

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

Mr. Abdelmuttaleb 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

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/AJSRP.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](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

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 استبانة؛ 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) وبتقدير (مرتفع)، كما بلغ المتوسط الحسابي لمجال (جودة الخدمات التعليمية) (3.82) وبتقدير (مرتفع)، أما مجال (سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) فكان متوسطه الحسابي (3.54) وبتقدير (مرتفع)، كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية على الدرجة الكلية للاستبانة تبعاً 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 مواقع شاملة للموارد التعليمية للاختصاصات التعليمية كافة.

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

1- مقدمة.

شهد العالم توقفاً 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، واضطّر الطلاب للتعلم عن بُعد كبديل حيوي وحلاً لتقديم المحتوى التعليمي والمحاضرات عبر منصات رقمية مختلفة.

وتعد الجودة أحد العوامل الحيوية في تقديم التعليم العالي بشكل عام، وفي تعليم الطلاب عن بُعد بشكل خاص، فالتحول إلى نمط التعليم عن بُعد خلال جائحة كوفيد-19 أظهر أهمية الجودة في توفير تجربة تعليمية متميزة وفعالة للطلاب، فمن خلال ضمان جودة التعليم عن بُعد، يمكن للجامعات تعزيز مكانتها والمساهمة في تحقيق التفوق الأكاديمي للطلاب، وفي ذات السياق، تمكنت الجامعات من تقديم التعليم للطلاب بفضل الخدمات التعليمية عن بُعد، 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 بُعد من خلال تطوير المناهج واستخدام التكنولوجيا التعليمية المتقدمة، بحيث تركز هذه التوجهات على توفير بيئة تعليمية مبتكرة وتفاعلية تعزز من مشاركة الطلاب وتحفيزهم لتحقيق النجاح والتفوق (التمامي، والعروري، 2023، ص: 26).

ومن خلال ما سبق، تسعى هذه الدراسة لتحليل جودة الخدمات التعليمية عن بُعد في جامعة خلال جائحة كوفيد-19، وتأثيرها على سمعة الجامعة، حيث ستناقش الدراسة التوجهات العالمية المتعلقة بالجودة في التعليم عن بُعد 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 بُعد والارتقاء بجودته لمواجهة التحديات المستقبلية.

1-2- 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، واضطرت 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 بُعد 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 والتمارين الدراسية، كما أتاحت تلك الخدمات للطلاب المشاركة في الدروس والمناقشات عن بُعد، مما ساهم في مواصلة التعلم والتواصل مع المدرسين والأقران (هوساي، وحلي، 2023، ص: 213).

وقد واجهت خدمات التعليم عن بُعد خلال جائحة كوفيد-19، تحديات عديدة أدت إلى انخفاض مستوى التعليم، ومن بينها التحديات التكنولوجية، حيث واجه الطلاب والمعلمون 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 (زهوي، وهواري، 2023، ص: 200).

ومن خلال الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة أيضاً، تبين أن للخدمات التعليمية عن بُعد دور هام 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 بُعد في الحفاظ على جودة التعليم الذي يؤثر بدوره على سمعة الجامعة وذلك من وجهات نظر الطلبة المستفيدين من هذه الخدمة التعليمية.

1-3- أسئلة الدراسة:

تم في هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى جودة الخدمات التعليمية عن بُعد في جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) من وجهة نظر الطلبة؟
- 2- ما أثر جودة الخدمات التعليمية عن بُعد 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 لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) تُعزى لمتغيرات (الجنس، التخصص، السنة الدراسية)؟

4-1-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 خلال جائحة (كوفيد 19).
2. يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطي إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (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 لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (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 لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) تُعزى لمتغير التخصص.

5-1-أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1. تعرّف مستوى جودة الخدمات التعليمية عن بعد في جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) من وجهة نظر الطلبة.
2. تعرّف أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (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 لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) تُعزى لمتغير (الجنس، التخصص، السنة الدراسية)؟

6-1-أهمية الدراسة:

لدراسة الحالية أهميتان:

• الأهمية النظرية :

- يأمل الباحث أن تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على تأثير جودة الخدمات التعليمية عن بُعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد-19.
- يتوقع الباحث أن توفر النتائج والتوصيات الناجمة عن هذه الدراسة معلومات قيمة للباحثين والمختصين في مجال التعليم، وأن تعمل على تعزيز المعرفة العلمية حول تأثير التعليم عن بُعد على تجربة التعلم للطلاب وتحسين أدائهم الأكاديمي.
- من الممكن أن تسهم هذه الدراسة في تحديد أفضل الممارسات والاستراتيجيات لتحسين جودة التعليم عن بُعد وتحقيق التميز الأكاديمي للجامعة.

• الأهمية التطبيقية :

- تنبع 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 المقترحة، والتي على رأسها ضرورة عقد دورات تدريبية لمنتسبي جامعة دبي على مهارات التعليم عن بعد للاستفادة منها بشكل كامل وتحقيق أقصى منفعة ممكنة.
- من الممكن أن تكون هذه الدراسة مرجعاً يسترشد به المدراء والرؤساء العاملون في الجامعات والمؤسسات التعليمية، وأن تعمل أيضاً على دعم صانعي القرار في اتخاذ الخطوات الصحيحة لتعزيز التعليم عن بُعد وتحقيق الفوائد العملية والأكاديمية.
- تستمد هذه الدراسة أهميتها من الفائدة المستقبلية المتوقعة، ومقدار العائد الذي يمكن أن تحققه الجامعات والمؤسسات التعليمية، والطلبة، والباحثين، وانعكاسات ذلك على المجتمع، إذا ما تم الأخذ بنتائجها وتوصياتها.

7-1- 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: طبقت هذه الدراسة على عينة من طلبة جامعة دبي.
- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في دولة الإمارات العربية المتحدة، إمارة دبي.
- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في العام 2023م.

8-1- مصطلحات الدراسة:

- التأثير: تعريف التأثير لغةً: "أثر، يؤثر، تأثيراً فيه: إذا ترك فيه أثراً، «أثر عليه المرض»، وتأثر به: عمل فيه وظهر فيه الأثر، «تأثر بحال الفقراء» (أنيس، وآخرون، 2004، ص: 5)".
- ويمكن تعريف التأثير اصطلاحاً بأنه: "النتيجة أو التأثير الذي يحدث نتيجة لتفاعل أو تأثير عامل معين على آخر (البشاشة، والرابعة، 2023، ص: 92).
- كما ويعرف إجرائياً على أنه: "النتيجة النهائية التي تحققها جودة الخدمات التعليمية عن بُعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد-19".
- جودة الخدمات التعليمية عن بعد: الجودة لغةً: "صفة الجَيِّد وطَبِيعَتُهُ، يُقال: جَادَ الثَّيُّ جُودَةً وَجُودَةً، أَي: صَارَ جَيِّدًا. وَأَجَادَ الرَّجُلُ: إِذَا أَتَى بِالْجَيِّدِ مِنْ قَوْلٍ أَوْ فِعْلٍ. وَضِدُّهَا: الرَّدَاءَةُ (قلعي، وقنيبي، 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 بيئة تعليمية تفاعلية متعددة المصادر (المانع، 2023، ص: 340).
- كما وتعرف إجرائياً على أنها: "مدى تحقيق الخدمات التعليمية عن بُعد للمعايير والمتطلبات اللازمة 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 الأكاديمية، 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

1-1- الإطار النظري:

1-1-2- تمهيد:

في ظل التطور التكنولوجي الهائل الذي شهده 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 بُعد، والذي أصبح خياراً مُمهِماً للتعليم في العصر الحديث.

وتتطلع المؤسسات التعليمية في جميع أنحاء العالم إلى استخدام التعليم عن بُعد 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 المُستدام والمستمر، وهو ما يجعل التعليم عن بُعد مجاًلاً مثيراً للاهتمام والبحث والتطوير المستمر (عساف، 2021، ص: 25).

كما تؤثر جودة خدمات التعليم عن بُعد بشكل كبير على سمعة الجامعات، فعندما يكون النظام التعليمي عبر الإنترنت متقناً وفعالاً، يُمكن للطلاب الحصول على تجربة تعليمية ممتازة تعزز مهاراتهم الأكاديمية وتلبّي احتياجاتهم التعليمية، ومن خلال الرضا والإشادة العامة للطلاب، يمكن أن تزيد جودة الخدمات التعليمية عن بُعد من شهرة الجامعة وجاذبيتها للطلاب المحتملين، ويمكن القول بأن تأثير الخدمات التعليمية عن بُعد على سمعة الجامعات ينعكس على الكثير من الجوانب، منها الجذب والاحتفاظ بالطلاب، وتحسين التصنيفات الأكاديمية، 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 (العريبات، 2023، ص: 98).

2-1-2 أشكال التعليم عن بعد:

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

1. **التعليم المتزامن:** هو أحد أنواع التعليم الذي يلتقي فيه كل من الطالب والمحاضر بنفس الوقت ويجمعون فيه عن طريق الأدوات الإلكترونية وفي بيئة إلكترونية واحدة ويتفاعلون مع بعضهم البعض مباشرةً فيما يعرف بالصفوف الافتراضية على عبر الوسائط الإلكترونية مثل المحادثات الفورية، والبث المباشر عبر الفيديو.
2. **التعليم غير المتزامن:** يكون كل من الطالب والمحاضر متواصلًا من دون قيود الزمنية، يتحاورون 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 بُعد تُعدُّ تحولاً هاماً في مجال التعليم يمكن أن يساهم في توفير فرص التعلم والتدريس للجميع بغض النظر عن المسافات الجغرافية والتحديات الزمنية، حيث تمثل التقنيات التعليمية عن بُعد فرصة للطلاب لتحسين مهاراتهم ومعرفتهم في مجموعة متنوعة من المواضيع والتفاعل مع زملائهم والمعلمين عبر الإنترنت، ومع استمرار التطور التكنولوجي، من المتوقع أن يستمر التعليم عن بُعد في التطور وتحسين تجربة التعلم للطلاب حول العالم.

2-1-3 مزايا التعليم عن بعد وعيوبه:

يعد التعليم عن بُعد 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 تنوعت مزايا التعليم عن بعد بما يتوافق مع أهداف المنظومة التعليمية بكافة 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 (الخشخشي، 2021، ص: 13):

1. غياب المحاضر فعلياً بحضوره أمام طلبته قد يفقد بعض الطلبة الأساسيات في المعرفة.
 2. شعور الطلبة بالعزلة وفقدان التفاعل في بيئة التعليم التقليدية.
 3. صعوبة التنظيم وتحديد أولويات الدراسة من قبل الطلاب وإدارة الوقت.
 4. المشاكل التقنية واستخدام الأدوات المتاحة لهم بشكل فعال.
- ويرى الباحث أن التعليم عن بُعد يُعدُّ 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 بُعد، منها غياب التفاعل الفعلي مع المحاضر والشعور بالعزلة لدى الطلاب، وصعوبة التنظيم وإدارة الوقت والتحديات التقنية.

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

إن التعليم هو ركيزة أساسية في بناء المجتمعات وتحقيق التقدم والازدهار، وفي ظل التطور التكنولوجي السريع، شهدت عملية التعليم تحولاً هاماً نحو التعليم عن بُعد واعتماد التكنولوجيا في عمليات التعلم والتدريس، ويعد التعليم عن بُعد خياراً ملهماً للطلاب والمتعلمين الذين يتطلعون إلى الحصول على فرصة التعليم والتطور الشخصي والمهني بمرونة وملائمة، ومن أجل تحقيق تجربة تعليمية متميزة، تأتي أهمية التركيز على جودة الخدمة التعليمية عن بُعد 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 بُعد أمراً ضرورياً لتحسين تجربة التعلم للطلاب. فعندما يكون النظام التعليمي عبر الإنترنت متقناً ومبتكراً، ينعكس ذلك على استجابة الطلاب وتفاعليهم مع المحتوى التعليمي والمدرسين، كما يمكن تحسين جودة الخدمات التعليمية من خلال توفير موارد تعليمية متميزة ومحتوى مبتكر يلبي احتياجات الطلاب التعليمية والمهنية.
 2. زيادة معدل الرضا والولاء: فعندما يكون الطلاب راضين عن تجربتهم التعليمية، يتزايد معدل الرضا والولاء للجامعة أو المؤسسة التعليمية، ويشعر الطلاب بالارتياح والثقة في النظام التعليمي الذي يقدم لهم جودة خدمات متميزة، وبالتالي، فإنهم يصبحون على استعداد للاستمرار في الدراسة والتعلم عن بُعد والبقاء على صلة دائمة مع المؤسسة.
 3. تحسين سمعة الجامعة: إن جودة الخدمة التعليمية عن بُعد 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 تُقدم الجودة العالية والابتكار في الخدمات التعليمية عن بُعد، تتمكن المؤسسة التعليمية من التفوق والتميز على منافسيها وتحتل مكانة مرموقة في السوق التعليمي.
- ويتضح لدى الباحث أن التركيز على جودة الخدمة التعليمية عن بُعد 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 بُعد وتساهم في تحقيق التقدم والازدهار الشامل في المجتمعات.

2-1-5- تأثير جودة خدمات التعليم عن بعد على سمعة الجامعات:

في عالم يتسم بالتحولات التكنولوجية والتغيرات الاجتماعية، أصبحت خدمات التعليم عن بُعد أحد النماذج المتطورة في مجال التعليم، ومع تزايد الطلب على التعليم المرن والمُتاح 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 وآخرون، 2023، ص: 66-67)، (النجار، 2019، ص: 220):

1. التوسع في الوصول التعليمي: تُعزز خدمات التعليم عن بُعد من فرص الوصول للتعليم عبر الحدود الجغرافية والثقافية، حيث يُمكن 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 بُعد للطلاب المرونة في تحديد أوقات وأماكن التعلم المناسبة لهم، حيث يُمكن للطلاب العمل أو التفرغ للعائلة وفي الوقت نفسه مواصلة التعليم بما يتناسب مع ظروفهم الشخصية.
 3. التقنيات المتطورة: تتيح خدمات التعليم عن بُعد استخدام التقنيات المتقدمة مثل الواقع الافتراضي والتفاعل الفعّال مع المحتوى التعليمي، وهذا يجعل عملية التعلم مثيرة وشيقة وتُعزز من مشاركة الطلاب.
 4. التكامل الاجتماعي والتعاون العالمي: يساهم التعليم عن بُعد في تكامل الطلاب من ثقافات وخلفيات مختلفة، مما يُعزز التفاعل الاجتماعي والتعاون العالمي في سياق تعليمي مُتنوع.
 5. الابتكار والتطوير: تُشجّع خدمات التعليم عن بُعد الجامعات على التجديد والابتكار في طرق التدريس والتقييم، وهذا يُساهم 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 بُعد لها تأثير كبير على سمعة الجامعات، وذلك بفضل المرونة والابتكار والتقنيات المتطورة التي توفرها، والتي من خلالها تستطيع الجامعات تلبية احتياجات الطلاب والمجتمع المتغيرة.

2-2- الدراسات السابقة:

2-2-1- دراسات سابقة بالعربية:

- 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 وتبيان واقع السمعة التنظيمية للجامعة، وأظهرت النتائج أن واقع السمعة التنظيمية لجامعة تبوك جاء متوسطاً، وبيّنت وجود مجموعة من المعوقات التي تحول دون تحقيق السمعة التنظيمية الأمثل.

- دراسة (صالح الدين، 2022) هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير البراعة التنظيمية في جامعة السلطان قابوس على الرضاقة التنظيمية والسمعة التنظيمية، وكذلك بحث دور الرضاقة 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، الرضاقة التنظيمية، والسمعة التنظيمية، وتم جمع البيانات من عينة تتألف من 203 أكاديميين وموظفين إداريين بجامعة السلطان قابوس باستخدام ثلاثة مقاييس محلية تم تعريبها وتكييفها للسياق العماني. وتم اختيار النموذج البنائي باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية، أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر لكل من البراعة التنظيمية والرضاقة التنظيمية على السمعة التنظيمية في جامعة السلطان قابوس. كما أوضحت النتائج أن البراعة التنظيمية تؤثر إيجابياً بشكل إحصائي على الرضاقة التنظيمية للجامعة.

- دراسة (القوسوس، 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 تفعيل 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 تفعيل المنصات والمواقع الإلكترونية 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 (الخشخشي، 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 الاستبانة 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 الأكاديمية. وتوصلت الدراسة إلى توصيات عدة أهمها تدريب أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة على كيفية استخدام التعليم عن بعد.

2-2-2-دراسات سابقة بالإنجليزية:

- دراسة (Aula, 2022) هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على عملية بناء السمعة في سياق اندماج جامعي محدد، وهو اندماج جامعة ألتو. 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 والرضاقة التنظيمية على بناء سمعة جامعة ألتو، كما أظهرت النتائج تأثير إيجابي للبراعة التنظيمية على الرضاقة التنظيمية في الجامعة، وتشير الدراسة إلى أن البراعة التنظيمية تلعب دوراً حاسماً في بناء سمعة الجامعة، وأن هناك وسيطاً جزئياً للرضاقة التنظيمية في العلاقة بين البراعة التنظيمية وبناء السمعة، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى عدد من الإجراءات والمقترحات 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 الأكاديمية 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 الإنترنت وتم تحليلها وصفيًا وإحصائيًا 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 والزلاء وضمن الأسرة، وبالتالي توصلت الدراسة إلى أن غالبية الطلاب كانوا في حالة من الرضا عن خبراتهم التعليمية والإنجازات الأكاديمية 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 واجاباتهم عن التعليم عن بعد من خلال جانبين أساسيين هما: التعليم عن بعد والطرق التعليمية مع مجموعة من المقاييس المرتبطة بكل منهما. 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 2021/2020، وشمل الاستبانة ثلاثة أجزاء أساسية متمثلة في أشكال التعليم عن بعد، وفوائد التعليم عن بعد، وعقبات التعليم عن بعد أثناء جائحة كوفيد-19، أشارت نتائج الدراسة إلى أن التعليم عن بعد الإلكتروني المتزامن واستخدام قنوات التواصل الاجتماعي كانا الوسيلة الأكثر استخداماً لتقديم المواد التعليمية خلال فترة جائحة كوفيد-19، كما بينت الدراسة أن تخفيض 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 تعقيب 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 بُعد: جميع الدراسات تهدف إلى فهم تأثير التعليم عن بُعد على العملية التعليمية والأداء الأكاديمي للطلاب والجامعات.
2. التحديات التي تواجه التعليم عن بُعد: جميع الدراسات تعالج التحديات والصعوبات التي يمكن أن تواجه الجامعات والطلاب أثناء تنفيذ الخدمات التعليمية عن بُعد، 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 بُعد على سمعة جامعة دبي، بينما ركزت الدراسات السابقة على جوانب مختلفة للتعليم عن بُعد في جامعات أخرى.
2. الهدف الرئيسي: تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على تأثير الخدمات التعليمية عن بُعد على سمعة جامعة دبي، بينما أغلب الدراسات السابقة تهدف إلى فهم تأثير التعليم عن بُعد 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 بُعد على سمعة الجامعة وتقديم مقترحات لتحسين العملية التعليمية، بينما الدراسات السابقة تركز على جوانب مختلفة مثل الرقابة التنظيمية، الواقع التعليمي في ظل جائحة كوفيد-19، وعملية بناء السمعة في جامعات محددة.

3- منهجية الدراسة وإجراءاتها

1-3-منهجية الدراسة:

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

2-3-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).

3-3- عينة البحث:

أُختيرت 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	الفئات	التكرارات	النسبة %	المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة %
الجنس	ذكر	36	47%	التخصص	حقوق	28	37%
	أنثى	41	53%		هندسة	20	26%
سنوات الدراسة	السنة الاولى او الثانية	31	40%		إدارة أعمال	29	38%
	سنة الاختصاص	25	33%		المجموع	77	100%
	سنة التخرج	21	27%				
	المجموع	77	100%				

3-4- أداة الدراسة:

تكوّنت الاستبانة في صورتها الأولية من (17) بنداً موزعة على مجالين أولهما (جودة الخدمات التعليمية في جامعة دبي) مكوناً من (10) بنود، وثانيهما (سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19) مكوناً من (7) بنود، ومعتمداً على مقياس ليكرت 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 قلتها لأنها تغطي المحاور بشكل كافٍ من وجهة نظره، أما الجديد الذي اضافته الباحث بأن الاستبانة 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.

3-4-1- صدق الاستبانة وثباتها:

تم اختبار صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) وفق الخطوات التالية:

1- صدق المحتوى (المحكمين):

عُرِضَت الاستبانة بصورتها الأولية على مجموعة من السادة المحكمين في جامعة دبي، وفي ضوء ملاحظاتهم؛ قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة مثل: إعادة صياغة البنود مع المحافظة على فحوى الفكرة، التصحيح اللغوي، لذلك تم الإبقاء على جميع عبارات الاستبانة، والبالغ عددها (17) بنداً، وأصبحت صالحة للتجريب الاستطلاعي.

2- التجربة الاستطلاعية:

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

3-4-2- الاتساق الداخلي (الصدق البنوي):

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

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

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

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

يتبين من الجدول (2) أنّ معاملات ارتباط كل بند من بنود الاستبانة بالدرجة الكلية دالة إحصائياً عند مستويي (0.05/0.01)، وأنّ معاملات ارتباط كل بند من بنود الاستبانة 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 جائزة كوفيد 19			مجال جودة الخدمات التعليمية		
القرار	معامل الارتباط	رقم البند	القرار	معامل الارتباط	رقم البند
دال	0.52*	11	دال	0.34**	1
دال	0.65*	12	دال	0.40*	2
دال	0.85**	13	دال	0.50*	3
دال	0.81**	14	دال	0.60*	4
دال	0.52**	15	دال	0.68**	5
دال	0.45*	16	دال	0.48**	6
دال	0.56**	17	دال	0.38*	7
			دال	0.67**	8
			دال	0.39*	9
			دال	0.41*	10

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

يتبين من الجدول (3) أنّ معاملات ارتباط كل بند من بنود الاستبانة بالدرجة الكلية للمجال الذي ينتمي إليه دالة إحصائياً عند مستويي (0.05/0.01)، وأنّ معاملات ارتباطها تراوحت بين (0.34) و(0.85) وهي معاملات ارتباط تتراوح بين المقبولة والمرتفعة، وتشير إلى أنّ بنود الاستبانة تتمتع بتجانس واتساق داخلي مناسبين، وتقيس ما وضعت لقياسه.

3-4-3- ثبات المقياس:

اعتمد الباحث في دراسته لثبات المقياس على طريقتين، وهما:

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

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

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

يتبين من الجدول السابق أنّ قيم معامل الثبات لمحاور الاستبانة تراوحت بين (0.78) و(0.81) وقيمة معامل الثبات للدرجة الكلية بلغت (0.94)، وهي معاملات ثبات عالية ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وصالحة لأغراض البحث الحالي.

2. الثبات بطريقة ألفا كرونباخ ((Alpha Cronbach): تمّ حساب معامل الاتساق الداخلي للعيّنة الاستطلاعية نفسها باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، والجدول (5) يوضّح نتائج معاملات الثبات.

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

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

يتبين من الجدول السابق أنّ قيم معامل الثبات لمحاور الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.79) و(0.83)

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

5-3- 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 الاتساق الداخلي لبنود الاستبانة.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى (جودة الخدمات التعليمية عن بعد في جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19).
4. الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضية أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19).
5. اختبار (t. Test) لعينتين مستقلتين، للكشف عن الفرق بين متوسطي إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) وفقاً لمتغير (الجنس).
6. تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19). وفقاً لمتغير (سنوات الدراسة، التخصص الدراسي).

4- نتائج الدراسة ومناقشتها.

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

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

جدول 6: معيار الحكم على استجابة المفحوصين.

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

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

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

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

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

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

ويعزو 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 الفيروس ومواصلة العملية التعليمية عن بعد تماشياً مع الاتجاهات العالمية الحديثة عبر تكنولوجيا الحديثة المتوافقة مع بيانات الطلبة المتنوعة.

2-4-النتائج 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	القيمة الاحتمالية	القيمة الاحتمالية	القيمة الاحتمالية	القيمة الاحتمالية	القيمة الاحتمالية	القيمة الاحتمالية	القيمة الاحتمالية
0.000	4.783	0.483	0.00	22.87	0.234	0.000	0.483

أظهرت نتائج الجدول السابق؛ بأنّ 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 (0.05)، ما يشير إلى وجود أثر لجودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد19).

ويعزو الباحث النتيجة، بفضل التخطيط السليم والبنية التحتية المهيأة 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،

3-4- النتائج الخاصة بالإجابة عن السؤال الثالث: "ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد19) تُعزى لمتغيرات (الجنس، التخصص الدراسي، السنة الدراسية)؟

وسوف تتم الإجابة عنه، من خلال مناقشة الفرضيات الآتية:

1-3-4- فحص الفرضية الأولى: "يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطي إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد19) يُعزى لمتغير الجنس.

استُخدم اختبار (T-Test) للعينات المستقلة، لحساب الفرق بين متوسطي إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة 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 إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد19) يُعزى لمتغير (الجنس).

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

يتضح من الجدول السابق: أنَّ قيمة المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (الذكور) بلغت (64.86) وانحراف معياري قدره (6.275)، كما بلغت قيمة متوسط إجابات أفراد العينة (الإناث) (63.90) وانحراف 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 لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد19) يُعزى لمتغير (الجنس)".

ويعزو الباحث النتيجة: بأن 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).

2-3-4- فحص الفرضية الثانية: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات 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. 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
الأولى 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

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

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

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

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيم F	قيمة الدلالة	القرار
بين المجموعات	22.314	2	11.157	0.217	0.805	غير دال
داخل المجموعات	3802.050	74	51.379			
الكلية	3824.364	76				

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 الصفريّة التي تنص على "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية للاستبانة 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).

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

جدول 12: المتوسطات 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
إدارة أعمال	29	64.44	8.441
الدرجة الكلية	77	63.09	7.093

يتبين من الجدول السابق، وجود فروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد العينة باختلاف اختصاصاتهم على الدرجة الكلية للاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19. وللكشف عن الدلالة الإحصائية تمّ حساب التحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA).

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

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيم F	قيمة الدلالة	القرار
بين المجموعات	431.384	2	215.692	4.704	0.262	غير دال
داخل المجموعات	3392.980	74	45.851			
الكلية	3824.364	76				

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 الصفريّة التي تنص على "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية للاستبانة 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 اختصاصاتهم 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 والتدريسية لأي مساعدة فنية للوسائل التكنولوجية، وتبين خلال تطبيق الباحث للاستبيان برضا أفراد العينة عن الخدمات التعليمية لجامعة دبي خلال جائحة كورونا، الأمر الذي أعطى إضافة نوعية لسمعة جامعة دبي عبر العالم، إلا أنّ البعض اشتكى من قلة توافر المراجع الحديثة عبر مواقع الجامعة، والرغبة في تحويل المناهج الجامعية إلى تفاعلية لمواكبة التطورات التكنولوجية.

الاستنتاجات:

توصّل البحث إلى النتائج الآتية:

- إنّ إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) (مرتفعة) وبمتوسط (3.71) أما مجال (جودة الخدمات التعليمية) فكان تقديره (مرتفع) وبمتوسط (3.82)، ومجال (سمعة جامعة دبي خلال جائحة كوفيد 19) فكان تقديره (مرتفع) وبمتوسط (3.54).
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19).
- عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) يُعزى لمتغير الجنس.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات 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.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات أفراد العينة على الدرجة الكلية لاستبانة أثر جودة الخدمات التعليمية عن بعد على سمعة جامعة دبي خلال جائحة (كوفيد 19) تُعزى لمتغير التخصص.

التوصيات والمقترحات.

بناءً على نتائج الدراسة؛ يوصي الباحث ويقترح ما يلي:

1. تعميم تجربة جامعة (دبي) في تقديم الخدمات التعليمية عن بُعد خلال الأزمات والأوبئة على جميع الجامعات حول العالم، بحيث يمكن أن تكون هذه التجربة نموذجاً للتعليم عن بُعد في المستقبل.
2. استمرار الجامعة بتحديث الموقع الإلكتروني المقدم 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 مواقع شاملة للموارد التعليمية للاختصاصات التعليمية كافة..
7. إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بالخدمات التعليمية عن بعد والمقدمة عبر المواقع الإلكترونية لمختلف المراحل التعليمية.

قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- أنيس، إبراهيم؛ ومنصور عبد الحليم؛ والصوالحي عطية؛ وخلف الله، أحمد محمد. (2004). المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية - مكتبة الشروق الدولية.
- البشايشة، خالد محمد حمد؛ والرابعة، 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، مج9، ع2، 582 - 591.
- التمامي، منيرة بنت إبراهيم بن راشد؛ والعروي، أمينة محمد علي. (2023). واقع استخدام التعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا لذوات الإعاقة السمعية من وجهة نظر معلماتهن في مدينة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- جامعة دبي. (2023). عربي. موقع جامعة دبي. <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).
- الخشخشي، 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.
- زهيو، 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، ع27، 191 - 220.

- سالم، أحمد محمد. (2014). تكنولوجيا التعلم والتعليم الإلكترونية، 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 التسيير. مجلة اقتصاد المال والأعمال، مج8، ع1، 61 - 76.
- الشريف، عبد الله بن عبد العزيز بن عبد المطلب. (2023). آليات مقترحة لتحسين السمعة التنظيمية بجامعة تبوك من وجهة نظر المستفيدين. مجلة العلوم التربوية، مج9، ع3، 421 - 458.
- صلاح الدين، نسرین صالح محمد. (2022). دور الرشاقة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين براعة الجامعة وسمعتها التنظيمية: دراسة تطبيقية على جامعة السلطان قابوس. مجلة كلية التربية، مج32، ع2، 21 - 73.
- عبده، محمود يوسف مصطفى؛ والعالم، صفوت أمين. (2016). الرضا الوظيفي للعاملين بجامعة دبي. مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، ع11، 9 - 45.
- العربيات، 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.
- قلعي، محمد رواس؛ وقنيبي، 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، ع31، 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، ع93، 27 - 52.
- النجار، خالد محمد محمود. (2019). تأثير النشر الدولي والسمعة الأكاديمية على ترتيب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في التصنيفات العالمية. المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية، مج2، ع2، 171 - 232.
- هاشم، نهلة عبد القادر؛ هلال، محمد سعيد عبد المطلب؛ والكليش، محمد ناصر. (2023). دراسة نظرية لعمليات إدارة سمعة الجامعات المعاصرة في ضوء بعض نماذج السمعة التنظيمية. مجلة الإدارة التربوية، س10، ع38، 13 - 70.
- هوساوي، روان عبد السلام أحمد؛ وحلي، 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، ع10، 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.