

تطوير تطبيق مبتكر لتحسين تجربة التعليم عن بعد
سكرة عبدالله الدحيلان

221001162

مشروع تخرج - 2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

مقدمة استبيان:

نظراً للتطور السريع في مجال التعليم عن بُعد، وازدياد الاعتماد عليه كوسيلة فعّالة للتعلّم، نسعى من خلال هذا الاستبيان إلى فهم احتياجات المستخدمين وتحدياتهم من أجل تطوير تطبيق مبتكر يُسهم في تحسين تجربة التعليم الإلكتروني.

يهدف هذا التطبيق إلى توفير بيئة تعليمية أكثر تفاعلاً وسهولة، تدعم التواصل الفعّال بين المعلم والمتعلم، وثرّاعي الفروق الفردية واحتياجات الطلاب التقنية والتعليمية.

نحن نُقدّر وقتك ومشاركتك، وستُسهم إجاباتك بشكل مباشر في تصميم تطبيق يلبي احتياجاتك ويساعد على تطوير منظومة التعليم عن بُعد بشكل أفضل.

..جميع المعلومات التي سيتم جمعها ستكون سرّية وتُستخدم لأغراض بحثية فقط.

البيانات الشخصية:

الرجاء التكرم بوضع علامة (X) أمام العبارة التي توافق إختياركم:

١-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

٢-السن : أقل من ٢٥ سنة ☐ من ٢٥ إلى ٣٥ سنة .

من ٣٦ إلى ٤٥ سنة ☐ أكبر من ٤٥ سنة .

٣-المستوى التعليمي: ☐ ثانوي. ☐ بكالوريوس

ماجستير ☐ دكتوراة .

٤-سنوات الخبرة: أقل من ٥ سنوات. ☐ من ٥ سنوات إلى ٩ سنوات ☐

من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة. ☐ أكثر من ١٥ سنة ☐

عدد العبارات	الابعاد	المتغيرات
سؤال 17	الجودة الشاملة المادية الجودة الشاملة المعنوية	الجودة الشاملة
اسئلة 3	الالتزام الوظيفي	الالتزام الوظيفي

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الجودة الشاملة المادية					
واجهة التطبيق واضحة وسهلة الاستخدام					
تصميم التطبيق جذاب واحترافي					
سرعة استجابة التطبيق مُرضية ولا توجد تأخيرات ملحوظة					
التطبيق متوافق مع مختلف الأجهزة (الهاتف، الحاسوب، الجهاز اللوحي)					
جودة الصوت والصورة في التطبيق مناسبة للتعليم عن بعد					
سهولة الوصول إلى المحتوى التعليمي داخل التطبيق					
وجود أدوات مساعدة داخل التطبيق (مثل السبورة التفاعلية، مشاركة الشاشة، تحميل الملفات)					
توفر الدعم الفني لحل المشكلات التقنية بسرعة					
التطبيق يدعم اللغة العربية بشكل جيد					
يعمل التطبيق بشكل مستقر دون انقطاع أثناء الاستخدام					
الجودة الشاملة المعنوية					
الرضا					
الثقة					
الدافعية					
الولاء والانتماء					
الشفافية والعدالة					
الاستجابة للاحتياجات					
التحفيز والإلهام					
الالتزام الوظيفي					
الالتزام العاطفي (الرغبة في البقاء والانتماء للمؤسسة)					
أشعر بالارتباط العاطفي بمؤسسة التعليم التي أعمل بها					
أشعر بالفخر عندما أخبر الآخرين أنني جزء من هذه المؤسسة التعليمية					
أعتقد أن هذه المؤسسة تمثل بيئة مثالية لي كمعلم/أكاديمي					
إذا تم تحسين تجربة التعليم عن بعد من خلال هذا التطبيق، فسأكون أكثر التزاماً بمهامي التعليمية					
الالتزام المستمر (الإدراك لتكلفة ترك الوظيفة أو تغييرات البيئة)					
أعتقد أن مغادرتي للعمل في هذه المؤسسة سيجعلني أفقد الكثير من الفوائد					
أشعر أن لدي القليل من الخيارات خارج هذه المؤسسة، لذلك أتمسك بها					

					• إذا لم يتطور التعليم عن بعد في المؤسسة، فسوف يتأثر التزامي الوظيفي سلبيًا
					• استخدام تطبيق فعال لتحسين التعليم عن بعد يجعلني أكثر رغبة في الاستمرار بالعمل هنا
					الالتزام المعياري (الشعور بالواجب الأخلاقي تجاه المؤسسة)
					• أشعر بأن من واجبي البقاء في هذه المؤسسة
					• أعتقد أن عليّ رد الجميل لهذه المؤسسة لما قدمته لي
					• أعتقد أن استخدام التقنيات الحديثة مثل هذا التطبيق جزء من مسؤوليتي المهنية
					أشعر أنه من واجبي المساهمة في تحسين التعليم عن بعد لمصلحة الطلاب

المقدمة – منهجية البحث

شهد العالم تحولاً كبيراً في طرق التعليم، خاصة بعد الاعتماد المتزايد على التعليم عن بعد نتيجة التغيرات التكنولوجية والظروف العالمية مثل جائحة كوفيد-١٩. هذا التحول كشف عن العديد من التحديات التي تؤثر على جودة التعلم والتفاعل بين المعلمين والطلاب، مما يستدعي حلولاً مبتكرة لتعزيز فعالية هذا النمط من التعليم.

في هذا السياق، يهدف هذا البحث إلى تطوير تطبيق ذكي ومبتكر يركز على تحسين تجربة التعليم عن بعد من خلال دمج تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي، والتفاعل التفاعلي، ودعم بيئة تعليمية مشوقة ومحفزة. من أجل تحقيق هذا الهدف، تم اتباع منهجية بحث علمية ممنهجة تعتمد على خطوات واضحة تبدأ من تحليل الاحتياجات، مروراً بتصميم وتطوير النموذج الأولي، وانتهاءً بتقييمه ميدانياً من خلال تجارب واقعية مع المستخدمين.

، الذي يجمع بين البحث (Applied Research) تعتمد هذه المنهجية على المنهج التطبيقي النظري والتطبيق العملي، ويتبنى أدوات البحث النوعي والكمي بهدف الحصول على نتائج دقيقة وشاملة. كما سيتم استخدام تقنيات مثل الاستبيانات، المقابلات، واختبارات تجربة المستخدم (User Testing) لجمع البيانات وتحليلها وفق معايير علمية (Testing).

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

1. المتغير المستقل (Independent Variable):

التطبيق المبتكر لتحسين التعليم عن بعد ويقصد به التطبيق التكنولوجي الذي سيتم تصميمه وتطويره خصيصاً ضمن هذا البحث، ويتميز بخصائص مبتكرة مثل:

- واجهات تفاعلية سهلة الاستخدام
- أدوات تواصل ذكية بين الطالب والمعلم
- استخدام الذكاء الاصطناعي في تخصيص المحتوى
- تقنيات تحفيز التعلم (مثل التلعيب أو الواقع المعزز)

القياس الإجرائي:
يُقاس من خلال خصائصه التقنية، ومدى توافقه مع أهداف التصميم، وعدد الوظائف التي يؤديها، إضافة إلى تقييم تجربة المستخدم خلال التطبيق العملي.

2. المتغير التابع (Dependent Variable):

تحسين تجربة التعليم عن بعد
ويُقصد به مستوى التحسن في العملية التعليمية عند استخدام التطبيق، سواء من جانب الطالب أو المعلم، ويشمل:

- زيادة التفاعل
- تحسن الفهم والاستيعاب
- سهولة الوصول للمحتوى
- تقليل المشكلات التقنية أو التنظيمية

القياس الإجرائي:
يُقاس من خلال استبيانات رضا المستخدم، اختبارات التحصيل الدراسي، تقارير الاستخدام، وتحليل البيانات السلوكية داخل التطبيق.

3. المتغيرات الضابطة (Control Variables):

وهي العوامل التي يسعى الباحث إلى تثبيتها أو التحكم فيها حتى لا تؤثر على العلاقة بين المتغير المستقل والتابع، مثل:

- بيئة الاستخدام (منزل/مدرسة)
- مدة استخدام التطبيق
- نوع المادة التعليمية
- الخلفية التقنية للمستخدم

يتم التحكم فيها من خلال اختيار عينة متجانسة نسبياً أو بتوحيد شروط التجربة لكل المستخدمين

الالتزام الوظيفي

يرتكز هذا البحث على مبدأ الالتزام الوظيفي، والذي يتمثل في ضمان أن تصميم وتطوير التطبيق المبتكر يخدم أهدافاً تعليمية واضحة، ويلبي احتياجات المستخدمين (الطلاب والمعلمين) بطريقة عملية وفعالة. الالتزام الوظيفي في هذا السياق لا يقتصر على الجانب التقني، بل يشمل أيضاً الجانب التربوي والنفسي لضمان أن جميع عناصر التطبيق تعمل بشكل تكاملي لتحقيق تجربة تعليمية محسنة

1. تحقيق الأهداف التعليمية:

تم تصميم مكونات التطبيق لتتماشى مع مخرجات التعلم المستهدفة، من خلال أدوات تفاعلية، تقييمات مرحلية، ومحتوى مخصص يناسب قدرات الطالب

2. الملاءمة لاحتياجات المستخدم:

يعتمد التطبيق على دراسات مسبقة لاحتياجات الفئة المستهدفة، ويتضمن خصائص مثل سهولة الاستخدام، دعم اللغة العربية، والعمل على مختلف الأجهزة

3. دعم الاستمرارية التعليمية:

يراعي التطبيق التحديات التي تواجه التعليم عن بعد مثل انقطاع التواصل، التشتت الذهني، وانخفاض الدافعية، ويقدم حلولاً عملية كالتذكيرات الذكية، تقنيات التلعيب، والمكافآت الافتراضية

4. الربط بين الجانب النظري والتطبيقي:

لضمان أن (SAM أو نموذج ADDIE مثل نموذج التصميم التعليمي) يُعتمد على نماذج تعليمية مثبتة التطبيق لا يظل منتجاً تقنياً فقط، بل أداة تعليمية ذات فعالية حقيقية

5. قابلية التقييم والتحسين:

يحتوي التطبيق على نظام مدمج لجمع تغذية راجعة من المستخدمين، بالإضافة إلى مؤشرات أداء تُمكن من تقييم فعالية كل ميزة وظيفية بشكل دوري (KPIs)

الجودة الشاملة

1. الجودة في التصميم:

- الالتزام بالمعايير التربوية والتقنية عند تصميم واجهات التطبيق ومحتواه

- لتسهيل الاستخدام وتقليل الأخطاء (UX/UI) تطبيق مبادئ التصميم التفاعلي.
- دمج آراء الخبراء التربويين والتقنيين في مرحلة التخطيط الأولي

2. الجودة في التطوير التقني:

- استخدام تقنيات برمجية حديثة وآمنة لضمان استقرار التطبيق وسرعة أدائه
- لضمان خلو التطبيق من (Testing & Debugging) إجراء اختبارات متكررة الأعطال.
- التأكد من توافق التطبيق مع مختلف الأجهزة وأنظمة التشغيل

3. الجودة في المحتوى التعليمي:

- اختيار محتوى تعليمي مناسب لمستوى الفئة المستهدفة، مع ضمان التنوع والشمول.
- مراجعة المحتوى من قبل مختصين لضمان الدقة العلمية واللغوية
- تقديم محتوى مرن وقابل للتخصيص ليتماشى مع أنماط التعلم المختلفة

4. الجودة في التقييم والمتابعة:

- اعتماد أدوات تقييم موثوقة لقياس فعالية التطبيق في تحسين التعلم
- جمع تغذية راجعة من المستخدمين (طلاب، معلمين، مشرفين تربويين)
- إجراء تحسينات مستمرة استنادًا إلى نتائج التقييمات واحتياجات المستخدمين

5. الجودة في خدمة المستخدم:

- توفير دعم فني متاح عبر وسائل متعددة (بريد إلكتروني، دردشة مباشرة، أسئلة شائعة)
- تدريب المعلمين والطلاب على استخدام التطبيق بكفاءة
- الالتزام بتقديم تجربة مستخدم إيجابية تضمن سهولة الوصول للمحتوى واستمرارية الاستخدام

تصميم البحث

فلسفة البحث: الوضعي

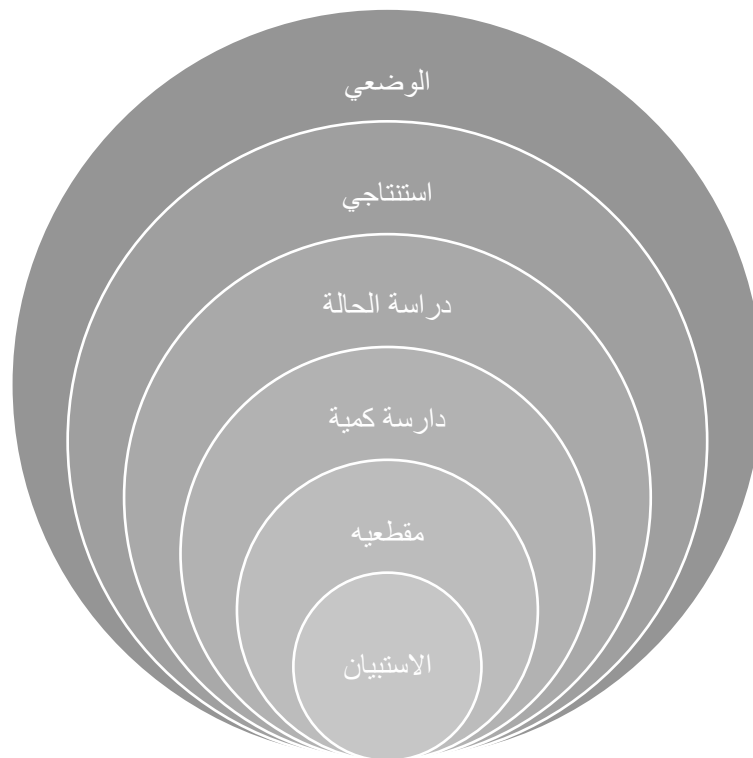
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: دراسة كمية

الافق الزمنية: المقطعية

تقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات

(Population) أولاً: مجتمع البحث

يتكوّن مجتمع البحث من جميع الأفراد المرتبطين ببيئة التعليم عن بعد، والذين يمكن أن يستفيدوا من التطبيق المبتكر، ويشمل المجتمع:

- الطلاب: من مرحلة تعليمية محددة (مثل المرحلة الثانوية أو الجامعية)، ممن يتلقون تعليمهم عبر منصات إلكترونية.
- المعلمون: الذين يدرّسون عبر أدوات التعليم الإلكتروني ولديهم معرفة باستخدام التكنولوجيا.
- المشرفون التربويون/التقنيون: كمصدر لدعم عملية التحليل التربوي وتقييم فعالية التطبيق.

يركز هذا البحث ميدانيًا على بيئة تعليمية محددة، مثل مدرسة، كلية، أو منصة تعليم إلكتروني معينة ضمن نطاق جغرافي محدد.

(Sample) ثانيًا: عينة البحث

نظرًا لاتساع مجتمع البحث وصعوبة دراسة جميع أفرادها، فقد تم اختيار عينة ممثلة باستخدام تقنيات منهجية، بهدف الحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها بشكل محدود على المجتمع الأكبر.

(Sampling Techniques) ثالثًا: تقنيات أخذ العينات

تم استخدام مزيج من تقنيات أخذ العينات بما يتناسب مع أهداف البحث:

1. العينة القصدية (Purposive Sampling):

تم اختيار أفراد العينة بناءً على معايير محددة، مثل:

- استخدامهم الفعلي للتعليم عن بعد.
- امتلاكهم المهارات الرقمية الأساسية.
- رغبتهم واستعدادهم للمشاركة في تجربة التطبيق.

تُستخدم هذه الطريقة خصوصًا مع المعلمين والخبراء في مرحلة التقييم النوعي للتطبيق.

2. العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling):

بالنسبة للطلاب، تم تقسيمهم إلى طبقات (مثل طلاب سنة أولى، ثانية، الثالثة...) ثم اختيار عينة عشوائية من كل طبقة لضمان تمثيل جميع الفئات الفرعية في العينة النهائية

(Sample Size) رابعاً: حجم العينة

القطاع	التصنيفات	العدد
حجم المجتمع الكلي الموارد المتاحة لتنفيذ التجربة الحاجة إلى تحقيق دلالة إحصائية كافية عند تحليل النتائج.	عدد الطلاب	60
	عدد المعلمين	10
	عدد المشرفين أو الخبراء	5

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة في هذا البحث من جميع الأفراد المعنيين والمشاركين بشكل مباشر أو غير مباشر في عملية التعليم عن بعد ضمن البيئة التعليمية المستهدفة، والذين يُتوقع أن يستفيدوا من استخدام التطبيق المبتكر. يشمل مجتمع الدراسة الفئات التالية

1. الطلاب

وهم الفئة الأساسية المستهدفة من التطبيق، نظرًا لأنهم المستخدمون النهائيون للمحتوى التعليمي. يتم اختيارهم من مرحلة تعليمية محددة مثل

- المرحلة الثانوية (مثلاً: الصف العاشر أو الحادي عشر)
- أو المرحلة الجامعية (مثلاً: طلبة السنة الأولى في إحدى الكليات أو التخصصات النظرية/العلمية)

يشترط أن يكون لدى الطلاب

- خبرة مسبقة في استخدام أدوات التعليم الإلكتروني
- استعداد للمشاركة في تجربة التطبيق
- توفر الأجهزة اللازمة (حاسوب أو هاتف ذكي + اتصال بالإنترنت)

2. المعلمون/المدرّبون

وهم من يقدمون المحتوى التعليمي ويديرون العملية التعليمية عبر المنصات الإلكترونية. تمثل مشاركتهم أهمية كبيرة في تقييم مدى فاعلية التطبيق من الناحية التعليمية والوظيفية

3. المشرفون التربويون أو الفنيون (إن وُجدوا)

وهم من يتابعون سير العملية التعليمية من جانب إداري أو تقني، ويمكن الاستفادة من خبراتهم في تقييم الأداء العام للتطبيق من حيث التوافق مع معايير الجودة والتكامل مع بيئة التعلم

خصائص مجتمع الدراسة

- ينتمي الأفراد إلى مؤسسات تعليمية تستخدم التعليم عن بعد بشكل منتظم
- لديهم القدرة التقنية الأساسية للتعامل مع التطبيقات والمنصات الإلكترونية
- يتم اختيارهم من مناطق/مدارس/كليات محددة وفقًا لنطاق تطبيق البحث التجريبي

مبررات اختيار هذا المجتمع

- يمثلون الفئة الأكثر تأثرًا بجودة التعليم عن بعد
- لديهم تجارب وخلفيات متفاوتة في استخدام التكنولوجيا، ما يوفر بيانات غنية وشاملة
- يسهل الوصول إليهم وتجريب التطبيق ميدانيًا ضمن بيئة تعليمية فعلية

تم اختيار عينة البحث بعناية من داخل مجتمع الدراسة، بحيث تكون ممثلة للفئات المستهدفة وتوفر بيانات موثوقة يمكن من خلالها قياس فاعلية التطبيق المبتكر في تحسين تجربة التعليم عن بعد.

أولاً: نوع العينة

لاختيار المشاركين بناءً على معايير محددة تتوافق (Purposive Sample) استخدمت العينة القصدية لضمان (Stratified Random Sample) مع أهداف البحث، إضافة إلى العينة العشوائية الطبقية. تمثيل متوازن لجميع الفئات الطلابية.

ثانياً: معايير اختيار العينة

بالنسبة للطلاب:

- أن يكونوا مسجلين في أحد البرامج التعليمية التي تعتمد على التعليم عن بعد.
- لديهم خبرة سابقة باستخدام المنصات التعليمية الإلكترونية
 - يمتلكون الحد الأدنى من المهارات الرقمية
 - لديهم استعداد للمشاركة في تطبيق تجريبي

بالنسبة للمعلمين:

- أن يكونوا مستخدمين فعليين لأدوات التعليم الإلكتروني
 - لديهم اهتمام بتبني أدوات تكنولوجية جديدة
 - لديهم القدرة على تقييم الأداء التعليمي للتطبيق

ثالثاً: حجم العينة

يعتمد حجم العينة على طبيعة الدراسة التجريبية وإمكانية التطبيق العملي، وقد تم تحديده وفقاً لمحددات الزمان والمكان والإمكانات المتاحة، على النحو التالي

- عدد الطلاب المشاركين: ٦٠ طالباً
- منهم يمثلون المجموعة التجريبية (التي ستستخدم التطبيق الجديد) 30
- يمثلون المجموعة الضابطة (ستستخدم أدوات التعليم التقليدي عن بعد) 30
- عدد المعلمين المشاركين: ٨-١٠ معلمين
- عدد المشرفين أو الخبراء التربويين: ٣-٥ مشاركين (لأغراض التقييم النوعي)

عينة البحث	حجم العينة
عدد الطلاب	60
عدد المعلمين المشاركين	8-10
عدد المشرفين أو الخبراء التربويين	3-5

رابعاً: مبررات اختيار العينة

- تمثل الطلاب والمعلمين في بيئة تعليمية فعلية تعتمد التعليم عن بعد
- تسهل متابعة نتائجهم وتفاعلهم أثناء فترة تطبيق التجربة
- تنوع الخلفيات والمستويات التعليمية يسمح بقياس أوسع لمدى فاعلية التطبيق

طريقة وتقنيات أخذ العينة

تم اتباع منهج علمي دقيق في اختيار العينة لضمان تمثيل مناسب لمجتمع الدراسة، وتحقيق أهداف البحث بدقة وموضوعية. وجاءت طريقة وتقنيات أخذ العينة على النحو التالي

أولاً: طريقة أخذ العينة

:بالتحديد من خلال (Non-Probability Sampling) استخدم البحث الطريقة غير الاحتمالية

1. العينة القصدية (Purposive Sampling):

وتم استخدامها لاختيار المشاركين من فئة المعلمين والمشرفين التربويين، حيث تم انتقاؤهم بناءً على معايير محددة مثل:

- امتلاكهم خبرة في التعليم عن بعد.
- قدرتهم على تقييم الأداء التربوي والتقني.
- استعدادهم للمشاركة في تطوير وتقييم التطبيق.

2. العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling):

:وتم استخدامها لاختيار الطلاب، حيث تم تقسيمهم إلى طبقات بحسب

- المرحلة الدراسية (مثلاً: طلاب السنة الأولى، الثانية، الثالثة).
- التخصصات أو المجالات التعليمية (إن وجدت).
- المستوى التحصيلي أو الرقمي.

.ثم تم اختيار عينة عشوائية من كل طبقة لضمان تمثيل شامل ومنصف

ثانياً: تقنيات اختيار العينة

- تم التنسيق مع المؤسسات التعليمية المعنية لتحديد قوائم الطلاب والمعلمين المتاحين.
 - أو أدوات إلكترونية لترتيب الأسماء عشوائياً عند اختيار Excel تم استخدام برمجيات الطلاب من كل طبقة.
 - تم إرسال استمارات موافقة إلكترونية للراغبين بالمشاركة لضمان الالتزام الطوعي.
 - لكل مشارك للمحافظة على سرية البيانات ولتتبع الأداء دون (ID) تم تخصيص رمز الإضرار بالهوية الشخصية.
-

ثالثاً: مبررات استخدام هذه الطرق

- الطريقة القَصْدِيَّة مناسبة لتقييمات الخبراء الذين يصعب تعميم اختياراتهم عشوائياً
- الطريقة الطبقيَّة العشوائية تقلل من الانحياز وتزيد من دقة تمثيل العينة للمجتمع الطلابي
- توازن هذه الطرق بين التمثيل الواقعي وإمكانية التطبيق العملي في ظروف البحث الميدانية

طريقة جمع البيانات

تم جمع وتحليل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية تهدف إلى تحويل البيانات الأولية إلى معلومات تسلط الضوء على العلاقة بين المتغير المستقل "الالتزام الوظيفي" والمتغير التابع التحليل في فهم مدى تأثير الالتزام الوظيفي على تحقيق أبعاد الجودة الشاملة". يساعد هذا

الجودة الشاملة المادية والمعنوية في تطوير تطبيق مبتكر لتحسين تجربة التعليم عن بعد

الالتزام الوظيفي

الالتزام الوظيفي " في سياق منهجية البحث لتطوير تطبيق مبتكر لتحسين تجربة التعليم عن بعد يشير " إلى مدى التزام الأفراد (مثل المعلمين، الطلاب، الإداريين) بمسؤولياتهم وواجباتهم التعليمية، رغم التحديات التي قد تواجههم في بيئة التعلم الإلكتروني

المتغير المستقل

المتغيرات	الابعاد	عدد العبارات
الالتزام الوظيفي	الالتزام الوظيفي	اسئلة 3

"الجودة الشاملة"

استند الباحث إلى استبانة مصممة خصيصًا لقياس المتغير

أبعادها المادية والمعنوية. تضمنت الاستبانة تغطي الجوانب الرئيسية التي تؤثر على مستوى

تحقيق الجودة الشاملة في الاول عن تطوير تطبيق مبتكر لتحسين تجربة التعليم عن بعد تم تصميم العبارات لتشمل عناصر لإضافة إلى جودة التفاعل مع تركيز على جودة المعدات والتجهيزات الطبية (الجودة المادية)، بالمرضى والخدمات المقدمة (الجودة المعنوية). اعتمد الباحث على مقياس الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) لجمع آراء المشاركين حول جودة الخدمات المقدمة، بهدف الحصول على بيانات دقيقة تعكس مدى تأثير الالتزام الوظيفي على تحقيق جودة شاملة ومستدامة في التطوير.

المتغير التابع

المتغيرات	الايعاد	عدد العبارات
الجودة الشاملة	الجودة الشاملة المادية الجودة الشاملة المعنوية	سؤال 17

في منهجية البحث لتطوير تطبيق مبتكر لتحسين تجربة التعليم عن بعد، من الضروري تحديد أنواع البيانات التي سيتم جمعها وتحليلها بشكل دقيق، لأن ذلك يؤثر على تصميم أدوات البحث، طرق التحليل، ونتائج الدراسة.

انواع البيانات

1. بيانات أولية (Primary Data)

بيانات يتم جمعها مباشرة من المشاركين في الدراسة لأغراض البحث الحالي

تشمل:

- نتائج الاستبيانات
- تسجيلات المقابلات
- تقارير استخدام التطبيق أثناء التجريب

2. بيانات ثانوية (Secondary Data)

◆ بيانات تم جمعها مسبقًا من مصادر أخرى

تُشمل:

- دراسات سابقة عن التعليم عن بعد
- تقارير استخدام تطبيقات منافسة
- إحصائيات من وزارات أو مؤسسات تعليمية

✓ ثالثًا: بيانات سلوكية (Behavioral Data)

◆ بيانات تُظهر كيف يتفاعل المستخدمون مع التطبيق فعليًا

أمثلة:

- تتبع نقرات المستخدم داخل الواجهة
- الوقت الذي يستغرقه في إنجاز نشاط معين
- ميل التصفح (أي المزايا الأكثر استخدامًا)

يتم جمعها من خلال ✓

- Hotjar أو Google Firebase أدوات التحليل مثل
- تسجيل الشاشة (بموافقة المستخدم)

✓ رابعًا: بيانات ديموغرافية (Demographic Data)

◆ بيانات تصف خصائص المشاركين في الدراسة

تشمل:

- العمر
- الجنس
- المرحلة التعليمية
- التخصص
- الخبرة السابقة في استخدام التكنولوجيا

الخاتمة:

استعرض هذا الفصل منهجية البحث المعتمدة، حيث شمل مقدمة عن الموضوع، التعريفات الإجرائية للمتغيرات الأساسية، وتصميم البحث، بالإضافة إلى أساليب جمع البيانات. كذلك، تمت مناقشة أنواع البيانات وطرق تحليلها، واختتم بأهمية التحليل الإحصائي في الوصول إلى نتائج موثوقة تلبي أهداف الدراسة بشكل دقيق

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

المقدمة .

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام كلا من الفصل الحالي SmartPLS. 3.0 الاصدار ٢٨ وبرنامج SPSS حزمة البرامج الإحصائية اختبار صدق SPSS V 28. للتحليل الإحصائي يتضمن الإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة باستخدام وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية بالإضافة إلى ذلك من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملاءمة النموذج PLS. 3.0 باستخدام وتم تأكيد النتائج الإحصائية من SPSS 28 ، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر Smart3.0 خلال استخدام

خصائص عينة الدراسة توصيف عينة الدراسة الإحصائيات الوصفية لعينة البحث

– تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً إلى الجنس – العمر – المستوى التعليمي . سنوات الخبرة .

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات العامة : الديموغرافية التي تشمل

• (الجنس ويشمل على ذكر – انثى

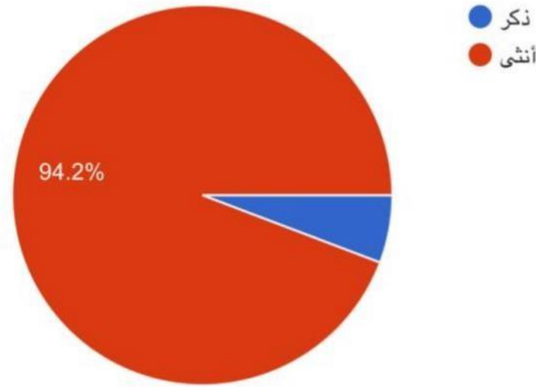
• - العمر ويشمل (من ٢٠ الى ٣٠ – ٣٠ الى ٤٠ – ٤٠ الى ٥٠ – أكثر من ٥٠ .) من ٢٥ و أقل

• - المستوى التعليمي ويشمل (ثانوي – دبلوم – بكالوريوس – دكتوراه .)ماجستير

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
النوع	1. ذكر	7	%7.8
	2. أنثى	45	%49.2
	الإجمالي Total	52	%100
الفئة العمرية	1. من 20 الى 30 سنة	49	%49
	2. من 25 و اقل	4	%4
	3. من 30 إلى 40 سنة	15	%15
	4. من 40 إلى 50 سنة	17	%17
	5. أكثر من 50 سنة	15	%15
	الإجمالي	51	%100
المستوى التعليمي	1. تعليم ثانوي	21	%21
	2. بكالوريوس	66	%66
	3. ماجستير	2	%2
	4. دبلوم	11	%11
	5. دكتوراه	0	0
	الإجمالي	52	%100

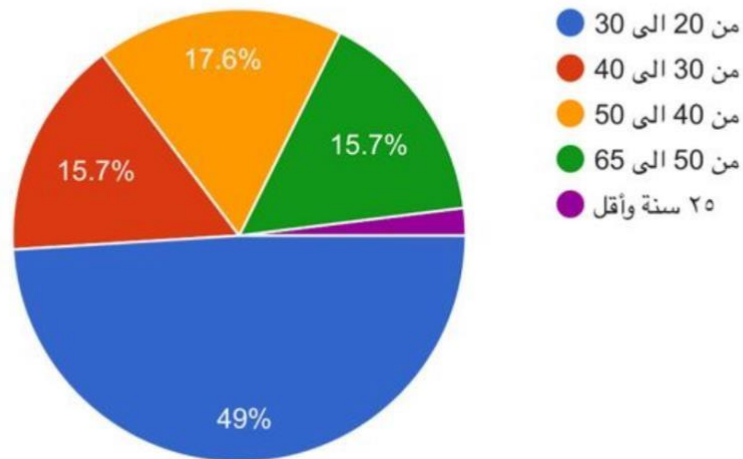
توصيف عينة الدراسة

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية. (ن- ٥٢ شخص



استخلاص النتائج التالية:

بالنسبة للجنس: أظهرت النتائج الإحصائية ان، عدد الإناث تجاوز عدد الذكور حيث يبلغ عدد الإناث ٩٤ حيث يعادل.. ٩٤,٢ % من العينة بينما عداد الذكور يبلغ ٧ حيث يعادل. ٧,٨ % من العينة. كما هو موضح بالشكل التالي

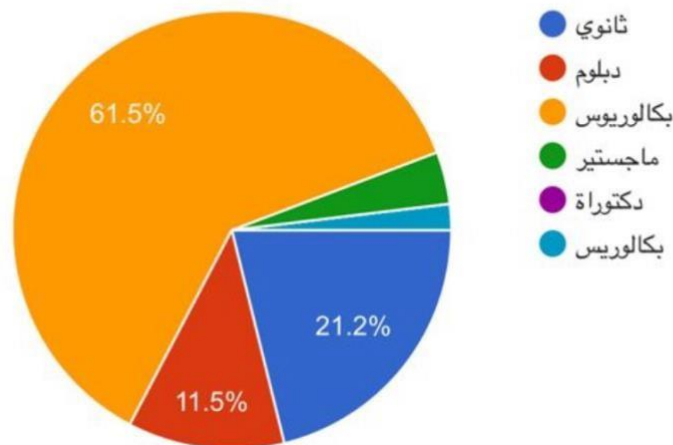


أما بالنسبة للعمر: أظهرت النتائج الإحصائية ان، هناك ٤٩ شخص أعمارهم من ٢٠ الى من أي ما يعادل. ٤٩ % من عينة الدراسة، وهناك ١٥ شخص أعمارهم تتراوح بين 30 الى ٤٠ سنة أي ما يعادل. ١٥,٧ % من عينة الدراسة، وهناك ١٧ اشخاص أعمارهم 30 تتراوح بين ٤٠ الى ٥٠ سنة أي ما يعادل ١٧,٦ % من عينة الدراسة، وهناك ١٥ شخص تتراوح أعمارهم ما بين ٥٠ الى ٦٥ ما يعادل ١٥,٧ % و هناك اشخاص ٤ تتراوح : اعمارهم ٢٥ و اقل أي ما يعادل ٤ % كما هو موضح بالشكل التالي
تصنيف عينة الدراسة وفقا للعمر

بالنسبة للمستوى التعليمي: أظهرت النتائج الإحصائية ان، هناك ٦٦ شخص حاصلين على شهادة البكالوريوس أي ما يعادل ٦٦,٥ %. من عينة الدراسة، وهناك ٢١ شخص حاصلين على شهادة التعليم العام أي ما يعادل ٢١,٢ % من عينة الدراسة، وهناك شخصين حاصلين على شهادة الماجستير أي ما يعادل ٢,٩ % من عينة الدراسة، وهناك :حاصل على دبلوم ما يعادل ١١,٥ %. كما هو موضح بالشكل التالي 11

اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة بالإضافة إلى قياس الصادق التقاربي عن بينما . Average Variance Extracted (AVE) طبق قياس متوسط التباين المستخرج تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس كلا من قيمة ألفا كرونباخ



Cronbach's

، باستخدام برنامج التحليل الإحصائي بالاصدار ٢٨ . الفقرات والجداول توضح ذلك

صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

تم اختبار صادق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة بالإضافة إلى
Average Variance Extracted (AVE) (قياس الصادق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج

صادق الاتساق الداخلي: يقصد ب مدي اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إلي ، لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كال عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه . وفقا
معامل الارتباط أقل من ٠,٥ يتم حذف من الاستبانة

يتم قياس متوسط التباين بين العبارات : Convergent Validity الصادق التقاربي AVE التي تقيس نفس المقياس، وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج (Hair et al. 2006) التي يجب ان تكون قيمتها أكبر ٠,٥ وقال
الجداول التالية توضح النتائج الاحصائية الخاصة ب (معاملات الارتباط الانحراف المعياري بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صادق P- value) المحسوبة، وقيم T قيمة لقياس الصدق AVE الاتساق الداخلي للاستبانة. كذلك احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج : كما يلي SEM - PLS التقاربي للاستبانة وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية الخاصة باختبار صدق الاتساق الداخلي والتقاربي لمقاييس كتغيرات SEM-PLS نتائج الدراسة

متوسط التباين المستخرج		P Values	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	KMO	العبارات	المتغير	
0.732	0.761	0.00	0.553	0.789	0.515	A1	الالتزام الوظيفي	
		0.00	0.591	0.623		A2		
		0.00	0.458	0.816		A3		
		0.00	0.646	0.819		A4		
	0.720	0.00	0.608	0.694		B1		
		0.00	0.725	0.521		B2		
		0.00	0.611	0.807		B3		
		0.00	0.612	0.834		B4		
	0.742	0.00	0.490	0.891		C1		
		0.00	0.505	0.638		C2		
		0.00	0.646	0.767		C3		
		0.00	0.547	0.673		C4		
	0.729	0.00	0.698	0.801		D1		
		0.00	0.547	0.588		D2		
		0.00	0.631	0.800		D3		
0.720	0.590	0.00	0.562	0.439	0.677	E1	الجودة الشاملة المادية	الجودة الشاملة
		0.00	0.701	0.648		E2		
		0.00	0.690	0.700		E3		
		0.00	0.736	0.574		E4		
	0.779	0.00	0.572	0.858		F1	الجودة الشاملة المعنوية	
		0.00	0.646	0.700		F2		

	0.751	0.00	0.655	0.831		G1		
		0.00	0.725	0.630		G2		
		0.00	0.651	0.793		G3		

.المصدر: من اعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية
:يتضح من الجدول بالاعلى

•

مقياس القيادة التشاركية: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعه لها، عناد قيم أكبر من ٠,٨ ، بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١ ، وفقا لذلك فقد تحقق صادق الاتساق الداخلي للمقياس با ابعاده الاربعه. من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمه , لمتغير القيادة التشاركية كل الذيساوي ٠,٧٣٢ , AVE متوسط التباين المستخرج كذلك قيم متوسط التباين المستخرجة الألتزام وفقا لذلك فقد تحقق الصادق التقاربي للاستبانة

مقياس الجودة الشاملة: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعه لها، عناد قيم أكبر من ٠,٧ ، بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات داله احصائيا عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١ ، وفقا لذلك فقد تحقق صادق الاتساق الداخلي , AVE للمقياس با ابعاده. كذلك، من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسطات التباين المستخرج لمتغير تنمية القدرات ككل الذيساوي ٠,٧٢٠ ، كذلك قيم متوسط التباين المستخرجة لابعاد (الجودة الشاملة) الجودة الشاملة المادية و الجودة الشاملة المعنوية (هي ٠,٥٩٠ ، ٠,٧٧٩ ، على الترتيب. وفقا لذلك فقد تحقق الصادق التقاربي للاستبانة , 0.751

:ثبات أداة الدراسة

يشير ثبات الاستبيان إلى الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على افراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبانات المستخدمة Composite 0.000.651 0.793 G3 لقياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم ألفا كرونبا الثبات المركب (وقال) ٢٠١٠ . SEM-PLS بواسطة نموذج المعادلة البنائية reliability rho-A , و قيمة يجب ان تكون القيم الثلاثة أكبر من ٠,٧ ، حتى يتحقق الثبات للمقيا س , Hair et al فيما يتعلق بالثلاث SEM-PLS الجدول التالي موضح ب القيم المستخرجة من المعادلة البنائية . Composite reliability قيم ألفا كرونبا الثبات المركب قياس الثبات لاداة الدراسة

.المصدر: من اعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من 1 الى اقل من 2	ممتاز	من 0% الى 33.33 %	منخفضة
من 2 الى اقل من 3	جيد جداً و جيد	من 34.33 % الى 66.66 %	متوسطة
من 3 الى اقل من 5	مقبول	من 67.66 % الى 100 %	مرتفعة

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالإعتماد على مقياس الثلاثي، والانحرافات المعيارية للمتغيرات طبقاً للجدول المتعلق بادلالة المتوسط الحسابي. حيث يتم النظر إلى دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول بالأعلى لمعرفة مستوي الالتزام الوظيفي، وكذلك مستوي الجوده الشاملة و ابعادها المادية و المعنوية، وذلك وفقاً لوجهة نظر عينة الدراسة.، وذلك كما يلي:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	مستوى الأهمية
الالتزام الوظيفي	1.40	0.343	كبير	مرتفع

الجودة الشاملة	الجودة الشاملة المادية	1.56	0.537	كبير	مرتفع	الجودة الشاملة المعنوية	1.50	0.436	كبير	مرتفع	الجودة الشاملة
	الجودة الشاملة المعنوية	1.33	0.528	كبير	مرتفع						

يتضح من الجدول بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة مايلي:

- تظهر نتائج توصيف العينة المتغير المستقل (الالتزام الوظيفي): أوضحت النتائج أن الإتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي نسبة الموافقة كبيرة، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من الالتزام الوظيفي. حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير كل (40.1) بنسبة موافقة بلغت (6.46 %) (عند إنحراف معياري) 343.0، كذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية قبل مفردات عينة الدراسة هو مستوى الاستفادة كبير (الموافقة) عند مستوى تطبيق مرتفع.

- تظهر نتائج توصيف العينة المتغير التابع (الجودة الشاملة): أوضحت النتائج أن الإتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الموافقة الكبيرة، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من الجودة الشاملة. حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل (50.1) بنسبة موافقة بلغت (50 %) (عند إنحراف معياري) 436.0، كذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد الجودة الشاملة، أن الأبعاد لمتغير الجودة الشاملة (الجودة الشاملة المادية و المعنوية) جاء الأتجاه العام لها من قبل مفردات عينة الدراسة هو الكبيرة (الموافقة) عند مستوى تطبيق مرتفع لدى المدرسة الابتدائية، حيث نجد أن (عند % المتوسط الحسابي لبعد) الجودة الشاملة المادية (هو) 56.1 (بنسبة موافقة) 52 (إنحراف معياري) 537.0، المتوسط الحسابي لبعد) الجودة الشاملة المعنوية (هو) 133. (بنسبة موافقة حوالي) 3.44 % (عند إنحراف معياري) 0.528.

- وفقا للنتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة، أشارت النتائج الإحصائية الوصفية فيما يتعلق بالمتغير المستقل (الالتزام الوظيفي إلى أن الأتجاه العام لدى عينة الدراسة هو الموافقة.
- مرتفع، بينما كانت النتائج الإحصائية الوصفية للمتغير التابع (الجودة الشاملة و ابعاد هذا مستوى مرتفع.

وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة

معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (لبيرسون) بين متغيرات الدراسة، والتي تم قياسها باستخدام SPSS-V 28 وذلك على النحو التالي:

المتغير	القيادة التشاركية	السلطة تفويض	تشجيع العمل الجماعي	الاهتمام	تحفيز المروسين	تنمية القدرات
الالتزام الوظيفي	Pearson Correlation	1	.887**	.859**	.795**	.704**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	.002
	N	35	35	35	35	35
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.023
	N	35	35	35	35	35
الجودة الشاملة	Pearson Correlation	.499**	.384*	.534**	.331	.341*
	Sig. (2-tailed)	.002	.023	<.001	.052	.045
	N	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

1.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبع من فروض فرعية، ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام كلا من الحزمة الإحصائية SEM-PLS, SPSS V, 28. على النحو التالي:

الفرض الرئيسي للدراسة:

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام الوظيفي و الجودة الشاملة

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فروضا فرعية كما يلي:

١. الفرضية الفرعية الأولى: تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تشخيص المعرفة.
٢. الفرضية الفرعية الثانية: تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في اكتساب المعرفة.
٣. الفرضية الفرعية الثالثة: تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تخزين المعرفة.
٤. الفرضية الفرعية الرابعة: تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تبادل المعرفة.
٥. الفرضية الفرعية الخامسة: تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تطبيق المعرفة.

نتائج اختبار الفرض الرئيس للدراسة:

ينص هذا الفرض على أن " - تؤثر عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل معنوي في تشخيص المعرفة.

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis بين الالتزام الوظيفي) اجمالا(محل الدراسة كمتغير مستقل جودة الشاملة كمتغير تابع.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.499 ^a	.249	.226	.383

a. Predictors: (Constant), ABCD ، الالتزام الوظيفي

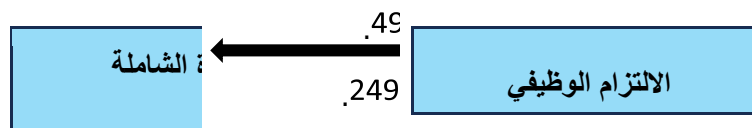
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.608	1	1.608	10.948	.002 ^b

Residual	4.848	33	.147		
Total	6.457	34			

a. Dependent Variable: RSTUV الالتزام الوظيفي

b. Predictors: (Constant), ABCD، الجودة الشاملة



يتضح من الجدول بالا على مايلي

- أقل من (٠,٠٢) مما يشير إلى معنوية (sig) وهو (F) يشير مستوى المعنوية لاختبار (0.02) نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة
- إلى وجود ارتباط موجب متوسط بين ($R = 0.449$) وتشير قيمة معامل الارتباط (الالتزام الوظيفي) إجمالاً (و الجودة الشاملة)
- إلى أن (٢٤,٩ %) من التباين الحاصل الالتزام (R^2) يشير معامل التحديد المعدل الوظيفي يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى الجودة الشاملة
- ، حيث أن مستوى (B) إلى معنوية معامل الانحدار بيت (T.Value) تشير قيمة (ت) (. الدلالة المحسوب لاختبار) (أقل من) ٠,٠٢
- وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام الوظيفي (إجمالاً) كمتغير مستقل الجودة الشاملة كمتغير تابع.

•

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1(Constant)	.615	.276		2.230	.033	.054	1.175
ABCD	.635	.192	.499	3.309	.002	.244	1.025

• a. Dependent Variable: RSTUV

،

الخاتمة

1. تفضيلات المتعلمين **: أظهرت النتائج أن معظم المتعلمين يفضلون استخدام واجهات **. مستخدم بسيطة وسهلة التنقل، مما يدل على أهمية تصميم واجهة مستخدم تفاعلية.
2. أهمية المحتوى **: أظهرت البيانات أن جودة المحتوى التعليمي تعد عاملاً حاسماً في نجاح **. تجربة التعليم عن بُعد. يجب التركيز على تطوير محتوى تفاعلي ومتجدد يلبي احتياجات المتعلمين.
3. التفاعل الاجتماعي **: أظهرت النتائج أن التفاعل مع المعلمين والزملاء له تأثير إيجابي على **. التحصيل الدراسي. لذا، يجب دمج أدوات تفاعلية مثل المنتديات ومجموعات النقاش في التطبيق.
4. التقنيات المساعدة **: أظهرت البيانات أن استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي يمكن أن **. يعزز من تخصيص التجربة التعليمية. يمكن استخدام هذه التقنيات لتقديم توصيات مخصصة للمتعلمين.
5. التغذية الراجعة **: أظهرت الدراسات أن توفير التغذية الراجعة الفورية يعزز من الفهم **. والاستيعاب. يجب تضمين آليات لتقديم ملاحظات سريعة حول أداء المتعلمين.

التوصيات

:استناداً إلى هذه النتائج، يمكن تقديم التوصيات التالية لتطوير التطبيق

- تصميم واجهة مستخدم مبتكرة ** تناسب جميع الفئات العمرية ** -
- تطوير محتوى تعليمي جذاب ** وذو جودة عالية ** -
- تعزيز التفاعل الاجتماعي ** من خلال دمج أدوات تواصل فعالة ** -
- استغلال التقنيات الحديثة ** مثل الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة المستخدم ** -
- توفير آليات للتغذية الراجعة ** الفورية لتحسين الأداء التعليمي ** -

المستخلص

١. الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مدى التزام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثر ذلك على تحسين الأداء المؤسسي. تسعى الدراسة إلى تحديد كيفية تطبيق معايير الجودة الشاملة وتقييم مدى فاعلية هذه التطبيقات في تعزيز مستوى الخدمات المقدمة.

٢. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال الاستبيانات والمقابلات مع الإداريين. كما استندت إلى مراجعة الأدبيات الأكاديمية السابقة المتعلقة بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

٣. نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج أن مستشفى الموسى التخصصي يلتزم بتطبيق العديد من معايير إدارة الجودة الشاملة، مما أسهم في تحسين جودة الخدمات كما بينت النتائج أن هناك تفاوتاً في مستوى الالتزام ببعض الأبعاد مثل الجودة المعنوية

٤. المساهمات النظرية والعملية:

- **المساهمات النظرية:** تسهم الدراسة في تطوير الإطار النظري المتعلق بإدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي من خلال تقديم نموذج يوضح العلاقة بين الالتزام بمعايير الجودة وتحسين الأداء المؤسسي.
- **المساهمات العملية:** تقدم الدراسة حول كيفية تعزيز تطبيق الجودة الشاملة بما يحقق التميز في الخدمات ، مثل تحسين التدريب المستمر وتطوير سياسات رقابية أكثر كفاءة.