

المجلة الدولية للبحث والتطوير التربوي

International Journal of Educational Research and Development

مجلة علمية - دورية - محكمة - مصنفة دولياً



Artificial and Administrative Intelligence And The Impact Of Their Use To Achieve Personal And Institutional Excellence In Education.

Professor /Mubarak Bin Wasel Al Hazmi *

*Faculty of Media and Communication- King Abdulaziz University, Jeddah- KSA.

الذكاء الاصطناعي والذكاء الإداري وأثر استخدامهما لتحقيق التميز الشخصي والمؤسسي في التعليم.

أ.د. مبارك بن واصل الحازمي *

* كلية الاتصال والإعلام - جامعة الملك عبد العزيز - جدة - المملكة العربية السعودية.

Email: hazmi-mwm@hotmail.com

KEY WORDS:

Artificial Intelligence, Administrative Intelligence, Educational Institutions.

الكلمات المفتاحية:

الذكاء الاصطناعي، الذكاء الإداري، المؤسسات التعليمية، التميز الشخصي.

ABSTRACT:

The study aimed to reveal the impact of employing artificial intelligence on the development of administrative work. Its goal to create self-learning systems that extract meanings from data. The study also addressed the definition of administrative intelligence, which is: mental and emotional intelligence.

Administrative intelligence is considered a necessary requirement for educational institutions that search for excellence and to finding new ways and methods that enhance administrative decision-making.

Therefore, the researcher will use the exploratory approach as it is the appropriate approach for the study and to achieve the objectives. The researcher will also extract and discuss the research results, and suggestions.

مستخلص البحث:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي على تطوير العمل الإداري وتناولت التعريف به وهو مجال علوم الحاسب الآلي المخصص لحل المشكلات المعرفية المرتبطة بالذكاء البشري، والهدف منه إنشاء أنظمة ذاتية التعلم.. وكذلك التعريف بالذكاء الإداري وهو ذكاء عقلي ووجداني، يهدف إلى تعزيز القدرات البشرية، مما يجعله ذا قيمة كبيرة. ويعتبر الذكاء الإداري متطلباً ضرورياً للمؤسسات التربوية التي تبحث عن التميز والتفوق والتوصل إلى طرق وأساليب جديدة تعزز صناعة القرار الإداري. وتحرص الدول المتقدمة على توظيفه في مختلف مجالات الحوكمة والإدارة في إطار ما يعرف بالحكومة الإلكترونية، وما ينتج عنها في مجال الوظيفة العامة تحت اسم (الإدارة الذكية).

سيقوم الباحث باستخدام المنهج الاستكشافي لتحقيق الأهداف وفق فرضيات البحث والهدف منه.

ومن خلال الإطار النظري للدراسة الذي يتمثل ذلك في أهميتها وأهدافها والمصطلحات والفرضيات، وما يستعين به من دراسات سابقة. وباستخلاص النتائج والتوصيات.

المقدمة Introduction:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي في تطوير العمل الإداري في قطاعات التعليم وتناولت تعريف الذكاء الاصطناعي (AI) بأنه هو مجال علوم الكمبيوتر المخصص لحل المشكلات المعرفية المرتبطة عادةً بالذكاء البشري، والهدف منه إنشاء أنظمة ذاتية التعلم تستخلص المعاني من البيانات. بعد ذلك، يُمكن للذكاء الاصطناعي تطبيق تلك المعرفة لحل المشكلات الجديدة بطرق تشبه الإنسان. تناولت الدراسة أيضاً التعريف بالذكاء الإداري وهو (ذكاء عقلي) ونعني به ابتكار واكتشاف الفرص السانحة، وتنظيم وهندسة العمليات والإجراءات، والوقاية من المشكلات قبل حدوثها، وإدارة الأزمات، والتخطيط الاستراتيجي وكذلك فهو (ذكاء وجداني) ويشتمل على التعامل مع الأفراد (الموظفين والعملاء) والإنصات إليهم وفهم مقاصدهم، ومهارات القيادة والتفاوض والإقناع والتأثير في الآخرين وحفزهم، والبصيرة أو الحاسة السادسة، والقدرة على استلهام السيناريوهات المتوقعة للأحداث.

الدول المتقدمة تحرص على توظيف أدوات الذكاء الاصطناعي في مختلف مجالات الحكم والإدارة في إطار ما يعرف بالحكومة الإلكترونية، وما ينتج عنها في مجال الوظيفة العامة تحت اسم (الإدارة الذكية) التي باتت مطلباً أساسياً للارتقاء بطرق إدارة المرافق العامة ومنها قطاع التعليم بمختلف مستوياته وأنواعه، وتخصصاته.

هذه الورقة البحثية تظهر قيمة الذكاء الاصطناعي بصورة أكبر لتأهيل وتمكين القيادات التربوية والأكاديمية لتحقيق التميز الشخصي والمؤسسي في القطاعات التعليمية، وتحول الإدارة التقليدية إلى إدارة ذكية من خلال الرقمنة والتخزين الإلكتروني للمستندات أو الملفات فإنه يمكن الاستجابة للمستفيدين من خدمات المؤسسات التعليمية بشكل أسرع وسيشعرون أنهم يتعاملون مع إدارة محترفة ومبتكرة. ويهدف الذكاء الاصطناعي إلى تعزيز القدرات والمساهمات البشرية بشكل كبير، مما يجعله أصلاً ذا قيمة كبيرة من أصول الأعمال الإدارية والمالية.

التعلم الآلي يمثل مجموعة فرعية من الذكاء الاصطناعي تركز على إنشاء أنظمة تُعرّف - أو تحسن - الأداء، استناداً إلى البيانات التي تستهلكها، دون الحاجة بالضرورة إلى العديد من التدخلات البشرية، مثل البرمجة والترميز. كما يحول الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي طريقة عمل الأعمال جذرياً للأفضل، وخاصة الإدارة المالية والإدارية. تتم أتمتة المهام الروتينية حتى يتمكن متخصصو الإدارة المالية والإدارية من التركيز على الأمور الأكثر أهمية.

الذكاء الإداري يعبر عن الإمكانيات التي يتمتع بها المدير والتي تمكنه من التوفيق بين مهامه التي تتطلب مجموعة

من القدرات العقلية إلى جانب مجموعة من القدرات العاطفية من أجل التعامل مع المحيطين به بالطريقة الصحيحة.

الذكاء الإداري يفرض على المديرين التربويين أن يتعهدوا بذكاء موظفيهم بالرعاية والتطوير وذلك عن طريق توفير مناخ يلائم شأنه في ذلك شأن أية ثروة ذات قيمة وذلك من خلال توفير مناخ فيه روح التحدي والتشجيع، ولضمان أفضل عائد من ثروته البشرية، يجب عليه إدراك أن كل شخص في منظمته مبدع، وفي النهاية سيتحدد أسلوب الأداء الأفضل على المدى الطويل تبعاً لقدرة على الاستفادة من حماس وجهد موظفيه، وإذا تم توجيهه حاصل ذكاء موظفيه بطرق مناسبة فسوف يؤدي ذلك إلى النجاح، والعكس صحيح إذا وجهت بشكل سيئ.

إن تمتع مدير المؤسسة التعليمية بالذكاء الإداري سوف ينعكس بشكل إيجابي في صناعة القرار الإداري المتخذ في مؤسسته التي يعمل فيها، إذ أن القرار الإداري يمثل جوهر العمليات الإدارية التي تتم في المؤسسة وإنها النجاح الذي يتم في المؤسسة يتوقف إلى حد كبير على ذكاء مديرها في صنع واتخاذ القرار الإداري السليم وفي الوقت الصحيح.

أهمية الدراسة تتمثل في: **The Importance Of**

The Study

١- تسليط الضوء على استخدامات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات التعليمية من خلال تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات، وأتمتة الأعمال، ودمج الذكاء الاصطناعي في المهام الروتينية، وتفاعل الموارد البشرية مع التطبيقات الذكية.

٢- التعريف بمفهوم وماهية تطوير العمل الإداري لقيادات التعليم باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي من خلال التعريف بالتنمية الإدارية، والإدارة بالأهداف والمبادئ التوجيهية، والإدارة المتميزة وتطوير العمل الإداري، ومهارات العمل الإداري بوجود التكنولوجيا الذكية والربط ما بين الذكاء العاطفي والذكاء الاصطناعي.

٣- تعرف كيفية تغيير المهام الإدارية لقيادات التعليم في عصر الذكاء الاصطناعي وتسليم جزء من المهام الإدارية للذكاء الاصطناعي، والتركيز على إصدار الأحكام باستخدام مهارات التفكير الإبداعي والتجريب، وتحليل البيانات وتفسيرها، والتعامل مع الآلات الذكية كزملاء في العمل، ومحاكاة عمل المصممين، وتطوير مهارات التواصل الاجتماعي.

٤- العلاقة بين تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة اتخاذ القرارات من خلال تعرف تطبيقات الحوسبة الإدراكية والتعلم الآلي وتعرف تقنيات تحليل البيانات ودورها في القياس الكمي لأداء الموظفين، وتحديد نقاط القوة والضعف

الذكاء الإداري Administrative Intelligence:

الذكاء الإداري متطلب ضروري للمؤسسات التربوية التي تبحث عن التميز والتفوق ومع ثورة التكنولوجيا المعاصرة، وتزايد حدة المنافسة أخذت تلك المؤسسات تدرك شيئاً فشيئاً أهمية الذكاء الإداري ودوره كمنشط يمكن أن يكون منظماً، ومنهجياً، من أجل التوصل إلى طرق وأساليب جديدة تعزز صناعة القرار الإداري.

يظن كثير من المديرين (القياديين) أن عليهم إما أن يقودوا أو أن يديروا، ولكن هناك خطأ فلا يمكن للقيادة أن تقود دون إدارة ولا يمكن لإدارة أن تدير دون قيادة. فالمدير ينبغي ألا يقضي كل وقته في القيادة أو في الإدارة. عندما يغلق المدير باب مكتبه ويمسك بالسجلات والملفات ويقرر إلغاء بعض البنود وتغيير بعض التنظيمات، فهو هنا يمارس الإدارة، وفي أحيان أخرى يغادر المدير مكتبه ويتواصل مع مرؤوسيه ويستمع إلى مقترحاتهم ويحفظهم على العمل، وهنا يمارس القيادة؛ فليس هناك من يستطيع أن يستغني عن الإدارة بالقيادة أو عن القيادة بالإدارة، ولا بد للمدير أن يجمع بين القيادة والإدارة وهذه هي فكرة الذكاء الإداري الشامل.

لقد أصبحنا في حاجة إلى جرعات متعادلة من القيادة والإدارة، لكي نصل إلى الذكاء الإداري المتوازن، وعلى المدير أن يضفي على قدراته الإدارية مزيداً من القيادة الوجدانية، وعلى القائد أن يعادل قدراته القيادية بمزيد من الإدارة العقلانية.

قطاعات التعليم: Education Sectors:

إن أهم مصادر الاستثمار في رأس المال البشري هو التعليم، إذ يهدف هذا القطاع إلى توفير أكبر قوى عاملة في منطقة الشرق الأوسط، كما إنه يتميز بفرص استثمار متعددة، وقد شهدت المملكة العربية السعودية العديد من الفرص التي يمكن تحقيقها في تطوير قطاع التعليم من التعليم الخاص إلى الشراكة بين القطاعين العام والخاص في مختلف المراحل التعليمية إلى برامج تدريب الشركات. وتمتلك المملكة نظاماً تعليمياً يتفوق على جميع الأنظمة الأخرى في المنطقة من حيث القدرة على الالتحاق بكل مراحل التعليم بدعم وتمويل من الدولة، وتجري الحكومة إصلاحات لتحسين نظام التعليم خاصة في المناطق البعيدة من خلال تعزيز اللامركزية في نظام التعليم ورفع قدرات المؤسسات المحلية، وتنفيذ برامج تنمية مهارات الكوادر العاملة في التعليم العام والتعليم الفني. وقد نجحت الدولة في إحداث طفرة حقيقية في منظومة التعليم، إذ استطاعت تغيير ضوابط التقييم من الحفظ والتلقين إلى الفهم والتحليل، والتطبيق من خلال امتحانات تقيس مستوى الاستيعاب. إضافة إلى استخدام أجهزة التابلت (أجهزة الحاسب) لغالبية طلاب ومعلمي المؤسسات التعليمية

لدى الموظفين باستخدام التطبيقات الذكية، وكيفية اتخاذ القرارات بناء على مخرجات التطبيقات الذكية.

أهداف الدراسة: Objectives Of The Study

يهدف هذا البحث بشكل أساسي إلى الكشف عن تأثير توظيف الذكاء الاصطناعي في تطوير العمل الإداري في المجتمع، ودور المؤسسات الحكومية والأهلية الإعلامية وغيرها والقائمين عليها في المجتمع وأفراده ومؤسساته. كما يهدف أيضاً إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والذكاء الإداري.

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

تعرف إلى دور استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وتأثيرها في الأعمال الإدارية، ولعل أبرزها (القرار الإداري) والاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي لحزن أكبر كمية من المعلومات من خلال قاعدة بيانات.

بيان دور التقنيات التكنولوجية الحديثة ومظاهر تأثيرها في الإدارة وفي اتخاذ القرارات الإدارية.

بيان كيفية الاستفادة من تطبيق الذكاء الاصطناعي على الإدارة.

بيان مدى استفادة القيادات التربوية والأكاديمية من البرامج والتطبيقات الحديثة والمساهمة في تحقيق التميز الشخصي في القطاعات التعليمية.

اقترح الحلول لتطوير عمل الإدارات في القطاعات التعليمية باستخدام تطبيق الذكاء الاصطناعي.

مصطلحات الدراسة Terminology Of The Study:

الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence :

الذكاء الاصطناعي (AI) هو مجال علوم الحاسب الآلي المخصص لحل المشكلات المعرفية المرتبطة عادةً بالذكاء البشري، مثل التعلم والإبداع وتعرف الصور. تجمع المؤسسات الحديثة كميات كبيرة من البيانات من مصادر متنوعة مثل أجهزة الاستشعار الذكية والمحتوى الذي ينشئه الإنسان وأدوات المراقبة، وسجلات النظام.

الهدف من الذكاء الاصطناعي هو إنشاء أنظمة ذاتية التعلم تستخلص المعاني من البيانات. بعد ذلك، يُمكن للذكاء الاصطناعي تطبيق تلك المعرفة لحل المشكلات الجديدة بطرق تشبه الإنسان. على سبيل المثال، يُمكن لتقنية الذكاء الاصطناعي الاستجابة بشكل هادف للمحادثات البشرية، وإنشاء صور ونصوص أصلية، واتخاذ القرارات بناءً على مُدخلات البيانات في الوقت الفعلي. يمكن لمؤسستك دمج إمكانات الذكاء الاصطناعي في تطبيقاتك لتحسين عمليات الأعمال لديك وتحسين تجارب العملاء وتسريع الابتكار.

وبفضل النموذج الجديد الذي يحمل اسم (جي بي تي - ٤) سيكون (جي بي تي) قادر على فهم النص والصوت والصور والاستجابة عبر الكتابة، أو الصوت، أو من خلال توليد الصور، وفي عرض مباشر بالفيديو، نجح تشات (جي بي تي) في قراءة مشاعر المستخدمين على وجوههم عبر كاميرا الهاتف الذكي كما قدم لهم توجيهات خلال تمارين التنفس.

وفي ضوء ما سبق، يتضح أهمية تحلى القيادات التربوية بالذكاء الإداري لكونه المدخل الذي يمكنهم من إحداث التوازن بين سلطة القرارات والتأثير في الآخرين والاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

تساؤلات الدراسة: Questions Of The Study

تمركزت مشكلة الدراسة في مجموعة تساؤلات هي:

ما دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي ونظم دعم القرار الإداري في جودة اتخاذ القرارات الإدارية؟
هل هناك تباين بين مستوى الإدارات التي تستخدم الذكاء الاصطناعي في أعمالها عن الإدارات التي تأخذ قراراتها بالطريقة التقليدية؟ وكيف أسهمت الأتمتة في إنجاز الأعمال الإدارية داخل الإدارة؟ وماهي التشريعات الناطمة لذلك؟
هل يختلف القرار الذي يتخذ باستخدام أنظمة التكنولوجيا وتطبيقات الذكاء الاصطناعي عن القرارات الإدارية التقليدية؟

المنهج المستخدم في الدراسة: The Method Used

In The Study

تعد هذه الدراسة من الدراسات النظرية التي يكون اعتمادها على التراث العلمي والمعرفي وعلى الدراسات السابقة في هذا الموضوع ، وعليه فقد قام الباحث باستخدام المنهج الاستكشافي الذي يعتمد على الدراسات السابقة في توليد الأفكار والخروج بنتائج جديدة والمنهج يقوم عللا استقصاء واستنتاج مجموعة من الدراسات التي تنسم بالدق وهي من أهم أنواع الدراسات في البحث العلمي ويتم من خلالها وصف المشكلة العلمية بالبحث والقيام بتحليلها ، ومن ثم العمل على حل المشكلات التي تواجه الباحث وتبدأ الدراسات الاستكشافية بتحديد المشكلة تحديداً دقيقاً ، زمن ثم يبدأ الباحث بصيغة كل التساؤلات الخاصة بالمشكلة ثم مرحلة صياغة الفرضيات التي تعتبر بمثابة الحل الأولي لمشكلة الدراسة ، بعد ذلك يأتي الدور على اختيار الشريحة المستهدفة وكذلك أدوات البحث العلمي وأخيراً الحصول على مقارنة للبحث ومن ثن التوصيات .

أهم ما يميز الدراسة:

- الواقعية.
- الدقة في جمع المعلومات.
- المساهمة في حل مشكلات الدراسة.
- وضع الفرضيات الخاصة بالدراسة.

السعودية، للمساهمة في إتاحة أكبر قدر من مصادر التعلم التي تساعد الطالب في فهم مخرجات التعليم على مختلف المنصات.

التميز المؤسسي Institutional Excellence:

هو مفهوم يشير إلى القدرة على تحقيق التفوق والابتكار داخل المؤسسات، سواءً كانت صغيرة أو كبيرة. وفي المملكة، يعتبر التميز المؤسسي جزءاً أساسياً من رؤية الدولة ٢٠٣٠ للتنمية المستدامة وتحقيق الاقتصاد المعرفي. فقد أطلقت الحكومة العديد من المبادرات والبرامج التي تهدف إلى تعزيز التميز في المؤسسات المحلية.

التميز المؤسسي يعزز أيضاً من خلال التركيز على الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية. كما تلتزم الشركات بتبني ممارسات مستدامة وحماية البيئة، بالإضافة إلى دعم المبادرات الاجتماعية والتنمية المجتمعية. وتعزز الحكومة هذه الجهود من خلال إطلاق مبادرات عديدة تهدف إلى تعزيز الاستدامة والتعايش السلمي بين الثقافات المختلفة. التميز المؤسسي يتطلب الرؤية الاستراتيجية والقيادة القوية، إلى جانب الابتكار والتفكير المبتكر والتركيز على جودة المنتجات والخدمات، وتطوير العمليات والعمل بروح الفريق.

باستمرار التحديات والتغيرات في السوق، يتعين على المؤسسات السعودية الابتكار والتطور للحفاظ على التميز المؤسسي. ويجب أن تكون المؤسسات قادرة على التكيف مع التكنولوجيا الجديدة واستغلال الفرص الناشئة، وتطوير ثقافة المشاركة والتعلم المستمر، وتعزيز التواصل الفعال وبناء الشراكات المستدامة.

حدود الدراسة: Limitation Of The Study

اقتصرت الدراسة على قطاعات التعليم العام والجامعي وعلى أعضاء هيئة التدريس والمعلمين في قيادات التعليم في المملكة في حدود خبرة الباحث في مجال التعليم العام والجامعي وبالتركيز على المدة الزمنية للخمس سنوات الماضية وخاصة بعد ظهور استخدام الذكاء الاصطناعي

مشكلة الدراسة The Problem Of The Study:

مفهوم الذكاء الإداري أحد المفاهيم الحديثة في مجال دراسة السلوك التنظيمي والموارد البشرية التي تؤثر في نجاح القادة من خلال قدرتهم على التعامل مع العواطف والمشاعر وإدارتها والتحكم فيما لديهم من طاقة كاملة للتأثير بصورة مباشرة في سلوك المرؤوسين وتصرفاتهم. وفي تطور فائق لقدرات الذكاء الاصطناعي قدمت شركة (أوبن أيه أي) (Open A I) نسخة جديدة من (تشات جي بي تي) (Chat Gpt) نتيج للمستخدمين إجراء سلسلة محادثات شفوية مع البرنامج في خطوة إضافية نحو تطوير برمجيات فائقة التطور عبر تقنية الذكاء الاصطناعي.

صياغة الفروض.

يقوم البحث على الفرضيات الآتية:

- توجد علاقة ارتباط معنوية بين استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وبين الذكاء الإداري وصناعة القرار الإداري في القطاعات التعليمية.
- توجد علاقة تأثير معنوية للذكاء الإداري في صناعة القرار الإداري في القطاعات التعليمية.
- لذا يسعى الباحث - من خلال البحث الاستكشافي - إلى تقديم فهم أولي لمشكلة البحث، ووضع أو صياغة الفروض التي من شأنها أن تفسر الظاهرة محل البحث، وبعد ذلك يمكن الانتقال إلى نوع آخر من البحوث التي تنطلق من نتائج البحث الاستكشافي، حيث يتم التوصل إلى الحلول الممكنة لمشكلة البحث.

الدراسات السابقة: Previous Of The Study

مولاي أمينة، طيبي إكرام وآخرون (٢٠٢١م) بعنوان (تطبيقات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار)، هدفت الدراسة بشكل رئيسي لمعرفة أثر الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات الإدارية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى نتائج أبرزها أن هناك ارتباطاً سالب بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات الإدارية وعدم وجود معرفة تامة بتطبيقات الذكاء الاصطناعي وفائدتها. من صناعات القرار. وتميزت دراسة أمينة بأنها توسعت في البحث ومعرفة فوائد تطبيقات الذكاء الاصطناعي، والنظم الخبيرة، والوكيل الذكي، والشبكات العصبية والخوارزميات الجينية، فضلاً عن تعرف انظمة دعم القرار الإداري ومزايا تطبيق الأتمتة والاستفادة منها في الإدارة وأثار الأتمتة ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية.

العزام، نورة محمد عبد الله (٢٠٢٠م)، بعنوان (دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية، بجامعة تبوك)، هدفت الدراسة تعرف دور الذكاء الاصطناعي في رفع كفاءة النظم الإدارية لإدارة الموارد البشرية بجامعة تبوك، وتوصلت الباحثة في التوصيات ضرورة إجراء المزيد من الدراسات عن الذكاء الاصطناعي وعلاقته بكفاءة النظم الإدارية بحيث تشمل عينات أكبر من الجامعات على مستوى المملكة العربية السعودية.

تميزت دراسة العزام أنها ركزت على تطبيقات الذكاء الاصطناعي ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية وشملت التوسع بمعرفة مظاهر تطبيق الأتمتة الإدارية ودورها بتطوير العمل الإداري.

رفيق، اصالة، (٢٠١٥م) بعنوان استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في ادارة أنشطة المؤسسة هدفت إلى تعرف تطبيقات الذكاء الاصطناعي المستخدمة في المؤسسات

الجزائرية، وتوصلت إلى أن تطبيق النظم الخبيرة الذي يعمل وفق قاعدة بيانات ضخمة يستفاد منها في المجال المحاسبي ، أما الشبكة العصبية الاصطناعية فتستخدم في العديد من المجالات إذ ما زالت نظريات عدة تحت مجال التحكم عن بعد ، يبقى علم الذكاء الاصطناعي مجالاً واسعاً في التطوير والبحث قبل أن تخرج إلى الميدان العملي، تميزت الدراسة من حيث هدف الدراسة، الذي تناول تطبيقات الذكاء الاصطناعي وركزت على اتخاذ القرارات باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإدارية المتخذة ومظاهر تطبيق الأتمتة في الإدارة وأثار تطبيق الأتمتة الإدارية.

أما محاور الاستفادة من الدراسة السابقة فكانت تعرف بعض التطبيقات للذكاء الاصطناعي والاطلاع على الأبحاث النظرية والتطبيقية مما سهل على الباحثة بناء الأدب النظري للدراسة.

دراسة الشراري، (٢٠٢١م)، بعنوان (أثر الذكاء الاصطناعي على جودة القرار الإداري من وجهة نظر قادة مدارس المرحلة الثانوية بمنطقة الجوف التعليمية)، هدفت إلى تحليل أثر الذكاء الاصطناعي في جودة القرار الإداري من وجهة نظر قادة مدارس المرحلة الثانوية في إدارة الجوف التعليمية بالمملكة العربية السعودية، استخدم الباحث وقائدة من قيادات المدارس الثانوية بمنطقة الجوف المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من ٦٠ قائداً للعام الدراسي (٢٠١٩-٢٠٢٠م) وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر عال ذي دلالة إحصائية (لأبعاد الذكاء الاصطناعي) و(قدرة الإدارة)، و(سلوك المستخدم)، و(التدريب والتطوير)، و(توفر الخبراء على جودة القرار) و(أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على جودة اتخاذ القرارات) ويعزى ذلك إلى متغير الجنس الإداري، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير المبحوثين للذكاء الاصطناعي تعزى إلى متغير الجنس والخبرة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير المبحوثين لجودة القرار الإداري والخبرة، وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام مكاتب الإدارة التعليمية بمفهوم الذكاء الاصطناعي وبعمليتي سلوك المستخدم والتدريب والتطوير، واتخاذ السياسات والإجراءات التي تعمل على زيادة مستوى إدراك العاملين أهمية الذكاء الاصطناعي من خلال عقد دورات تدريبية للعاملين فيها، كما أوصت بضرورة تحديث وتطوير برامج الذكاء الاصطناعي المستخدمة لتمكين الإدارات المختلفة من اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

دراسة الصالح وآخرون، (٢٠١٨م)، بعنوان (تطبيق استراتيجيات الذكاء الاصطناعي على المستوى الدولي: الإمارات العربية المتحدة نموذجاً) ، وهدفت إلى معرفة

- الذكاء الشامل يخصص مجالاً للقيادة ومجالاً للإدارة؛ يجب ألا تحل واحدة منهما محل الأخرى، فالمدير الحق هو من يجعل عيناً يطلعه على النتائج وعيناً حانية على الأفراد.

- المراحل الإدارية المختلفة هي مفاهيم إدارية تتبلور عقب كل مدة زمنية، كمرحلة للذكاء الإداري والتي منها:

الذكاء العقلي Mental Intelligence: تبلور مفهوم الذكاء العقلي (الذهني) في منتصف القرن الماضي فقد ثبت وجود فروق واختلافات بين الأفراد في الذكاء العقلي، وقد أمكن قياس هذه الاختلافات بوضع عدد من الاختبارات والمقاييس التي سميت بقياس معدل الذكاء IQ وبدأ المديرين يعتمدون على مقاييس الذكاء العقلي في اختيار الموظفين، وابتكار واكتشاف الفرص السانحة لتنظيم وهندسة العمليات والإجراءات، والوقاية من المشكلات قبل حدوثها من خلال إدارة الأزمات باستخدام التخطيط الاستراتيجي.

الذكاء الوجداني Emotional Intelligence: في نهاية القرن الماضي ظهر مفهوم (الذكاء الوجداني) وعرفنا تأثيره الحاسم في إدارة الذات وإدارة العلاقات. يمثل الذكاء الوجداني بطاقة عبور الإدارة من عصر (رأس المال الفكري) إلى عصر (رأس المال الاجتماعي) وهكذا كان كل مفهوم جديد عن الذكاء يمثل بطاقة دخول إلى عصر إداري جديد.

إن الإدارة مازالت بحاجة إلى مفهوم يجمع كل مفاهيم الذكاء الإداري في مفهوم شامل بحيث يمكن التعامل مع الظاهرة الإدارية بمنظور متكامل يمزج الذكاء العقلاني بالوجداني؛ معدل الذكاء الذهني يقيس قدرتك على الوصول إلى حلول منطقية للمشكلات الإدارية بينما معدل الذكاء الوجداني يقيس قدرتك على تنفيذ هذه الحلول وإقناع الآخرين بها، فليس هناك تعارض بين الذكاء الذهني والوجداني، بل إن الاثنين يكملان بعضهما، ومن الخطأ الفصل بينهما.

فالمدير لا يستطيع اتخاذ قرار صائب اعتماداً على ذهن وحده، بل عليه أن يستشير قلبه ووجدانه أيضاً ولا يمكن للمدير أن يتخذ قراراً صائباً اعتماداً على القلب والوجدان وحدهما إذ عليه أن يزن قراره ببعض الحسابات العقلية، ومحصلة الدمج بين الذهن والوجدان هي ما يطلق عليه مصطلح الذكاء الإداري باستخدام التعامل مع الأفراد (الموظفين والعملاء) والإنصات إليهم وفهم مقاصدهم. واستخدام مهارات القيادة والتفاوض والإقناع والتأثير في الآخرين وحفزهم، والبصيرة أو الحاسة السادسة والقدرة على استلهام السيناريوهات المتوقعة للأحداث.

تكوين الذكاء الإداري Formation Of Administrative Intelligence:

ينبع الذكاء الإداري من تكامل شخصية المدير، ويؤثر في شخصية المدير من جميع المناحي والأبعاد. وتكوين الذكاء

كيفية تطبيق والتحكم في استراتيجيات الذكاء الاصطناعي، فنظراً لاستخدام الذكاء الاصطناعي بنجاح في مجموعة واسعة من المجالات من بينها الطب، والتعليم، والأسواق المالية، والصناعة، والتحكم الآلي والقانون، والاكتشافات العلمية، ومحركات البحث على الإنترنت، إذ تبنت العديد الدول استراتيجيات الذكاء الاصطناعي من بينها الإمارات العربية المتحدة لاستخدام التكنولوجيا وتوظيفها في مختلف المجالات والقطاعات لتحقيق الاستدامة، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن في آليات العمل الحكومي والتحول الإلكتروني، والاستثمار في التكنولوجيا لدعم الاقتصاد والاستثمار في رأس المال البشري والكوادر الوطنية، ودعم إنتاج وتصدير المعرفة، مما يشكل نقلة نوعية غير مسبوق في مجال تطوير العمل الحكومي والارتقاء بالخدمات التي تقدمها الدولة في إطار المدن الذكية.

- **دراسة ثابتة (٢٠٠٦م)**، بعنوان (فاعلية برنامج تدريبي مستند إلى عادات العقل في تنمية حب الاستطلاع المعرفي والذكاء الاجتماعي لدى أطفال الروضة)، دعت فيه الباحثة إلى ضرورة البدء بتدريب الأطفال منذ صغرهم على عادات العقل في سن مبكرة بأساليب واستراتيجيات تتجاوز ما اعتادت عليه المدرسة التقليدية، واختارت عينة من ٣٠ طفلاً تم تقسيمهم لمجموعتين، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الأداء البعدي على مقياس حب الاستطلاع المعرفي بأبعاده الثلاثة على المجموعتين التجريبية والضابطة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية ما بين متوسطات الأداء البعدي على مقياس الذكاء الاجتماعي المصور لأطفال الروضة، بأبعاده الثلاثة على المجموعتين التجريبية والضابطة.

تعقيب على الدراسات السابقة:

- بالنظر إلى الدراسات السابقة نجد أنها متنوعة من حيث اختيار موضوع البحث (المتغير التابع والمتغير المستقل)، وكذلك نلاحظ أنها متنوعة من حيث سنة نشر الدراسة، فبعضها حديث يرجع لعام ٢٠٢٠م، و٢٠٢١م وبعضها قديم يرجع إلى العقد الأول من الألفية الثالثة، وبالنظر إلى منهجية الدراسة نلاحظ أنها جمعياً استخدمت المنهج الوصفي.

الإطار النظري والمفاهيم للدراسة: The Theoretical And Conceptual Framework Of The Study
الذكاء الإداري في المؤسسات Administrative Intelligence:

فعالية إيجابية. فلا تقع في مصيدة تحقيق غاية إيجابية باستخدام وسائل سلبية فالمدير الذي يتملق موظفيه ويتغاضى عن أخطائهم بغرض تشجيعهم لا يتمتع بأي ذكاء إداري فالتملق والتشجيع الأعمى يستهدفان استرضاء الكبرياء لا التحفيز. فالتحفيز الحقيقي يقتصر على تنمية الإيجابيات دون السقوط في مصيدة تجاهل السلبيات والتغاضي عن الأخطاء.

التواضع الإداري هو نقل التركيز من الذات [أنا] إلى الفريق [نحن] فهو محاولة للانتقال من دائرة الأنانية الضيقة إلى دائرة الموضوعية الواسعة.

التحول الثاني: من الإجابة الجاهزة إلى الأسئلة الحاضرة

يهدف هذا التحول إلى الخروج بعقلية المدير من صندوق الإجابات الجاهزة. فهذا الصندوق يقيد القوى الابتكارية لدى المدير ويجعله يستبدل الفضول بالخمول، وهنا تصبح التحركات الإدارية مجرد إجراءات روتينية معتادة، وتبقى البدائل دون تجريب أو استكشاف.

كثيراً ما تكون الخبرة الطويلة عائقاً في سبيل تعلم مهارات جديدة أو تبني أفكار غير مسبوقه فالمدة الطويلة التي يقضيها المدير معتاداً على تقديم حلول محددة وناجحة لأسئلة بعينها تدفعه إلى البقاء في نفس دائرة المعرفة التي اكتسبها، فيكون الركود وعدم التجديد.

من الممارسات المجدية في هذا التحول:

- الإنصات بدلاً من الإلقاء، لأن المنصت يكتسب علماً جديداً.
- توليد إجابات جديدة.
- ربط المكافآت والتحفيزات بالتساؤلات والمناقشات بدلاً من ربطها بالانقياد الأعمى للقرارات.
- تشجيع الاختلاف لا الخلاف.
- مساندة الوفاق لا الاتفاق.

التحول الثالث: من التركيز على الحلول إلى التركيز على المشكلات:

عندما تركز المنظمة على الحلول وتنشغل بتقديمها للمستفيدين، فسوف تتجمد المنظمة وتبقى على الخدمات نفسها التي تقدمها المنظمة لعملائها أو المستفيدين دون تطور. (الثبات عند الحلول نفسها هو حال الكسل) أما المشكلات فهي دائماً تبقى ولا تنتهي فكلما انشغلنا بالمشكلات والتركيز عليها، تولد لدينا العديد من الحلول الجديدة. الذكاء الإداري يساعد المدير على النظر إلى الحلول على أنها وسائل للتعامل مع المشكلات فهي ليست نهائية ويجب البحث عن وسائل أخرى (أو حلول) أفضل منها دائماً. الانشغال بالحلول يؤدي إلى الانشغال بمعالجة انحرافات الحلول، أما الانشغال بالمشكلات فيؤدي إلى معالجة تطور المشكلات.

الإداري يأتي من العمل على تطوير واستخدام أربع وسائل محددة تعمل داخل أربع مجالات مختلفة بحيث ينتج عن تناغمها وانسجامها تكامل الشخصية الإدارية وارتقاؤها أعلى مستويات الذكاء الإداري، وهذه الوسائل الأربع هي:

١. رؤية **Vision**: لا تكفي الممارسة أو الخبرة وحدها لاكتساب الذكاء الإداري، إذ لا بد أن تقترن الممارسة بوجهة نظر واعية ورؤية شاملة، تعكس مستوى متميز من التفكير الواضح والنضج الذهني والوجداني لدى المدير. هذه الرؤية تمكن المدير من اكتساب الثقة بالنفس التي يحتاجها لتخطيط أهداف مرحلية واضحة. فهناك فرق بين المدير الذي ينشغل بإجراءات تحقيق متطلبات محددة وبين المدير الذي يفهم الرؤية الكامنة وراء تحقيق هذه المتطلبات.

٢. سلوك **Behavior**: يشمل مهارة إدارة الذات والوقت والمعلومات التي تسمح للمدير أن يرتقي إلى مستويات أعلى من الانجاز ليصبح قدوة لمؤسسه.

٣. فن الاتصال **Art of Communication**: أو مهارات القيادة التي يهدف المدير من خلالها إلى التأثير في الآخرين وقيادتهم نحو تحقيق الأهداف المرجوة.

٤. التغذية الراجعة **Feed Back**: تتمثل في الإنصات إلى آراء الآخرين حول انجازات المدير وجوده عمله، يوفر هذا العنصر للمدير الجرعة التي يحتاجها من النقد الذاتي والتي تعمل على تأكيد أن تتحول إلى ثقة بالنفس، وتمثل التغذية الراجعة عنصراً أساسياً من عناصر التطوير والتحسين.

تحولات الذكاء الإداري **Transformations Of Administrative Intelligence**

تحدد طريق السير نحو غايات نرجوها وأهداف نحققها، فهي خرائط لتوجيه أفكارنا وسلوكياتنا للتطابق مع ما نسعى إليه. وفي الذكاء الإداري توجد ست تحولات أساسية تنتقل بالمدير العادي إلى مستوى الذكاء الإداري الراقي وهي:

التحول الأول: التواضع الإداري من الكبرياء إلى التواضع القرارات الصحيحة هي التي يتوفر فيها عنصر الشورى ويشترك الآخرون في صنعها، فهي تصدر بمشاركة أكثر من شخص وتتجنب مخاطر ضيق الأفق التي قد تميز القرارات الفردية وبصفة عامة تكون القرارات الجماعية التي يقرها الفريق أكثر قابلية للتطبيق والنجاح من القرارات الفردية، وذلك بسبب استعداد أعضاء الفريق للالتزام بالقرار ومساندته. إن أفضل القرارات هي التي تصدر في بيئة مفتوحة لا يخشى أصحابها مخالفة رأي المدير، وعلى المدير أن يتذكر دائماً أن الغرض من اجتماع الموظفين ومشاركتهم هو توليد قيمة حقيقية للمنظمة وما تقدمه من خدمات للمستفيدين، وليس خوض معارك أو صراعات شخصية بين الموظفين.

عليك كمدير ألا تخطئ التحفيز بالتملق أو التشجيع الأعمى؛ فالتملق والتشجيع الأعمى وسيلتان سلبيتان، أما التحفيز

مع تقدم التطور التكنولوجي، وفي ظل انتشار الوباء، بدأ استخدام الذكاء الاصطناعي في التعليم على نطاق واسع، حيث أفصح Mike Tholfsen مدير منتجات Microsoft Education عن بداية العمل على الذكاء الاصطناعي أثناء انتشار فيروس كورونا، لاستمرار التعليم بشكل سليم، وبسبب نجاحه زاد الطلب عليه واستخدامه بشكل أوسع مما يجعلنا نطور أكثر ونبتكر الحلول الجديدة.

ولكن تظل تقنية الذكاء الاصطناعي تشكل بعض القلق للمستخدمين، فالتطوير المذهل فيه يجعله تقنية عظيمة تقدم الحلول المبتكرة بشكل سريع وبطريقة كانت في الماضي مستحيلة.

وتطور الذكاء الاصطناعي لم يقتصر فقط على التعليم، بل كان له دور هائل في مجال التصنيع وتقديم الخدمات المختلفة، ولكن يعد التعليم هو أهم المجالات التي برز فيها الذكاء الاصطناعي بشكل مميز وحقق أهدافاً كثيرة من أهمها:

- تطوير وتحسين التعليم بشكل واضح.
 - تدريب العاملين على التعليم والطلاب لمواكبة التطور الكبير الذي أحدثته هذه التقنية.
- وعملت منظمة اليونسكو- المنظمة الرائدة في التربية والتعليم على تطوير التعليم بشكل كبير وتلبية جميع احتياجات المتعلم وتعزيز التعليم بأشكال وطرق أكثر ملائمة للتطور الذي يشهده العالم، ولذلك فإن الذكاء الاصطناعي برز بشكل كبير ونال الدعم الكامل لتحقيق الأهداف المستدامة للأمم المتحدة.
- أحدث أنظمة الذكاء الاصطناعي في التعليم.. كوركت لإدارة الاختبارات.

ما هو الذكاء الاصطناعي في التعليم؟: **Artificial**

Intelligence In Education

الذكاء الاصطناعي في العموم هو فرع من العلوم والتكنولوجيا الحديثة، يهدف إلى زرع الذكاء البشري في الآلات المصنوعة، لتكون تلك الآلات قادرة على أداء الوظائف المخصصة بشكل أكبر كفاءة وأكثر ذكاء. وقد تم استخدام مصطلح الذكاء الاصطناعي لأول مرة في كلية دارتموث المنسوبة لجامعة رابطة ايفي الأمريكية عام ١٩٥٦م، ليصف هذا المصطلح قسم (العلوم وهندسة صناعة الآلات الذكية، وبرامج الحاسوب الذكية).

مفهوم الاصطناعي في التعليم هو: The Concept

Of Artificial Intelligence In Education

تكنولوجيا جديدة ومتطورة، تمنح المنظومات التعليمية قدرة هائلة على التطوير وتحقيق الأهداف، والوصول إلى جميع الراغبين في التعليم وتقديم المعلومات والمعارف المطلوبة بجودة عالية دون تكاليف مادية باهظة ولا جهد بدني كبير.

التحول الرابع: من الأحاسيس إلى المقاييس:

الذكاء الإداري يدفعنا إلى التحول من المخاطرة إلى المعايرة، ومن الاعتماد على الأحاسيس إلى الاعتماد على المقاييس، فعلى المدير المعاصر أن يلم بكل ما يمكن من مقاييس إدارية. (أن تقيس وتعيد القياس مرة تلو الأخرى. وذلك خير من أن تهدم البناء ثم تعيد بناءه المرة تلو الأخرى).

التحول الخامس: من الممكنات إلى الغايات:

يتميز الذكاء الإداري بقدرته على المفاضلة بين عدد من البدائل الممكنة، فهو لا يجد نفسه مجبراً على التحرك باتجاه محدد نتيجة لانعدام البدائل في بقية الاتجاهات، فالذكاء الإداري لا يتحرك بالمصادفة، بل يضع غايات محددة، ويجزئها إلى أهداف مرحلية ثم يشرع في العمل للوصول للغاية المحددة. (لا تشرع بالعمل هرباً من الكسل، بل خطط تحركاتك وحدد خياراتك وارسم مسارك)

التحول السادس: من الإدارة الموقفية إلى الإدارة ما بعد الموقفية:

ظهرت نظرية الإدارة الموقفية في الإدارة الحديثة وهي تتلخص في عدم الاحتكام إلى مبادئ إدارية ثابتة بل تتغير الأحكام والاستجابات طبقاً لظروف الموقف نفسه، وتسعى الإدارة الموقفية إلى إكساب الإدارة المرونة اللازمة للتعامل مع المواقف المختلفة، دون تقييدها بمبادئ وقوانين ثابتة لا تتفق مع الموقف، وهذه النظرية أثرت في علم الإدارة. ولكن إذا كان الهدف من الإدارة الموقفية هو مرونة التعامل مع الموقف الحالي أو الواقع الحالي فقط فإن الانشغال بالواقع الحالي عن الواقع المستقبلي خطأ إداري، يعلمنا الذكاء الإداري أن الإدارة يجب أن تعمل وتتسع لتشمل الموقف الحالي وما بعد انقضاء الموقف الحالي. (لتحل الإدارة ما بعد الموقفية محل الإدارة الموقفية)

الأساليب المتبعة في جمع البيانات وتحليلها: Methods

Used In Collecting And Analyzing Data

وظف البحث في تغطية بياناته المطلوبة لتنفيذ الجانب النظري والميداني أساليب بحثية عدة وتم الاستعانة في الجانب النظري بما تيسر من مرجعيات علمية عربية وأجنبية (كتب، مؤتمرات، بحوث، مقالات) ذات صلة بموضوع البحث، فضلاً عن مراجعة العديد من المهتمين بهذا المجال وصولاً إلى إطار علمي واضح لمعالجة البحث كما اعتمد الباحث أسلوب المقابلة مع المديرين العاملين في قطاعات التعليم.

-مظاهر تطبيق الذكاء الاصطناعي على القطاعات

التعليمية:

ما هو الذكاء الاصطناعي في التعليم؟ وكيف يستخدم لتحسين جودة التعليم؟ وما هي أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم؟ ودوره وأهميته وفوائده؟

من أهم مجالات الذكاء الاصطناعي في التعليم، تحصيل الآثار الإيجابية له وتطوير العملية التعليمية باستخدامه. لنتعرف مجالات وفوائد الذكاء الاصطناعي في التعليم وأهميته:

إيجابيات الذكاء الاصطناعي في التعليم: Advantages Of Artificial Intelligence In Education

تخفيف الأعباء الإدارية عن طريق القيام بالأعمال الإدارية للمنظومة التعليمية، وهذا يسهم بشكل كبير في اتخاذ قرارات صحيحة والقدرة على توزيع الأدوار داخل المنظومة بشكل محاييد على وفق قدرات ومهارات الجميع.

توفر أيضاً البرامج الدراسية المناسبة لكل طالب بما يتوافق مع مهاراته وحالته.

يوفر للمتعلم طرقاً متنوعة لتلقي المعلومات ومنصات ذكية تتوافق مع ما يبحث عنه وتحرره من التعليم التقليدي. يقدم للمتعلم القدرة على التعليم الذاتي بشكل أكثر دقة وتغذية راجعة كبيرة.

يعمل على تخزين المعلومات والبيانات بشكل أكثر دقة وأمان ويسهل على العاملين الوصول إليها، يحمي المعلومات من الضياع أو التلف أو التسريب. نظام لا يتعب ولا يشعر بالقلق أو الإرهاق مما يجعل الإنتاجية أكبر.

يقدم الحلول الواقعية لأصعب المشاكل ومعالجتها في وقت مناسب.

يقدم فائدة كبيرة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، بأساليب مختلفة تناسب احتياجاتهم، مثل ترجمة نص من الكتابة إلى الصوت أو العكس، وغيرها من الخصائص التي تمكنهم من استخدام التكنولوجيا بشكل جيد.

لا مشكلات ولا صعوبات ولا عقبات يمكن أن تواجه أي منظومة تعليمية تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي.

استخدامات الذكاء الاصطناعي Uses Of Artificial Intelligence

يستخدم الذكاء الاصطناعي في التعليم عن بعد، لتحسين جودة التعليم وتعزيز ثقافة التعلم بطرق متنوعة وجديدة وأكثر مواكبة للعصر الحديث، ويرى بعض الباحثين أنه يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي في:

- توفير بنك أسئلة شاملة.
- إتاحة أنواع مختلفة من الأسئلة منها (أسئلة الاختيار من متعدد mcq، أسئلة مقالية).
- الحد من ظاهرة الغش.
- توفير فرصة تعليم تتوافق مع كل طالب بشكل فردي.
- إزالة الحواجز والصعوبات في التواصل ويوفر حلولاً للطلاب بمختلف مهاراتهم.

دور الذكاء الاصطناعي في التعليم مثل حلقة الوصل بين المعارف والمعلومات المخزنة والراغبين في تلقي العلم، فيوفر لهم الطرق المناسبة في أي وقت وأي مكان.

تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التعليم

تتعدد المجالات التي يتم استخدام الذكاء الاصطناعي فيها، فقد اتجهت الأبحاث إلى تصميم برمجيات حديثة وقوية في مجالات كثيرة باستخدام الذكاء الاصطناعي، من أهم تطبيقات الذكاء الاصطناعي كما يراها غالبية الباحثين:

اللغات الطبيعية Natural Languages، فقد تطورت فروع اللغات الحاسوبية وعلم الفسيولوجي والترجمة الآلية وتعرف الكثير من الأصوات واللغات.

الرؤية بالحاسب الآلي Computer Vision، والتي تحاكي نظم الرؤية وتعرف البصمات وتطوير تلك الوسائل. علم الروبوتات Robotics، والتي يعمل فيها فرع الهندسة الميكانيكية لتطوير روبوتات تعمل وتفكر وتنفذ وتخطط بشكل فعال.

الألعاب المختلفة Various Games، فقد أسهم الذكاء الاصطناعي في تطويرها باستخدام برمجيات مخصصة لها. إثبات النظريات Prove Theories، فكان للذكاء الاصطناعي دور في تطوير علم الرياضيات والفلسفة وعلم المنطق.

نظرية الحساب والبرمجة الآلية Theory Of Computation And Automated Programming

المكونات المادية للحاسب الآلي Physical Components Of A Computer، فقد عملت على تطوير وتحسين المكونات المادية الإلكترونية في الحاسوب. البحث الهرمي Hierarchical Search، فقد خصصت برمجيات معينة تدعم طرق البحث الإلكتروني بشكل أكثر فاعلية.

وضع وابتكار وحلول للمشكلات Develop And Innovate.

تطوير لغات البرمجة والنظم Language Development.

تطوير علوم الكيمياء والأحياء والهندسة وصناعة البترول Science Development.

يمكن تصنيف تطبيقات الذكاء الاصطناعي إلى ثلاث مجالات أساسية:

- تطبيقات العلوم الإدراكية.
- الآلات الذكية.
- اللغات الطبيعية.

مجالات الذكاء الاصطناعي في التعليم: Areas Of Artificial Intelligence In Education

- إيجاد نقاط القوة والضعف للطلاب في المقررات الدراسية والعمل على تطويرها.
- توفير الكثير من الوقت والمجهود للمعلم، حيث يقوم بمهام كثيرة كان يستهلك فيها المعلم وقتاً ومجهوداً كبيراً.
- وأتمتة المهام الإدارية والتقييم والرد على الأسئلة وتصحيح الاختبارات ووضع أسئلة الامتحانات، إذ أنه يتيح للمعلم بنك أسئلة يحتوي على مجموعة متنوعة من الأسئلة التي تغطي جميع جوانب المقررات الدراسية، بأنواع مختلفة منها (أسئلة الاختيار من متعدد mcq، أسئلة مقالية).

الذكاء الاصطناعي وكوركت: Artificial

Intelligence And Correct

إن الذكاء الاصطناعي في التعليم عن بعد له دور كبير في تطوير الحركة التعليمية ونفاذ مشكلات كثيرة والعمل على إيجاد حلول قوية وفعالة، ومنصة (كوركت) تقدم تقنيات حديثة في وضع الاختبارات الإلكترونية وتصحيحها بأدق طريقة وتقديم الكثير من الخصائص والمميزات التي تجعل المؤسسة التعليمية تنافس أكبر المؤسسات وتخطو بها نحو الاعتماد الأكاديمي.

الذكاء الاصطناعي محرك رئيسي للنمو والابتكار في مختلف الصناعات، ولا يُستثنى قطاع التعليم منها كما يرى غالبية الباحثين، وعلى الرغم من دخول حلول الذكاء الاصطناعي إلى تقنيات التعليم منذ فترة، إلا أن نموها كان بطيئاً جداً، وظل على حاله إلى أن ظهرت الجائحة العالمية في أواخر عام ٢٠١٩م وغيّرت مشهد التعليم تغييراً جذرياً، فجعلت التقنية جزءاً أساسياً من العملية التعليمية. وتشير دراسات منصة (eLearning Industry) أن تمكين أدوات إدارة التعلم القائمة على الذكاء الاصطناعي سيزيد على ٤٧٪ في السنوات الثلاث المقبلة.

مطلوب من الذكاء الاصطناعي أن يلتزم نموّه في قطاع التعليم بالمبادئ الأساسية للإدماج والإنصاف وألا يوسع الفجوات التقنية بين البلدان ودخلها، ليكون الأداة المثالية لمواجهة أكبر تحديات التعلم والتعليم وابتكار سياساته، وتسريع التقدّم نحو الهدف الرابع من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة والذي ينص على (ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع).

تتضمن العلاقة بين الذكاء الاصطناعي والتعليم ثلاث مجالات:

- الأول: التعلم عن الذكاء الاصطناعي.
- الثاني: التحضير للذكاء الاصطناعي ويعني بتمكين جميع المواطنين من فهم تأثيره في حياتهم.
- الثالث: التعلم باستخدام الذكاء الاصطناعي. يتضمن الأدوات التي تعمل بالذكاء الاصطناعي في الفصول الدراسية والمؤسسات التعليمية عامةً، إذ يُنظر إلى

- تعزيز تجربة التعليم للطالب والمعلم، ويجعلها أكثر معرفة بمهاراتهم بشكل أفضل من ناحية المناهج والمقررات والبرامج الدراسية.

الذكاء الاصطناعي في التعليم وأهميته في تطوير مخرجات التعلم

أمثلة الذكاء الاصطناعي في التعليم:

تتنوع أمثلة برمجيات الذكاء الاصطناعي في التعليم عن بعد وتنتشر بشكل كبير، فمن تلك الأمثلة:

- منصة (iTalk2Learn) التي توفر المعرفة الرياضية وتعلم الكسور الرياضية للطلاب من سن ٥-١١ سنة

- منصة (Thinkster Math) التي تقدم تطبيقاً تعليمياً لمنهج الرياضيات، إذ يوفر لكل طالب معلم يتابعه ويساعده بشكل متتابع.

- منصة (Brainly) هي منصة تمثل شبكة تواصل اجتماعي خاصة بأسئلة المناهج الدراسية، حيث يقوم المتعلمين بمشاركة أسئلتهم والنقاش فيها والتعاون فيما بينهم للوصول إلى الإجابات الصحيحة.

- صناعة كتب تعليمية تقوم على الذكاء الاصطناعي من قبل شركة Content Technologies, Inc. (CTI)

دور الذكاء الاصطناعي في التعليم The Role Of Artificial Intelligence In Education

يقوم الذكاء الاصطناعي في التعليم بدور قوي وفعال في العملية التعليمية، فهو يوفر للطالب:

- القدرة على الدراسة في أي وقت ومن أي مكان.
- فرصة الوصول إلى تعليم عالي الجودة دون سفر أو مصاريف كثيرة.
- تقديم المساعدة في أي وقت، وحل المشكلات والصعوبات بكل رحابة صدر.

- تطوير الطالب والعمل على نقاط الضعف وتقوية نقاط القوة.

- مرشداً افتراضياً يتابع تقدم الطالب بشكل مستمر وتقديم التعليقات وأنواع التقييم المطلوب.

- سرعة الإجابة عن أي سؤال يدور في ذهن الطالب، فإن تطبيقات الذكاء الاصطناعي سريعاً ما تجيب عليه، دون انتظار طويل.

- ترجمات فورية أيضاً لترجمة أي نص إلى اللغة الأم التي يتحدث بها المتعلم فلا يواجه أية صعوبة في تلقي المعلومة.

فوائد الذكاء الاصطناعي الخاصة للمعلمين: Benefits Of Artificial Intelligence For Teachers

الذكاء الاصطناعي في التعليم يقدم للمعلم ما يلي:

- إنشاء بنك أسئلة بناءً على معايير يحددها المعلم مثل الصعوبة واسم الدرس وعدد البدائل.
- القدرة على تحليل طلابه وقياس مدى تقدمهم.

يحظى موضوع القيادة باهتمام كبير لدى قطاع كبير من الباحثين في القطاعات التعليمية، بوصفه ضرورة اجتماعية من ضرورات الحياة من حيث تأثيره في الجماعة والدور الذي يؤديه في المجتمع، وتعد القيادة شكلاً من أشكال التفاعل الاجتماعي بين القائد والمرؤوسين، كما أنها سلوك يقوم به القائد للمساعدة على بلوغ أهداف الجماعة.

المؤسسات عامة والمؤسسة التعليمية خاصة اليوم تواجه العديد من التحديات والضغوط التي جعلت قادة المؤسسة التعليمية في حاجة ماسة للبحث عن أساليب وطرق جديدة للقيام بعملهم بكفاءة وفاعلية والإفادة منها على النحو الذي يسهم في تحقيق التوازن بين مصلحة المؤسسة من جانب ومصلحة المرؤوسين من جانب آخر.

ويرى غالبية الباحثين أن كفاءة العملية التعليمية لأية مؤسسة تعليمية ترتبط بنجاح إدارتها التي ترتبط هي الأخرى بشخصية مدير المؤسسة التعليمية وسلوكه القيادي ومدى فهمه وإدارته الأنماط والأساليب القيادية الصحيحة، بل يمكن القول: إن المسألة لا تتوقف عن الفهم لأفضل الأنماط القيادية بل ومدى ممارسته لهذه الأنماط، إذ يحمل مدير المدرسة على عاتقه مسؤوليات ضخمة فهو يرأس جميع العاملين من هيئة التدريس والجهاز الإداري المعاون، كما أنه المسؤول الأول عن جميع التلاميذ المنتهين بالمدرسة، لذلك فإن واجباته الوظيفية تتسع لتشمل كلا الجانبين: الجانب التنظيمي لها والجانب التعليمي بها، ومن هنا أصبحت الحاجة ملحة إلى أن يكون أولئك الذين يتولون إدارة المدارس أكثر من مجرد ممارسي السلطة وأصبحت المدارس أحوج إلى ما هو أكثر من أن تدار، فهي تحتاج إلى أن تقاد لأن العلاقات الإنسانية السليمة بين القائد ومرؤوسيه أصبحت مهمة لتحقيق استجابة المرؤوسين من الأوامر وأقوى من الاتصالات الروتينية التي يتبعها المديرون (سلطان غالب، ٢٠١٢م).

مفهوم الذكاء الإداري من المفاهيم الحديثة والذي يعبر عن الإمكانات التي يتمتع بها القائد والتي تمكنه من التوفيق بين مهامه التي تتطلب مجموعة من القدرات العقلية إلى جانب مجموعة من القدرات العاطفية من أجل التعامل مع المحيطين به بالطريقة الصحيحة.

كما يرى غالبية من الباحثين الذين تم استطلاع آرائهم أن الذكاء الإداري يفرض على القادة التربويين أن يتعهدوا بذكاء موظفيهم بالرعاية والتطوير شأنه في ذلك شأن أية ثروة ذات قيمة وذلك عن طريق توفير مناخ تسود فيه روح التحدي والتشجيع، ولضمان أفضل عائد من ثروتك البشرية، يجب عليك إدراك أن كل شخص مبدع، وفي النهاية ستحدد أسلوب الأداء الأفضل على المدى الطويل

الذكاء الاصطناعي كأداة لسد الاحتياج وأوجه القصور في التعليم الحالي، من خلال تخصيص التجربة التعليمية، تبسيط المهام الإدارية، تعزيز ممارسات الكفاءة والفاعلية، بما يسمح للطلاب بوصولٍ أوسع وأجدي، وللمدرسين بصرف أوقاتهم في مهام معرفية تعجز عنها الآلات والتقنية، إذ لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تحل التقنية محل المعلم.

من المتفق عليه منذ أزمانٍ طويلة في مبادئ التعليم أن أفضل طريقة للتعليم هي التي يحظى بها الطالب باهتمامٍ فرديٍّ من مُعلمٍ متمرسٍ في تجربةٍ تعليميةٍ متوازنةٍ بين الدعم والتحدّي، وهو ما لا يمكن تحقيقه في نظم التعليم الحالية إلا من خلال توظيف الذكاء الاصطناعي لتقديم تجربةٍ تعليميةٍ مخصصةٍ لكل طالب. حيث يُمكن لخوارزميات الكشف عن أنماط أداء الطلاب وقدراتهم ومساعدة المعلمين على تحسين استراتيجياتهم، واقتراح أساليب التدريس والتنويع بينها وفقاً لاحتياجات الطلاب الفردية، وبما يُشجعهم على المشاركة والاستمرارية حال الشعور بالإحباط والملل.

ترتكز التجربة التعليمية المخصصة على توافر كمياتٍ كبيرةٍ من بيانات الطلاب، وتصنيفها وتحليلها واستخراج المعلومات منها، لذلك فإن مجال اكتشاف المعرفة واستخراج البيانات من أهم مجالات الذكاء الاصطناعي في قطاع التعليم، وهو مجالٌ متعدد التخصصات، يُركز على منهجيات استخراج المعرفة المفيدة من البيانات. وتُعدّ خوارزمية شجرة القرار أحد أكثر طرق التعلم الخاضع للإشراف المستخدمة على نطاق واسع لاستكشاف البيانات، حيث تُطبّق على بيانات الأداء السابقة للطلاب لإنشاء نموذج، ومن ثم استخدام هذا النموذج لتحليل القرارات والاستراتيجيات المساعدة في تحقيق الأهداف.

نموذج مخطط شجرة القرار:

تستخدم أيضاً خوارزمية الانحدار الخطّي المتعدد للتنبؤ بأداء الطلاب المستقبلي في مرحلة مبكرة ومن ثم تقديم المساعدة لهم في الوقت المناسب، والانحدار الخطّي المتعدد هو أسلوبٌ إحصائي يستخدم العديد من المتغيرات التوضيحية للتنبؤ بنتيجة متغيّر الاستجابة، وهدفه نمذجة العلاقة الخطية بين المتغيرات التفسيرية (المستقلة) ومتغيرات الاستجابة (التابعة). حيث يُمكن للأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي مقارنة أهداف الطالب واهتماماته ببيانات أنماط تعلمه، وعليه يتمكن المعلمون من تحديد نوع المحتوى الذي يجب تقديمه للطلاب وأفضل طريقة لتقديمه، ووضع خطة تعالج الفجوات المعرفية لديهم، ونقاط الضعف التي تعيق وصولهم إلى الدراسة الأكاديمية والمجالات الوظيفية التي يرغبون فيها.

الذكاء الإداري لدى القيادات التعليمية:
Administrative Intelligence Among Educational Leaders

ولذلك تعتبر إدارة التميز المؤسسي العنصر الأساسي لأي منظمة تسعى لتحقيق النجاح والاستدامة في سوق الأعمال المتنافس.

في دراستنا هذه نقدم دليلاً لإدارة التميز المؤسسي، ونناقش المفاهيم الأساسية لها، وفوائدها، وخطوات تنفيذها، بالإضافة إلى بعض النصائح العملية.

مفهوم إدارة التميز المؤسسي: The Concept Of Intuitional Excellence Management

عملية منهجية تهدف إلى السعي المستمر لتحقيق الأداء العالي والتميز في جميع جوانب العمل، تتضمن هذه العملية تطوير استراتيجيات لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها كما تستند هذه العملية إلى مفهوم التميز، والذي يُعرّف بأنه (الأداء فوق المتوسط).

تركز الإدارة في التميز المؤسسي على أربع مجالات أساسية للأداء:

- **الكفاءة Efficiency:** وهي القدرة على أداء المهام بفعالية وكفاءة.
- **الفعالية Effectiveness:** وهي القدرة على تحقيق النتائج المرجوة.
- **الابتكار Innovation:** وهي القدرة على تطوير منتجات وخدمات جديدة وتحسين العمليات الحالية.
- **الرضا The Satisfaction:** وهو رضا العملاء والموظفين.

فوائد إدارة التميز المؤسسي Benefits Of Managing Institutional Excellence

هناك العديد من الفوائد، أبرزها:

- تحسين الأداء في جميع مجالات العمل عبر مراقبة الجودة والتحسين المستمر.
- زيادة الكفاءة: يمكن أن تساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف.
- تحسين رضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة.
- زيادة رضا الموظفين من خلال توفير بيئة عمل إيجابية وتحفيزية.
- زيادة الربحية من خلال تحسين الكفاءة والفعالية.
- الابتكار عن طريق التشجيع على التفكير الإبداعي وتطوير منتجات جديدة.
- تحقيق ميزة تنافسية قوية في السوق.

خطوات التنفيذ Implementation Steps:

- يمكن تنفيذ إدارة التميز المؤسسي من خلال اتباع الخطوات التالية:
- تحديد الرؤية والأهداف بحيث تكون هذه الرؤية والأهداف واقعية وقابلة للتحقيق.

تبعاً لقدرتك على الاستفادة من حماس وجهد موظفيك، وإذا تم توجيه حاصل ذكاء موظفيك بطرق مناسبة فسوف يؤدي ذلك إلى النجاح، والعكس صحيح إذا وجهت بشكل سيئ (توني بوزان وآخرون).

تحظى القيادة باهتمام المجتمعات كافة؛ فهي تتعلق بالتأثير في الأفراد والجماعات وانجاز الأعمال وتطوير المؤسسات، وأصبح واضحاً في العصر الحالي أن تقدم الأمم هو نتيجة طبيعية لفاعلية قياداتها في العديد من المجالات، ولذا تحاول مختلف المؤسسات الكشف عن القدرات القيادية بين أفرادها والعمل على تدريبها وتميئها لأداء دورها القيادي في تحقيق أهداف التنمية، فالقيادة الإدارية الفعالة تعد سلعة قيمة في سوق يتميز بالنقص في الكفاءات القيادية الفعالة التي ترجع أسبابها إلى عظم المسؤوليات والمهام الملقة على عاتق المدير والتي لا يتحمل أعباءها إلا القلة من الأفراد ممن تتوافر فيهم خصائص القيادة (سلطان غالب، ٢٠١٢م). إن جميع المنظمات والمؤسسات البشرية بمختلف أنواعها في حاجة إلى قيادات تنظمها وتسبر أعمالها، ومنها المؤسسات التربوية كونها تشتمل على مجموعة كبيرة ومعقدة من العلاقات السائدة بين الأفراد العاملين فيها. ومن هنا تلعب القيادة دوراً مهماً وأساسياً في الحياة، لهذا تزداد حاجة المجتمعات خاصة النامية منها إلى القادة القادرين على إدارة المؤسسات فيها من أجل الارتقاء بمستوى أدائها مقارنة بمثيلاتها في المجتمعات الأكثر تقدماً (زيد منير، ٢٠٢٠م).

القيادات التربوية تؤدي العديد من الوظائف والمهام، يأتي في مقدمتها: رسم السياسات والإستراتيجيات والأهداف التربوية والتخطيط لها وتوجيهها وتنفيذها، وتقدير وتخصيص الاعتمادات المالية للتخطيط التنفيذية، والتخطيط لتدريب المستويات الأدنى على الأساليب الواجب إتباعها لتحقيق أهداف التعليم، وتنسيق جهود النظم الفرعية للمؤسسات التي يعملون بها، والرقابة على تحقيق الأهداف الموضوعية لمؤسساتهم، والسعي لزيادة كفاءتها وكفاياتها، وتحقيق علاقات إنسانية سلوكية سليمة بين العاملين والإدارة، وتنمية دوافع العاملين في المؤسسات التعليمية نحو العمل والإخلاص فيه. لذا فهي في حاجة ماسة إلى تمتعها بالذكاء الإداري حتى تنجح في تحقيق ما تصبو إليه وهو ما تسعى له هذه الدراسة الراهنة لتبينه.

إدارة التميز المؤسسي الطريق نحو القمة:

أصبحت المنافسة اليوم بين المنظمات أكثر حدة من أي وقت مضى، لذلك يجب على المنظمات أن تسعى جاهدة لتحقيق التميز في جميع أنشطتها وعملياتها للوصول إلى القمة.

Intensive Competition المنافسة الشديدة: المنافسة في السوق تعني ضغطاً دائماً لتحسين التميز لذلك يتوجب مراقبة المنافسة وتحسين أدائها بشكل مستمر.

Technical Challenges تحديات تقنية: تطبيق التقنيات الحديثة ومتطلبات الأمان السيبراني يمكن أن يكون تحدياً في تحقيق التميز.

Market Trends التوجهات السوقية: التغييرات في احتياجات السوق ومتطلبات العملاء تتطلب استجابة سريعة من المنشآت للحفاظ على التميز.

Some Solutions To Th Challenges بعض الحلول للتحديات:

- الحصول على الدعم المالي والبشري من أصحاب المصلحة مثل المساهمين والعملاء والموظفين.
- تثقيف الموظفين عن أهمية التميز المؤسسي خلال برامج التدريب والتطوير وحملات التوعية، من خلال الاستعانة بخبراء في مجال التميز المؤسسي.
- استخدام أدوات وتقنيات قياس الأداء الفعالة مثل: نظام أجود للجودة والتميز المؤسسي الذي يمكن من خلاله تطبيق آلية قياس مستوى الأداء المؤسسي باستخدام مسطرة إتقان (النظام – التنفيذ – القياس – التطوير – الأداة).

التميز الشخصي والمؤسسي في التعليم... أنموذجاً

التميز المؤسسي يعكس قدرة المؤسسة على تقديم قيمة مضافة لعملائها بشكل فعال، مما يتيح لها تحقيق ميزة تنافسية قوية، والاستحواذ على موقع متميز في عقول وقلوب العملاء. في هذا السياق، يعدّ فهم أسس وأبعاد التميز المؤسسي أمراً حيوياً للمؤسسات الطموحة التي تسعى للتفوق والنجاح في بيئة الأعمال المتطورة والمتغيرة باستمرار. في هذه الدراسة سنستكشف المفهوم الشامل للتميز المؤسسي، وأهميته في البيئة التنافسية الحالية، بالإضافة إلى العوامل الرئيسية التي تسهم في تحقيقه وكيفية تطبيقه على نطاق المؤسسة التعليمية بشكل فعال ومستدام.

The Concept Of Institutional Excellence:

يتم تعريف التميز المؤسسي على أنه الجهود المستمرة لإنشاء إطار داخلي للمعايير والعمليات التي تهدف إلى إشراك الموظفين وتحفيزهم لتقديم المنتجات والخدمات التي تلبى متطلبات العملاء ضمن توقعات العمل. إنه إنجاز المنظمة للأداء المتفوق المستمر - على سبيل المثال، المخرجات التي تتجاوز تلبية الأهداف أو الاحتياجات أو التوقعات.

العوامل الأساسية التي تسهم في تحقيق التميز المؤسسي: يعد التميز المؤسسي مفهوماً شاملاً يتطلب العمل على عدة جوانب لضمان تحقيق الفوائد المرجوة. في هذا

- تقويم الوضع الحالي وتحديد نقاط القوة، والضعف، والفرص، والتهديدات.

- وضع خطة التحسين التي ستتخذها المنظمة لتحسين أدائها.

- تنفيذ الخطة التي تم وضعها.

- قياس وتقويم التقدم في تنفيذ الخطة وإجراء التعديلات اللازمة حسب الحاجة.

Practical Advices Managing Institutional Excellence نصائح عملية لإدارة التميز المؤسسي:

- تحديد رؤية ورسالة واضحة للمؤسسة ومشاركتها مع جميع الأعضاء.

- تعزيز قيم النزاهة والاحترام والابتكار في ثقافة المنظمة.

- توظيف التقنيات الحديثة لتحسين العمليات وزيادة الكفاءة كنظام أجود لإدارة الجودة والتميز المؤسسي.

- توفير الفرص لتطوير مهارات الموظفين وتعزيز الوعي بأهمية التميز.

- تقديم تجارب إيجابية للعملاء والاستماع إلى ملاحظاتهم.

- التحديات التي تواجه المنشآت في تطبيق إدارة التميز المؤسسي.

Changing Institutional Culture تغيير الثقافة المؤسسية:

لتشجيع الابتكار والتميز، قد يواجه هذا التحدي مقاومة داخلية من موظفين معتادين على الروتين.

Identify Appropriate Strategies تحديد استراتيجيات ملائمة:

اختيار الإستراتيجيات المناسبة لتحقيق التميز يمكن أن يكون تحدياً لذلك يجب أن تتوافق الإستراتيجيات مع أهداف المنظمة وتتيح التميز بطرق فعالة.

Ability To Motivate Employees القدرة على تحفيز الموظفين:

يجب تحفيز الموظفين على المشاركة الفعالة في عملية تحقيق التميز، وهذا يتطلب إنشاء بيئة داعمة للابتكار والإبداع.

Resource Allocation تخصيص الموارد:

تخصيص الموارد البشرية والمالية لتحقيق التميز يمكن أن يكون تحدياً، خاصة في منشآت تعمل بموازنات محددة.

Performance Measurement قياس الأداء:

يجب توجيه الجهود نحو تحديد المقاييس والمؤشرات الصحيحة.

Confronting Change المواجهة بالتغيير:

التغيير مستمر في عالم الأعمال لذلك تحتاج المنظمات إلى تكيف استراتيجياتها وعملياتها بشكل مستمر للبقاء على مستوى عالٍ من التميز.

مستدامة، مما يزيد من ولاء العملاء ويسهم في زيادة الإيرادات وتحقيق النجاح المستدام للمؤسسة. هذا بدوره يمثل استراتيجية فعالة لتحقيق التميز المؤسسي، إذ يضمن تلبية الاحتياجات وتوقعات العملاء وبناء علاقات قوية ومستدامة تعزز مكانة المؤسسة.

القياس والتقييم Measurement And

Evaluation: المؤسسات الناجحة تولي اهتماماً كبيراً لقياس وتقييم أداؤها وعملياتها بشكل مستمر وإجراء التحسينات.. وباستخدام بيانات العملاء والمؤشرات الرئيسية للأداء، يمكن للمؤسسات تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير، واتخاذ الخطوات اللازمة لتحقيق التحسين في تلك المجالات. بهذه الطريقة، يسهم التركيز على العملاء في دفع عمليات القياس والتقييم، ومن ثم، يسهم في تحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين الأداء وزيادة رضا العملاء وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام.

التميز المؤسسي في سياق المؤسسات التعليمية:

في سياق المؤسسات التعليمية، يُعرف التميز المؤسسي بالسعي المستمر نحو تحقيق مستويات عالية من الأداء والجودة والفعالية في جميع جوانب عمل المؤسسة. يرى غالبية الباحثين أن من بين الفوائد الرئيسية المرتبطة بهذا التميز التالي:

-تحسين جودة العملية التعليمية Improving The

Quality Of The Educational Process: عندما

تتبنى المؤسسة مبادئ التميز، تعمل على تحسين جودة الخدمات التعليمية والمنتجات التعليمية التي تقدمها. ومن خلال تحسين جودة العملية التعليمية، يتم تعزيز تجربة الطلاب وتعزيز فعالية عملية التعلم. ويتضمن ذلك تطوير مناهج دراسية ملائمة ومبتكرة تلبية احتياجات وتطلعات الطلاب، واعتماد أساليب تدريس حديثة وفعالة تشجع على المشاركة وتعزز التفاعل الإيجابي بين الطلاب والمعلمين

-زيادة القدرة التنافسية Increase

Competitiveness: من خلال تحسين جودة الخدمات

التعليمية والتركيز على تلبية احتياجات الطلاب والمجتمع، يمكن للمؤسسة التعليمية تحقيق تفوقها والتميز على منافسيها، وهذا بدوره يزيد من جاذبية المؤسسة التعليمية للطلاب المحتملين، إذ يميل الطلاب وأولياء الأمور إلى اختيار المؤسسة التي تتمتع بسمعة قوية وتقدم خدمات تعليمية عالية الجودة. كما تحقق المؤسسة التعليمية التي تركز على تطوير قدرتها التنافسية ميزة مستدامة تضمن لها استمراريتها وتصدرها قائمة المنافسين.

-تعزيز ثقة الجمهور Enhancing Public

Confidence: بناء الثقة في المؤسسة التعليمية يعني أنها

تلتزم بتقديم تعليم ممتاز وخدمات تعليمية متفوقة، مما يجعل الأفراد يشعرون بالاطمئنان والاعتماد على جودة التعليم

السياق، تبرز أهمية فهم العوامل الأساسية التي تسهم في تحقيق التميز المؤسسي والتي يجب أن تتحكم في استراتيجيات وأنشطة المؤسسة.

تنطرق هنا إلى بعض العوامل الرئيسية التي يجب على المؤسسات أن تولي اهتماماً خاصاً بها لتحقيق التميز المؤسسي المستدام والفعال كما يرى غالبية الذين تم استطلاع آرائهم وكانت كالتالي:

الإدارة الناجحة Successful Management: تلعب

إدارة الأعمال الناجحة دوراً حيوياً في بناء ثقافة من التميز والتطوير المستمر داخل المؤسسة، مما يسهم في تحقيق أداء متميز ونتائج قد تفوق التوقعات. كما وتتسم إدارة الأعمال الناجحة بوجود قيادة قوية وفعالة، تتمتع بالرؤية الاستراتيجية والقدرة على وضع الأهداف وصياغة الخطط لتحقيقها. بالإضافة إلى امتلاك مهارات التفكير الإستراتيجي، الذي يمكنها من فحص البيئة الخارجية والداخلية، وتحليل الاتجاهات والتوجهات، واتخاذ القرارات الحكيمة التي تدعم رؤية المؤسسة وأهدافها.

الموظفون المهرة Skilled Employees: توظيف

وتطوير فريق عمل من المتعلمين والمهرة والمتحمسين أمر حيوي لضمان تحقيق التميز المؤسسي، فهم يمثلون القوة الدافعة والمحركة لنجاح المؤسسة وتفوقها في بيئة العمل الحديثة والمتطورة.

العمليات الفعالة Efficient Operations: تشكل

العمليات الفعالة والمرنة أساساً لتحقيق التميز المؤسسي، إذ تضمن العمليات الفعالة وجود إجراءات منظمة ومحكمة لتحقيق الأهداف بأقل قدر من الجهد والموارد الممكنة، بينما تضمن العمليات الفعالة تحقيق الأهداف بجودة عالية وفي الوقت المناسب وبالتكلفة المناسبة. وتتيح العمليات المرنة للمؤسسة التكيف والتغيير بسرعة لمواجهة التحديات والتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية، مما يعزز استمراريتها وتنافسيتها في السوق.

استخدام التكنولوجيا Use Of Technology: لتحقيق

التميز المؤسسي، يجب أن تكون التكنولوجيا المستخدمة حديثة ومتطورة وفعالة من حيث التكلفة (تطبيقات الذكاء الاصطناعي، والذكاء الإداري). فتوظيف التكنولوجيا الحديثة يسهم في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم، كما يساعد في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وزيادة التنافسية. وتكون التكنولوجيا فعالة من حيث التكلفة عندما تكون الاستثمارات فيها مجدية وتستهلك أقل قدر ممكن من الموارد المالية.

التركيز على العملاء Customer Focus: عندما تركز

الأعمال على العملاء، تستطيع تعرف احتياجاتهم بدقة وتقديم الحلول والخدمات التي تلبية تلك الاحتياجات بشكل مثالي. كما يساعد التركيز على العملاء في بناء علاقات

الجوانب، مثل توفير بيئة تعليمية ملائمة للتعلم النشط والابتكار وتوفير بيئة تعليمية آمنة ومحفزة للطلاب. لذلك، فإن توفير الموارد المالية وتطوير البنية التحتية التعليمية ضرورة ملحة لتحقيق التميز في المؤسسات التعليمية.

• تحفيز الطلاب وأعضاء هيئة التدريس:

تحفيز الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عامل مهماً لتحقيق التميز التعليمي وتحسين جودة العملية التعليمية بشكل عام. فالطلاب الذين يشعرون بالحماس والإلهام والرغبة في التعلم يظهرون أداءً متميزاً ويحققون نتائج أفضل. وبالمثل، يؤثر تحفيز أعضاء هيئة التدريس في جودة التدريس والتوجيه الذي يقدمونه للطلاب. ومع ذلك، قد يواجه المعلمون والطلاب تحديات متعددة في التحفيز والتشجيع، مما يمكن أن يؤثر سلباً في جودة العملية التعليمية، على سبيل المثال، قد يكون هناك انخفاض في مستوى التحفيز لدى الطلاب، نتيجة للملل من الروتين اليومي أو الضغوطات الاجتماعية أو الثقافية. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون هناك تحديات خاصة تواجه أعضاء هيئة التدريس، مثل ارتفاع حجم الصفوف أو نقص الموارد أو تغييرات في المناهج الدراسية. كل هذه العوامل قد تؤثر في مستوى التحفيز والرغبة في التعلم لدى الطلاب وأداء الأساتذة. لذا، من المهم تبني إستراتيجيات فعّالة لتحفيز الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

• مشاكل الاتصال ونقل المعرفة:

يرى غالبية الباحثين أن مشكلات الاتصال ونقل المعرفة قد تنجم عن عدة عوامل منها: ضعف البنية التحتية التكنولوجية التي قد تحد من استخدام وسائل الاتصال الحديثة، كما قد تنتج عن انعدام الوعي بأهمية التواصل الفعّال ونقل المعرفة بين مكونات المؤسسة التعليمية. مثل هذه المشكلات، قد تنعكس على تنسيق الجهود والتنظيم الداخلي، مما يؤثر سلباً في القدرة على تحقيق التميز المؤسسي وتحسين الأداء التعليمي بشكل عام.

مقاومة التغيير وعدم تبني التقنيات الجديدة:

قد يرفض بعض أعضاء هيئة التدريس أو مسؤولو الإدارة التغيير نتيجة لعدة عوامل، منها الرغبة في الحفاظ على الوضع الحالي الذي قد يكون مألوفاً لهم، أو المخاوف من عدم فهم التكنولوجيا الجديدة، أو القلق من فقدان السيطرة على العملية التعليمية. هذه المقاومة تُعدُّ عائقاً كبيراً أمام تطبيق التقنيات الجديدة التي يمكن أن تُسهّل تحقيق التميز المؤسسي في المؤسسة التعليمية.

من بين التقنيات الحديثة التي يمكن استخدامها لتحقيق التميز المؤسسي: الحوسبة السحابية، والواقع الافتراضي، والواقع المعزز، والتعلم الآلي، وتحليل البيانات التعليمية لذا فإن تحفيز أعضاء هيئة التدريس والإدارة

الذي تقدمه. وعلاوة على ذلك، يزيد التميز المؤسسي من تقدير واحترام المجتمع للمؤسسة، إذ يعتبرونها مركزاً تعليمياً موثوقاً وذا جودة عالية. ومن ثم، يمكن أن يؤدي ذلك إلى فتح فرص جديدة للتعاون والشراكة، بالإضافة إلى دعم مستدام من قبل المجتمع والجهات المعنية.

تحسين الأداء الأكاديمي Improving Academic

Performance: بفضل التميز المؤسسي، يتم تحسين جودة البرامج التعليمية ومناهج الدراسة وطرق التقييم، مما يسهم في تعزيز تجربة التعلم للطلاب وتعزيز فهمهم وتطوير مهاراتهم بشكل أفضل. كما يشمل ذلك تحديث وتطوير البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة، مما يتيح للطلاب والمعلمين استخدام التقنيات الحديثة والمنصات التعليمية السحابية لتعزيز عملية التعليم والتعلم وتحقيق الأهداف الأكاديمية بشكل أكثر فعالية. كما يعزز التميز الأكاديمي من وجود مكانة المؤسسة على الصعيدين المحلي والدولي، ويسهم في جذب الاستثمارات والشراكات الهامة مع المؤسسات الأخرى والصناعات المختلفة.

التحديات التي تعيق تحقيق التميز المؤسسي في المؤسسات التعليمية:

تتجلى تحديات التميز المؤسسي في المؤسسات التعليمية في العديد من الجوانب المحددة لهذا القطاع. ومن بين أهم هذه التحديات:

The Most Important Of These Challenges

• الخلافات بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس:

عادةً ما تسبب الخلافات بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس تعقيدات إدارية تؤثر في سير العملية التعليمية بشكل عام. يمكن أن تنشأ هذه الخلافات نتيجة لاختلاف في الرؤى والمنهجيات بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس بشأن السياسات التعليمية والأهداف الرئيسية للمؤسسة. وبالنظر إلى أن أعضاء هيئة التدريس لهم دور حيوي في عملية التعليم وتحقيق أهداف المؤسسة، فإن هذه الخلافات قد تؤدي إلى انقطاع التواصل بين الطرفين، وتعثر عملية اتخاذ القرارات الحاسمة، مما يؤثر سلباً في جودة التعليم وتحقيق التميز التعليمي.

• نقص الموارد المالية والبنية التحتية:

يعد نقص الموارد المالية والبنية التحتية تحدياً تواجهه معظم المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العالم. فقد يكون هذا النقص نتيجة لتخصيص ميزانيات غير كافية للتعليم، أو لعدم توافر التمويل اللازم للمشاريع التحسينية والتطويرية. وقد يحدث ذلك النقص في البنية التحتية التعليمية، مثل القاعات الصفية، والمختبرات، والمكتبات، والتكنولوجيا، مما يجعل من الصعب توفير بيئة تعليمية ملائمة وفعّالة. بالإضافة إلى ذلك، قد تكون البنية التحتية القديمة وغير الكافية عائقاً أمام تحقيق التميز في مختلف

من خلال تبني إستراتيجية مستدامة للتميز المؤسسي، فإنه يمكن للمؤسسات التعليمية تعزيز جودة التعليم وتحسين أدائها بشكل دائم، مما يساهم في تحقيق أهدافها وبناء مستقبل تعليمي مزدهر و متميز.

النتائج والتوصيات Results And Recommendations

أولاً: النتائج Results

خلص البحث مجموعة من الاستنتاجات نعرضها تباعاً:

- تبين من تحليل اللقاءات التي عقدها الباحث مع زملائه من أعضاء هيئة التدريس والمعلمين في المجال الإداري والفني، والمعلمين والإداريين في مراحل التعليم المختلفة أن أغلبيتهم من الفئات العمرية الأكثر نضجاً ويمتلكون شهادات جامعية، ولديهم خبرة في العمل الإداري والفني بشكل جيد، وهو ما يتطلبه القطاع التربوي عموماً.

- بينت نتائج التحليل أن متغيري الذكاء العقلاني حصل على نسبة اتفاق عالية، تشير إلى أن القطاعات التعليمية تحدد أولويات أهدافها كي تنجزها بشكل أفضل، فضلاً عن تمكن تلك القطاعات التعليمية من توليد الأفكار الريادية التي تساهم في تميز قطاعهم التعليمي وتفوقه.

- أظهرت نتائج التحليل والتشخيص أن إجابات الأفراد المبحوثين جاءت بالموافقة بنسب عالية على متغير الذكاء العاطفي، وذلك يعود أيضاً إلى سعي قطاعات التعليم في حل النزاعات بين المعلمين والإداريين أيضاً وتشجيعهم على التعاون، بالإضافة إلى أن تلك القطاعات تعمل بروح الجماعة للوصول إلى الأهداف.

- وجود ارتباط موجب طردي بين تطبيق أسلوب الذكاء الاصطناعي وجودة القرارات الإدارية، فقد أشارت نتيجة تحليل الانحدار البسيط من خلال قيمة F التي تقدر وجود مثل هذه العلاقة. ويعزى ذلك إلى أن المدير الإداري لا يستطيع أن يتخذ القرار الإداري بمعزل عن استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي وأساليبه في ظل تعدد المستويات والوظائف الإدارية.

- هناك ارتباط موجب طردي بين المؤهل العلمي ومتغير الذكاء الاصطناعي.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين نوع البرنامج الذكي المستخدم وجودة اتخاذ القرارات، إذ أن العلاقة أظهرت أن البرنامج الذكي سيولد قرارات إدارية عالية الجودة بخلاف الأنظمة التقليدية الأخرى.

- أتضح من خلال متابعة نتائج وصف مؤشرات متغير صناعة القرار الإداري حصل على نسبة اتفاق عالية، وذلك يشير إلى أن الرضا الوظيفي للمعلمين يؤثر في درجة فاعلية مشاركتهم لمديرهم في صناعة القرار.

- أظهرت نتائج التحليل والتشخيص أن إجابات الأفراد المبحوثين جاءت بالموافقة بنسب عالية على اعتماد

لتجاوز المقاومة للتغيير وتبني التقنيات الحديثة أمر حاسم لتحقيق التميز المؤسسي وتحسين تجربة التعلم للطلاب. وضع إستراتيجية مستدامة للتميز المؤسسي في المؤسسات التعليمية:

إن وضع إستراتيجية مستدامة للتميز المؤسسي في المؤسسات التعليمية يتطلب خطوات مدروسة وتفصيلية لضمان تحقيق الأهداف المرجوة بشكل فعال ومستدام.

يقترح الغالبية من الباحثين خطوات توجيهية لإعداد إستراتيجية مستدامة للتميز المؤسسي في المؤسسات التعليمية:

-تحليل البيئة وتحديد الأهداف Analyzing The Environment And Setting Goals: يجب أن تبدأ الاستراتيجية بتقويم شامل للبيئة التعليمية الحالية وتحديد الفرص والتحديات التي تواجه المؤسسة. ينبغي أيضاً وضع أهداف محددة قابلة للقياس وتعكس رؤية المؤسسة وتوجهاتها نحو التميز المؤسسي.

-تطوير الإستراتيجية Strategy Development: بناءً على التحليل السابق، ينبغي تطوير استراتيجية شاملة تركز على تعزيز جودة التعليم وتحقيق التميز المؤسسي. إذ يجب أن تتضمن هذه الاستراتيجية مبادئ التميز وأفضل الممارسات التي تدعم رؤية وأهداف المؤسسة.

-تعزيز الثقافة التنافسية Promote Competitive Culture: من الضروري تشجيع ثقافة التميز والتحفيز داخل المؤسسة، إذ ينبغي تشجيع جميع أفراد المؤسسة على المساهمة في تحقيق الأهداف والسعي للتميز في أداء وظائفهم.

-استخدام التكنولوجيا وتشجيع الابتكار Using Technology And Encouraging Innovation: يجب أن تكون التكنولوجيا والابتكار جزءاً أساسياً من استراتيجية التميز المؤسسي، إذ يمكن أن تساعد التقنيات الحديثة ومنصات التعلم السحابية في تحسين عملية التعليم وتعزيز تجربة الطلاب والمعلمين.

-التقويم والتحسين المستمر Evaluation And Continuous Improvement: يجب أن تتضمن الإستراتيجية آليات لقياس وتقويم أداء المؤسسة بشكل منتظم، وذلك لضمان استمرارية التحسين والتطوير. ينبغي أن يتم تكييف الإستراتيجية بناءً على النتائج وتوجيهات الأداء.

-بناء القدرات وتطوير الموارد Capacity Building And Resource Development: يجب أن تركز الإستراتيجية على بناء القدرات وتطوير الموارد البشرية والمادية المتاحة لدعم تحقيق التميز المؤسسي وينبغي توفير التدريب والتطوير المستمر للمعلمين والموظفين، بالإضافة إلى تخصيص الموارد اللازمة لتنفيذ الإستراتيجية بنجاح.

بشكل دائم، مما يساهم في تحقيق أهدافها وبناء مستقبل تعليمي مزدهر ومتميز.

- تطوير البيئة التعليمية والإدارية وتحديد الأهداف عن طريق: تطوير الاستراتيجية وتعزيز الثقافة التنافسية، واستخدام التكنولوجيا وتشجيع الابتكار، والتقويم والتحسين المستمر وبناء القدرات وتطوير الموارد.

- ضرورة اعتماد قطاعات التعليم على التقنيات الحديثة في الحصول على البيانات اللازمة لصنع القرار الإداري واتخاذها بشكل سلمي عن طريق برامج الذكاء الاصطناعي وشبكة المعلومات الإلكترونية.

- ضرورة اهتمام قيادات التعليم بحاجات المعلمين الإنسانية وذلك لتشجيعهم على الإسهام في صناعة القرار الإداري المناسب.

- تحديث منظومة التشريعات وإعادة النظر في القوانين واللوائح والقرارات الوزارية بما يتفق ومتطلبات تطوير الأداء الإداري، وممارسة التميز المؤسسي.

- تطوير نظم اختيار القيادات التربوية بحيث تعتمد على ملف الإنجاز المهني وامتلاك الجدارات القيادية.

- بناء قدرات القيادات الإدارية في المستويات الإدارية المختلفة في تطبيق الاتجاهات والأساليب الإدارية الحديثة، ودمج الإبداع الإداري، وتنمية مهارات التفكير الإبداعي وقيادة التغيير ضمن برامج إعداد القيادات التربوية.

- اعتبار التدريب والتنمية المهنية خياراً استراتيجياً لإعداد وتنمية الكوادر البشرية وتوفير برامج فعالة للتنمية المهنية بناء على نتائج تقويم الأداء واعتماد التنمية المهنية الذاتية وربطها بمنظومة الحوافز.

- استكمال البنية التكنولوجية اللازمة وتنمية قدرات العاملين للتعامل الفعال معها.

- وضع نظام فعال للمتابعة وتقويم الأداء يعتمد على مؤشرات الأداء.

- ضرورة حرص المعلمين والإداريين والفنيين على استخدام أسلوب الحوار والمناقشات مع كادرها التعليمي والإداري والفني للوصول إلى قرارات مناسبة اعتماداً على الرؤية المستقبلية، وهذا له دور كبير في زيادة قدرة المدارس التربوية في تعزيز صناعة القرار الإداري والاستفادة من التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد باستخدام برامج الذكاء الاصطناعي وشبكة المعلومات.

- ضرورة الاستفادة من الإعلام الرقمي إذ إنه مرتع خصب ومنتفح أمام حاجة كل قطاعات الدولة عامة وقطاع التعليم خاصة للتعبير عن ذاته في الفضاء الافتراضي والاهتمام ببرامج التربية والتعليم ليس فقط للمهنيين العاملين في المجال التربوي بل للطلاب وأولياء الأمور والباحثين والإعلاميين وغيرهم.

القطاعات التعليمية على التقنيات الحديثة في الحصول على البيانات اللازمة لصنع القرار الإداري واتخاذها، كما أن اهتمام تلك القطاعات بحاجات المعلمين الإنسانية يشجعهم على الإسهام في صناعة القرار المناسب، وهذا له دور كبير في زيادة قدرة القطاعات على تعزيز صناعة القرار الإداري وبشكل فعال.

- حقق المبحوثين على أعلى (نسبة اتفاق) الخاصة بصناعة القرار الإداري، وهذا يعود إلى اتفاق الأفراد المبحوثين على أن قطاعات التعليم تستخدم أسلوب الحوار والمناقشات مع كوادرها للوصول إلى قرارات مناسبة اعتماداً على الرؤية المستقبلية، وهو من أهم العناصر التي أسهمت في إغناء متغير صناعة القرار الإداري.

- أفرزت نتائج تحليل البيانات عن وجود علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء الإداري وصناعة القرار الإداري على المستوى الكلي.

- أظهرت نتائج التحليل وجود تأثير معنوي للذكاء الإداري في صناعة القرار الإداري على المستوى الكلي.

- أكد غالبية الباحثين على أهمية التميز المؤسسي في سياق المؤسسات التعليمية من خلال تحسين جودة الخدمات التعليمية، وزيادة القدرة التنافسية، وتعزيز ثقة الجمهور، وتحسين الأداء الأكاديمي.

ومن خلال النتائج السابقة يستطيع الباحث وضع مجموعة من التوصيات تتمثل في الآتي:

ثانياً: التوصيات: Recommendations

- ضرورة اهتمام القطاعات التعليمية بدراسة مفهوم ومضامين الذكاء الإداري وترسيخ هذا المفهوم لما يساهم به في تعزيز صناعة القرار الإداري والاستفادة من الذكاء الاصطناعي في هذا المجال.

- ضرورة اهتمام القطاعات التعليمية في اختيار الأشخاص الذين يتمتعون بالذكاء الإداري لشغل المناصب الإدارية المختلفة وخاصة العليا منها.

- تمكين القيادات التعليمية في القطاعات التابعة لها من توليد الأفكار الريادية التي تساهم في تميز مدراسهم وتقوئها، ومن ثم تستطيع أن تحدد أولويات أهدافها كي تنجزها بشكل أفضل وتشجيعهم على التعاون، وذلك بالعمل بروح الجماعة للوصول إلى الأهداف التي تهدف إلى تحقيقها مع الاستفادة من مخرجات الذكاء الاصطناعي والظفرة في مجال التعليم الإلكتروني.

- ضرورة حرص القيادات التربوية من تحقيق الرضا الوظيفي للمعلمين لما له من تأثير في درجة فاعلية مشاركتهم لمديريهم في صناعة القرار الإداري.

- تبني إستراتيجية مستدامة للتميز المؤسسي، يمكن للمؤسسات التعليمية من تعزيز جودة التعليم وتحسين أدائها

- توني بوزان وآخرون: القائد الذكي، مكتبة جرير، الرياض.
ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Akbari, Zahra, and Hasan Safarnia. "The relationship of emotional intelligence, market orientation and competitive strategy." *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business* 4.8 (2012): 497-511.
2. Blenkhorn, David L., and Craig S. Fleisher, eds. *Competitive intelligence and global business*. Greenwood Publishing Group, 2005.
3. Buchko, Aaron. *Managerial intelligence: A clinical perspective*. Cambridge Scholars Publishing, 2019.
4. Dietrich, Cindy. "Decision making: Factors that influence decision making, heuristics used, and decision outcomes." *Inquiries Journal* 2.02 (2010).
5. Gardner, Lisa, and Con Stough. "Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers." *Leadership & organization development journal* 23.2 (2002): 68-78.
6. Hariri, Hasan, Richard Monypenny, and Murray Prideaux. "Leadership styles and decision-making styles in an Indonesian school context." *School Leadership & Management* 34.3 (2014): 284-298.
7. Healey, Daniel P. *Developing decision-making skills in United States Naval Academy midshipmen*. Diss. Monterey California. Naval Postgraduate School, 2004.

- السعي نحو تعزيز تقنيات الذكاء الاصطناعي، ودعم الابتكار والاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في مختلف قطاعات التعليم والعاملين بها.

- تنمية الوعي المجتمعي والتثقيفي بدءاً بالمدارس وانتهاءً بمؤسسات التعليم والمجتمع كافة للاستفادة من برامج الذكاء الاصطناعي والذكاء الإداري.

- ضرورة الاهتمام بالتميز المؤسسي في سياق المؤسسات التعليمية من خلال تحسين جودة الخدمات التعليمية، وزيادة القدرة التنافسية، وتعزيز ثقة الجمهور، وتحسين الأداء الأكاديمي.

المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- أحمد الخطيب وآخرون، الإدارة الحديثة، نظريات ونماذج حديثة، ط ١، عامل الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، (٢٠٠٩م). عبد العزيز صالح بن حبتور، اصول ومبادئ الادارة العامة، الدار العلمية عمان، الاردن (٢٠٠٠م).

- أحمد حبيب بلال، الذكاء الاصطناعي ثورة في تقنيات العصر المجموعة العربية للتدريب والنشر ط ١ القاهرة، (٢٠١٩م).

- أحمد عبد النبي عبد العال، صنع القرار التعليمي في مصر وأستراليا، مجلة كلية التربية، جامعة بين سوف، العدد (٤)، المجلد ٢، جمهورية مصر العربية، (٢٠٠٨م).

- أحمد ماهر، مبادئ الإدارة بين العمل والمهارة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، (٢٠١٣م).

- أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة اتصالات ومعلومات وقرارات، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، (٢٠٠٠م).

- أحمد يوسف حافظ أحمد، النشر الإلكتروني ومشروعات المكتبات الرقمية والدور العربي في رقمته وحفظ التراث العربي، القاهرة - مصر / دار النهضة للنشر والتوزيع، (٢٠١٣م).

- أسامة احمد المناعة وآخرون، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق عمان، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع ط.١، (٢٠١٣م).

- أصالة رفيق، استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في إدارة أنشطة المؤسسة، رسالة ماجستير جامعة أم البواقي، الجزائر، ٢٠١٥م.

- أمينة موالى وآخرون، تطبيقات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار، مجلة مجاميع المعرفة، ٢٠٢١م.

- أيمن محمد الأسيوطي، الجوانب القانونية لتطبيق الذكاء الاصطناعي، ط ١، دار مصر للنشر والتوزيع، (٢٠٢٠م).

8. Johnson, Loch K., and James J. Wirtz. "Strategic intelligence: Windows into a secret world: an anthology." (*No Title*) (2004).
9. Lönnqvist, Antti, and Virpi Pirttimäki. "The measurement of business intelligence." *Information systems management* 23.1 (2006).
10. Lopes, Paulo N., Peter Salovey, and Rebecca Straus. "Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social relationships." *Personality and individual Differences* 35.3 (2003): 641-658.
11. Mayer, John D., Peter Salovey, and David Caruso. "Models of emotional intelligence." *Handbook of intelligence* 2 (2000): 396-420.
12. McDowell, Don. *Strategic intelligence: a handbook for practitioners, managers, and users*. Scarecrow Press, 2008.
13. Reigle, Jack. "Strategic Intelligence for better design firm management." (2008).
14. Rosete, David, and Joseph Ciarrochi. "Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness." *Leadership & Organization Development Journal* 26.5 (2005): 388-399.