

أثر القيادة الخادمة على التميز التنظيمي لنظم المعلومات الإدارية

بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط

(1) أ. د/ حازم كمال الدين عبد العظيم

(2) د/ محمد أحمد فرغلي

(3) د/ محمد سيد بشير

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة الخادمة على التميز التنظيمي لنظم المعلومات الإدارية بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط، استخدم الباحثين المنهج الوصفي تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة الطبقيّة العشوائية وبلغ عددها (150) أخصائي رياضي، وقام الباحثين بتصميم استبيان كأداة للدراسة، وكانت اهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن إدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط تمتلك قيادة تتميز بالإيثار والاحتواء العاطفي، إلى جانب الحكمة، والمسؤولية التنظيمية، تصميم الخطط المتقدمة، كما يوجد مستوى مقبول من أبعاد التميز التنظيمي في إدارة رعاية الشباب، وقد اوصى الباحثين بوجوب التعرف على نواحي القوة والضعف في الأساليب والطرق المتبعة من إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط مع التميز التنظيمي لنظم المعلومات الإدارية وتحديد الفجوة بين الأساليب الحالية وما يجب أن تكون عليه.

(¹) أستاذ الإدارة الرياضية بقسم الإدارة الرياضية والترويج ووكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة سابقا بكلية التربية الرياضية- جامعة أسيوط
(²) دكتوراه في فلسفة الإدارة الرياضية، كلية التربية الرياضية- جامعة أسيوط
(³) دكتوراه في فلسفة الإدارة الرياضية، كلية التربية الرياضية- جامعة أسيوط



Research Summary

The study aimed to identify the impact of servant leadership on the organizational excellence of management information systems in the Central Youth Welfare Department at Assiut University. The study concluded that the Central Youth Welfare Department at Assiut University possesses leadership characterized by altruism and emotional containment, in addition to wisdom, organizational responsibility, designing advanced plans, and there is an acceptable level of dimensions of organizational excellence in youth care management, and researchers recommended that the strengths should be recognized And the weakness in the methods and methods used by the Youth Welfare Department at Assiut University with the organizational excellence of management information systems and the identification of the gap between the current methods and what they should be.

المقدمة ومشكلة البحث:

تسعى المؤسسات دوماً إلى التعامل مع المتغيرات والتحولات المتسارعة من حولها بإيجابية من خلال تبنيتها لأساليب إدارية حديثة تعمل على المساهمة في تحقيق التميز في الأداء حيث يعد التميز التنظيمي نظام يعمل على تحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمة من خلال قيامه على أساليب إدارية حديثة تهدف لرفع مستوى الأداء الكلي للمؤسسة إلى أعلى المستويات.

وبالتالي يتطلب التميز التنظيمي إدارة متميزة واعية قادرة على التكيف مع متغيرات العصر لا تنسب النجاح لنفسها في الأساس وهنا يظهر نمط القيادة الخادمة كأسلوب قيادي حديث يعمل على تنمية شخصية المرؤوسين بطريقة ايجابية يعتمد على البحث عن احتياجات الآخرين واهتماماتهم من أجل العمل بشكل افضل بما يحافظ على مشاركة العاملين في البيئة من خلال توفير الخدمة والدعم المطلوب للتحسين المستمر بما يؤدي لتحقيق الأهداف.

والتميز التنظيمي يعد من المفاهيم الحديثة التي جاءت نتيجة للتحديات التي فرضتها التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات وهو قدرة المنظمة على استخدام وتنسيق موارد المنظمة في تكامل وتفاعل وترابط بما يمكنها من مواجهة المتغيرات البيئية المحيطة واستثمار قدراتها الذاتية بما يحقق أعلى درجات من الفاعلية والكفاءة والعمل على تحقيق أهداف وتوقعات اصحاب المصالح (3: 101)

ويرى "سعد الغديوى" (2012م) أن القيادة الخادمة تقوم على توافر عشر صفات في القائد الخادم تتمثل فيما يلي: الاستماع، التعاطف مع الآخرين، المعالجة اليقظة، الوعي، القدرة على الإقناع، القدرة على إدراك المفاهيم، بُعد النظر، خدمة الآخرين، الالتزام بتتمية قدرات الناس، بناء الجماعة. (4: 60)

وتتمتع القيادة الخادمة بعدة أبعاد حددها حامد كاظم (2015م) وهي الثقة، الاهتمام بالآخرين، الخدمة، الرؤية، الإقناع، التواصل. (1: 19)



حيث تؤثر القيادة الخادمة تأثيراً إيجابياً في الكثير من متغيرات العمل بالمؤسسات التعليمية وخاصة العاملين بها ومن أهم تلك المتغيرات هي التميز التنظيمي للعاملين بتلك المؤسسات، لذا فإن التميز التنظيمي يتطلب عدة أمور واضحة هي التوجه الاستراتيجي، هيكل تنظيمي مرن، توفر نظام معلومات متكامل، قيادة داعمة للتميز بجانب التعليم والتحسين المستمر واخيرا المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والسلوك الأخلاقي للقائد حيث له أهمية قصوى على المدى الطويل لمصلحة المؤسسة.

لذا فإن التميز التنظيمي يتطلب عدة أمور واضحة هي التوجه الاستراتيجي، هيكل تنظيمي مرن، توفر نظام معلومات متكامل، قيادة داعمة للتميز بجانب التعليم والتحسين المستمر واخيرا المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع والسلوك الأخلاقي للقائد حيث له أهمية قصوى على المدى الطويل لمصلحة المؤسسة.

كما تعبر القيادة الخادمة عن العلاقة التفاعلية بين القائد ومرؤوسيه فهي تقوم على فلسفة مساعدة الأفراد على النمو والتطور والارتقاء بمستوياتهم وتزويدهم بالفرص اللازمة للكسب مادياً وعاطفياً، والقضاء على الصعوبات والمشاكل التي تواجههم من خلال منهج قائم على الحكمة والرؤية والسلوك الأخلاقي، من أجل كسب تعاون المرؤوسين وتحفيزهم للعمل بدرجات كفاءة عالية وهو ما سيؤدي بالمؤسسة إلى تحقيق التميز في الأداء وما تضعه من أهداف.

فالقائد الخادم لا يستخدم قوته في إنجاز الأشياء ولكنه يحاول أن يحث ويقنع العاملين معه ويمتلك دور المسئول عن الخدمة الذى يضع المنظمة تحت رعاية أمينه، وأنه محفز بالحاجة إلى الخدمة وليس الحاجة إلى القوة ولديه رغبة حقيقية في تلبية حاجات وأهداف المرؤوسين وأصبح الطلب الحالي للمنظمات موجهاً نحو إدارة أكثر أخلاقية تركز على المصلحة للأفراد وتتبنى قيادة قائمة على أفكار من نظرية القيادة الخادمة تعطي اهتمام لكل الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة. (12: 29).

المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في البحث:

القيادة الخادمة:

عرفها فاديل (2020) انها تشجيع الأفراد على إحداث توازن بحياتهم بين ممارسة القيادة وخدمة الآخرين فهي تحث القادة على أن أولوياتهم هي خدمة أتباعهم وتحسين حياتهم ثم منظماتهم من بعدهم. (14: 129)

التميز التنظيمي:

يعرفها محسن الكتبي (2008م) أنه عملية الوصول لأعلى درجات التفوق بما يجعل المؤسسة في وضع يمكنها من مواجهة المنافسة ومتغيراتها. (7: 27)

هدف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على أثر القيادة الخادمة على التميز التنظيمي لنظم المعلومات الإدارية بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط؟

تساؤلات البحث:

1. ما خصائص القيادة الخادمة بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط؟
2. ما مستوى التميز التنظيمي لنظم المعلومات بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط.
3. هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين القيادة الخادمة والتميز التنظيمي لنظم المعلومات بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط؟
4. ما نسبة مساهمة أبعاد القيادة الخادمة على التميز التنظيمي بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط.

أهمية البحث:

1. إبراز أهمية القيادة الخادمة كمفهوم إداري حديث للمؤسسات في تحقيق تميزها التنظيمي وبشكل خاص في إدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط.
2. قد يعد هذا البحث امتداد للدراسات الأكاديمية التي تناولت كلا من موضوع القيادة الخادمة والتميز التنظيمي.

3. تسعى هذه الدراسة للتعرف على حالة الأخصائيين الرياضيين بإدارة رعاية الشباب والعمل على وضع حلول مقترحة لنقاط الضعف التي تحول دون تحقيق الهدف منها.
4. يمكن استخدام نتائج هذا البحث في استحداث بدائل جديدة يمكن أن تُسهم في معالجة القصور والأخطاء التي تواجه العاملين على تنفيذ القيادة الخادمة بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط.

منهج وإجراءات البحث:

منهج البحث: استخدم الباحثين المنهج الوصفي (دراسة مسحية) وذلك لمناسبته لطبيعة البحث.

مجتمع وعينة البحث: اشتمل مجتمع البحث على جميع الأخصائيين الرياضيين العاملين في إدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط والبالغ عددهم يمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في إدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط البالغ عددهم (250) وبلغت عينة البحث (150) إحصائي.

أدوات جمع البيانات:

استعان الباحثين بالاستبيان من تصميم الباحثين الذي شمل محورين هما (محور القيادة الخادمة، محور التميز التنظيمي).

خطوات تصميم أداة الاستبيان:

- 1- تحديد محاور الاستبيان: ولتحديد هذه المحاور استعان الباحثين بالمصادر الآتية:
 - أ- المراجع المتخصصة وتتمثل في مجموعة المؤلفات التخصصية في مجال الإدارة والإدارة الرياضية.
 - ب- الدراسات والبحوث التي تناولت القيادة الخادمة والتميز التنظيمي، وقام الباحثين بتحليل هذه الدراسات بهدف بناء الاستمارة.
 - ج- الخبراء المتخصصون من الأساتذة في مجال الإدارة والإدارة الرياضية بكليات التجارة والتربية الرياضية من لهم خبرة لا تقل عن (20) سنة، كأستاذ وقائم بالتدريس الفعلي بالجامعات المصرية.

وقد توصل الباحثين من خلال هذه المصادر إلى المحاور التالية:

محاور: القيادة الخادمة: (الإيثار- الاحتواء العاطفي- الحكمة- المسؤولية التنظيمية- تصميم الخطط المتقدمة).

محاور: التميز التنظيمي: (تميز القيادة- تميز المرؤوسين- تميز الاستراتيجية- تميز الثقافة التنظيمية)

تم عرض هذه الأبعاد على خبراء فى مجال الإدارة والإدارة الرياضية عددهم (10) ملحق (1) لإبداء الرأي في:

- مدى موافقة الخبراء لمحاور الاستبيان. - مدى كفاية هذه المحاور.
- تعديل وحذف أو إضافة محاور أخرى.

والجدول التالي يوضح آراء السادة المتخصصين والأهمية لكل محور كما هو موضح

بجدول (1)

جدول (1)

النسبة المئوية لآراء الخبراء حول أبعاد الاستبيان الخاصة بأثر

القيادة الخادمة على التميز التنظيمي

الأبعاد	م	المحاور	مناسب	غير مناسب	النسبة المئوية
القيادة الخادمة	1	الإيثار	9	1	90%
	2	الاحتواء العاطفي	10	-	100%
	3	الحكمة	10	-	100%
	4	المسؤولية التنظيمية	9	1	90%
	5	تصميم الخطط المتقدمة	9	1	90%
التميز التنظيمي	1	تميز القيادة	10	-	100%
	2	تميز المرؤوسين	10	-	100%
	3	تميز الاستراتيجية	9	1	90%
	4	تميز الثقافة التنظيمية	10	-	100%

يتضح من جدول (1) النسبة المئوية لآراء الخبراء حول محاور الاستبيان الخاص بأثر القيادة الخادمة على التميز التنظيمي حيث تراوحت النسبة المئوية لاتفاق الخبراء ما بين (90% إلى 100) هذا وقد ارتضى الباحثين نسبة 90% على الأقل من آراء الخبراء وقد تم قبول جميع المحاور وبذلك لم يتم استبعاد أي من المحاور.

البعد الأول: القيادة الخادمة: ويشمل المحاور التالية (الإيثار، الاحتواء العاطفي، الحكمة، المسؤولية التنظيمية، تصميم الخطط المتقدمة).

البعد الثاني التميز التنظيمي: ويشمل المحاور التالية (تميز القيادة، تميز المرؤوسين، تميز الاستراتيجية، تميز الهيكل التنظيمي).

2- **صياغة عبارات الاستبيان:** قام الباحثين بصياغة مجموعة من العبارات الخاصة والمرتبطة بالبعد التي سبق اختيارها وقد راعى الباحثين في صياغة العبارات ما يلي

- أن تكون العبارات واضحة ومفهومة.
- ألا توحي العبارة بنوع الاستجابة
- ألا تحتمل العبارة أكثر من معنى، مع الابتعاد عن المفردات والعبارات الصعبة.

وبذلك تم وضع الاستبيان في صورته الأولية وقد بلغ عدد عبارات الاستبيان في صورته الأولية (31) عبارة كما هو موضح بالجدول (2)

جدول (2)

عدد عبارات الاستبيان الخاصة بأثر القيادة الخادمة على التميز التنظيمي في صورته الأولى

عدد العبارات	الأبعاد	م	المحاور
3	الإيثار	1	القيادة الخادمة
4	الاحتواء العاطفي	2	
4	الحكمة	3	
4	المسؤولية التنظيمية	4	
3	تصميم الخطط المتقدمة	5	
3	تميز القيادة	1	التميز التنظيمي
4	تميز المرؤوسين	2	
3	تميز الاستراتيجية	3	
3	تميز الثقافة التنظيمية	4	
31	الإجمالي		

يتضح من جدول (2) أن عدد العبارات الخاصة باستبيان أثر القيادة الخادمة على التميز التنظيمي في صورته الأولى بلغ (31) عبارة.
الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحثين بإجراء دراسة استطلاعية على عينة قوامها (30) فرد من خارج عينة البحث واستهدفت:

- 1- مدى مناسبة صياغة العبارات لمستوى فهم العينة.
- 2- التأكد من عدم وجود أي عبارات يصعب فهمها.
- 3- التعرف على أي صعوبات في عملية التطبيق.
- 4- إيجاد الثبات.
- 5- إيجاد الصدق.

وقد أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن الاستبيان جاء مناسباً من حيث الصياغة واللغة المستخدمة ولم تظهر أي تعليقات شفوية توحى بالغموض أو عدم الفهم.

المعاملات العلمية لاستمارة الاستبيان:

صدق الاستمارة

قام الباحثين بإيجاد صدق الاستبيان من خلال صدق المحكمين من خلال العرض على عدد (10) خبراء في مجال علم الإدارة، وإجراء صدق الاتساق الداخلي لحساب معامل صدق الاستبيان، حيث استخدم الباحثين حساب النسبة المئوية لآراء الخبراء وقد اختار الباحثين العبارات التي حصلت على نسبة 80% فأكثر من مجموع آراء الخبراء وجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3)

النسبة المئوية للعبارات المقترحة للاستبيان الخاص

بأثر القيادة الخادمة على التميز التنظيمي

م	التميز التنظيمي				القيادة الخادمة				
	تميز الثقافة	تميز الاستراتيجية	تميز المرؤوسين	تميز القيادة	تصميم الخطط	المسؤولية التنظيمية	الحكمة	الاحتواء العاطفي	الإيثار
	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية
1	100%	90%	90%	100%	100%	100%	90%	100%	100%
2	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	90%	100%
3	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	90%	100%
4	—	—	90%	—	—	90%	90%	100%	—

يتضح من جدول (3) أن النسبة المئوية لآراء الخبراء حول عبارات استبيان أثر القيادة الخادمة على التميز التنظيمي تراوحت ما بين (90% إلى 100%) وقد ارتضى الباحثين نسبة 90% للموافق على العبارة، وبذلك لم يتم حذف أي من العبارات حيث وافق عليها الخبراء كلها.

صدق الاتساق الداخلي:

قام الباحثين بحساب معامل صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان وصدق الاتساق الداخلي بين العبارة والبعد والاستبيان الخاص بأثر القيادة الخادمة على التميز التنظيمي وجدول (4) يوضح ذلك

جدول (5)

صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

رقم العبارة	المحور	صدق الاتساق الداخلي	رقم العبارة	المحور	صدق الاتساق الداخلي
1	الإيثار	**0.66330	16	تصميم الخطط المتقدمة	**0.4724
2		**0.4863	17		**0.6176
3		**0.5746	18		**0.4782
4	الاحتواء العاطفي	**0.4506	19	تميز القيادة	**0.562
5		**0.4553	20		**0.5224
6		**0.4762	21		**0.4988
7	الحكمة	**0.5797	22	تميز المرؤوسين	**0.6065
8		**0.4711	23		**0.7371
9		*.7603	24		**0.6246
10		**0.5415	25		**0.6167
11	المسؤولية التنظيمية	**0.5642	26	تميز الاستراتيجية	**0.4409
12		**0.6467	27		*.4088
13		**0.5791	28		**0.7022
14		**0.6363	29		**0.6108
15		**0.5098	30		**0.4695
			31		**0.5516

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى *0.05 = 0.3

يتضح من جدول (4) أن معاملات صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان عند مستوى دلالة (0.05) يساوى (0.7603 - 0.4088) مما يدل على الاتساق الداخلي لجميع العبارات.

جدول (5)

صدق الاتساق الداخلي بين مجموع كل بعد والمجموع الكلي لجميع الأبعاد لاستمارة

الاستبيان

المحاور	م	الأبعاد	معامل الاتساق
القيادة الخدمة	1	الإيثار	0.7475
	2	الاحتواء العاطفي	0.8398
	3	الحكمة	0.8632
	4	المسؤولية التنظيمية	0.9125
	5	تصميم الخطط المتقدمة	0.9536
التميز التنظيمي	1	تميز القيادة	0.8075
	2	تميز المروسين	0.7802
	3	تميز الاستراتيجية	0.8398
	4	تميز الثقافة التنظيمية	0.749

قيمة " ر " الجدولية عند مستوى $0.05 = 0.3$.

يتضح من جدول (5) أن معامل الاتساق بين مجموع كل بعد والمجموع الكلي لجميع الأبعاد يتراوح بين (0.7475 : 0.9536) مما يدل على الاتساق الداخلي لجميع المحاور.

ثبات الاستبيان:

قام الباحثين بإيجاد ثبات إستمارة الإستبيان بالطرق التالية:

أ- معامل التجزئة النصفية. ب- معامل ثبات الفاكرونباخ.

أ- معامل التجزئة النصفية

استخدم الباحثين طريقة التجزئة النصفية لسبيرمان براون لحساب معامل ثبات استمارة الاستبيان، حيث بلغ معامل ثبات الاستمارة وفق معامل التجزئة النصفية (0.8608) حيث ان قيمة " ر " الجدولية عند مستوى دلالة $0.05 = 0.3$ مما يشير لارتفاع معامل ثبات الاستمارة قيد البحث.

ب-معامل ثبات الفاكرونباخ

استخدم الباحثين معامل الفاكرونباخ للاستبيان وذلك للتأكيد على ثبات العبارات داخل الأبعاد ويوضح جدول رقم(6) ذلك.

جدول (6)

معامل ألفاكرونباخ لاستمارة الاستبيان

المحاور	م	الأبعاد	معامل الاتساق
القيادة الخادمة	1	الإيثار	0.6717
	2	الاحتواء العاطفي	0.6514
	3	الحكمة	0.7585
	4	المسؤولية التنظيمية	0.4732
	5	تصميم الخطط المتقدمة	0.7055
التميز التنظيمي	1	تميز القيادة	0.6166
	2	تميز المرؤوسين	0.7318
	3	تميز الاستراتيجية	0.9096
	4	تميز الثقافة التنظيمية	0.6514
مجموع الاستمارة			0.9096

يتضح من جدول (6) أن العبارات ثابتة داخل أبعاد الاستبيان حيث يتراوح معامل الفاكرونباخ ما بين (0.4732) إلي (0.7585)، مما يدل على ثبات العبارات داخل الأبعاد.

تطبيق الاستبيان:

بعد أن أعد الباحثين الاستبيان فى صورته النهائية، قام الباحثين بتطبيق الاستبيان على عينة البحث خلال الفترة من 2021/10/1 إلى 2021/10/30 ، وكانت الإجابة على الاستبيان وفقاً لميزان تقدير ثلاثي (موافق- إلى حد ما - غير موافق) وتم التطبيق.

المعالجات الإحصائية المستخدمة للبحث:

استخدم الباحثين الأساليب الإحصائية التالية: المتوسط الحسابي، معامل الارتباط بيرسون، معامل الفاكرونباخ، النسبة المئوية.

عرض النتائج ومناقشتها:

من خلال المعالجات الإحصائية لبيانات البحث سوف يتناول الباحثين عرض النتائج فى ضوء التحقق من أهداف البحث والرد على التساؤلات التالية:

التساؤل الأول:

ما خصائص القيادة الخادمة بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط؟

جدول (7)

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور القيادة الخادمة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
1	تعمل إدارة رعاية الشباب على تقديم مصالح العاملين في اولويات اهتماماتها	3.23	1.33	متوسط
2	تسعى إدارة رعاية الشباب إلى تحقيق أهداف العمل والعاملين	3.45	1.12	مرتفع
3	تهتم إدارة رعاية الشباب بتنمية المهارات القيادية لدى العاملين	3.56	1.09	مرتفع
الإيثار				
		3.47	0.88	مرتفع
4	يوجد لدى إدارة رعاية الشباب قدرات كبيرة في إقناع العاملين لأداء الأعمال	3.44	1.15	مرتفع
5	تقدم إدارة رعاية الشباب الكثير من التشجيع والتحفيز المادي والمعنوي للعاملين	3.58	1.12	مرتفع
6	تتميز إدارة رعاية الشباب بالبصيرة في التوصل إلى اختيار القرار السليم في الوقت المناسب	3.41	1.14	مرتفع
7	تتميز إدارة رعاية الشباب بالملاحظة القوية وتوقع ما سيحدث في كثير من المواقف والمشاكل داخل إدارة رعاية الشباب	3.25	1.23	متوسط
الاحتواء العاطفي				
		3.41	0.96	مرتفع
8	تتابع إدارة رعاية الشباب القضايا التي تخص العمل بشكل مستمر	3.18	1.19	متوسط
9	تشجع إدارة رعاية الشباب العاملين على تحقيق رؤية ورسالة العمل	3.50	0.90	مرتفع
الحكمة				

مرتفع	1.13	3.46	تتسم إدارة رعاية الشباب بالصدق والثبات في كافة القرارات التي تتخذها	10	
متوسط	1.15	3.14	تتقبل الإدارة أفكار العاملين حتى لو تعارضت مع أفكارهم	11	
متوسط	0.86	3.34	الحكمة		
مرتفع	1.21	2.41	تعمل إدارة رعاية الشباب على إعداد وتنظيم العمل وتأهيل العاملين لأداء ادوار ايجابية	12	المسؤولية التنظيمية
متوسط	1.19	3.22	تقوم إدارة رعاية الشباب بدور يحقق تغيير ايجابي في الإدارة مستقبلاً	13	
مرتفع	2.25	3.44	تعمل إدارة رعاية الشباب على خلق روح التعاون داخل الإدارة	14	
متوسط	1.15	3.37	تتمتع إدارة رعاية الشباب بالأخلاق العالية وتحمل المسؤولية مع من تتعامل معهم	15	
متوسط	0.96	3.31	المسؤولية التنظيمية		
مرتفع	1.12	3.48	تقوم الإدارة بتفويض بعض المسؤوليات للعاملين في اتخاذ القرارات	16	
مرتفع	1.22	3.46	تنمي إدارة رعاية الشباب الثقة لدى العاملين وتزيد من قدراتهم على تحمل المسؤولية	17	تصميم الخطط المتقدمة
متوسط	1.27	2.97	تقوم إدارة رعاية الشباب بإمداد العاملين بمزيد من المعلومات التي تخص العمل	18	
متوسط	1.01	3.23	تصميم الخطط المتقدمة		

يتضح من جدول (7) اتفاق العاملين بإدارة رعاية الشباب المركزية على أن خصائص القيادة الخادمة هي:

أولاً: محور الإيثار جاء مستوى التحقق للمحور مرتفع حيث:

- تسعى إدارة رعاية الشباب المركزية إلى تحقيق أهداف العمل والعاملين
- تهتم إدارة رعاية الشباب بتنمية المهارات القيادية لدى العاملين.

ثانياً: محور الاحتواء العاطفي جاء مستوى التحقق للمحور مرتفع حيث:

- يوجد لدى إدارة الشباب قدرات كبيرة في إقناع العاملين لأداء الأعمال.
- تقدم إدارة رعاية الشباب المركزية الكثير من التشجيع والتحفيز للعاملين.
- تتميز إدارة رعاية الشباب بالبصيرة في التوصل إلى اختيار القرار السليم في الوقت المناسب

ثالثاً: محور الحكمة جاء مستوى التحقق للمحور متوسط حيث:

- تشجع إدارة رعاية الشباب العاملين على تحقيق رؤية ورسالة العمل
- تتسم إدارة رعاية الشباب بالصدق والثبات في كافة القرارات التي تتخذها

رابعاً: محور المسؤولية التنظيمية جاء مستوى التحقق للمحور متوسط حيث:

- تعمل إدارة رعاية الشباب على إعداد وتنظيم العمل وتأهيل العاملين لأداء ادوار ايجابية

- تعمل إدارة رعاية الشباب على خلق روح التعاون داخل الإدارة

خامساً: محور تصميم الخطط المتقدمة: جاء مستوى التحقق للمحور متوسط حيث:

- تقوم الإدارة بتفويض بعض المسؤوليات للعاملين في اتخاذ القرارات
- تتمي إدارة رعاية الشباب الثقة لدى العاملين وتزيد من قدراتهم على تحمل

المسؤولية

ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن محور الإيثار سائد بدرجة مرتفعة في إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط بمتوسط حسابي (3.47) وانحراف معياري (0.88)، كما أن محور بعد الاحتواء العاطفي سائد بدرجة مرتفعة في إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط بمتوسط حسابي (3.41) وانحراف معياري (0.96)، ومحور الحكمة سائد بدرجة متوسطة في إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط بمتوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (0.86)



ومحور المسؤولية التنظيمية سائد بدرجة متوسطة داخل إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط بمتوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (0.96)، ومحور تصميم الخطط المتقدمة سائد بدرجة متوسطة في إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري (1.01)، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة Andre, DI (2015) التي أشارت إلى أن خصائص القيادة الخادمة والمتمثلة في الإيثار- الاحتواء العاطفي - الحكمة- المسؤولية التنظيمية- تصميم الخطط المتقدمة، وبهذا يكون الباحثين قد اجابوا عن التساؤل الأول الذي ينص على ما خصائص القيادة الخادمة في الإدارة المركزية لرعاية الشباب بجامعة أسيوط

التساؤل الثاني:

ما مستوى التميز التنظيمي لنظم المعلومات بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط

جدول (8)

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور التميز التنظيمي

مستوى الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	م	
متوسط	1.10	3.31	تمتلك إدارة رعاية الشباب القدرة على تمكين العاملين وإيجاد بيئة تعاونية	1	تميز القيادة
متوسط	1.11	3.14	يوجد دور لإدارة رعاية الشباب في التوجيه والتحسين المستمر للأداء	2	
متوسط	1.12	3.28	تقدر الإدارة جهود وقدرات العاملين	3	
متوسط	0.93	3.33	تميز القيادة		
مرتفع	1.00	3.72	يتمتع العاملون في إدارة رعاية الشباب بقدرات تؤهلهم لتحقيق أهداف المؤسسة	4	تميز المرؤوسين
مرتفع	1.19	3.60	يتعاون العاملون مع بعضهم لإيجاد خدمات مبتكرة	5	
مرتفع	1.23	3.55	لدى العاملين القدرة على تحمل المسؤولية	6	
مرتفع	1.16	3.53	يتمتع العاملون في إدارة رعاية الشباب بروح التعاون	7	
مرتفع	0.87	3.68	تميز المرؤوسين		
متوسط	1.08	3.26	تتجه القرارات الاستراتيجية لإحداث تغيير في إدارة رعاية الشباب	8	تميز الاستراتيجية
متوسط	1.11	3.15	تنسجم الخطط بعيدة المدى مع الأهداف التي تسعى إليها إدارة رعاية الشباب	9	
متوسط	1.19	3.13	هناك استغلال مثالي للموارد المالية والبشرية	10	
متوسط	0.95	3.19	تميز الاستراتيجية		
متوسط	1.11	3.32	يوجد دعم ومشاركة من الإدارة لإيجاد مناخ عمل مناسب	11	تميز الثقافة التنظيمية
مرتفع	1.05	3.43	توجد قيم مشتركة بين العاملين يلتزم بها مختلف المستويات الإدارية	12	
متوسط	1.10	3.24	تنسجم ثقافة إدارة رعاية الشباب مع القيم التي لدى العاملين	13	
متوسط	0.91	3.39	تميز الثقافة التنظيمية		

يتضح من جدول (8) اتفاق العاملين بإدارة رعاية الشباب المركزية على أن مستوى

التميز التنظيمي جاء كالتالي:

أولاً: تميز القيادة: جاء مستوى التحقق للمحور متوسط حيث:

- يوجد دور لإدارة رعاية الشباب في التوجيه والتحسين المستمر للأداء
- تمتلك إدارة رعاية الشباب القدرة على تمكين العاملين وإيجاد بيئة تعاونية

ثانيا: محور تميز المرؤوسين: جاء مستوى التحقق للمحور مرتفع حيث:

• يتعاون العاملین مع بعضهم لإيجاد خدمات مبتكرة

• يتمتع العاملین في إدارة رعاية الشباب بروح التعاون

ثالثا: محور تميز الاستراتيجية: جاء مستوى التحقق للمحور متوسط حيث:

• تتجه القرارات الاستراتيجية لإحداث تغيير في إدارة رعاية الشباب

• تتسجم الخطط بعيدة المدى مع الأهداف التي تسعى إليها إدارة رعاية الشباب

رابعا: محور تميز الثقافة التنظيمية: جاء مستوى التحقق للمحور مرتفع حيث:

• توجد قيم مشتركة بين العاملین يلتزم بها مختلف المستويات الإدارية

• يوجد دعم ومشاركة من الإدارة لإيجاد مناخ عمل مناسب

بناء على ما سبق يتضح لنا أن محور تميز القيادة سائد بدرجة متوسطة في إدارة رعاية

الشباب بجامعة أسيوط بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (0.93)، ومحور تميز

المرؤوسين سائد بدرجة مرتفعة في إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط بمتوسط حسابي

(3.68) وانحراف معياري (0.87)، ومحور تميز الاستراتيجية سائد بدرجة متوسطة داخل

إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط بمتوسط حسابي (3.19)، وانحراف معياري (0.95)،

ومحور تميز الثقافة التنظيمية سائد بدرجة متوسطة في إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط

بمتوسط حسابي (3.39) وانحراف معياري (0.91)

حيث يرى الباحثين أن يجب على المسؤولين في إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط

الاهتمام بالعاملين من ناحية التوجيه في القيادة والعمل على تنمية واكتشاف واستثمار طاقات

الإبداع والالتقان في العمل

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة عبد العزيز بن سلطان (2014)، دراسة محمد

نوري، أمين محمد (2017) حول دور القيادة الخادمة في تحقيق تميز الثقافة التنظيمية

للمنظمة، ووجود تأثير معنوي للقيادة الخادمة في التميز التنظيمي، مما سبق يمكن القول إنه

يوجد مستوى مقبول لمحاور التميز التنظيمي لدى إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط وبهذا يكون الباحثين قد أجابوا عن التساؤل الثاني ما مستوى التميز التنظيمي لنظم المعلومات بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط؟

التساؤل الثالث:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الخادمة والتميز التنظيمي لنظم المعلومات بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط؟

للإجابة عن هذا التساؤل تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون وجدول (9) يوضح ذلك

جدول (9)

مصفوفة الارتباط بين محاور القيادة الخادمة والتميز التنظيمي

القيادة الخادمة	تصميم الخطط المتقدمة	المسؤولية التنظيمية	الحكمة	الاحتواء العاطفي	الإيثار	المتغيرات
0.62	0.49	0.52	0.56	0.58	0.54	تميز القيادة
0.72	0.69	0.66	0.60	0.60	0.55	تميز المروسين
0.74	0.70	0.70	0.56	0.66	0.59	تميز الاستراتيجية
0.79	0.70	0.71	0.68	0.70	0.62	تميز الثقافة التنظيمية
0.83	0.76	0.76	0.71	0.72	0.65	التميز التنظيمي

من خلال الجدول (19) الذي يمثل مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة بلغ معامل الارتباط الإيثار بالتميز التنظيمي (0.65) أما معامل الارتباط بين الاحتواء العاطفي والتميز التنظيمي بلغ (0.72) في حين بلغ معامل الارتباط بين الحكمة والتميز التنظيمي (0.71) وبلغ معامل الارتباط بين المسؤولية التنظيمية والتميز التنظيمي (0.76) أما معامل الارتباط بين تصميم الخطط المتقدمة والتميز التنظيمي بلغ (0.76) وكلها معاملات ارتباط قوية دلت على وجود علاقة ارتباطية طردية بين متغيرات الدراسة مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد القيادة الخادمة والتميز التنظيمي في إدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط، وهذا يدل على أن مسؤولي إدارة رعاية الشباب يتمتعون بالإيثار والاهتمام بمصالح وأهداف العاملين والعمل على تلبية احتياجاتهم واعطائهم أكبر قدر من المشاركة في الاشراف والتوجيه لتحقيق أهداف العمل والعاملين وهذا ما اتفق أيضا مع دراسة كلا من خالد عيد، محمد أحمد (2018)، فتحية سليمان، حابس محمد (2021) بان هناك

علاقة ارتباطية لأبعاد القيادة الخادمة والالتزام التنظيمي للعاملين والأكاديميين والإداريين، وبهذا يكون الباحثين قد أجابوا عن التساؤل الثالث هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الخادمة والتميز التنظيمي لنظم المعلومات بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط؟

التساؤل الرابع:

ما نسبة مساهمة محاور القيادة الخادمة على التميز التنظيمي بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط؟

جدول (10)

اختبار الانحدار المتعدد بين أبعاد القيادة الخادمة والتميز التنظيمي

التميز التنظيمي		اختبار t		معامل الانحدار	معامل الثبات	المتغيرات
الدلالة الاحصائية	قيمة f	الدلالة الاحصائية	قيمة t			
دال	104.99	0.84	دال	3.23	0.16	الإيثار
			غير دال	10.4	0.06	الاحتواء العاطفي
			غير دال	1.63	0.09	الحكمة
			دال	4.24	0.23	المسؤولية التنظيمية
			غير دال	5.74	0.27	تصميم الخطط المتقدمة

يتضح من الجدول (10) المتعلق بنتائج الانحدار المتعدد بين أبعاد القيادة الخادمة والتميز التنظيمي وجود تأثير ذي دلالة احصائية لأبعاد القيادة الخادمة فقد بلغ معامل الارتباط (0.88) وقد بلغت قيمة (f) المحسوبة (104.99) وهي دالة عند مستوى 5% بالمقارنة مع قيمة (f) الجدولية، كما يتضح أن نسبة مساهمة القيادة الخادمة في التميز التنظيمي بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط بلغت (0.84)

وبهذا يكون الباحثين قد أجابوا عن التساؤل الرابع الذي ينص على ما نسبة مساهمة محاور القيادة الخادمة على التميز التنظيمي بإدارة رعاية الشباب المركزية بجامعة أسيوط؟

الاستنتاجات

1. تمتلك إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط قيادة تتميز بالإيثار والاحتواء العاطفي، إلى جانب الحكمة، والمسؤولية التنظيمية، تصميم الخطط المتقدمة وهذا بناء على درجة الموافقة التي كانت ايجابية وتدل على وجود قيادة خادمة.
2. يوجد مستوى مقبول من أبعاد التميز التنظيمي في إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط وهذا بناء على درجة الموافقة التي كانت ايجابية تدل على وجود تميز تنظيمي
3. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة احصائية بين أبعاد القيادة الخادمة والتميز التنظيمي.
4. القيادة الخادمة بأبعادها تؤثر بشكل كبير في متغير التميز التنظيمي .

التوصيات:

في ضوء هدف البحث وتساؤلاته وما تم التوصل إليه من نتائج يوصى الباحثين بما

يلي:

- 1- يجب التعرف على نواحي القوة والضعف في الأساليب والطرق المتبعة من إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط مع تنمية التميز التنظيمي لنظم المعلومات الإدارية وتحديد الفجوة بين الأساليب الحالية وما يجب أن تكون عليه الأساليب والطرق المستحدثة في ضوء القيادة الخادمة.
- 2- العمل على تلاشي السلبيات وتدعيم الإيجابيات عند تطبيق الأساليب والطرق الإدارية المستحدثة المتبعة نظم المعلومات الإدارية في ضوء القيادة الخادمة.
- 3- ضمان الاستمرار في التنمية والتحسين لتحقيق جودة نظم المعلومات الإدارية من خلال إرساء قواعد ومبادئ ومفاهيم القيادة الخادمة في إدارة رعاية الشباب بجامعة أسيوط.
- 4- ضرورة التركيز على تشجيع وتحفيز وتوجيه العاملين ورفع الروح المعنوية لدى العاملين في العمل.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. حامد كاظم متعب، 2015، القيادة الخادمة وأثرها في فاعلية الفريق - دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء المجالس المحلية في محافظة القادسية، مجلة الكويت للعلوم الاقتصادية.
2. خالد عيد دهليز، محمد أحمد غالي، 2018، أثر القيادة الخادمة على الالتزام التنظيمي في المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية، بحث منشور، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 14، العدد 3.
3. خيرى أسامة خليف، 2016، التميز التنظيمي، دار أسامة للنشر، عمان.
4. سعد حسن الغديوى: القيادة فى ظل التكنولوجيا والبيئة المحيطة، دار الحكمة، زهراء مدينة نصر، القاهرة، 2012م.
5. عبد العزيز بن سلطان العنقري، 2014، أثر ممارسات القيادة الأخلاقية للمديرين في تحقيق التميز التنظيمي، دراسة تطبيقية على المحافظات التابعة لإمارة مكة المكرمة، بحث منشور، مجلة جامعة الطائف.
6. فتحية سليمان عواد، حابس محمد حتاملة، 2021، دور القيادة الخادمة في تطوير اداء معلمي مدارس الأغوار الشمالية، بحث منشور، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 28.
7. محسن على الكتبي، 2008، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الشروق للطباعة، الإسماعيلية.
8. محمد نوري، أفين محمد صالح، 2017، دور خصائص القيادة الخادمة في تحقيق التميز التنظيمي، دراسة استطلاعية في عدد من منظمات الأعمال الصغيرة في محافظة دهوك، بحث منشور، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة زاخو.



ثانيا: المراجع الأجنبية:

9. Andre, D.L (2015): Servant Leadership and Human Capital Management: Case study in Citibank Indonesia. Procedia-Social and Behavioral Sciences, Vol.(169).
10. Chinomona, R (2013).:"The Influence of Servant Leadership on Employee Trust in a Leader and Commitment to the Organization, Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol. (14).



11.