



كلية التربية

مجلة شباب الباحثين



جامعة سوهاج

**درجة استخدام إدارة مكتب التعليم بالطائف للذكاء الاصطناعي  
وعلاقته بالجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين  
دراسة ميدانية بمكتب التعليم بالطائف  
إعداد**

أ / عصام حسين القرشي  
مشرف تربوي بمكتب شرق الطائف  
المملكة العربية السعودية

أ / علي محمد الزهراني  
مدير إدارة الاشراف التربوي بالطائف  
المملكة العربية السعودية

تاريخ الاستلام: ٢٠ يونيو ٢٠٢١ م - تاريخ القبول: ٨ يوليو ٢٠٢١ م

*DOI :10.21608/JYSE.2021. 187747*

ملخص :

عنوان البحث: درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي وعلاقته بالجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين.

\*هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي

درجة تطبيقه لمبادئ إدارة الجودة الشاملة بمكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين.

والتعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي ودرجة تطبيقهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين. والكشف عن الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى للمتغيرات التالية:(المؤهل العلمي، الدورات التدريبية، سنوات الخبرة )

منهج الدراسة وأدواتها: استخدم الباحث المنهج الوصفي لتحقيق الأهداف وتطوير استبانة مكونة من محورين: المحور الأول: درجة استخدام الذكاء الاصطناعي من قبل إدارة مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين وتكون من (٢٠) مفردة المحور الثاني: درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين وتكون من (١٩) مفردة موزعه على أربع أبعاد.

\*مجتمع الدراسة: هو جميع المشرفين بمكتب التعليم شرق الطائف في الفصل الثاني لعام ١٤٤٢هـ، وبلغ عددهم (٤٩) مشرفاً، تم توزيع الاستبانات بأسلوب المسح الشامل وكانت الاستبانات الراجعة(٤٦) استبانة

توصلت الدراسة من وجهة نظر المشرفين إلى أن: إدارة المكتب يستخدم الذكاء الاصطناعي بدرجة مرتفع ، ويطبق إدارة الجودة الشاملة بمستوى مرتفع جداً. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(٠.٠٥) بين استجابات أفراد عينة الذكاء الاصطناعي أو عينة الجودة الشاملة تعزى للمتغيرات(المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والدورات التدريبية كما أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية والمحاور الفرعية لمحور الجودة الشاملة والدرجة الكلية لمحور الذكاء الاصطناعي.

أهم التوصيات: أن يحرص إدارة المكتب على إقامة محاضرات وورش عمل لتنمية استخدام الذكاء الاصطناعي وتنمية إدارة الجودة الشاملة والإلمام بال نشرات والأبحاث المتعلقة بتفعيل استخدام الذكاء الاصطناعي ومتابعة ما يجد على الميدان التربوي وتوفير دليل لإدارة لجودة الشاملة والالتزام بمعايير الاعتماد ومعايير الذكاء الاصطناعي وإعداد العاملين ليكونوا قادرين على توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي، الاهتمام بالذكاء الاصطناعي كونه أهم التطبيقات العصرية المواكبة لتطورات التكنولوجيا.

الكلمات المفتاحية ( الذكاء الاصطناعي، الجودة الشاملة، مكتب التعليم شرق الطائف)

**Research title: The degree of the director of the Education Office in East Taif and intelligence and its relationship to total quality from the point of view of educational supervisors.**

\* The study aimed to identify the degree to which the director of the Education Office in East Taif uses intelligence to please

The degree of its application of the principles of total quality management in the East Taif Education Office from the point of view of educational supervisors.

And to identify the nature of the correlation between the degree of use of the director of education east of Taif for intelligence please and the degree of their application of the principles of comprehensive management from the point of view of educational supervisors. And the detection of the differences between the responses obtained by the study sample about the degree of use of intelligence by the Director of the Education Office in East Taif, the overall quality control attributed to the following variables: educational qualification, training courses, years of experience).

**Study methodology and tools:** The purpose of the research used a two-axis questionnaire: the degree of using intelligence by the director of the East Taif Education Office from the point of view of the educational supervisors, and it consisted of (20) items.

The second axis: the application of total quality management in the education office east of Taif from the point of view of educational supervisors, and it consists of (19) items distributed over four dimensions.

**\* Study population:** The study was conducted by all educational supervisors in the Education Office east of Taif in the second semester of the year 1422 AH, with a number of (49) supervisors. Questionnaires were distributed to them using a comprehensive survey method. The revised questionnaires were (46) questionnaires.

The study was published from the supervisors' point of view that: The office manager uses dance to a high degree, and applies total quality management at a very high level. There are statistically significant differences at the significance level (0.05).

The study proved that there is a statistically positive correlation in the first degree in the degree and sub-axes of the quality axis and the total degree of the jerking axis.

The most important results: that the director of the center is keen to use men's applications, attention to intelligence, please, as it is the most important applications that keep pace with technological developments.

**Keywords** (artificial intelligence, total quality, education office east of Taif).

## مقدمة:

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة نتيجة الانفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات، مما جعل وزارة التعليم في مواجهة مع العديد من التحديات والصعوبات في كيفية مواكبة هذه التطورات والتكيف معها، وهذا ما فرض على قادة التعليم مجاراة متطلبات التغيير، وتطوير جميع عناصر منظومة التعليم وتحديثها وتجويدها حتى تستجيب لمقتضى تلك التغيرات، وذلك ما يستعدي وجود قيادة واعية ومتميزة تهدف إلى توجيه كافة الإمكانيات اللازمة لتحقيق الاستمرارية والجودة الشاملة في المنظومة التعليمية.

ويعتمد تقدم المجتمعات وتطور منظماتها واستمرارها بشكل رئيس على القيادات التربوية، التي تضع رؤيتها وترسم خططها وسياساتها وتحركها نحو تحقيق أهدافها (عايض، ٢٠١٣)، وفي ضوء التحديات والتغيرات المستمرة تزداد المسؤولية الملقاة على القيادات التعليمية كونها تقوم بتنفيذ السياسة العامة للتعليم وتحقيق الأهداف العامة والعليا للمجتمع، وتحسين العملية التعليمية والارتقاء بمستوى الأداء وذلك عن طريق توعية وتبصير العاملين بمسئولياتهم وتوجيههم لتحقيق الأهداف بأقل جهد وأسرع وقت وأفضل نتيجة (عطوي، ٢٠١٤).

وتعد إدارة الجودة الشاملة من أحدث الأساليب التي تم إدراجها في مجال التربية، وذلك بعد النجاح الباهر الذي لوحظ في بعض التجارب الدولية التي اعتمدت تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتها الإعلامية والاقتصادية، وتهدف إدارة الجودة الشاملة إلى إعداد وتجهيز كافة العاملين الداخليين والخارجيين في مؤسسات التعليم للحصول على كوارر تتسم بمواصفات وامتيازات لها المقدرة على التعامل مع المتغيرات العالمية المتلاحقة (الصمادي، ٢٠٠٩).

وأشارت القحطاني (٢٠١٠) إلى أن تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي يتمتع بأهمية بالغة؛ كونه يعمل على التحسين المستمر للعمليات والأنشطة كافة، والخدمات المقدمة مع التركيز على تجنب الأخطاء، وتشخيص المشكلات، والتصدي لها، ومواجهتها قبل حدوثها، وتحسن في مستويات الأداء للمؤسسة التعليمية من خلال خلق مناخ تنظيمي إيجابي فعال يوفر النجاح، والتمكن من حل المشكلات التي تعيق العمل التعليمي بالطرق العلمية، والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً، وتحقق الترابط والتكامل بين جميع العاملين، والعمل بأسلوب روح الفريق، وكذلك تعمل على زيادة نسبة

الإنتاجية من خلال خفض نسبة التسرب، وتحسين أداء العاملين نتيجة التدريب المستمر في أثناء العمل، وتحفيز المبدعين والمبادرين في العمل؛ مما يترتب على ذلك ارتفاع معدلات النجاح عند الطلاب، وتحسن في مستوى رضا المستفيدين.

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية أفرز العديد من الفوائد والتي من أبرزها ضبط النظام الإداري في المؤسسة التعليمية وتطويره؛ نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة، وزيادة كفاءات أعضاء هيئة التدريس والإداريين والعاملين بالمؤسسات التعليمية ورفع مستوى أدائهم، وزيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع (بوزيان، ٢٠١٥)، والسيطرة على المشكلات التي تواجه العمليات الإدارية، والحد من تأثيرها، وإيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في المؤسسات التربوية، والتي تؤدي إلى مزيد من الضبط والنظام فيها، والعمل على تحسين وتطوير طرق وأساليب الأداء ورفع القدرة التنافسية (الهادي، ٢٠١٣).

وبما أننا اليوم نرغب في تطوير التعليم والنهوض به وذلك من خلال تطبيق إدارة الجودة فإن هذا يتطلب الإلمام وإدراك المعرفة بما أفرزته التقنيات التكنولوجية من تطبيقات مبنية على شبكة الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات الحاسوبية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين مستوى جودة المنظومة التعليمية، حيث شكلت رافداً مهماً للقيادة التربوية (دواني، ٢٠١٧).

ويعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأشكالها كافة أولوية من أولويات النظم التربوية، ويرجع ذلك إلى نمو المعرفة وزيادة تأثير التكنولوجيا على المجتمعات، وتتنوع طرائق رئيسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التعليمية، حيث تمثل الطريقة الأولى تحسيناً لعمل المعلم، حيث يمكن للمعلم أن يستخدمها في تقويم ورصد سلوكيات الطلبة، ومتابعة اكتسابهم للمهارات والمعارف، أما الطريقة الثانية فهي تمثل تحسيناً للعمل الإداري بحيث تكون مفيدة لجميع العاملين في المؤسسة التربوية كعمل قواعد بيانات خاصة بالطلبة والمعلمين، في حين تمثل الطريقة الثالثة تحسيناً لعمل الطلبة، حيث تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كبرامج تعليمية وأدوات تسهم في زيادة المعارف وتقليل الأمية التكنولوجية (النعاشي، ٢٠١٠).

ويعتمد الذكاء الاصطناعي أساساً على فكرة الاستدلال والاستقراء، كما أنه قادر على التوصل لحل المشكلات حتى في حالة عدم توافر جميع البيانات اللازمة وقت الحاجة لاتخاذ القرار، وأيضاً التعامل مع بيانات قد يناقض بعضها البعض الآخر (مرقص، ٢٠١٠). ويمكن النظر إلى برامج التعليم المبنية على الذكاء الاصطناعي على أنها نظم خبيرة في مجال التعليم (عيسى، ٢٠٠٩). حيث يمثل النظام

الخبير **Expert System** مزيج بين استخدام التقنية (التي تستند على حقول البرمجة)، وبين إسهامات وخبرات الخبراء المتخصصين في المجال، حيث لهذه النظم دور مهم في تقديم حلول للمشكلات بالاستناد إلى المعرفة للمشكلات الصعبة والمعقدة فضلاً عن أنه نظام يستخدم لتوثيق المعرفة والخبرة الإنسانية، ودعم عمليات صنع القرارات في مختلف المجالات، ومخاطبة المشاكل التي تتطلب مختصين بشر، لإيجاد حلول لمثل هذه المشاكل (Imriyas, 2009).

كما أدى استخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم إلى إنشاء قواعد بيانات رسمية تشتمل على القوانين والقرارات التعليمية وتوفر مستودعات كبيرة من البيانات، ومما جعلها بمثابة منجماً للبيانات التعليمية التي يُمكن استكشافها واستغلالها لمساعدة القيادات في صنع القرارات التعليمية. (Koedinger, 2008)، كما أن تقنيات الذكاء الاصطناعي عبارة عن برمجيات مجتمعة وبسرعات كبيرة وفائقة في عمليات التحليل والتحديد والتصميم والتنفيذ والرقابة، ويتم العمل فيها بشكل متكامل وبمشاركة تامة لمختلف أدوات المعرفة، إضافة إلى البيانات والمعلومات التاريخية والمجددة بشكل مستمر (عبد الرزاق ومهدي، ٢٠١٢). ومن أكبر التحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية هو النمو المتسارع للبيانات التعليمية واستخدام هذه البيانات لتحسين جودة القرارات الإدارية في المؤسسة التعليمية.

في ضوء ما سبق يتضح أن استخدام أهم التطورات والتكنولوجيات الحديثة في مجال الكمبيوتر ومنها تقنية الذكاء الاصطناعي قد تسهم بشكل فعال في مجال القيادة التربوية، وذلك اتساقاً مع الاتجاه العلمي والمجتمعي نحو الاعتماد على تطبيقات الذكاء الاصطناعي بصورة كبيرة في معظم المجالات لاسيما في المنظومة التعليمية، بالتالي فإن البحث الحالي يحاول التعرف على درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي وعلاقته بالجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين.

## مشكلة الدراسة

يتميز العصر الحالي بسرعة التغيير في ضوء المستجدات التقنية والتكنولوجية التي تلقي بظلالها على المنظومة التعليمية، مما يجعل منه واقعاً تعيشه المؤسسات التعليمية لكي تصبح قادرةً على القيام بدورها تجاه المجتمع، وفي المملكة العربية السعودية شهد نظام التعليم العديد من المشاريع التطويرية طالت المنهج ونظام التعليم بالمدارس وأنظمة العمل الإداري باتباع النظم الإلكترونية والتكنولوجية، والتي تعتبر من الاتجاهات الإدارية الحديثة التي تسعى للرقى بالمؤسسات التربوية نظراً لأهمية المؤسسات التعليمية في بناء الجيل القادم، وحاجتها الماسة لأساليب وطرق جديدة من أجل إحداث التغيير والتطوير المرجو، بعيداً عن اتباع الطرق التقليدية في عمل القيادة التربوية التي تجعله مصدراً للملل والروتين المزعج بعيداً عن روح الإبداع والتنافس والتقنية.

وتواجه المؤسسات التعليمية تحدياً كبيراً يتمثل في النمو السريع في مجال المعرفة، والتطور الهائل في نظم الاتصالات ووسائلها، والثورة المعلوماتية والتكنولوجية الحديثة، والاهتمام المتزايد بقيمة التميز والجودة بالمعنى الشامل والذي يعبر عن أداء الأعمال بطريقة صحيحة من أول مرة لتحقيق رضا المستفيد (الطالب، وسوق العمل). وتمثل جودة التعليم اليوم أهم التحديات التي تواجه نظم التعليم في جميع دول العالم، لاسيما أن تقارير المنظمات العالمية تؤكد على ضرورة إعادة النظر في فلسفة التعليم مع التركيز على أهمية وضع معايير أفضل لتحقيق جودة مخرجات التعليم التي يتوقع أن تؤدي إلى تنمية شخصية الإنسان لخدمة مجتمعة ودعم ثقافته الوطنية (الحراشة، ٢٠١٦).

وفي ضوء هذه التحديات التي تواجه قطاع التعليم وبدء البحث عن الحلول المرتبطة بالذكاء الاصطناعي، فقد أشارت دراسة (Sourani, 2018) إلى أن اعتماد الذكاء الاصطناعي لا زال اعتماده منخفضاً في قطاع التعليم بسبب الافتقار إلى التجارب السليمة، والحاجة إلى الاختبار والتوصية بتطبيقه في هذا القطاع، وقد أشارت الدراسة إلى إمكانية أن يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً أساسياً في تحسين جودة وفعالية التعليم. كما وأشارت نتائج دراسة المطيري (٢٠١٩) إلى وجود العديد من نواحي القصور والضعف في تطبيق الذكاء الاصطناعي كمدخل لتطوير صناعة القرار التعليمي، وكان أبرز هذه المعوقات هو غياب تدريب القيادات في صنع القرار التعليمي على الذكاء الاصطناعي، وندرة التكنولوجية الذكية المستخدمة في صنع القرار التعليمي، وضعف معايير اختيار العاملين، وقلة توفير البيانات

الذكية لاستخدامها في صناعة القرار التعليمية، وقلة الاعتماد على المدخلات البشرية لتغذية الأجهزة الذكية بالبيانات اللازمة لصناعة القرار التعليمي، وغياب وعي العاملين بأهمية الذكاء الاصطناعي في المقارنة بين القرارات لاختيار البديل الأفضل، وضعف الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في حل المشكلات المتعلقة بتحليل العلاقات البسيطة والمعقدة حول القرار.

وفي ضوء ذلك، وفي ظل ندرة الدراسات السابقة التي تناولت توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في القيادة التربوية، وفي إطار الجهود الحثيثة المبذولة من قبل القائمين على وزارة التعليم ومكاتبها الإدارية في كافة المناطق للارتقاء بالعملية التعليمية ككل ومنظومتها الإدارية على وجه الخصوص، يسعى البحث الحالي إلى سد الفجوة وتبسيط الضوء على مدى توظيف تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد الذكاء الاصطناعي والتي يمكن أن يتم استخدامها في مجال القيادة التربوية في مدارس مكتب التعليم بالطائف تماشياً مع معايير الجودة الشاملة ومتطلبات التطوير التي فرضتها رؤية المملكة لعام ٢٠٣٠، لا سيما في الوقت الحالي حيث يعد ضرورة ملحة في ضوء الاهتمام العالمي والإقليمي والمحلي بتحسين جودة العملية التعليمية وتحسين نواتج التعلم من خلال استغلال المدخلات التقنية ذات الصلة. وعليه فإن مشكلة الدراسة الحالية تتمثل في السؤال الرئيس التالي:

" ما درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي وعلاقته بالجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين؟"

أسئلة الدراسة

ينبثق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي من وجهة نظر المشرفين التربويين؟
٢. ما درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمدارس مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين؟
٣. ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي ودرجة تطبيقهم لإدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين استجابات أفراد العينة تعزى ( لمتغير المؤهل العلمي، الدورات التدريبية، ومتغير سنوات الخبرة).

## أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى:

١. التعرف على درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي من وجهة نظر المشرفين التربويين.
٢. التعرف على درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين.
٣. التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي ودرجة تطبيقهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين.
٤. الكشف عن دلالات الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي تعزى للمتغيرات التالية:  
(المؤهل العلمي، الدورات التدريبية، سنوات الخبرة).

## أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة الحالية في كونها من الدراسات العلمية التي هدفت إلى طبيعة العلاقة الارتباطية بين درجة استخدام الذكاء الاصطناعي لإدارة مكتب التعليم شرق الطائف ودرجة تطبيقه لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

وتبرز تلك الأهمية في المجالين العلمية والتطبيقية وذلك على الوجه الآتي:

## - الأهمية النظرية

١. يستمد هذا البحث أهميته من أهمية التعليم في المملكة العربية السعودية نظراً لأهمية الدور الذي يلعبه في العملية التنموية، وذلك لما يزود به المجتمع من طاقات بشرية مجهزة ومدربة لتحقيق الأهداف المنشودة للدولة بشكل عام، والقطاع التعليمي على وجه الخصوص.
٢. ندرة الأبحاث والدراسات التي تناولت طبيعة العلاقة الارتباطية بين درجة استخدام إدارة مكتب التعليم الطائف للذكاء الاصطناعي وعلاقته بالجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين، فيؤمل من هذه الدراسة تزويد المكتبة العلمية والثقافية بتراث نظري عن متغيرات جديدة في المجال التعليمي.

٣. تعمل هذه الدراسة على توفير المعلومات التي تساعد على تطوير عناصر ضبط الجودة في أداء إدارة مكتب التعليم شرق الطائف وتحسينها؛ لدعم دور المسؤولين والإداريين في تحقيق أهدافها.
٤. تساير هذه الدراسة الاتجاهات الحديثة والتي تهتم بتقويم وتقييم وتطوير الأداء والممارسات التقنية لقادة مكاتب التعليم بالمملكة، والتي تؤكد على ضرورة التوجه نحو الأدوات والتطبيقات التقنية المتمثلة في استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الجانب التعليمي.
٥. تأتي أهمية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي انطلاقاً من كثرة وتنوع الوظائف المنوطة بها في عصرنا الحالي، فقد أصبحت تطبيقاته منتشرة في مجالات الحياة المختلفة، وبالتالي أصبح لزاماً على قيادات التعليم إلى انتهاج المسارات العلمية والتكنولوجية لمواكبة كافة المستجدات في هذا المجال بما يخدم جودة التعليم.
٦. نشر ثقافة التقنيات التعليمية دعماً للتحويل الرقمي والمساهمة في بناء جيل من الكفاءات الوطنية في مجالات تكنولوجيا التعليم، وذلك توافقاً مع رؤية المملكة ٢٠٣٠.
- الأهمية التطبيقية
١. يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة من خلال تحديد واقع الجودة الإدارية في مكتب التعليم شرق الطائف في تطوير النظام الإداري فيها؛ مما يؤدي إلى زيادة كفاءة القيادات التربوية للوصول إلى الجودة في نواتج التعلم.
٢. يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة من خلال تحديد درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي في تعزيز قدراتهم وإمكانياتهم في استخدامها، أو تجاوز نقاط القصور والضعف التي تعترض استخدامها في النظام الإداري للمكاتب.
٣. يؤمل من هذه الدراسة أن تساعد متخذي القرار في الميدان التربوي وواضعي الخطط المستقبلية ومصممي البرامج التدريبية في مكاتب التعليم بالمملكة في الوقوف على احتياجات المشرفين فيما يتعلق بمهارات توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي في العملية التعليمية ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.
٤. فتح الطريق أمام بحوث أخرى فيما يتعلق بالأبحاث الخاصة بتقنيات الذكاء الاصطناعي وتوظيفها في مكاتب التعليم بمحافظة الطائف.

## حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في:

- الحدود الموضوعي:

يقتصر البحث الحالي على التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي وعلاقته بالجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين.

- الحدود البشرية:

تقتصر البحث الحالي على مشرفي مكتب التعليم شرق الطائف.

- الحدود المكانية:

تقتصر البحث الحالي على مكتب التعليم شرق الطائف.

- الحدود الزمنية:

سيطبق البحث في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ٢٠٢٠ / ٢٠٢١.

مصطلحات البحث

اعتمد البحث المصطلحات التالية:

• الذكاء الاصطناعي

عرفه جيانغ وآخرون (Jiang et al, 2017, 233) بأنه: "جزء من علوم الحاسب يهدف إلى تصميم أنظمة ذكية تعطي نفس الخصائص التي نعرفها بالذكاء في السلوك الإنساني، وهو يعمل معتمداً على مبدأ مضاهاة التشكيلات التي يمكن بواسطته وصف الأشياء والأحداث باستخدام خواصها الكيفية وعلاقتها المنطقية والحسابية".

ويعرفه الباحث إجرانياً بأنه: " أحد علوم الحاسب الآلي الحديثة التي تبحث عن أساليب متطورة للقيام بأعمال واستنتاجات تتشابه ولو في حدود ضيقة يمكن أن تنسب إلى الذكاء الإنساني، والذي يتوجب على إدارة مكتب التعليم شرق الطائف أن يمتلكوا من المعارف والخبرات والمهارات المتعلقة بالجوانب التقنية لتوظيفها في العملية التعليمية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة".

• إدارة الجودة الشاملة

عرف عايض (٢٠١٣) مفهوم إدارة الجودة الشاملة بأنها "فلسفة إدارية تكاملية، هدفت إلى تحقيق التفوق في أداء المنظمة ككل، بما يحقق إسعاد العميل والمجتمع، بمشاركة جميع

الموظفين عبر فرق العمل، ويتوافر دعم كامل من الإدارة العليا للمنظمة، من أجل التحسين المستمر لجودة المدخلات والعمليات والمخرجات، بما يضمن تأدية الأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى".

ويعرفه الباحث إدارة الجودة الشاملة إجرائياً على أنها: "أسلوب إداري إستراتيجي تنتهجه إدارة مكتب التعليم شرق، ويعتمد على فاعلية الاتصال والتحسين المستمر، كما يتطلب الوعي بمفهومها، وأن يلتزم القادة بتنفيذها لتحقيق رؤية وزارة التعليم في المملكة ورسالتها؛ وتلبية المتطلبات والاحتياجات المختلفة المناطة بتوظيف الذكاء الاصطناعي لإضفاء الفاعلية والكفاءة العالية في الإدارة، وبدون هدر للوقت، وبأقل تكلفة".

### الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

المبحث الأول: الذكاء الاصطناعي

أهداف الذكاء الاصطناعي

حدد (Nath, 2012) مجموعة من الأهداف التي ترتبط بتوظيف الذكاء الاصطناعي، وتتمثل فيما يلي:

١. تحقيق فهم أفضل لطبيعة الذكاء البشري من خلال سير أغوار الدماغ، حتى يمكن محاكاته.
٢. تسهيل معالجة المعلومات بشكل قريب من الأسلوب الإنساني في حل المشاكل، من خلال تنفيذ العديد من الأوامر في الوقت نفسه.
٣. فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج للحاسب الآلي، بحيث تكون قادرة على محاكاة السلوك الإنسان الذي يتصف بالذكاء.
٤. تكرار الذكاء الإنساني.
٥. حل مشكلة المهام المكثفة للمعرفة.
٦. عمل اتصال ذكي بين الإدراك والفعل.
٧. تحسين التفاعل الاتصالي الإنساني، والإنساني الحاسوبي، والحاسوبي الحاسوبي.

### خواص الذكاء الاصطناعي

يتسم الذكاء الاصطناعي بالعديد من الخصائص والمميزات ومنها (عبد النور، ٢٠٠٥):

١. يستخدم أسلوب مقارن للأسلوب البشري في حل المشاكل المعقدة.

٢. يتعامل مع الفرضيات بشكل متزامن مع الحفاظ على الدقة والإنجاز بسرعة عالية.
  ٣. وجود حل خاص لكافة المشاكل مع الأخذ بعين الاعتبار تجانس بعض المشاكل.
  ٤. تعمل بمستوى منطقي وعلمي يتسم بالثبات دون تذبذب.
  ٥. يتطلب تنفيذها تمثيل عدد هائل من المعارف الخاصة بمجال معين.
  ٦. تعالج البيانات الرمزية غير الرقمية من خلال عمليات التحليل والمقارنة المنطقية.
  ٧. أنها تهدف لمحاكاة الإنسان فكراً وأسلوباً.
  ٨. إثارة أفكار جديدة تؤدي إلى الابتكار.
  ٩. تقليص الاعتماد على الخبراء البشريين في دوائر العمل والإنتاج.
- كما أشار (العبيدي، ٢٠١٥)، (عثمان وأحمد، ٢٠١٢) إلى أن أهم خصائص الذكاء الاصطناعي ما يلي:
١. تمثيل المعرفة بواسطة الرموز (Symbolic Representation).
  ٢. إمكانية تمثيل المعرفة (Knowledge Representation).
  ٣. استخدام الأسلوب التجريبي المتفائل (using of experience).
  ٤. قابلية التعامل مع المعلومات الناقصة ( Ability to death with incomplete ) (data).
  ٥. القابلية على التعلم (Ability to learn).
  ٦. تستخدم أسلوب مقارن للأسلوب البشري في حل المشكلات.
  ٧. تتعامل مع الفرضيات بشكل متزامن وبدقة وسرعة عالية.
  ٨. وجود حل متخصص لكل مشكلة ولكل فئة متجانسة من المشاكل.
  ٩. تعمل بمستوى علمي واستشاري ثابت ولا تتذبذب.
  ١٠. يتطلب بناؤها تمثيل كميات هائلة من المعارف الخاصة بمجال معين.
  ١١. تعالج البيانات الرمزية غير الرقمية من خلال عمليات التحليل والمقارنة المنطقية.
  ١٢. أنها تهدف لمحاكاة الإنسان فكراً وأسلوباً.
  ١٣. إثارة أفكار جديدة تؤدي إلى الابتكار.
  ١٤. توفير أكثر من نسخة من النظام تعوض عن الخبراء.
  ١٥. غياب الشعور بالتعب والملل.

١٦. تقليص الاعتماد على الخبراء البشر.

### أنواع الذكاء الاصطناعي

يمكن تقسيم أنواع الذكاء الاصطناعي إلى أربعة أجزاء رئيسية تتراوح من رد الفعل البسيط

إلى الإدراك والتفاعل الذاتي، وذلك على النحو التالي (Margaret, 2016):

١. الذكاء الاصطناعي الضيق أو الضعيف: وهو أبسط أشكال الذكاء الاصطناعي، ويتم

برمجة الذكاء الاصطناعي للقيام ببعض الوظائف داخل بيئة محددة.

٢. الذكاء الاصطناعي القوي: ويتميز بالقدرة على جمع المعلومات وتحليلها وعمل تراكم

خبرات من المواقف التي يكتسبها، والتي تؤهله للقيام باتخاذ القرارات بشكل مستقل

وذاتي.

٣. الذكاء الاصطناعي الخارق: وهي نماذج لا تزال تحت التجربة وتسعى لمحاكاة الإنسان،

ويمكن هنا التمييز بين نمطين أساسيين الأول يحاول فهم الأفكار البشرية والانفعالات

التي تؤثر على سلوك البشر، ويملك قدرة معينة على التفاعل الاجتماعي، أما الثاني فهو

نموذج يمثل نظرية العقل، حيث تستطيع هذه النماذج التعبير عن حالتها الداخلية، وأن

تتوقع مشاعر الآخرين ومواقفهم وتتفاعل معها، وهي ما تمثل الجيل القادم من الآلات

فائقة الذكاء.

المبحث الثاني: إدارة الجودة الشاملة

الأفكار الأساسية التي تعبر عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تتمثل الأفكار الأساسية المعبرة عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة فيما يلي (باشيوة

والبرواري، ٢٠١١):

١. التميز والإبداع في تصميم الخطط والإستراتيجيات للحصول على رضا المستفيدين وتلبية

احتياجاتهم؛ يرفع من جودة الخدمات المقدمة.

٢. اعتماد التحسين المستمر أسلوبًا في أداء العمليات وأنشطة المنظمة؛ يقلل من الأخطاء

المتكررة، ويقلل من التكاليف؛ مما يسرع أداء المهام بجودة أعلى.

٣. التركيز على جودة الخدمات المقدمة.

٤. التعاون مع الموظفين وإقناعهم بأن نجاحهم على المستوى الفردي سيؤدي إلى نجاح

المنظمة.

٥. اتخاذ القرارات بناءً على دراسة الواقع، والعمل على تحليله لضمان التطوير والتحسين المستمر بعمل المنظمة.
٦. اعتماد فرق العمل (العمل الجماعي) أسلوبًا لأداء المهام، وتدريبهم على الأساليب الخلاقة في عملية اتخاذ القرارات بالشكل الذي يضمن ترسيخ التعاون الفعال داخل المنظمة.
٧. منح الموظفين سلطات وصلاحيات أكبر للتعامل مع أعمالهم بمرونة.
٨. تعليم الإدارة والموظفين كيفية تحديد المشاكل وترتيبها وتحليلها وتجزئتها إلى عناصر أصغر حتى يمكن السيطرة عليها وحلها.
٩. الاهتمام بتطوير مستوى الموظفين ورفعها؛ لأنهم المحور الرئيس الذي تقوم عليه عملية إتقان الجودة، وبالتالي يجب الاهتمام بمستوى أدائهم وتدريبهم وتطويرهم وصقل مهاراتهم لتحقيق المستوى المطلوب من الجودة.
١٠. تقدير جهود الموظفين وإشباع رغباتهم يزيد من إحساسهم بالانتماء للمنظمة؛ مما يدفعهم للعطاء والإبداع نحو تحقيق الأهداف.
١١. الرؤية الإستراتيجية؛ لا بد من وجود رؤية إستراتيجية للمنظمة، وربطها بالخطط والأنشطة، ووضوحها للموظفين والمديرين كافة، وذلك لتتكامل جهودهم في تحقيقها.
١٢. وجود قيادة عملية وفعالة تمتاز بالموضوعية، وتهتم بالإنجازات أكثر من الشعارات، لتكون قدوة ومثلاً يحتذى به لكل المستويات الإدارية والعاملين، وفي مقدمة ذلك التزام الإدارة العليا وإيمانها بإدارة الجودة الشاملة كمنهج للتطبيق.
١٣. أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة
١٤. حدد اللويش (٢٠١٥) أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالنقاط الآتية:
١٥. توفير بيئة عمل تشجع عمل الابتكار وزيادة معدلات الإنتاجية والأداء الجيد، وكذلك التشجيع على طرح الأفكار والرؤى التطويرية لتحسين إجراءات العمل وتطويرها.
١٦. ارتفاع معدلات الرضا الوظيفي بين العاملين.
١٧. اختصار الوقت والروتين في إنجاز الأعمال.
١٨. تطوير إجراءات العمل وتبسيطها.
١٩. سهولة قياس أداء العاملين وفق معايير واضحة.

٢٠. رفع مستوى التعاون والتكامل بين الإدارات.
  ٢١. تدريب العاملين على العمل بين الإدارات.
  ٢٢. تدريب العاملين على العمل بروح الفريق الواحد.
  ٢٣. استبعاد المهام والأعمال عديمة الفائدة والمكررة.
  ٢٤. رفع مستوى الثقة وزيادة الكفاءة العملية بين العاملين والعملاء.
  ٢٥. إشراك العاملين كافة في عمليات التطوير والتحسين لبرامج الجودة، وتحفيزهم على المناقشة المفتوحة للتعرف على مؤشرات النجاح والفشل.
  ٢٦. خفض تكاليف تقديم الخدمة.
  ٢٧. تحقيق رضا توقعات المستفيدين.
- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:
- إن إستراتيجية تطوير برنامج إدارة الجودة الشاملة وإدخاله إلى حيز التطبيق يمر بعدة خطوات أو مراحل بدءاً من الإعداد لهذا البرنامج حتى تحقيق النتائج وتقييمها، وهي (جودة، ٢٠١٠):
١. مرحلة الإعداد:
    - تتعلق بتجهيز الآليات وإعدادها لتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة.
  ٢. مرحلة التخطيط:
    - تأتي بعد مرحلة الإعداد وتجهيز الظروف الملائمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة؛ حيث تُستخدَمُ المعلومات التي جمعها خلال مرحلة الإعداد في عملية التخطيط لمنهجية التنفيذ.
  ٣. مرحلة التنفيذ:
    - وفيها يبدأ التنفيذ الفعلي للخطة الموضوعية؛ حيث تقوم فرق العمل المختلفة بإحداث التغييرات اللازمة من خلال أداء المهام الموكلة إليها للوصول إلى الأهداف المحددة.
  ٤. مرحلة الرقابة والتقييم:
    - تُبنى أنظمة الرقابة في إدارة الجودة الشاملة على أساس الرقابة المتزامنة أو الرقابة المرئية والمتابعة الدقيقة خطوة بخطوة، بالإضافة إلى الرقابة اللاحقة أو البعيدة، والتي تُقَوِّمُ فيها الجهود المبذولة في تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة.

## ٥. المرحلة المتقدمة:

وهي المرحلة المتقدمة من تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة، والتي قد تكون فيها المنظمة مثلاً يحتذى أمام المنظمات الأخرى؛ إذ قد تقوم المنظمة بدعوة المنظمات الأخرى المهمة بإدارة الجودة الشاملة لمساعدة الإنجازات المحققة وطرق التحسين المستخدمة في المنظمة.

ثانياً: الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء الاصطناعي

١. دراسة (Mohammed et al, 2021): هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير برنامج إعداد المعلم بجامعة القصيم، ومعوقات تفعيل هذه التقنيات، ومقترحات تفعيلها. استخدم الباحثان المنهج الوصفي والتحليلي لتحديد دور تقنيات الذكاء الاصطناعي، ومعوقات تفعيل واقع استخدام تقنياته في تطوير برامج إعداد المعلمين بجامعة القصيم بالمملكة العربية السعودية. تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في كليات القطاع الغربي بالجامعة في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي ٢٠١٩/٢٠٢٠. أعد الباحثان أداة البحث (استبانة) وأرسلوها إلى مجتمع الدراسة (عشرين عضواً من أعضاء هيئة التدريس) بطريقة حصر شاملة. وكانت نتائج الدراسة باستخدام أعضاء هيئة التدريس لتقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج إعداد المعلم باستخدام وسيط. واتفق أعضاء هيئة التدريس بشدة على وجود معوقات لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج إعداد المعلمين. كما وافق أعضاء هيئة التدريس بشدة على المقترحات المقدمة لتفعيل واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج إعداد المعلمين بجامعة القصيم.

٢. دراسة الفراني والحجيلي (٢٠٢٠): هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة العوامل المؤثرة على قبول المعلم لاستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم في ضوء النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)، ولتحقيق هذا استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وطبق مقياس النظرية على عينة تكونت من (٤٤٦) من معلمي ومعلمات محافظة ينبع، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين لديهم درجة قبول كبيرة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم، وإلى أن كلا من (الأداء المتوقع- الجهد المتوقع- التأثير الاجتماعي- التسهيلات المتاحة) تؤثر بشكل إيجابي على نية استخدام الذكاء

الاصطناعي في التعليم، وإلى أن العامل الأكثر تأثيراً على نية استخدام المعلمين للذكاء الاصطناعي في التعليم، وإلى أن العامل الأكثر تأثيراً على نية استخدام المعلمين للذكاء الاصطناعي في التعليم هو الأداء المتوقع يليه الجهد المتوقع يليه التأثير الاجتماعي يليه التسهيلات المتاحة، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العينة حول تحديد نية استخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم تعزى لمتغير الجنس، وكانت هذه الفروق لصالح الإناث، وإلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العينة حول تحديد نية استخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم تعزى لمتغير (العمر، وسنوات الخبرة، ومجال التخصص التعليمي).

٣. دراسة المطيري (٢٠١٩): هدفت الدراسة التعرف على نواحي القصور والضعف في تطبيق الذكاء الاصطناعي كمدخل لتطوير صناعة القرار التعليمي في وزارة التربية بدولة الكويت، وتمثلت عينة الدراسة في (٥٦) من القيادات التعليمية في وزارة التربية بدولة الكويت. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي كما استخدمت الدراسة أحد أساليب الدراسات المستقبلية وهو أسلوب دلفاي، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: غياب تدريب القيادات في صنع القرار التعليمي على الذكاء الاصطناعي، ندرة التكنولوجيا الذكية المستخدمة في صنع القرارات التعليمي، ضعف معايير اختيار العاملين اعتماداً على المهارات والأساليب التقليدية، الاعتماد على الوظائف التقليدية وضعف تدريب العاملين على الذكاء الاصطناعي، قلة توفير قواعد البيانات الذكية لاستخدامها في صناعة القرار التعليمي، قلة الاعتماد على المدخلات البشرية لتغذية الأجهزة الذكية بالبيانات اللازمة لصناعة القرار التعليمي، غياب وعي العاملين بأهمية الذكاء الاصطناعي في المقارنة بين القرارات لاختيار البديل الأفضل، هدر الوقت في صنع القرار التعليمي بالطرق التقليدية ومحدودية استغلاله من خلال الاعتماد على الذكاء الاصطناعي، ندرة الاستفادة والتعلم من التجارب السابقة من القرارات المماثلة واستغلالها من خلال الذكاء الاصطناعي لتطوير عملية صنع القرار التعليمي، ضعف الاعتماد على الذكاء الاصطناعي حل المشكلات المتعلقة بتحليل العلاقات البسيطة والمعقدة حول القرار.

## ثانياً: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة

١. دراسة (Rodriguez, Valenzuela & Ayuyao, 2018): هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تطوير نموذج إدارة الجودة الشاملة في سياق مؤسسات التعليم العالي في الإعداد الفلبينية. وقد ركزت الدراسة على تحديد عوامل النجاح المجتمعي الحاسمة (CSF) في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة (TQM) لمؤسسات التعليم العالي (HEIs) الفلبينية. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي الارتباطي، وتكون المجتمع من جميع أعضاء هيئة التدريس والقيادات في أربع مؤسسات تعليمية، وبلغ حجم العينة (٣٠٩)، واعتمدت على الاستبانة كأداة. توصلت الدراسة إلى أن عوامل النجاح المجتمعي المؤثرة في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة هي: التمكين، والتحسين المستمر للجودة (CQI)، التزام القيادة بها، رضا أصحاب المصلحة في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة. كما تشير نتائج الدراسة إلى أن أهم العوامل الداعمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة هم: التمكين، والتحسين المستمر، والتزام القيادة.
٢. دراسة المقرن والشمري (٢٠١٦): هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض وتحديداً (إدارة تقنية المعلومات)، والمعوقات في ذلك، والسبل التطويرية لتحسين التطبيق، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة بناءً على المتغيرات التالية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة). لتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحثان المنهج الوصفي المسحي، وطبقا استبياناً خاصاً لذلك، تم تطبيقه على جميع العاملين في إدارة تقنية المعلومات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض والبالغ عددهم (٩١) فرداً منهم (٤١) مشرفاً ومشرفة، و(٥٠) موظفاً وموظفة إداري. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن درجة تطبيق الجودة الشاملة في إدارة تقنية المعلومات التابعة للإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها جاءت (مرتفعة)، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق الجودة الشاملة في إدارة تقنية المعلومات التابعة للإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض باختلاف متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).
٣. دراسة عون وآخرون (٢٠١٥): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى تحقق معايير الجودة في الإدارة الإلكترونية في تعليم الرياض من وجهة نظر المعلمين، ومعرفة ما إذا

كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات التالية: (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية، المرحلة التي تعمل بها المعلمة. تم استخدام المنهج الوصفي المسحي للتعرف على آراء مجتمع الدراسة من خلال استبانة وزعت على عينة البحث من معلمات مكتب شمال الرياض. وقد كشفت الدراسة عن النتائج التالية: أظهرت الدراسة أن موقع تعليم الرياض يحقق معايير الجودة (مدى تحقق معايير الاستخدامية في الإدارة الإلكترونية، مدى تحقق معايير جودة المعلومات في الإدارة الإلكترونية، مدى تحقق معايير موثوقية الأداء في الإدارة الإلكترونية، مدى تحقق معايير الاستجابة في الإدارة الإلكترونية، مدى تحقق معايير طمأنينة المتعامل في الإدارة الإلكترونية، مدى تحقق معايير خدمة العملاء في الإدارة الإلكترونية) من وجهة نظر معلمات مكتب شمال الرياض، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة جميع أبعاد المحاور باختلاف متغير المرحلة التعليمية التي تعملن بها أفراد مجتمع الدراسة، كما كشفت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة جميع أبعاد المحاور باختلاف متغير المؤهل العلمي أفراد مجتمع الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة جميع أبعاد المحاور ما عدا بعد (اللباقة والاهتمام)، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة جميع أبعاد المحاور باختلاف متغير عدد الدورات التدريبية في مجال العمل أفراد مجتمع الدراسة.

٤. دراسة الزبيدي (٢٠١٥): هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالتعليم الأساسي من وجهة نظر القائمين على التعليم بالمملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي. وتكونت عينة الدراسة من "٢٧٤" مديرًا ومعلمًا بمدارس التعليم الأساسي بالمملكة العربية السعودية، بأربع محافظات هي (مكة المكرمة، جدة، والرياض، والباحة) تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة لعدة نتائج ومنها، أن إجمالي العينة المستفتاة يوافقون على الأساليب المقترحة لتحسين مستوى مدارس التعليم

الأساسي بالمملكة العربية السعودية في ضوء إدارة الجودة الشاملة فيما يختص بمحور تطوير الهيكل التنظيمي، ومن هذه الأساليب وضع نظم اختيار القيادات المدرسية بناءً على الكفاءة والمهارة والوعي بفنون الإدارة الحديثة، وتكوين فريق عمل في كل موقع لتحسين بعض العمليات، وتوزيع الأعمال والمهام بما يتناسب مع قدرات العاملين في المستويات الإدارية المختلفة.

المنهجية والإجراءات  
منهج الدراسة

ستتبع الدراسة على المنهج الوصفي والذي يعرف بأنه " المنهج الذي يدرس ظاهرة أو حدثاً أو قضية موجودة حالياً حيث يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن أسئلة البحث دون تدخل الباحث فيها" (العساف، ٢٠١٢).

- مجتمع الدراسة:

سيتم أخذ آراء المشرفين التربويين بمكتب التعليم شرق الطائف عددهم (٥٠) مشرفاً.

- عينة الدراسة:

١. عينة استطلاعية:

تكونت العينة الاستطلاعية وعددهم (٢٠) من المشرفين التربويين خارج مجتمع الدراسة ، تم تطبيق استبانة الذكاء الاصطناعي، وإدارة الجودة الشاملة للتحقق من الكفاءة السيكمترية للاستبيان.

٢. عينة النهائية وخصائصها

نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة ستطبق الدراسة على كامل مجتمع الدراسة وبلغ عدد المشرفين التربويين التي تم ملاحظتهم لتحقيق أهداف هذه الدراسة (٤٦) من المشرفين التربويين بمكتب التعليم شرق الطائف ويوضح الجدول رقم (١) الوصف الاحصائي للمشاركين في الدراسة وفق المتغيرات موضع الدراسة

## جدول (١) الوصف الإحصائي للمشاركين في الدراسة وفق المتغيرات

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الخبرة	أقل من ١٠ سنوات	١٤	٣٠.٤
	أكثر من ١٠ سنوات	٣٢	٦٩.٦
المؤهل	بكالوريوس	٢٢	٤٧.٨
	دراسات عليا	٢٤	٥٢.٢
مستوي التدريب	أقل من ٥ دورات	٢٤	٥٢.٢
	٥ - ١٠ دورات	١٧	٣٧.٠
	أكثر من ١٠ دورات	٥	١٠.٩

## أدوات الدراسة

في ضوء أهداف هذه الدراسة وأسئلتها، تمثلت أداة الدراسة في الاستبانة، والتي عرفها العساف (٢٠١٢) بأنها "عبارة عن أداة يشمل محتواها مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة مزودة بإجاباتها أو الآراء المحتملة بهدف الحصول على إجابات أفراد العينة على أسئلة الدراسة"،

وتكونت الدراسة من المحاور التالية هما:

- محاور الاستبانة وتشمل:

- ✓ المحور الأول: درجة استخدام الذكاء الاصطناعي من قبل إدارة مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين وتكون من (٢٠) مفردة
  - ✓ المحور الثاني: درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين وتكون من (١٩) مفردة موزعه علي أربع أبعاد البعد الاول الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وتكون من (٤) مفردة، البعد التزام الادارة العليا بالجودة وتكون من (٥) مفردة ، البعد الثالث الاتصال الفعال وتكون من (٤) مفردة، البعد الرابع التحسين المستمر وتكون من (٦) مفردة
- خطوات إعداد الاستبيان :

- الاطلاع على التراث النظري والدراسات السابقة المتعلقة الذكاء الاصطناعي من قبل إدارة مكتب التعليم شرق الطائف، و إدارة الجودة الشاملة في مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين

- من خلال الاطلاع على التراث النظري، والدراسات السابقة استطاع الباحثان التعرف على بعض الجوانب المتعلقة الذكاء الاصطناعي من قبل إدارة مكتب التعليم شرق الطائف، و إدارة الجودة الشاملة في مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين ، وأهم أبعاده ومجالاته، وطرق قياسها.
- الاطلاع على عدد من المقاييس السابقة التي تناولت موضوع الذكاء الاصطناعي من قبل إدارة مكتب التعليم شرق الطائف، و إدارة الجودة الشاملة في مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين وقد استطاع الباحثان الاطلاع على عدد من المقاييس السابقة والاستفادة منها في إعداد هذا الاستبيان، حيث تم اقتباس بعض المفردات والعبارات من تلك المقاييس، وقام الباحثان بتعديلها حتى تناسب العينة التي سيطبق عليها الاستبيان الحالي، ثم صياغة بعض العبارات وإعدادها
- في ضوء ما سبق انتهى الباحثان إلى صياغة الصورة المبدئية للذكاء الاصطناعي من قبل إدارة مكتب التعليم شرق الطائف، و إدارة الجودة الشاملة في مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين بحيث تكون جاهزة للعرض على السادة المحكمين
- ثم قام الباحثان بإجراء التعديلات في صياغة بعض المفردات بناء على آراء المحكمين، حيث تم حذف بعض الكلمات واستبدالها بكلمات مناسبة تتلاءم مع خصائص عينة الدراسة الحالية وتم حذف المفردات التي قل نسبة الاتفاق عليها (٨٠%)
- تصحيح الاستبيان ومحك المعتمد الدراسة
- بتحديد نظام الاستجابة على بنود الاستبيان، وكذلك مفتاح التصحيح حيث صاغ الباحثون لكل مفردة في الأداة خمس استجابات وهي (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) وترتيب الدرجات (٥ - ٤ - ٣ - ٢ - ١) وتم تقسيم الفترة بين (٥-١) إلى خمسة مستويات (٤ / ٥ = ٠.٨) أي أن طول الفترة (الخلية) لكل مستوى هو (٠.٨) بالتالي كانت المستويات كما هي موضحة في الجدول (٢).

## جدول (٢) محك الدراسة المعتمد

مستوى الموافقة	طول الخلية
منخفضة جدا	من ١ إلى ١.٧٩
منخفضة	من ١.٨ إلى ٢.٥٩
متوسطة	من ٢.٦ إلى ٣.٣٩
عالية	من ٣.٤ إلى ٤.١٩
عالية جدا	من ٤.٢ إلى ٥

الخصائص السيكو مترية لاستبيان الذكاء الاصطناعي

صدق أداة الدراسة

١. الصدق الظاهري

سيتم استخدام أسلوب الصدق الظاهري، بهدف التأكد من مدى صلاحية الاستبانة وملاءمتها لأغراض البحث، وذلك من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من الأكاديميين والمختصين، وطلب منهم إبداء الرأي فيما يتعلق بمدى صدق وصلاحية كل فقرة من فقرات الاستبانة ومدى مناسبتها لقياس ما وضعت لقياسه، وإدخال التعديلات اللازمة سواء بالحذف أو الإضافة أو إعادة الصياغة. حيث سيقدم السادة المحكمين العديد من التعديلات الجوهرية على أداة الدراسة، وسيستجيب الباحث لهذه التعديلات، وستقوم بإعادة صياغة الاستبانة في ضوء الملاحظات التي قدمها المحكمين، حتى تأخذ الاستبانة شكلها النهائي.

٢. الصدق الداخلي

ويتم من خلال الاتساق الداخلي معرفة مدى اتساق كل فقرة من فقرات الأدوات مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، ولحساب صدق الاتساق الداخلي للأداتين سيتم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)، والذي من خلاله سيتم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك بهدف التحقق من مدى صدق الأداة ككل، وذلك عبر عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة.

جدول (٣) معاملات الارتباط بين درجات كل مفردة والدرجة الكلية للمحور الأول الذكاء الاصطناعي ن=(٢٠)

الارتباط	م	الارتباط	م
**٠.٧٠١	١١	**٠.٧٠١	١
**٠.٧٨٢	١٢	**٠.٦٣٤	٢
**٠.٨٧١	١٣	**٠.٧٣٧	٣
**٠.٧٥٢	١٤	**٠.٨٣٥	٤
**٠.٦٧٨	١٥	**٠.٨٥٣	٥
**٠.٨٢٥	١٦	**٠.٨٣١	٦
**٠.٨١٤	١٧	**٠.٧١٩	٧
**٠.٩٠١	١٨	**٠.٨٥٦	٨
**٠.٨٨٥	١٩	**٠.٨٥٢	٩
**٠.٨٤٣	٢٠	**٠.٦١٣	١٠

\*\* معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠١) \* معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من الجدول (٣) أن جميع مفردات أداة الدراسة معاملات ارتباطها موجبة ودالة إحصائياً عند (٠.٠١) وهذا يعني تمتع الأداة بدرجة صدق مرتفعة.  
جدول(٤) معاملات الارتباط بين درجات كل مفردة والدرجة الكلية للمحور الثاني إدارة الجودة الشاملة ن=(٢٠)

الارتباط	م	الارتباط	م
*٠.٤٥٧	١١	**٠.٧٩٣	١
**٠.٦٠٧	١٢	**٠.٦٧٣	٢
**٠.٧١٢	١٣	**٠.٨٦٥	٣
**٠.٧٨٦	١٤	**٠.٩٠٠	٤
**٠.٧٣٥	١٥	**٠.٨٩٢	٥
**٠.٧٢٤	١٦	**٠.٦٠٨	٦
**٠.٧١٩	١٧	**٠.٧٥٢	٧
**٠.٧٠١	١٨	**٠.٧٨٢	٨
**٠.٧٠٥	١٩	**٠.٨٠٧	٩
		**٠.٧٩١	١٠

\*\* معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠١) \* معاملات الارتباط عند مستوى (٠.٠٥)

يتضح من الجدول (٣-٣) أن جميع مفردات أداة الدراسة معاملات ارتباطها موجبة ودالة إحصائياً عند (٠.٠١) وهذا يعني تمتع الأداة بدرجة صدق مرتفعة.  
ثبات أداة الدراسة

المقصود بثبات الاستبانة أنها تعطي النتائج نفسها تقريباً لو تكرر تطبيقها أكثر من مرة على نفس الأشخاص في ظروف مماثلة. وسيتم حساب ثبات الاستبانة وذلك بطريقتين الأولى

باستخدام كل من معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha والثانية معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية لسبيرمان - براون (Spearman-Brown Coefficient).

جدول (٥) معاملات ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل (ألفا- كرونباخ) ن=٢٠

م	الأبعاد	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
المحور الأول	الذكاء الاصطناعي	٠.٩٦٤	٠.٩٥٢
المحور الثاني	إدارة الجودة الشاملة	٠.٩٣٦	٠.٨٤١

• ضعيفة أقل (٠.٥) ♦ متوسطة بين (٠.٥-٠.٧) ♦ مرتفعة أكبر (٠.٧)

يتضح من خلال الجدولين (٣- ٦) وأن معاملات الثبات مرتفعة وهي أكبر من (٠.٧) مما

يعطي مؤشراً جيداً لثبات الأداة، وبناء عليه يمكن العمل بها.

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي جمعت، تم استخدام مجموعة متنوعة من

الأساليب الإحصائية باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Statistical

Package for Social Sciences (SPSS) وذلك بعد أن تم ترميز البيانات وإدخالها

إلى الحاسوب، والأساليب الإحصائية التي استخدم في هذه الدراسة هي:

١. لحساب الخصائص السيكومترية تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون) وألفا كرونباخ

والتجزئة النصفية باستخدام معادلة (سبيرمان).

٢. الإحصاء الوصفي وذلك من خلال التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن

النسبي للإجابة عن سؤال الدراسة الأول

٣. اختبار كروسكال ويلز اختبار ت للمجموعتين مستقلتين اختبار مان وتني ومعامل الارتباط

وذلك للإجابة عن سؤال الدراسة الثالث، الرابع، والخامس

## أولاً- نتائج الدراسة

الإجابة عن سؤال الدراسة الأول: ما درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي من وجهة نظر المشرفين التربويين؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب التكرارات، والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات من وجهة نظر المشرفين التربويين على أداة الدراسة ويبرز الجدول (٦) النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.

جدول (٦) نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي من وجهة نظر المشرفين التربويين.

م	المفردات	ك	مستوى الاستخدام					وزن	متوسط	انحراف	ترتيب	مستوى
			%	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة					
١	توظف إدارة المكتب الذكاء الاصطناعي في تحقيق قدر أكبر وأكثر فاعلية من الإدارة التنفيذية ذات الكفاءة.	ك	٢٧	١٤	٢	٠	٣	٨٦.٩٦	٤.٣٥	١.٠٦	٢	مرتفع جدا
		%	٥٨.٧	٣٠.٤	٤.٣	٠.٠	٦.٥					
٢	توظف إدارة المكتب الذكاء الاصطناعي في التقاط وتنظيم وتحليل وإنتاج المعرفة من الكميات الهائلة من البيانات المتعلقة بعناصر العملية التعليمية.	ك	٢٧	١١	٥	٠	٣	٨٥.٦٥	٤.٢٨	١.١١	٥	مرتفع جدا
		%	٥٨.٧	٢٣.٩	١٠.٩	٠.٠	٦.٥					
٣	توظف إدارة المكتب الذكاء الاصطناعي في المهمات الموثمة لتوفير قدر كبير من الوقت المستنزف في مهام روتينية.	ك	١٩	١٥	٦	٣	٣	٧٩.١٣	٣.٩٦	١.١٩	١٣	مرتفع
		%	٤١.٣	٣٢.٦	١٣.٠	٦.٥	٦.٥					
٤	تشجع إدارة المكتب التخيل والأصالة في التفكير والابتكار لدى المعلمين من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المكتب.	ك	٢٠	١٥	٥	٣	٣	٨٠.٠٠	٤.٠٠	١.١٩	٨	مرتفع
		%	٤٣.٥	٣٢.٦	١٠.٩	٦.٥	٦.٥					
٥	توظف إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في متابعة دوام المشرفين والقادة واتخاذ الخطوات اللازمة لذلك.	ك	١٦	١٥	٤	٥	٦	٧٣.٠٤	٣.٦٥	١.٤٠	٢٠	مرتفع
		%	٣٤.٨	٣٢.٦	٨.٧	١٠.٩	١٣.٠					
٦	توظف إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في توفير قاعدة معلومات شاملة للمكتب من مشرفين ومعلمين وطلاب.	ك	٣٤	٤	٥	٠	٣	٨٨.٧٠	٤.٤٣	١.١٣	١	مرتفع جدا
		%	٧٣.٩	٨.٧	١٠.٩	٠.٠	٦.٥					
٧	تستخدم إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تزويد المعلمين بالتعاميم والتعليمات التي تصدر من الوزارة أو الإدارة ومتابعة ذلك.	ك	٢٢	١٥	١	٢	٦	٧٩.٥٧	٣.٩٨	١.٣٧	١٠	مرتفع
		%	٤٧.٨	٣٢.٦	٢.٢	٤.٣	١٣.٠					
٨	تستخدم إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات.	ك	١٤	١٩	٥	٥	٣	٧٥.٦٥	٣.٧٨	١.١٩	١٩	مرتفع
		%	٣٠.٤	٤١.٣	١٠.٩	١٠.٩	٦.٥					
٩	تستخدم إدارة المكتب أنظمة الذكاء الاصطناعي في تكييف البرامج التعليمية في ضوء احتياجات المشرفين وقادة المدارس.	ك	١٨	١٧	٦	٢	٣	٧٩.٥٧	٣.٩٨	١.١٤	١٠	مرتفع
		%	٣٩.١	٣٧.٠	١٣.٠	٤.٣	٦.٥					
١٠	توظف إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في متابعة الأعمال للمشرفين.	ك	٢٧	١٤	٠	٢	٣	٨٦.٠٩	٤.٣٠	١.١٣	٤	مرتفع جدا
		%	٥٨.٧	٣٠.٤	٠.٠	٤.٣	٦.٥					

م	المفردات	ك	مستوى الاستخدام	وزن	متوسط	انحراف	ترتيب	م		مستوى
								م	ك	
١١	تستخدم إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في متابعة سير الاختبارات واعداد تقرير عنها.	ك	٢٩	١٢	٠	٢	٣	٦.٥	٤.٣	٨٦.٩٦
١٢	توظف إدارة المكتب أنظمة الذكاء الاصطناعي في تكيف البرامج التدريبية لاحتياجات المشرفين وقادة المدارس.	ك	٢٠	١٣	٨	٢	٣	٦.٥	٤.٣	٧٩.٥٧
١٣	تقوم إدارة المكتب بتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تقديم التغذية الراجعة للطواقم التعليمية والإدارية.	ك	١٧	١٥	٦	٥	٣	٦.٥	١٠.٩	٧٦.٥٢
١٤	تستخدم إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في وضع الخطط التعليمية والإشرافية لسائر المواد ومتابعة تنفيذها.	ك	٢١	١٥	٥	٢	٣	٦.٥	٤.٣	٨١.٣٠
١٥	توظف إدارة المكتب تقنيات الذكاء الاصطناعي في متابعة احتياجات المدارس على المستوى الفني والعمل على تحقيقها.	ك	٢٥	١٤	٢	٢	٣	٦.٥	٤.٣	٨٤.٣٥
١٦	توظف إدارة المكتب تقنيات الذكاء الاصطناعي في تسهيل الوصول للمشكلات التعليمية المدرسية.	ك	٢٣	١١	٤	٥	٣	٦.٥	١٠.٩	٨٠.٠٠
١٧	توظف إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي لوضع خطة واضحة وشاملة لعملية التقويم.	ك	١٩	١٥	٤	٥	٣	٦.٥	١٠.٩	٧٨.٢٦
١٨	توظف إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحقيق مبدأ الشمول لجميع المهام ومعايير الأداء في المكتب.	ك	١٧	١٦	٥	٥	٣	٦.٥	١٠.٩	٧٦.٩٦
١٩	توظف إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحليل وفهم البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بالتعليم.	ك	٢١	١٣	١	٨	٣	٦.٥	١٧.٤	٧٧.٨٣
٢٠	توظف إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في متابعة التجارب والمقترحات من الميدان التربوي وتقديم المقترحات لمعالجتها.	ك	١٦	١٥	٥	١٠	٠	٠.٠	٢١.٧	٧٦.٠٩
مرتفع	المتوسط الحسابي العام									٨٠.٦١
مرتفع										٤.٠٣
مرتفع										١.١٠

يوضح جدول(٦) أن درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي جاء بدرجة مرتفع حيث بلغ ( متوسط = ٤.٠٣ ، انحراف معياري = ١.١٠ )، من وجهة نظر المشرفين التربويين

ويكشف الجدول كذلك أن الفقرة (٦) حققت أعلى متوسط استخدام والتي تنص علي " توظف إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في توفير قاعدة معلومات شاملة للمكتب من مشرفين ومعلمين وطلاب " حيث بلغ ( متوسط = ٤.٤٣ ، انحراف معياري = ١.١٣ ) يليها

المفردة (١) و تنص علي " توظف إدارة المكتب الذكاء الاصطناعي في تحقيق قدر أكبر وأكثر فاعلية من الإدارة التنفيذية ذات الكفاءة. " حيث بلغ ( متوسط = ٤.٣٥ ، انحراف معياري = ١.٠٦ ) مما يعني درجة استخدام " مرتفع جدا " من وجهة نظر المشرفين التربويين كما يكشف الجدول كذلك أن الفقرة (٥) التي تنص علي " توظف إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في متابعة دوام المشرفين والقادة واتخاذ الخطوات اللازمة لذلك. " حققت أقل متوسطات استخدام حيث بلغ ( متوسط = ٣.٦٥ ، انحراف معياري = ١.٤٠ ) وقد حققت درجة استخدام " مرتفع " ، يليها المفردة (٨) التي تنص علي " يستخدم إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرارات. " حيث بلغ ( متوسط = ٣.٧٨ ، انحراف معياري = ١.١٩ ) وقد حققت درجة استخدام " مرتفع " من وجهة نظر المشرفين التربويين

الإجابة عن سؤال الدراسة الثاني : ما درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمدارس مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين؟

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب التكرارات، والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والترتب لاستجابات من وجهة نظر المشرفين التربويين على أداة الدراسة ويبرز الجدول (٧) النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.

جدول (٧) نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد أداة الدراسة

المحور	متوسط	انحراف	الوزن	الترتيب	مستوى الدرجة
الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة	٤.٣٢	٠.٦٢	٨٦.٤١	٣	مرتفع جدا
التزام الادارة العليا بالجودة	٤.١١	٠.٦٩	٨٢.٢٦	٤	مرتفع
الاتصال الفعال	٤.٤٩	٠.٦٤	٨٩.٧٨	٢	مرتفع جدا
التحسين المستمر	٤.٧١	٠.٣٥	٩٤.٢٠	١	مرتفع جدا
الدرجة الكلية	٤.٤١	٠.٤٨	٨٨.١٧		مرتفع جدا

يتضح من جدول (٧) بأن مستوى إدارة الجودة الشاملة مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين جاء بدرجة مرتفع جدا بمتوسط (٤.٤١) من وجهة نظر المشرفين التربويين ويوضح الجدول نفسه بأن بعد التحسين المستمر أتى أولاً حيث بلغ ( متوسط = ٤.٧١ ، انحراف معياري = ٠.٣٥ )، يليه محور بعد الاتصال الفعال حيث بلغ ( متوسط = ٤.٤٩ ، انحراف معياري = ٠.٦٤ )، يليه محور الوعي بمفهوم إدارة الجودة

الشاملة حيث بلغ ( المتوسط = ٤.٣٢ ، انحراف معياري = ٠.٦٢ )، يليه محور التزام الادارة العليا بالجودة حيث بلغ ( متوسط = ٤.١١ ، انحراف معياري = ٠.٦٩ )، ويستعرض الباحث فقرات كل بعد من أبعاد الأداة في جدول (٨) وجدول (٩). وجدول (١٠) وجدول (١١).

البعد الأول : الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة

جدول ( ٨ ) نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة

م	المفردات	ك	مستوى الاستخدام				وزن	متوسط	انحراف	ترتيب	مستوى
			%	أوافق بشدة	أوافق	محايد					
١	يمتلك المكتب تصوراً واضحاً لمفهوم إدارة الجودة.	ك	٢٨	١١	٧	٠	٨٩.١٣	٤.٤٦	٠.٧٥	٢	مرتفع جدا
		%	٦٠.٩	٢٣.٩	١٥.٢	٠.٠					
٢	تشتمل رسالة المكتب على المبادئ الأساسية للجودة.	ك	٢٧	١٥	٤	٠	٩٠.٠٠	٤.٥٠	٠.٦٦	١	مرتفع جدا
		%	٥٨.٧	٣٢.٦	٨.٧	٠.٠					
٣	يحرص المكتب على نشر ثقافة إدارة الجودة.	ك	١٩	٢٠	٧	٠	٨٥.٢٢	٤.٢٦	٠.٧١	٣	مرتفع جدا
		%	٤١.٣	٤٣.٥	١٥.٢	٠.٠					
٤	يعمل المكتب على تحديد المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة كمرشد لتحسين الأداء.	ك	١٣	٢٣	١٠	٠	٨١.٣٠	٤.٠٧	٠.٧١	٤	مرتفع
		%	٢٨.٣	٥٠.٠	٢١.٧	٠.٠					
	المتوسط الحسابي العام					٨٦.٤١	٤.٣٢	٠.٦٢		مرتفع جدا	

يوضح جدول(٨) أن محور الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة جاء بدرجة مرتفع جدا حيث بلغ ( متوسط = ٤.٣٢ ، انحراف معياري = ٠.٦٢ )، من وجهة نظر المشرفين التربويين ويكشف الجدول كذلك أن الفقرة (٢) حققت أعلى متوسط استخدام و التي تنص علي " تشتمل رسالة المكتب على المبادئ الأساسية للجودة. " حيث بلغ ( متوسط = ٤.٥٠ ، انحراف معياري = ٠.٦٦ ) يليها المفردة (١) و تنص علي " يمتلك المكتب تصوراً واضحاً لمفهوم إدارة الجودة. " حيث بلغ ( متوسط = ٤.٤٦ ، انحراف معياري = ٠.٧٥ ) مما يعني درجة استخدام " مرتفع جدا " من وجهة نظر المشرفين التربويين .

كما يكشف الجدول كذلك أن الفقرة (٤) التي تنص علي " يعمل المكتب على تحديد المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة كمرشد لتحسين الأداء. " حققت أقل متوسطات استخدام حيث بلغ ( متوسط = ٤.٠٧ ، انحراف معياري = ٠.٧١ ) وقد حققت درجة استخدام " مرتفع " ، يليها المفردة (٣) التي تنص علي " يحرص المكتب على نشر ثقافة إدارة الجودة. " حيث

بلغ ( متوسط = ٤.٢٦ ، انحراف معياري = ٠.٧١ ) وقد حققت درجة استخدام " مرتفع جدا " من وجهة نظر المشرفين التربويين .

البعد الثاني : التزام الادارة العليا بالجودة

جدول (٩) نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد التزام الادارة العليا بالجودة

م	المفردات	ك	مستوى الاستخدام					متوسط	انحراف	ترتيب	مستوى
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة				
١	يلتزم المكتب بتطبيق إدارة الجودة.	ك	١٩	٢٣	٤	٠	٠	٤.٣٣	٠.٦٣	١	مرتفع جدا
		%	٤١.٣	٥٠.٠	٨.٧	٠.٠	٠.٠				
٢	يوفر المكتب دليلاً خاصاً بمعايير تطبيق نماذج الجودة في المكاتب.	ك	٩	٢١	١٤	٢	٠	٣.٨٠	٠.٨١	٥	مرتفع
		%	١٩.٦	٤٥.٧	٣٠.٤	٤.٣	٠.٠				
٣	يتبنى المكتب طرقاً جديدة لإدارة الجودة بما ينسجم مع أهدافها.	ك	١٥	٢٠	١١	٠	٠	٤.٠٩	٠.٧٦	٤	مرتفع
		%	٣٢.٦	٤٣.٥	٢٣.٩	٠.٠	٠.٠				
٤	يعمل المكتب على تذليل المشاكل وإزالة العقبات لتطبيق إدارة الجودة.	ك	١٨	١٨	١٠	٠	٠	٤.١٧	٠.٧٧	٢	مرتفع
		%	٣٩.١	٣٩.١	٢١.٧	٠.٠	٠.٠				
٥	يوضح المكتب الخطط والمهام الموكلة لإدارتها.	ك	١٩	١٦	١١	٠	٠	٤.١٧	٠.٨٠	٢	مرتفع
		%	٤١.٣	٣٤.٨	٢٣.٩	٠.٠	٠.٠				
	المتوسط الحسابي العام						٤.١١	٠.٦٩		مرتفع	

يوضح جدول(٩) أن بعد التزام الادارة العليا بالجودة جاء بدرجة مرتفع حيث بلغ ( متوسط

= ٤.١١ ، انحراف معياري = ٠.٦٩ )، من وجهة نظر المشرفين التربويين

ويكشف الجدول كذلك أن الفقرة (١) حققت أعلى متوسط استخدام و التي تنص علي "

يلتزم المكتب بتطبيق إدارة الجودة. " حيث بلغ ( متوسط = ٤.٣٣ ، انحراف معياري =

٠.٦٣ ) يليها المفردة (٤ ، ٥) و تنص الفقرة الرابعة علي " يعمل المكتب على تذليل المشاكل

وإزالة العقبات لتطبيق إدارة الجودة. " حيث بلغ ( متوسط = ٤.١٧ ، انحراف معياري =

٠.٧٧ ) بينما تنص الفقرة (٥) علي يوضح المكتب الخطط والمهام الموكلة لإدارتها. حيث

بلغ ( متوسط = ٤.١٧ ، انحراف معياري = ٠.٨٠ ) مما يعني درجة استخدام "مرتفع" من

وجهة نظر المشرفين التربويين .

كما يكشف الجدول كذلك أن الفقرة (٢) التي تنص علي " يوفر المكتب دليلاً خاصاً بمعايير تطبيق نماذج الجودة في المكاتب." حققت أقل متوسطات استخدام حيث بلغ ( متوسط = ٣.٨٠ ، انحراف معياري = ٠.٨١ ) وقد حققت درجة استخدام "مرتفع" ، يليها المفردة (٣) التي تنص علي " يتبنى المكتب طرقاً جديدة لإدارة الجودة بما ينسجم مع أهدافها." حيث بلغ ( متوسط = ٤.٠٩ ، انحراف معياري = ٠.٧٦ ) وقد حققت درجة استخدام " مرتفع "من وجهة نظر المشرفين التربويين .

### البعد الثالث : الاتصال الفعال

جدول ( ١٠ ) نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات البعد الثالث الاتصال الفعال

م	المفردات	ك	مستوى الاستخدام					متوسط	انحراف	ترتيب	مستوى
			لا أوافق بشدة	أوافق بشدة	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة				
١	يوفر المكتب دليلاً تنظيمياً يتضمن الإجراءات المتبعة لتنفيذ المهام لجميع المشرفين بوضوح.	ك	٢١	١٨	٣	١	٣	٤.١٥	١.٠٩	٤	مرتفع
		%	٤٥.٧	٣٩.١	٦.٥	٢.٢	٦.٥				
٢	يعتمد المكتب على نظام اتصال مفتوح بين الرؤساء والمروسين.	ك	٣٩	٧	٠	٠	٠	٤.٨٥	٠.٣٦	١	مرتفع جداً
		%	٨٤.٨	١٥.٢	٠.٠	٠.٠	٠.٠				
٣	يسمح المكتب بإتاحة المعلومات لتوحيد الجهود لإنجاز الأهداف.	ك	٣٦	١٠	٠	٠	٠	٤.٧٨	٠.٤٢	٢	مرتفع جداً
		%	٧٨.٣	٢١.٧	٠.٠	٠.٠	٠.٠				
٤	يوفر المكتب نظام اتصال الكتروني فعال يسهل تبادل المعلومات بين الإدارات.	ك	٢٩	٥	٦	٣	٣	٤.١٧	١.٢٧	٣	مرتفع
		%	٦٣.٠	١٠.٩	١٣.٠	٦.٥	٦.٥				
	المتوسط الحسابي العام						٨٩.٧٨	٠.٦٤		مرتفع جداً	

يوضح جدول(١١) أن محور الاتصال الفعال جاء بدرجة مرتفع حيث بلغ ( متوسط =

٤.٤٩ ، انحراف معياري = ٠.٦٤ )، من وجهة نظر المشرفين التربويين

ويكشف الجدول كذلك أن الفقرة (٢) حققت أعلى متوسط استخدام و التي تنص علي "

يعتمد المكتب على نظام اتصال مفتوح بين الرؤساء والمروسين." حيث بلغ ( متوسط =

٤.٨٥ ، انحراف معياري = ٠.٣٦ ) يليها المفردة (٣) و تنص علي " يسمح المكتب بإتاحة

المعلومات لتوحيد الجهود لإنجاز الأهداف." حيث بلغ ( متوسط = ٤.٧٨ ، انحراف معياري

= ٠.٤٢ ) مما يعني درجة استخدام " مرتفع جداً " من وجهة نظر المشرفين التربويين .

كما يكشف الجدول كذلك أن الفقرة (١) التي تنص علي " يوفر المكتب دليلاً تنظيمياً

يتضمن الإجراءات المتبعة لتنفيذ المهام لجميع المشرفين بوضوح." حققت أقل متوسطات

استخدام حيث بلغ ( متوسط = ٤.١٥ ، انحراف معياري = ١.٠٩ ) وقد حققت درجة استخدام " مرتفع " ، يليها المفردة (٤) التي تنص علي " يوفر المكتب نظام اتصال الكتروني فعال يسهل تبادل المعلومات بين الإدارات. " حيث بلغ ( متوسط = ٤.١٧ ، انحراف معياري = ١.٢٧ ) وقد حققت درجة استخدام " مرتفع " من وجهة نظر المشرفين التربويين .

### البعد الرابع : التحسين المستمر

جدول (١٢) نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد التحسين المستمر

م	المفردات	ك	مستوى الاستخدام					متوسط	انحراف	ترتيب	مستوى
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا بشدة				
١	يسعى المكتب إلى نشر ثقافة التحسين المستمر.	ك	٣٧	٩	٠	٠	٠	٤.٨٠	٠.٤٠	٣	مرتفع جدا
		%	٨٠.٤	١٩.٦	٠.٠	٠.٠	٠.٠				
٢	يحرص المكتب على التفاعل الإيجابي مع كل التطورات المناسبة للجودة.	ك	٣٢	١٤	٠	٠	٠	٤.٧٠	٠.٤٧	٤	مرتفع جدا
		%	٦٩.٦	٣٠.٤	٠.٠	٠.٠	٠.٠				
٣	يعتمد المكتب مفهوم التغذية الراجعة أسلوباً للتحسين المستمر.	ك	٣٢	٨	٦	٠	٠	٤.٥٧	٠.٧٢	٥	مرتفع جدا
		%	٦٩.٦	١٧.٤	١٣.٠	٠.٠	٠.٠				
٤	يحرص المكتب أن يشمل التحسين المستمر كافة المستويات الإدارية.	ك	٢٦	١٥	٥	٠	٠	٤.٤٦	٠.٦٩	٦	مرتفع جدا
		%	٥٦.٥	٣٢.٦	١٠.٩	٠.٠	٠.٠				
٥	يشجع المكتب منسوبيه على التطوير المستمر من خلال المشاركة في كافة الأنشطة.	ك	٤١	٥	٠	٠	٠	٤.٨٩	٠.٣١	١	مرتفع جدا
		%	٨٩.١	١٠.٩	٠.٠	٠.٠	٠.٠				
٦	يشجع المكتب منسوبيه على التطوير المستمر من خلال المشاركة البرامج التدريبية.	ك	٣٩	٧	٠	٠	٠	٤.٨٥	٠.٣٦	٢	مرتفع جدا
		%	٨٤.٨	١٥.٢	٠.٠	٠.٠	٠.٠				
	المتوسط الحسابي العام						٤.٧١	٠.٣٥		مرتفع جدا	

يوضح جدول(١٢) أن محور التحسين المستمر جاء بدرجة مرتفع جدا حيث بلغ ( متوسط

= ٤.٧١ ، انحراف معياري = ٠.٣٥ )، من وجهة نظر المشرفين التربويين

ويكشف الجدول كذلك أن الفقرة (٥) حققت أعلى متوسط استخدام و التي تنص علي "

يشجع المكتب منسوبيه على التطوير المستمر من خلال المشاركة في كافة الأنشطة. " حيث

بلغ ( متوسط = ٤.٨٩ ، انحراف معياري = ٠.٣١ ) يليها المفردة (٦) و تنص علي " يشجع

المكتب منسوبيه على التطوير المستمر من خلال المشاركة البرامج التدريبية. " حيث بلغ )

متوسط = ٤.٨٥ ، انحراف معياري = ٠.٣٦) مما يعني درجة استخدام " مرتفع جدا " من وجهة نظر المشرفين التربويين .

كما يكشف الجدول كذلك أن الفقرة (٤) التي تنص علي " يحرص المكتب أن يشمل التحسين المستمر كافة المستويات الإدارية " حققت أقل متوسطات استخدام حيث بلغ ( متوسط = ٤.٤٦ ، انحراف معياري = ٠.٦٩) وقد حققت درجة استخدام " مرتفع جدا " ، يليها المفردة (٣) التي تنص علي " يعتمد المكتب مفهوم التغذية الراجعة أسلوباً للتحسين المستمر. " حيث بلغ ( متوسط = ٤.٥٧ ، انحراف معياري = ٠.٧٢) وقد حققت درجة استخدام " مرتفع جدا " من وجهة نظر المشرفين التربويين .

الإجابة عن سؤال الدراسة الثاني : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين استجابات أفراد العينة للذكاء الاصطناعي تعزي ( لمتغير المؤهل العلمي، ومتغير سنوات الخبرة، الدورات التدريبية). من وجهة نظر المشرفين التربويين.

#### أولاً: المؤهل العلمي

لمعرفة الفروق لمعرفة الفروق في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي التي تعزي لمتغير: المؤهل العلمي (بكالوريوس، دراسات عليا) من وجهة نظر المشرفين التربويين تم استخدام اختبار (ت) T-test للمجموعتين مستقلتين، وجدول (١٣) يوضح النتيجة.

جدول (١٣) نتائج اختبار (ت) للتعرف على الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الذكاء الاصطناعي التي تعزي لمتغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة ت	دراسات عليا (ن=٢٤)		بكالوريوس (ن=٢٢)		المتغير	
		انحراف	متوسط	انحراف	متوسط		
غير دالة	٠.٠٨٢	١.٧٨٣	١.٣٣١	٣.٧٦٠	٠.٦٨٧	٤.٣٢٥	الذكاء الاصطناعي

يتضح من جدول (١٣) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين استجابات أفراد العينة للذكاء الاصطناعي تعزي لمتغير المؤهل العلمي حيث أن المتوسط لدى الحاصلين علي بكالوريوس متقارب مع المتوسط لدى دراسات عليا وبلغت قيمة ت المحسوبة عند درجة حرية (٤٤)  $(t(1.66) = 1.783, p = 0.082)$  وأن قيمة (ت) المحسوبة أصغر من قيمة (ت) الجدولية مما يعني عدم تأثير متغير المؤهل العلمي في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي من وجهة نظر المشرفين التربويين

## ثانيا: سنوات الخبرة

لمعرفة الفروق في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي التي تعزي لمتغير: سنوات الخبرة (أقل من عشر سنوات ، أكثر من عشر سنوات)، استخدم الباحث الاختبارات اللاعملية نظرا لوجود تفاوت كبير في اعداد فئات سنوات الخبرة ، تم استخدام اختبار مان وتني ، وجدول (١٤) يوضح النتيجة.

جدول (١٤) نتائج اختبار مان وتني للتعرف على الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي التي تعزي لمتغير سنوات

## الخبرة

مستوي الدلالة	قيمة (Z)	قيمة (U)	أكثر من عشر سنوات (ن=٣٢)		أقل من عشر سنوات (ن=١٤)		الابعاد
			متوسط الرتب	مجموع الرتب	متوسط الرتب	مجموع الرتب	
غير دالة	٠.٤٤	١٩٢.٠٠	٧٨٤.٠٠	٢٤.٥٠	٢٩٧.٠٠	٢١.٢١	الذكاء الاصطناعي

يتضح من جدول (١٤) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي التي تعزي لمتغير سنوات الخبرة (أقل من عشر سنوات ، أكثر من عشر سنوات)، في الذكاء الاصطناعي حيث بلغت قيمة (Z) المحسوبة (-٠.٧٧) وهي أصغر من قيمة (Z) الجدولية (١.٩٦) مما يعني عدم تأثير متغير سنوات الخبرة في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي من وجهة نظر المشرفين التربويين.

ثالثا مستوى التدريب: (أقل من ٥ دورات ، من ٥ - ١٠ دورات ، أكثر من ١٠ دورات )

لمعرفة الفروق في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي التي تعزي مستوى التدريب: (أقل من ٥ دورات ، من ٥ - ١٠ دورات ، أكثر من ١٠ دورات )، استخدم الباحث الاختبارات اللاعملية نظرا لوجود تفاوت كبير في اعداد فئات مستوى التدريب ، تم استخدام اختبار كروسكال واليس، وجدول (١٥) يوضح النتيجة.

جدول (١٥) نتائج اختبار كروسكال واليس للتعرف على الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي تعزي لمتغير مستوى التدريب

مستوي الدلالة	كاي سكوير	أكثر من ١٠ دورات (ن=٥)	من ٥ - ١٠ دورات (ن=١٧)	أقل من ٥ دورات (ن=٢٤)	الابعاد
		متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب	
غير داله	٠.٢٧٠	٢.٦١٧	١٧.١٠٠	٢٧.١٤٧	٢٢.٢٥٠
					للذكاء الاصطناعي

يتضح من جدول (١٥) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي التي تعزي مستوى التدريب (أقل من ٥ دورات ، من ٥ - ١٠ دورات ، أكثر من ١٠ دورات) حيث بلغت قيمة كاي سكوير عند درجة حرية (٢)  $\chi^2(2) = 2.617, p = 0.270$  مما يعني عدم تأثير متغير مستوى التدريب لمستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي من وجهة نظر المشرفين التربويين

الإجابة عن سؤال الدراسة الثالث : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين استجابات أفراد العينة في مستوى الجودة الشاملة التي تعزي ( لمتغير المؤهل العلمي ، ومتغير سنوات الخبرة، الدورات التدريبية). من وجهة نظر المشرفين التربويين.

أولاً: المؤهل العلمي

لمعرفة الفروق لمعرفة الفروق في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف لمستوى الجودة الشاملة التي تعزي لمتغير: المؤهل العلمي (بكالوريوس، دراسات عليا) من وجهة نظر المشرفين التربويين تم استخدام اختبار (ت) T-test للمجموعتين مستقلتين، وجدول (١٦) يوضح النتيجة.

جدول (١٦) نتائج اختبار (ت) للتعرف على الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى الجودة الشاملة التي تعزي لمتغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة ت	دراسات عليا (ن=٢٤)		بكالوريوس (ن=٢٢)		الابعاد
		انحراف	متوسط	انحراف	متوسط	
غير دالة	٠.٣٦١	٠.٩٢٤	٠.٥٥٩	٠.٦٨٤	٤.٤٠٩	الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة
غير دالة	٠.٣٧٩	٠.٨٨٩-	٠.٥٨٤	٠.٧٩٥	٤.٠١٨	التزام الإدارة العليا بالجودة
غير دالة	٠.٦٤٦	٠.٤٦٣-	٠.٤٥٠	٠.٨٠٥	٤.٤٤٣	الاتصال الفعال
غير دالة	٠.٣٠٦	١.٠٣٦	٠.٣٧٩	٠.٣٠٣	٤.٧٦٥	التحسين المستمر
غير دالة	٠.٩٨٧	٠.٠١٦-	٠.٤٢٠	٠.٥٤٤	٤.٤٠٧	الدرجة الكلية

يتضح من جدول (١٦) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين استجابات أفراد العينة لمستوى الجودة الشاملة تعزي لمتغير المؤهل العلمي حيث أن المتوسط لدى الحاصلين علي بكالوريوس متقارب مع المتوسط لدى الحاصلين علي دراسات عليا وبلغت قيمة ت المحسوبة عند درجة حرية (٤٤)  $(t = -0.016, p = 0.987)$  وأن قيمة (ت) المحسوبة أصغر من قيمة (ت) الجدولية مما يعني عدم تأثير متغير المؤهل العلمي في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف لمستوى الجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين

ثانيا: سنوات الخبرة

لمعرفة الفروق في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف لمستوى الجودة الشاملة التي تعزي لمتغير: سنوات الخبرة (أقل من عشر سنوات ، أكثر من عشر سنوات)، استخدم الباحث الاختبارات اللا معملية نظرا لوجود تفاوت كبير في اعداد فئات سنوات الخبرة ، تم استخدام اختبار مان وتني ، وجدول (١٧) يوضح النتيجة.

جدول ( ١٧ ) نتائج اختبار مان وتني للتعرف على الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف لمستوى الجودة الشاملة التي تعزي لمتغير سنوات الخبرة

مستوي الدلالة	قيمة (Z)	قيمة (U)	أكثر من عشر سنوات (ن=٣٢)		أقل من عشر سنوات (ن=١٤)		الابعاد
			مجموع الرتب	متوسط الرتب	مجموع الرتب	متوسط الرتب	
غير دالة	٠.٢١	١.٢٥-	١٧٢.٥٠	٢٥.١١	٢٧٧.٥٠	١٩.٨٢	الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة
غير دالة	٠.٩٢	٠.١٠-	٢٢٠.٠٠	٢٣.٦٣	٣٢٥.٠٠	٢٣.٢١	التزام الادارة العليا بالجودة
غير دالة	٠.٨٨	٠.١٥-	٢١٨.٠٠	٢٣.٦٩	٣٢٣.٠٠	٢٣.٠٧	الاتصال الفعال
غير دالة	٠.٠٥	١.٩٩-	١٤٥.٥٠	٢٥.٩٥	٢٥٠.٥٠	١٧.٨٩	التحسين المستمر
غير دالة	٠.٣٤	٠.٩٥-	١٨٤.٥٠	٢٤.٧٣	٢٨٩.٥٠	٢٠.٦٨	الدرجة الكلية

يتضح من جدول ( ١٧ ) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف لمستوى الجودة الشاملة التي تعزي لمتغير سنوات الخبرة (أقل من عشر سنوات ، أكثر من عشر سنوات)، في مستوى الجودة الشاملة حيث بلغت قيمة (Z) المحسوبة (-٠.٩٥) وهي أصغر من قيمة (Z) الجدولية (١.٩٦) مما يعني عدم تأثير متغير سنوات الخبرة في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف لمستوى الجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين

ثالثا مستوى التدريب: (أقل من ٥ دورات ، من ٥ - ١٠ دورات ، أكثر من ١٠ دورات ) لمعرفة الفروق في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف لمستوى الجودة الشاملة التي تعزي مستوى التدريب: (أقل من ٥ دورات ، من ٥ - ١٠ دورات ، أكثر من ١٠ دورات ) ، استخدم الباحث الاختبارات اللا معملية نظرا لوجود تفاوت كبير في اعداد فئات مستوى التدريب ، تم استخدام اختبار كروسكال واليس، وجدول (١٨) يوضح النتيجة.

جدول (١٨) نتائج اختبار كروسكال واليس للتعرف على الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف لمستوى الجودة الشاملة تعزي لمتغير مستوى التدريب

مستوي الدلالة	كاي سكوير	أكثر من ١٠ دورات (ن=٥)	من ٥ - ١٠ دورات (ن=١٧)	أقل من ٥ دورات (ن=٢٤)	الابعاد	
		متوسط الرتب	متوسط الرتب	متوسط الرتب		
غير داله	٠.٦٤١	٠.٨٨٩	٢٨.٦٠٠	٢٣.٤٤١	٢٢.٤٧٩	الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة
غير داله	٠.١٣٨	٣.٩٦١	٣٢.٩٠٠	١٩.٧٠٦	٢٤.٢٢٩	التزام الادارة العليا بالجودة
غير داله	٠.٢٨٩	٢.٤٨٠	١٧.٧٠٠	٢٧.٠٠٠	٢٢.٢٢٩	الاتصال الفعال
غير داله	٠.٣١٥	٢.٣١٢	٢٧.٤٠٠	٢٦.١٤٧	٢٠.٨١٣	التحسين المستمر
غير داله	٠.٧٧٥	٠.٥١٠	٢٦.٨٠٠	٢٤.١١٨	٢٢.٣٧٥	الدرجة الكلية

يتضح من جدول (١٨) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) في مستوى استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف لمستوى الجودة الشاملة التي تعزي مستوى التدريب (أقل من ٥ دورات ، من ٥ - ١٠ دورات ، أكثر من ١٠ دورات) حيث بلغت قيمة كاي سكوير عند درجة حرية (٢)  $\chi^2(2) = 0.510, p = 0.775$  مما يعني عدم تأثير متغير مستوى التدريب لاستخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف لمستوى الجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين

الإجابة عن سؤال الدراسة الرابع: ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي ودرجة تطبيقهم لإدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المشرفين التربويين؟

وللإجابة عن هذا التساؤل تم حساب معاملات الارتباط لبيرون بين درجات العينة على محور الذكاء الاصطناعي ومحاوره، ودرجاتهم على محور الجودة الشاملة ومحاوره، والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (١٩): معاملات الارتباط بين الجودة الشاملة وأبعاد الذكاء الاصطناعي لدى إدارة مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين

مستوى الدلالة	الذكاء الاصطناعي	الجودة الشاملة
دالة عند (٠.٠١)	**٠.٥٨٥	الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة
دالة عند (٠.٠١)	**٠.٩١٣	التزام الإدارة العليا بالجودة
دالة عند (٠.٠١)	**٠.٨٠٠	الاتصال الفعال
دالة عند (٠.٠١)	**٠.٨٤١	التحسين المستمر
دالة عند (٠.٠١)	**٠.٨٠٨	الدرجة الكلية

\*\* (٠.٠١) \* (٠.٠٥)

ويتضح من جدول (١٩) أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية والمحاور الفرعية لمحور الجودة الشاملة والدرجة الكلية لمحور الذكاء الاصطناعي ، حيث بلغ معامل الارتباط (\*\*٠.٨٠٨) وهو دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠١)، وهذا يعني: كلما ارتفع مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي لدى إدارة مكتب التعليم شرق الطائف ، ارتفع مستوى الجودة الشاملة لديهم، وكلما انخفض مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي لدى إدارة مكتب التعليم شرق الطائف ، انخفض مستوى الجودة الشاملة لديهم.

مناقشة النتائج

أو لا: مناقشة نتائج السؤال الأول:"

كشفت نتائج الدراسة المؤشرات المتعلقة درجة استخدام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف للذكاء الاصطناعي جاء بدرجة مرتفع حيث بلغ بمتوسط (٤.٠٣) من وجهة نظر المشرفين التربويين

يفسر الباحثان هذه النتيجة المرتفعة الي مدي وعي القيادات التربوية بالدور الذي يلعبه الذكاء الاصطناعي في حل المشكلات المعقدة والمتنوعة والتي لا يستطيع العقل البشري علي الوصول لحلها نظراً لأن بعض هذه المشكلات تتعلق باستعادة الكثير من المعلومات والتقارير من المصادر الرقمية والمكتبات الإلكترونية والقرارات الوزارية السابقة للاستفادة منها في حل المشكلات وهو ما لا يقدر العقل البشري على القيام به في تنفيذ كل تلك المهام في وقت واحد.. كما قد ترجع هذه النتيجة المرتفعة الي مدي اهتمام القائمين على العملية التعليمية في تطبيق الذكاء الاصطناعي وتقديم الدعم المهني والمادي للقيادات التربوية للتطبيق الذكاء الاصطناعي وهذا ما أكدت عليه دراسة الحجيلي (٢٠٢٠) حيث أشارت الي الاستثمار في

الذكاء الاصطناعي من أبرز أهداف وتطلعات المملكة العربية السعودية في مختلف مؤسساتها وقطاعاتها ومن أبرزها قطاع التعلم، كجزء لا يتجزأ من رؤية المملكة (٢٠٣٠)

١. ويفسر الباحثان هذه النتيجة المرتفعة فيما أشارت إليه دراسة المطيري (٢٠١٩) مدي وعي القيادات التعليمية بأهمية استخدام الذكاء الاصطناعي في تطوير صناعة القرار التعليمي كمدخل مقارنة مع الأساليب الأخرى نظراً لما يوفره الذكاء الاصطناعي من خوارزميات تقوم باستدعاء البيانات حول القرارات وتحليلها لصناعة القرار المناسب بناءً على معايير علمية تؤهل إلى الثقة في القرار وقوته مقارنة مع أي قرار يتخذ بالاعتماد على البشر دون الاستعانة بالذكاء الاصطناعي، وهو ما يظهر فاعلية الذكاء الاصطناعي في تطوير صناعة القرار التعليمي، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة دراسة الفراني والحجيلي (٢٠٢٠) حيث أشارت إلى أن المعلمين لديهم درجة قبول كبيرة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Mohammed et al, 2021) باستخدام أعضاء هيئة التدريس لتقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج إعداد المعلم بدرجة متوسطة ،

١. وبالنظر لفقرات محور الذكاء الاصطناعي يكشف عن متوسط مرتفع لفقرته " توظف إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في توفير قاعدة معلومات شاملة للمكتب من مشرفين ومعلمين وطلاب " ويفسر الباحثون هذا المتوسط المرتفع إلى أن في مدي وعي القادة التربويين بأهمية تطبيق تطبيقات الذكاء الاصطناعي حيث أنها توفر الوقت والدقة في الاداء وإمكانية حفظ البيانات ، حل المشاكل المعقدة. الإنجاز بسرعة عالية كما أنه يوفر عدد هائل من المعارف الخاصة بمجال معين كما أنه يعالج البيانات الرمزية غير الرقمية من خلال عمليات التحليل، كما أنه يعمل علي إثارة أفكار جديدة تؤدي إلى الابتكار وهذا ما أكدت عليه دراسة (عبد النور، ٢٠٠٥) ودراسة (Sourani, 2018) حيث أشارت إلى إمكانية أن يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً أساسياً في تحسين جودة وفعالية التعليم ، كما أشارت الي أهمية واتفقت هذه النتيجة مع دراسة ( Mohammed et al, 2021)إلى أهمية تفعيل واقع استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج إعداد المعلمين بجامعة القصيم.

وفي نفس المحور جاءت الفقرة توظف إدارة المكتب تطبيقات الذكاء الاصطناعي في متابعة دوام المشرفين والقادة واتخاذ الخطوات اللازمة لذلك "بأقل المتوسطات، ويفسر الباحثان هذه النتيجة بأنه بالرغم من اهتمام المملكة بتوظيف التكنولوجيا في العمليات التعليمية إلا أنه ما زال هناك بعض المعوقات التي قد تعوق توظيف الذكاء الاصطناعي منها الدعم المادي وهذا يحتاج الي دعم المؤسسات لا يكفي دعم الأفراد وبالرغم من ذلك قد حققت هذه الفقرة مستوى مرتفع وهو نتاج جهود المملكة في مجال توظيف الذكاء الاصطناعي ، وأشارت دراسة بوعشيبية (٢٠١٩) حيث أشارت إلي أن المؤسسات حققت تطورات لا بأس بها في تحسين جودة الخدمات باستعمال هذه الوسيلة على الرغم من وجود العديد من العوائق التي تحد من تحقيق النتائج المرجوة منها صعوبات مالية، فنية، وتقنية واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Mohammed et al, 2021) حيث أشارت إلي أن أعضاء هيئة التدريس بشدة على وجود معوقات لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير برامج إعداد المعلمين

ثانيا: مناقشة نتائج السؤال الثاني:

كشفت نتائج الدراسة المؤشرات المتعلقة بأن مستوى إدارة الجودة الشاملة بمدارس مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين جاءت بدرجة مرتفع جدا بمتوسط (٤.٤١) من وجهة نظر المشرفين التربويين ويفسر الباحثان هذه النتيجة المرتفعة الي أن هذه النتيجة منطقية حيث ترجع هذه النتيجة الي المستوى المرتفع لتطبيق القادة التربويين في تطبيق الذكاء الاصطناعي، كما ترجع هذه النتيجة الي مدي الاهتمام الواضح من وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية لتحسين وتطوير الأداء للمؤسسات كافة التربوية للنهوض بالعملية التعليمية، ورفع مستوى جودة النظام الإداري في المدارس وفقا لرؤية المملكة الوطنية ٢٠٣٠ وهذا ما أشارت اليه دراسة القرني (٢٠٢٠) حيث أشارت إلي أنه رسمت الرؤية التوجهات والسياسات التعليمية العامة، والأهداف، والالتزامات الخاصة بها لتكون المملكة أنموذجا رائدا في المجال التعليمي، ويكون التعليم محورا أساسيا في الارتقاء بالاقتصاد الوطني والتنمية المجتمعية الشاملة ويمكن تفسير هذه النتيجة المرتفعة علي مدي توفر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من دراسة متطلبات المؤسسات التعليمية وتدريب العاملين بها وتنمية مهاراتهم المختلفة من مهارة حل المشكلات وتفويض السلطات وتنمية القيم والعمل التعاوني وغيرها من المهارات التي تمثل إدارة الجودة الشاملة ، حيث أن المملكة

تسعى لتوفير الكوادر البشرية المدربة ، وتهيئة البنية التحتية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة وتجعلها واقع ملموس واتفقت هذه النتيجة مع دراسة جمادنه (٢٠١٦) حيث أشارت الي درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المديرين والمديرات جاءت كبيرة، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة القرني (٢٠٢٠) حيث أشارت أن درجة توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (متطلبات تنظيمية، ومتطلبات بشرية، ومتطلبات مادية) جاءت بدرجة عالية. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة ( Rodriguez, Valenzuela & Ayuyao, ) (2018) حيث أشارت إلي أن عوامل النجاح المجتمعي المؤثرة في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة هي: التمكين، والتحسين المستمر للجودة (CQI)، التزام القيادة بها، رضا أصحاب المصلحة في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة المقرن والشمري (٢٠١٦) حيث أشارت إلي أن درجة تطبيق الجودة الشاملة في إدارة تقنية المعلومات التابعة للإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها جاءت (مرتفعة)، كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة عون وآخرون (٢٠١٥) حيث أشارت إلي أن موقع تعليم الرياض يحقق معايير الجودة

كما كشفت الدراسة أن بعد التحسين المستمر أتى أولاً يليه محور بعد الاتصال الفعال يليه محور الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة يليه محور التزام الادارة العليا بالجودة ويفسر الباحثان أن بعد التحسن المستمر جاء أولاً يرجع إلي أهمية التنمية المهنية المستمرة وأن التحسن المستمر له دور كبير في عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة من تنمية المهارات الادارية والفنية وهذا يتطلب تخطيط وتنظيم وغيره من المهارات وهذه نتيجة منطقية حيث أن أي عملية جديدة لابد لها من تطوير وتنمية ، جيت بدون تنمية مهارات العاملين والاطلاع علي كل جديد لخدمة العملية التعليمية ، وأتي الاتصال الفعال بعد التحسين المستمر لان من المنطقي أن يكون هناك اتصال فعال لتطبيق المهارات التي التدريب عليها ومعالجة أي عائق قد يواجه القائمين علي العملية التعليمية ثم جاء في المرتبة الاخير التزام الادارة العليا بالجودة وهذا النتيجة منطقية حيث بعد أساس وطور القائمين علي تطبيق ادارة الجودة وساعد علي عملية التواصل الفعال بين القائمين علي عملية إدارة الجودة الشاملة ، ثم وضع اجراءات عملية التنفيذ ثم الاستمرار بتطبيق ادارة الجودة الشاملة واتفقت هذه النتيجة مع دراسة

(Rodriguez, Valenzuela & Ayuyao, 2018) حيث أشارت إلى أن أهم العوامل الداعمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة هم: التمكين، والتحسين المستمر، والتزام القيادة. وبالنظر لفقرات المحور الأول يكشف عن متوسط مرتفع لفقرته " تشتمل رسالة المكتب على المبادئ الأساسية للجودة ا" ويفسر الباحثون هذا المتوسط المرتفع إلى قناعة وإيمان الجهات العليا في التعليم الأساسي بأهمية وفائدة منهج الجودة الشاملة فهذا يعتبر قرارا استراتيجيا يمس مستقبل التعليم وهذا ما أشار اليه دراسة الزبيدي (٢٠١٥) حيث أشارت الي دعم الإدارة العليا لابد أن يكون واضحا وعمليا من خلال اتخاذ إجراءات ملموسة وفي نفس المحور جاءت الفقرة يعمل المكتب على تحديد المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة كمرشد لتحسين الأداء بأقل المتوسطات، ويرى الباحثان هذه النتيجة الي أنه بالرغم من حصول هذه الفقرة علي أقل المتوسطات الا أنها حصلت علي مستوى مرتفع ويرجع ذلك إلي ادراك القائمين علي العملية التعليمية أنه من أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تزويد المعلمين والمديرين والقيادات التعليمية والمدرسة بالمفاهيم الخاصة بالجودة وكيفية تطبيقها في التعليم.

وبالنظر لفقرات المحور الثاني يكشف عن متوسط مرتفع لفقرته يلتزم المكتب بتطبيق إدارة الجودة " ويفسر الباحثون هذا المتوسط المرتفع إلى إدراك القائمين علي الفوائد التي تعود علي العملية التعليمية وهذا ما أشار اليه دراسة باشيوة (٢٠١٢) حيث أشارت الي أهمية تطبيق إدارة الجودة التي تتمثل في ضبط وتطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة، الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسدية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية، زيادة كفايات الإداريين والمعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية ورفع مستوى أدائهم، تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح المتقن وبالتالي تقليل التكلفة مع رضى من هم داخل العملية التعليمية، زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع، توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية مهما كلن حجمها ونوعها.

وفي نفس المحور جاءت الفقرة يوفر المكتب دليلاً خاصاً بمعايير تطبيق نماذج الجودة في المكاتب بأقل المتوسطات، ويرى الباحثان أنه بالرغم من الاهتمام بتفعيل وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية الا أنها تحتاج الي مزيد من الدعم المادي والمهني ، وأن إدارة

الجودة الشاملة لكي تكون علي قدر عالي من التطبيق تحتاج الي مزيد من الجهد والدعم المادي وإعادة النظر في التشريعات التي توضح معايير تطبيق الجودة الشاملة وبالنظر لفقرات المحور الثالث يكشف عن متوسط مرتفع لفقرته " يعتمد المكتب على نظام اتصال مفتوح بين الرؤساء والمرووسين " ويفسر الباحثان هذا المتوسط المرتفع إلى أن إدارة مكتب التعليم شرق الطائف أهمية الاتصال بين الرؤساء والمرووسين حيث أن عملية الاتصال من أساس الاجرائية التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة حيث أنها الاتصال الفعال بين الرؤساء والمرووسين يحل كثير من المشكلات التي قد تواجه القائمين علي عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كما أن الاتصال الجيد بين الرؤساء والمرووسين ينمي كثير من المهارات الفنية والادارية لدى المرووسين وهذا يعود علي العملية التعليمية وفي نفس المحور جاءت الفقرة يوفر المكتب دليلاً تنظيمياً يتضمن الإجراءات المتبعة لتنفيذ المهام لجميع المشرفين بوضوح بأقل المتوسطات، ويرى الباحثان أن هذه الفقرة بالرغم من أنها حصلت علي أقل المتوسطات الا أنها حققت مستوى مرتفع وهذا يرجع الي أن أي مهمة لابد أن يتوفر لها إجراءات منظمة وكيفية تطبيقها ، وعندما توفر إدارة مكتب التعليم شرق الطائف الإجراءات المتبعة لتنفيذ المهام لجميع المشرفين يقلل من الأخطاء ويكون لديهم مرجع يتم تنفيذه بدقة

وبالنظر لفقرات المحور الرابع يكشف عن متوسط مرتفع لفقرته " يشجع المكتب منسوبيه على التطوير المستمر من خلال المشاركة في كافة الأنشطة ويفسر الباحثان هذا المتوسط المرتفع إلى مدي حرص إدارة مكتب التعليم شرق الطائف بتطوير وتنمية مهارات منسوبيه للارتقاء بالعملية التعليمية وهذا يتحقق من خلال توفير دورات تدريبية وانشطة متخصصة في ادارة الجودة الشاملة ، وفي نفس المحور جاءت الفقرة يحرص المكتب أن يشمل التحسين المستمر كافة المستويات الإدارية بأقل المتوسطات، ويرى الباحثان أن هذه الفقرة حققت مستوى مرتفع وهذا يرجع الي مدي اهتمام إدارة مكتب التعليم شرق الطائف بالارتقاء بالعملية التعليمية وتماشيا مع رؤية المملكة من الاهتمام بالتعليم وهذا لا يتحقق الا إذا كان هناك تطور مستمر في المستويات الادارية من توفير دورات ونشرات ومتابعة وتقويم عملية إدارة الجودة الشاملة واتفقت هذه النتيجة مع دراسة الزبيدي (٢٠١٥) حيث أشارت إلي أنه لتحسين مستوى مدارس التعليم الأساسي بالمملكة العربية السعودية في ضوء إدارة الجودة

الشاملة لايبذ من وضع نظم اختيار القيادات المدرسية بناءً على الكفاءة والمهارة والوعي بفنون الإدارة الحديثة، وتكوين فريق عمل في كل موقع لتحسين بعض العمليات، وتوزيع الأعمال والمهام بما يتناسب مع قدرات العاملين في المستويات الإدارية المختلفة.

ثالثاً: مناقشة نتائج السؤال الثالث:

كشفت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين استجابات أفراد العينة للذكاء الاصطناعي تعزى ( لمتغير المؤهل العلمي، ومتغير سنوات الخبرة، الدورات التدريبية). من وجهة نظر المشرفين التربويين.

ويفسر الباحث هذه نتيجة أنها منطقية وهذه النتيجة لم تكن مفاجئة للباحث حيث ترجع عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في مستوى استخدام الذكاء الاصطناعي من وجهة نظر المشرفين التربويين. تعزى لمتغيرات الخبرة والمؤهل والدورات التدريبية ، ويمكن أن يفسر الباحثان هذه النتيجة إلى حداثة تطبيق الذكاء الاصطناعي ويرى الباحث ضرورة أن تتم قراءة هذه النتيجة بإيجابية فاستخدام الذكاء الاصطناعي يعد حديثاً نسبياً على مستوى العالم وهذا ما أكدت عليه دراسة دراسة المطيري (٢٠١٩) حيث أشارت إلى أن هناك نواحي القصور والضعف في تطبيق الذكاء الاصطناعي كمدخل لتطوير صناعة القرار التعليمي ، ومع ذلك قد تشير نتائج الدراسة الحالية في مجملها إلى وجود وعي معقول بين أوساط المشرفين التربويين وحماس جيد لتطبيق الذكاء الاصطناعي في الإدارات والمدارس لما له من فوائد تعود على المؤسسة التعليمية ، ويفسر الباحثان هذه النتيجة التي مدي انتشار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، والتسارع التكنولوجي الهائل وانتشار الحوسبة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوظيفها في المجال الإداري وهذا يحتاج خبرات خاصة ومزيد من الدورات

ويفسر الباحث هذه النتيجة بمنطقية ولما كانت هيئات التعليم بصوره عامه هي أحد الأدوات التي تفتح أبواب الطرق السريعة للمعلومات، فإن الاندماج في مجتمع المعلومات يتطلب قدرات عالية، مما يحتم على العاملين الإداريين مواكبة التطورات بالسرعة الممكنة، ومن هنا يجب القيام بوضع استراتيجية تدريبية تمكنهم من تطوير مهاراتهم الإدارية والتكنولوجية للتكيف مع المعرفة المتزايدة وسرعة تدفق المعلومات؛ وهذا أمر لا يتأتى إلا بإتقان طرق الوصول إليها، وتحليلها والاستفادة منها وتقديمها للمستفيدين، والتعامل مع الوسائط التكنولوجية المتطورة بطريقة سريعة تمكنهم من تحقيق خدمات متميزة للمستفيدين،

وهذا في حد ذاته يتطلب تدريباً مستمراً. وهذا ما فرض على قادة التعليم مجاراة متطلبات التغيير، وتطوير جميع عناصر منظومة التعليم وتحديثها وتجويدها كما قد ترجع هذه النتيجة إلى أن القوانين التعليمية موحده لدى كل إدارات مكاتب التعليم بالطائف وأن الإمكانيات المتوفرة للعاملين تعتبر موحده لدى الجميع وأن الدورات تدريبية غالباً متشابهة لدى الجميع، ففسر الباحث هذه النتيجة إلى أن غالباً كون العاملين لديهم تقريبا ظروف متشابهة من حيث التأهيل الأكاديمي ومستوى معرفي متقارب مما جعل من الصعوبة بمكان وجود فروق بينهم تعزى المتغيرات الديمغرافية وهذه النتيجة لم تكن مفاجئة للباحث كون إدارة مكتب التعليم شرق الطائف قد درسوا في برامج أكاديمية متشابهة، ويعملون في بيئة تعليمية متشابهة، ويتعرضون لبرامج وخبرات تنمية مهنية متشابهة واتفقت هذه النتيجة مع دراسة دراسة الفراني والحجيلي (٢٠٢٠) حيث أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العينة حول تحديد نية استخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم تعزى لمتغير (العمر، وسنوات الخبرة، ومجال التخصص التعليمي).

رابعا: مناقشة نتائج السؤال الرابع:

كشفت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين استجابات أفراد العينة في مستوى الجودة الشاملة التي تعزى ( لمتغير المؤهل العلمي، و متغير سنوات الخبرة، الدورات التدريبية). من وجهة نظر المشرفين التربويين.

ويفسر الباحثان عدم وجود فروق في مستوى الجودة الشاملة جميع المتغيرات إلى حداثة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مما جعل جميع استجابات العينة ويفسر الباحث هذه النتيجة كون غالبية أفراد عينة الدراسة من الكوادر القائمين مكتب التعليم شرق علي مستوى عالي من الخبرة وتم اختيارهم بعناية وتأهيلهم مهنيا وهذا يرجع إلى جهود القائمين علي العملية التعليمية مما حد من ظهور فروق بينهم يمكن أن تعزى إلى المؤهل العلمي ويمكن تفسير ذلك إلى أن نسبة كبيرة من المشاركين كانوا من من الحاصلين علي بكالوريوس . فقد درسوا في برامج أكاديمية متشابهة، ويعملون في بيئات تعليمية متشابهة. ويرى الباحث ضرورة أن تتم قراءة هذه النتيجة بإيجابية ومع ذلك قد تشير نتائج الدراسة الحالية في مجملها إلى وجود وعي معقول بين أوساط إدارة مكتب التعليم شرق الطائف لاحتياجات التطوير المهني بمدارس مكتب التعليم شرق الطائف كما أن جميع طاقم الإدارة بمكتب التعليم شرق الطائف لديهم

نفس الاحتياجات التطوير المهني بغض النظر عن المؤهل العلمي او الخبرة أو الدورات التدريبية كما يمكن أن ترجع هذه النتيجة الى ان مديري مكاتب التعليم بالطائف قد يتبادلون المعلومات والاستشارات فيما بينهم، فمديري مكاتب التعليم بالطائف الاصغر يستفيدوا من خبرات وتجارب المدرين اصحاب المسمى الوظيفي الاعلي، والعكس صحيح حيث ان مديري حديثي التخرج قد يزودون العاملين الاخرين بالمعلومات والطرق الحديثة والمتطورة في التطوير المهني في أساليب تطبيق ادارة الجودة الشاملة ، وبالتالي فان الاختلاف في المسمى الوظيفي بين المدرين لا يؤدي الى وجود فروق في إدارة الجودة الشاملة بمدارس مكتب التعليم شرق الطائف ، كما أن اهتمام وزارة التربية والتعليم بجميع المسميات الوظيفية من حيث التثقيف والتدريب أدى إلي عدم وجود فروق تعزي الي متغيرات ( لمتغير المؤهل العلمي، ، ومتغير سنوات الخبرة، الدورات التدريبية) واختلفت هذه النتيجة مع دراسة المقرن والشمري (٢٠١٦) حيث أشارت إلي وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق الجودة الشاملة في إدارة تقنية المعلومات التابعة للإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض باختلاف متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).واتفقت هذه النتيجة مع دراسة عون وآخرون (٢٠١٥) حيث أشارت إلي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ . فأقل في اتجاهات أفراد عينة الدراسة جميع أبعاد المحاور باختلاف متغير المؤهل والدورات التدريبية

خامسا: مناقشة نتائج السؤال الخامس :

كشفت نتائج الدراسة توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيًا بين الدرجة الكلية والمحاور الفرعية لمحور الجودة الشاملة والدرجة الكلية لمحور الذكاء الاصطناعي، ويفسر الباحثان هذه النتيجة بأنها نتيجة منطقية حيث كلما زاد استخدام الذكاء الاصطناعي زادت إدارة الجودة الشاملة وكلما انخفض استخدام الذكاء الاصطناعي انخفضت ادارة الجودة الشاملة وهذا ما أكدت عليه دراسة كاموكا (٢٠١٥) حيث أشارت إلي أن الاختراعات الحديثة في مجالات العلوم والأساليب العلمية ساهمت في تطوير التقنية التعليمية ومكنت الأفراد من النظر بأكثر حده إلى ارتباطها مع تطوير التقنيات العامة والاختراع بما يمكن أن تقدمه في خدمة الإنسان وتعليمه وتطويره إن التقنيات التعليمية الجديدة مدعمة بالذكاء الاصطناعي لها تأثير على التعريف بالتغييرات الهامة في تنظيم المؤسسات التعليمية ومحتوى وطرق

التدريس بالإضافة إلى ما يتعلق بالمؤسسة التي تقوم بالتدريس والتعليم. كما أكدت علية دراسة (Sourani, 2018) حيث أشارت إلى إمكانية أن يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً أساسياً في تحسين جودة وفعالية التعليم ، وأكدت دراسة (البشر، ٢٠٢٠) ترتبط جودة التعليم الجامعي أكثر ما ترتبط بتطوره التكنولوجي؛ ليساير التعليم المعاصر المعتمد على جهاز الحاسوب الشخصي، وشبكات المعلومات التي تطل مهن المحاضرة، وازدهار التعلم عن بعد، والتعلم المفتوح ليحل محل التعليم التقليدي، واعتماد المناهج على واقع الحياة ومتطلباتها الاقتصادية والاجتماعية، وأشار (Turbot Sebastien, ٢٠١٧) إلى ما جاء في تقرير أرنيث (التدريس في عصر الآلة) (Age Machine the in Teaching): إن التقدم التكنولوجي سيشكل قفزة مهمة في المجال التعليمي؛ حيث سيتمكن من الارتقاء بجودة التعليم في المستقبل القريب" في(البشر، ٢٠٢٠) وهذا ما أكدت عليه دراسة يحيياوي ، وبوحديد (٢٠١٧) حيث أشارت إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي يؤدي إلى انتشار التعليم وتحسين مستواه وتخفيض التكاليف، والتحسين المستمر لدور الأستاذ وأساليب التدريس والذكاء الاصطناعي للتعليم وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات، ومنه الحصول على مخرجات ذات كفاءة عالية. وأكدت هذه النتيجة دراسة بوعشيبية (٢٠١٩) حيث أشارت أنه توجد علاقة الارتباط بين استخدام تكنولوجيا الاتصال وتحقيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وتوفير متطلبات التنمية،

## ملخص النتائج

١. محور الذكاء الاصطناعي جاء بدرجة مرتفع حيث بلغ ( متوسط = ٤.٠٣ ، انحراف معياري = ١.١٠ )، من وجهة نظر المشرفين التربويين
٢. بأن مستوى إدارة الجودة الشاملة بمدارس مكتب التعليم شرق الطائف من وجهة نظر المشرفين التربويين جاءت بدرجة مرتفع جدا بمتوسط ( ٤.٤١ ) من وجهة نظر المشرفين التربويين
- وجاء بعد التحسين المستمر أتى أولا يليه محور بعد الاتصال الفعال يليه محور الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة يليه محور التزام الادارة العليا بالجودة
- جاء بعد الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة جاء بدرجة مرتفع جدا بمتوسط ( ٤.٣٢ ) من وجهة نظر المشرفين التربويين
- بعد التزام الادارة العليا بالجودة جاء بدرجة مرتفع حيث بلغ ( متوسط = ٤.١١ ) من وجهة نظر المشرفين التربويين
- محور الاتصال الفعال جاء بدرجة مرتفع بمتوسط ( ٤.٤٩ ) من وجهة نظر المشرفين التربويين
- محور التحسين المستمر جاء بدرجة مرتفع جدا بمتوسط ( ٤.٧١ ) من وجهة نظر المشرفين التربويين
٣. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( ٠.٠٥ ) بين استجابات أفراد العينة للذكاء الاصطناعي تعزى ( لمتغير المؤهل العلمي ، ومتغير سنوات الخبرة ، الدورات التدريبية). من وجهة نظر المشرفين التربويين.
٤. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( ٠.٠٥ ) بين استجابات أفراد العينة في مستوى الجودة الشاملة التي تعزى ( لمتغير المؤهل العلمي ، ومتغير سنوات الخبرة ، الدورات التدريبية). من وجهة نظر المشرفين التربويين.
٥. توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية والمحاور الفرعية لمحور الجودة الشاملة والدرجة الكلية لمحور الذكاء الاصطناعي

## التوصيات

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الحالية

١. إقامة محاضرات وورش عمل من لتنمية استخدام الذكاء الاصطناعي لتنمية إدارة الجودة الشاملة لدى إدارة مكتب التعليم شرق الطائف
  ٢. العمل على التنمية المهنية لدى إدارة مكتب التعليم شرق الطائف من خلال الإلمام بال نشرات والأبحاث المتعلقة بتفعيل استخدام الذكاء الاصطناعي ومتابعة ما يجد على الميدان التربوي
  ٣. توفير دليل لإدارة لجودة الشاملة تلتزم بمعايير الاعتماد ومعايير الذكاء الاصطناعي
  ٤. إعداد معلمين وإداريين وتربويين قادرين على توظيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي
  ٥. الاهتمام بالذكاء الاصطناعي كونه أهم التطبيقات العصرية الموائمة لتطورات التكنولوجيا.
- مقترحات لدراسات مستقبلية
١. إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية تستهدف الذكاء الاصطناعي في تفعيل الجودة الشاملة في مدن ومحافظات أخرى وعقد مقارنة بين ما تنتهي إليه من نتائج وبين نتائج الدراسة الحالية.
  ٢. إجراء دراسة تستهدف تقييم الذكاء الاصطناعي من وجهة نظر المشرفين التربويين مع متغيرات أخرى
  ٣. إجراء دراسة قائمة على برنامج يستهدف تنمية الذكاء الاصطناعي لدى القيادات التربوية
  ٤. إجراء دراسة تستهدف معوقات تفعيل الذكاء الاصطناعي من وجهة نظر المشرفين التربويين

## المراجع

## أولاً: المراجع العربية:

منال رشاد عبد الفتاح، "النماذج العالمية المعاصرة في مجال إدارة المدرسة الرائدة وجداراتها وإمكانية الاستفادة منها في مصر"، مجلة كلية التربية بالسويس، المجلد الخامس، العدد الأول، كلية التربية، جامعة قناة السويس، يناير ٢٠١٢، ص ٨٥.

نبيل سعد خليل: "مداخل حديثة في إدارة المؤسسات التعليمية"، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٥، ص ٣٩٣

طلعت محمد آدم : الإدارة المدرسية الميدانية، دار الوفاء لندنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠١٤، ص ١٨

نبيل سعد خليل: مداخل حديثة في إدارة المؤسسات التعليمية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٥، ص ٣١٨-٣١٩

Yukon First Nations education Advisory Committee.Helping Students Succeed, Vision,goals and priorities for Yukon First Nations education.,2008,p8.

منال رشاد عبد الفتاح، القيادة الإدارية في المؤسسات التعليمية التحديات والتطلعات، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٥، ص ١٤٧.

جمال محمد أبو الوفا ، منال رشاد عبد الفتاح: القرار التربوي والمدير العصري- رؤية نقدية- نظرة عصرية، مطبعة الشروق، القاهرة، ٢٠١٣، ص ١٩١

F. G. Filip, et.al., Automation, Collaboration, & E-Services Volume 4, Computer-Supported Collaborative Decision- Making, Springer International Publishing AG, Switzerland, 2017, p 36.

ألن باركر: كيف تنمي قدرتك على اتخاذ القرار، ترجمة سامي تيسير سلمان، بيت الأفكار الدولية، جدة ، السعودية، ١٩٩٨، ص ٣٤

J.N. OBI, et.al., EFFECTIVE DECISION-MAKING AND ORGANIZATIONAL GOAL ACHIEVEMENT IN A DEPRESSED ECONOMY, International Journal of research and Development Studies, vol: 8, no: 1, V L Media Solution, New Delhi, India, 2017, p 19.

عبد الناصر أحمد جرادات و آخرون: " دور نظم المعلومات الإدارية في جودة صناعة القرار "، مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد ٣١، العدد الأول، جامعة تشرين، سوريا، ٢٠٠٩، ص ٧٦

جابر عبد الحميد جابر: مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦، ص ١٣٤.

Russell M. kern, S.U.R.E. – Fire Direct Response Marketing, McCram-Hill, United States of America, 2001, p.3.

منال رشاد عبد الفتاح: إدارة الموارد البشرية رؤية عصرية وإطلالة مستقبلية، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١١، ص ١٦٠.

مازن جهاد إسماعيل الشوبكي: العلاقة بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، ٢٠١٠، ص ١٠

منال رشاد عبد الفتاح: إدارة المؤسسات التربوية الجامعة كنموذج الأولويات والمستجدات، دار النهضة العربية، ٢٠١٢، القاهرة، ص ٥٩

The World Bank, the International Bank for Reconstruction and Development, Priorities and Strategies for Education: A World Bank Review.3rd ed. Library of Congress, Washington D.C, 2015, p29.

منال رشاد عبد الفتاح: "رؤية قيادات التربية والتعليم لبعض الأولويات التربوية في مستهل الألفية الثالثة: دراسة ميدانية على محافظتى القليوبية و المنوفية"، مجلة كلية التربية بالمنصورة، العدد ٤٨، كلية التربية، جامعة المنصورة، يناير ٢٠٠٢، ص ص ١٧٩-٢٢٢

. F. Hasan, A Review Study of Information Systems, International Journal of Computer Applications (0975 – 8887), Volume 179 – No.18, February 2018, p18.

المعجم الوجيز ، مجمع اللغة العربية ، القاهرة ، ١٩٩٤ ، ص ٦٢٣

شريف كامل شاهين: نظم المعلومات الإدارية، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، ١٩٩٤، ص ٥٦  
حسين سعيد الحارثي و مريم مهنا العبري: "فاعلية استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اتخاذ القرار بالمديريات العامة للتربية والتعليم في سلطنة عمان"، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد ١٤٦، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، الكويت، ٢٠١٠، ص ٣٢٨  
فايز جمعة النجار: نظم المعلومات الإدارية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان : الأردن، ٢٠٠٧، ص ٨٥

هالة أمين مغاوري: "تطوير صنع واتخاذ القرار بالمؤسسات التعليمية في مصر على ضوء القيادة الريادية"، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد السابع عشر، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة، ٢٠١٦، ص ٥٣٨-٥٣٩

غسان فيصل عبد و قاسم أحمد حنظل: "أثر عناصر نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد الخامس ، العدد ١٣، كلية الاقتصاد، جامعة تكريت، العراق، ٢٠٠٩، ص ٨٧

فتحي محمد أبو ناصر: مدخل إلى الإدارة التربوية النظرية والمهارات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٨، ص ١٤٠

خليفة أبو عاشور: "فاعلية القرارات المتخذة في مجالس الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية"، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد ١٠، العدد ٣، جامعة اليرموك عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، الأردن، ٢٠١٤، ص ٣٤٠

نبيل سعد خليل: صنع القرار التعليمي في جمهورية مصر العربية وبعض الدول المتقدمة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٠، ص ٢٩

منال رشاد عبد الفتاح: إدارة المؤسسات التربوية الجامعة كنموذج الأولويات والمستجدات، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٢، ص ٥٨

نبيل سعد خليل: مداخل حديثة في إدارة المؤسسات التعليمية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٥، ص ٣٧٣

J. O'Brien, G. Marakas, "Management Information Systems" McGraw-Hill/Irwin, U.S.A, 2011, p 438.

شريف كامل شاهين: نظم المعلومات الإدارية للمكاتب ومراكز المعلومات المفاهيم والتطبيقات، دار المريخ للنشر، الرياض، ١٩٩٤، ص ٣٨٤-٣٨٣

M. Omidvar, et.al., Advanced decision support systems for managers, European Online Journal of Natural and Social Sciences; vol.2, No. 3(s), European Science Foundation, France, 2013, p700.

H. Kopackova, et.al., Decision support systems or business intelligence : what can help in decision making?, Faculty of economics and Administration, University of Pardubice, Czech Republic ,2006, p100

E.Turban, et.al., DECISION SUPPORT SYSTEMS AND INTELLIGENT SYSTEMS, 7th Ed, Prentice-Hall of India Private Limited, New Delhi, 2005, p103.

منال رشاد عبد الفتاح: السياسة التعليمية في العالم العربي نظرة عصرية وتجارب عالمية وآفاق مستقبلية ونوافذ القرن الحادي والعشرين، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٢٠، ص ٢٠٩

Oxford:A Dictionary Of Human Resource and Personnel Management. A & C Black Publishers Ltd, London, 2006, p205

The World Bank; the International Bank for Reconstruction and Development Priorities and, Strategic for Education: A World Bank Review.3rded. Library of Congress Cataloging, Washington D.c, 1995, p8.

منال رشاد عبد الفتاح: القيادة الإدارية في المؤسسات التعليمية التحديات والتطلعات، مرجع سابق، ص ١٤٩

منال رشاد عبد الفتاح: دراسات في الإدارة التعليمية، مطبعة الشروق، القاهرة، ٢٠١٥، ص ١٩٣

مركز هردو لدعم التعبير الرقمي: السياسات التعليمية في مصر، القاهرة، ٢٠١٨، ص١٦  
 مازن جهاد إسماعيل الشوبكي: دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار وتأثيره على تطبيق إعادة  
 الهندسة للنظم الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، المستودع الرقمي  
 في جامعة الأزهر، ٢٠١٩

(URI): <http://dspace.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/480>

محمد محمود العلوان: أثر نظم دعم القرار في تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية،  
 مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد ٤، العدد ٢، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر،  
 ديسمبر ٢٠١٩، ص ١٥٧ - ١٧٢

إيمان حسن محمد عباس: "تفعيل دور مراكز المعلومات بمديرية التربية والتعليم والإدارات التعليمية في  
 دعم اتخاذ القرار بمحافظة الفيوم"، رسالة (ماجستير)، كلية التربية، جامعة الفيوم، ٢٠١٨

غري مرعي الشمري: دور البحث المؤسسي في دعم اتخاذ القرارات بالجامعات السعودية الناشئة: دراسة  
 ميدانية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، المجلد ٣١، العدد ١٢، المجلة التربوية،  
 ٢٠١٧، ص ٣٢١ - ٣٥٤

حنان أحمد عبد الله علي: "تصور مقترح لدعم دور مديري مدارس التعليم الأساسي بجمهورية مصر  
 العربية في صنع القرار واتخاذ"، رسالة (ماجستير)، كلية التربية، جامعة الفيوم، ٢٠١٧  
 عمر إبراهيم حامد إبراهيم: القيم التنظيمية و علاقتها بعملية اتخاذ القرار الإداري لمديري المدارس  
 الثانوية العامة ( من وجهة نظر المعلمين)، مجلة البحث العلمي، كلية البنات للآداب والعلوم  
 والتربية، العدد السادس عشر، جامعة عين شمس، ٢٠١٥

غياث سليمان الغش: تفويض السلطة وعلاقته بإتخاذ القرار التربوي في مديرتي التربية في محافظتي  
 دمشق و ريفها، رسالة (ماجستير) غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق، سوريا، ٢٠١٥

لبنى عبد العزيز محمد سعد: "تطوير عمليتي صنع واتخاذ القرار بمدارس الحلقة الأولى من التعليم  
 الأساسي في ضوء بعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة" / رسالة ماجستير غير منشورة، كلية  
 التربية، جامعة قناة السويس، ٢٠١٤

يوسف محمد موسى العمري: معوقات تطبيق الأساليب العلمية في اتخاذ القرار الإداري لمديري المدارس  
 بمحافظة المخوة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ٢٠١٤

ريما علي حلاق: دور إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات من وجهة نظر المديرين والمدرسين في المدارس  
 الثانوية العامة في مدينة دمشق، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق،  
 ٢٠١٤

- Y. Yun, et al., / Human-computer interaction-based Decision Support System with Applications in Data Mining Future Generation Computer Systems 114 ,2021,p 285-289
- I.E. Livieris, et al., A decision support system for predicting students' performance, Themes in Science & Technology Education, 9(1) , 2016,p43-57
- B.A.Alyoubi, Decision support system and knowledge-based strategic management, Procedia Computer Science 65, 2015, pp 278 – 284
- C. C. Keung, The Effect of Shared Decision-Making on the Improvement in Teachers' Job Development, New Horizons in Education, Vol.56, No.3,. 2008.

إبراهيم الصقر عبد العزيز الجطيلي إدارة مدرب التربية العملية في كلية التربية الأساسية بدولة الكويت (تخصص علوم) للوقت باستخدام مصفوفة الوقت وإدارة الأولويات، مجلة الطفولة والتربية، العدد ٣٠، كلية رياض الأطفال، جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، أبريل ٢٠١٧، ص ص ٢٥٥-٢٩٠

يوسف بن محمد الثويني و محمود خالد محمد الجرادات: "أولويات مجالات خطط التطوير التربوي من وجهة نظر المشرفين التربويين ومديري المدارس في منطقة حائل التعليمية وتوقعاتها المستقبلية" مجلة العلوم التربوية، العدد ١٢، كلية التربية، جامعة قطر، يونيو ٢٠٠٧، ص ص ٣٢٧-٣٥٦

على جاسم الشهاب: "الأولويات التعليمية واحتياجات سوق العمل في الكويت: آراء عينة من الخبراء والتربويين"، المجلة التربوية، المجلد ٢٢، العدد ٨٥، مجلس النشر العلمي جامعة الكويت، ديسمبر ٢٠٠٧، ص ص ١٣-٤٦

منال رشاد عبد الفتاح: "رؤية قيادات التربية والتعليم لبعض الأولويات التربوية في مستهل الألفية الثالثة: دراسة ميدانية على محافظتي القليوبية و المنوفية"، مجلة كلية التربية بالمنصورة، العدد ٤٨، كلية التربية، جامعة المنصورة، يناير ٢٠٠٢، ص ص ١٧٩-٢٢٢

S. L. RODRIGUEZ et al., COMMUNITY COLLEGE JOURNAL OF RESEARCH AND PRACTICE, ISSN: 1066-8926 (Print) 1521-0413 (Online) Journal homepage: <http://www.tandfonline.com/loi/ucjc20>, Taylor & Francis Group, LLC, 2017.

A. Balyer, School principals' role priorities. Journal of Theory and Practice in Education, 10(1), pp.24- 40.2014.

زياد أحمد الطويسي، إيليف يوسف الطراونة: "المساءلة التربوية وعلاقتها بالفاعلية الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها"، المجلة التربوية الأردنية، المجلد الثالث، العدد الأول، الجمعية الأردنية للعلوم التربوية، الأردن، ٢٠١٨

عبير جلال أبو العينين حسانين: "تصور مقترح لإدارة الموارد البشرية بمديريات التربية والتعليم باستخدام مدخل التخطيط الاستراتيجي": دراسة ميدانية " رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة بنها، ٢٠١٦

أميرة أحمد ابراهيم عبد الهادي: "أثر الصمت التنظيمي على فعالية القرارات الإدارية بالتطبيق على مديرية التربية والتعليم بمحافظة الدقهلية" ، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٢٠١٥

هبة فؤاد صادق محمد الشرفي: "تصور مقترح لإعداد القيادات الإدارية بمديريات التربية والتعليم في جمهورية مصر العربية في ضوء مدخل إداره التغيير" رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية، جامعة طنطا، ٢٠١٥

وفاء محمد حسين عبدالعزيز، "تصور مقترح لتطوير سياسات إدارة الموارد البشرية بمديرية التربية والتعليم على ضوء متطلبات المشروع القومي لتنمية شمال سيناء"، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية بالعريش، جامعة قناة السويس، ٢٠١٤

عبد الحميد صفوت إبراهيم، البحث العلمي: مفهومه -أدواته - تصميمه، دار الزهراء، الرياض، ٢٠١٠م، ص ٤٣٣.