

تأثير بعض خصائص جودة المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة

دراسة مسحية لآراء القيادات الجامعية في جامعة الموصل (*)

أ.م.د. محمد مصطفى حسين حسن

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

Mohamed_hasan@uomosul.edu.iq

الباحثة: إسراء نبيل حمدون

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

esraa.20bap132@student.uomosul.edu.iq

ISSN 2709-6475 DOI: <https://dx.doi.org/10.37940/BEJAR.2023.4.5.21>

تأريخ استلام البحث ٢٠٢٢/١٢/١ تأريخ قبول النشر ٢٠٢٢/١٢/١٣ تأريخ النشر ٢٠٢٣/٥/٣٠

المستخلص

تهدف الدراسة إلى قياس تأثير بعض خصائص جودة المعلومات المتمثلة بـ (الدقة، الاكتمال، التوقيت، الموثوقية، الموضوعية) في تعزيز القيادة الخادمة وأبعادها (التمكن، الاهتمام بالأفراد العاملين، الالتزام بتطوير المجتمع، التواضع، المعالجة العاطفية، الرؤية)، وذلك لما لهذه الخصائص من أهمية بالنسبة للقيادات الجامعية في تعزيز النمط القيادي الذي يمارسونه في أداء مهامهم الحالية والمستقبلية، لذا تم التطرق في هذه الدراسة إلى متغيرين، ويتمثل المتغير المستقل بخصائص جودة المعلومات المتمثلة بـ (الدقة، الاكتمال، التوقيت، الموثوقية، الموضوعية)، أما المتغير المعتمد فقط كان القيادة الخادمة وأبعادها (التمكن، الاهتمام بالأفراد العاملين، الالتزام بتطوير المجتمع، التواضع، المعالجة العاطفية، الرؤية)، ولتحقيق هدف الدراسة، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيقها على عينة من القيادات الجامعية في كليات جامعة الموصل متمثلة بـ (العمداء ومعاونيهم، رؤساء الأقسام والمراكز العلمية)، وباستخدام استمارة الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات الميدانية، التي وزعت إلكترونياً بواقع (202) استمارة على عينة الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية (AMOS) واختبار الفرضية الرئيسية وهي (لا يوجد تأثير معنوي لخصائص جودة المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لخصائص جودة المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة، وتم تقديم عدداً من المقترحات أبرزها زيادة الاهتمام بجودة المعلومات وخاصة المعلومات التي يحصل عليها القيادات الجامعية لاتخاذ قرارات تحدد مصير أو مستقبل الافراد العاملين والطلبة في الجامعة.

الكلمات المفتاحية: جودة المعلومات، خصائص جودة المعلومات، القيادة الخادمة.



مجلة اقتصاديات الأعمال
المجلد (٤) العدد (٥) ٢٠٢٣
الصفحات: ٣٦٥-٣٧٨

(*) البحث مستل من رسالة ماجستير للباحثة الأولى.

The Effect of Some Characteristics of Information Quality in Promoting Servant Leadership

A survey study of the views of university leaders at the University of Mosul

Abstract

The study aims to measure the effect of some information quality characteristics represented by (accuracy, completeness, timeliness, reliability, objectivity) in enhancing servant leadership and its dimensions (empowerment, interest in working individuals, commitment to community development, humility, emotional processing, vision), due to these characteristics It is important for university leaders to enhance the leadership style that they practice in performing their current and future tasks, so two variables were addressed in this study, and the independent variable is the characteristics of the quality of information represented by (accuracy, completeness, timeliness, reliability, objectivity). Servant leadership and its dimensions (empowerment, concern for working individuals, commitment to community development, humility, emotional processing, vision), and to achieve the objective of the study, the analytical descriptive approach was relied on and applied to a sample of university leaders in the faculties of the University of Mosul represented by (deans and their assistants, Heads of departments and scientific centers), and by adopting the questionnaire form in collecting field data and information, which distributed lots In terms of (202) questionnaires on the study sample, the data was analyzed using statistical programs (AMOS) and the main hypothesis was tested, which is (there is no significant effect of information quality characteristics in enhancing servant leadership), and the study concluded that there is an effect of information quality characteristics in promoting servant leadership A number of proposals were presented, most notably increasing attention to the quality of information, especially information obtained by university leaders to make decisions that determine the fate or future of individuals working and students at the university.

Keywords: information quality, information quality characteristics, servant leadership.

المقدمة:

إن التطور الحاصل في البيئة الخارجية والداخلية لكثير من المنظمات الذي يتسم بالديناميكية والحركية، والذي يفرض على هذه المنظمات مواكبة هذه التطورات والأحداث وإجراء التغييرات على مختلف السياسات والاستراتيجيات المتبعة في الوقت الحاضر لما لها من أهمية للنهوض بالمنظمة وبالنظر لتزايد استخدام المعلومات في مختلف المجالات داخل المنظمة وخارجها وعلى المستوى الكلي والجزئي نجد أن جودة المعلومات وتمييزها ببعض الخصائص أصبح له أهمية كبيرة في مختلف الدراسات نتيجة التأثير المباشر الذي تساهم به هذه المعلومات في اتخاذ مختلف القرارات، حيث تركز القيادات على المعلومات التي تخص الموارد البشرية في المنظمة باعتبارها من أهم الموارد التي تعتمد عليها في ضمان نجاح منظماتها، لذلك تسعى هذه القيادات وبالأخص الذين يستخدمون نمط القيادة الخادمة إلى كسب رضا الأفراد العاملين، وضمان تقديمهم لأفضل ما لديهم من قدرات وامكانيات تحقق أهداف المنظمة ويمكن من خلال هذه المعلومات التعرف على تفاصيل توجهات الأفراد العاملين، ومن ثم تحديد الأسلوب القيادي الأمثل الذي يتلاءم مع تلك التوجهات.

المحور الأول: منهجية الدراسة:

أولاً: مشكلة الدراسة:

تسعى الإدارات في جميع المنظمات نحو اعتماد النمط القيادي الذي يحقق أهدافها، وإن اعتماد أي نمط قيادي يتطلب من الإدارة الارتكاز على المعلومات والتي تعتبر المادة الأولية لكافة الأنشطة في داخل المنظمة. واعتماد نمط القيادة الخادمة حالها حال الأنماط الأخرى من القيادات فإن عمل الإدارة لابد أن يستند على بعض المعلومات التي تعزز هذا النمط القيادي في المنظمة، وإن العبرة ليست بتوافر المعلومات فقط وإنما تميز هذه المعلومات بمجموعة من الخصائص التي تجعلها تتميز بالجودة، إذ تعد جودة المعلومات من المسائل الضرورية التي يتم الاعتماد عليها من قبل القيادات الإدارية في المنظمات وذلك لكونها الركيزة التي يتحدد من خلالها مدى توافق القرارات المتخذة مع الخطط المعتمدة في المنظمة، وهي من العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى نجاح المنظمات (رفية وعائشة، ٢٠١٨: ٣)، من هنا فإن مشكلة الدراسة الميدانية تتمحور حول تحديد تأثير خصائص جودة المعلومات في دعم القيادة الخادمة في حال اعتمادها من قبل القيادات في الجامعة قيد الدراسة ويمكن توضيح المشكلة أعلاه من خلال طرح بعض التساؤلات البحثية وكما يأتي:

١. ما هي مستويات التوجه نحو اعتماد القيادة الخادمة في جامعة الموصل من قبل القيادات الإدارية؟
٢. هل تتأثر القيادة الخادمة بخصائص جودة المعلومات في جامعة الموصل قيد الدراسة؟

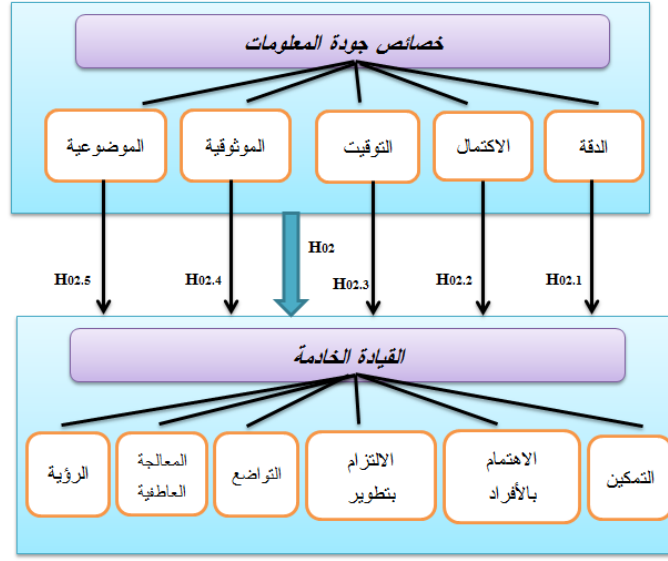
ثانياً: أهمية الدراسة:

١. إن أهمية الدراسة تنبع من أهمية الموضوع، إذ تم مناقشة موضوع جوهري في نجاح المؤسسات التعليمية وهي القيادة.
٢. إن تسليط الضوء على جودة المعلومات في هذه الدراسة تساهم في إعادة النظر بمصادر المعلومات وأهمية المحافظة عليها من قبل القيادات الجامعية عينة الدراسة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

١. تقديم إطار نظري لمتغيرات الدراسة (خصائص جودة المعلومات، القيادة الخادمة) وتوضيح مفاهيمها والابعاد الفرعية لكلا المتغيرين.
٢. اختبار تأثير خصائص جودة المعلومات (الدقة، الاكتمال، التوقيت، الوثوقية، الموضوعية) في القيادة الخادمة بأبعادها (التمكين، الاهتمام بالأفراد العاملين، الالتزام بتطوير المجتمع، التواضع، المعالجة العاطفية، الرؤية) في المنظمة ميدان الدراسة (جامعة الموصل).
٣. تقديم مجموعة من الاستنتاجات والمقترحات فيما يتعلق بتأثير خصائص جودة المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة للمنظمة ميدان الدراسة.

رابعاً: نموذج الدراسة:



الشكل (1) مخطط الدراسة الفرضي

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان.

خامساً: فرضيات الدراسة :

- لاستكمال منهجية الدراسة والإجابة على التساؤلات الرئيسية والفرعية نقوم بتحديد فرضية واحدة رئيسية وهي كما يأتي:
- H01: لا يوجد تأثير معنوي لخصائص جودة المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة. وتتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:
- H01.1: لا يوجد تأثير معنوي لخاصية دقة المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة.
 - H01.2: لا يوجد تأثير معنوي لخاصية اكتمال المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة.
 - H01.3: لا يوجد تأثير معنوي لخاصية توقيت المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة.
 - H01.4: لا يوجد تأثير معنوي لخاصية موثوقية المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة.
 - H01.5: لا يوجد تأثير معنوي لخاصية موضوعية المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة.

سادساً: حدود البحث:

١. **الحدود المكانية:** وتتمثل الحدود المكانية بجميع الكليات والمراكز العلمية في جامعة الموصل.
٢. **الحدود الزمانية:** تنحصر الحدود الزمانية للدراسة بين الفترة من (٢٠٢٢/١٠/٣) ولغاية (٢٠٢٢/١١/٢٣).
٣. **الحدود البشرية:** شملت الحدود البشرية للدراسة القيادات الإدارية الجامعية والمتمثلة بالسادة عمداء الكليات ومعاونيهم، ورؤساء الأقسام ومدراء المراكز العلمية في جامعة الموصل.

سابعاً: أساليب جمع البيانات وتحليلها:

لكي يتم الإجابة على التساؤلات التي تم طرحها في هذه الدراسة ولاختبار الفرضيات تم جمع البيانات من خلال إعداد استمارة الاستبانة بشكل الكتروني باستخدام نماذج (Google Forms)، وقد تم عرضها على السادة المحكمين لكي يتم تقييمها بما يتطابق مع موضوع الدراسة الحالية، وتكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء أساسية، خُصص الجزء الأول للمعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة، بينما الجزء الثاني فكان لخصائص جودة المعلومات. أما الجزء الثالث فقد خُصص لأبعاد القيادة الخادمة، والجدول (1) يوضح تفاصيل المصادر المعتمدة في إعداد الاستمارة. أما المقياس الذي تم استخدامه لهذه الاستبانة فكان مقياس (Likert) ذي الأوزان الخمسة (اتفق بشدة، أتفق، محايد، لا أتفق، لا أتفق بشدة)، وتم استخدام برنامج (AMOS) لتحليل متغيرات الدراسة، فضلاً عن استخدام الأساليب الوصفية والتحليلية.

الجدول (1) وصف فقرات وأبعاد متغيري الدراسة

خصائص جودة المعلومات				
ت	الخصائص	عدد الفقرات	ترتيب الفقرات	المصادر
١	الدقة	5	IA1-IA5	(Jiang,et.al.,2021:18) (Shamala,et.al.,2017:8) (Laumer,2017:353) (حداد، ٢٠٠٨: ٧٤)
٢	الاكتمال	5	IC1-IC5	
٣	التوقيت	5	TI1-TI5	
٤	الموثوقية	4	IR1-IR4	
٥	الموضوعية	3	OI1-OI3	
القيادة الخادمة				
ت	الأبعاد	عدد الفقرات	ترتيب الفقرات	المصادر
١	التمكين	7	EM1-EM7	(الشمري، ٢٠١٩: ١٣)
٢	الاهتمام بالأفراد العاملين	7	AP1-AP7	(علي والقرني، ٢٠١٧: ٥٥) (الشمري، ٢٠١٩: ١٤-١٥)
٣	الالتزام بتطوير المجتمع	8	CD1-CD8	(علي والقرني، ٢٠١٧: ٥٥)
٤	التواضع	6	HU1-HU6	(الشمري، ٢٠١٩: ١٤-١٥)

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان.

المحور الثاني: الإطار النظري للبحث:**أولاً: مفهوم جودة المعلومات:**

قبل التعمق في تفاصيل جودة المعلومات لابد من التعرف على مفهوم الجودة بشكل عام، إذ يُنظر إلى هذا المفهوم في الوقت الحاضر وفي ظل بيئة الأعمال التنافسية نظرة أعمق من كونها وظيفة من وظائف إدارة الإنتاج والعمليات، إذ دخلت الجودة في جميع المجالات ومن بينها جودة المعلومات. فمن الناحية اللغوية فإن مصطلح الجودة (Quality) يرجع إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء، وكانت قديماً تعني الدقة والاتقان ولكن مع (٣٦٩)

تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية والشركات الكبيرة وزيادة المنافسة أصبح المفهوم له أبعاد جديدة (جدي، ٢٠٢١: ٢)، وزادت أهمية الجودة في الوحدات الاقتصادية لما تحققها من فوائد اقتصادية وكفاءة كبيرة على المدى القريب، كما أنها تحقق الميزة التنافسية على المدى البعيد (Fernandes, et.al., 2014: 773)، ويُنظر إلى الجودة على أنها مقياس لقياس عدم اليقين الذي يتعلق بتقنيات الحصول على البيانات ومعالجتها (Todoran, 2015: 6)، كما تعني قدرة المنتجات على تلبية احتياجات ورغبات الزبائن (Darma, et.al., 2018: 1011).

أما فيما يخص جودة المعلومات فيرى (Alshikhi & Abdullah, 2015) ان المعلومات التي تتميز بجودة عالية تُعد أمراً مهماً في اتخاذ القرارات الإدارية خاصة عندما تكون عواقب القرارات التي تم اتخاذها بعيدة المدى على المنظمة، ويجب التأكد من دقة المعلومات التي يتم الحصول عليها وبأنها تُلبي حاجات ذات أهمية قصوى وهذا كله يؤدي إلى تحقيق حالة تنظيمية لزيادة فاعلية اتخاذ القرار (المحاسنة، ٢٠٢٠: ٢٥٠)، ومع التطور الحاصل في المنظمات واعتمادها على تقنيات المعلومات والاتصالات ازداد الاهتمام بجودة المعلومات تدريجياً مع مرور الوقت وذلك لأهميتها في مساعدة الأفراد العاملين لأداء مهامهم ووظائفهم، وكذلك مساعدة المديرين لاتخاذ قرارات سليمة (Shuhai, et.al., 2019: 38)، وهي مجموعة من الخصائص المتأصلة أو التي تحركها العوامل الخارجية المرتبطة بالمعلومات التي يتم جمعها وتخزينها وتحويلها وإنشاءها ومعالجتها ونشرها بأي شكل بحيث يكون لها تأثير على عملية صنع القرار (Bossé & Rogov, 2019: 484)، كما عرفها (المحاسنة، ٢٠٢٠) وهي مدى توافر الخصائص التي تعظم من فائدة استخدامها من قبل متخذي القرارات من أجل اتخاذ قرار ذو فاعلية عالية (المحاسنة، ٢٠٢٠: ٢٤٩).

ثانياً: خصائص جودة المعلومات:

نظراً للتطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات فقد أصبحت جودة المعلومات مهمة من أجل تقديم معلومات ذات جودة ممتازة للمستخدمين والمستفيدين من هذه المعلومات، وعلى الرغم من اختلاف وتباين خصائص ومعايير القياس، إلا أن استخدام معايير صحيحة لقياس جودة المعلومات يساعد في اتخاذ قرارات سليمة، فضلاً عن تعدد العوامل المحددة لجودة المعلومات وتباين وجهات النظر للكُتاب والباحثين فيجب اختيار معايير لقياس جودة المعلومات من أجل السيطرة على متغيرات ونتائج الدراسة، وقد أتفق عدد من الكُتاب والباحثين في الدراسات السابقة على وجود عدد المعايير والتي تُعد خصائصاً لجودة المعلومات ويمكن توضيح كل خاصية من هذه الخصائص بشكل موجز وكما يأتي:

١. الدقة:

ويقصد بها أن المعلومات الواردة يجب أن تكون دقيقة وخالية من الأخطاء لكي يتم الاستفادة منها (Zrnec, et.al., 2021: 7)، كما يرى (Kang & Malmgren, 2017: 30) بأن هذه الخاصية تعبر عن مدى صحة هذه المعلومات وعدم وجود أخطاء فيها أي أنها تمتاز بخلوها من الأخطاء، وتسهم في تحسين جودة القرارات فكلما كانت المعلومات دقيقة كلما أدى ذلك إلى اتخاذ قرارات سليمة وصحيحة، وقد أشار (Fadhillah, et.al., 2021: 3048) إلى أن خاصية الدقة تلزم بتقديم معلومات دقيقة لمستخدميها من دون أخطاء وتكون هذه المعلومات قادرة على تفسير وشرح المقصود منها.

٢. الاكتمال:

ويُقصد به الدرجة التي من الممكن أن يوفر بها النظام جميع المعلومات اللازمة بحيث أنها يجب أن تحتوي على جميع المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة (Kumar & Jakhar, 2016:3)، كما يجب أن تكون كاملة وشاملة إذ تساعد في عملية اتخاذ القرار، وتعبّر عن مدى معرفة المعلومات في سياق كامل (Bossé & Rogov, 2019:414)، ويرى (Laumer, 2016:9) بأنه يتمثل بمدى استيفاء المتطلبات من المعلومات الضرورية والمطلوبة لأداء مهمة معينة ويجب أن تكون كاملة.

٣. التوقيت:

وتعد هذه الخاصية من الخصائص المهمة لجودة المعلومات، إذ أن وقت الحصول على المعلومات اللازمة والمطلوبة يُعد أمر ضروري بالنسبة لمستخدمي هذه المعلومات (نوري وجمعة، ٢٠١٣: ٦١)، ويتم من خلالها توفير المعلومات للمستخدمين من الأفراد العاملين والقيادات لأغراض اتخاذ القرار في الوقت المناسب وقبل أن تفقد هذه المعلومات فائدتها بحيث يكون لديهم القدرة على اتخاذ قرارات مناسبة وبشكل عام كلما كانت المعلومات قديمة كلما قلت فائدتها (Susanto, 2015: 326).

٤. الموثوقية:

وهي تصور المستخدم بأن المعلومات المتوفرة لديه تكون صحيحة وموثوقة (Kumar & Jakhar, 2016:3)، كما تعبر عن مدى إمكانية الاعتماد على مصدر هذه المعلومات وعلى المعلومات بحد ذاتها، فكلما كانت مصادر المعلومات موثوقة كلما تم الاعتماد عليها، وتعد الدرجة التي يمكن أن يصل إليها مستخدم المعلومات بحيث يمكن أن يُعتمد على جزء من المعلومات أو مصدر هذه المعلومات لاتخاذ قرار لمهمة معينة (Byungkyu, 2016:7).

٥. الموضوعية:

ويُقصد بهذه الخاصية كيفية التعبير عن الواقع كما هو، ويشير إلى كل ما هو حقيقي وصحيح، ويجب أن تكون المعلومات التي يتم الحصول عليها حول موضوع معين الذي يتم استخدام هذه المعلومات من أجله (Znec, et.al., 2022:7)، كما وتمثل قدرة المعلومات بواقعية وموضوعية في التعبير عن أهداف المنظمة وبالشكل الذي يمكن للأفراد العاملين من الاعتماد عليها في اتخاذ قراراتهم (عباس وسميرة، ٢٠١٩: ٢٠).

ثالثاً: مفهوم القيادة الخادمة:

يُعد مفهوم القيادة الخادمة من المواضيع التي نالت اهتمام العديد من الكتاب والباحثين في مجال الأدب القيادي ولاسيما في السنوات الأخيرة، وبدأ هذا المفهوم ينتشر شيئاً فشيئاً إلى أن أصبح أحد الأساليب القيادية في الوقت الحاضر (Olesia, et.al., 2013:87)، وتتمثل بقدرة القائد على مشاركة الأفراد العاملين والتأثير عليهم للقيام بالمهام الإدارية التي تؤدي إلى نجاح المنظمات التي يعملون بها (Wilson, 2013:36)، كما ويسعى هذا النمط من القيادة إلى خدمة الأفراد العاملين لتحقيق الأهداف من خلال تحفيزهم على بذل جهد مضاعف لتحقيق تلك الأهداف، فعلى الرغم من المساعدة والرعاية التي تُقدم للأفراد العاملين فهي تقدم لهم الخبرات الجيدة والرضا وروح التعاون

وشعورهم بالانتماء للمنظمة فمن خلال شخصية القائد الجيدة سوف يجعل الأفراد العاملين يشعرون بزيادة رغبتهم للبقاء في المنظمة (Ding,et.al.,2012:209).

وقد عرفها (Chan & Mak,2014:273) بأنها مجموعة من السلوكيات التي تركز على إشباع الحاجات والرغبات الشخصية للأفراد العاملين وتحقيق أهدافهم ومساعدتهم من أجل الحصول على ولائهم وزيادة انتمائهم وحبهم الوظيفي للعمل، بينما عرفها (الزهيري، ٢٠٢٠: ٦٣) بأنها القيادة التي تهتم بخدمة الأفراد العاملين وتلبية احتياجاتهم وتوفير البيئة الملائمة لهم، والتي تساعدهم في تطوير وتحسين قدراتهم ومهاراتهم ليتمكنوا من العمل باستقلالية عند حدوث موقف أو ظرف معين من أجل تطوير المنظمة وتحقيق أهدافها.

رابعاً: أبعاد القيادة الخادمة:

يعد نمط القيادة الخادمة من الانماط المهمة في مجال القيادة، إذ يُبنى على أساس تمكين الأفراد العاملين وتقديم ما يحتاجون إليه من رعاية وتلبية احتياجاتهم ومساعدتهم على النمو والتطور بدلاً من فرض السيطرة عليهم، وينظر القائد الخادم إلى الأفراد العاملين على أنهم شركاء في العمل ويتعامل معهم بتواضع ومودة ويهتم بمصالحهم ويتعدى عن الاهتمام بالذات، ومن خلال القيادة الخادمة يحدث توازن في حياة القائد بين ممارسة قيادته وخدمة الأفراد العاملين وتشجيعهم على تطوير مهاراتهم، كما أن هذا النمط يساعد الأفراد العاملين على التطور والتقدم في العمل الوظيفي عن طريق تنمية المهارات الشخصية والوظيفية، ويعد القائد الخادم بالنسبة لهم قدوة ونموذج يُحتذى به ويقدم لهم الدعم ويلبي احتياجاتهم مما يقلل الشعور بالقلق والتوتر الناتجة عن ضغط الأعمال الروتينية في المنظمة (Sheikh & Inam,2019:199)، وللقيادة الخادمة مجموعة من الأبعاد التي أشار إليها العديد من الكتاب والباحثين في دراساتهم وقد تم اختيار عدد من الأبعاد التي هي اقرب ما يكون الى طبيعة وميدان الدراسة الحالية، ويمكن توضيح كل بعد من هذه الأبعاد بشكل موجز وكما يأتي:

١. التمكين:

ويُقصد به منح الأفراد العاملين القدرة على اتخاذ القرار دون الرجوع إلى القادة والهدف منه هو مساهمة الأفراد بما لديهم من طاقات ومهارات لتحسين أداءهم الوظيفي، ويُعد من الأبعاد الرئيسية لنمط القيادة الخادمة، إذ يتم تكليف الأفراد العاملين المسؤولية والصلاحيات لاتخاذ القرار أي يتم تمكين الأفراد من خلال الدعم الذي يقدمه القادة (Schulkers,2017:29)، فهو ليس فقط إعطاء الصلاحيات والسلطة للأفراد العاملين بل مساعدتهم على تطوير مهاراتهم وتحفيزهم للدخول بدورات لتحسين أدائهم الوظيفي (Asgarsani,et.al.,2013:739).

٢. الاهتمام بالأفراد العاملين:

إن هدف القيادة الخادمة هو مساعدة الأفراد العاملين على النجاح من خلال تطويرهم، فهنا تبرز قدرة القائد للتعرف على أهداف الأفراد العاملين الشخصية والوظيفية وتقديم المساعدة لهم لكي يتم تحقيقها ويجعل تطوير الأفراد العاملين من أولويات أعماله ويقوم بتوجيههم وتقديم الدعم لهم ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم (Timiyo & Yeadon,2016:5)، كما ويتم تطوير الأفراد العاملين من خلال تشجيعهم وتحفيزهم والاعتراف بالأعمال التي يقومون بها والابداع الذي يقدمونه للمنظمة (Van Dierendonck,2011:251).

٣. الالتزام بتطوير المجتمع:

وتتمثل قدرة القائد الخادم في تطوير ومساعدة المجتمع من خلال تقديم الخدمة له بالتعاون بينه وبين الأفراد العاملين للقيام بأعمال تطوعية، فضلاً عن تشجيع الأفراد للعمل بكفاءة وفاعلية لخدمة المجتمع، وقد لا يُرى مدى التزامه بتطوير المجتمع بل يساعد الأفراد العاملين للقيام بأعمال تخدم المجتمع ويساعدون في تكوين قيمة للمجتمع (Maharaj,2015:87).

٤. التواضع:

من خلال هذا البُعد يتمكن القائد الخادم من ممارسة الخدمة تجاه الأفراد العاملين ويقصد به قدرة القائد على أن يرى الآخرين كباراً في نفسه والتغلب على الغرور الذي يجعله يرى نفسه أكبر من الأفراد الأقدر منه، ويركز على الأفراد العاملين الذين يمتلكون الخبرات والمهارات ويعترف بإنجازاتهم (يحيى وآخرون، ٢٠٢١: ٢٠٩).

٥. المعالجة العاطفية:

وتتمثل بقدرة القائد الخادم بالاستماع للأفراد العاملين والتعرف على احتياجاتهم وحل مشاكلهم، مما يؤدي إلى تكوين بيئة تنظيمية جيدة للأفراد ليتمكنوا من التعبير عن المشاكل الشخصية والوظيفية التي تواجههم (Lattif,2017:7-23).

٦. الرؤية:

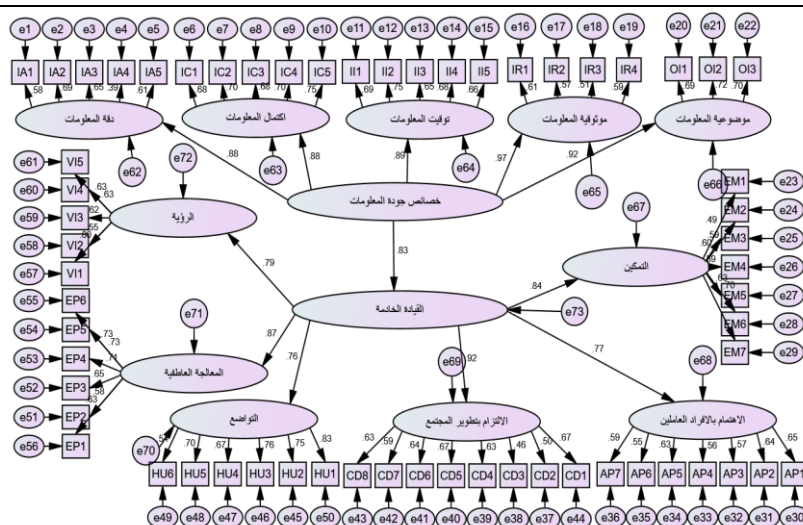
وهي التصور والفهم الكامل لما تريد ان تصل إليه المنظمة وما يريد أن يصل إليه القائد وهي الأفكار التي يعتقدها القائد ويركز عليها لمستقبل الأفراد العاملين وهي التي تنقل صورة ما يمكن تحقيقه وكيف يتم تحقيقه (الصباغ والسوق، ٢٠٢٠: ١٤).

المحور الثالث: الجانب الميداني:

أولاً: اختبار الفرضيات:

١. الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد تأثير معنوي لخصائص جودة المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة.
من أجل اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والتأكد من صحتها تم بناء أنموذج المعادلة البنائية، تم توضيح القيم الخاصة باختبارات الأنموذج التي تبين قبول الفرضية من عدمها من خلال الجدول (2) الذي يُظهر نتائج علاقة التأثير بين خصائص جودة المعلومات والقيادة الخادمة إذ يشير إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لخصائص جودة المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة في الجامعة ميدان الدراسة وكما موضح بالشكل (2).



الشكل (2) نموذج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرمجية AMOS V(24).

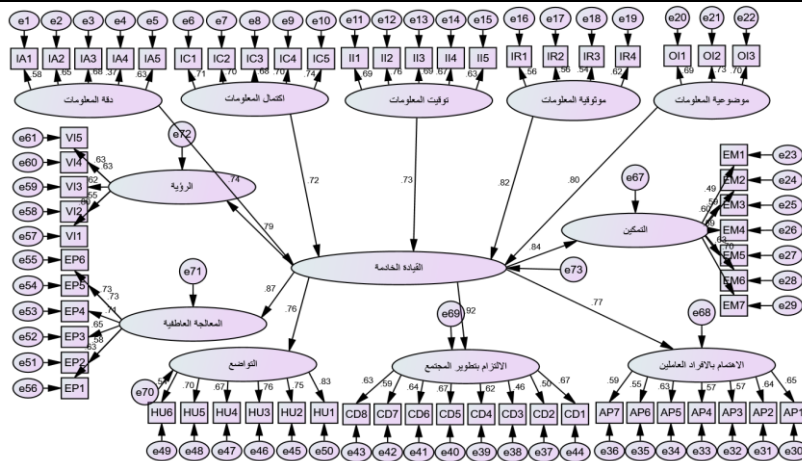
الجدول (2) نتائج تأثير خصائص جودة المعلومات في القيادة الخادمة

P-Value	95% Confidence Interval		SRW	Estimate(β)	المتغير المتغير	اتجاه التأثير	المتغير المستقل
	Upper	Lower					
0.004	0.834	0.199	0.83	0.56	القيادة الخادمة	←	خصائص جودة المعلومات

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرمجية AMOS V(24).

يبين الجدول (3) والشكل (3) نتائج تأثير خصائص جودة المعلومات منفردة في تعزيز القيادة الخادمة، إذ تشير نتائج الجدول (3) إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لخاصية دقة المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة في الجامعة ميدان الدراسة، وذلك بدلالة قيمة معامل الانحدار $Estimate(\beta)$ التي بلغت (0.436) وبقيمة احتمالية بلغت (0.003) وهي أقل من (0.05)، فضلاً عن تشابه اشارات كل من الحدين الأدنى (Lower) والاعلى (Upper) لحدود الثقة (Confidence Interval) عند مستوى معنوية (0.05)، وفي ذلك إشارة الى ان التغير في دقة المعلومات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة بمقدار (0.436) في تعزيز القيادة الخادمة في المنظمة ميدان الدراسة، كما تبين وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لاكتمال المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة في الجامعة ميدان الدراسة، وذلك بدلالة قيمة معامل الانحدار $Estimate(\beta)$ التي بلغت (0.392) وبقيمة احتمالية بلغت (0.002) وهي أقل من (0.05)، فضلاً عن تشابه اشارات كل من الحدين الأدنى (Lower) والاعلى (Upper) لحدود الثقة (Confidence Interval) عند مستوى معنوية (0.05)، وفي ذلك دلالة على ان التغير في اكتمال المعلومات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة بمقدار (0.392) في تعزيز القيادة الخادمة في الجامعة ميدان الدراسة، وبالنسبة لخاصية توقيت المعلومات، فقد تبين من النتائج وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لخاصية توقيت المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة في الجامعة ميدان الدراسة، وذلك

بدلالة قيمة معامل الانحدار $\text{Estimate}(\beta)$ التي بلغت (0.399) وبقيمة احتمالية بلغت (0.003) وهي أقل من (0.05)، فضلاً عن تشابه اشارات كل من الحدين الأدنى (Lower) والأعلى (Upper) لحدود الثقة (Confidence Interval) عند مستوى معنوية (0.05)، وفي ذلك إشارة الى ان التغير في توقيت المعلومات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة بمقدار (0.399) في القيادة الخادمة في الجامعة ميدان الدراسة، أما فيما يخص موثوقية المعلومات فتبين من نتائج الجدول (3) وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لموثوقية المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة في الجامعة ميدان الدراسة، وذلك بدلالة قيمة معامل الانحدار $\text{Estimate}(\beta)$ التي بلغت (0.537) وبقيمة احتمالية بلغت (0.003) وهي أقل من (0.05)، فضلاً عن تشابه اشارات كل من الحدين الأدنى (Lower) والأعلى (Upper) لحدود الثقة (Confidence Interval) عند مستوى معنوية (0.05)، وفي ذلك إشارة الى ان التغير في موثوقية المعلومات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة بمقدار (0.537) في القيادة الخادمة في الجامعة ميدان الدراسة، وأخيراً بالنسبة لخاصية موضوعية المعلومات ومن خلال نتائج الجدول (3) وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لموضوعية المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة في الجامعة ميدان الدراسة، وذلك بدلالة قيمة معامل الانحدار $\text{Estimate}(\beta)$ التي بلغت (0.437) وبقيمة احتمالية بلغت (0.003) وهي أقل من (0.05)، فضلاً عن تشابه اشارات كل من الحدين الأدنى (Lower) والأعلى (Upper) لحدود الثقة (Confidence Interval) عند مستوى معنوية (0.05)، وفي ذلك إشارة الى ان التغير في موضوعية المعلومات بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة بمقدار (0.437) في القيادة الخادمة في الجامعة ميدان الدراسة.



الشكل (3) تأثير خصائص جودة المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة

المصدر: الشكل من إعداد الباحثان استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرمجية AMOS V(24).

الجدول (3) نتائج تأثير خصائص جودة المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة

P-Value	95% Confidence Interval		SRW	Estimate(β)	المتغير المعتمد	اتجاه التأثير	المتغير المستقل
	Upper	Lower					
0.003	0.769	0.121	0.740	0.436	القيادة الخادمة	←	دقة المعلومات
0.002	0.678	0.192	0.721	0.932		←	اكتمال المعلومات
0.003	0.674	0.168	0.732	0.399		←	توقيت المعلومات
0.003	0.888	0.218	0.824	0.537		←	موثوقية المعلومات
0.003	0.812	0.175	0.803	0.437		←	موضوعية المعلومات

المصدر: الجدول من إعداد الباحثان استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي باستخدام البرمجية AMOS V(24).

المحور الرابع: الاستنتاجات والمقترحات:

أولاً: الاستنتاجات:

١. إن المعلومات تعد المادة الأولية لإنجاز أي نشاط في المنظمة، وكلما توفرت هذه المعلومات بالخصائص المطلوبة كلما زادت نسبة الاستفادة منها، وحقت حاجات المستفيد منها.
٢. من نتائج التحليل تبين وجود تأثير معنوي لخصائص جودة المعلومات في تعزيز القيادة الخادمة، مما يشير إلى أنه كلما زاد الاهتمام بخصائص جودة المعلومات سيسهم ذلك في تعزيز القيادة الخادمة في الجامعة ميدان الدراسة.
٣. تبين من نتائج التحليل العملي التوكيدي وجود تأثير ذات دلالة معنوية لخصائص جودة المعلومات (الدقة، الاكتمال، التوقيت، الموثوقية، الموضوعية) بشكل منفرد في تعزيز القيادة الخادمة، أي ان القيادة الخادمة تتأثر بكل خاصية تتميز بها المعلومات في المنظمة.

ثانياً: المقترحات:

١. ضرورة الاهتمام بتشجيع القيادات الجامعية في الكليات والمراكز البحثية في الجامعة كافة على تعزيز العمل بنمط القيادة الخادمة واعتماده كأسلوب إداري في إدارة أعمالهم والأعمال الروتينية اليومية.
٢. أهمية الاعتماد على المعلومات الموثوقة عند انجاز الأنشطة واتخاذ القرارات المختلفة.
٣. بناء قاعدة بيانات رصينة تحتوي المعلومات التي تحتاجها القيادات الجامعية، وان يتم تحديث هذه المعلومات بشكل دوري.
٤. تعزيز مشاركة الأفراد العاملين والسماح لهم بطرح الأفكار الجديدة ووضع الخطط المستقبلية في مختلف المستويات الإدارية والتي تسهم في تطوير أداء الجامعة وتحقيق أهدافها المنشودة.
٥. إقامة الورش والحلقات النقاشية للقيادات الجامعية والتي تبحث في كيفية تعزيز ممارستهم وتوعيتهم وزيادة فهمهم وادراكهم بنمط القيادة الخادمة وتنمية مهاراتهم بسمات هذه القيادة.

المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر العربية:

١. جدي، شوقي، (٢٠٢١)، إدارة الجودة، مطبوعة إدارة الجودة .
٢. رفية، عبدالله وجنوب، عائشة، (٢٠١٨)، جودة المعلومات الإدارية وتأثيرها في اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة ميدانية ببلدية جبجل، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جبجل، الجزائر.
٣. الزهيري، أميرة أحمد الزهيري، (٢٠٢١)، أثر القيادة الخادمة في الرفاهية النفسية للعاملين: دراسة التأثير الوسيط في الثقة في القائد (التطبيق على قطاع البنوك التجارية المصرية)، المجلة العربية للإدارة، المجلد (٤١)، العدد (٤)، مصر.
٤. سميرة، دواق وعباس، فرحات، (٢٠١٩)، الشفافية في الإفصاح لتحقيق جودة المعلومات المحاسبية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد (٣)، العدد (١)، الجزائر.
٥. الصباغ، شوقي محمد عبد والسوق، سمر محمود شيخ، (٢٠٢٠)، مدى ممارسة القيادة الخادمة في الجامعات المصرية، المجلة العلمية للبحوث التجارية، العدد (١)، مصر.
٦. المحاسنة، محمد عبدالرحيم، (٢٠٢٠)، أثر جودة المعلومات في فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن: دراسة تطبيقية، المجلة العربية للإدارة، المجلد (٤٠)، العدد (٤)، الأردن.
٧. نوري، حيدر شاكر وجمعة، محمود حسن، (٢٠١٤)، تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة: منظور إداري-تكنولوجي، دار الكتب والوثائق للنشر، بغداد، العراق.
٨. يحيى، نجاه وبلقرع، فاطنة وجوال، محمد السعيد، (٢٠٢١)، أثر ممارسات القيادة الخادمة على تمكين فرق العمل: دراسة ميدانية بالمحافظة السامية لتطوير السهوب بالجلفة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم الاجتماعية، المجلد (١٤)، العدد (١)، ص ٢٠٥-٢٢٠، الجزائر.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

9. Asgarsani, H., Duostdar, O., & Rostami, A. (2013), Empowerment and its impact on the organization productivity, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Researcher in Business*, 4(11), 738-744.
10. Bossé, É., & Rogova, G. L. (Eds.). (2019), *Information Quality in Information Fusion and Decision Making*, Springer.
11. Chan, Simon C.H. & Mak, Wai-ming (2014), The impact of servant leadership and subordinates' organizational tenure on trust in leader and attitudes, *Personnel Review*. Vol (43). Iss (2) P 272-287.
12. Darma, J. (2018), The role of top management support in the quality of financial accounting information systems, *Journal of Applied Economic Sciences*, 13(4), 1009-1020.
13. Ding, D., Lu, H., Song, Y., & Lu, Q. (2012), Relationship of servant leadership and employee loyalty: The mediating role of employee satisfaction, *IBusiness*, 4(03), 208-215.
14. Fadhilah, A., Zebua, Y., & Prayoga, Y. (2021), Analysis of Information Quality, Trust and Satisfaction on Customer Participation (Case Study on Customer Online Shop Shopee in Rantauprapat). *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 3039-3051
15. Fernandes, A. C., Sampaio, P., & Carvalho, M. S. (2014), Quality management and supply chain management integration: a conceptual model. *Proceedings of the 2014 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bali, Indonesia, January 7 – 9, 2014* .
16. Kang, Byungkyu (2016), *Information Reliability on the Social Web Models and Applications in Intelligent User Interfaces*. University of California, Santa Barbara.
17. Kang, M. Y. & Malmgren, R., (2017), Identifying Dimensions of Information Quality: Development of a Model to Support Information Flow in Malawi Health Information, e30 Systems, School of Economics and Management, Lund University.

18. Kumar, S., & Jakhar, M. (2016, May). Understanding user evaluation of Information Quality Dimensions in a digitized world. In Proceedings of the POMS Conference, Orlando, FL, USA (pp. 6-9).
19. Latiff, A. (2017), Exploring servant leadership instrument for social enterprise (Cooperative), *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 2(3), 7-23.
20. Laumer, S. (2016). Information quality dimensions: two exploratory case studies with enterprise content management system users, *Twenty-Fourth European Conference on Information Systems (ECIS)*, Istanbul, Turkey
21. Maharaj, R. (2015), Servant leadership and its implications for organisational management in the furniture décor industry: A case study, *International Journal of Business Management and Economics Research*, 2(2), 83-93.
22. Olesia, W. S., Namusonge, G. S., & Iravo, M. E. (2013), Role of servant leadership on organizational commitment: An exploratory survey of state corporations in Kenya, *International Journal of Humanities and Social Science*, 3(13), 85-94.
23. Schulkers, J. L. (2017), Servant leadership and affective commitment to change in manufacturing organizations (Doctoral dissertation, Walden University).
24. Sheikh, A. A., Ishaq, Q., & Inam, A. (2019), Fostering creativity through servant leadership: Mediating role of knowledge sharing, thriving at work and burnout, *Abasyn Journal of Social Sciences*, 12(2), 198-212.
25. Shuhai, F., Qingwen, L., Xia, W., Lingling, Z., & Wenhao, X. (2019), Research and Construction of Supply Chain Information Quality Index System based on PSP/IQ Model, *Electrical Engineering and Computer Science (EECS)*, 2, 38-41.
26. Susanto, A. (2015), Influence the quality of accounting information on the implementation good study program governance, *International journal of scientific & technology research*, 4(12), 326-335.
27. Timiyo, A. J., & Yeadon-Lee, A. (2016), Universality of servant leadership, *International Leadership Journal*, 8(3), 3-22.
28. Todoran, I. G., Lecornu, L., Khenchaf, A., & Caillec, J. M. L. (2015), A methodology to evaluate important dimensions of information quality in systems, *Journal of Data and Information Quality (JDIQ)*, 6(2-3), 1-23.
29. Van Dierendonck, D. (2011), Servant leadership: A review and synthesis, *Journal of management*, 37(4), 1228-1261.
30. Wilson, D. (2013), Servant Leadership and Job Satisfaction in a Multicultural Hospitality Organization: A Quantitative, Nonexperimental Descriptive Study, A Dissertation Doctorate of Education, Grand Canyon University.
31. Zrnec, A., Poženel, M., & Lavbič, D. (2022), Users' ability to perceive misinformation: An information quality assessment approach, *Information Processing & Management*, 59(1), 102739.