هيئة ضمان جودة التعليم و التدريب
Quality Assurance Authority for Education & Training

وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

تقرير إعادة مراجعة البرامج الأكاديمية

برنامج بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال

جامعة أما العالمية – البحرين

مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 20 – 21 نوفمبر 2011

قائمة المحتويات

1. عملية مراجعة البرامج الأكاديمية.....1

2. المؤشر (1) المنهج الدراسي.....3

3. المؤشر (2) كفاءة البرنامج.....8

4. المؤشر (3) المعايير الأكاديمية للخرِّيجين 14

5. المؤشر (4) فاعلية إدارة وضمان الجودة.....17

6. الاستنتاج.....20

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب – مملكة البحرين 2012

1. عملية مراجعة البرامج الأكاديمية

1-1 إطار مراجعة البرامج

تستخدم المؤشرات الأربعة التالية لقياس فيما إذا كان البرنامج يلبي الحد الأدنى من المعايير أم لا:

المؤشر 1: المنهج الدراسي

المؤشر 2: كفاءة البرنامج الأكاديمي

المؤشر 3: المعايير الأكاديمية للخريجين

المؤشر 4: فاعلية إدارة وضمان الجودة

يكون الحُكم النهائي على البرنامج بإحدى الصيغ الثلاث التالية:

I. البرنامج مستوفٍ لجميع المؤشرات الأربعة ويبعث على الثقة؛ **أو**

II. هناك قدْر محدود من الثقة بالبرنامج بسبب عدم استيفائه لواحد أو اثنين من المؤشرات الأربعة؛ **أو**

III. البرنامج ليس جديراً بالثقة كونه غير مستوفٍ لأكثر من اثنين من هذه المؤشرات.

1-2 عملية مراجعة البرنامج الأكاديمي لبكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال في جامعة أما العالمية – البحرين (AMAIUB)

لقد تمت إعادة مراجعة البرنامج الأكاديمي لبكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال في جامعة أما العالمية– البحرين (AMAIUB)، من قِبل وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي (HERU)، التابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب (QAAET)، بحكم اختصاص هذه الوحدة بمراجعة جودة التعليم العالي في مملكة البحرين. ويقدم هذا التقرير وصفاً لعملية مراجعة البرنامج الأكاديمي التي قامت بها وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة استناداً إلى تقرير التقييم الذاتي وملحقاته، التي تقدمت بها جامعة أما العالمية – البحرين (AMAIUB)، إلى جانب الوثائق التي توفرت لدى لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة، والمقابلات والملاحظات التي أجرتها اللجنة أثناء الزيارة الميدانية التي قامت بها للمؤسسة التي أجريت في الفترة من 20 -21 نوفمبر 2011.

هذا، وقد قامت وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي (HERU)، التابعة لهيئة ضمان جودة التعليم والتدريب بإخطار جامعة أما العالمية – البحرين (AMAIUB) في شهر اغسطس 2011، بأن برنامجها لدرجة بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال سوف يخضع لإعادة مراجعة جودة البرامج الأكاديمية، إلى جانب زيارة ميدانية من المقرر إجراؤها في شهر نوفمبر من عام 2011. واستعداداً لهذه العملية، قامت جامعة أما العالمية – البحرين (AMAIUB) بعملية تقييم ذاتي قدم على أثرها تقرير التقييم الذاتي مع ملحقاته، وذلك في يونيو 2011. هذا، ومن المتوقع أن تستفيد جامعة أما العالمية – البحرين (AMAIUB)، من النتائج الواردة في هذا التقرير؛ وذلك من أجل تعزيز وتدعيم برنامج بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال.

لقد بدأت جامعة أما العالمية–البحرين (AMAIUB) بطرح برنامج بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال في عام 2002، وذلك في كلية العلوم الإدارية والمالية. والبرنامج هو واحد من ثلاثة برامج تطرحها هذه الكلية حاليا. والبرنامجان الآخران هما بكالوريوس علوم في الدراسات الدولية، (والذي كان يسمى سابقا برنامج بكالوريوس آداب في الدراسات الدولية)، وبرنامج الماجستير في إدارة الأعمال.

2. المؤشر (1) المنهج الدراسي

يلتزم البرنامج بالتنظيمات القائمة فيما يتعلق بالمنهج الدراسي والتعليم وتقييم إنجازات الطلبة وينبغي أن يكون المنهج الدراسي ملائما للغرض المنشود.

2-1 رؤية الجامعة ورسالتها مُعبَّر عنهما بوضوح، ومنقولتان لجميع الموظفين والطلبة. ومن أجل دعم الرؤية والرسالة، تقدِّم كلية العلوم الإدارية والمالية مجموعة من الأهداف التي تشير إلى طموحها في إعداد متخصصين يمتلكون المهارات النظرية والتطبيقية، والتحليلية، والمهارات الخاصة بالمشاريع لكي يُصبحوا قادة وخبراء المستقبل في مجال العمل الذي يختارونه. وإلى جانب ذلك، فإن هذه الأهداف تخضع للتكييف، ويتم التعبير عنها ضمن أهداف البرنامج ومخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى برنامج بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال.

2-2 لدى لجنة المراجعة بعض القلق فيما يتعلق بمدة الدراسة المطلوبة للحصول على درجة بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال. فكلٌّ من البرنامج الذي تنوي المؤسسة التقدم به، والبرنامج الموجود حالياً، يمكن الحصول على الدرجة العلمية المطلوبة خلال عشرة فصول دراسية (3.33 سنوات). كما لاحظت لجنة المراجعة أيضاً من تقرير التقييم الذاتي أن معدل مدة الدراسة للطلبة المتخرجين كان 3.53 سنوات لـ 251 طالبًا (54% من مجموع الطلبة)، كانوا قد تخرّجوا خلال ثلاث سنوات. وترى لجنة المراجعة أن هذا يشكل عبئاً كبيرًا للغاية على الطلبة، والذين يعمل العديد منهم بدوام كلي. لذا، تقترح لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة بدراسة أثر هذه الممارسة على انجاز الطلبة وتطبيق نتائجها.

2-3 مخرجات التعلّم المطلوبة الخاصة بالبرنامج مناسبة وتتطابق مع أهداف البرنامج وتتمُّ عن توازن بين المهارات النظرية، والتطبيقية، والمهارات العامة التي يهدف البرنامج إلى تنميتها.

2-4 أما توصيفات المقررات الدراسية، فتشير بوضوح إلى مخرجات التعلّم الخاصة بهذه المقررات، وكانت هناك محاولة لربط هذه المخرجات بمخرجات التعلّم المطلوبة الخاصة بالبرنامج. ولكن من الواضح من خلال فحص توصيفات المقررات الدراسية بأن الهدف والآلية الخاصة بهذا الأمر لم تكونا مفهومتان بشكل واضح. وهناك أدلة واضحة على وجود أمثلة على عدم الانسجام في

هذه التوصيفات، وفي ربط مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى المقررات، وفقاً لمخرجات التعلّم على مستوى البرنامج من حيث وصف كيفية مساهمة كل مقرّر من المقررات في مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى البرنامج بشكل عام.

2-5 هناك أيضاً أدلة على عدم التناسق في بعض توصيفات المقررات الدراسية في وصف كيفية تحقيق أهداف المقرر من خلال مخرجات التعلّم الخاصة بذلك المقرر، والتي من المتوقع تحقيقها من قِبل الطلبة. وفي بعض التوصيفات، فإن أهداف المقرر لا تتطابق بشكل متناسق مع مخرجات تعلّم المقرر المراد تحقيقها.

2-6 تشير التغييرات التي تم تنفيذها في محتوى البرنامج الموجود حالياً، وبشكل خاص التغيرات التي أُجريت عن اقتراح محتوى البرنامج المُعدّل، تشير إلى اهتمام دقيق بالمفردات الدراسية. وفي هذا الصدد، تم أخذ المعايير الموجودة حالياً لمحتوى المنهج الدراسي للتخصص في الاعتبار– لاسيما إرشادات IS210 لبرامج شهادة الدراسة الجامعية الأولية في نُظُم المعلومات. كما أن هذه التغييرات قد أخذت في الاعتبار معايير وإجراءات الشبكة الأوربية لضمان جودة تدريس المعلوماتية (EQANIE).

2-7 تشمل أمثلة الممارسات الجيدة، والتي تدعم الطلبة في تحقيق أهداف البرنامج والتعبير عنها (لاسيما فيما يتعلق بإمكانية التوظيف) التدريب العملي (والذي تم تمديده وتعزيزه في البرنامج الجديد ليكون تدريباً على معلوماتية الأعمال)، والمشروع الختامي لبرنامج بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال (BSBI Capstone Project)، والذي تم تصميمه ليكون جزءاً من المنهج الدراسي الجديد.

2-8 علِمت لجنة المراجعة بأن الكلية قد حصلت على اعتمادٍ للبرنامج من المجلس الأوربي لتدريس إدارة الأعمال (ECBE). واللجنة تشجّع الكلية على توسيع جهودها في الحصول على اعتماد الجهات الخارجية، وتشير إلى طموحاتها التي تعبّر عنها في تقرير التقييم الذاتي للحصول على اعتراف الجمعية الأمريكية لكليات إدارة الأعمال (AACSB)/النظام الأوربي لتحسين الجودة (EQUIS).

2-9 المفردات للمقررات الدراسية موثقة بشكل جيّد ضمن توصيف المقررات الدراسية، والتي بدورها تشير إلى طرائق التعليم، والتعلّم، والتقييم المُستخدمة. ولاحظت لجنة المراجعة بعض الالتباس الناجم عن أن الأقسام المختلفة في الكلية تستخدم مصطلحات مختلفة لوصف نفس المقررات الدراسية. وتوصي لجنة المراجعة بإيضاح هذا الأمر من خلال استخدام أسماء موحدة لرموز المقررات الدراسية بغض النظر عن القسم الدراسي المرتبطة به.

2-10 تتضمن المفردات الدراسية كذلك بعض مقررات التقوية في الرياضيات واللغة الإنجليزية. وفي الوقت الذي تدعم فيه لجنة المراجعة استخدام مقررات التقوية، من أجل تقديم معارف ومهارات الدعم والتعزيز الأساسية التي يحتاجها الطلبة؛ للمشاركة الكاملة والناجحة في دراستهم، تودّ اللجنة أن تطرح تساؤلاً بخصوص الغاية من وراء تقديم هذه المقررات للطلبة، الذين يدرسون في الوقت ذاته مقررات دراسية لم تدرج مقررات التقوية كمتطلبات سابقة لها. إن هذه المقررات تركّز على تناول المشكلات التي يواجهها الطلبة كونهم لم يدرسوا مهارات المتطلبات السابقة من أجل القبول في البرنامج. وعليه، فمن المفترض أن تُطرح مقررات التقوية هذه قبل القبول الرسمي في البرنامج، وقبل الشروع في دراسة أية مقررات دراسية أخرى ضمن البرنامج.

2-11 تقترح لجنة المراجعة بأن تراقب الكلية التوازن في الموضوعات التي يتضمنها المنهج الدراسي. وتلاحظ اللجنة بشكل خاص أن البرنامج الجديد يتضمن عدداً من المقررات الاختيارية، والتي توصف بأنها تشكل مع بعضها البعض "تخصص فرعي في هندسة البرمجيات". وتقترح لجنة المراجعة أنه من الواجب التفكير في إدخال هذه المقررات باعتبارها مقررات أساسية في برنامج درجة بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال؛ من أجل تعزيز تدريس محتوى له صِلة مباشرة بالمعلوماتية.

2-12 طرائق التدريس والتقييم موصوفة في توصيفات المقررات الدراسية، ولكن لجنة المراجعة ترى بأن هناك حاجة لوضع ونشر سياسة للتعليم والتعلّم؛ من أجل توفير إرشاد أوضح لأعضاء هيئة التدريس حول الاستخدام المناسب لمختلف طرائق التعليم والتعلّم والتقييم. كما أن استخدام تصنيف (بلوم) عند بناء مخرجات التعلّم الخاصة بالمقررات، يساعد في إظهار التقدّم الذي يحرزه الطلبة من سنة إلى أخرى، والتوقع بأن الطلبة سيقومون بشكل متزايد بتنمية مهارات تعلّم

أعلى وإظهار هذه المهارات. ولكن عند فحص محتوى المقررات وعملية التقييم، لم يدعم هذا الاستنتاج بأن هذا الأمر يتم القيام به بشكلٍ متناسق.

2-13 البرنامج مبنيٌّ لكي يمنح "درجات تخرّج" بعد إكمال السنتين الأولى والثانية من الدراسة بنجاح (تسمى درجة الدبلوم، والدبلوم المشارك على التوالي). وتقترح لجنة المراجعة بأن تقوم الكلية بمراجعة مضامين هذه المصطلحات من حيث المقررات الدراسية التي يتم تدريسها، ومخرجات التعلّم المطلوبة الخاصة بالبرامج والمتحققة في كل مرحلة من هذه المراحِل. كما توصي لجنة المراجعة بإعداد مخرجات تعلّم محددة على مستوى البرنامج لكي تتطابق مع كل درجة من الدرجات العلمية الممنوحة.

2-14 وفي معرِض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص المنهج الدراسي، تود اللجنة *الإشادة* بما يلي:

- هناك اهتمامٌ دقيقٌ من جانب الكلية في الإعداد لعمليات مراجعة برنامج بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال، ولاسيما الاهتمام بشكل خاص بعملية المقايسة المرجعية العالمية لمحتوى المنهج الدراسي للتخصص
- مخرجات التعلم المطلوبة الخاصة بالبرنامج مناسبة وتتطابق مع أهداف البرنامج
- جهود الكلية للحصول على اعتماد البرنامج من قبل المجلس الأوروبي لتدريس إدارة الأعمال
- إدخال بعض المقررات (مثل التدريب العملي والمشروع الختامي لبرنامج بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال)، ذات الصِّلة المباشرة بتطوير المهارات الأساسية العامة، والمهارات القابلة للنقل والمرتبطة بالتوظيف.

2-15 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بضرورة قيام القِسم بما يلي:

- أن يضمن بأن مخرجات التعلّم الخاصة بالمقررات الدراسية يتم ربطها بشكلٍ منسَّقٍ بمخرجات التعلّم على مستوى البرنامج، وأن الأهداف المنصوص عليها الخاصة بالمقررات ومخرجات التعلّم الخاصة بهذه المقررات متطابقة
- أن يبقي قيد المراجعة مسألة توازن المقررات الدراسية التي يتكوّن منها البرنامج، وأن تنظر بشكل خاص في إمكانية تقديم المزيد من المحتويات الخاصة بالمعلوماتية

- أن يضع وينشر سياسة خاصة بالتعليم والتعلّم؛ من أجل توفير إرشاد أوضح لأعضاء هيئة التدريس حول الاستخدام المناسب لطرائق التعليم والتعلّم والتقييم
- أن يضمن تسمية موحدة لكافة المقررات التي تشكّل جزءاً من البرنامج
- أن يضمن إكمال الطلبة لجميع مقررات التقوية قبل دراستهم لأية مقررات التي تشكّل جزءاً من البرنامج
- أن يضع مخرجات تعلّم خاصة بشهادتيْ الدبلوم والدبلوم المشارك.

2-16 الحُكم

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج **غير مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بالمنهج الدراسي.**

3.المؤشر (2) كفاءة البرنامج

تعتمد كفاءة البرنامج على العدد الكافي والمتخصص من العنصر البشري القادر على التعليم، ومدى توافر المصادر والمواد اللازمة والمناسبة التي تساعد الطلبة في عملية التعلُّم والطريقة المتبعة في قبول الطلبة في برنامج معين بحيث تتفق مع أهداف البرنامج، ونسبة الطلبة المتخرجين منه قياساً بعدد المقبولين فيه.

3-1 يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أنه في العام الأكاديمي 2010/2009، تم قبول 1140 طالباً في برنامج بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال في السنة الأولى، وثلاثة طلاب آخرين تم قبولهم في السنة الثانية من البرنامج مباشرة. ويضيف التقرير إلى أن العدد الكلي للطلبة المنخرطين في البرنامج كان 2888 طالباً (1342 طالباً بتفرغ كلي، و1546 طالباً بتفرغ جزئي). وفي العام الأكاديمي 2011/2010، لم يقبل البرنامج طلبةً جددًا. ولاحظت لجنة المراجعة بأن البرنامج يستقطب بشكل واضح عددًا كبيراً من الطلبة.

3-2 توجد سياسة منصوص عليها للقبول، إلا أن لجنة المراجعة وجدت أن هذه السياسة عامة إلى حدٍّ بعيد وليست موثقة بشكل متناسق أو بمستوى مناسب من التفصيل، مقارنةً بما هي عليه في جميع الوثائق المطبوعة، والوثائق الموجودة على الموقع الإلكتروني. لوحِظ بأن الجامعة تستخدم اختبار قبول خاص بها (AMACAT)؛ من أجل تقييم معارف الطلبة المتقدمين في مادة الرياضيات ومستوى كفاءتهم في اللغة الإنجليزية، ولكن لم يكن من الواضح، سواء من الوثائق التي قُدّمت للجنة المراجعة، أو من خلال المناقشات التي تمت مع الموظفين، فيما إذا خضع هذا الاختبار للمقايسة المرجعية مع أدوات تقييم معيارية أخرى في اللغة الإنجليزية، مثل النظام العالمي لاختبار اللغة الإنجليزية (IELTS)، أو اختبار اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية (TOEFL)، أو اختبار الاستعداد الدراسي(SAT).

3-3 لاحظت لجنة المراجعة أن الطلبة الذين يخفقون في اجتياز اختبار القبول (AMACAT)، يظل بوسعهم الحصول على القبول. واستناداً على المعلومات التي حصلت عليها لجنة المراجعة من

أعضاء هيئة التدريس الذين قابلتهم، ومن مسجِّل الكلية (وفي غياب أية معلومات إحصائية حول نسبة المتقدمين: المقبولين)، توصلت اللجنة إلى استنتاج يفيد بأنه من الناحية العملية يمكن قبول جميع الطلبة المتقدمين ممن حصلوا على شهادة الدراسة الثانوية، سواء للالتحاق مباشرة في البرنامج أو بوصفهم طلبة "تحت الملاحظة". وعلى الطلبة المدرجين تحت الملاحظة إكمال المقررات التأسيسية المناسبة في اللغة الإنجليزية و/ أو الرياضيات، ولكن دون استثنائهم من دراسة المقررات، والتي لا يعدُّ هذان المقرران متطلبات سابقة لها. وعلى الكلية أن تقوم بمراجعة هذه الممارسة بدقَّة من حيث الأثر الذي تتركه على أداء الطلبة. وتستنتج لجنة المراجعة أن هناك حاجة لمراجعة فاعلية سياسة القبول، وتوصي بتنفيذ سياسة قبول أكثر صرامة لضمان امتلاك الطلبة المتقدمين المهارات المناسبة قبل الانخراط في البرنامج.

3-4 أُبلِغت لجنة المراجعة خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة بأن أعضاء هيئة التدريس في الكلية تتكون من 93 (73%) عضو هيئة تدريس يعملون بتفرغ كامل، و36 (27%) يعملون بتفرغ جزئي. كما لاحظت اللجنة كذلك أن تقرير التقييم الذاتي يشير إلى أن 74 عضواً من أعضاء هيئة التدريس يشاركون في تدريس برنامج بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال. ويتم تدريس البرنامج من قِبل أعضاء من مركز التعليم العام (التعليم العام)، وكلية علوم الحاسبات (مقررات تقنية المعلومات)، وكلية العلوم الإدارية والمالية (مقررات إدارة الأعمال والإدارة). وترى لجنة المراجعة أن البرنامج سيستفيد من وجود تنوّع أكبر في أعضاء هيئة التدريس، ومن استخدام عدد أكبر من المدرسين ممن لديهم نتاجات بحثية ومؤهلات علمية ذات صلة بالموضوعات التي يقومون بتدريسها.

3-5 وبشكل عام، يقوم المدرسون بتدريس 15 ساعة أسبوعياً كحدٍّ أدنى، في حين يقوم رؤساءُ الأقسامِ والعمداءُ المساعدون بتدريس 12 ساعة أسبوعياً. وقد ذكر تقرير التقييم الذاتي بأنه من المتوقع من أعضاء هيئة التدريس تخصيص 9 ساعات للبحث العلمي، و6 ساعات أخرى للإرشاد الأكاديمي، ويكون كل عضو هيئة تدريس مرشداً أكاديمياً لـ 20 طالباً. وترى لجنة المراجعة أن هذا في مجمله يشكل عبئاً كبيراً على أعضاء هيئة التدريس، ولا يساعد في دعم حاجات التنمية الوظيفية لهم، من حيث المشاركة في النشاط العلمي والطموحات المنصوص عليها للجامعة في زيادة حجم وجودة المخرجات البحثية.

3-6 الجهد الذي تبذله الجامعة في توفير مرافق تقنية المعلومات جدير بالإشادة؛ إذ يوجد هناك 15 مختبراً للحاسب الآلي، والبعض منها متخصص لأغراض محددة، مثل مختبرات السيسكو (CISCO) والأوراكل (Oracle)، وساب (SAP)، ومختبرات الوسائط المتعددة.

3-7 المكتبة متواضعة بالنسبة لعدد الطلبة والموظفين، والتي بوسعها أن تقدّم المطلوب لهم. وتتوافر الكتب المنهجية الأساسية للطلبة، ولكن يُفضل وجود عدد أكبر من الكتب التي تتناول كافة الموضوعات، بما يتيح للطلبة فرصة أكبر للمطالعة؛ من أجل دعم دراستهم. وتلاحظ لجنة المراجعة، مع التقدير، استخدام المصادر الإلكترونية وكفايتها لدعم احتياجات الطلبة، ولكنها تشعر ببعض القلق حول كمية المصادر المناسبة في المكتبة (المطبوع منها والإلكتروني)؛ لدعم تطلعات أعضاء هيئة التدريس والطلبة للانخراط أكثر في البحث العلمي.

3-8 تلاحظ لجنة المراجعة بأنه وعلى الرغم من أن الطلبة الذين قابلتهم قد أشادوا بمرافق الجامعة بشكل عام، فإنهم اشتكوا في الوقت نفسه من أنهم لم تُتَح لهم الفرصة باستخدام المختبرات التخصصية، كمختبرات الأوراكل (Oracle)، وساب (SAP)، خارج الأوقات المحددة للحصص الدراسية، ومن عدم كفاية المساحات المخصصة للدراسة، لاسيما أثناء فترة الامتحانات. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة بالبحث عن الطرق التي يمكن أن تكون فيها مرافقها أكثر فاعلية للسماح للطلبة بالاستفادة من مساحة الدراسة الفردية والجماعية.

3-9 هناك القليل من الأدلة على وجود أسلوب منظّم لجميع البيانات حول استخدام الطلبة لمصادر التعليم والتعلّم. وتعتقد لجنة المراجعة بأن هناك حاجة لمراقبة أفضل لاستخدام المصادر المتاحة ومدى ملاءمتها.

3-10 تقدِّم الكلية برنامجاً تعريفياً للطلبة الجدد الملتحقين بالبرنامج بمن فيهم أولئك المقبولون مسبقا للالتحاق مباشرة بالبرنامج. وقد أشار الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة إلى أنهم وجدوا البرنامج التعريفي مفيداً. ويلقى هذا الإجراء دعماً من تدريس مقرّريْ التحسين البيئي (Euthenics)، وهما مقرران إلزاميان لجميع الطلبة.

3-11 هناك دعمٌ جيّد يُقدّم من خلال الإرشاد الأكاديمي والساعات المُجدولة لأعضاء هيئة التدريس للتواصل مع الطلبة؛ من أجل ضمان وجود الوقت الكافي لديهم للقيام بهذه المهمة. كما تقدّم

الجامعة الإرشاد للطلبة من خلال دائرة الإرشاد الجامعي، والتي تكمِّل وتواصل العمل الذي يقوم به الموظفون الأكاديميون في تقديم المشورة للطلبة، الذين يواجهون صعوبات في التكيّف مع البيئة الأكاديمية. وترى لجنة المراجعة أن الدعم الأكاديمي المقدّم لطلبة البرنامج مناسباً، ووجدت أن الطلبة الذين قابلتهم قد عبَّروا عن رضاهم بشكل خاص عن إمكانية لقائهم بأساتذتهم.

3-12 ذكر أعضاء هيئة التدريس الذين قابلتهم لجنة المراجعة أنهم لم تتوافر لديهم على الدوام نسخٌ خاصة بهم من الكتب المنهجية المقررة، وأنهم كانوا يضطرون لاستعارة هذه الكتب من المكتبة. وتعتقد لجنة المراجعة أن على الكلية أن تعير اهتماماً لتوفير الكتب المنهجية، ومواد الدعم التدريسي الأخرى للمدرسين بشكل أفضل.

3-13 لم تكن الإحصائيات المتاحة من أجل التعرف على تقدّم الطلبة بما يكفي من التفصيل، بحيث تقدم تحليلاً معمقاً لأداء دفعات الطلبة. ولاحظت لجنة المراجعة أن معدل نجاح الطلبة يبدو مرتفعاً إلى حدٍّ كبير. وقد عبّر الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة عن رأيهم بأن الامتحانات، وعلى الرغم من تنوعها من حيث العدد، كانت سهلة للغاية ولا تمثل في الحقيقة أداة فعّالة للتمييز بين المستويات المختلفة للإنجاز.

3-14 المرافق المتوفرة لأعضاء هيئة التدريس محدودة. وهم، على العموم، يشغلون حيّزاً مفتوحاً ذا مساحة محدودة. وترى لجنة المراجعة أن هذه المساحة لا توفر بيئة مشجعة للنشاط العلمي الفردي والعمل البحثي. أضف إلى ذلك، فإن هذه المساحة ليست مناسبة من حيث توفير الخصوصية للقاء الطلبة وتقديم الإرشاد الأكاديمي المناسب لهم. وقد ذكر أعضاء هيئة التدريس الذين قابلتهم لجنة المراجعة بأنهم يستطيعون استخدام الصفوف الدراسية للالتقاء بطلبتهم، كما أشاروا إلى أن وجود البيئة المفتوحة على هذا النحو يعزِّز التواصل. ومع ذلك، فإن لجنة المراجعة، وبالإجماع، ترى أن على الجامعة أن تقوم بتعزيز مكان عمل هيئة التدريس؛ نظراً لأن المكان الحالي لا يشجّع على الانخراط في فعاليات لدعم البحث والتطور العلمي.

3-15 أكدّ أعضاء هيئة التدريس توفر الدعم لحضور المؤتمرات، أو المشاركة في فعاليات التنمية المهنية. وعلى الرغم من ملاحظة وجود الميزانية المخصصة للسفر للمشاركة في المؤتمرات والتنمية، فإن هناك القليل من الأدلة على وجود نشاطات بحثية ونشاطات تنمية مهنية. لذا، فإن

هناك حاجة لبذل المزيد من الجهد بهذا الخصوص. وعلى وجه التحديد، يمكن لأعضاء هيئة التدريس الاستفادة من التدريب الأكثر حول التدريس الفعّال، والإرشاد الأكاديمي، واستخدام تقنية المعلومات – لاسيما في هذه الأخيرة – فيما يتعلق بالاستخدام الفعّال لبرنامج مودِل (Moodle)، الذي تم توفيره مؤخراً، والذي يمكن استخدام باعتباره وسيلة أكثر فاعلية في تحقيق التواصل بين المدرسين أنفسهم على حدٍّ سواء.

3-16 وفي معرِض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص كفاءة البرنامج، تود لجنة المراجعة *الإشادة* بما يلي:

- وجود مختبرات حديثة لتقنية المعلومات وهي مناسبة لحاجات طلبة برنامج بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال
- إمكانية الوصول للمصادر الإلكترونية عن طريق المكتبة
- وجود دعم إرشادي أكاديمي وإمكانية التواصل مع الكادر التدريسي
- توافُر خدمات التوجيه والاستشارة للطلبة الذين يواجهون صعوبات خلال دراستهم.

3-17 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بضرورة قيام القِسم بما يلي:

- أن يضمن بأن يكون اختبار القبول الخاص بكلية أما (AMACAT) خاضعاً للتحقق الداخلي والخارجي لضمان وجود تقييم دقيق لقابلية الطلبة في مجال الرياضيات واللغة الإنجليزية
- أن يحتفظ بسجلات تفصيلية عن أعداد الطلبة المتقدمين ونسبة المقبولين منهم
- أن يتبنّى سياسة قبول أكثر صرامة، وينشر هذه السياسة بشكل دقيق لكي يضمن امتلاك الطلبة المهارات المطلوبة بشكل كامل
- أن يُعيّن أعضاء هيئة تدريس أكثر تنوعاً ممن لديهم المؤهلات العلمية المناسبة ذات الصلة بالمقررات التي يقومون بتدريسها
- أن يراجع أماكن عمل أعضاء هيئة التدريس ونِصابهم التدريسي؛ لضمان وجود الوقت المناسب لديهم وقدرتهم على الوصول إلى الموارد المادية لإتاحة الفرصة أمامهم للانخراط الكامل في النشاط البحثي والعلمي

- أن يبحث عن إيجاد إجراءات معينة وتنفيذها من أجل ضمان إدارة أفضل للوصول للمصادر المادية من قِبل الطلبة خارج أوقات جداول الدروس
- أن يُنفِّذ إجراءات لمراقبة استخدام وملاءمة الموارد المتاحة
- أن يضمن تطبيق الإجراءات الخاصة بمراقبة تقدُّم دفعات الطلبة لإثراء عملية اتخاذ القرارات.

3-18 **الحُكم**

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج **غير مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بكفاءة البرنامج.**

4. المؤشر (3) المعايير الأكاديمية للخرِّيجين

أن يكون خريجو البرنامج المَعني مستوفين للمعايير الأكاديمية بدرجة مقبولة بالمقارنة مع البرامج الموازية لهذا البرنامج في مملكة البحرين وفي باقي دول العالم.

4-1 كما وردت الإشارة في المؤشر رقم (1)، يقدّم المنهج الدراسي أهدافاً واضحة ومناسبة للبرنامج. وهذه الأهداف مُترجمة إلى مخرجات تعلّم مطلوبة ومناسبة على مستوى البرنامج. ولكن حالات عدم التناسق في توصيف المقررات الدراسية، وفي ربط مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى المقررات بمخرجات التعلّم على مستوى البرنامج تجعل من الصعب تقديم الضمانة باستيفاء مخرجات التعلّم المطلوبة للبرنامج.

4-2 هناك أدلة واضحة على نشاطات المقايسة المرجعية من كلٍّ من المؤسسات الأكاديمية الأخرى ومع أرباب العمل، وأن البرنامج يستفيد من النصائح الخارجية التي يقدمها المجلس الأوربي لتدريس إدارة الأعمال، والذي يقوم بوظيفة الممتحِن الخارجي للبرنامج. ومع ذلك، لا يبدو أن هناك مُبرّراً واضحاً تسترشد به عملية اختيار المؤسسات لغرض المقايسة المرجعية وهذا ما يسبب الإرباك؛ لأن البرنامج يحاول أن يستخلص بعض الممارسات من تلك المؤسسات دون الأخذ في الاعتبار بصورة كاملة السياقات والظروف المختلفة التي أعدت فيها المؤسسات المختلفة هذه الممارسات والظروف المحيطة بتنفيذها.

4-3 تضع اللجنة، لجنة الاستشارة الصناعية للبرنامج، كذلك معايير المقايسة المرجعية الخارجية، لاسيما فيما يتعلق بتحقيق مواصفات الخريجين الخاصة بالتوظيف.

4-4 أُبلِغت لجنة المراجعة بأن أرباب العمل يشاركون بدوْر "المُمتحِن الخارج" من حيث توكيد معايير العمل المُعدة على شكل مشاريع. ومع ذلك، فإن آلية توجيه الدعوة الرسمية لهؤلاء للقيام بهذه المهمة والأساس الذي يستندون عليه في إصدار أحكامهم وتقديم التغذية الراجعة لم تكن واضحة. كما أن هناك أدلة على التدقيق الداخلي، ولكن لجنة المراجعة توصي بضرورة وضع طريقة رسمية أكثر ومُنظّمة لتعيين الممتحِنين الخارجيين ممن لديهم التأهيل المناسب للقيام بدور ضمان تحقيق المعايير المناسبة في تقييم الأعمال المختلفة في البرنامج.

4-5 تقدّم توصيفات المقررات الدراسية تفاصيل عن الطريقة التي يتم فيها تقييم الطلبة، ولكنها لا تقدم تفاصيل عن المعايير المُستخدمة في تقييم أعمالهم، ولا إلى أي مدى تساهم فيه هذه المعايير في تحديد الدرجة/ التقدير العام الذي يُعطى لهم.

4-6 تفحّصَت لجنة المراجعة نماذج من أعمال الطلبة، وترى أن جودة البعض من الأعمال المقدّمة لا تستحق الدرجة الممنوحة. أضف إلى ذلك فإن لجنة المراجعة تشعر بالقلق من أنه، وبالرغم من أن هذه الأعمال تكشف عن تغطية مخرجات التعلّم المطلوبة على مستوى البرنامج، فإنها لا تكشف في الوقت نفسه عن عُمقٍ مماثل. وقد أكَّد الطلبة بأنهم وجدوا امتحانات أغلب المقررات سهلة بشكل عام، ولكن حجم التقييم كبير للغاية. وتقترح لجنة المراجعة بأن هناك حاجة لمنح المزيد من الوقت لتدريس المنهج الدراسي، واستخدام طرائق تدريس متنوعة لضمان حصول الطلبة على معرفةٍ وفهمٍ مُعمّقيْن للمقررات التي يدرسونها، وأنه يجب تصحيح الاختبارات على أساس أن الطلبة يستطيعون الكشف بشكل واضح عن فهمٍ أعمق للموضوع.

4-7 أظهرت الإحصاءات الخاصة بإنجازات الطلبة في أداء التخرج ميْلاً واضحاً نحو التقديرات العالية "ممتاز" و"جيّد جداً". ولابد من قيام أعضاء هيئة التدريس القائمين بتدريس البرنامج في البحث في أسباب هذا الاتجاه، وعلى الكلية أن تفحص بعناية معايير التصحيح في تقييمات الطلبة.

4-8 التقت لجنة المراجعة بأرباب العمل والخرّيجين، وعبّر كِلا الجانبين عن رضاهم حول مستوى مهارات وإعداد خريجي البرنامج. وعبّر أرباب العمل عن تقديرهم بشكلٍ خاص عن المهارات العامة في التواصل والمهارات الشخصية للخريجين، ولكنهم أشاروا إلى وجود فجوة في المهارات الإبداعية ومهارات حل المشكلات. وقد أكّد الخريجون على أن مهارات التواصل باللغة الإنجليزية قد تعززت بشكل كبير خلال دراستهم بسبب الإصرار الصارم على أن تكون اللغة الإنجليزية لغة التواصل مع الموظفين.

4-9 وفي معرِض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص المعايير الأكاديمية للخريجين، تود لجنة المراجعة *الإشادة* بما يلي:

- هناك التزام واضح بخصوص المقايسة المرجعية مع المؤسسات الخارجية

- استخدام لجنة الاستشارات الصناعية الخاصة بالبرنامج
- تنمية المهارات الشخصية ومهارات التواصل لدى الطلبة، والتي ينظر إليها أرباب العمل بأن أحد المواصفات الأساسية للخريجين.

4-10 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، توصي لجنة المراجعة بضرورة قيام القِسم بما يلي:

- أن يضع مسوِّغًا واضحًا لأنشطة المقايسة المرجعية واختيار المؤسسات المناظِرة التي تتم عملية المقايسة معها
- أن يضمن تنفيذ طريقة رسمية أكثر، ومنظّمة لتحديد المُمتحنين الخارجيين والمؤهلين بشكل مناسب للقيام بهذا الدور
- أن يراجع آليات وضع وتصحيح الاختبارات التي تختبر قدرة الطلبة على إظهار مستوى أعلى من التعلّم، وضمان تحديد معايير مناسبة لمنح الدرجات وتوضيح هذه الآليات للطلبة؛ لإتاحة المزيد من الشفافية والعدالة في منح الدرجات
- أن يضمن بأن تكون التقييمات مُصمّمة بشكل يسمح بالمزيد من التمييز بين معايير أداء الطلبة لتجنّب تضخُّم الدرجات
- أن يضع ويُنفذ أسلوباً أكثر تنظيماً لمقارنة المعايير التي يحققها الخريجون مع تلك التي يحققها خريجو المؤسسات الأخرى المناظرة – محلياً وعالمياً
- أن يضمن إعطاء المزيد من الوقت لتدريس المنهج الدراسي لضمان حصول الطلبة على معرفة وفهمٍ معمَّقٍ للمقررات الدراسية التي يدرسونها، وأن تكون التقييمات مواكبة لها لضمان قدرة الطلبة على التعبير بوضوح عن فهمٍ أعمق للموضوع.

4-11 **الحُكم**

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج **غير مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بالمعايير الأكاديمية للخريجين.**

5.المؤشر (4) فاعلية إدارة وضمان الجودة

الترتيبات المُتخذة في إدارة البرنامج – بما فيها تلك المتعلقة بضمان الجودة – تبعث على الثقة في البرنامج.

5-1 الجامعة لديها دائرة لضمان الجودة والاعتماد ترتبط بمكتب رئيس الجامعة للموافقة على اتخاذ الإجراءات المناسبة وتنفيذها. ونشاط هذه الدائرة ليس في مجال تشجيع ونشر إجراءات ضمان الجودة بين صفوف الطلبة والموظفين فحسب، بل إنها مفوّضة لإجراء مراقبات دورية لإجراءات الجودة، وتقدّم تقارير موجزة بذلك إلى الكلية ومكاتب الأقسام. وتلاحظ لجنة المراجعة أن هناك التزاماً واضحاً لدى دائرة ضمان الجودة والاعتماد في دعم الكلية في تحقيق إجراءات مُعزِّزة للجودة.

5-2 تقوم الكلية بنشر سياساتها، وإجراءاتها، وضوابطها من خلال دليل السياسات والإجراءات، ومن خلال الأدلة الخاصة بالطلبة والموظفين. ومع ذلك، فقد وجدت لجنة المراجعة أدلة على أن بعض السياسات والإجراءات غير شائعة/ مفهومة، بشكل واضح لدى الموظفين. وقد أدركت الجامعة الحاجة إلى أن تقوم بمراقبة دقيقة لخطط التحسين في كلية العلوم الإدارية والمالية، وذلك من خلال تحليل الفجوات (Gap Analysis)، المشار إليها في تقرير التقييم الذاتي. وتود لجنة المراجعة أن توصي بمعالجة هذا الجانب على وجه السرعة. كما توصي لجنة المراجعة كذلك باستخدام تقنية المودِل (Moodle)، والتي تمّ إدخالها مؤخراً، باعتبارها منصةً فعّالةً لضمان نشر التغييرات التي تطرأ على السياسات والإجراءات في الوقت المناسب، وهو الأمر المهم لاسيما في سياق الإيقاع السريع للتطور والتغيّر الحاصل في هذا الجانب.

5-3 يتم القيام بالدراسات المسْحية لاستطلاع رضا الطلبة، وقد قدّمت نتائج هذه الدراسات إلى لجنة المراجعة. كما قدّمت الكلية أيضا تحليلاً مقارِناً أتاح للجنة المراجعة بأن تقارن الإجابات المقدمة في السنتيْن اللتين أجريت فيهما هذه الاستطلاعات. أتاح النموذج المستخدم للتغذية الراجعة الفرصة أمام الطلبة للتعليق؛ لإبداء الرأي حول مجموعة واسعة من القضايا ذات العلاقة بكلٍّ من دراساتهم الأكاديمية والبيئة العامة للتعليم والتعلّم. كما قدّم الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة ردوداً إيجابية بشكل عام حول رغبة الكلية في التعامل مع مقترحاتهم. ولاحظت لجنة المراجعة

أن الكلية لم تكن– على الدوام – على دراية ببعض التحسينات التي تم القيام بها لمعالجة قضاياهم. وعلى الكلية أن تولي اهتماماً بأسلوب "سدُّ الثغرة" من خلال تنفيذ إستراتيجية فعّالة لضمان أن يكون الطلبة على عِلمٍ تام بالتغييرات والتطورات المستقبلية المخطط لها.

4-5 تُجرى دراسات مسْحية لأرباب العمل، وهناك أدلة واضحة على مشاركتهم سواء مع الكلية بشكل عام أو بوصفهم جهة استشارية خارجية في تدارُس بُنية برنامج بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال.

5-5 هناك نظام واضح مُطبّق على مستوى كُلٍّ من الجامعة والكلية للتخطيط الإستراتيجي. وقد قامت الجامعة والكلية بتحديد واضح لمؤشرات الأداء الأساسية، ونفَّذتا إستراتيجية فعّالة لمراجعة الأداء وفقًا لهذه المؤشرات شهرياً، وقد قدما ملخصًا بنتائج المراجعة ضمن التقرير السنوي للإنجاز.

6-5 تُعقد اجتماعات مجالس الكليات والأقسام بشكل منتظم، وقد أشار الموظفون إلى رضاهم عن الطريقة التي بوسعهم المشاركة من خلالها في هذه الاجتماعات.

7-5 يتم تحديد حاجات التنمية المهنية من خلال تقييم الحاجات التدريبية، ومن خلال الجمع المُنظَّم للتغذية الراجعة من الموظفين أثناء مراجعة أداء الموظفين. وتستخدم هذه البيانات لإثراء خطة تطوير الكلية والقِسم. وترى لجنة المراجعة أنه، وبالرغم من وجود بعض الأمثلة الجيدة، والنيّة الواضحة لتطوير الموظفين، فلا تزال هناك حاجة كبيرة لتعزيز الدعم من أجل تحقيق أهداف الكلية.

8-5 وفي معرِض استنتاجاتها التي توصلت إليها بخصوص فاعلية إدارة وضمان الجودة، تود لجنة المراجعة *الإشادة* بما يلي:

- هناك التزام واضح من دائرة ضمان الجودة والاعتماد نحو المشاركة في ضمان وتعزيز الجودة، وتقديم الدعم للموظفين
- هناك وضوح عام في سياسات وإجراءات الكلية
- هناك آليات واضحة لتحديد حاجات التنمية المهنية للموظفين

- توجد مشاركة من مختلف الجهات ذات العلاقة، بمن فيهم الطلبة، وأرباب العمل، ولجنة الاستشارات الصناعية في تقييم وتحسين بُنية البرنامج وتدريسه.

9-5 وفيما يتعلق بالتحسينات المطلوبة، **توصي** لجنة المراجعة بضرورة قيام القِسم بما يلي:

- أن يضمن بأن سياساته وإجراءاته لا تقتصر على النشر فحسب، بل مفهومة ومنفَّذة من قِبل جميع الموظفين
- أن يقدّم آليات تعزّز مراقبة خطط التحسين التي توضع على مستوى الجامعة/ الكلية لتعزيز تدريس البرنامج
- أن يضمن أن يكون الطلبة على عِلمٍ تام بالتغييرات والتطورات المستقبلية المخطط لها، وأن يقوم بالإبلاغ عن أية تغييرات يتم القيام بها استجابة للتعليقات الواردة في الدراسات الاستطلاعية للطلبة
- أن يقدّم دعماً معزِّزاً للموظفين–لاسيما في تمكينهم من تحقيق طموحات الكلية لتحسين ملفها الخاص بالبحث العلمي.

10-5 **الحُكم**

إجمالاً، توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده أنَّ البرنامج **مستوفٍ لمتطلبات المؤشر الخاص بفاعلية إدارة وضمان الجودة.**

6. الاستنتاج

عند الأخذ بعين الاعتبار تقرير التقييم الذاتي الذي قامت بإعداده المؤسسة، والأدلة التي جمعت من المقابلات والوثائق التي كانت متوفرة أثناء الزيارة الميدانية، فإن لجنة المراجعة توصلت إلى الاستنتاج التالي بما ينسجم مع *دليل مراجعة البرامج الأكاديمية* لعام 2009، الصادر عن وحدة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي– هيئة ضمان جودة التعليم والتدريب:

لا توجد ثقة في برنامج بكالوريوس العلوم في معلوماتية الأعمال المقدم من قِبل جامعة أما العالمية – البحرين (AMAIUB).