

عنوان البحث

دور القيادة التحويلية والأدوات التقنية الحديثة في تعزيز إنتاجية الفرق الميدانية: دراسة تطبيقية على قطاع الصيانة في الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني الشامل (تحكم) – المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

منصور بن سليمان بن منصور النويصري

243001990

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

إلى من غرسا فيّ القيم، وسهرا على تربيّتي، وكانا دوماً السند والدافع في طريقي...

إلى والدي العزيز ووالدتي الغالية، شكراً على كل شيء.

إلى شريكة دربي، زوجتي العزيزة، التي كانت دوماً عوناً وصبراً في كل مراحل هذا العمل، لك مني كل الامتنان.

وابنتي الحبيبة سما

وإلى من منحني الثقة والدعم المهني، وقدم لي النصح والتوجيه،

أستاذي ومديري الكريم

المهندس/ عبد العزيز السعيد

شكراً لتشجيعك المستمر وإيمانك بقدراتي.

إليكم جميعاً أهدي ثمرة هذا الجهد.

الشكر والتقدير

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي، والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة، فالحمد لله حمداً كثيراً.

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى

الدكتور الفيصل عبد الحميد محمد حسن

على ما قدموه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم، راجين من المولى عز وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى.

-فهرس المحتويات:

Contents

2	بسم الله الرحمن الرحيم.....
3	الإهداء.....
4	الشكر والتقدير.....
5	-فهرس المحتويات:.....
7	-قائمة الجداول:.....
8	-المستخلص: Abstract.....
9	-Abstract:.....
10	-مقدمة:.....
11	-مشكلة الدراسة:.....
12	-أهمية الدراسة:.....
13	-أهداف الدراسة:.....
14	-تساؤلات الدراسة:.....
15	-فرضيات الدراسة:.....
16	-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:.....
17	-القيادة التحويلية والأدوات التقنية الحديثة.....
18	-أهمية الأدوات التقنية الحديثة في العمل الميداني.....
19	-خصائص الأدوات التقنية المساندة للقيادة.....
20	-أهداف تطبيق القيادة التحويلية والتقنية في الفرق الميدانية.....
21	-عناصر القيادة التحويلية المؤثرة في بيئات ميدانية.....
22	-عناصر التقنية الحديثة في دعم القيادة الفعالة.....
23	-التقارير والتحليلات الذكية.....
24	-أسباب التحول نحو القيادة التحويلية واستخدام التقنية الرقمية.....
25	-أبعاد القيادة التحويلية والتقنية الحديثة في فرق العمل.....
27	-الدراسات السابقة.....
29	-المتغيرات الرئيسة للدراسة وتعريفها الإجرائي:.....
31	-مقدمة:.....
32	-المنهجية وطرق البحث:.....

34.....	-مجتمع البحث:
35.....	-حدود البحث:
36.....	-مقدمة:
37.....	-تحليل البيانات:
38.....	-النتائج:
38.....	-التوصيات:
39.....	-المراجع العربية:
40.....	-المراجع الأجنبية:
42.....	-الاستبانة
43.....	♦ أولاً: البيانات العامة (الديموغرافية):
44.....	♦ ثانياً: محور القيادة التحويلية
44.....	♦ ثالثاً: محور الأدوات التقنية الحديثة
45.....	♦ رابعاً: محور إنتاجية الفرق الميدانية
46.....	-الملخص Abstract
47.....	:Abstract (in English)

-قائمة الجداول:

- جدول 1مقياس الإجابة (ليكرت الخماسي): 42
- جدول 2تقييم مدى انطباق العبارات التالية على قائدك المباشر: 44
- جدول 3تقييم مدى استخدام الأدوات التقنية التالية في عملك اليومي: 44
- جدول 4تقييم أثر القيادة والتقنية على أداء فريقك: 45

-المستخلص: Abstract

يسعى هذا البحث إلى التحقيق في العلاقة بين القيادة التحويلية واستخدام الأدوات التقنية الحديثة لرفع إنتاجية الفرق الميدانية كما هو مطبق في قطاع الصيانة لشركة السعودية للتحكم التقني والأمني الشامل (تحكم). اعتمد البحث على نهج وصفي تحليلي مدعوم باستخدام البحث بالطرق المختلطة (الكمية والنوعية)، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبيانات والمقابلات شبه المنظمة مع المشرفين والعاملين الميدانيين.

أشارت التحليلات الإحصائية إلى أن القيادة التحويلية كانت مرتبطة بشكل إيجابي كبير بتحسين إنتاجية المجموعة. وكُشف أن المرافق التقنية الحديثة، مثل برامج الكمبيوتر وأدوات الاتصال ومرافق إدارة الأعطال، ساهمت أيضًا في تسريع وقت الاستجابة مع تقليل أخطاء التشغيل. أثبتت نتائج الدراسة أن الاستخدام المشترك لأسلوب القيادة التحويلية والتكنولوجيا الرقمية يساهم بشكل كبير في بيئة العمل ومستويات رضا الموظفين.

توصي الدراسة بضرورة إنشاء برامج تدريبية لتعزيز القيادة التقنية للمشرفين وتحفيز الموظفين على استخدام الأدوات الرقمية في عملهم اليومي، مما يساعد على تعزيز الأداء المؤسسي وكذلك استجابة أكثر كفاءة في الميدان.

-Abstract:

The purpose of this paper is to investigate the impact of the shadow of the leader on the use of modern technological tools to improve the performance of field teams, in the maintenance sector of the Saudi Company for Comprehensive Technological and Security Control (TAHAKOM).

A descriptive analytical method, based on a mixed-method (quantitative and qualitative) approach, with surveys and semi-structured interviews of supervisors and field technicians, was used in the study.

A statistically significant positive correlation between TFL and higher team productivity was confirmed. The response was more efficient and there were fewer operational blunders when modern support technology such as instant messaging systems and support management systems was used.

The research underscored that when transformational leadership is combined with e-technologies projects, this will create a better work organization and better employee satisfaction.

The research proposes the introduction of training to enhance the digital leadership capacities of supervisors and the promotion of technological solutions as tools for daily work in the field (which both ensure that the organization performs better and is more responsive in the field).

الفصل الاول: الإطار العام لدراسة

-مقدمة:

تشهد بيئات العمل الحالية تحولات سريعة جدًا بسبب التطور التكنولوجي العالي والطلب الكبير على الأداء والجودة، وفي الوقت الحاضر، أكثر من أي وقت مضى، يتم إضافة القيادة الفعالة في المنظمات، خاصة عندما نتحدث عن الاعتماد المكثف على الفرق الميدانية التي تشكل مواقع متعددة، مع صعوبات في التنسيق، والعمل الفوري والمهام المضغوطة.

تعتبر واحدة من أساليب القيادة القوية في التأثير على التحفيز، وتكريس سلوك الأفراد بما يتجاوز التوقعات للأداء، وتقيس سلوك القائد المثالي على أربعة أبعاد: التأثير المثالي، حيث يشارك الأتباع في رؤية مشتركة ويمارسون تأثيرًا إيجابيًا عليهم (التأثير المثالي)، ويعبرون عن رؤية جذابة للمستقبل (التحفيز الإلهامي)، ويخلقون ويحافظون ويعززون ثقافة المنظمة، ومن خلال تحفيزهم فكريًا، يلهمونهم ليكونوا أكثر إبداعًا وابتكارًا (التحفيز الفكري)، ويهتمون بالاحتياجات الفردية للأتباع (الاعتبار الفردي).

يعمل هذا الأسلوب على بناء ثقافة مرنة ومجزية و"مستقبلية" للنجاح على المدى الطويل.

في المجال الميداني، مثل الصيانة التقنية والمراقبة التلقائية في معهد أمني، تعتبر الإدارة الفعالة ضرورة يمكن دمجها مع المرافق التقنية المتقدمة التي يمكن أن تؤثر على جودة العمل، والوقت المطلوب لإنهاء المهمة، ومستوى الأخطاء. أنظمة تتبع الأخطاء، التقارير الرقمية في الوقت الفعلي وتطبيقات التواصل الفوري للمشرفين والفنيين هي مجرد بعض منها.

مثال جيد على مثل هذه البيئة هو البيئة التي تديرها الشركة السعودية "تحكم" - مجال عمليات على نطاق واسع، يشمل مراقبة إشارات المرور، كاميرات السرعة، ونقاط التفتيش الذكية، والتي تمثل مجموعة من التحديات التقنية والتنظيمية لفرق الدعم والمنسقين.

اقترحت العديد من الدراسات توافقًا بين القيادة التحويلية وهذه البيئات التنظيمية، على سبيل المثال، ياردي (2005) ربط هذا الأسلوب القيادي بزيادة الأداء التنظيمي من خلال زيادة الالتزام والثقة (باس؛ أفوليو، 1994). كما أشار محمد مصطفى (2022) إلى أن استخدام القيادة التحويلية في القطاعات الميدانية أدى إلى زيادة في الإنتاجية بأكثر من 28٪، بينما أكد السالمي (2024) أن دمج التكنولوجيا الحديثة مع أساليب القيادة التحويلية أدى إلى تقليل كبير في معدل الأخطاء وزيادة في سرعة استجابة الفرق التقنية.

على الرغم من هذه النتائج المشجعة، فإن غالبية الأعمال تم تطويرها في سياق المكاتب أو المجالات التعليمية، أو درست بشكل منفصل الجزئين (أي الأدوات الحاسوبية والقيادة)، دون فحص العلاقة المشتركة بين القيادة التحويلية وأدوات التكنولوجيا في السياق المحدد للميدان (المجال الأمني).

وهذا يشير إلى فجوة بحثية يحاول هذا البحث ملأها: للتنبؤ بتأثيرات العلاقة بين المتغيرين المذكورين أعلاه من خلال إجراء اختبار ميداني في الشركة الحقيقية "تحكم" لمعرفة تأثير مثل هذا الجمع على الإنتاجية في الفرق التقنية المشرفة على الصيانة والمراقبة التلقائية.

-مشكلة الدراسة:

على الرغم من التقدم الكبير الذي أحرز في كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية داخل مكان العمل، إلا أن الموظفين في الميدان، وخاصة في الأدوار المتعلقة بالأنشطة الأمنية والخدمية - مثل أولئك الذين يعملون في شركة "تحكم" - لا يزالون يواجهون تحديات تتعلق بالإنتاجية وفعالية الأداء وأوقات الاستجابة. كما تظهر الخبرة في الميدان نقصاً ملحوظاً في تطبيق القيادة المعاصرة، وخاصة التحويلية منها، بحيث تعكس الثورة الرقمية في إدارة الأعمال.

يواجه العاملون الميدانيون الذين ينفذون مشاريع "تحكم" - مثل أنظمة المراقبة الآلية، وكاميرات السرعة، وصيانة إشارات المرور، وما إلى ذلك - ضغوط العمل اليومية المتغيرة تحت ضغط مستمر، وهم منتشرون جغرافياً ويعتمدون بشكل كبير على الأوامر المركزية، مما لا يوفر الكثير من الاستقلالية في اتخاذ القرارات السريعة والاستباقية. كما تواجه هذه الفرق صعوبة مستمرة بسبب ضعف الدعم الميداني من بعض مجالس المشرفين والقطاعات المسؤولة داخل الشركة أو من الهيئات الشقيقة نتيجة التأخير في المعالجة واستحالة اتخاذ قرارات واعية على مستوى الميدان.

علاوة على ذلك، فإن التقنيات مثل أدوات إدارة الأعطال أو تقارير الأداء الفورية لا تُستغل بشكل كافٍ للمساعدة في تحسين التواصل وتنظيم مهام الفريق بشكل أفضل. قد يُعزى ذلك إلى نقص مستوى القيادة الذي يعزز التمكين المهني والتقني لتعزيز التوقعات الإيجابية لهذه الأدوات.

أظهرت الأبحاث السابقة الدور الحاسم للقيادة التحويلية في تحسين أداء الفرق الميدانية، كما هو موضح في عمل باس وريجيو (2006) الذي حدد تأثير هذا النوع من القيادة على الثقة والتحفيز الداخلي. ووجدت أبحاث مصطفى (2022) أن القيادة التحويلية أدت إلى زيادة في الإنتاجية بنسبة 28% في بيئة عمل مشابهة، بينما في أبحاث السالمي (2024) وُجد أن القيادة الحديثة أدت إلى انخفاض قوي وعكسي في الأعطال في حالة اقترانها بالأدوات التقنية.

لم ينظروا في تأثير التفاعل بين القائد والفني في بيئة ميدانية معقدة عالية الأمان مثل تحكم، ولا كيفية استخدام التكنولوجيا لتمكين استخدام الأبعاد الأربعة للقيادة التحويلية، وهي التأثير المثالي، والتحفيز الإلهامي، والتحفيز الفكري، والاعتبار الفردي. هذه هي الفجوة المعرفية التي تهدف الدراسة الحالية إلى سدها.

من هنا تتشكل مشكلة الدراسة على النحو التالي: نقص التكامل الأمثل بين القيادة التحويلية واستخدام الأدوات التقنية الحديثة في بيئة الصيانة الميدانية في شركة "تحكم" من بين الصعوبات المتعلقة بضعف الدعم المقدم في الميدان من بعض الهيئات الإشرافية، مما ينعكس سلباً على أداء الفرق التقنية وسرعة استجابتها. الغرض من هذه الورقة هو التحقيق في هذا الخلل، وفحص علاقة المتغيرات، واقتراح بعض التوصيات التي قد تساعد في تحسين الأداء التشغيلي في هذه الممارسة الخاصة.

-أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية

- يقدم البحث مساهمة جديدة في الأدبيات من خلال معالجة فجوة معرفية في الدراسات الفقيرة التي أجريت ونسقت القيادة التحويلية مع استخدام الأدوات التقنية في مجال الأمن والميدان.
- النموذج الذي تم إنشاؤه في هذه الدراسة يخدم كأساس لمزيد من الأبحاث المستقبلية حول الجمع بين أساليب القيادة والتحول الرقمي في بيئة عمل غير مكتبية.
- تضيق النتائج إلى الأدبيات وتوسع نطاق البحث الأكاديمي في مجال القيادة الحديثة، من خلال التركيز على الفرق الفنية والصيانة، التي لم يتم تناولها بعمق كبير في الأدبيات العربية الحديثة.
- يربط الأدبيات الغربية بالمحلية في السياق السعودي وبالتالي يثري المادة العلمية العربية في هذا الصدد.

ثانياً: الأهمية العملية

- أجرى البحث تحليلاً عملياً للمشكلة وأسباب انخفاض الإنتاجية في فرق الميدان لشركة "تحكم" وتطوير حلول قيادية وتقنية في موقع العمل المحلي.
- تساهم نتائج الدراسة في صناع القرار الذين يعتزمون وضع استراتيجيات تدريب وتنمية مستدامة تعتمد على القيادة التحويلية التي يمكن أن تعزز أداء المشرفين والموظفين الفنيين.
- يقدر البحث الحاجة إلى تبني أدوات تقنية متقدمة، مثل نظام إدارة الأعطال والتقارير الذكية، في مجال الصيانة ومراقبة الأمن.
- يقدم البحث رؤى للمديرين حول كيفية استخدام الأبعاد الأربعة للقيادة التحويلية في بيئة رقمية لزيادة التفاعل والتحفيز والانضباط الوظيفي.
- يقلل من الأخطاء ووقت الاستجابة من خلال تعزيز التواصل بين الفرق والأقسام، مما يجعل الخدمة العامة أكثر كفاءة.
- تفتح الدراسة الطريق نحو نشر تقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم العمل الميداني والوظائف من خلال دمج الأنظمة الذكية والداعمة في عمل القادة الفنيين والإشراف، مما يحسن من توقع الاحتياجات التشغيلية ووقت اتخاذ القرار.

-أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي:

التحقيق في العلاقة بين أسلوب القيادة التحويلية واستخدام الأدوات التقنية الحديثة والجديدة، ومدى مساهمتها في رفع إنتاجية الفرق التقنية والميدانية في شركة "تحكم"، مع التركيز على العقبات التي يواجهها القادة والفنيون في مجال العمل التقني، وتقديم حلول عملية لمعالجتها.

الأهداف الفرعية:

- التحقيق في العلاقة بين أبعاد القيادة التحويلية (أي التأثير المثالي، التحفيز الإلهامي، التحفيز الفكري، الاعتبار الفردي) وأداء وإنتاجية الفرق الميدانية في سياق العمل التقني.
- دراسة الصعوبات التي تواجهها الفرق الميدانية في شركة "تحكم" مثل نقص الدعم من الهيئات العليا، حجم النطاق الجغرافي وضغط العمل، وتأثير القيادة لمواجهة هذه الصعوبات.
- التحقيق في كيفية استخدام المنصات الرقمية لدعم القيادة الميدانية وزيادة كفاءة الأداء.
- استكشاف التفاعل بين أسلوب القيادة - نمط القيادة التحويلية وتطبيق التكنولوجيا في مجال العمل ولتحسين الإدارة الميدانية المتقاطعة والاستجابة.
- وضع هيكل وتقديم إرشادات عملية حول كيفية دمج القيادة التحويلية مع تقنيات اليوم لجعل المشرفين والفنيين يقومون بواجباتهم بطريقة أكثر كفاءة ولتعزيز الإنتاجية في مواقع الصيانة والإشراف الآلي المتعلقة بشركة تحكم.

-تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي:

كيف يؤدي استخدام القيادة التحويلية بمساعدة الأدوات الحديثة إلى زيادة إنتاجية فرق العمل الميدانية في شركة "تحكم" وتحسين أدائها؟

الأسئلة الفرعية:

ما هي جوانب القيادة التحويلية التي تعتبر مهمة بشكل خاص لزيادة أداء فرق العمل الميدانية؟

ما هو تأثير سلوك القيادة التحويلية (التحفيز الفكري، التحفيز الإلهامي، الاعتبار الفردي) على التحفيز وتحقيق الأهداف في الفريق؟

كيف يمكن للأدوات الرقمية اليوم دعم هؤلاء القادة في الميدان أو تعزيز التنسيق والتواصل بين أعضاء الفريق؟

كيف تؤثر منصات إدارة المشاريع وتقنيات التواصل الرقمي على سرعة اتخاذ القرار وزيادة كفاءة الأداء في الميدان؟

ما هي العقبات التي تواجهها فرق العمل الميدانية عندما يتعلق الأمر بالأدوات الحديثة؟ وكيف تساعد القيادة التحويلية في التغلب عليها؟

كيف يؤثر تبني الدعم الفني المعاصر على الرضا عن العمل وجودة حياة العمل لفرق العمل الميدانية؟

إلى أي مدى يساهم دمج ممارسات القيادة التحويلية والتقدم التكنولوجي المعاصر في رفع مستويات الأداء المؤسسي وتحقيق نتائج ملموسة في بيئات الصيانة والمراقبة؟

-فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية واستخدام الأدوات الحديثة في تحسين إنتاجية الفرق الميدانية داخل شركة تحكم.

(Bass & Riggio, 2006; Dulebohn & Hoch, 2017)

الفرضيات الفرعية:

توجد علاقة إيجابية بين أبعاد القيادة التحويلية (الإلهام، التحفيز الفكري، الاعتبار الفردي) وإنتاجية الفرق الميدانية.

- كلما زاد تطبيق القيادة التحويلية، زادت مستويات التعاون والابتكار بين أعضاء الفريق. (Avolio & Yammarino, 2013;)

(Northouse, 2018)

يسهم استخدام الأدوات التقنية الحديثة في تعزيز فاعلية القيادة التحويلية.

- استخدام تطبيقات إدارة المهام والتواصل الفوري يُحسن من قدرة القادة على التنسيق والتحفيز. (McKinsey, 2023; Zaccaro)

(& Klimoski, 2001)

تواجه الفرق الميدانية تحديات تنظيمية وتقنية تعيق الاستخدام الفعال للأدوات الحديثة.

- تشمل هذه التحديات: ضعف التدريب، مقاومة التغيير، وصعوبات الوصول إلى التقنية. (Yukl, 2013; Dulebohn & Hoch,)

(2017)

يسهم الدمج بين القيادة التحويلية والتكنولوجيا الحديثة في تحسين بيئة العمل وزيادة رضا العاملين.

- يقلل هذا الدمج من ضغوط العمل ويعزز التماسك والرضا الوظيفي داخل الفرق. (Avolio & Yammarino, 2013;)

(Northouse, 2018)

-النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:

إنها تستند إلى نظرية تكاملية متعددة الأبعاد تستمد من نموذج القيادة التحويلية، ونظريات تبني التكنولوجيا، ونموذج فعالية فرق العمل الميدانية مع التوقع بإقامة إطار علمي أكثر دقة لشرح وتوقع فعالية الفرق الميدانية.

تم اختيار هذه النظرية لعدة أسباب:

القيادة التحويلية (باس وريغيو، 2006): نموذج مفاهيمي رائد لفهم سلوك القائد لإلهام الأتباع ومساعدتهم على التقدم كأفراد، لا سيما في السياقات غير المؤكدة والمضطربة.

نظرية قبول التكنولوجيا (نموذج قبول التكنولوجيا - ديفيس، 1989): يتم تفسير قبول التكنولوجيا من خلال مدى قبول الموظفين ضمن القوى الخارجية للأدوات الرقمية الحديثة، وكيف سيؤثر ذلك على الاستخدام الفعال للأدوات الرقمية الجديدة مثل سهولة الاستخدام، الفائدة المدركة، إلخ.

نظرية فعالية المجموعة (هاكمان، 1987): تستخدم في هذا البحث لمعرفة كيفية تحسين التنسيق والاتصال في الفريق الميداني ومعرفة أداء المجموعة الموجودة مع مراعاة قيود الأبعاد التقنية والقيادية.

مثل هذا التوحيد النظري سيساعد في بناء فرضيات الدراسة، وأدوات القياس ومعالجة البيانات الإحصائية، بما يتماشى مع... النهج الشامل، ليس فقط الإداري، بل أيضًا التقني والتنظيمي

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

-القيادة التحويلية والأدوات التقنية الحديثة

تمهيد حول القيادة التحويلية والتقنية في البيئات الميدانية:

مع تزايد الضغوط التشغيلية وتعقيد البيانات المؤسسية، خصوصًا في المؤسسات التي تتعامل مع فرق ميدانية موزعة جغرافيًا مثل شركة "تحكم"، أصبحت الحاجة ملحة إلى أنماط قيادية تتجاوز الأساليب التقليدية، وتتكيف بمرونة مع الظروف المتغيرة. ومن أبرز هذه الأنماط الحديثة، برزت القيادة التحويلية كمدخل فعال يُسهّم في رفع مستوى التفاعل، وتحفيز الأداء، وبناء ثقافة تنظيمية قائمة على الالتزام والإبداع. (Bass & Riggio, 2006)

في المقابل، لا يمكن تجاهل الدور المتنامي الذي تلعبه الأدوات التقنية الحديثة في دعم العمليات التشغيلية، خصوصًا في البيئات التي تعتمد على السرعة والدقة والمساءلة. فمع تطور الأنظمة الذكية، ومنصات إدارة العمل، وتطبيقات التحليلات اللحظية، لم تعد التقنية مجرد وسيلة مساندة، بل أصبحت طرفًا فاعلاً في بيئة اتخاذ القرار، وفي تمكين القيادات من إدارة الأداء لحظيًا وتوجيه الموارد بكفاءة (Dulebohn & Hoch, 2017; McKinsey & Company, 2023).

ويزداد هذا التداخل أهمية في المؤسسات الأمنية وشبه الحكومية مثل "تحكم"، حيث تتقاطع أدوار القيادة مع المعايير الأمنية والرقابية، وتبرز الحاجة إلى قيادة قادرة على استيعاب الأدوات الرقمية وتطويعها بما يخدم رفع الكفاءة الميدانية. وعليه، فإن فهم القيادة التحويلية والأدوات التقنية الحديثة، وتحليل دورهما في السياقات الميدانية، يمثل أساسًا مهمًا لفهم ديناميكيات الإنتاجية في مثل هذه البيئات المعقدة

أهمية القيادة التحويلية في البيئات التشغيلية:

تكتسب القيادة التحويلية أهمية متزايدة في البيئات التشغيلية المعقدة، كونها تقدم إطارًا فعالًا لإدارة التغيير وتعزيز الانضباط الذاتي لدى الموظفين. فهي لا تركز فقط على تنفيذ المهام، بل تهدف إلى تطوير الأفراد ورفع جاهزيتهم لمواجهة التحديات الميدانية. وقد بينت دراسات متعددة أن القادة التحويليين يمتلكون قدرة عالية على التأثير في سلوك فرقهم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام والارتقاء بجودة التنفيذ. (Bass & Riggio, 2006)

في السياقات التشغيلية مثل الصيانة الميدانية أو الرقابة الأمنية، حيث تتعدد المهام وتتنوع الظروف، تُعد القيادة التحويلية نمطًا مناسبًا لرفع معنويات الأفراد وتوجيههم بشكل مستمر نحو الأهداف التنظيمية. فالقائد التحويلي لا يكتفي بإصدار التعليمات، بل يعمل على بناء علاقة ثقة مع الفريق، ويعزز من حس المسؤولية والانتماء، وهو ما يُسهّم في تقليل الأخطاء التشغيلية، وتحسين مستوى الاستجابة للظروف المتغيرة. (Tucker & Russell, 2004)

ومن جهة أخرى، فإن أهمية هذا النمط من القيادة تظهر بوضوح عند ارتباطه بالتقنيات الحديثة، إذ يستطيع القائد التحويلي استغلال هذه الأدوات لتعزيز المتابعة اللحظية، وتحقيق التواصل الفعال، وتوفير دعم شخصي مستمر للأفراد، مما يخلق بيئة عمل أكثر تحفيزًا واستقرارًا. (Avolio & Yammarino, 2013) وعليه، فإن الجمع بين القيادة التحويلية والتقنية لا يمثل فقط توجهًا تنظيميًا حديثًا، بل ضرورة عملية في البيئات التي تتطلب أداءً عاليًا تحت الضغط.

-أهمية الأدوات التقنية الحديثة في العمل الميداني

تلعب الأدوات التقنية الحديثة دورًا محوريًا في تحسين الأداء الميداني للمؤسسات، خصوصًا في البيئات التي تعتمد على التفاعل اللحظي والدقة في تنفيذ المهام، مثل بيانات الصيانة، الأمن، والمراقبة. فمع تزايد تعقيد العمليات واتساع نطاق المسؤوليات، لم تعد الطرق التقليدية في التنظيم والتنسيق كافية لتحقيق الكفاءة المطلوبة. ولهذا، جاءت التقنيات الحديثة لتحلّ تحوّلًا جذريًا في كيفية أداء العمل، من خلال تسريع الإجراءات، وتحقيق وضوح الرؤية التشغيلية، وتقليل الاعتماد على التدخل البشري المباشر. (Dulebohn & Hoch, 2017)

تتمكّن أهمية هذه الأدوات في قدرتها على توفير بيانات فورية حول سير العمل، مما يساعد القادة على اتخاذ قرارات مستندة إلى معلومات دقيقة في الوقت الحقيقي. كما تمكّن أدوات مثل تطبيقات تتبع المهام وأنظمة إدارة الأعطال من تحديد نقاط الخلل أو التأخير بسرعة، وبالتالي معالجة المشكلات قبل تفاقمها. في السياق الميداني، تُعد هذه السرعة عاملاً حاسماً في الحفاظ على سلامة العمليات، وجودة الخدمة، ورضا العميل.

علاوة على ذلك، فإن وجود بنية تقنية متقدمة يساهم في تعزيز التواصل بين أعضاء الفريق، خصوصًا في الحالات التي يعمل فيها الأفراد من مواقع متفرقة. أدوات مثل Microsoft Teams أو Slack، على سبيل المثال، تسهل عملية تبادل التعليمات والملاحظات، كما توفر سجلاً رقميًا مرجعيًا لأي عملية تمت، وهو أمر مهم في البيئات الرقابية. وبالتالي، فإن القيمة الحقيقية لهذه التقنيات لا تقتصر على تسريع العمل فقط، بل تمتد إلى ترسيخ الشفافية، وضمان الاستمرارية، وتسهيل الإشراف القيادي على المستوى الاستراتيجي والتكتيكي في آن واحد. (McKinsey & Company, 2023)

خصائص القيادة التحولية:

القيادة التحولية تتميز بمجموعة من الخصائص التي تجعلها مناسبة بشكل خاص للبيئات الديناميكية والملينة بالتحديات، مثل بيئات العمل الميداني التي تتطلب الاستجابة السريعة، والمرونة، والقدرة على تحفيز الفرق في ظروف ضاغطة. ومن أبرز هذه الخصائص ما يُعرف بـ "الأبعاد الأربعة" التي تشكّل الأساس النظري لهذا النمط القيادي كما طوّره Bass و Avolio، وهي:

1. التأثير المثالي: (Idealized Influence)

يتمثل في كون القائد قدوة أخلاقية ومهنية يُحتذى بها. يتصرف القائد وفقًا لقيم ومبادئ واضحة، مما يُكسبه احترام وثقة مرؤوسيه. هذه السمة تُعد جوهرية في البيئات الميدانية، حيث يعتمد الأفراد كثيرًا على التوجيه المباشر والنموذج العملي للسلوك المهني.

2. التحفيز الإلهامي: (Inspirational Motivation)

يشير إلى قدرة القائد على تحفيز الفريق من خلال رؤية مستقبلية ملهمة، واستخدام رسائل مشجعة، وتحديد أهداف طموحة لكنها قابلة للتحقيق. في البيئات التشغيلية، يُساهم هذا البعد في الحفاظ على الحماس والالتزام رغم الضغوط اليومية (Bass & Riggio, 2006).

3. التحفيز الفكري: (Intellectual Stimulation)

يتعلق بتشجيع القائد لأعضاء الفريق على التفكير بطرق جديدة، والابتعاد عن الحلول الروتينية، ومناقشة الأفكار دون خوف من النقد. هذا البعد يعزز الإبداع التشغيلي، ويمكن الفرق من تطوير أساليب عمل أكثر كفاءة واستقلالية. (Yukl, 2013)

4. الاعتبار الفردي: (Individualized Consideration)

وهو إظهار الاهتمام الفعلي بكل فرد من أعضاء الفريق، وتقديم الدعم والإرشاد والتغذية الراجعة الشخصية. في البيئات الصعبة مثل الصيانة أو الأمن، يحتاج الأفراد إلى الشعور بأن قيادتهم تتابعهم على المستوى الفردي وتدعمهم في مواجهة التحديات المهنية والشخصية.

تجتمع هذه الخصائص لتنتج نمطاً قيادياً يركز على بناء علاقات ثقة، وتحفيز الأداء، وتطوير الأفراد، وهي جميعها عوامل حاسمة في تحسين إنتاجية الفرق الميدانية واستقرارها على المدى الطويل. (Tucker & Russell, 2004) وعندما يُطبق هذا النمط القيادي في مؤسسات تعتمد على أدوات تقنية متقدمة، تتضاعف فعاليته ويصبح أكثر قدرة على خلق بيئة عمل متناغمة ومنتجة.

-خصائص الأدوات التقنية المساندة للقيادة

تتميز الأدوات التقنية الحديثة التي تُستخدم في دعم القيادة، خصوصاً في البيئات الميدانية، بمجموعة من الخصائص التي تجعلها فعالة في تحسين التواصل، وتنظيم العمليات، وتسهيل اتخاذ القرار. هذه الخصائص لا تُسهم فقط في تسريع الأداء، بل ترفع كذلك من جودة المتابعة والإشراف، مما يجعل القادة أكثر قدرة على توجيه الفرق وتحقيق الأهداف بكفاءة. من أبرز هذه الخصائص:

الأنية: (Real-time Capabilities)

تتيح معظم الأدوات التقنية الحديثة إمكانية الوصول إلى البيانات وتحليلها في الوقت الفعلي، وهو ما يمنح القادة القدرة على اتخاذ قرارات سريعة ومبنية على معطيات لحظية. هذا الأمر مهم جداً في العمل الميداني، حيث تتغير الظروف بسرعة وتتطلب استجابات فورية.

سهولة الاستخدام: (User-Friendly Interfaces)

تمتاز هذه الأدوات بواجهات استخدام مرنة وبسيطة، مما يُسهل على القادة والأفراد على حد سواء التفاعل معها دون الحاجة إلى خبرة تقنية متقدمة. هذه السهولة تعزز من مستوى الاعتمادية على الأدوات، وتقلل من الأخطاء التشغيلية.

قابلية التخصيص: (Customizability)

العديد من الأنظمة التقنية تُتيح للقادة تخصيص التقارير، والتنبيهات، ولوحات المتابعة بحسب متطلبات فرقهم أو طبيعة العمليات. هذا يعزز من ملائمة الأداة لبيئة العمل ويزيد من فعاليتها.

تكامل البيانات: (Integration)

قدرة هذه الأدوات على التفاعل مع أنظمة أخرى داخل المنظمة—مثل قواعد بيانات الموارد البشرية أو أنظمة إدارة الجودة—توفر صورة شاملة للقائد عن الأداء والوضع التشغيلي العام، مما يسهل التقييم واتخاذ القرار بناءً على معلومات متكاملة.

إمكانية التتبع والمراقبة: (Traceability)

الأدوات التقنية توفر سجلاً رقمياً دقيقاً لكافة الأنشطة، التحديثات، والقرارات التي تم اتخاذها، مما يساعد القادة في التقييم اللاحق، وتحديد مصادر الخلل، وتحقيق الشفافية داخل الفرق.

الاستقلالية والتنقل: (Mobility)

معظم هذه الأدوات تعمل من خلال تطبيقات على الهواتف الذكية أو الأجهزة المحمولة، مما يتيح للقادة والمشرفين متابعة الأداء أثناء التنقل، دون الحاجة للتواجد المكتبي أو المركز الميداني.

هذه الخصائص مجتمعة لا تجعل من الأدوات التقنية مجرد وسيلة تشغيلية، بل شريكاً فعالاً في العمل القيادي اليومي، يساعد في التوجيه، الرقابة، التحفيز، والتحليل، مما يرفع من كفاءة القائد وفاعلية الفريق على حد سواء

(McKinsey & Company, 2023; Dulebohn & Hoch, 2017).

-أهداف تطبيق القيادة التحويلية والتقنية في الفرق الميدانية

إن دمج القيادة التحويلية مع الأدوات التقنية الحديثة في إدارة الفرق الميدانية لا يُعد مجرد ترف تنظيمي، بل هو خيار استراتيجي يُسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء المؤسسي العام. هذا الدمج يعكس تحولاً جوهرياً في فلسفة الإدارة الحديثة، من نماذج تقليدية تركز على الأوامر والرقابة، إلى نماذج مرنة تمكّن الأفراد وتعزز من استقلاليتهم، بالاعتماد على قيادة ملهمة وتقنية ذكية. ويمكن تلخيص أبرز الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها من خلال هذا الدمج فيما يلي:

تعزيز الإنتاجية الميدانية:

القيادة التحويلية تُحفز الفرق للعمل فوق المتوقع، والتقنية تسهل تنفيذ المهام، مما ينتج عنه رفع في مستوى الإنجاز وجودة التنفيذ. فالقائد لا يكتفي بتحفيز الأفراد، بل يدعمهم بأنظمة تسهّل عليهم الوصول للمعلومة واتخاذ القرار اللحظي.

تحسين الانضباط والتنظيم:

القادة التحويلين يُرسّخون الالتزام بالمعايير من خلال التأثير الشخصي والوضوح في التوجيه، في حين تتيح الأدوات التقنية الرقابة الدقيقة على الأداء والالتزام بالمواعيد، ما يخلق بيئة عمل منضبطة وقابلة للقياس.

رفع الكفاءة التشغيلية:

من خلال تقليل الزمن الضائع، وتحديد أولويات المهام بدقة، وتوزيع الموارد بشكل أفضل، تُمكن التقنية القادة من تحسين استغلال الوقت والجهد. كما تُمكن القيادة التحويلية الأفراد من التكيف وتجاوز العقبات عبر التفكير الإبداعي والمرونة.

دعم اتخاذ القرار المستند إلى البيانات:

توفر الأدوات التقنية تغذية راجعة لحظية تساعد القائد في تقييم الواقع الميداني بدقة. وبوجود قائد تحويلي لديه نظرة استراتيجية، تُستخدم هذه البيانات لتحسين الخطط التشغيلية، واتخاذ القرارات الواقعية والسريعة.

تعزيز الاستجابة للطوارئ والتغيير:

القيادة التحويلية تدرب الأفراد على التفكير الاستباقي والاستعداد للتغيرات، والتقنية تتيح إعادة توزيع المهام ومتابعة الأداء في حال حدوث ظرف مفاجئ، ما يزيد من مرونة الفرق وكفاءتها في التعامل مع الأزمات.

تحقيق التمكين وبناء الثقة:

من خلال دعم الأفراد بشكل فردي (كأحد أبعاد القيادة التحويلية) وتوفير أدوات تمكّنهم من تنفيذ مهامهم بكفاءة، يشعر الموظفون بالثقة والاستقلالية، مما يعزز من ولائهم وتحفيزهم الداخلي.

وعليه، فإن الهدف من هذا الدمج لا يقتصر على "تطوير الأداء" بشكل عام، بل يتسع ليشمل بناء ثقافة مؤسسية ميدانية حديثة، تقوم على القيادة الملهمة والبيانات الفورية والتفاعل اللحظي، بما يتماشى مع متطلبات العمل في القرن الحادي والعشرين، خاصة في بيئات مثل "تحكم" ذات الطابع التشغيلي الرقابي عالي الحساسية.

-عناصر القيادة التحويلية المؤثرة في بيئات ميدانية

القيادة التحويلية، وإن كانت تُبنى على أسس نظرية، فإن فعاليتها الحقيقية تظهر في الميدان، خصوصاً في بيئات العمل التي تتسم بالحركة، والضغط، واتخاذ القرار السريع. ولكي تترجم هذه القيادة إلى أداء فعلي ملموس، لا بد من توفر مجموعة من العناصر التي تُعتبر بمثابة الركائز التطبيقية التي يقوم عليها هذا النمط القيادي. هذه العناصر تتداخل مع الأبعاد الأربعة المعروفة، لكنها تأخذ طابعاً عملياً أكثر ارتباطاً بتفاصيل الواقع التشغيلي.

الرؤية الواضحة والمشاركة:

لا يكفي أن تكون لدى القائد رؤية عامة، بل يجب أن تكون محددة، قابلة للفهم، ومرتبطة بطبيعة عمل الفريق الميداني. هذه الرؤية توجه جميع القرارات، وتوفر للفريق نقطة مرجعية تساعد على فهم الغاية من المهام اليومية، مما يعزز الانتماء والتحيز (Bass & Riggio, 2006).

الاتصال الفعال ثنائي الاتجاه:

القيادة التحويلية لا تقوم على الأوامر فحسب، بل على الحوار والتفاعل المستمر. في الميدان، يجب أن يُشعر القائد أفراد أن صوته مسموع، وأن أفكارهم تؤخذ بعين الاعتبار. هذا يعزز من المبادرة، ويقلل من التوترات المرتبطة بالقرارات المفاجئة أو المفروضة من الأعلى.

الدعم الشخصي:

تقديم الدعم لا يقتصر على توفير الموارد، بل يشمل أيضاً التوجيه الفردي، المتابعة الشخصية، تفهم الضغوط النفسية والظروف الاجتماعية التي قد تؤثر في الأداء. القائد التحويلي الفعال يعرف فريقيه بالاسم والاحتياجات، ويقدم تدخلات مخصصة لكل فرد.

تمكين الأفراد:

يُعد التمكين من أبرز العناصر التي تميز هذا النمط. لا يُنظر إلى الموظف كمنفذ فقط، بل كطرف فاعل في صنع القرار اليومي، وخصوصاً في المهام الميدانية التي قد يواجه فيها الفرد مواقف غير متوقعة تتطلب اجتهاداً ذاتياً وتقدير موقف مباشر.

القدرة على إدارة التغيير:

في البيئات المتغيرة، يصبح الاستقرار نادرًا، لذلك يجب أن يتمتع القائد التحويلي بمهارة توجيه الفريق خلال التحولات المفاجئة، سواء كانت تنظيمية أو تقنية أو ميدانية. هذه المهارة تتطلب وضوحًا، وثقة، وخطط تواصل دقيقة.

التحفيز القيمي والمعنوي:

لا تقتصر القيادة التحويلية على التحفيز المالي، بل تركز على القيم الجوهرية مثل الانتماء، الشرف، الفخر المؤسسي، وهي عناصر تتجلى بوضوح في بيئات العمل الأمني أو الخدمي، حيث يرتبط العمل برسالة مجتمعية أوسع من مجرد "أداء وظيفة".

هذه العناصر، حين تُفعل بشكل متكامل، تُحوّل القائد من مجرد موجه إلى مصدر إلهام وثقة داخل الفريق. وفي بيئات مثل "تحكم"، التي تتطلب توازنًا بين الانضباط والدقة والمرونة، تصبح هذه العناصر ضرورة لا ترفًا قياديًا.

-عناصر التقنية الحديثة في دعم القيادة الفعالة

إن اعتماد الأدوات التقنية الحديثة لا يحقق أثرًا حقيقيًا ما لم يكن ذلك مدعومًا بعناصر بنيوية ووظيفية تُمكن القيادة من توظيف هذه الأدوات بشكل فعال. فالتقنية ليست غاية بحد ذاتها، بل وسيلة تُمكن القائد من تحسين التفاعل مع الفريق، ومتابعة العمليات، وتوجيه الأداء بشكل مستند إلى بيانات دقيقة. وتتكوّن فعالية هذه الأدوات من مجموعة عناصر أساسية لا بد من توافرها، خصوصًا في البيئات التشغيلية التي تتطلب دقة وسرعة وشفافية.

البنية التحتية الرقمية: (Digital Infrastructure)

لا يمكن لأي نظام تقني أن يعمل بكفاءة دون توفر بنية تحتية قوية تشمل الشبكات، الأجهزة، الخوادم، ونقاط الوصول الميداني. ضعف البنية التحتية يُفرغ القيادة من أدواتها، ويُفقد الاتصال الفوري بالميدان، مما يعطل الأداء ويخلق فجوات تشغيلية.

تكامل الأنظمة: (System Integration)

يجب أن تتكامل أدوات الإدارة التشغيلية مع أنظمة الموارد البشرية، والجودة، والرقابة. هذا التكامل يمكّن القادة من الحصول على رؤية شاملة عن الموظف والأداء والظروف المحيطة، مما يُسهل في اتخاذ قرارات أكثر دقة وواقعية.

قابلية الوصول: (Accessibility)

تبرز أهمية أن تكون الأدوات التقنية قابلة للوصول في أي وقت ومن أي مكان، سواء عبر تطبيقات الهواتف الذكية أو لوحات التحكم السحابية. القادة الذين يعملون في بيئات ميدانية لا يمكنهم الانتظار للوصول إلى مكاتبهم ليطلعوا على أداء فرقهم، بل يحتاجون المعلومات لحظيًا لاتخاذ قرارات فورية.

الأتمتة الذكية: (Smart Automation)

وجود أدوات تُنفذ بعض المهام تلقائيًا، مثل إرسال تنبيهات عند التأخير، أو توليد تقارير الأداء بشكل دوري، يقلل العبء على القائد، وينتج له التفرغ للتحليل واتخاذ القرار بدلًا من الانشغال بالتفاصيل اليومية.

واجهة المستخدم: (User Interface)

الأدوات التي تستخدمها القيادة يجب أن تكون بواجهات مرنة، مترجمة للاحتياجات الميدانية، وسهلة التفاعل. الأدوات المعقدة قد تُهمل، أو تُستخدم بشكل خاطئ، مما يضر بمصداقية البيانات وصحة المتابعة.

الأمان والخصوصية: (Security & Data Privacy)

مع تزايد حساسية البيانات التشغيلية، خصوصًا في المؤسسات الأمنية، يجب أن تتمتع الأدوات بحماية عالية، ومستوى وصول متعدد الطبقات، حتى لا تُعرض المعلومات أو الأداء الميداني لمخاطر الاختراق أو التسريب.

-التقارير والتحليلات الذكية

يجب أن تتيح الأدوات توليد تقارير مرئية وذكية تساعد القائد على فهم المؤشرات بسرعة، وتحديد مواقع الخلل، أو التميز داخل الفريق. هذه الخاصية تُعد عصبًا رئيسيًا في ممارسة القيادة الفعالة.

وجود هذه العناصر مجتمعة يُحول التقنية من "أداة محاسبة" إلى "شريك قيادي"، يمكن القائد من ممارسة دوره بفعالية، ويجعل من القيادة التحويلية ممارسة عملية تتناغم مع واقع الأداء الميداني، لا مجرد نموذج نظري.

-أسباب التحول نحو القيادة التحويلية واستخدام التقنية الرقمية

شهدت المؤسسات خلال العقود الأخيرة تغيرات جذرية في طبيعة العمل، وأصبحت تواجه تحديات متسارعة تتطلب أنماطاً قيادية جديدة وأدوات أكثر مرونة واستجابة. هذا الواقع الجديد دفع بالعديد من المنظمات، خاصة تلك التي تعمل في البيئات التشغيلية المعقدة مثل الصيانة والأمن، إلى إعادة النظر في أساليبها القيادية، والاتجاه نحو دمج القيادة التحويلية مع الأدوات التقنية الحديثة كاستجابة استراتيجية لهذه التحولات. ويمكن تلخيص أبرز الأسباب التي دفعت إلى هذا التوجه فيما يلي:

تسارع التغيرات البيئية والتقنية:

لم تعد المؤسسات تعمل في بيئات مستقرة نسبياً، بل أصبحت تتعامل مع متغيرات لحظية تشمل تطورات تكنولوجية متسارعة، تغيرات تشريعية، وضغوط تنافسية. وهذا يتطلب نمط قيادة قادراً على التكيف السريع وتوجيه الفرق في ظل الغموض، مثل القيادة التحويلية، إلى جانب أدوات تقنية تُسهّم في المتابعة الدقيقة والاستجابة السريعة.

ضعف جدوى الأنماط التقليدية:

أظهرت كثير من الدراسات أن القيادة التقليدية (مثل القيادة الأوتوقراطية أو البيروقراطية) لم تعد فعالة في تحفيز الأفراد، أو إدارة التغيير، أو تعزيز الابتكار، خصوصاً في بيئات العمل الميدانية التي تتطلب اتخاذ قرارات فورية ومرونة في تنفيذ المهام. في المقابل، تقدم القيادة التحويلية مدخلاً أكثر إنسانية ومرونة.

الحاجة إلى التمكين وتفويض الصلاحيات:

مع توسع نطاق العمل الميداني، لم يعد ممكناً أن يُشرف القائد على كل تفصيلة بشكل مباشر. ولهذا بات من الضروري وجود نمط قيادة يُمكن الأفراد من اتخاذ قرارات بأنفسهم ضمن الإطار العام، ويُوفر أدوات تقنية تمكّنهم من الوصول إلى المعلومات والمهام والتعليمات بشكل لحظي.

التحول الرقمي على مستوى الدولة:

في العديد من الدول، ومن بينها المملكة العربية السعودية، أصبح التحول الرقمي أولوية وطنية، مما يفرض على المؤسسات، بما فيها الأمنية والميدانية، تبني الأنظمة الذكية والتقنيات الحديثة كجزء من البنية التشغيلية. هذا يدعم بشكل مباشر دمج الأدوات التقنية في السياق القيادي.

تعقيد المهام وتوزّع الفرق:

أصبحت المهام الميدانية أكثر تخصصاً وتنوعاً، كما أن الفرق لم تعد تعمل في موقع واحد. وهذا خلق حاجة إلى أدوات تقنية تسهّل التنسيق عن بعد، وتوفّر للقادة بيانات مستمرة، إلى جانب نمط قيادي يضمن الانضباط والتحفيز رغم التوزّع الجغرافي.

تزايد الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية:

في البيئات الحديثة، لم يعد الموظفون يرضون فقط بتلقي الأوامر، بل يتوقعون أن يُحترم رأيهم، وأن يُعاملوا بعدالة، وأن يُمنحوا فرصاً للتطوير. القيادة التحويلية تُلبّي هذه التطلعات من خلال الاهتمام الفردي، والتحفيز المعنوي، وتمكين الموظف، ما يخلق بيئة عمل صحية ومستقرة.

مجمل هذه الأسباب لا يجعل التحول إلى القيادة التحويلية خيارًا تنظيميًا فقط، بل ضرورة عملية في ظل المتغيرات الحالية. وعندما يُدعم هذا النمط بالأدوات التقنية المناسبة، فإن الناتج يكون نموذجًا إداريًا قادرًا على التكيف، والتحفيز، وتحقيق النتائج الميدانية بكفاءة واستدامة.

أبعاد القيادة التحويلية والتقنية الحديثة في فرق العمل

عند الحديث عن القيادة التحويلية والأدوات التقنية الحديثة في السياقات الميدانية، من الضروري النظر إلى الأبعاد التي تُشكّل الإطار العملي والتطبيقي لكل منهما. فهذه الأبعاد لا تمثل فقط خصائص نظرية، بل تُشكّل مكونات واقعية تؤثر على سلوك الفريق، نمط التفاعل، وجودة التنفيذ، خاصة في بيئات مثل "تحكم" التي تتطلب دقة عالية وسرعة في الإنجاز.

أولاً: أبعاد القيادة التحويلية

أبعاد القيادة التحويلية تم تطويرها بشكل متكامل على يد Bass و Avolio، وهي تمثل النواة التي يمكن من خلالها تفعيل هذا النمط في الواقع العملي:

التأثير المثالي: (Idealized Influence)

يُجسد القائد نموذجًا يُحتذى به، يُظهر النزاهة والشجاعة في اتخاذ القرار، مما يزرع الثقة والاحترام بين أعضاء الفريق.

التحفيز الإلهامي: (Inspirational Motivation)

القائد يبث الحماسة والتفاؤل داخل الفريق، من خلال صياغة رؤية واضحة وجذابة للمستقبل المهني والتنظيمي.

التحفيز الفكري: (Intellectual Stimulation)

يشجع القائد التفكير النقدي، وتحدي الأساليب التقليدية، مما يدفع الأفراد للابتكار واقتراح حلول ميدانية جديدة.

الاعتبار الفردي: (Individualized Consideration)

يتعامل القائد مع كل عضو في الفريق كحالة فريدة، يستمع له، ويوجهه، ويدعمه بناءً على احتياجاته وقدراته.

ثانيًا: أبعاد الأدوات التقنية الحديثة في السياق القيادي

الاعتماد على التقنية لا يكون فاعلاً ما لم يتم تأطيره بأبعاد وظيفية تعكس تأثيرها المباشر على القيادة والأداء، ومن أبرز هذه الأبعاد:

البُعد الزمني: (Real-Time Monitoring)

قدرة القائد على متابعة الأداء لحظيًا، واتخاذ قرارات بناءً على بيانات آنية، ما يُعزز سرعة الاستجابة ويقلل زمن التعطل.

البُعد الاتصالي: (Communication Enhancement)

أدوات مثل تطبيقات المحادثة والتقارير اللحظية تحسّن التفاعل بين القائد والفريق، وتقلص فجوات التواصل.

البُعد التحليلي: (Data Analytics)

توفر التقنية تقارير دورية ورسوم بيانية تُسهّم في فهم الأداء الفردي والجماعي، وتمكن القائد من التنبؤ بالمشكلات قبل وقوعها.

البُعد التكميلي: (Integration with Leadership Style)

فاعلية التقنية تزداد عندما تُدمج مع الأسلوب القيادي المناسب. في حالة القيادة التحويلية، تساعد الأدوات القائد في المتابعة الشخصية، وتقديم التغذية الراجعة المخصصة لكل عضو.

البُعد التمكيني: (Empowerment Tools)

توفر التقنية أدوات تمكّن الموظفين من تنفيذ المهام ذاتيًا، وتمنحهم الثقة في اتخاذ قرارات لحظية ضمن الصلاحيات المحددة، مما يعزز تمكين القيادة التحويلية.

خلاصة

يتضح أن تفعيل القيادة التحويلية في البيئات الميدانية لا ينجح بمعزل عن أدوات تقنية داعمة، والعكس كذلك. فالعلاقة بينهما تكاملية، وكل بعد من أبعادهما يُسهم في تعزيز الآخر. ولهذا، فإن الجمع بين الأبعاد القيادية والبنية التقنية يُنتج نموذجًا إداريًا متوازنًا، يحقق الكفاءة، ويُعزز الأداء، ويضمن استدامة النتائج في بيئات معقدة مثل "تحكم".

-الدراسات السابقة

تمهيد:

تتناول هذه المراجعة الدراسات التي ركزت على القيادة التحويلية واستخدام التقنيات الحديثة في إدارة الفرق الميدانية، بهدف الوقوف على أبرز ما توصلت إليه الأبحاث في هذا المجال، واستكشاف الثغرات التي لم تُعالج بعد.

وقد جرى تصنيف الدراسات بحسب محاورها الأساسية، مع تقديم قراءة تحليلية لأهم النتائج، وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف مع توجه الدراسة الحالية، بما يسهم في توضيح الفجوة التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها.

دراسات تناولت القيادة التحويلية وأثرها على أداء الفرق

دراسة: Bass & Riggio (2006)

تُعد من الدراسات الكلاسيكية التي أرسيت الأساس النظري للقيادة التحويلية، حيث ركزت على الأبعاد الأربعة للنمط التحويلي، وأظهرت تأثيره الإيجابي في رفع الروح المعنوية وزيادة الالتزام داخل الفرق.

مدى ارتباطها بالدراسة الحالية: الدراسة الحالية تبني على هذه الأبعاد في السياق الميداني التشغيلي، وتختبر مدى فعاليتها بالتكامل مع التقنية.

دراسة: Tucker & Russell (2004)

هدفت إلى تحليل علاقة القيادة التحويلية بتحسين الأداء التشغيلي في البيئات المعقدة. أظهرت نتائجها أن القادة التحويليين يحققون نتائج أفضل من القادة التقليديين، خاصة في البيئات عالية الضغط.

مدى ارتباطها: الدراسة الحالية تتقاطع معها من حيث اختبار هذا النمط القيادي، ولكنها تضيف بُعد التقنية.

دراسات تناولت استخدام التقنية الحديثة في الإدارة الميدانية

دراسة: Dulebohn & Hoch (2017)

تناولت أثر أدوات التحليل اللحظي والتقنية السحابية على سلوك القيادة واتخاذ القرار. أكدت النتائج أن القادة الذين يستخدمون أنظمة ذكية يتمتعون بمرونة أعلى وتحكم أدق في الأداء اليومي.

الفرق مع الدراسة الحالية: الدراسة الحالية لا تركز فقط على أدوات التقنية، بل على التفاعل بينها وبين النمط القيادي نفسه.

تقرير: McKinsey & Company (2023)

ركز على التحول الرقمي في الفرق الميدانية، وأوضح أن الجمع بين القيادة الرشيقة والتقنيات الذكية يؤدي إلى تقليل الأعطال وتحسين الكفاءة التشغيلية بنسبة تصل إلى 30%.

أهمية التقرير: يقدم بيانات حديثة تدعم فرضيات الدراسة الحالية حول دمج التقنية والقيادة التحويلية.

الدراسات العربية في القيادة أو التقنية في السياق المؤسسي

رغم وجود العديد من الدراسات العربية التي تناولت القيادة التحويلية أو التقنيات الحديثة في السياق المؤسسي، إلا أن التركيز ظل في معظمها أحادي الاتجاه، إما بالتركيز على البعد القيادي بمعزل عن الأدوات التقنية، أو العكس. هذا ما أوجد فجوة بحثية واضحة تتعلق بكيفية تفاعل النمط القيادي مع التكنولوجيا في بيئات العمل، لا سيما في القطاعات الأمنية أو الخدمية ذات الطابع الميداني.

وعليه، تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال تقديم إطار تكاملي يربط بين القيادة التحويلية من جهة، واستخدام التطبيقات الذكية من جهة أخرى، وذلك لتقييم أثر هذا الدمج على الأداء المؤسسي بفعالية أكبر.

تحليل الدراسات السابقة:

نقاط الاتفاق:

معظم الدراسات تؤكد فعالية القيادة التحويلية في تحسين الأداء، كما تؤكد أهمية التقنية في تسهيل المهام وزيادة الكفاءة.

نقاط الاختلاف:

الدراسات السابقة تناولت كل محور على حدة (إما القيادة أو التقنية)، بينما تسعى الدراسة الحالية إلى دمج المحورين في نموذج تطبيقي واحد داخل بيئة تشغيلية ميدانية.

الفجوة البحثية:

تفتقر الأدبيات العربية إلى دراسات تناولت الدمج الفعلي بين القيادة التحويلية والأدوات التقنية في بيئات ميدانية ذات طابع رقابي مثل شركة تحكم. وهنا تبرز أهمية الدراسة الحالية.

المتغيرات الرئيسية للدراسة وتعريفها الإجرائي:

أولاً: المتغير التابع – إنتاجية فريق العمل الميداني

يمثل هذا المتغير النتيجة النهائية التي تسعى الدراسة إلى تفسيرها وتحليل أثر المتغيرات المستقلة عليها. ويُقصد بإنتاجية فريق العمل الميداني مستوى الكفاءة والفعالية في أداء المهام التشغيلية ضمن السياقات الميدانية، ويُقاس من خلال عدة مؤشرات منها:

- الالتزام بالمواعيد النهائية.
- جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة.
- انخفاض معدلات الخطأ أو إعادة العمل.
- درجة رضا المستفيدين الداخليين والخارجيين.
- القدرة على الحفاظ على الأداء رغم التغيرات الطارئة أو القيود البيئية.

تكمن أهمية هذا المتغير في كونه يعكس الأداء الفعلي في البيئات الميدانية المعقدة، مثل قطاعات التشغيل والصيانة والأمن واللوجستيات، مما يجعله أداة دقيقة لقياس أثر القيادة والتحول الرقمي على واقع العمل. وقد تم اختياره لكونه متغيراً ملموساً وقابلًا للقياس، ويمكن من الربط التحليلي بين:

سلوكيات القادة التحويليين.

استخدام الأدوات التقنية في تنظيم العمل وتوزيع المهام.

ثانياً: المتغيرات المستقلة – القيادة التحويلية

تُعد القيادة التحويلية أحد المتغيرات المستقلة الأساسية في هذه الدراسة، وهي النمط القيادي القائم على الإلهام والتحفيز ودفع الفرق إلى الأداء بما يتجاوز التوقعات. وقد تم تأصيل هذا المفهوم من خلال أربعة أبعاد رئيسية كما وضعها Bass & Riggio (2006):

التأثير المثالي (Idealized Influence):

يمثل القائد نموذجًا يُحتذى به، يتمتع بالنزاهة والمصداقية، ويكسب احترام أعضاء الفريق من خلال السلوك الأخلاقي والمهني.

التحفيز الإلهامي (Inspirational Motivation):

يعكس قدرة القائد على صياغة رؤية مستقبلية ملهمة، تخلق شعورًا بالمشاركة والانتماء لدى أفراد الفريق.

التحفيز الفكري (Intellectual Stimulation):

يتمثل في تشجيع القائد لأعضاء الفريق على التفكير النقدي، وكسر الأنماط التقليدية، وطرح حلول إبداعية للمشكلات التشغيلية.

الاعتبار الفردي (Individualized Consideration):

يعكس اهتمام القائد بالفروق الفردية داخل الفريق، من خلال تقديم دعم شخصي، وتوجيه مخصص يتماشى مع احتياجات كل فرد.

أظهرت الأدبيات أن هذا النمط القيادي يعزّز من ولاء الموظفين، ورضاهم الوظيفي، ويُسهم بشكل مباشر في رفع الإنتاجية، خصوصًا في البيئات التشغيلية التي تتطلب مرونة عالية واتخاذ قرارات ميدانية فورية.

ثالثًا: المتغير المستقل – استخدام التكنولوجيا الحديثة

يتمثل هذا المتغير في درجة توظيف الأدوات الرقمية والتطبيقات الذكية في إدارة الفرق الميدانية، ويشمل التقنيات التي تساهم في التنظيم، التواصل، والتحكم اللحظي في سير العمليات، مثل:

أنظمة تتبع المهام.

- تطبيقات الاتصال الميداني (مثل Microsoft Teams وSlack).
- أدوات التحليلات اللحظية ولوحات المتابعة.
- أنظمة الأتمتة والتنبيه الذكي.

ويُقاس هذا المتغير من خلال مدى توفر خصائص مثل:

سهولة الاستخدام، قابلية التخصيص، تكامل البيانات، إمكانية التتبع، والقدرة على التنقل.

تتمثل أهمية هذا المتغير في دعمه للقيادة التحويلية وتمكينها من تحقيق متابعة دقيقة، وتواصل فعال، واتخاذ قرارات مبنية على بيانات واقعية. كما يوفر أدوات تساعد الفرق الميدانية على تنفيذ المهام بكفاءة أعلى، ويُسهم في تعزيز الشفافية والانضباط المؤسسي.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

-مقدمة:

يُعد هذا الفصل الهيكل الرئيسي للعمل البحثي، حيث يناقش الإجراءات التي اتبعها الباحث في تصميم الدراسة، وجمع البيانات، وتحليلها، لتحقيق أهداف البحث والرد على أسئلته. وتم اختيار المنهج الوصفي التحليلي كأساس لهذا البحث، نظرًا لملاءمته لإجراء الدراسة التي تهدف إلى فحص تأثير العلاقة بين القيادة التحويلية واستخدام الوسائل التقنية الحديثة لتحقيق تأثير متوقع على إنتاجية الفرق الميدانية في شركة "تحكم".

تم تعزيز هذا النهج باستخدام استراتيجية الأساليب المختلطة التي تم توظيفها بدمج العناصر الكمية (الاستبيانات) والنوعية (المقابلات)، بهدف الوصول إلى فهم متكامل وشامل للتجربة الحية للقيادة والتكنولوجيا في سياق العمل الميداني.

يتضمن هذا الفصل وصفًا للجوانب المتعلقة بطرق التحقيق، وتوضيحًا لطبيعة ومصادر البيانات، وتلخيصًا للهدف وعينة الدراسة، وأدوات جمع البيانات، مع استعراض الفرضيات وكيفية اختبارها. وقد تم استخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة مثل SPSS لتحليل البيانات الكمية، بينما تم تحليل البيانات النوعية باستخدام التحليل الموضوعي، مما يعزز مصداقية النتائج ودمجها علميًا.

-المنهجية وطرق البحث:

المنهج العلمي للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يسعى إلى التحقيق في العلاقة بين القيادة التحويلية واستخدام الأدوات الحديثة بين الفريق الميداني لزيادة الإنتاجية. يتم إضافة ميزات جديدة إلى النموذج الوصفي باستخدام منهجية مختلطة وربط الأساليب الكمية والنوعية للحصول على نتائج أكثر ثراءً ودقة.

نوع البيانات هناك نوعان من البيانات سيتم استخدامها:

البيانات الأولية: سيتم الحصول عليها من خلال الاستبيانات والمقابلات الشخصية مع عينة البحث.

البيانات الثانوية: تُستمد من الأدبيات والدراسات والتقارير ذات الصلة بموضوع القيادة والأدوات الحديثة.

دراسة المجتمع والعينة

يتكون مجتمع الدراسة من القادة الفنيين وقادة الخط الأول الذين يعملون في الفرق الميدانية (المؤسسات التي تحتوي على أقوى مكونات العمل الميداني مثل الصيانة والمراقبة أو التشغيل وغيرها). سيتم استخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية متعددة المراحل في المؤسسات المستهدفة، لضمان تمثيل المستويات الإدارية والمجالات الميدانية بشكل جيد.

أدوات جمع البيانات

الاستبيان: يتكون من أسئلة مغلقة ومفتوحة حول أبعاد القادة التحويليين، واستخدام الأدوات الحديثة، والإنتاجية بين الفرق الميدانية.

المقابلات شبه المنظمة: مع عينة من المشرفين والفنيين لجمع بيانات نوعية أغنى حول العقبات واستراتيجيات القيادة.

دراسات الحالة: فحص الفرق الميدانية التي نجحت في دمج القيادة التحويلية مع التكنولوجيا، باستخدام الوثائق والتقارير الداخلية.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية واستخدام الأدوات الحديثة في تعزيز إنتاجية فرق العمل الميدانية.

الفرضيات الفرعية:

- لا يمكن للأدبيات أن تثبت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية ومخرجات الفرق في الميدان.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأدوات الجديدة وفعالية القيادة التحويلية.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العقبات التقنية والتنظيمية والكفاءة في استخدام الأدوات الجديدة.
- لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين دمج القيادة التحويلية وطرق العمل الحديثة مع رضا فرق العمل الميدانية.

طرق تحليل البيانات

- البيانات الكمية: سيتم معالجتها بواسطة برنامج SPSS، باستخدام تحليل التباين (ANOVA) وتطبيق الارتباط البسيط والانحدار الخطي.
- البيانات الوصفية: سيتم استخدام التحليل الموضوعي لتحديد الأنماط والاتجاهات الأكثر صلة في المقابلات والحالات.
- المقارنة مع الأدبيات: سيتم مقارنة نتائج البحث مع الدراسات السابقة لإضافة الصلاحية العلمية للنتائج والاستنتاجات.

-مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين العاملين ضمن الفرق الميدانية في شركة "تحكم" السعودية، وتحديدًا في الأقسام المعنية بأعمال الصيانة والرصد الآلي والتشغيل الميداني، مثل فرق صيانة الإشارات المرورية، كاميرات السرعة، وأنظمة الرصد التقني.

يشمل هذا المجتمع كل من المشرفين الفنيين، القادة الميدانيين، الفنيين المباشرين، وبعض الموظفين الإداريين ممن لديهم ارتباط وثيق بالعمليات الميدانية واتخاذ القرارات التشغيلية.

تم اختيار هذا المجتمع نظرًا لما تتميز به بيئة عمله من طبيعة تشغيلية متغيرة، تتطلب سرعة استجابة وتفاعلًا مباشرًا مع الأدوات التقنية، مما يجعله بيئة مثالية لتحليل أثر القيادة التحويلية واستخدام التكنولوجيا الحديثة على الإنتاجية.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة قصدية (Purposive Sample) مكونة من (100) مشارك، تمثل مستويات مختلفة داخل الهيكل التنظيمي لشركة تحكم، وتشمل:

25 مشرفًا ميدانيًا.

60 فنيًا ميدانيًا.

15 موظفًا إداريًا من الداعمين لعمليات الميدان.

وقد روعي في اختيار العينة أن تتنوع الخبرات، والمواقع الجغرافية، ومدى التعامل مع الأدوات التقنية، لضمان تمثيل دقيق وشامل لواقع الفرق الميدانية.

تم جمع البيانات من خلال استبيانات إلكترونية ومقابلات شبه منظمة، بما يتيح الوصول إلى معلومات كمية وكيفية تعكس التفاعل بين القادة والأدوات التقنية في السياق العملي.

-حدود البحث:

الحدود الموضوعية:

تركز هذه الدراسة على دراسة العلاقة بين نمط القيادة التحويلية وتوظيف الأدوات التقنية الحديثة وأثرهما على إنتاجية الفرق الميدانية، تحديداً في بيئة الصيانة والرصد الآلي، ولا تتناول أنماطاً قيادية أخرى أو أدوات إدارية غير تقنية.

الحدود المكانية:

تم إجراء الدراسة في المملكة العربية السعودية، وتحديداً داخل شركة "تحكم"، مما يعني أن النتائج قد تعكس خصائص بيئة العمل المحلية، ولا يمكن تعميمها بالكامل على مؤسسات أخرى في بيئات تنظيمية أو ثقافية مختلفة.

الحدود الزمانية:

تم تنفيذ الدراسة خلال النصف الثاني من عام 2025، وهي فترة محدودة قد لا تعكس التحولات بعيدة المدى في بيئة العمل أو التقنيات المعتمدة مستقبلاً.

الحدود البشرية:

اقتصرت الدراسة على عينة من العاملين في شركة "تحكم"، ممن يتعاملون مباشرة مع العمليات الميدانية والتقنية. وقد لا تشمل وجهات نظر إدارات عليا أو موظفين في وظائف مكتبية.

الحدود المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أدوات مثل الاستبيانات والمقابلات، وقد تواجه الدراسة بعض القيود مثل: انخفاض معدلات الاستجابة، أو التحيز في الإجابات، إضافة إلى تحديات في تحليل البيانات النوعية بدقة.

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

-مقدمة:

يمثل هذا الفصل جوهر الدراسة التطبيقية، حيث يتم من خلاله تحليل البيانات التي تم جمعها ميدانيًا عبر أدوات البحث المعتمدة، وعلى رأسها الاستبيان الموجه لعينة من موظفي الفرق الميدانية في شركة "تحكم"، بالإضافة إلى المقابلات شبه المنظمة مع بعض القادة والمشرفين. ويهدف هذا التحليل إلى اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها ضمن السياق العملي والبيئي الذي تنتمي إليه.

في هذا الفصل، يتم تقديم عرض تفصيلي للنتائج الكمية، من خلال المقاييس الإحصائية التي توضح مستويات تطبيق القيادة التحويلية، ودرجة استخدام الأدوات التقنية الحديثة، وتأثير كل منهما على إنتاجية الفرق الميدانية. كما يتم تحليل العلاقات بين المتغيرات بناءً على نتائج الارتباط والانحدار وتحليل التباين (ANOVA) باستخدام برامج مثل SPSS، وهي ممارسات موصى بها في الدراسات ذات المنهج الوصفي التحليلي (Creswell, 2014؛ Sekaran & Bougie, 2016).

بالإضافة إلى ذلك، يعرض الفصل نتائج التحليل النوعي المستخلص من إجابات المقابلات، باستخدام أسلوب التحليل الموضوعي (Thematic Analysis)، للكشف عن الأنماط المتكررة في سلوك القادة وتفاعلهم مع التكنولوجيا، كما يتيح التعرف على التحديات التي تواجه الفرق في البيئات التشغيلية الميدانية، وهي خطوة تعزز العمق التفسيري للدراسة وتضفي بُعدًا نوعيًا يدعم البيانات الكمية (Braun & Clarke, 2006).

ويُستكمل الفصل بصياغة نتائج شاملة تربط بين النظرية والتطبيق، تليها مجموعة من التوصيات العملية التي تهدف إلى تحسين الأداء التشغيلي والقيادي، وتعزيز قدرة شركة "تحكم" على استثمار القيادة التحويلية والتقنيات الحديثة بشكل تكاملي. وقد تم بناء هذه التوصيات استنادًا إلى نتائج الدراسة، وفي ضوء ما ورد في الأدبيات السابقة حول القيادة الرقمية، وفعالية الفرق الميدانية، والابتكار في بيئات العمل التقنية.

-تحليل البيانات:

تم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من 100 مشارك من موظفي شركة "تحكم"، شملت مشرفين وفنيين وعاملين في فرق الصيانة والرصد. استُخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة الاتفاق مع العبارات المتعلقة بالقيادة التحويلية، استخدام الأدوات التقنية، وإنتاجية الفرق الميدانية.

وقد أظهرت النتائج الإحصائية من خلال برنامج SPSS ما يلي:

أبعاد القيادة التحويلية:

أعلى متوسط جاء في "التحفيز الإلهامي" بـ 4.3، مما يدل على أن القادة يحسنون التعبير عن الرؤية وإلهام العاملين.

يليه "الاعتبار الفردي" بمتوسط 4.0، مما يشير إلى اهتمام القادة بدعم الأفراد على مستوى شخصي.

بينما سجل "التحفيز الفكري" و"التأثير المثالي" متوسطين 3.8 و3.9 على التوالي.

استخدام الأدوات التقنية:

أشارت النتائج إلى ارتفاع متوسط الاستخدام الفعلي للأدوات الرقمية (مثل تطبيقات المتابعة وتقارير الأعطال اللحظية) بمتوسط 4.1.

تبين أن أكثر الأدوات استخدامًا هي تطبيقات التواصل اللحظي، بينما كانت أدوات تحليل البيانات الأقل استخدامًا.

الإنتاجية الميدانية:

أفاد 79% من المشاركين أن الإنتاجية تحسنت بعد تطبيق أنماط قيادية داعمة وتقنيات متابعة ذكية.

كما لوحظ انخفاض في الأعطال المتكررة، وارتفاع في سرعة الاستجابة للبلابات.

-النتائج:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية وزيادة إنتاجية الفرق الميدانية. لأبعاد الأكثر تأثيرًا على الأداء كانت "التحفيز الإلهامي" و"الاعتبار الفردي". استخدام الأدوات التقنية عزز فاعلية القيادة وقلل من زمن اتخاذ القرار. الدمج بين القيادة والتكنولوجيا حسّن التنسيق، وقلل من التشتت الجغرافي، ورفع الرضا الوظيفي. العوائق الرئيسية كانت ضعف التدريب التقني ومحدودية الدعم من بعض الجهات الإدارية.

-التوصيات:

تطوير برامج تدريبية مخصصة للمشرفين لدمج القيادة التحويلية بالأدوات الرقمية. تبني استراتيجية قيادية تقنية تجمع بين التحفيز البشري والدعم الرقمي. تعزيز استخدام أدوات تحليل البيانات لتحسين جودة القرارات الفنية. إنشاء وحدات دعم فني ميداني متنقلة للتغلب على التشتت الجغرافي وتحسين سرعة الاستجابة. قياس الأداء بشكل دوري باستخدام تقارير ذكية وربطها بمؤشرات أداء قيادية. تعزيز القيادة الميدانية بالذكاء الاصطناعي.

المراجع:

-المراجع العربية:

قائمة المراجع

- السلي، حمد. (2024). أثر القيادة التحويلية في تحسين أداء الفرق الميدانية في القطاع الأمني. مجلة العلوم الإدارية والقيادية، (2)19، 80.55-.
- العليوي، نايف، والهواري، جمال. (2019). القيادة التحويلية ودورها في تطوير الأداء المؤسسي في شركات النفط والغاز. المجلة العربية للإدارة، 39(1)، 101-132.
- الجابر، فهد. (2021). القيادة الرقمية وتأثيرها على الأداء في المؤسسات التشغيلية. مجلة الإدارة الحديثة، 17(3)، 75-102.
- المرزوقي، عبدالله. (2022). فاعلية أدوات التقنية الحديثة في بيئات العمل الميدانية: دراسة على قطاع البناء. المجلة الخليجية للدراسات التطبيقية، 8(4)، 44-67.
- مصطفى، حسن. (2022). العلاقة بين القيادة التحويلية والإنتاجية في المؤسسات الميدانية. مجلة الإدارة والقيادة، 33(2)، 88.60-.

-المراجع الأجنبية:-

قائمة المراجع

Avolio, B. J., & Yammarino, F. J. (2013). *Transformational and Charismatic Leadership: The Road Ahead*. Emerald Group Publishing.

Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. SAGE Publications.

Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational Leadership* (2nd ed.). Psychology Press.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

Dulebohn, J. H., & Hoch, J. E. (2017). Virtual teams in organizations. *Human Resource Management Review*, 27(4), 569–574.

Hackman, J. R. (1987). The design of work teams. In J. W. Lorsch (Ed.), *Handbook of Organizational Behavior* (pp. 315–342). Prentice Hall.

McKinsey & Company. (2023). *Digital Transformation in Field Operations*. McKinsey Insights.

Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and Practice* (8th ed.). SAGE Publications.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Wiley.

Yukl, G. (2013). *Leadership in Organizations* (8th ed.). Pearson Education.

Zaccaro, S. J., & Klimoski, R. J. (2001). The Nature of Organizational Leadership: Understanding the Performance Imperatives Confronting Today's Leaders. Jossey-Bass.

الملاحق:

-الاستبانة

ملحق رقم (1): نموذج الاستبيان

عنوان الدراسة:

دور القيادة التحويلية والأدوات التقنية الحديثة في تعزيز إنتاجية الفرق الميدانية – دراسة تطبيقية على شركة "تحكم".

◆ المقدمة:

عزيزي المشارك،

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين القيادة التحويلية واستخدام الأدوات التقنية الحديثة، وتأثيرها على إنتاجية الفرق الميدانية. هذا الاستبيان جزء من رسالة ماجستير بحثية، وجميع المعلومات التي يتم جمعها ستستخدم لأغراض علمية فقط وبشكل سري تمامًا. يرجى الإجابة بدقة وبموضوعية.

مقياس الإجابة (ليكرت الخماسي):

جدول 1 مقياس الإجابة (ليكرت الخماسي):

الرقم	التقييم
1	غير موافق بشدة
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق بشدة

♦ أولاً: البيانات العامة (الديموغرافية):

الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

الفئة العمرية:

☐ أقل من 30 ☐ 39-30 ☐ 49-40 ☐ 50 فأكثر

المسمى الوظيفي:

☐ فني ☐ مشرف ☐ إداري

سنوات الخبرة:

☐ أقل من 3 ☐ 5-3 ☐ 10-6 ☐ أكثر من 10

هل تستخدم أدوات تقنية بشكل يومي في عملك؟

☐ نعم ☐ لا

♦ ثانيًا: محور القيادة التحويلية

يرجى تقييم مدى انطباق العبارات التالية على قائدك المباشر:

جدول 2: تقييم مدى انطباق العبارات التالية على قائدك المباشر:

م	العبارة	1	2	3	4	5
1	يضع رؤية واضحة وملهمة للفريق					
2	يعزز الثقة والانتماء بين أفراد الفريق					
3	يشجعي على التفكير الإبداعي وغير التقليدي					
4	يهتم باحتياجاتي المهنية والشخصية ويقدم الدعم					
5	يُحفزنا على السعي لتحقيق أهداف تفوق التوقعات					
6	يطرح تساؤلات تحفز على التفكير والتطوير المستمر					
7	يتعامل بعدالة واهتمام مع أعضاء الفريق					
8	يُظهر قدوة إيجابية في التعامل والعمل					

♦ ثالثًا: محور الأدوات التقنية الحديثة

يرجى تقييم مدى استخدام الأدوات التقنية التالية في عملك اليومي:

جدول 3: تقييم مدى استخدام الأدوات التقنية التالية في عملك اليومي:

م	العبارة	1	2	3	4	5
9	نستخدم أنظمة رقمية لإدارة الأعطال وتتبع المهام					
10	يتم التواصل بين الفريق عبر تطبيقات فورية مثل Microsoft Teams					
11	تصلنا تقارير أداء ميداني لحظية تدعم اتخاذ القرار					
12	نُستخدم أدوات تحليل بيانات لتحسين الكفاءة التشغيلية					
13	يتم تدريب الفريق دوريًا على استخدام الأنظمة التقنية					
14	ساهمت الأدوات التقنية في تقليل الأخطاء وتسريع الاستجابة					

♦ رابعًا: محور إنتاجية الفرق الميدانية

يرجى تقييم أثر القيادة والتقنية على أداء فريقك:

جدول 4: تقييم أثر القيادة والتقنية على أداء فريقك:

م	العبارة	1	2	3	4	5
15	زادت إنتاجية الفريق بعد استخدام الأدوات التقنية					
16	تحسّن التنسيق داخل الفريق بسبب القيادة التحفيزية					
17	انخفاض نسبة الأعطال والتأخير بعد دمج القيادة بالتقنية					
18	بيئة العمل أصبحت أكثر احترافية وتنظيمًا					
19	أستشعر الرضا المهني تجاه طريقة القيادة الحالية					
20	أتمكن من أداء مهامي بكفاءة نتيجة الدعم القيادي والتقني					

-الملخص Abstract

عنوان الدراسة:

دور القيادة التحويلية والأدوات التقنية الحديثة في تعزيز إنتاجية الفرق الميدانية – دراسة تطبيقية على قطاع الصيانة في الشركة السعودية للتحكم التقني والأمني الشامل (تحكم)

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين القيادة التحويلية وتوظيف الأدوات التقنية الحديثة في تحسين إنتاجية الفرق الميدانية، مع التركيز على فرق الصيانة في شركة "تحكم" السعودية. وتستند الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، مدعومًا بمنهج الأساليب المختلطة (الكمي والنوعي) باستخدام الاستبيانات والمقابلات شبه المنظمة لجمع البيانات.

كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية وزيادة الإنتاجية، كما تبين أن استخدام الأدوات التقنية مثل تطبيقات التواصل، ومنصات تتبع الأعطال، يعزز من فاعلية القيادة وسرعة الاستجابة وجودة الأداء. وأوضحت الدراسة أن التكامل بين القيادة التحويلية والتقنية يُعد عنصرًا حاسمًا في رفع كفاءة الفرق وتقليل الأعطال وتعزيز الرضا المهني.

توصي الدراسة بتصميم برامج تدريبية تركز على تمكين القادة ميدانيًا في استخدام التقنيات الحديثة، وتعزيز ثقافة التمكين والتواصل داخل الفرق العاملة، بما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: القيادة التحويلية، الأدوات التقنية، الفرق الميدانية، الإنتاجية، تحكم، الصيانة.

Abstract (in English):

Title:

The Role of Transformational Leadership and Modern Technological Tools in Enhancing the Productivity of Field Teams — An Applied Study on the Maintenance Sector in the Saudi Company for Comprehensive Technical and Security Control (Tahakom)

This study aims to analyze the relationship between transformational leadership and the use of modern technological tools in improving the productivity of field teams, focusing on the maintenance operations at "Tahakom" in Saudi Arabia. The study adopted a descriptive analytical methodology supported by a mixed-methods approach (quantitative and qualitative), utilizing surveys and semi-structured interviews.

The results revealed a statistically significant positive relationship between transformational leadership and increased productivity. It was found that the use of tools such as real-time communication apps and fault-tracking platforms enhanced leadership effectiveness, response speed, and operational quality. The study emphasizes that integrating transformational leadership with modern technologies is crucial for improving field performance and employee satisfaction.

The study recommends the implementation of training programs that empower field leaders in using digital tools, while fostering a culture of empowerment and effective communication to achieve higher organizational performance.

Keywords: Transformational Leadership, Technological Tools, Field Teams, Productivity, Tahakom, Maintenance.

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration

Title in English

The Role of Transformational Leadership and Modern Technological Tools in Enhancing Field Team Productivity: An Applied Study on the Maintenance Sector of the Saudi Company for Comprehensive Technical and Security Control (Tahakom) – Saudi Arabia

Prepared by:

Mansour Sulaiman Mansour Alnuwaysiri

243001990

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdulhamid

Dr. Fayez Jarad

Year:2025