول الرقمي في سبيل تقليل ضغوط العمل للعاملين، ويوضح جدول رقم (٢٧) و(٢٨) التاليين توصية البحث في شكل خُطط عمل علي النحو التالي.

جدول رقم (٢٧): توصيات البحث والمسئول عن تنفيذها وآليات تنفيذها

مؤشرات النجاح	مُدة التنفيذ التقديرية	التكلفة التقديرية	المسئول عن التنفيذ	الأنشطة	الهدف
نسبة الخدمات الإلكترونية لإجمالي الخدمات المقدمة.	تُقدر مُدة التنفيذ للخطة من وجهة نظر الباحث في حدود ٣ شهور علي أن يتم إتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية في خلال دورة الـ ٣ شهور اللاحقة كي تكون مُدة التنفيذ ربع سنوية.	تُقدر التكلفة التقديرية من وجهة نظر الباحث في حدود ٧٥٠ ألف جنيه كحد أدنى و ٣ مليون جنيه كحد أقصى مع تخصيص نسبة مئوية مُحددة لكل هدف، مع إمكانية التعديل وفقاً للمُستجدات.	- الإدارة العليا. - رؤساء الأقسام والإدارات. - ومُشرفي الورديات الصابحية والمسائية. - لجنة إدارة شئون التحول الرقمي بالمكتب. - فريق الخبراء والإستشاريين.	- نشر ثقافة التحول الرقمي بكل المستويات. - الإستعانة بجهات إستشارية خبيرة. - رصد ميزانية مُخصصة للتحول الرقمي. - الأخذ بأراء ومُفترحات العملاء.	العمل علي تطبيق مُتطلبات التحول الرقمي بكفاءة وبمكتب الشهر العقاري والتوثيق لكافة الموظفين العاملين علي إختلاف درجاتهم الوظيفية.

متطلبات تطبيق التحول الرقمي وعلاقتها بضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية

د/ مصطفى محمد يوسف محمد الله

العمل علي تطبيق متطلبات التحول الرقمي بكافة الأقسام والإدارات بمكتب الشهر العقاري والتوثيق لكافة الموظفين العاملين علي درجاتهم الوظيفية.	- توفير البنية التحتية التكنولوجية. - وجود نظام معلوماتي متكامل بالمصلحة. - تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمكتب. - تدريب العاملين علي التقنيات باستمرار.	- الإدارة العليا. - رؤساء الأقسام والإدارات. - ومشرفي الورديات الصابحية والمسائية. - لجنة إدارة شئون التحول الرقمي بالمكتب. - فريق الخبراء والاستشاريين.	تقدر التكلفة التقديرية من وجهة نظر الباحث في حدود ٧٥٠ ألف جنيه كحد أدني و ٣ مليون جنيه كحد أقصى مع تخصيص نسبة مئوية محددة لكل هدف، مع إمكانية التعديل وفقاً للمستجدات.	تقدر مدة التنفيذ للخطة من وجهة نظر الباحث في حدود ٣ شهور علي أن يتم إتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية في خلال دورة الـ ٣ شهور اللاحقة كي تكون مدة التنفيذ ربع سنوية.	- وجود قواعد بيانات رقمية للعملاء. - مؤشرات نتائج أداء الأعمال: السرعة، الدقة، معدلات الأخطاء، الجودة، الابتكار، المرونة. - مؤشرات رضا العاملين عن التدريب.
العمل علي تقليل كافة ضغوط وأعباء العمل علي مستوي الأقسام والإدارات بمكتب الشهر العقاري والتوثيق لكافة الموظفين العاملين علي درجاتهم الوظيفية.	- تحديد مهام وأهداف العمل. - تحديد نطاق السلطة والمسئولية للموظفين. - إيجاد مهام مرتبطة بمصلحة وإحتياجات العملاء. - توحيد سلطة الأمر مع العاملين.	- الإدارة العليا. - رؤساء الأقسام والإدارات. - ومشرفي الورديات الصابحية والمسائية. - لجنة إدارة شئون التحول الرقمي بالمكتب. - فريق الخبراء والاستشاريين.	تقدر التكلفة التقديرية من وجهة نظر الباحث في حدود ٧٥٠ ألف جنيه كحد أدني و ٣ مليون جنيه كحد أقصى مع تخصيص نسبة مئوية محددة لكل هدف، مع إمكانية التعديل وفقاً للمستجدات.	تقدر مدة التنفيذ للخطة من وجهة نظر الباحث في حدود ٣ شهور علي أن يتم إتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية في خلال دورة الـ ٣ شهور اللاحقة كي تكون مدة التنفيذ ربع سنوية.	- نسبة المعلومات المتوفرة والمتاحة إلي القرارات المتخذة. - عدد وطرق الإتصال بين العاملين مقابل نسب المشاكل ومدى إيجاد حلول لها. - وجود هياكل مرنة للإتصال.

مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وعلاقتها بضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية

د/ مصطفى محمد يوسف محمد الله

لجنة تطوير نظام التحول الرقمي																		بيان فوائد تطبيق ممارسات التحول الرقمي لتقليل ضغوط العمل للموظفين.	٥
لجنة تطوير نظام التحول الرقمي																		عقد ورش عمل عن نظام العمل الجديد، وكيفية تطبيقه في ضوء مؤشرات أداء قياسية مُتعارف عليها.	٦
لجنة تطوير نظام التحول الرقمي																		التأكد من توافر المقومات اللازمة لتطبيق التحول الرقمي، وتخصيص موارد مناسبة.	٧
لجنة تطوير نظام التحول الرقمي																		حصر وتحديد مجالات التحول الرقمي لكافة الوظائف بالمكتب.	٨
فريق جمع وتحليل البيانات																		جمع البيانات وتحليلها في ضوء مؤشرات: الأداء، التكلفة، المرونة، الابتكار.	٩
لجنة تطوير نظام التحول الرقمي																		تعديل وتطوير وتحديد التصميم المبدئي لنظام التحول الرقمي.	١٠
فريق الخبراء																		مراجعة نظام التحول الرقمي الجديد مع رؤساء الأقسام قبل تعديله وتطبيقه.	١١
لجنة تطوير نظام التحول الرقمي																		التعديل والتطوير، وتحديد التصميم النهائي للنظام.	١٢
الإدارة العليا																		إعتماد التصميم الجديد، وبداية العمل به ومتابعته.	١٣

* المصدر: من إعداد الباحث.

٢/٢/١٠. توصيات لبحوث مستقبلية:

- عمل دراسات مُتخصصة يتم تناول مُتطلبات التحول الرقمي بشكل مُوسع علي أكثر من قطاع بما يُحقق الاستفادة من ذلك المفهوم الإداري.
- عمل دراسات خاصة ببحث العلاقة لكل من: ضغوط العمل، التوازن بين العمل والأسرة، الاستقرار الوظيفي، الولاء التنظيمي، تخطيط المسار الوظيفي، تخطيط التعاقب، نُظم معلومات إدارة الموارد البشرية، إدارة المعرفة... وغيرها من المفاهيم الإدارية الحديثة بشكل يُدعم تحسين مُستوى المُنتجات والخدمات المُقدمة للعملاء.
- عمل دراسات خاصة ببحث اتجاهات ورضا العملاء عن مُستوي تعامل فريق العاملين معهم، وربطها بمُتطلبات التحول الرقمي، للعمل علي تحقيق مطالب العملاء من ناحية والارتقاء بمُستوى الخدمات المُقدمة لهم من ناحية أُخري عبر فريق مُتطور ومُتخصص لديه إنتماء للمُنظمة.
- عمل دراسات مُقارنة للبحث حول اختلاف مُستوي الخدمات في المُنظمات الخاصة عنه في المُنظمات الحكومية والقطاع العام، وإمكانية ربط ذلك بمُتطلبات التحول الرقمي، وتقليل ضغوط العمل.

١١. المراجع:

١/١١. المراجع العربية:

- أحمد، طارق سيد. (٢٠٢٢). أثر ضغوط العمل في التهكُم التنظيمي: دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ.
- عبد العزيز، أميرة أحمد. (٢٠٢٣). مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي لتحسين جودة التعلم الإلكتروني في الجامعات الحكومية المصرية بإقليم القاهرة الكبرى "دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- عبد الوهاب، سماح زغلول. (٢٠٢٢). فاعلية استخدام التحول الرقمي في تحسين رضا العملاء عن الخدمات المُقدمة من البنك الزراعي المصري: دراسة تطبيقية علي العاملين بالبنك الزراعي المصري، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة كفر الشيخ.

٢/١١. المراجع الأجنبية:

- Antoniou, A. S., Efthymiou, V., Polychroni, F., & Kofa, O. (2023). Occupational stress in mainstream and special needs primary school teachers and its relationship with self-efficacy. *Educational Studies*, 49(1), 200-217.
- Balouei Jamkhaneh, H., Shahin, A., Parkouhi, S. V., & Shahin, R. (2022). The new concept of quality in the digital era: a human resource empowerment perspective. *The TQM Journal*, 34(1), 125-144.
- Cetindamar Kozanoglu, D., & Abedin, B. (2021). Understanding the role of employees in digital transformation: conceptualization of digital literacy of employees as a multi-dimensional organizational affordance. *Journal of Enterprise Information Management*, 34(6), 1649-1672.
- Corvello, V., De Carolis, M., Verteramo, S., & Steiber, A. (2022). The digital transformation of entrepreneurial work. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 28(5), 1167-1183.
- Dodanwala, T. C., San Santoso, D., & Shrestha, P. (2022). The mediating role of work-family conflict on role overload and job stress linkage. *Built Environment Project and Asset Management*, 12(6), 924-939.
- Dodanwala, T. C., Santoso, D. S., & Yukongdi, V. (2022). Examining work role stressors, job satisfaction, job stress, and turnover intention of Sri Lanka's construction industry. *International Journal of Construction Management*, 12(1), 1-10.
- Fleischer, J., & Wanckel, C. (2023). Job Satisfaction and the Digital Transformation of the Public Sector: The Mediating Role of Job Autonomy. *Review of Public Personnel Administration*, 23(1), 1-22.

- Guenzi, P., & Nijssen, E. J. (2021). The impact of digital transformation on salespeople: an empirical investigation using the JD-R model. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 41(2), 130-149.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2013). *Multivariate data analysis*. Seventh Edition. Upper Saddle River, Prentice Hall, New Jersey, United States.
- He, Z., Huang, H., Choi, H., & Bilgihan, A. (2023). Building organizational resilience with digital transformation. *Journal of Service Management*, 34(1), 147-171.
- Hemerling, J., Kilmann, J., Danoesastro, M., Stutts, L., & Ahern, C. (2018). It's not a digital transformation without a digital culture. *Boston Consulting Group*, 1-11.
- Khoshakhlagh, A. H., Yazdanirad, S., Hatamnejad, Y., Khatooni, E., Kabir, S., & Tajpoor, A. (2021). The relations of job stress dimensions to safety climate and accidents occurrence among the workers. *Heliyon*, 7(9), 1-9.
- Kretschmer, T., & Khashabi, P. (2020). Digital transformation and organization design: An integrated approach. *California Management Review*, 62(4), 86-104.
- Pradoto, H., Haryono, S., & Wahyuningsih, S. H. (2022). The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in implementation of work from home. *Work*, 12(3), 345-355.
- Reddy, C. A. K., Swathi, G., Jyothi, S. S., & Navya, C. (2022). Effect of Automation and Digitization on Occupational Stress in Automobile Industry. *International Journal of Social Science*, 11(3), 173-180.
- Thompson, S. K. (2012). *Sampling, Third Edition*. John Wiley & Sons, Ltd., Publication, Oxford, United Kingdom.

- Üngüren, E., & Arslan, S. (2021). The effect of role ambiguity and role conflict on job performance in the hotel industry: The mediating effect of job satisfaction. **Tourism & Management Studies**, 17(1), 45-58.
- Winasis, S., Riyanto, S., & Ariyanto, E. (2020). Digital transformation in the Indonesian banking industry: Impact on employee engagement. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(4), 528-543.
- Winasis, S., Wildan, U., & Sutawidjaya, A. H. (2020, August). Impact of digital transformation on employee engagement influenced by work stress on Indonesian private banking sector. *In International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 1238-1250.

٣/١١. مواقع إلكترونية تم الرجوع لها:

- موقع مصلحة الشهر العقاري والتوثيق، <https://remn.gov.eg>، تاريخ آخر دخول ٢٠٢٣/٥/٢٩.
- مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار التابع لمجلس الوزراء، <https://www.idsc.gov.eg>، تاريخ آخر دخول ٢٠٢٣/٥/٢٩.

الملاحق

"قائمة استقصاء موجهة إلى العاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية"
السيد الفاضل / السيدة الفاضلة:

تحية طيبة وبعد،،،

الرجاء من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة هذا الاستقصاء بدقة وموضوعية، حيث أن نجاح هذا العمل يتوقف على مدى تعاونكم في الإجابة، مع خالص الامتنان وبالغ التقدير لتجاوبكم وإسهامكم في إنجاز هذا البحث العلمي، علمًا بأن الإجابات التي يتم الحصول عليها لن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط وستُعامل بمُنتهى السرية. شاكرين لكم حُسن استجابتكم وتعاونكم معنا

القسم الأول:- (البيانات الشخصية والوظيفية)

برجاء وضع علامة (√) أمام الإجابة المناسبة لحالتكم الشخصية والوظيفية:

النوع	
() ذكر	() أنثى
عدد سنوات الخبرة	
() ١٠ سنوات فأقل	() أكثر من ١٠ سنوات حتى ٢٠ سنة
() أكثر من ٢٠ سنة	
المؤهل العلمي	
() مؤهل مُتوسط أو فوق المُتوسط	() مؤهل جامعي
() دراسات عليا	
المُسْتَوَى الإداري	
() إدارة تنفيذية	() إدارة وسطى
() إدارة عليا	

مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وملائمتها بضغوط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية

د/ مصطفى محمد يوسف محمد الله

القسم الثاني:- فيما يلي عددًا من العبارات التي تعكس مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وضغوط العمل، الرجاء وضع علامة (√) في حقل الإجابة المُناسبة لكل عبارة والذي يُعبر عن رأيك في السؤال المطروح بموضوعية ودقة.

م.	العبارة	موافق تمامًا	موافق	مُحايد	غير موافق	غير موافق تمامًا
المتغير المستقل: مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي						
الثقافة الرقمية						
١	تعمل المصلحة على إنشاء ونشر ثقافة التحول الرقمي على جميع المُستويات.					
٢	تُشجع المصلحة العاملين بها على الإستفادة من التجارب الرقمية الناجحة.					
٣	تُشارك المصلحة في ندوات ودورات تدريبية تتعلق بثقافة التحول الرقمي.					
٤	تنقل المصلحة رؤيتها للتحول الرقمي بوضوح داخليًا وخارجيًا.					
الدعم المؤسسي						
٥	تُدعم المصلحة الإستعانة بجهات إستشارية خبيرة في مجال التحول الرقمي.					
٦	تُدعم المصلحة تنمية المعارف والمهارات الفنية والتكنولوجية لمواردها البشرية.					
٧	تُخصص المصلحة ميزانية كافية لتطبيق وتطوير التحول الرقمي.					
٨	تأخذ المصلحة بالتغذية العكسية من المُستفيدين من خدماتها الرقمية.					
البنية التحتية التكنولوجية						
٩	توفر المصلحة البنية التحتية التكنولوجية المُناسبة للتحول الرقمي من أجهزة وشبكات إتصالات.					
١٠	توفر المصلحة نظام معلوماتي وقاعدة بيانات مُتكاملة خاصة بها.					

مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وعلاقتها بضغط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية

د/ مصطفى محمد يوسف محمد الله

				توفر المصلحة الخُطط الاحتياطية لتقديم خدماتها الرقمية عند حدوث أى طارئ فى النظام الرئيسى.	١١
				تهتم المصلحة بخدمات الصيانة والدعم الفنى للبنية التحتية التكنولوجية لديها.	١٢
تدريب وتمكين العاملين					
				تُلبي البرامج التدريبية بالمصلحة احتياجاتك التدريبية فيما يتعلق بالتحول الرقمية.	١٣
				تعمل المصلحة علي تدريب العاملين علي التقنيات والتكنولوجيا الجديدة المُطبقة باستمرار.	١٤
				تستخدم المصلحة التدريب على رأس العمل لاكساب العاملين المهارات التى تُساعد على التحول الرقمية.	١٥
				تُمكن المصلحة العاملين من نقل المعارف والمهارات المكتسبة من التدريب إلى بيئة العمل الفعلية.	١٦
المتغير التابع: ضغوط العمل					
غموض الدور					
				مهام وأهداف العمل الذى تقوم به غير واضحة.	١٧
				لا تتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسئوليات المُلقاه على عاتقك.	١٨
				تُعانى من نقص المعلومات الخاصة بأداء عمالك.	١٩
				يوجد ضعف فى قنوات الاتصال بين العاملين.	٢٠
صراع الدور					
				توجد مهام تقوم بها وتشعر بأنها غير ضرورية.	٢١
				يُطلب منك أداء أعمال مُتناقضة من عدة رؤساء.	٢٢

مُتطلبات تطبيق التحول الرقمي وعلاقتها بضغط العمل للعاملين بمصلحة الشهر العقاري والتوثيق المصرية

د/ مصطفى محمد يوسف عبد الله

				أحياناً يُطلب منك القيام بأعمال تتناقض مع مبادئك وقيمك.	٢٣
				تتلقى تعليمات وتوجيهات مُتناقضة من رئيسك المباشر.	٢٤
عبء العمل الزائد					
				أعباء العمل التى تُكلف بها لا تتناسب مع قدراتك وطاقاتك.	٢٥
				يتم تكليفك بأداء عدة مهام مُتنوعة فى وقت واحد.	٢٦
				عدد العاملين اللازمين لأداء العمل قليل مُقارنة بالمهام المطلوبة.	٢٧
				لا تستطيع أخذ وقت للراحة أثناء العمل.	٢٨
كثرة عدد العملاء					
				يوجد طلب زائد من العملاء على خدمات الشهر العقارى مما يُشكل ضغط عليك فى العمل.	٢٩
				كثرة عدد العملاء تؤثر على جودة العمل الذى تقوم به.	٣٠
				طريقة صفوف الإنتظار التى تستخدمها المصلحة غير مناسبة لتقليل ضغط العملاء على الموظفين.	٣١
				تُعانى من شدة الضوضاء فى مكان العمل بسبب عدد العملاء الزائد.	٣٢

خالص الشكر على تعاون سيادتكم.