



هيئة جودة التعليم والتدريب  
Education & Training Quality Authority  
Kingdom of Bahrain - مملكة البحرين

## إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

### تقرير الزيارة التتبعية للبرامج

بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية  
كلية العلوم المالية والإدارية  
جامعة أما الدولية - البحرين  
مملكة البحرين

تاريخ الزيارة التتبعية الأولى: 28 سبتمبر 2016

تاريخ المراجعة: 7-9 أبريل 2014

HC029-C2-F004

## جدول المحتويات

- 
- 1.....نبذة عامة حول الزيارة التتبعية للبرامج
1. المؤشر (1): برنامج التعلُّم.....4
2. المؤشر (2): كفاءة البرنامج.....7
3. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين.....14
4. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة.....17
5. الاستنتاج.....25
- ملحق 1 : الحُكم الخاص بكل توصية.....26
- ملحق 2: الحُكم الإجمالي.....27

## نبذة عامة حول الزيارة التتبعية للبرامج

تعدُّ الزيارة التتبعية التي تقوم بها إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة لهيئة جودة التعليم والتدريب في مملكة البحرين جزءًا من منظومة ضمان الجودة المستمرة، والمراجعة، وإعداد التقارير، والتحسين.

وتتطبق الزيارة التتبعية على كافة البرامج الأكاديمية التي خضعت للمراجعة من قبل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي وفق إطار مراجعة البرامج في الكلية، وصدر في حقها حكم: "قَدْرٌ محدودٌ من الثقة"، أو "غير جدير بالثقة".

ويتضمن هذا التقرير سردًا لعملية المتابعة والنتائج التي توصلت إليها لجنة الزيارة التتبعية (اللجنة)، حيث تمت زيارة برنامج بكالوريوس العلوم نظم المعلومات الإدارية، المقدم من جامعة أما الدولية - البحرين، وذلك بتاريخ 28 سبتمبر 2016، لتقييم مستوى تقدم البرنامج، وذلك تماشيًا مع إطار "مراجعة البرامج في الكلية" وأنظمة هيئة جودة التعليم والتدريب.

### أولاً: أهداف الزيارة التتبعية

أ. تقييم التقدم المتحقق إزاء التوصيات الواردة في تقرير مراجعة برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية، كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة أما الدولية - البحرين (استنادًا إلى المؤشرات الأربعة الموضوعية من قبل هيئة جودة التعليم والتدريب في مملكة البحرين)، منذ أن تمت مراجعة البرنامج في تاريخ 7-9 أبريل 2014.

ب. تقديم المزيد من المعلومات والدعم لعملية التحسين المستمرة للمعايير الأكاديمية، وتعزيز جودة التعليم العالي، وعلى وجه التحديد ما يقدم في برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية في جامعة أما الدولية - البحرين، والتعليم العالي داخل مملكة البحرين ككل.

## ثانياً: نبذة عامة

أُجريت عملية مراجعة برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية في جامعة أما الدولية - البحرين، من قبل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، التابعة لهيئة جودة التعليم والتدريب، في تاريخ 7-9 أبريل 2014.

وقد كان الاستنتاج العام الذي خلُصت إليه لجنة مراجعة برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية في جامعة أما الدولية - البحرين، أن البرنامج على "قدر محدود من الثقة". وبناءً على ذلك، شملت الزيارة التتبعية مراجعة الأدلة التي قدمتها جامعة أما الدولية - البحرين إلى إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، وخطة التحسين، وتقرير التقدّم والمواد المساندة له، والوثائق التي قُدمت أثناء الزيارة التتبعية، والمعلومات التي قُدمت للجنة أثناء المقابلات.

وقد كان الحكم الذي أصدرته لجنة المراجعة الخارجية على بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية بخصوص كل مؤشر ما يلي:

**المؤشر 1:** برنامج التعلّم؛ "مستوفٍ"

**المؤشر 2:** كفاءة البرنامج؛ "غير مستوفٍ"

**المؤشر 3:** المعايير الأكاديمية للخريجين؛ "مستوفٍ"

**المؤشر 4:** فاعلية إدارة وضمان الجودة؛ "غير مستوفٍ".

وقد أُجريت الزيارة التتبعية من قبل لجنة مؤلفة من عضوين. كما ركزت الزيارة التتبعية هذه على تقييم كيفية تعامل المؤسسة مع التوصيات التي تضمنها تقرير المراجعة الناتج عن مراجعة البرنامج في 7-9 أبريل 2014. وفيما يتعلق بكل توصية وردت ضمن كل مؤشرٍ من المؤشرات الأربعة، أصدرت اللجنة حُكمها فيما إذا كانت تلك التوصية "مُعالَجةً بالكامل"، "مُعالَجةً جزئياً"، أو "غير مُعالَجةٍ"؛ وذلك باستخدام المعايير المُدرَجة في الملحق (1). كما أُصدر حُكم إجمالي فيما إذا كان هناك "تقدم جيد"، أو "تقدمٌ كافٍ"، أو "تقدمٌ غير كافٍ"؛ بناءً على المعايير المدرجة في الملحق (2).

### ثالثاً: نبذة عامة حول برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية

يهدف برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية تزويد الطلبة بالمعارف والمهارات المعمقة المطلوبة لإدارة نظم المعلومات داخل المؤسسات والهيئات. وهو أحد البرامج التي تم الترخيص لها من قبل وزارة التربية والتعليم عندما بدأت جامعة أما العالمية -البحرين (AMA)، في العمل في عام 2002. ومع ذلك فإنه تم وقف القبول بالبرنامج منذ العام الأكاديمي 2010-2011، حتى العام الأكاديمي 2011-2012، ثم سمح بقبول الطلبة للدراسة في برنامج الدبلوم بتخخيص من مجلس التعليم العالي خلال العام الأكاديمي 2012-2013. وفي الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2013-2014، أعيد فتح باب القبول في البرنامج مرة أخرى. وفي وقت إجراء الزيارة التتبعية، كان هناك (1500) طالبٍ ملتحقٍ ببرنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية. وبناء على ما جاء في تقرير التقدم، فقد كان هناك (24) عضو هيئة تدريس، وأربعة موظفين إداريين يعملون جميعاً بدوام كامل، و(9) أعضاء هيئة تدريس يعملون بدوام جزئي، بالإضافة إلى اثنين آخرين يعملان بدوام كامل، ومكلفان بتقديم المقررات الدراسية المشتركة في الكلية. ومنذ العام الأكاديمي 2004، وحتى وقت إجراء الزيارة التتبعية تخرج (3448) خريجاً في برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية.

## 1. المؤشر (1): برنامج التعلّم

يقيّم هذا الجزء مدى معالجة برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية في جامعة أما الدولية - البحرين للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر أبريل 2014، تحت المؤشر (1): برنامج التعلّم؛ ونتيجة لذلك فإنه يصدر حكماً بخصوص مستوى تنفيذ كل توصية من التوصيات الخاصة بهذا المؤشر، كما وردت في الملحق (1) من هذا التقرير.

**توصية 1.1: زيادة عدد المقررات الدراسية الخاصة بنظم المعلومات الإدارية؛ من أجل إيجاد توازن أفضل في المنهج الدراسي.**

### الحكم: معالجة جزئياً

لدى كلية العلوم الإدارية والمالية سياسة لتعزيز، ومراجعة، وتطوير البرامج الأكاديمية قد تم تطويرها وتنفيذها منذ نوفمبر عام 2014. وفي دورة المراجعة الأخيرة لبرنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية، طورت الكلية منهجاً دراسياً جديداً قامت بتنفيذه في سبتمبر 2016. وقد تم هيكلة المنهج الجديد بما يتوافق مع المنهج الدراسي الخاص بجمعية أجهزة الحاسوب، 2010 (ACM-IS 2010)، ومع الإرشادات الخاصة ببرامج مؤهل البكالوريوس في نظم المعلومات، وأيضاً مع معايير المجلس الأوروبي لبرامج إدارة الأعمال (ECBE). وأثناء الزيارة التتبعية تم إبلاغ اللجنة بأن الكلية قد استخدمت هذه المعايير؛ للتأكد من وجود توازن بين المقررات الدراسية الخاصة بدراسة الأعمال ومثيلاتها الخاصة بدراسة نظم المعلومات، حيث كانت النسبة (69%) للمقررات الدراسية للأعمال، و(31%) لمقررات نظم المعلومات. وبعد مراجعة البرنامج أدخلت الكلية في البرنامج مقررات أساسية خاصة بدراسة نظم المعلومات الإدارية، ومنها نظم المعلومات، إدارة المعلومات والبيانات، هيكلية الشركة، إدارة مشروعات نظم المعلومات، تصميم وتحليل النظم، اكتساب وإدارة إستراتيجية نظم المعلومات. وقد عدلت هذه التغييرات من النسبة لتصبح (55%) لمقررات دراسة الأعمال، و(45%) لمقررات نظم المعلومات؛ مما جعل المنهج الجديد متوافقاً مع معايير المنهج الدراسي الخاص بجمعية أجهزة الحاسوب (ACM-IS 2010). وعلاوة على ذلك فقد طرحت الكلية مقررات اختيارية جديدة لدراسة نظم المعلومات الإدارية مثل تطوير تطبيق الهاتف الجوال، وبرمجيات مفتوحة المصدر. وأثناء المقابلات علمت اللجنة بأن أعضاء لجنة الاستشارات الصناعية للبرنامج ساهموا في هذه التغييرات، وذلك من خلال اجتماعهم الدوري، بالإضافة إلى مساندهم لتوجهات الجامعة تجاه زيادة

المقررات الدراسية الخاصة بنظم المعلومات الإدارية. فضلا عن ذلك، فإن الأدلة المقدمة تشير إلى أنَّ المتحنيين الخارجيين الذين قاموا بمراجعة المنهج الجديد قد أعربوا عن تقديرهم للإجراءات التي قامت بها الكلية؛ من أجل مراجعة المنهج الحالي، وزيادة أعداد المقررات الدراسية لنظم المعلومات الإدارية. ورغم ذلك فإن المنهج الجديد قد تم طرحه مؤخرًا، وما زال من السابق لأوانه تقييم كيفية تطبيقه بصورة كاملة. ولذا توصي اللجنة بأنه على الكلية أن تقوم بقياس أثر المنهج الجديد في تحسين البرنامج.

**توصية 1.2: مراجعة سياسات التقييم؛ لكي يعزز الترابط بين وظيفتي التقييم التكويني والتجميعي، وأنَّ يضمن التطابق بين ما يتم تقييمه ومخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية.**

### **الحكم: معالجة كلياً**

لقد تم مراجعة سياسة التعليم والتعلم والتقييم، وكذلك سياسة التدقيق، وقد قامت الكلية بعد ذلك بوضع وتنفيذ آلية للربط بين عملية التقييم ومخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية، وذلك من خلال مشاركة "المنسقين المختصين"، وإدخال ثلاثة مستويات للموافقة. أثناء الزيارة التتبعية، علمت اللجنة بوجود اثنين من المنسقين المختصين في القسم، حيث يعدُّ كلُّ منهما مسئولاً عن التأكد من وجود آليات مناسبة؛ لتقييم مدى تحقق مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية. يقوم منسق المقرر الدراسي بإعداد خطة التقييم بحيث تكون كل أداة من أدوات التقييم مناسبة لقياس مخرج محدد من مخرجات التعلم المطلوبة، كما يتم تعريف معايير الأداء ووزن كل أداة من أدوات التقييم، ومن ثم يتم مراجعة وإقرار خطة التقييم من قبل رئيس القسم. لاحظت اللجنة أن كل أعضاء هيئة التدريس بمن فيهم الأعضاء الجدد على دراية بهذه الآلية كما تأكدت خلال جلسات المقابلة. وقد لاحظت اللجنة أيضاً أن ملفات المقرر الدراسي تدل على التنفيذ المستمر لهذه الآلية، إضافة إلى أن الكلية قد راجعت سياسة التعليم والتعلم والتقييم؛ لضمان وجود تقييم تكويني فعال؛ من أجل تحسين أداء الطلبة. وقد تم إجراء تدريب داخلي حول تطبيق نظام فعال للتقييم، وإدخال ممارسات للتغذية الراجعة، بجانب تطوير إستراتيجيات لتنفيذ التقييم التكويني. وقد علمت اللجنة من خلال المقابلات أن جميع أعضاء هيئة التدريس قد حضروا هذا التدريب، وأنهم وجدوه مفيداً وفعالاً في تعزيز الترابط بين التقييم التكويني والتقييم التجميعي. وقد أشار أعضاء هيئة التدريس إلى أن التغذية الراجعة للطلبة أصبحت أكثر تركيزاً وأكثر تحديداً لكل سؤال على حدة بدلاً من أن تكون التغذية الراجعة على الأداء الإجمالي بصورة عامة. وأثناء الزيارة التتبعية، فحصت اللجنة ملفات المقررات الدراسية لبرنامج بكالوريوس العلوم في

نظم المعلومات الإدارية، إضافة إلى التقارير الصادرة عن لجنة التحسين المستمر بالكلية، وقد لاحظت اللجنة أنّ هناك أدلة تشير إلى وجود تحسين في التقييمات التكوينية، وكذلك في التغذية الراجعة المقدمة للطلبة؛ من أجل تعزيز مستوى أدائهم. وقد أشار الطلبة أثناء المقابلات إلى وجود تحسينات في التغذية الراجعة المقدمة إليهم، وكذلك في التقييمات التكوينية؛ مما ساهم في تحسين أدائهم. كما أشاروا إلى أنّ تزويدهم بالتغذية الراجعة فيما يخص أعمالهم بما في ذلك المشروعات النهائية ساهم في تحسين أدائهم، وهو ما أكده الممتحن الخارجي. واللجنة تقدر جهود الكلية في هذا الأمر، وتجد أنّ هذه التوصية تم معالجتها كلياً.

## 2. المؤشر (2): كفاءة البرنامج

يقيم هذا الجزء مدى معالجة برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية في جامعة أما الدولية - البحرين للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر أبريل 2014، تحت المؤشر (2): كفاءة البرنامج؛ ونتيجة لذلك فإنه يصدر حكماً بخصوص مستوى تنفيذ كل توصية من التوصيات الخاصة بهذا المؤشر، كما وردت في الملحق (1) من هذا التقرير.

**توصية 2.1:** تُعدّل سياسة القبول؛ لكي يعكس الحد الأدنى المطلوب من عدد مقررات الحاسوب في البرنامج؛ ولكي يضمن أن الطلبة المقبولين هم من الطلبة المناسبين لبرنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية.

### الحكم: معالجة جزئياً

لدى جامعة أما الدولية - البحرين سياسة قبول معدلة تنصّ على أنه يجب على الطلبة المتقدمين أن يكونوا حاصلين على شهادة الثانوية العامة بمجموع كلي بنسبة (60%) أو أكثر، بالإضافة إلى حصولهم على (80%) في مقررات العلوم، والرياضيات، واللغة الإنجليزية؛ حتى يتم قبولهم مباشرةً للالتحاق ببرنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية. كما يشير تقرير التقييم الذاتي إلى أنّ الطلبة الحاصلين على معدل درجات بنسبة (60% - 79%) في مقررات اللغة الإنجليزية يمكنهم أداء اختبار اللغة الإنجليزية الخاص بأكسفورد على الإنترنت (Online Oxford English test)، وفي حال تمكنوا من الحصول على 55 درجة أو أكثر فيمكنهم الالتحاق بالبرنامج دون الحاجة إلى أخذ مقررات تحضيرية، في حين أنّ الطلبة الذين يتحصلون على 54 درجة، أو أقل فإنهم مطالبون بأخذ مقررات تحضيرية حتى يمكنهم الالتحاق بالبرنامج. كما يمكن للطلبة الحاصلين على معدل من (60% - 79%) في الرياضيات في شهادة الثانوية العامة الالتحاق بالبرنامج بعد نجاحهم في المقرر التحضيري للرياضيات. أما فيما يتعلق بالعلوم فإن الأدلة المقدمة تشير إلى أنّ الحاصلين على مجموع إجمالي أقل من (60%) في العلوم في الثانوية العامة لا يتم التحاقهم بالبرنامج، في حين أنه لم يتم الإشارة إلى مصير الطلبة المتقدمين الحاصلين على مجموع بين (60%) و(79%)، علاوة على ذلك فقد علمت اللجنة أثناء الزيارة التتبعية أنّ جامعة أما الدولية - البحرين قد قامت بشكل غير رسمي بعمل مقايسة مرجعية لمتطلبات القبول، مع ست جامعات محلية؛ من أجل ضمان ملاءمتها مع البرامج المتشابهة للجامعات الأخرى. وقد درست اللجنة ملفات الطلبة المقبولين للأعوام

الأكاديمية (2014-2015)، و(2015-2016). وقد لاحظت أن سياسة القبول الجديدة لم يتم تنفيذها بعد، وأن جميع الطلبة المتقدمين تم قبولهم على أساس المعايير القديمة للقبول. ونظرًا لأنَّ سياسة القبول المعدلة ومتطلباتها من الحد الأدنى في العلوم لم يتم تنفيذها بعد، كما أنه لا توجد أدلة على أن هذه التغييرات قد أنتجت أي تحسينات، توصي اللجنة بأنه يجب على الكلية أن تعجل بتنفيذ سياسة القبول المعدلة؛ لضمان أن الطلبة المقبولين هم من الطلبة المناسبين لبرنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية.

**توصية 2.2: تراقب تنفيذ السياسة الخاصة بالقبول والمُعدلة أخيرًا؛ ليضمن أن المعايير التي تنص عليها سياسة القبول يتم التقيّد بها في الممارسة بأن الطلبة المقبولين هم من الطلبة المناسبين لبرنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية.**

#### **الحُكم: غير مُعالجة**

لقد عرّفت سياسة القبول المعدلة معايير القبول الخاصة بالطلبة المقبولين في برامج البكالوريوس وبرامج الماجستير، ومن ثم فإن سياسة القبول في برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية تعتمد على مجموعة من المعايير التي يجب على المتقدمين تحقيقها؛ من أجل الالتحاق بالبرنامج، حيث يجب على المتقدم الحصول على حد أدنى من الدرجات (60%) في الثانوية العامة، أو ما يعادلها، وأن يجتاز كل اختبارات القبول والمقابلات الشخصية المطلوبة، وتطبق معايير مشابهة على الطلبة المحولين، ولكن بعد تقديم أدلة على حسن السيرة والسلوك من المؤسسة القادمين منها، علاوة على ذلك فإن الطلبة المتقدمين من ذوي الاحتياجات الخاصة يجب أن يستوفوا معايير مشابهة مع مراعاة تصل إلى (5%) أقل من الحد الأدنى المطلوب. وأثناء الزيارة التتبعية، علمت اللجنة أن جامعة أما الدولية - البحرين قد طورت آلية لمراقبة نتائج القبول، وذلك من خلال تقرير ربع سنوي يقدم إلى الكلية؛ لكي تضمن أن جميع الطلبة المقبولين يلبون معايير القبول، حيث يوجد عمليتان قائمتان للتدقيق؛ لضمان أن معايير القبول متحققة، إحداها تقوم بها الكلية، والأخرى يقوم بها مكتب التسجيل. وخلال الاجتماعات المنعقدة أثناء الزيارة التتبعية، أكدت الإدارة العليا لجامعة أما الدولية - البحرين على أن تنفيذ كل من سياسة القبول المعدلة وعملية المراقبة مأخوذ في الاعتبار، ويتم تدعيمه على المستوى الإستراتيجي. غير أنه لم يتم تنفيذ السياسة المعدلة بعد، وعليه، لا توجد أدلة على أن معايير القبول المعدلة، وآليات التدقيق والتقارير المطورة قد حسنت

من عملية المراقبة؛ لضمان أن الطلبة المقبولين مناسبون لبرنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية. وترى اللجنة أنّ هذا الأمر يحتاج إلى معالجة بشكل فوري.

**توصية 2.3: تُطوّر آلية صارمة؛ ليضمن بأن الأكاديميين الذين يتم تعيينهم، والذين يعملون بدوام كامل أو جزئي، لديهم شهادات علمية من مؤسسات مرموقة.**

### **الحكم: معالجة كلياً**

لدى جامعة أما الدولية - البحرين إجراءات للتعيين قد تم تعديلها في العام 2015؛ لكي تضمن أن الموظفين القادمين من مؤسسات تعليمية مرموقة هم فقط من يتم تعيينهم، وقد تم تزويد اللجنة بنبذة عامة عن الإطار الجديد للتعيين، وأثناء جلسات المقابلات، علمت اللجنة أنّ قسم الموارد البشرية يأخذ الحيطة الواجبة عند فحص مؤهلات المتقدمين؛ لإثبات مصداقيتها. وكذلك يجري قسم الموارد البشرية اتصالاته بالهيئات التنظيمية المحلية والمؤسسات المعنية بمنح هذه الشهادات؛ وذلك للتحقق من المعلومات الواردة في السير الذاتية للمتقدمين. بالإضافة إلى ذلك فقد تم إبلاغ اللجنة بأن الجامعة تلتزم بسياسات وإجراءات مجلس التعليم العالي فيما يتعلق بتعيين أعضاء هيئة التدريس الجدد.

من خلال فحص أوراق الاعتماد المقدمة من أعضاء هيئة التدريس الحاليين، ومن خلال المقابلات التي تمت أثناء الزيارة التتبعية، تجد اللجنة أن أعضاء هيئة التدريس الذين تم تعيينهم مؤخراً لديهم مؤهلات مناسبة لتقديم برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية.

**توصية 2.4: تُعيّن موظفين نشطين في مجال البحث العلمي، لاسيما من هم في درجة أستاذ وأستاذ مشارك؛ ليعزّز تعرّف الطلبة على الأبحاث والممارسات الراهنة وذات الصلة في مجال نظم المعلومات الإدارية.**

### **الحكم: معالجة كلياً**

عينت جامعة أما الدولية - البحرين موظفين أكاديميين نشطين من ذوي الخبرة في مجالات تخصصهم، وفي البحث العلمي. وقد درست اللجنة ملفات كبار أعضاء هيئة التدريس الذين تم تعيينهم مؤخراً، ووجدت أنّ لديهم قدرًا مقبولاً من التنوع والخبرة السابقة في التخصصات المتعلقة ببرنامج بكالوريوس العلوم في نظم

المعلومات الإدارية، كما أن لديهم اهتمامات بمجال البحث العلمي. أن عدد الأساتذة والأساتذة المشاركين قد زاد تبعاً من (0) و(3)، إلى (1) و(14)، وقد وجدت اللجنة أن هذه الزيادة مناسبة لخطة الكلية للتطوير. علاوة على ذلك، تقدر اللجنة الترتيبات الموجودة؛ لتعزيز ثقافة البحث العلمي، وذلك من خلال الندوات المنظمة من قبل أعضاء هيئة التدريس الذين تم تعيينهم مؤخراً، وهم من النشطين في البحث العلمي، وكذلك من قبل كبار أعضاء هيئة التدريس طبقاً لتخصصاتهم. وفي اجتماع اللجنة مع أعضاء هيئة التدريس، علمت اللجنة بوجود برنامج توجيهي فعال يستطيع من خلاله كبار أعضاء هيئة التدريس تقديم المساعدة إلى الأعضاء الجدد؛ لبناء قدراتهم في أنشطة البحث العلمي والمنشورات. وتجد اللجنة أن هذه الممارسات ناعمة، كما أنها تشجع الكلية على توسيع نطاق مثل هذه الممارسات داخل المؤسسة. كما يوجد أيضاً أدلة على وجود أعمال حديثة تم نشرها محلياً ودولياً في مجال نظم المعلومات الإدارية. وقد أعرب الطلبة الذين تم مقابلتهم عن رضاهم تجاه المقرر الحالي الخاص بمشروع التخرج، والذي يقدم فيه للطلبة توجيهات وإرشادات في مجال البحث العلمي. ويرجع هذا إلى أن معظم أعضاء هيئة التدريس الذين تم تعيينهم مؤخراً مكفون بمعالجة هذا المقرر، وإثراء محتواه بأبحاث وممارسات حديثة، وذات صلة بمجال نظم المعلومات الإدارية. وقد درست اللجنة أيضاً العينات المتوفرة في المكتبة من التقارير الخاصة بمشروعات بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية، ووجدتها مناسبة من حيث عمق وسعة المحتوى، كما أنها ذات صلة بموضوعات البحث. وتقدر اللجنة هذه الجهود، والتقدم المحرز في معالجة هذه التوصية.

**توصية 2.5: تُنفذ آليات مناسبة لمعالجة المعدل المتدني في ترقية، واستبقاء أعضاء هيئة التدريس.**

### الحكم: معالجة جزئياً

لقد تم تطوير سياسة جديدة لتصنيف وترقية أعضاء هيئة التدريس في نوفمبر 2015، وتمت مقايستها مع السياسات الخاصة بالمؤسسات المرموقة؛ وذلك من أجل معالجة التدني في ترقية أعضاء هيئة التدريس. بالإضافة إلى ذلك، فقد تم تشكيل لجنة للتصنيف والترقية؛ لتكون إحدى اللجان الدائمة في الكلية، وقد علمت اللجنة من خلال مقابلتها مع أعضاء لجنة الترقية بأن إجراءات ومتطلبات الترقية تم تعديلها في السياسة الجديدة؛ لتتضمن نظاماً للنقاط يتم على أساسه تحديد أهلية أعضاء هيئة التدريس للترقية إلى درجة أعلى. وقد أعرب أعضاء هيئة التدريس الذين تمت مقابلتهم عن رضاهم تجاه نظام الترقية الجديد، حيث إنه يتيح توزيع نقاط التقييم على ثلاث جوانب رئيسية وهي: التدريس، البحث والاستشارات، وخدمات المجتمع. وتلاحظ اللجنة أن اثنين من أعضاء هيئة التدريس قد تم ترقيتهما مؤخراً طبقاً لإجراءات الترقية

الجديدة. ومع ذلك مازالت اللجنة قلقة إزاء التدني في معدل الاستبقاء بين أعضاء هيئة التدريس لبرنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية. وتشير البيانات المقدمة إلى أن معدل الاستبقاء خلال الأعوام الدراسية 2012-2015، تراوح بين (58.97%) و(77.78%). وتشعر اللجنة بالقلق إزاء عدم وجود استقرار بين أعضاء هيئة التدريس؛ والذي قد يعرقل جهود المؤسسة لتحسين المعايير الأكاديمية والبحث العلمي. ومن خلال المقابلات الشخصية علمت اللجنة أن الإدارة العليا تعمل على معالجة هذه القضية، وذلك بتقديم عدد من الحوافز. وعليه تحث اللجنة الكلية بأن تقوم بتحليل أسباب التدني في معدل الاستبقاء بين أعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى تنفيذ آليات فعالة لتحسين هذا المعدل بشكل كبير.

## توصية 2.6: تحسّن بشكل كبير الأماكن المخصصة للموظفين الأكاديميين

### الحكم: غير معالجة

طبقاً لتقرير التقدم، فقد اطلّعت الكلية على التوصيات الواردة في تقرير المراجعة، وقامت بإعادة تجديد الأماكن المخصصة للموظفين الأكاديميين؛ وذلك لتعزيز كفاءة تقديم برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية. وأثناء الزيارة التتبعية قامت اللجنة بجولة تفقدية في مكاتب أعضاء هيئة التدريس، ولاحظت أنه لا يوجد أي تغييرات كبيرة تم استحداثها منذ الزيارة الميدانية الأخيرة لتحسين هذه المكاتب فيما يتعلق بالمساحة، والخصوصية، والتهوية. وتجد اللجنة أن كبار أعضاء هيئة التدريس (الأساتذة المشاركين) هم فقط من تمّ تخصيص مكاتبهم بمساحة أوسع وتجهيزها بشكل أفضل. وترى اللجنة أن معظم مكاتب أعضاء هيئة التدريس تعد غير ملائمة، كما أنها لا توفر بيئة محفزة للأنشطة البحثية والعلمية، وكذلك لا توفر الخصوصية المطلوبة عند تقديم المشورة للطلبة. ومن ثم توصي اللجنة بأن على الكلية أن تحسن من مكاتب أعضاء هيئة التدريس بشكل كبير.

## توصية 2.7: تحسّن مقتنيات المكتبة من المجالات الإلكترونية، والكتب الدراسية ذات العلاقة لدعم الجزء

### الخاص بنظم المعلومات الإدارية في البرنامج

### الحكم: معالجة كلياً

نتيح مكتبة جامعة أما الدولية - البحرين إلى الطلبة الوصول إلى مجموعة المصادر الإلكترونية والمادية، حيث تشتمل المكتبة جميع الكتب الدراسية المطلوبة، مع وجود ما يكفي من النسخ المتاحة للطلبة (3 نسخ

لكل كتاب). وأثناء الزيارة التتبعية لاحظت اللجنة أنه يوجد أيضا مجموعة متنوعة من الكتب المرجعية والمجلات الإلكترونية ذات الصلة، والتي تتاح للطلبة وأعضاء هيئة التدريس من أجل الاستعارة، بالإضافة إلى وجود كتب إلكترونية وقاعدة بيانات للبحوث. كل هذا متاح للطلبة وأعضاء هيئة التدريس سواء داخل الحرم الجامعي أو خارجه. وأثناء الجولة التفقدية داخل المكتبة، وجدت اللجنة مساحات مخصصة للدراسة متاحة لاستخدام الطلبة، حيث يستطيع الطلبة البحث في قاعدة بيانات المعارف، والمجلات الإلكترونية، وقاعدة البيانات الإلكترونية. علاوة على ذلك، تحتفظ المكتبة بنسخة من جميع تقارير مشروعات التخرج الخاصة بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية، بحيث تكون متاحة لجميع الطلبة الآخرين. وأثناء مقابلات كبار موظفي المكتبة، علمت اللجنة أن لجنة الموارد المكتبية تقوم بتجميع متطلبات جميع الكليات كل سنة، حيث يتم دمج هذه المتطلبات واستخدامها؛ من أجل تحديث مجموعة المصادر المادية والإلكترونية. بالإضافة إلى وجود قرار أكاديمي صادر من قبل اللجنة الأكاديمية لجامعة أما الدولية - البحرين لتشجيع أعضاء هيئة التدريس على طلب مجلات إلكترونية ذات صلة ببرامجهم، وكذلك تعزيز مجموعة المصادر الإلكترونية الخاصة بالطلبة وأعضاء هيئة التدريس. وقد أظهر أعضاء هيئة التدريس الذين تمت مقابلاتهم رضاهم عن الموارد المتاحة لهم؛ من أجل البحث والتدريس، كما أعربوا عن تقديرهم تجاه الترتيبات الموجودة، والتي تحافظ على سهولة الوصول إلى المجلات الإلكترونية والكتب ذات الصلة ببرنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية. وكذلك خلال مقابلاتها مع الطلبة، علمت اللجنة أن الموارد المتاحة للطلبة تعد كافية، وذات صلة بدراساتهم خاصة فيما يتعلق بالمقرر الدراسي للمشروعات النهائية. بالإضافة إلى ذلك، قام الطلبة الذين تمت مقابلتهم بإبلاغ اللجنة بأنهم يستخدمون الموارد المكتبية بشكل متكرر لعمل الأطروحات، والواجبات المطلوبة منهم كذلك، غير أنهم طالبوا بمساحات أوسع للدراسة، وأن تتمتع بخصوصية أكبر. وقد وجدت اللجنة أدلة على تتبع استخدام الموارد المتاحة في المكتبة، ولاحظت أنه يوجد استخدام كبير للموارد الإلكترونية من قبل طلبة بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية، وأعضاء هيئة التدريس. وعليه، تعرب اللجنة عن رضاها عن التقدم المحرز في معالجة هذه التوصية.

توصية 2.8: تُراقب تنفيذ السياسات الخاصة بالطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، ويُقيّم فاعلية آليات التدخل؛ ليضمن تقديم دعم فعّال لهذه الفئة من الطلبة

### الحُكم: مُعالجة كلياً

غيّرت جامعة أما الدولية - البحرين من السياسة الخاصة بالطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، وقد أعادت تسميتها لتصبح (سياسة خدمات الدعم الأكاديمي للطلبة)، حيث تشتمل السياسة المعدلة على مراجعة أدوار ومسؤوليات وحدة الشؤون الأكاديمية، ووحدة خدمات الدعم الأكاديمي، وتتضمن السياسة الإجراءات الخاصة بالطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، والطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة أيضاً. وقد تم بحث تنفيذ السياسة الجديدة في المقابلات التي تمت أثناء الزيارة التتبعية، وعلمت اللجنة من خلال ذلك أن الموظفين الأكاديميين يسلمون تقارير دورية عن الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي؛ تتضمن توصيات لتحسين مستوى أدائهم. وقد أشار الطلبة الذين تمت مقابلتهم من قبل اللجنة أنّ الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي تتاح لهم الفرصة لحضور صفوف للتقوية، وكذلك يتم إحالتهم إلى مكتب الإرشاد؛ من أجل إرشادهم وتقديم المشورة لهم. كما تلاحظ اللجنة أن الكلية قد بدأت مؤخراً في مراقبة مدى فاعلية خدمات الدعم المقدمة للطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، وتشمل المراقبة عملية جمع وتحليل البيانات؛ من أجل توضيح العلاقة الترابطية بين درجات الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي والنتائج بعد تنفيذ التدابير اللازمة والتدخل لمعالجة مشكلاتهن، حيث تستخدم هذه النتائج من قبل الكلية؛ لتحديد العوامل التي ساهمت في إخفاق أو نجاح برنامج التدخل. وقد تم تزويد اللجنة بنسخ من تقارير مراقبة الأداء الخاصة بالطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، وذلك للفصلين الدراسيين الأول والثاني للعام 2015-2016. وتقر اللجنة بأنّ الكلية قد حسنت من تنفيذ ومراقبة آليات التدخل الخاصة بالطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي؛ وذلك لضمان تقديم دعم أكاديمي فعال لهذه الفئة من الطلبة.

### 3. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين

يقيم هذا الجزء مدى معالجة برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية في جامعة أما الدولية - البحرين للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر أبريل 2014، تحت المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين؛ ونتيجة لذلك فإنه يصدر حكماً بخصوص مستوى تنفيذ كل توصية من التوصيات الخاصة بهذا المؤشر، كما وردت في الملحق (1) من هذا التقرير.

**توصية 3.1:** تُجري مقايضة مرجعية رسمية منتظمة لتقييم المعايير الأكاديمية لبرنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية مقارنة مع برامج محلية، وإقليمية، وعالمية

#### الحكم: معالجة جزئياً

توجد سياسة للمقايضة المرجعية تعرف الهدف والإجراءات الخاصة بالمقايضة المرجعية الرسمية، وغير الرسمية على السواء. وقد أجرت الكلية مقايضة مرجعية رسمية مع برنامج نظم المعلومات المقدم في الجامعة الأمريكية في الشارقة - دولة الإمارات العربية المتحدة، بتاريخ 10-11 أكتوبر 2015. وأثناء الزيارة التتبعية علمت اللجنة أنه تم اختيار برنامج نظم المعلومات في الجامعة الأمريكية في الشارقة كونه معتمداً من قبل رابطة تطوير كليات إدارة الأعمال الأمريكية (AACSB)، ومُعترف به من قبل التصنيف العالمي للجامعات Quacquarelli Symonds، ومدرج ضمن التصنيف العالمي لمؤسسات التعليم العالي الخاص بمجلة تايمز Times Higher Education، كما أن الجامعة الأمريكية في الشارقة تعدُّ مؤسسة حديثة العهد كجامعة أما الدولية - البحرين. وقد اشتمل نطاق عملية المقايضة المرجعية الرسمية على تغطية المناهج، ومجالات التعلم والتدريس، وأساليب التقييم، ومتطلبات التخرج، بالإضافة إلى المصادر المتوفرة للبرنامج. وأثناء مقابلات الإدارة العليا، علمت اللجنة أن بعض التوصيات الخاصة بعملية المقايضة المرجعية الرسمية قد تم تنفيذها مثل مراجعة المنهج، بإضافة أو استبدال بعض المقررات الدراسية ذات العلاقة مثل المحاسبة المالية، وإستراتيجية نظم المعلومات، ومقررات الإدارة والمشتريات. علاوة على ذلك، هناك توصيات أخرى مثل زيادة المقررات الاختيارية، والتي أخذت في الاعتبار؛ لأجل إثراء جودة المقررات الاختيارية. غير أن الكلية لم تُجري بعد أي أنشطة أخرى خاصة بالمقايضة المرجعية الرسمية سواء مع مؤسسات محلية، أو دولية. وبناء على تقرير التقدم الذي تم تقديمه، تعمل الكلية على ترتيب اتفاق مع جامعة في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد قدمت الكلية أيضاً قائمة بالجامعات المحلية والدولية، والتي من

المحتمل أن يتم عمل مقايسة مرجعية معها. وأثناء الزيارة التتبعية علمت اللجنة أن الكلية تهدف إلى إجراء مقايسة مرجعية مع جامعات دولية ومحلية، وذلك قبل المراجعة الدورية القادمة للبرنامج، وذلك حسبما أفادت الإدارة العليا وأعضاء هيئة التدريس. ومن ثمّ توصي اللجنة بأنه يجب على الكلية أن تسرع في تنفيذ العملية.

**توصية 2.3: تنفّذ آلية مناسبة لضمان التنفيذ المُنسّق لسياسات وإجراءات التقييم.**

### **الحُكم: مُعالجة كُلياً**

راجعت الجامعة مجموعة من السياسات الخاصة بالتقييم؛ وذلك لضمان التحقق من أدوات التقييم، وأن جميع التقييمات يتم تنفيذها على نحو متسق. تعرّف سياسة التقييم المعدلة الأدوار والمسؤوليات للأفراد المعنيين، بالإضافة إلى تعريفها لنطاق عملية التدقيق الخارجية والداخلية، والهدف منها، وكذلك الإجراءات المتخذة لعملية التدقيق القبلي، والتدقيق البعدي، والتدقيق الخارجي، والتصحيح المزدوج، وتضمن هذه السياسة أن جميع أدوات التقييم يتم التحقق منها وفقاً للمعايير المعروفة في السياسة بغرض اختيار عينة من أعمال الطلبة المقيمة. وكذلك عرفت سياسة التدقيق آلية للتدقيق في المشروعات والتكليفات البحثية. وتقر اللجنة بالدور الذي تقوم به لجنة التحسين المستمر بالكلية للتحقق من دقة عمليات التدقيق المنفذة من قبل المدققين. علاوة على ذلك، يوجد نظام داخلي للتدقيق في الجودة يهدف إلى تقديم تقارير واضحة وشفافة فيما يتعلق بالتناسق في تطبيق الإجراءات والسياسات بين جميع هيئات الجامعة. ويعتمد نظام تدقيق الجودة الداخلي الذي يقوم على تنفيذه مكتب ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي آلية لمراجعة ملفات المقررات الدراسية، وقد تم إجراء هذه الآلية خلال الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2015-2016، حيث تم تنفيذها لـ (14) مقرراً من المقررات الدراسية المقدمة خلال الفصل الدراسي الثالث للعام الأكاديمي 2014-2015. ويتألف فريق تدقيق الجودة الداخلية من أعضاء لجنة التحسين المستمر للجودة، بالإضافة إلى مكتب ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. إن تقرير تدقيق الجودة الداخلية المقدم إلى الكلية يستعرض التحسينات في تنفيذ الإرشادات والسياسات الخاصة بالتقييم ومدى الالتزام بها. وأثناء الزيارة التتبعية علمت اللجنة أن أعضاء هيئة التدريس حضروا عدد من ورش العمل التي تهدف إلى تحسين مهاراتهم، وتعزيز معرفتهم فيما يخص عمليات التدقيق، وتزويد الطلبة بالتغذية الراجعة، وكذلك بالتقييمات التكوينية والتجميعة. وتلاحظ اللجنة الترتيبات الموضوعية لضمان الاتساق في تنفيذ إجراءات وسياسات التقييم، كما تقر اللجنة بالتقدم المحرز في معالجة هذه التوصية.

توصية 3.3: تُحدّد تعريفًا دقيقًا للطالب غير الفاعل، ويتبنّى هذا التعريف عند مراقبة السياسات والإجراءات الخاصة بقبول الطلبة؛ من أجل تعزيز كفاءة البرنامج ومعايير الأكاديمية.

#### الحكم: غير معالجة

قامت الجامعة بتطوير تعريف الطلبة غير الفاعلين وعممته على أعضاء هيئة التدريس والطلبة. ويعرف الطالب "غير الفاعل" بأنه "الطالب الذي غاب عن البرنامج لمدة سنتين أو أكثر، ولهذا فهو معرض للفصل". ويستثنى من ذلك الطلبة الذين أكملوا عدد (108) ساعة معتمدة، ولديهم سنة واحدة لاستكمال دراستهم. ويوجد حاليًا (178) طالبًا غير فاعل في برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية، حيث إنّ أكثر من (48%) من هؤلاء الطلبة تغيّبوا عن البرنامج لأسباب متعلقة بالعمل، في حين كان غياب آخرين لظروف مالية أو شخصية. وأثناء المقابلات، أكدت الإدارة العليا أنّ هذا التعريف قد خضع للمقايسة المرجعية بشكل غير رسمي مع مؤسسات إقليمية، كما أنه يتفق مع سياسات وإجراءات مجلس التعليم العالي. وعلى الرغم من ذلك فقد أبلغت اللجنة بأن هذا التعريف قد تم الموافقة عليه، ولكن لم يتم بعد اعتماد تنفيذه من جهة مكتب القبول. ولا تجد اللجنة تبريرًا وجيهًا لتأجيل تنفيذ العمل بتعريف الطالب غير الفاعل ضمن السياسة الحالية، وعليه، توصي اللجنة الكلية أن تعجل باعتماد وتنفيذ هذه العملية.

#### 4. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

يقيم هذا الجزء مدى معالجة برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية في جامعة أما الدولية – البحرين للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر أبريل 2014، تحت المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة؛ ونتيجة لذلك فإنه يصدر حكمًا بخصوص مستوى تنفيذ كل توصية من التوصيات الخاصة بهذا المؤشر، كما وردت في الملحق (1) من هذا التقرير.

**توصية 4.1:** تُعدّل كُتَيْب السياسات والإجراءات الأكاديمية ليُقدم شروحًا تفصيلية لهذه الإجراءات للمساعدة في اتخاذ قرارات موحّدة.

##### الحُكم: مُعالجة كليًا

ينص تقرير التقدم على أن الكتيب الخاص بالسياسات والإجراءات الأكاديمية قد تم تعديله قبل بداية العام الأكاديمي 2015-2016، حيث أبلغت اللجنة خلال جلسات المقابلات بأن تعديل الكتيب تم وفق الإجراءات المؤسسية الخاصة بالمراجعة، وطبقًا لسياسات الجامعة. ومن خلال مراجعة الأدلة المقدمة، لاحظت اللجنة إضافة معلومات واضحة ومحددة إلى السياسات المعدلة، والتي تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة، فعلى سبيل المثال، تشتمل "سياسة مدة الدراسة" على الحد الأقصى للسنوات اللازمة لإكمال الدراسة الجامعية، وكذلك تشير السياسات والإجراءات الخاصة بمتطلبات التخرج بوضوح إلى الحد الأدنى المطلوب للمتوسط التراكمي لمعدل الدرجات. وتقدر اللجنة أنّ التعديلات المطلوبة في كتيب السياسات الأكاديمية تم وضعها؛ لتساعد في التنفيذ الفعال والمنتسق مع سياسات المؤسسة.

**توصية 4.2:** تضمن الالتزام بالمعايير التي تضعها المؤسسة في تنفيذ السياسات والإجراءات لضمان فاعليتها.

##### الحُكم: مُعالجة جزئيًا

لضمان الالتزام بالمعايير الأكاديمية التي تضعها جامعة أما الدولية – البحرين، فقد عززت الكلية من آليات نشر الوعي بالإجراءات والسياسات الحالية، كما هو مفصل في التوصية: (4.3). وقد لاحظت اللجنة، من خلال اللقاءات المختلفة التي تمت خلال الزيارة التتبعية، أن التحسينات في آليات تنفيذ نظام ضمان الجودة ومراقبته قد ساهمت أيضًا في تطوير معايير تساعد في تقييم فاعلية هذه السياسات. وقدم أعضاء هيئة

التدريس الذين قابلتهم اللجنة أمثلة عديدة توضح كيف أن تعزيز مراقبة السياسات وإبلاغها قد ساعد في تنفيذ السياسات والإجراءات المؤسسية، وهو ما تم التأكد منه بالأدلة المقدمة والتي تفيد الالتزام بإجراء عدد من السياسات ذات الصلة بتطوير وتقديم البرنامج، كما هي الحال في تنفيذ التدقيق القبلي لأوراق الامتحانات. وتقر اللجنة بأن الكلية قد نفذت آليات مناسبة لضمان الالتزام بالمعايير الموضوعية للسياسات والإجراءات بالمؤسسة. وعلى الرغم من ذلك، تلاحظ اللجنة أن عددًا من الإجراءات والسياسات التي تم تعديلها مؤخرًا لم يتم تنفيذها بعد بالشكل الكامل كما هو مبين في مختلف أجزاء التقرير.

### التوصية 4.3: تُعزّز الآليات الموجودة لإبلاغ سياسات المؤسسة لجميع الجهات ذات العلاقة.

#### الحكم: معالجة كليًا

طبقًا لتقرير التقدم فقد وضعت المؤسسة نهج شامل لتعزيز الآليات الموجودة لإبلاغ السياسات المؤسسية لكل الجهات ذات العلاقة، بالتوافق مع سياسة الاعلام والنشر للجامعة. وأثناء المقابلات، علمت اللجنة بأنه يتم إدراج نبذة عامة عن السياسات والإجراءات ضمن البرامج التعريفية للجهات ذات العلاقة، بالإضافة إلى إدراجها في الحملة السنوية للتعريف بضمان الجودة، والتي تخص الموظفين، وكذلك الإداريين والطلبة. وقد أبلغت اللجنة أن آخر المستجدات الخاصة بالسياسات يتم إبلاغها عبر البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة، وعبر لوحات الإعلانات الخاصة بالطلبة وأعضاء هيئة التدريس، إضافة إلى اجتماعات مجلس القسم. وعلاوة على ذلك، فإن كل السياسات والإجراءات ذات العلاقة يتم إدراجها في المنشورات المؤسسية مثل الكتيبات الإرشادية الخاصة بالطلبة وبأعضاء هيئة التدريس. كما أن مراقبة فاعلية الآليات الخاصة بسياسة النشر تتم من قبل لجنة التحسين المستمر بالكلية، ومن ثم يتم إدراجها في التقارير الخاصة بتدقيق الجودة الداخلية. وتشير الأدلة المقدمة إلى رضا الجهات ذات العلاقة تجاه نشر السياسات والإجراءات ذات العلاقة، والخاصة بالجامعة في ضوء المعلومات المستخلصة من الاستبيان السنوي لقياس مدى الرضا للعام الأكاديمي 2014-2015، وهذا ما تم التأكيد عليه خلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة. وتلاحظ اللجنة أن السياسات المؤسسية يتم نشرها وإبلاغها بصورة فاعلة، عبر قنوات متنوعة، إلى الجهات ذات العلاقة.

#### التوصية 4.4: تُنفَّذ آليات مناسبة لتطوير قيادة مستدامة في البرنامج.

##### الحكم: معالجة جزئياً

ينص تقرير التقدم على أن تطوير القيادة يعدُّ نقطة تركيز رئيسة في التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة، وأثناء المقابلات، علمت اللجنة أن عدداً من المبادرات قد تم تنفيذها لتعزيز مساهمة أعضاء هيئة التدريس في قيادة برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية. وقد أبلغت اللجنة بأن سياسة وخطة للتوجيه يجري تطويرهما حالياً؛ من أجل تمكين أعضاء هيئة التدريس الجدد وإعدادهم لتحمل المسؤوليات والمهام في المستقبل، وأنه يتم تنفيذ هذه السياسة من خلال الموجهين النظراء، وتقديم التقارير عن هذه الأنشطة، وقد قُدمت الأدلة على ذلك إلى اللجنة، بالإضافة إلى أن أعضاء هيئة التدريس الذين قابلتهم اللجنة قد أشاروا إلى مشاركتهم في لجان متنوعة تمكنهم من المساهمة في عملية اتخاذ القرار خارج نطاق المستويات التنفيذية، وعند بحث هذه القضية مع الإدارة العليا للجامعة، علمت اللجنة أن جامعة أما الدولية - البحرين، تهدف إلى تعزيز آليات التخطيط لتعاقب الموظفين. وبناءً على مراجعة خطة تعاقب الموظفين المقدمة من جامعة أما الدولية - البحرين، ترى اللجنة أن الكلية تحتاج إلى تطوير آلية أكثر شمولية؛ لكي تضمن تطوير قادة للمستقبل.

#### التوصية 5.4: تُحسَّن الآليات الحالية لتنفيذ ومراقبة نظام الجودة لضمان فاعليتها.

##### الحكم: معالجة كلياً

يوجد نظام لإدارة ضمان الجودة، وهو موثق على نحو جيد، ويتم تطبيقه على جميع البرامج التي تقدم في المؤسسة. فقد طورت جامعة أما الدولية - البحرين عدداً من الآليات بغرض تنفيذ نظام إدارة ضمان الجودة، وتعزيزه، ومراقبته، وتقييمه. ومن خلال المقابلات، فقد تم إبلاغ اللجنة بأن مكتب ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي قد قام مؤخراً بمراجعة جميع معايير القياس المستخدمة في تقييم نظام التقييمات حتى تعبر بشكل أفضل عن جودة أعمال الطلبة التي تم تقييمها، علاوة على ذلك يستخدم فريق البرنامج مقياس "ليكرت"؛ بغرض تقييم مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، من خلال التقييم المباشر والذي تم تعديله ليشمل توصيفات جديدة لكل مقياس. وقد قُدمت أدلة إلى اللجنة على تنفيذ هذه التغييرات. كما يتم مراقبة تنفيذ الإجراءات الحالية لضمان الجودة من قبل لجنة التحسين المستمر على مستوى الكلية، وكذلك من قبل مكتب ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي على مستوى المؤسسة. ومن خلال المقابلات مع أعضاء لجنة

التحسين المستمر، تأكدت اللجنة من أنهم يقومون بالإشراف على وتقديم التقارير عن عمليات التحسين المستمر للجودة، كما يتم إدراج توصياتهم بهذا الشأن في خطة التحسين الخاصة بالكلية. وقد تم التأكد من تنفيذ خطة التحسين المقدمة من خلال عملية المتابعة. وتقر اللجنة بأن الكلية قد قامت بتحسينات في تنفيذ نظام الجودة الحالي، ومراقبته؛ من أجل تعزيز فاعليته.

**التوصية 4.6: تُحسّن آليات نشر المعلومات بين جميع الموظفين (لكل من الأكاديميين والإداريين) بمن فيهم أعضاء هيئة التدريس نوو الدوام الجزئي، إضافة إلى الطلبة حول ضمان الجودة ودورهم في هذه العملية.**

#### **الحكم: معالجة كلياً**

لقد نفذت جامعة أما الدولية - البحرين، عددًا من المبادرات لتعزيز نشر المعلومات الخاصة بضمان الجودة بين الموظفين والطلبة. ومنها أسبوع التعريف بضمان الجودة، والذي يعقد سنويًا، ويتم من خلاله تهيئة وتعريف الطلبة وجميع الموظفين الجدد بأدوارهم ومسئولياتهم المتصلة بعمليات ضمان الجودة في المؤسسة. وخلال المقابلات، أبلغت اللجنة بأنه يتم تشجيع الموظفين الأكاديميين والإداريين لحضور ورش عمل خاصة بضمان الجودة، والتي يتم عقدها من قبل مكتب ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. كما تلاحظ اللجنة أيضا أنّ التوصيفات الخاصة بوظائف موظفي الدعم قد تم تعديلها؛ للتأكيد على أدوارهم في ضمان الجودة. وكما تم توضيحه سابقًا، فإن الكلية تقوم بتنفيذ تدريب منظم يختص بنشر الإجراءات والسياسات الجديدة، ويتضمن كل ما له علاقة بضمان الجودة؛ لتضمن أنّ جميع أعضاء هيئة التدريس قد تم إبلاغهم بهذه الإجراءات والسياسات. ومن خلال مقابلاتها مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين والطلبة تقرر اللجنة بأن تلك الجهات ذات العلاقة لديها وعي كافٍ بإجراءات ضمان الجودة، وبدورها في منظومة ضمان الجودة.

التوصية 4.7: تضمن إضافة إطار زمني لاستطلاعات التقييم الذاتي للمساعدة في تنفيذ ومراقبة خطة العمل التصحيحية.

#### الحكم: معالجة كلياً

يشير تقرير التقدم الي أن مكتب التطوير والتخطيط هو المسئول عن مراجعة وتعديل عدة نماذج؛ لضمان أن جميع خطط التحسين وتقارير التقييم تشتمل على إطار زمني واضح ومحدد لمختلف الإجراءات، وخلال مقابلاتها مع أعضاء هيئة التدريس، أبلغت اللجنة بأن النماذج المعدلة تساعد على التنفيذ الفعال للمبادرات المخططة بالتوافق مع الجداول الزمنية ومؤشرات الأداء المحددة. وقد علمت اللجنة أيضا بوجود خطط عمل يتم مراقبتها بدقة من قبل مكتب التخطيط، والذي بدوره يرصد أي انحرافات، ويقوم بإبلاغها للمسئول الأكاديمي، أو المسئول الإداري. وتلاحظ اللجنة - من خلال الأدلة المقدمة - وجود جدول زمني محدد لكل نشاط متعلق بالتحسين أو التقييم، علاوة على ذلك يوجد أمثلة كثيرة تم تقديمها إلى اللجنة أثناء المقابلات تشير إلى الالتزام بجدول زمنية محددة. وتقر اللجنة بأن إضافة جداول زمنية يسهل من تنفيذ ومراقبة الإجراءات التصحيحية المنبثقة من التقييم السنوي الداخلي للبرنامج.

التوصية 4.8: تستفيد من بيانات المراجعات الخارجية في تحسين جميع جوانب برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية، بما فيها المصادر المادية، وأعضاء هيئة التدريس، والتطوير المهني، والإنتاج العلمي.

#### الحكم: معالجة جزئياً

طبقاً لتقرير التقدم فإن التغذية الراجعة للجهات ذات العلاقة سواء الداخلية منها أو الخارجية يتم تحليلها ومناقشتها من خلال اللجان الدائمة بالكلية المنوط بها ذلك. وقد علمت اللجنة خلال جلسات المقابلات أن الثغرات والنتائج المستخلصة يتم دمجها ضمن خطة تحسين، تعالج توصيات الجهات ذات العلاقة، من بين قضايا أخرى، وكذلك تم تقديم عدة أمثلة إلى اللجنة عن كيفية استفادة الكلية من المراجعات الخارجية في تحسين جوانب متعددة لبرنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية، حيث شملت هذه التحسينات تصميم المنهج، مكتسبات المكتبة، وتجهيزات مختبرات الحاسوب، ورغم ذلك ترى اللجنة أن بعض الجوانب مازالت في حاجة إلى تعزيز أكبر، ومنها التحسينات الخاصة بمكاتب أعضاء هيئة التدريس (انظر التوصية 2.6)، وكذلك التطوير المهني للموظفين (انظر التوصية 4.10). وتحت اللجنة الكلية

على أن تستفيد بشكل فاعل من نتائج المراجعات الخارجية؛ من أجل تحسين جميع جوانب برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية.

**التوصية 4.9: تُعزز الآليات الراهنة في نشر نتائج الاستطلاعات لتجعل هذه النتائج في متناول جميع الجهات.**

#### **الحكم: معالجة كلياً**

إن الإجراءات المناسبة لجمع وتحليل التغذية الراجعة للجهات ذات العلاقة، والتوصيات الخاصة بها يتم النص عليها بوضوح في دليل استطلاعات الرأي الصادر عن المؤسسة، كما ينص تقرير التقدم على أن جامعة أما الدولية - البحرين، قد عززت من الآليات المخصصة لنشر نتائج استطلاعات الرأي، وأثناء مقابلاتها مع أعضاء هيئة التدريس علمت اللجنة أن تحليل نتائج الاستطلاعات يتم إبلاغها للجهات ذات العلاقة عن طريق قنوات متعددة منها الموقع الإلكتروني للجامعة، لوحات الإعلانات، وكذلك اجتماعات مجلس القسم، وقد أعرب الطلبة الذين قابلتهم اللجنة عن رضاهم تجاه التعزيزات الراهنة الخاصة بإبلاغ نتائج استطلاعات الرأي للطلبة. كما تلاحظ اللجنة بأن النشرة الرسمية للجامعة تشتمل على نتائج استطلاعات الرأي المتعلقة بقياس مستوي الرضا لدى كل من الطلبة والخريجين. وعلاوة على ذلك، فقد أشار أعضاء لجنة الاستشارات الصناعية للبرنامج إلى أن نتائج استطلاعات الرأي لأرباب الأعمال قد تم إبلاغها لهم خلال اجتماعات اللجنة، كما تم استخدام هذه النتائج بغرض إثراء عملية صنع القرار. وتقر اللجنة بأن الكلية قد عززت الآليات المستخدمة لنشر نتائج استطلاعات الرأي عبر قنوات مناسبة إلى جميع الجهات المعنية.

**التوصية 4.10: تُحسن الآليات الموجودة للتطوير المهني للموظفين؛ لتضمن أن جميع الموظفين تتاح لهم فرص كافية ومناسبة بما يتوافق والخطة الاستراتيجية للمؤسسة.**

#### **الحكم: معالجة جزئياً**

في سعيها لتعزيز فاعلية الترتيبات الخاصة بتعريف احتياجات التطوير المهني للموظفين، أجرت الكلية لجميع أعضاء هيئة التدريس ندوات تعريفية عن عملية الربط بين الخطط المتعلقة بتطوير أعضاء هيئة التدريس، والخطط الإستراتيجية للجامعة، بالإضافة إلى ذلك تم إجراء تحليل الاحتياجات التدريبية للموظفين

الإداريين من قبل قسم الموارد البشرية، وفي مقابلاتها مع أعضاء هيئة التدريس علمت اللجنة أن هذه المبادرات تتدرج لتصل إلى خطة للتطوير الفردي. كما تم تقديم قائمة بالأنشطة الحالية للتطوير المهني للموظفين، وتضمينها في تقرير التقدم وفي الأدلة المساندة. كما تلاحظ اللجنة الجهود التي قامت بها الكلية مؤخرًا، من أجل تحسين الآليات القائمة للتطوير المهني للموظفين، وذلك كما هو موضح في خطة تدريب الموظفين الأكاديميين والإداريين، والتي نفذت في العام الأكاديمي 2015-2016. غير أن اللجنة تلاحظ من خلال مقابلات الزيارة التتبعية ومن خلال الأدلة المقدمة، أن الربط بين تقييم الموظفين وأنشطة التطوير المهني مازال بحاجة إلى مزيد من التعزيز. علاوة على ذلك، يحتاج أعضاء هيئة التدريس إلى تزويدهم بالفرص الكافية للمشاركة في ندوات وورش عمل، ومؤتمرات دولية. وتحت اللجنة الكلية على أن تراقب بدقة تنفيذ الخطط المهنية لموظفيها؛ من أجل ضمان أن جميع أعضاء هيئة التدريس يتم تزويدهم بفرص كافية ومناسبة وكذلك تشجع اللجنة الكلية على الاستفادة من مخرجات عملية المراقبة؛ لتعزيز التحسينات المستقبلية في هذا الشأن.

**التوصية 4.11: تُطوّر آلية لاستقراء السوق المحلية بشكل أفضل، ينتج عنه بيانات معدة خصيصًا لتطوير البرنامج وأغراض التحسين.**

#### **الحكم: معالجة كليًا**

قامت جامعة أما الدولية - البحرين، كجزء من عملية التخطيط الإستراتيجي لديها بتطوير آلية مستمرة لاستقراء السوق المحلية بشكل أفضل؛ وذلك من أجل قياس أحدث الاتجاهات في البرامج المقدمة من قبل المؤسسة. وفي هذا الصدد كلفت الجامعة إحدى وكالات الاستشارات بإجراء دراسات للأسواق المستهدفة، وذلك لكل برامج الكلية. وخلال مقابلاتها مع الإدارة العليا علمت اللجنة أن الدراسة الاستكشافية تغطي كل جوانب المهارات المطلوبة والتطورات المستجدة، وذلك في ضوء البيانات المستمدة من كلا القطاعين العام والخاص. وتلاحظ اللجنة أن النتائج المستخلصة من تقرير استقراء السوق تم استخدامها من أجل إثراء التحسينات في برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية، بالإضافة إلى ذلك، فقد أبلغت اللجنة أنّ جامعة أما الدولية - البحرين سوف تستمر في استخدام التغذية الراجعة للجنة الاستشارات الصناعية للبرنامج، وأيضًا في استخدام الدراسات المنشورة والمتاحة لدراسة السوق؛ بغرض استكشاف سوق العمل. وتقر اللجنة بتنفيذ آليات مناسبة لاستقراء سوق العمل، بحيث تكون مشتملة على مجموعة من البيانات

الأولية؛ لضمان أن برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية يعد مواكبا للعصر، كما أنه يلبي احتياجات سوق العمل.

## 5. الاستنتاج

بعد الأخذ بتقرير التقدم الذي أعدته المؤسسة، والأدلة التي جُمعت من المقابلات والوثائق التي تم توفيرها أثناء الزيارة التتبعية في الاعتبار، فإن اللجنة توصلت إلى الاستنتاج التالي بما ينسجم مع إجراء الزيارة التتبعية لمراجعة البرامج الأكاديمية، الصادر عن إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي لهيئة جودة التعليم والتدريب:

أنّ برنامج بكالوريوس العلوم في نظم المعلومات الإدارية، والذي تطرحه كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة أما الدولية - البحرين قد حقق تقدم ملائم؛ لذلك فإن البرنامج لن يحتاج إلى زيارة تتبعية أخرى.

## ملحق 1: الحُكم الخاص بكل توصية

المعيار	الحُكم
لقد أظهرت المؤسسة تقدماً ملحوظاً في معالجة التوصية، وقد تمخضت الإجراءات التي قام بها فريق البرنامج عن تحسينات هامة في الجانب الذي تم تشخيصه، وبالنتيجة، ساهمت في استيفاء متطلبات المؤشر.	معالجة كلياً
قامت المؤسسة بإجراءات إيجابية لمعالجة التوصية. وهناك أدلة على أن هذه الخطوات قد أدت إلى التحسينات، وأن هذه التحسينات مستدامة. والإجراءات المتخذة إيجابية، ولكنها ذات أثر محدود على قدرة البرنامج على استيفاء متطلبات المؤشر.	معالجة جزئياً
لم تتخذ المؤسسة الإجراءات المناسبة لمعالجة التوصية و/ أو أن الإجراءات المتخذة ذات أثر قليل أو ليس لها أثر على جودة تقديم البرنامج والمعايير الأكاديمية. ولاتزال نقطة الضعف موجودة فيما يتعلق بهذا التوصية.	غير معالجة

## ملحق 2: الحكم الإجمالي

المعيار	الحكم الإجمالي
لقد قامت المؤسسة بمعالجة معظم التوصيات التي تضمنها تقرير المراجعة و/ أو تقرير الزيارة التتبعية السابقة بشكلٍ كامل، وتشمل هذه التوصيات ذات التأثير الأكبر على جودة البرنامج، وتقديمه، والمعايير الأكاديمية. وما تبقى من التوصيات معالج بشكلٍ جزئي. وليس هناك حاجة لزيارة تتبعية أخرى.	تقدم جيد
قامت المؤسسة جزئياً على الأقل بمعالجة معظم التوصيات التي تضمنها تقرير المراجعة و/ أو تقرير الزيارة التتبعية السابقة بما فيها تلك التوصيات التي لها تأثير كبير على جودة البرنامج، وتقديمه، والمعايير الأكاديمية. وهناك عدد من التوصيات التي تمت معالجتها بشكلٍ كامل، وهناك أدلة على أن المؤسسة يمكن أن تحافظ على التقدم المتحقق. وليس هناك حاجة لزيارة تتبعية أخرى.	تقدم ملائم
لقد حققت المؤسسة القليل من التقدم أو لم تحقق تقدماً في معالجة عدد مهم من التوصيات التي تضمنها تقرير المراجعة و/ أو تقرير الزيارة التتبعية السابقة، لاسيما تلك التوصيات التي لها أثر كبير على جودة البرنامج، وتقديمه، والمعايير الأكاديمية. هناك حاجة للقيام بزيارة تتبعية ثانية، في حال كانت هذه الزيارة التتبعية الأولى للبرنامج.	تقدم غير ملائم