

## The impact of online educational service quality on the reputation of Dubai University during the COVID-19 pandemic from the perspective of students

Mr. Abdelmuttaeb Abdelsalam Elomari

UNIMAP University | Malaysia

Received:

09/07/2023

Revised:

20/07/2023

Accepted:

01/09/2024

Published:

30/03/2025

\* Corresponding author:  
[mottaleb@hotmail.com](mailto:mottaleb@hotmail.com)

Citation: Elomari, A. A. (2025). The impact of online educational service quality on the reputation of Dubai University during the COVID-19 pandemic from the perspective of students. *Journal of Educational and Psychological Sciences*, 9(4), 18 – 33.

<https://doi.org/10.26389/AJSP.E110723>

2025 © AISRP • Arab Institute of Sciences & Research Publishing (AISRP), Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license

**Abstract:** This study aimed to investigate the impact of online educational service quality on the reputation of Dubai University during the COVID-19 pandemic from the perspective of students. The researcher used a descriptive-analytical method and distributed a questionnaire to a sample of 77 students from Dubai University in the United Arab Emirates. The study found that the overall mean score for the level of online educational service quality on the reputation of Dubai University during the COVID-19 pandemic was 3.71, indicating a high level of satisfaction. The mean score for the domain of "educational service quality" was 3.82, also with a high rating. The mean score for the domain of "Dubai University reputation during COVID-19 pandemic" was 3.54, showing a high rating as well. The results also revealed no statistically significant differences in the total questionnaire score based on variables such as gender, major, and academic year. Additionally, the study indicated a positive effect of online educational service quality on the reputation of Dubai University during the COVID-19 pandemic. The study recommends generalizing the experience of Dubai University during crises and pandemics to other universities worldwide, while continuing to update and develop the university's online service platforms and comprehensive educational resource websites for all academic disciplines.

**Keywords:** Impact, online educational service quality, Dubai University.

## تأثير جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19 من وجهات نظر الطلبة

أ. عبد المطلب عبد السلام العمري

جامعة يونيماب | ماليزيا

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة الجامعة خلال جائحة كوفيد 19 من وجهات نظر الطلبة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال استبيانه؛ تم توزيعها على عينة بلغت (77) من طلبة جامعة دبي في الإمارات العربية المتحدة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لمستوى جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد19) قد بلغ (3.71) ويتقدير (مرتفع)، كما بلغ المتوسط الحسابي لمجال (جودة الخدمات التعليمية) (3.82) ويتقدير (مرتفع)، أما مجال (سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) فكان متوسطه الحسابي (3.54) ويتقدير (مرتفع)، كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً على الدرجة الكلية للاستبيانة تتبعاً لمتغيرات (الجنس، التخصص، السنة الدراسية)، ووجود أثر إيجابي لجودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة الجامعة خلال جائحة كوفيد 19، وأوصت الدراسة: بضرورة تعميم تجربة جامعة (دبي) خلال الأزمات والأوبئة على جامعات العالم، مع استمرار الجامعة بتحديث الموقع الإلكتروني المقدم للخدمات التعليمية وتطويرها، وتصميم موقع شامل للموارد التعليمية للإختصاصات التعليمية كافة.

الكلمات المفتاحية: تأثير، جودة الخدمات التعليمية عن بعد، جامعة دبي.

## 1- مقدمة.

شهد العالم توقعاً للحركة الاقتصادية والحياة اليومية عندما ظهرت جائحة كوفيد-19، كما لم تكن العملية التعليمية بعيدة عن هذا التأثير، إذ تأثرت سلباً في جميع أنحاء العالم، مما أدى إلى إغلاق العديد من المدارس والجامعات، واضطرّ الطلاب للتعلم عن بعد كبديل حيوي وحالاً لتقديم المحتوى التعليمي والمحاضرات عبر منصات رقمية مختلفة.

وتعد الجودة أحد العوامل الحيوية في تقديم التعليم العالي بشكل عام، وفي تعليم الطالب عن بعد بشكل خاص، فالتحول إلى نمط التعليم عن بعد خلال جائحة كوفيد-19 أظهر أهمية الجودة في توفير تجربة تعليمية متميزة وفعالة للطلاب، فمن خلال ضمان جودة التعليم عن بعد، يمكن للجامعات تعزيز مكانتها والمساهمة في تحقيق النفوذ الأكاديمي للطلاب، وفي ذات السياق، تمكنت الجامعات من تقديم التعليم للطلاب بفضل الخدمات التعليمية عن بعد، وبالرغم من التحديات التي واجهتها خلال الجائحة، نجحت بعض الجامعات في تعزيز أدائها وتقديم التعليم عالي الجودة للطلاب. ومن خلال استخدام التكنولوجيا وتطوير المناهج، بحيث مكّنها ذلك من تحقيق نموذج تعليمي متميز وجاذب للطلاب (شخار، وتونسي، 2023، ص: 67).

وتسعى الجامعات على مستوى العالم لتحسين جودة التعليم عن بعد من خلال تطوير المناهج واستخدام التكنولوجيا التعليمية المتقدمة، بحيث تركز هذه التوجهات على توفير بيئة تعليمية مبتكرة وتفاعلية تعزز من مشاركة الطالب وتحفيزهم لتحقيق النجاح والتفوق (التمامي، والعروري، 2023، ص: 26).

ومن خلال ما سبق، تسعى هذه الدراسة لتحليل جودة الخدمات التعليمية عن بعد في جامعة خلال جائحة كوفيد-19، وتأثيرها على سمعة الجامعة، حيث ستناقش الدراسة التوجهات العالمية المتعلقة بالجودة في التعليم عن بعد وستركز على الصور التي تحققت والفجوة التي تحتاج إلى ملئها لتحقيق تحسين الأداء والجودة في هذا النمط من التعليم، كما ستقدم الدراسة توصيات ملموسة لدعم التعليم عن بعد والارتقاء بجودته لمواجهة التحديات المستقبلية.

## 2- مشكلة الدراسة:

تعد جائحة كوفيد-19 من أحد أكبر التحديات التي واجهت العالم في العصر الحديث، حيث انتشر فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) بسرعة في جميع أنحاء العالم، مما أدى إلى تفشي المرض وتسبب في آلاف الوفيات وتأثيرات اقتصادية واجتماعية كبيرة، واضطررت المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العالم إلى اتخاذ إجراءات استثنائية للحد من انتشار الفيروس، ومن بين تلك الإجراءات كان إغلاق المدارس والجامعات وتعليق التعليم التقليدي (المغربي، 2023، ص: 36)، وفي هذا السياق، كانت الخدمات التعليمية عن بعد واحدة من البدائل المطروحة لمواصلة عملية التعليم خلال الجائحة، فمن خلال الاعتماد على التكنولوجيا والمنصات التعليمية عبر الإنترنت، تمكنت المؤسسات التعليمية من توفير الدروس والمحاضرات الافتراضية، وتوفير الوصول للمواد التعليمية والمارين الدراسي، كما أتاحت تلك الخدمات للطلاب المشاركة في الدروس والمناقشات عن بعد، مما ساهم في مواصلة التعلم والتواصل مع المدرسين والأقران (هوسي، وحلبي، 2023، ص: 213).

وقد واجهت خدمات التعليم عن بعد خلال جائحة كوفيد-19، تحديات عديدة أدت إلى انخفاض مستوى التعليم، ومن بينها التحديات التكنولوجية، حيث واجه الطلاب والمعلّمون صعوبات في التكيف مع المنصات التعليمية الرقمية، كما انخفضت مستويات المشاركة والانخراط الفعال في الدروس الافتراضية مقارنة بالتعليم الحضوري. وعدم التواصل الشخصي والتفاعل المباشر أثر على تجربة التعلم، بينما أثرت التحديات الاقتصادية والاجتماعية على تركيز الطلاب وتحصيلهم الأكاديمي (زهبي، وهواري، 2023، ص: 200).

ومن خلال الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة أيضاً، تبين أن للخدمات التعليمية عن بعد دوراً هاماً في التأثير على مستوى جودة التعليم، فقد أوصت بعض الدراسات بضرورة استخدامها بشكل موسع، مثل دراسة (بن علي، 2023) والتي كشفت عن وجود تأثير مباشر للتقنية الإلكترونية وانعكاسات واضحة على جودة العملية التعليمية في الجامعات.

وبناءً على ما سبق؛ فقد تمثلت مشكلة الدراسة في قلة البيانات المتعلقة بمدى قدرة الخدمات التعليمية عن بعد في الحفاظ على جودة التعليم الذي يؤثر بدوره على سمعة الجامعة وذلك من وجهات نظر الطلبة المستفيدين من هذه الخدمة التعليمية.

## 3- أسئلة الدراسة:

تم في هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1 ما مستوى جودة الخدمات التعليمية عن بعد في جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) من وجهة نظر الطلبة؟
- 2 ما أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) من وجهات نظر الطلبة؟

-3 ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19) تُعزى لمتغيرات (الجنس، التخصص، السنة الدراسية)؟

#### 4-فرضيات الدراسة:

لتحقيق الغرض من الدراسة تم صياغة الفرضيات الآتية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19).
2. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطي إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19) يُعزى لمتغير الجنس.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19) تُعزى لمتغير سنوات الدراسة.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19) تُعزى لمتغير التخصص.

#### 5-أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1. تعرف مستوى جودة الخدمات التعليمية عن بعد في جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19) من وجهة نظر الطلبة.
2. تعرف أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19) من وجهة نظر الطلبة.
3. الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19) تُعزى لمتغير (الجنس، التخصص، السنة الدراسية)؟

#### 6-أهمية الدراسة:

للدراسة الحالية أهميتان:

- **الأهمية النظرية :**
  - يأمل الباحث أن تسهم هذه الدراسة في تسلیط الضوء على تأثير جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة كوفيد-19.
  - يتوقع الباحث أن توفر النتائج والتوصيات الناجمة عن هذه الدراسة معلومات قيمة للباحثين والمخترعين في مجال التعليم، وأن تعمل على تعزيز المعرفة العلمية حول تأثير التعليم عن بعد على تجربة التعلم للطلاب وتحسين أدائهم الأكاديمي.
  - من الممكن أن تسهم هذه الدراسة في تحديد أفضل الممارسات والاستراتيجيات لتحسين جودة التعليم عن بعد وتحقيق التميز الأكاديمي للجامعة.
- **الأهمية التطبيقية :**
  - تتبع أهمية هذه الدراسة من أنها قد تساهم في تحقيق تحسن في الأداء الأكاديمي وتعزيز سمعة الجامعة على المستوى المحلي والدولي من خلال تنفيذ الاستراتيجيات والتوصيات المقترنة، والتي على رأسها ضرورة عقد دورات تدريبية لتحسين جودة التعليم عن بعد على مهارات التعليم عن بعد للاستفادة منها بشكل كامل وتحقيق أقصى منفعة ممكنته.
  - من الممكن أن تكون هذه الدراسة مرجعاً يسترشد به المدراء والرؤساء العاملون في الجامعات والمؤسسات التعليمية، وان تعمل أيضاً على دعم صانعي القرار في اتخاذ الخطوات الصحيحة لتعزيز التعليم عن بعد وتحقيق الفوائد العملية والأكاديمية.
  - تستمد هذه الدراسة أهميتها من الفائدة المستقبلية المتوقعة، ومقدار العائد الذي يمكن أن تتحققه الجامعات والمؤسسات التعليمية، والطلبة، والباحثين، وانعكاسات ذلك على المجتمع، إذا ما تم الأخذ بنتائجها وتوصياتها.

#### 7-حدود الدراسة:

- أجريت الدراسة ضمن الحدود الآتية:
- **الحدود الموضوعية:** دراسة تأثير جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19 من وجهات نظر الطلبة وفقاً لمتغيرات (الجنس، التخصص، السنة الدراسية).
- **الحدود البشرية:** تُبْلِغَتْ هذه الدراسة على عينة من طلبة جامعة دبي.
- **الحدود المكانية:** أُجْرِيَتْ هذه الدراسة في دولة الإمارات العربية المتحدة، إمارة دبي.
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة في العام: 2023 م.

#### 8-مصطلحات الدراسة:

- **التأثير:** تعريف التأثير لغةً: "أثر، يؤثر، تأثيراً فيه: إذا ترك فيه أثراً، «أثر عليه المرض»، وتتأثر به: عمل فيه وظاهر فيه الآخر، «تأثر بحال الفقراء» (أنيس، وأخرون، 2004، ص: 5)."
- **ويمكن تعريف التأثير اصطلاحاً** بأنه: "النتيجة أو التأثير الذي يحدث نتيجةً لتفاعل أو تأثير عامل معين على آخر (البشاشة، والريابعة، 2023، ص: 92)."
- **كما ويعرف إجرائياً على أنه:** "النتيجة النهائية التي تتحققها جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد-19".
- **جودة الخدمات التعليمية عن بعد: الجودة لغةً:** "صَفَّهُ الْجَيْدُ وَطَبَعَتْهُ، يُقال: جَادَ السَّيِّءُ جُودَةً وَجَوْدَةً، أَيْ: صَارَ جَيْدًا. وَاجَادَ الرَّجُلُ: إِذَا أَتَى بِالْجَيْدِ مِنْ قَوْلٍ أَوْ فَغْلٍ. وَضَدُّهَا: الرَّدَاءَةُ (قلعي، وقبي، 1988، ص: 169)."
- **ويمكن تعريف جودة الخدمات التعليمية عن بعد اصطلاحاً** بأنها: "وسيلة تعليمية لتقديم الدروس التعليمية للمتعلمين أي وقت وفي أي مكان، باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتوفير بيئه تعليمية تفاعلية متعددة المصادر (المانع، 2023، ص: 340)."
- **كما وتعرف إجرائياً على أنها:** "مدى تحقيق الخدمات التعليمية عن بعد للمعايير والمطلبات الازمة لتقديم تجربة تعلم متميزة وفعالة لطلبة جامعة دبي عن طريق وسائل التواصل الافتراضية والتكنولوجيا المتقدمة".
- **جامعة دبي:** تعرف اصطلاحاً على أنها: "مؤسسة تعليمية تقع في مدينة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة، تأسست في عام 1997 وتهدف إلى تقديم التعليم العالي ذو الجودة والتميز في مجموعة متنوعة من التخصصات الأكademية، وتهدف إلى تطوير القادة والمهنيين المتميزين والمساهمة في التنمية المستدامة للمجتمع المحلي والعالمي (عبدو، والعالم، 2016، ص: 10)."
- **كما وتعرف إجرائياً على أنها:** "مؤسسة تعليمية عالية المستوى تقع في إمارة دبي بالإمارات العربية المتحدة، وتهدف إلى تقديم تجربة تعليمية متميزة من خلال كونها منصة مثالية لتحقيق النجاح الأكاديمي والمهني للطلاب وتمكينهم من تحقيق طموحاتهم المستقبلية".

## 2- الإطار النظري والدراسات السابقة

### 2-1-الإطار النظري:

#### 2-1-1-تمهيد:

في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي شهدته العالم في العقود الأخيرة، وفي ظل جائحة كوفيد 19، والتي ألقت بظلالها على مختلف نواحي الحياة فيه، شهدت المؤسسات التعليمية تحولاً كبيراً نحو الاعتماد على التكنولوجيا والوسائل الرقمية في عملية التعليم، ومن بين أبرز هذه التطورات، تأسيس التعليم عن بعد، والذي أصبح خياراً ملحاً للتعليم في العصر الحديث.

وتتطلع المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العالم إلى استخدام التعليم عن بعد كأداة مهمة لتحسين جودة التعليم والوصول إلى فئات أوسع من المتعلمين في مختلف الأعمار والثقافات، وإن مساهمة التكنولوجيا في مجال التعليم تفتح آفاقاً جديدة للتحصيل العلمي وتعزز الفرص للتعلم المستدام والمستمر، وهو ما يجعل التعليم عن بعد مجالاً مثيراً للاهتمام والبحث والتطوير المستمر (عساف، 2021، ص: 25). كما تؤثر جودة خدمات التعليم عن بعد بشكل كبير على سمعة الجامعات، فعندما يكون النظام التعليمي عبر الإنترن特 متقدماً وفعلاً، يمكن للطلاب الحصول على تجربة تعليمية ممتازة تعزز مهاراتهم الأكademية وتلي احتياجاتهم التعليمية، ومن خلال الرضا والإشادة العامة للطلاب، يمكن أن تزيد جودة الخدمات التعليمية عن بعد من شهرة الجامعة وجاذبيتها للطلاب المحتملين، ويمكن القول بأن تأثير الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة الجامعات ينعكس على الكثير من الجوانب، منها الجذب والاحتفاظ بالطلاب، وتحسين التصنيفات الأكademية، وتعزيز التنافسية المؤسسية، ومن هنا تبرز أهمية التركيز على تحسين جودة هذه الخدمات والابتكار في توفير تجارب تعليمية عالية الجودة تسهم في رفع سمعة الجامعات وتعزز مكانتها في المجتمع المحلي والعالمي (العربيات، 2023، ص: 98).

**2-1-2-أشكال التعليم عن بعد:**

تعد خدمات التعليم عن بعد من بين أبرز التطورات التي أحدثتها التكنولوجيا في مجال التعليم، تزايدت أهميتها وانتشارها بشكل كبير في العقود الأخيرة، خاصةً في ظل التقدم التكنولوجي وتوفّر الإنترن特 السريع والمتاح للجميع، ويمكن تصنيف التعليم عن بعد إلى الأشكال التالية: (Fayer, L. 2017)

1. التعليم المزامن: هو أحد أنواع التعليم الذي يلتقي فيه كل من الطالب والمحاضر بنفس الوقت ويجتمعون فيه عن طريق الأدوات الإلكترونية وفي بيئه إلكترونية واحدة ويتفاعلون مع بعضهم البعض مباشرةً فيما يعرف بالصفوف الافتراضية على عبر الوسائل الإلكترونية مثل المحادثات الفورية، والبث المباشر عبر الفيديو.
  2. التعليم غير المزامن: يكون كل من الطالب والمحاضر متواصلاً من دون قيود الزمنية، يتحاولون ويتفاعلون ولكنهم لا يجتمعون في وقت واحد، ويتفاعلون مع بعضهم البعض عبر المنتديات ومواقع التعليم الإلكتروني كالبريد الصوتي، والمدونات.
- ويرى الباحث أن توفر أشكال التعليم عن بعد تُعد تحولاً هاماً في مجال التعليم يمكن أن يساهم في توفير فرص التعلم والتدرис للجميع بغض النظر عن المسافات الجغرافية والتحديات الزمنية، حيث تمثل التقنيات التعليمية عن بعد فرصة للطلاب لتحسين مهاراتهم ومعرفتهم في مجموعة متنوعة من المواضيع والتفاعل مع زملائهم والمعلمين عبر الإنترنط، ومع استمرار التطور التكنولوجي، من المتوقع أن يستمر التعليم عن بعد في التطور وتحسين تجربة التعلم للطلاب حول العالم.

**2-1-3-مزايا التعليم عن بعد وعيوبه:**

بعد التعليم عن بعد أحد التطورات التكنولوجية الحديثة التي أثرت بشكل كبير على مجال التعليم والتعلم، حيث توفر هذه الطريقة المبتكرة للتعليم فرصاً للطلاب للحصول على المعرفة والمهارات من خلال التكنولوجيا الحديثة وبعيداً عن الحضور الجسدي في الفصول الدراسية الاعتيادية، وقد تنوّعت مزايا التعليم عن بعد بما يتوافق مع أهداف المنظومة التعليمية بكلّة عناصرها، لهذا يمكن تلخيص المزايا وفق ما يلي (Desjardins, F. & Bullock, S. 2019):

1. يكسب المحاضر والطالب على حد سواء الدافع لمواكبة التطور التكنولوجي.
2. متاح للجميع حيث يستطيع جميع الأفراد استخدامه، واكتساب مهارات وخبرات جديدة.
3. يوفر إمكانية الوصول من أي مكان، ويمكن الوصول إليه بشكل سريع إلى الدورة المناسبة.
4. لا يعد مكلفاً فهو لا يحتاج لمصاريف متعددة للالتحاق به.

وعلى الرغم من المزايا السابقة للتعليم عن بعد إلا أن هناك مجموعة من السلبيات التي واجهت التعليم عن بعد، وشكلت عائقاً في ظل جائحة كوفيد-19 منها (الخشنخي، 2021، ص: 13):

1. غياب المحاضر فعلياً بحضوره أمام طلبه قد يفقد بعض الطلبة الأساسية في المعرفة.
2. شعور الطلبة بالعزلة وفقدان التفاعل في بيئه التعليم التقليدية.
3. صعوبة التنظيم وتحديد أولويات الدراسة من قبل الطالب وإدارة الوقت.
4. المشاكل التقنية واستخدام الأدوات المتاحة لهم بشكل فعال.

ويرى الباحث أن التعليم عن بعد يُعد تطوراً تكنولوجياً حديثاً أثر بشكل كبير على مجال التعليم والتعلم، حيث يتيح فرصاً للطلاب لاكتساب المعرفة والمهارات عن طريق التكنولوجيا دون الحاجة للحضور الجسدي في الفصول الدراسية التقليدية، ويتمثل من بين مزاياه في تحفيز المحاضرين والطلاب على التطور التكنولوجي، وتوفير فرصة الوصول إلى المحتوى التعليمي من أي مكان وفي أي وقت، وعلى الجانب الآخر، هناك بعض العيوب التي تعترض التعليم عن بعد، منها غياب التفاعل الفعلي مع المحاضر والشعور بالعزلة لدى الطالب، وصعوبة التنظيم وإدارة الوقت والتحديات التقنية.

**2-1-4-أهمية التركيز على جودة الخدمة التعليمية عن بعد:**

إن التعليم هو ركيزة أساسية في بناء المجتمعات وتحقيق التقدّم والإزدهار، وفي ظل التطور التكنولوجي السريع، شهدت عملية التعليم تحولاً هاماً نحو التعليم عن بعد واعتماد التكنولوجيا في عمليات التعليم والتدرّيس، وبعد التعليم عن بعد خياراً ملحاً للطلاب والمتعلّمين الذين يتطلّعون إلى الحصول على فرصة التعليم والتطور الشخصي والمهني بمرونة وملائمة، ومن أجل تحقيق تجربة تعليمية متميزة، تأتي أهمية التركيز على جودة الخدمة التعليمية عن بعد كعنصر حيوي لنجاح هذا النهج التعليمي، وذلك من خلال (بن علي، 2023، ص: 585):

1. تحسين تجربة التعلم: يعتبر التركيز على جودة الخدمة التعليمية عن بعد أمراً ضرورياً لتحسين تجربة التعلم للطلاب. فعندما يكون النظام التعليمي عبر الإنترنت متقدماً ومتقدماً، يعكس ذلك على استجابة الطلاب وتفاعلهم مع المحتوى التعليمي والمدرسين، كما يمكن تحسين جودة الخدمات التعليمية من خلال توفير موارد تعليمية متميزة ومحفوظة مبتكرة بلي احتياجات الطلاب التعليمية والمهنية.
  2. زيادة معدل الرضا والولاء: فعندما يكون الطالب راضياً عن تجربتهم التعليمية، يتزايد معدل الرضا والولاء للجامعة أو المؤسسة التعليمية، ويشعر الطالب بالارتياح والثقة في النظام التعليمي الذي يقدم لهم جودة خدمات متميزة، وبالتالي، فإنهم يصبحون على استعداد للاستمرار في الدراسة والتعلم عن بعد والبقاء على صلة دائمة مع المؤسسة.
  3. تحسين سمعة الجامعة: إن جودة الخدمة التعليمية عن بعد ترتبط بشكل وثيق بسمعة الجامعة، وعندما تكون الخدمات التعليمية عالية الجودة، يتزايد احترام واعتراف المجتمع بالجامعة ويصبح لها مكانة مرموقة في البيئة التعليمية والأكاديمية، حيث إن سمعة الجامعة تلعب دوراً حيوياً في جذب الطلاب المحتملين والمدرسين المميزين وتحقيق التميز الأكاديمي.
  4. تعزيز التنافسية المؤسسية: يعيش عالم التعليم العالمي في بيئة تنافسية شديدة، وتحقيق التميز يتطلب الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية وتطويرها باستمرار، وعندما تقدم الجودة العالية والابتكار في الخدمات التعليمية عن بعد، تتمكن المؤسسة التعليمية من التفوق والتميز على منافسيها وتحتل مكانة مرموقة في السوق التعليمي.
- ويوضح لدى الباحث أن التركيز على جودة الخدمة التعليمية عن بعد له أهمية كبيرة في تحسين تجربة التعلم وتعزيز سمعة الجامعات وتحقيق التفوق الأكاديمي، فمن خلال مواصلة العمل على تطوير وتحسين جودة الخدمات التعليمية، يمكن للمؤسسات التعليمية أن تصبح رائدة في مجال التعليم عن بعد وتساهم في تحقيق التقدم والازدهار الشامل في المجتمعات.

#### 2-1-تأثير جودة خدمات التعليم عن بعد على سمعة الجامعات:

في عالم يتسم بالتحولات التكنولوجية والتغيرات الاجتماعية، أصبحت خدمات التعليم عن بعد أحد النماذج المتطرفة في مجال التعليم، ومع تزايد الطلب على التعليم المرن والمتاح للجميع، تلعب جودة هذه الخدمات دوراً حيوياً في تحقيق الإمكانيات العلمية والأكاديمية للطلاب حول العالم، ويمكن تفصيل تأثيرها على سمعة الجامعات على النحو التالي (هاشم وأخرون، 2023، ص: 66-67)، (النجار، 2019، ص: 220):

1. التوسيع في الوصول التعليمي: تُعزز خدمات التعليم عن بعد من فرص الوصول للتعليم عبر الحدود الجغرافية والثقافية، حيث يمكن للطلاب من دول مختلفة أن يحصلوا على شهادات أكاديمية مرموقة من جامعات عالمية دون الحاجة للانتقال إلى الموقع الجامعي الفعلي.
  2. المرونة الزمنية والمكانية: تتيح خدمات التعليم عن بعد للطلاب المرونة في تحديد أوقات وأماكن التعلم المناسبة لهم، حيث يمكن للطلاب العمل أو التفرغ للعائلة وفي الوقت نفسه مواصلة التعليم بما يتناسب مع ظروفهم الشخصية.
  3. التقنيات المتطرفة: تتيح خدمات التعليم عن بعد استخدام التقنيات المتقدمة مثل الواقع الافتراضي والتفاعل الفعال مع المحتوى التعليمي، وهذا يجعل عملية التعلم مثيرة وشيقة وتُعزز من مشاركة الطالب.
  4. التكامل الاجتماعي والتعاون العالمي: يسهم التعليم عن بعد في تكامل الطلاب من ثقافات وخلفيات مختلفة، مما يعزز التفاعل الاجتماعي والتعاون العالمي في سياق تعليمي متنوع.
  5. الابتكار والتطوير: تُشجّع خدمات التعليم عن بعد الجامعات على التجديد والابتكار في طرق التدريس والتقييم، وهذا يسهم في تطوير النظام التعليمي بشكل عام، ما يزيد من سمعة الجامعات إيجاباً.
- ويرى الباحث أنه قد أظهرت الأدلة العلمية الحديثة أن جودة خدمات التعليم عن بعد لها تأثير كبير على سمعة الجامعات، وذلك بفضل المرونة والابتكار والتقنيات المتطرفة التي توفرها، والتي من خلالها تستطيع الجامعات تلبية احتياجات الطلاب والمجتمع المتغير.

#### 2-الدراسات السابقة:

##### 2-1-دراسات سابقة باللغة العربية:

- دراسة (الشريف، 2023) هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع السمعة التنظيمية لجامعة تبوك من خلال النظر إلى ثلاثة أبعاد رئيسية للسمعة وهي المسؤولية المجتمعية وجودة الخدمات المقدمة والإبداع، كما تهدف الدراسة أيضاً إلى استقصاء وجهات نظر المستفيدين من الجامعة وهم الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين وأولياء أمور الطلاب، وتحديد وجهات النقص والتحسين من وجهة نظرهم، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كوسيلة لجمع المعلومات وتحليلها، حيث تم استخدام استبيان لجمع آراء المستفيدين من

- خدمات الجامعة، وقد تم تحليل النتائج وتبين واقع السمعة التنظيمية للجامعة، وأظهرت النتائج أن واقع السمعة التنظيمية لجامعة تبوك جاء متوسطاً، وبينت وجود مجموعة من المعوقات التي تحول دون تحقيق السمعة التنظيمية الأمثل.
- دراسة (صلاح الدين، 2022) هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير البراعة التنظيمية في جامعة السلطان قابوس على الرشاقة التنظيمية والسمعة التنظيمية، وكذلك بحث دور الرشاقة التنظيمية في تأثيرها على السمعة التنظيمية، وتم اعتماد منهج البحث الكمي وتصميم نموذج بنائي مفترض يستند إلى المراجع النظرية والدراسات السابقة لتحديد العلاقات السببية بين المتغيرات الثلاثة: البراعة التنظيمية، الرشاقة التنظيمية، والسمعة التنظيمية، وتم جمع البيانات من عينة تتألف من 203 أكاديميين وموظفين إداريين بجامعة السلطان قابوس باستخدام ثلاثة مقاييس محلية تم تعريفها وتكييفها للسوق العماني. وتم اختبار النموذج البنائي باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية، أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر لكل من البراعة التنظيمية والرشاقة التنظيمية على السمعة التنظيمية في جامعة السلطان قابوس. كما أوضحت النتائج أن البراعة التنظيمية تؤثر إيجابياً بشكل إيجابي على الرشاقة التنظيمية للجامعة.
- دراسة (القصووس، 2022) هدفت الدراسة إلى بيان أهمية التعليم باستخدام التكنولوجيا أثناء جائحة كوفيد-19 خلال الفترة (من 2020 إلى 2022) في الأردن وقد تناولت الدراسة تسليط الضوء على دور وزارة التربية والتعليم في تعزيز التعلم عن بعد وتطبيق السياسات والاستراتيجيات التعليمية بعد إغلاق المدارس والجامعات أثناء جائحة كورونا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي من خلال جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، وتحليل وتفسير التعليم باستخدام التكنولوجيا أثناء جائحة كورونا وأكدت الدراسة بنتائجها على الدور الذي لعبته وزارة التربية والتعليم من خلال تأمين التعليم الجيد في تعزيز المنصات والموقع الإلكتروني في إطار التعليم عن بعد، بعد إغلاق المدارس أثناء جائحة كوفيد-19، وأوصت الدراسة على ضرورة توفير شبكات الانترنت لكل مناطق المملكة لغايات استفادة الطلبة من الانترنت لغايات التعلم عن بعد.
- دراسة (الخشنخي، 2021) هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كوفيد 19 من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس. استخدمت الدراسة الاستبيان لجمع البيانات من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس حول واقع التعليم عن بعد في ظل جائحة كوفيد 19، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تقدير الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات العراقية لواقع التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا متوسطة. كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة تقدير أعضاء هيئة التدريس لمتغيري التخصص والترتبة الأكademie. وتوصلت الدراسة إلى توصيات عدة أهمها تدريب أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة على كيفية استخدام التعليم عن بعد.
- ## 2-2-دراسات سابقة بالإنجليزية:
- دراسة (Aula, 2022) هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على عملية بناء السمعة في سياق اندماج جامعي محدد، وهو اندماج جامعة ألتوك. كما تهدف إلى وصف وفهم عملية بناء السمعة، وتسليط الضوء بشكل خاص على تعقيد هذه العملية، وتم استخدام المنهج الكمي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير مباشر وإيجابي للبراعة التنظيمية والرشاقة التنظيمية على بناء سمعة جامعة ألتوك، كما أظهرت النتائج تأثير إيجابي للبراعة التنظيمية على الرشاقة التنظيمية في الجامعة، وتشير الدراسة إلى أن البراعة التنظيمية تلعب دوراً حاسماً في بناء سمعة الجامعة، وأن هناك وسيطاً جزئياً للرشاقة التنظيمية في العلاقة بين البراعة التنظيمية وبين السمعة، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى عدد من الإجراءات والمقترنات لتحسين عملية بناء السمعة في الجامعات.
- دراسة (Abdullah.,et al, 2022) هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهمية اعتماد التعليم عن بعد خلال احدى الدورات من حيث الخبرات التعليمية لطلاب الجامعات وإنجازاتهم الأكademie خلال جائحة COVID-19 في جامعة التكنولوجيا مارا احدى الجامعات الحكومية في ماليزيا، شملت هذه الدراسة مجموعة من الطلاب خلال الفصل الدراسي من آذار إلى آب 2020، وتم جمع البيانات من خلال الاستطلاعات للآراء عبر الإنترن特 وتم تحليلها وصفياً وإحصائياً باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج أن الطلاب قد حصلوا على معلومات كافية فيما يتعلق بتقييمات نتائج الدورة وتقديم محتوى الدورة، كما بينت الدراسة أن عوامل النجاح للطلاب ترجع إلى الدعم من المحاضرين والزملاء وضمن الأسرة، وبالتالي توصلت الدراسة إلى أن غالبية الطلاب كانوا في حالة من الرضا عن خبرائهم التعليمية والإنجازات الأكademie في ظل التعليم عن بعد.
- دراسة (Al-Mawee.,et al, 2021) هدفت الدراسة إلى البحث في آثار التعليم عن بعد في الولايات المتحدة الأمريكية وبالتحديد في جامعة ويسترن ميشيغان كدراسة حالة لتحقيق هذا الغرض، تم استقصاء آراء الطلاب واجزائهم عن التعليم عن بعد من خلال جانبين أساسين هما: التعليم عن بعد والطرق التعليمية مع مجموعة من المقاييس المرتبطة بكل منها. توصلت الدراسة بنتائجها أن معظم الطلاب أفادوا

عن تجارب سلبية للتعليم عن بعد مثل نقص التفاعل والافتقار إلى مرونة الوقت والموقع، كما أن على مؤسسات التعليم العالي العمل على تحسين التعليم عن بعد من أجل الوفاء بالمتطلبات التعليمية اللازمة.

- دراسة (Mahasneh.,et al, 2021) هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أشكال وفوائد وعقبات التعليم عن بعد خلال جائحة كوفيد - 19 في الجامعات الأردنية. ومن ثم تم القيام بدراسة ميدانية من خلال تصميم استبيان تم توزيعه على عينة من الطلاب في الجامعات الأردنية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2020/2021، وشمل الاستبانة ثلاثة أجزاء أساسية متمثلة في أشكال التعليم عن بعد، وفوائد التعليم عن بعد، وعقبات التعليم عن بعد أثناء جائحة كوفيد - 19، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن التعليم عن بعد الإلكتروني المتزامن واستخدام التواصل الاجتماعي كانا الوسيلة الأكثر استخداماً لتقديم المواد التعليمية خلال فترة جائحة كوفيد - 19، كما بيّنت الدراسة أن تخفيف النفقات وتحسين الأداء الأكاديمي هما أكثر الفوائد التي حققها الطلاب من التعليم عن بعد خلال جائحة كوفيد - 19 وخلصت الدراسة إلى أن التعليم عن بعد خلال فترة انتشار فيروس كوفيد - 19 فرض أشكالاً مختلفة من التعليم والتي بدورها خلقت مزايا وعقبات مختلفة على الطلاب.

### 2-2-3-دراسات سابقة تعقب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية، قام الباحث ببيان أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، بالإضافة إلى أبرز ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، وذلك كما يلي:

- نقاط الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
  1. تركيزها على التعليم عن بعد: جميع الدراسات تهدف إلى فهم تأثير التعليم عن بعد على العملية التعليمية والأداء الأكاديمي للطلاب والجامعات.
  2. التحديات التي تواجه التعليم عن بعد: جميع الدراسات تعالج التحديات والصعوبات التي يمكن أن تواجه الجامعات والطلاب أثناء تنفيذ الخدمات التعليمية عن بعد، مثل نقص التفاعل والتواصل والتحصيل الأكاديمي.
  3. الابتكار والتكنولوجيا: جميع الدراسات تسلط الضوء على أهمية الابتكار واستخدام التكنولوجيا في تحسين التعليم وتعزيز سمعة الجامعات.
- نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
  1. موضوع الدراسة: تركز الدراسة الحالية على تأثير الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي، بينما ركزت الدراسات السابقة على جوانب مختلفة للتعليم عن بعد في جامعات أخرى.
  2. الهدف الرئيسي: تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على تأثير الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي، بينما أغلب الدراسات السابقة تهدف إلى فهم تأثير التعليم عن بعد بشكل عام على الأداء الأكاديمي والتجارب الطلابية.
  3. المنهج المستخدم: تستخدم الدراسة الحالية المنهج الوصفي والتحليلي، بينما تستخدم الدراسات السابقة أساليب بحثية مختلفة.
  4. المؤسسة المدروسة: تدرس الدراسة الحالية جامعة دبي بينما الدراسات السابقة تدرس جامعات ومؤسسات مختلفة في دول مختلفة مثل تبوك، السلطان قابوس، وجامعات الأردن وماليزيا.
  5. الجوانب المحددة: تركز الدراسة الحالية على تأثير الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة الجامعة وتقديم مقترنات لتحسين العملية التعليمية، بينما الدراسات السابقة تركز على جوانب مختلفة مثل الرشاقة التنظيمية، الواقع التعليمي في ظل جائحة كوفيد - 19، وعملية بناء السمعة في جامعات محددة.

### 3- منهجية الدراسة وإجراءاتها

#### 3-1-منهجية الدراسة:

المنهجية المتبعة في الدراسة الحالية هي منهجية وصفية تحليلية بالاعتماد على المصادر والبرامج العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، ومن ثم القيام بدراسة ميدانية لاستطلاع آراء طلاب الجامعة.

#### 3-مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع البحث من طلبة جامعة دبي في الإمارات العربية المتحدة والبالغ عددهم (3000) طالباً من اختصاصات (حقوق، هندسة، إدارة أعمال) وذلك حسب إحصائيات جامعة دبي للعام (2023-2024) (جامعة دبي. موقع جامعة دبي. 2023).

**3-عينة البحث:**

اختيرت عينة البحث بطريقة عشوائية وتكونت من (90) طالباً، وقد تم استرداد (77) استبيان معبأة وصالحة للتحليل الإحصائي، وفيما يلي وصف عينة البحث حسب متغيرات البحث الأساسية:

**الجدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات (الجنس- التخصص- سنوات الخدمة)**

| المتغير       | الفنان       | النسبة% | النوع | الفنان                  | النسبة% | المتغير     |
|---------------|--------------|---------|-------|-------------------------|---------|-------------|
| الجنس         | ذكر          | %47     | 36    | السنة الأولى أو الثانية | %53     | حقوق        |
|               | أنثى         | 41      |       |                         |         | هندسة       |
|               |              | %40     | 31    |                         |         | إدارة أعمال |
|               |              | %33     | 25    |                         |         | المجموع     |
| سنوات الدراسة | سنة الاختصاص | %27     | 21    |                         |         | سنة التخرج  |
|               | المجموع      | %100    | 77    |                         |         |             |

**4-أداة الدراسة:**

ت تكونت الاستبيانة في صورتها الأولية من (17) بندًا موزعة على مجالين أولهما (جودة الخدمات التعليمية في جامعة دبي) مكوناً من (10) بنود، وثانهما (سمعة جامعة دبي خلالجائحة كوفيد19) مكوناً من (7) بنود، ومعتمداً على مقياس ليكيرت الخماسي ضمن وحدة قياس كمية متدرجة من (1 حتى 5) وفقاً للمقياس (موافق بشدة حتى غير موافق بشدة)، وقد اكتفى الباحث بعدد البنود السابق ذكره على الرغم من كلتها لأنها تغطي المحاور بشكل كامل من وجهة نظره، أما الجديد الذي أضافه الباحث بأن الاستبيانة شملت الجوانب التطويرية التي اتبعتها جامعة دبي خلال أزمة كورونا، وتم فيها الكشف أيضاً عن رضا أفراد العينة عن خدمات الجامعة، وسمعة خدماتها البحثية حول العالم.

**4-1-صدق الاستبيانة وثباتها:**

تم اختبار صدق وثبات أدلة الدراسة (الاستبيانة) وفق الخطوات التالية:

**1- صدق المحتوى (المحكمين):**

عرضت الاستبيانة بصورتها الأولية على مجموعة من المسادة المحكمين في جامعة دبي، وفي ضوء ملاحظاتهم؛ قام الباحث بإجراء التعديلات الازمة مثل: إعادة صياغة البنود مع المحافظة على فحوى الفكرة، التصحیح اللغوي، لذلك تم الإبقاء على جميع عبارات الاستبيانة، وبالبالغ عددها(17) بندًا، وأصبحت صالحة للتجربة الاستطلاعية.

**2- التجربة الاستطلاعية:**

قام الباحث بتطبيق الاستبيانة على عينة استطلاعية قوامها (30) طالباً من جامعة دبي من الاختصاصات (الحقوق، الهندسة، إدارة الأعمال) من (خارج عينة البحث الأصلية)، وطبق الاستبيان في تاريخ (1/6/2023)، وذلك بهدف التأكيد من وضوح بنود الاستبيانة وتعليماتها لأفراد عينة البحث، والتحقق من الخصائص السيكومترية للاستبيانة.

**3-الاتساق الداخلي (الصدق البنائي):**

حسب الباحث معاملات ارتباط(Pearson) بين درجة كل بند مع الدرجة الكلية للمجال الذي ينتمي إليه، والدرجة الكلية كل، بالإضافة إلى قيم دلالتها، وفق الجدول (4):

**جدول 2: معاملات ارتباط درجة كل بند مع الدرجة الكلية.**

| ال القرار | الارتباط | m  | ال القرار | معامل الارتباط | m |
|-----------|----------|----|-----------|----------------|---|
| DAL       | 0.80*    | 10 | DAL       | 0.65**         | 1 |
| DAL       | 0.62*    | 11 | DAL       | 0.51*          | 2 |
| DAL       | 0.88*    | 12 | DAL       | 0.45*          | 3 |
| DAL       | 0.47**   | 13 | DAL       | 0.55*          | 4 |
| DAL       | 0.48*    | 14 | DAL       | 0.68**         | 5 |
| DAL       | 0.76**   | 15 | DAL       | 0.48**         | 6 |
| DAL       | 0.90**   | 16 | DAL       | 0.72*          | 7 |
| DAL       | 0.87**   | 17 | DAL       | 0.56**         | 8 |
|           |          |    | DAL       | 0.39*          | 9 |

(\*\*) دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) (\*) دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يتبيّن من الجدول (2) أنَّ معاملات ارتباط كل بند من بنود الاستبابة بالدرجة الكلية دالة إحصائيًّا عند مستوى (0.05/0.01)، وأنَّ معاملات ارتباط كل بند من بنود الاستبابة بالدرجة الكلية تراوحت بين (0.39) و(0.90) وهي معاملات ارتباط تتراوح بين المقبولة والمرتفعة، ما يشير إلى صلاحيتها للتطبيق.

جدول 3: معاملات ارتباط درجة كل بند مع درجة المجال الذي ينتمي إليه.

| سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19 |                |        | مجال جودة الخدمات التعليمية |                |        |
|------------------------------------|----------------|--------|-----------------------------|----------------|--------|
| رقم البند                          | معامل الارتباط | القرار | رقم البند                   | معامل الارتباط | القرار |
| 1                                  | 0.34**         | دال    | 11                          | 0.52*          | دال    |
| 2                                  | 0.40*          | دال    | 12                          | 0.65*          | دال    |
| 3                                  | 0.50*          | دال    | 13                          | 0.85**         | دال    |
| 4                                  | 0.60*          | دال    | 14                          | 0.81**         | دال    |
| 5                                  | 0.68**         | دال    | 15                          | 0.52**         | دال    |
| 6                                  | 0.48**         | دال    | 16                          | 0.45*          | دال    |
| 7                                  | 0.38*          | دال    | 17                          | 0.56**         | دال    |
| 8                                  | 0.67**         | دال    |                             |                | دال    |
| 9                                  | 0.39*          | دال    |                             |                | دال    |
| 10                                 | 0.41*          | دال    |                             |                | دال    |

(\*\*) دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) (\*) دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يتبيّن من الجدول (3) أنَّ معاملات ارتباط كل بند من بنود الاستبابة بالدرجة الكلية للمجال الذي ينتمي إليه دالة إحصائيًّا عند مستوى (0.05/0.01)، وأنَّ معاملات ارتباطها تراوحت بين (0.34) و(0.85) وهي معاملات ارتباط تتراوح بين المقبولة والمرتفعة، ما يشير إلى أنَّ بنود الاستبابة تتمتع بتجانس واتساقٍ داخليٍ مناسبين، وتقيس ما وضعت لقياسه.

### 3-4-3- ثبات المقياس:

اعتمد الباحث في دراسته لثبات المقياس على طريقتين، وهما:

- . الثبات بالإعادة: أُعيد تطبيق المقياس مرة أخرى بعد مضي أسبوعين من التطبيق الأول وذلك في تاريخ (28/6/2023م)، ثم استخرجت معاملات الثبات عن طريق حساب مُعامل الارتباط (Pearson) بين درجات التطبيق الأول والثاني، لكل محور من محاور الاستبابة وللدرجة الكلية، وفق الجدول رقم (6).

جدول 4: نتائج الثبات بالإعادة لكل محور من محاور الاستبابة وللدرجة الكلية.

| مستوى الدلالة | معامل الثبات | المحاور                            |
|---------------|--------------|------------------------------------|
| 0.00          | 0.78**       | مجال جودة الخدمات التعليمية        |
| 0.00          | 0.81**       | سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19 |
| 0.00          | 0.94**       | الدرجة الكلية                      |

يتبيّن من الجدول السابق أنَّ قيمة معامل الثبات لمحاور الاستبابة تراوحت بين (0.78) و(0.81) وقيمة معامل الثبات للدرجة الكلية بلغت (0.94)، وهي معاملات ثبات عالية ودالة إحصائيًّا عند مستوى الدلالة (0.01)، وصالحة لأغراض البحث الحالي.

- . الثبات بطريقة الفا كرونباخ (Alpha Cronbach): تم حساب مُعامل الاتساق الداخلي للعينة الاستطلاعية نفسها باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، والجدول (5) يوضح نتائج معاملات الثبات.

جدول 5: نتائج ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبابة وللدرجة الكلية.

| معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ | عدد البنود | المحاور                            |
|----------------------------------|------------|------------------------------------|
| 0.79                             | 10         | مجال جودة الخدمات التعليمية        |
| 0.83                             | 7          | سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19 |
| 0.90                             | 17         | الدرجة الكلية                      |

يتبيّن من الجدول السابق أنَّ قيمة معامل الثبات لمحاور الاستبابة بطريقة الفا كرونباخ تراوحت بين (0.79) و(0.83) و

وقيمة معامل الثبات للدرجة الكلية بلغت (0.90) وهي معاملات ثبات مرتفعة، وصالحة لأغراض البحث الحالي.

### 5-أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في معالجة البيانات:

اعتماداً على مبدأ الحد المركزي للإحصاء سوف نستخدم الاختبارات المعلمية التالية:

1. معامل الارتباط بيرسون (person correlation) للتحقق من الصدق البنائي، والثبات بالإعادة.
2. معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) لحساب الآساس الداخلي لبنود الاستبيانة.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى جودة الخدمات التعليمية عن بعد في جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19).
4. الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضية أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19).
5. اختبار (t. Test) لعينتين مستقلتين، للكشف عن الفرق بين متوسطي إجابات افراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19) وفقاً لمتغير (الجنس).
6. تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات إجابات افراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19). وفقاً لمتغير (سنوات الدراسة، التخصص الدراسي).

### 4- نتائج الدراسة ومناقشتها.

4-1- النتائج الخاصة بالإجابة عن السؤال الأول: "ما مستوى جودة الخدمات التعليمية عن بعد في جامعة دبي خلالجائحة كوفيد 19 من وجهة نظر الطالبة؟"

ولتحديد معيار الحكم على استجابة المفحوصين، حسب الباحث طول الفتنة على النحو الآتي: حساب المدى وذلك بطرح أكبر قيمة في المقياس من أصغر قيمة ( $5-1=4$ )، وحساب طول الفتنة وذلك بتقسيم المدى على أكبر قيمة في المقياس وهي ( $5-4=0.8$ )، وبناء عليه تكونت فئات قيم المتوسط الحسابي وفق مقياس (ليكرت) على النحو التالي:

جدول 6: معيار الحكم على استجابة المفحوصين.

| معايير الحكم على استجابة المفحوصين. | فئات قيم المتوسط الحسابي |
|-------------------------------------|--------------------------|
| منخفض جداً                          | 1.80-1.00                |
| منخفضة                              | 2.60-1.81                |
| متوسطة                              | 3.40-2.61                |
| مرتفعة                              | 4.20-3.41                |
| مرتفعة جداً                         | 5.00 - 4.21              |

ومن ثم حسب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى جودة الخدمات التعليمية عن بعد في جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19)، بالاعتماد على معيار الجدول رقم (8).

جدول 7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى جودة الخدمات التعليمية عن بعد في جامعة دبي خلالجائحة (كوفيد 19) من وجهة نظر الطالبة.

| مستوى جودة  | المتوسطات المعيارية | الانحرافات المعيارية | العبارات   | م |  |
|-------------|---------------------|----------------------|--|---|--|
|             |                     |                      | المحور الأول (جودة الخدمات التعليمية)  |   |  |
| مرتفعة      | 0.449               | 3.82                 | توفر الجامعة الوقت الكافي لتغطية المحتوى التعليمي كاملاً.                            |   |  |
| مرتفعة      | 0.778               | 4.19                 | وفرت الجامعة للطلبة حسابات خاصة للتواصل مع المحاضرين.                                | 1 |  |
| مرتفعة      | 0.517               | 4.09                 | وفرت الجامعة تطبيقات وروابط لاستكمال الإجراءات الإدارية للطلاب مثل: الوثائق..        | 2 |  |
| مرتفعة جداً | 0.516               | 4.24                 | ملاءمة التعليم عن بعد للاختصاصات العلمية في الجامعة.                                 | 3 |  |
| مرتفعة      | 0.883               | 3.72                 | وفرت الجامعة متطلبات الوسائل الإلكترونية من ( حواسيب- أسلاك انترنيت- وسائل تعليمية). | 4 |  |
| مرتفعة      | 1.219               | 3.55                 |  | 5 |  |

| مستوى جودة | المتوسطات | الانحرافات | العبارات  | م  |
|------------|-----------|------------|---|----|
|            | المعيارية | الحسابية   |   |    |
| مرتفعة     | 0.979     | 3.57       | ساعد التعلم عن بعد على تقديم التغذية الراجعة للطلاب.                  | 6  |
| مرتفعة     | 1.105     | 3.74       | عززت الأنشطة والتدريبات التعليمية من فهم الطلبة للمحتوى العلمي.       | 7  |
| مرتفعة     | 1.105     | 3.96       | توفرت الدافعية الذاتية لأداء الواجبات وحضور المحاضرات من الطلاب.      | 8  |
| مرتفعة     | 1.055     | 3.58       | تم تجنب حدوث أعطال تقنية أو انقطاع لاتصال خلال سير العملية التعليمية. | 9  |
| مرتفعة     | 1.066     | 3.59       | وجود تفاعل إيجابي بين المحاضر والطلاب.                                | 10 |
| مرتفعة     | 0.532     | 3.54       | المحور الثاني (سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19)                    |    |
| مرتفعة     | 1.100     | 3.48       | شعر الطلاب بالرضا عن الجامعة خلال جائحة كورونا.                       | 11 |
| مرتفعة     | 1.087     | 3.66       | زاد تقدير الطلاب لخدمات الجامعة خلال جائحة كورونا.                    | 12 |
| مرتفعة     | 1.020     | 3.54       | استفاد الطالب من المراجع والمصادر والكتب الإثرائية على موقع الجامعة.  | 13 |
| مرتفعة     | 0.837     | 3.72       | زاد جذب انتباه الطالب لخدمات الجامعة بسبب سهولة التواصل مع المحاضرين  | 14 |
| مرتفعة     | 1.083     | 3.66       | متابعة الجامعة للعملية التعليمية أدى إلى تميز أدائها.                 | 15 |
| مرتفعة     | 1.094     | 3.54       | أسهمت جودة الخدمات التعليمية في رفع مستوى الولاء لدى الطالبة.         | 16 |
| مرتفعة     | 1.115     | 3.59       | ساهمت الخدمات التعليمية عن بعد في تحسين سمعة الجامعة.                 | 17 |
| مرتفعة     | 0.417     | 3.71       | الدرجة الكلية   |    |

نلاحظ من الجدول السابق؛ أن إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه مستوى جودة الخدمات التعليمية عن بعد في جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) من وجهة نظر الطلبة (مرتفعة)، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.71) وبانحراف معياري (0.417)، أما بالنسبة لمجال (جودة الخدمات التعليمية) فكان تقديره (مرتفع) وبمتوسط حسابي (3.82) وبانحراف معياري (0.449) أما بنوده بين (مرتفعة- مرتفعة جداً) وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.24-3.55)، ومجال (سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) وكان تقديره (مرتفع) وبمتوسط حسابي (3.54) وبانحراف معياري (0.532)، أما بنوده (مرتفعة) وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.72-3.48).

يعزو الباحث النتيجة، بأن جامعات الإمارات العربية المتحدة ومنها (جامعة دبي) حققت إنجازات غير مسبوقة في ظروف استثنائية خلال جائحة كورونا، والتي تنوعت في إيجاد حلول مبتكرة وعلمية لمكافحة الفايروس ومواصلة العملية التعليمية عن بعد تماشياً مع الاتجاهات العالمية الحديثة عبر تكنولوجيا الحديثة المتواقة مع بيئة الطلبة المتنوعة.

4-نتائج الخاصة بالإجابة عن السؤال الثاني: "ما أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) من وجهة نظر الطلبة؟

وسوف تتم الإجابة عنه، من خلال مناقشة الفرضية الآتية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) من وجهة نظر الطلبة.

طبق الانحدار الخطي البسيط لتعرف أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19)، وفق الجدول (8).

جدول 8: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) من وجهة نظر الطلبة.

| القيمة الاحتمالية | قيمة تبيّنا | القيمة الاحتمالية | F المحسوب | معامل التحديد | (R <sup>2</sup> ) | القيمة الاحتمالية | (R) | الارتباط |
|-------------------|-------------|-------------------|-----------|---------------|-------------------|-------------------|-----|----------|
| 0.000             | 4.783       | 0.483             | 0.00      | 22.87         | 0.234             | 0.000             |     | 0.483    |

أظهرت نتائج الجدول السابق؛ بأن قيمة معامل الارتباط (0.483) وبمستوى دلالة (0.000)، ما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية بين (جودة الخدمات التعليمية) و(سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19)، وأن نموذج الانحدار معنوي حيث بلغت قيمة (F) (=22.87) بمستوى دلالة (0.00)، وهي أصغر من مستوى الدلالة الافتراضي (0.05).

وجاءت قيمة بيتا (4.783) وبمستوى دلالة (0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة الافتراضية ( $\alpha=0.05$ )، ما يشير إلى وجود أثر لجودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد-19).

**ويعزّو الباحث النتيجة،** بفضل التخطيط السليم والبنية التحتية المهمة من (حواسيب، شبكات إنترنت)، استمرت العملية التعليمية من خلال (طرح المحاضرات عن بعد، استكمال المساقات ذات الطبيعة العملية مثل: المختبرات، التدريب العملي، الدراسات الميدانية، مناقشة مشاريع التخرج والرسائل الجامعية عبر وسائل مناسبة للتعليم عن بعد،

4-**نتائج الخاصة بالإجابة عن السؤال الثالث:** "ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) بين إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد-19) تُعزى لمتغيرات (الجنس، التخصص الدراسي، السنة الدراسية)؟

وسوف تتم الإجابة عنه، من خلال مناقشة الفرضيات الآتية:

4-3-**فحص الفرضية الأولى:** يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطي إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد-19) يُعزى لمتغير الجنس.

استُخدم اختبار (T-Test) للعينات المستقلة، لحساب الفرق بين متوسطي إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19 يُعزى لمتغير (الجنس).

جدول 9: قيم (t-test) للدلالة الفرق بين متوسطي اجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد-19) يُعزى لمتغير (الجنس).

| القرار  | القيمة الاحتمالية | درجة الحرية | قيمة ت | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | العينة |
|---------|-------------------|-------------|--------|-------------------|-----------------|-------|--------|
| غير دال | 0.33              | 75          | 2.097  | 6.275             | 64.86           | 36    | ذكور   |
|         |                   |             |        | 7.473             | 63.90           | 41    | إناث   |

يتضح من الجدول السابق: أنَّ قيمة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (الذكور) بلغت (64.86) وبانحراف معياري قدره(6.275)، كما بلغت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة (الإناث) (63.90) وبانحراف معياري قدره(7.473)، وبلغت قيمة ت=(2.097) ومستوى دلالتها يساوي(0.33) وهي أكبر من مستوى الدلالة الافتراضي (0.05)، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على "عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد-19) يُعزى لمتغير (الجنس)".

**ويعزّو الباحث النتيجة:** بأنَّ أفراد العينة (ذكور وإناث) أكدوا على توفر الدعم النفسي من خلال فرق نفسية مختصة إلى استمرار العملية التعليمية والتي ساهمت في (تحقيق التوازن النفسي والمعنوي، الحد من الخوف والقلق والتوتر والاضطرابات، وابعاد الناس عن شعور الإحباط واليأس).

4-3-**فحص الفرضية الثانية:** "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19 تُعزى لمتغير سنوات الدراسة. وقد جرى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وفق الجدول (10).

جدول 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الدراسة.

| سنوات الدراسة  | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|----------------|-------|-----------------|-------------------|
| الأول والثانية | 31    | 63.00           | 7.187             |
| الاختصاص       | 25    | 62.52           | 8.000             |
| التخرج         | 21    | 63.90           | 5.982             |
| الدرجة الكلية  | 77    | 63.09           | 7.093             |

يتبيّن من الجدول السابق، وجود فروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد العينة باختلاف سنوات دراستهم على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19.

1- للكشف عن الدلالة الإحصائية تم حساب التحليل التبليغ الأحادي (One-Way ANOVA).

جدول 11: قيم التحليل الأحادي (One-Way ANOVA) لإجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة تُعزى لمتغير سنوات الدراسة.

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة F | القرار |
|--------------|----------------|--------------|----------------|--------|--------|
| غير دال      | 22.314         | 2            | 11.157         | 0.217  | 0.805  |
|              | 3802.050       | 74           | 51.379         |        |        |
|              | 3824.364       | 76           |                |        | الكلي  |

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة "F" بلغت (0.217) وقيمة الدلالة تساوي (0.805) وهي أكبر من مستوى الدلالة الافتراضي (0.05)، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19 تُعزى لمتغير سنوات الدراسة".

ويعزو الباحث النتيجة؛ بأن الجهود الكبيرة من جامعة دبي لاستمرار العملية التعليمية بأعلى جودة تربوية من خلال تأمين حسابات خاصة لتواصل الطلبة مع المحاضرين، إعطاء الوقت الكافي لتغطية المحتوى العلمي للمحاضرة تقديم التغذية الراجعة للطلبة، توفير الأنشطة والتدريبات لزيادة دافعية الطلبة لتعلم، وقلة الأعطال التقنية).

4-3-فحص الفرضية الثالثة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05" بين متغيرات إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19 تُعزى لمتغير الاختصاص، وقد جرى حساب المتغيرات الحسابية والانحرافات المعيارية، وفق الجدول (12).

جدول 12: المتغيرات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغير الاختصاص.

| الاختصاص      | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---------------|-------|-----------------|-------------------|
| حقوق          | 28    | 63.42           | 5.432             |
| هندسة         | 20    | 66.45           | 5.623             |
| ادارة أعمال   | 29    | 64.44           | 8.441             |
| الدرجة الكلية | 77    | 63.09           | 7.093             |

يتبيّن من الجدول السابق، وجود فروق بين المتغيرات الحسابية لاستجابات أفراد العينة باختلاف احتمالاتهم على الدرجة الكلية لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19.

وللكشف عن الدلالة الإحصائية تم حساب التحليل التبايني الأحادي (One-Way ANOVA).

جدول 13: قيم التحليل الأحادي (One-Way ANOVA) لإجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة تُعزى لمتغير الاختصاص.

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة F | القرار |
|--------------|----------------|--------------|----------------|--------|--------|
| غير دال      | 431.384        | 2            | 215.692        | 4.704  | 0.262  |
|              | 3392.980       | 74           | 45.851         |        |        |
|              | 3824.364       | 76           |                |        | الكلي  |

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة "F" بلغت (4.704) وقيمة الدلالة تساوي (0.262) وهي أكبر من مستوى الدلالة الافتراضي (0.05)، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19 تُعزى لمتغير التخصص الدراسي".

ويعزو الباحث النتيجة؛ بإشادة (أفراد العينة) بتنوع احتمالاتهم على دور الحكومة الإماراتية في اتخاذ الإجراءات الاحترازية لتعزيز سير العملية التعليمية للجامعات كافة دون الانقطاع عن العملية التعليمية، ومنها (إجراء دورات تدريبية لتعزيز قدرة الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية على إدارة العملية التعليمية عن بعد، إتاحة منصات تعليمية ذكية مجانية، توفير إنترنت مجاني عبر الأقمار الصناعية حتى في المناطق النائية، تخصيص قنوات للكوادر الطلابية والتدرسيّة لأي مساعدة فنية للوسائل التكنولوجيا)، وتبيّن خلال تطبيق الباحث لاستبيان برضاء أفراد العينة عن الخدمات التعليمية لجامعة دبي خلال جائحة كورونا، الأمر الذي أعطى إضافة نوعية لسمعة جامعة دبي عبر العالم، إلا أن البعض اشتكي من قلة توافر المراجع الحديثة عبر موقع الجامعة، والرغبة في تحويل المناهج الجامعية إلى تفاعلية لمواكبة التطورات التكنولوجية.

## الاستنتاجات:

- توصل البحث إلى النتائج الآتية:
- إن إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة كوفيد 19 (مرتفعة) وبمتوسط (3.71) أما مجال (جودة الخدمات التعليمية) فكان تقديره (مرتفع) وبمتوسط (3.82)، ومجال (سمعة جامعة دبي خلالجائحة كوفيد 19) فكان تقديره (مرتفع) وبمتوسط (3.54).
  - وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة كوفيد 19.
  - عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة كوفيد 19 يعزى لمتغير الجنس.
  - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة كوفيد 19 يعزى لمتغير سنوات الدراسة،
  - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبيانه أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلالجائحة كوفيد 19 يعزى لمتغير التخصص.

## الوصيات والمقترحات.

- بناءً على نتائج الدراسة؛ يوصي الباحث ويقترح ما يلي:
1. تعميم تجربة جامعة (دبي) في تقديم الخدمات التعليمية عن بعد خلال الأزمات والأوبئة على جميع الجامعات حول العالم، بحيث يمكن أن تكون هذه التجربة نموذجاً للتعليم عن بعد في المستقبل.
  2. استمرار الجامعة بتحديث الموقع الإلكتروني المقدمة للخدمات التعليمية وتطويرها، حفاظاً على سمعة الجامعة الحسنة.
  3. اتباع أعضاء الهيئة التدريسية للأساليب التعليمية الحديثة، لاستمرار جذب الطلاب للعملية التعليمية خلال الأزمات.
  4. ضرورة عقد دورات تدريبية لمنتسبي جامعة دبي على مهارات التعليم عن بعد للاستفادة منها بشكل كامل وتحقيق أقصى منفعة ممكنة.
  5. إنشاء منصة الكترونية لتبادل الآراء والأفكار لكل من (أعضاء الهيئة التدريسية، الطلبة، المجتمع المحلي) لاستمرار تطوير الخدمات التعليمية في جامعة دبي.
  6. تصميم موقع شامل للموارد التعليمية للاختصاصات التعليمية كافة..
  7. إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بالخدمات التعليمية عن بعد والمقدمة عبر الواقع الإلكتروني لمختلف المراحل التعليمية.

## قائمة المراجع.

## أولاً- المراجع بالعربية:

- أنيس، إبراهيم؛ ومنتصر عبد الحليم؛ والصوالحي عطية؛ وخلف الله، أحمد محمد. (2004). المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية - مكتبة الشروق الدولية.
- البشاشة، خالد محمد حمد؛ والربابعة، فاطمة علي محمد. (2023). أثر تنمية مهارات الموظفين على بناء السمعة التنظيمية: دراسة تطبيقية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.
- بن علي، فاطمة الزهراء. (2023). واقع الجامعة الجزائرية ما بين التعليم التقليدي والتعليم عن بعد: دراسة استطلاعية بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف. مجلة جسور المعرفة، مج.9، ع.2، 582 - 591.
- التمامي، منيرة بنت ابراهيم بن راشد؛ والعروي، آمنة محمد علي. (2023). واقع استخدام التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا لذوات الإعاقة السمعية من وجهة نظر معلماتها في مدينة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- جامعة دبي. (2023). موقع عربي. جامعة دبي. (2023). <https://ud.ac.ae/category/%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A/%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9-%D8%AF%D8%A8%D9%8A/> (تاريخ الوصول: 5 أغسطس، 2023).
- الخشخي، سمير كاظم، (2021)، واقع التعليم عن بعد في الجامعات العراقية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط.
- زهبيوة، عبد الكريم؛ وهواري، حنان. (2023). اعتماد التعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية خلال جائحة كوفيد 19: مدخل للإبداع أم مجرد حل ترقيعي. المجلة العربية للتربية النوعية، ع.27، 191 - 220.

- سالم، أحمد محمد. (2014). تكنولوجيا التعلم والتعليم الإلكتروني، الرياض، مكتبة الرشد.
- شخار، نعيمة؛ وتونسي، نجات. (2023). واقع نظام التعليم عن بعد بالمركز الجامعي، دراسة عينة من طلبة السنة أولى ميدان علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التقسيير. مجلة اقتصاد المال والأعمال، مج.8، ع.1، 61 - 76.
- الشريف، عبد الله بن عبد العزيز بن عبد المطلب. (2023). آليات مقترنة لتحسين السمعة التنظيمية بجامعة تبوك من وجهة نظر المستفيدين. مجلة العلوم التربوية، مج.9، ع.3، 421 - 458.
- صلاح الدين، نسرين صالح محمد. (2022). دور الرشاقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين براعة الجامعة وسمعتها التنظيمية: دراسة تطبيقية على جامعة السلطان قابوس. مجلة كلية التربية، مج.32، ع.2، 21 - 73.
- عبده، محمود يوسف مصطفى؛ والعالم، صفوت أمين. (2016). الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة دبي. مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، ع.11، 9 - 45.
- العريبيات، أحمد مصلح أحمد. (2023). أثر معايير الاستدامة البيئية على سمعة الجامعات الرسمية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.
- عساف، محمود عبد الماجد. (2021). تقييم دور الجامعات الفلسطينية في مواجهة الكوارث وإدارة الأزمات في ظل جائحة كورونا، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 5، العدد 4.
- القسوس، صفاء بسام، (2022)، التدريس باستخدام التكنولوجيا أثناء جائحة كورونا (2020-2022)، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 3، العدد 6، وزارة التربية والتعليم، الأردن.
- قلعجي، محمد رواس؛ وقنبي، حامد صادق. (1988)، معجم لغة الفقهاء، دار النفائس للطباعة والنشر والتوزيع الطبعة: الثانية.
- المانع، منيرة بنت نايف عبد الله. (2023). واقع التدريس الطارئ عن بعد في المملكة العربية السعودية أثناء جائحة كورونا "كوفيد-19". المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، ع.31، 323 - 356 ..
- المغربي، راندا محمد. (2023). واقع ظاهرة التنمر الإلكتروني لدى أطفال مرحلة الطفولة المبكرة أثناء التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، ع.93، 27 - 52.
- النجار، خالد محمد محمود. (2019). تأثير النشر الدولي والسمعة الأكademie على ترتيب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في التصنيفات العالمية. المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية، مج.2، ع.21، 171 - 232.
- هاشم، نهلة عبد القادر؛ هلال، محمد سعيد عبد المطلب؛ والكلش، محمد ناصر. (2023). دراسة نظرية لعمليات إدارة سمعة الجامعات المعاصرة في ضوء بعض نماذج السمعة التنظيمية. مجلة الإدارة التربوية، س.10، ع.38، 13 - 70.
- هوساوي، روان عبد السلام أحمد؛ وحلبي، آمال سعد الدين حسين. (2023). اتجاهات القيادات الإدارية نحو دور العلاقات العامة في إدارة السمعة للمؤسسات التعليمية: جامعة أم القرى نموذجا. مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، ع.10، 205 - 245.

#### ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Abdullah, Muhammad. Roslim, Nowata., & Saleh, Mohd, (2022), Open and Distance Learning during the COVID-19 Pandemic: University Students' Learning Experiences and Academic Achievements, Asian Journal of University Education, Volume 18, Number 1.
- Al-Mawee, Wassnaa., Kwayu, Keneth Morgan., & Gharaibeh, Tasnim, (2021), Student's perspective on distance learning during COVID-19 pandemic: A case study of Western Michigan University, United States.
- Aula, Hanna-Mari. (2022). Constructing Reputation in a University Merger .PhD: Department of Management Studies, Aalto University.
- Desjardins, F. & Bullock, S. (2019). Professional development learning environments (PDLEs) embedded in a collaborative online learning environment (COLE): Moving towards a new conception of online professional learning. Education and information technologies, 24(2), 1863-1900.
- Fayer, L. (2017). A multi-case study of student perceptions of instructor-created videos in online courses. International Journal for Scholarship of Technology Enhanced Learning, 2(1), 67-90.
- Mahasneh, Omar., Al-kreimeen, Raed., Alrammana, Asre., & Murad, Odeh, (2021), Distance Education amid the COVID-19 Pandemic from the Students' Point of View, World Journal on Educational Technology: Current Issues, Volume 13, Issue 4.