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

# إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

## تقرير الزيارة التتبعية للبرامج

**بكالوريوس في نُظُم المعلومات الإدارية**

**كلية العلوم الإدارية**

**جامعة العلوم التطبيقية**

**مملكة البحرين**

**تاريخ الزيارة التتبعية الأولى: 11-12 يناير 2017**

**تاريخ المراجعة: 26-28 مايو 2014**

HC039-C2-F007

# جدول المحتويات

نبذة عامة حول الزيارة التتبعية للبرامج.....2

1. المؤشر (1): برنامج التعلُّم.....5

2. المؤشر (2): كفاءة البرنامج.....8

3. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرِّيجين .....12

4. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة.....20

5. الاستنتاج..... 23

ملحق1 : الحُكم الخاص بكل توصية.....24

ملحق 2: الحُكم الإجمالي.....25

*© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لهيئة جودة التعليم والتدريب – مملكة البحرين 2017*

# 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 جزءاً من منظومة ضمان الجودة المستمرة، والمراجعة، وإعداد التقارير، والتحسين.

وتنطبق 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 حُكم: "قدْرٌ محدودٌ من الثقة"، أو "غير جدير بالثقة".

ويتضمن هذا التقرير سردا لعملية المتابعة والنتائج التي توصلت إليها لجنة الزيارة التتبعية (اللجنة)، حيث تمت زيارة برنامج بكالوريوس في نظم المعلومات الإدارية، المقدم من قبل كلية العلوم الإدارية التابعة لجامعة العلوم التطبيقية في مملكة البحرين في الفترة 11–12 يناير 2017؛ لتقييم مستوى تقدم البرنامج، وذلك تماشيا مع إطار "مراجعة البرامج في الكلية" وأنظمة هيئة جودة التعليم والتدريب.

## أولًا: أهداف الزيارة التتبعية

أ. تقييم التقدُّم المتحقق إزاء التوصيات الواردة في تقرير مراجعة برنامج بكالوريوس في نظم المعلومات الإدارية، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية (استنادًا إلى المؤشرات الأربعة الموضوعة من قبل هيئة جودة التعليم والتدريب في مملكة البحرين)، منذ أن تمت مراجعة البرنامج في تاريخ 26–28 مايو 2014.

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

## ثانيًا: نبذة عامة

أُجريت عملية مراجعة برنامج بكالوريوس في نظم المعلومات الإدارية في جامعة العلوم التطبيقية في مملكة البحرين، من قِبل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، التابعة لهيئة جودة التعليم والتدريب، في تاريخ 26–28 مايو 2014.

وقد كان الاستنتاج العام الذي خلُصت إليه لجنة مراجعة برنامج بكالوريوس في نظم المعلومات الإدارية في جامعة العلوم التطبيقية، حصول البرنامج على حكم "قدر محدود من الثقة". وبناءً على ذلك، شملت الزيارة التتبعية مراجعة الأدلة التي قدمتها جامعة العلوم التطبيقية إلى إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، وخطة التحسين، وتقرير التقدُّم والمواد المساندة له، والوثائق التي قُدِّمت أثناء الزيارة التتبعية، والمعلومات التي تحصلت عليها اللجنة أثناء المقابلات.

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

**المؤشر 1:** برنامج التعلُّم؛ "**مستوفٍ**"
**المؤشر 2:** كفاءة البرنامج؛ "**مستوفٍ**"
**المؤشر 3:** المعايير الأكاديمية للخريجين؛ "**غير مستوفٍ**"
**المؤشر 4:** فاعلية إدارة وضمان الجودة؛ "**مستوفٍ**".

وقد أُجريت الزيارة التتبعية من قبل لجنة مؤلفة من عضويْن. كما ركزت الزيارة التتبعية هذه على تقييم كيفية تعامل المؤسسة مع التوصيات التي تضمنها تقرير المراجعة الناتج عن مراجعة البرنامج في 26–28 مايو 2014. وفيما يتعلق بكل توصية وردت ضمن كل مؤشرٍ من المؤشرات الأربعة، أصدرت اللجنة حُكمها فيما إذا كانت تلك التوصية "مُعالجة بالكامل"، "مُعالجة جزئيًّا، أو "غير مُعالجة"؛ وذلك باستخدام المعايير المُدرجة في الملحق (1). كما أُصدر حُكم إجمالي فيما إذا كان هناك "تقدم جيد"، "تقدمٌ كافٍ"، أو "تقدمٌ غير كافٍ"؛ بناءً على المعايير المدرجة في الملحق (2).

## ثالثًا: نبذة عامة حول برنامج بكالوريوس في نظم المعلومات الإدارية

لقد تم طرح برنامج بكالوريوس نظم المعلومات الإدارية من قبل جامعة العلوم التطبيقية لأول مرة في العام الأكاديمي 2005–2006، حيث يدار البرنامج من قبل قسم المعلومات الإدارية التابع لكلية العلوم الإدارية. وقد أُجري على البرنامج عددٌ من التنقيحات التي قامت بها المؤسسة، والذي كان آخرها ما تمَّ استعدادًا لهذه الزيارة التتبعية. كما يشير تقرير التقدم إلى أن مجموع عدد الطلبة المسجلين في البرنامج بلغ (121) طالبا، ويوظف القسم أربعة من أعضاء هيئة التدريس (ثلاثة من حاملي درجة الدكتوراه، وواحد من حاملي درجة الماجستير)، حيث يساهمون جميعًا في تقديم البرنامج.

## 1. المؤشر (1): برنامج التعلُّم

*يقيِّم هذا الجزء مدى معالجة برنامج بكالوريوس في نظم المعلومات الإدارية في جامعة العلوم التطبيقية للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر مايو 2014، تحت المؤشر (1): برنامج التعلُّم؛ ونتيجة لذلك فإنه يصدر حكمًا بخصوص مستوى تنفيذ كل توصية من التوصيات الخاصة بهذا المؤشر، كما وردت في الملحق (1) من هذا التقرير.*

***توصية 1.1: تطوير مفردات دراسية تفصيلية لجميع المقررات المطروحة ضمن النسخة الحالية للبرنامج؛ لضمان التكامل والتناسق داخل البرنامج.***

**الحُكم: *معالجة كليًّا***

أشار تقرير المراجعة المقدم من هيئة جودة التعليم والتدريب بمملكة البحرين إلى أنه لم يتم إعداد المفردات الدراسية التفصيلية لعدد من المقررات الدراسية الجديدة التي لم يتم طرحها بعد حتى وقت الزيارة في مايو 2014، مثل: (MIS332, MIS356, MIS445)، وقد تم التوصية على إعدادها. ولمعالجة هذه التوصية، وضع فريق البرنامج مفردات تفصيلية لهذه المقررات الدراسية، والتي بدورها وافقت عليها لجان الكلية ذات الصلة، وكذلك مجلس الكلية والجامعة. وقد قامت اللجنة بدراسة المفردات التفصيلية المقدمة، وكذلك ملفات المقررات الدراسية، حيث تأكدت من اكتمال المفردات التفصيلية والموافقة عليها عبر القنوات المناسبة. ولهذا، تشعر اللجنة بالرضا تجاه معالجة هذه التوصية.

***توصية 1.2: البحث عن طرق لإدخال التعلُّم المستقل في المنهج الدراسي باستخدام منصة التعلُّم الإلكتروني المتوفرة.***

**الحُكم: *معالجة كليًّا***

ينص تقرير التقدم على قيام فريق البرنامج بتقديم أنشطة إضافية عبر منصة التعلم الإكتروني (Moodle)، وتشير الأدلة المقدمة إلى أنَّ موارد التعلم الجديدة عبر شبكة الإنترنت مثل تلك المتوفرة على الـ "YouTube"، وتطبيقات البرمجيات أصبحت متاحة الآن عبر الـ "Moodle"، وقد تأكدت اللجنة من ذلك خلال الزيارة التتبعية. علاوة على ذلك، فإنَّ العرض المقدم للمقرر الدراسي (حوسبة الهواتف النقالة) من خلال الـ "Moodle"، يعد دليلًا واضحًا على التعلم المستقل، حيث طلب من الطلبة عمل تطبيقات للهواتف

النقالة باستخدام الموارد الإلكترونية المتاحة عبر الـ "Moodle". ويتم نشر نتائج أعمال الطلبة عن طريق الـ "Moodle"، وكذلك تفاعلاتهم مع أعضاء هيئة التدريس، حيث تقدم الإحصائيات الخاصة باستخدام الـ "Moodle" دليلا واضحًا على استخدامها بشكلٍ فاعلٍ من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس؛ لدعم عملية التعلم. وخلال جلسات المقابلات، أكد الطلبة وجود تنوع في أنشطة التعلم المستقل المقدمة في العديد من المقررات الدراسية للبرنامج، والتي منها الدروس التعليمية وتدريباتها المعروضة عبر الفيديو. ولهذا، فإن اللجنة تشعر بالرضا تجاه التقدم المتحقق في معالجة الكلية لهذه التوصية.

***توصية 1.3: تعديل السياسة الحالية لتوزيع الدرجات، وتطوير سياسة أكثر مرونة تأخذ في الاعتبار مستوى المقرر وطبيعته.***

**الحُكم: *معالجة جزئيًا***

عند مراجعة البرنامج في العام 2014، كانت جميع المقررات الدراسية المقدمة في البرنامج تتبع النظام العام لتوزيع الدرجات الخاص بالجامعة، والذي يتم من خلاله تخصيص (20%) لأعمال الفصل الدراسي، و(30%) لامتحان منتصف الفصل الدراسي، و(50%) لامتحان نهاية الفصل الدراسي. ولمعالجة هذه التوصية؛ فقد تم تعديل سياسة التقييم والموافقة عليها في يوليو 2016. وبناءً عليه، تمَّ اقتراح تعديل نظام توزيع الدرجات لخمسة مقررات دراسية. وقد تم الموافقة على هذه التغييرات من قبل لجنة المناهج الدراسية، ومن قبل مجلس القسم والكلية والجامعة، ومن ثم تم إدخالها حيز التنفيذ في الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2016-2017.

ومن دراسة الوثائق المقدمة وملفات المقررات الدراسية، تلاحظ اللجنة وجود تمييز بين بعض المقررات الدراسية في نظام توزيع الدرجات، كما تلاحظ أيضًا أنَّ التغييرات المطروحة تتوافق مع طبيعة المقررات الدراسية المختارة، إلا أنه لا يوجد أساس واضح يتم من خلاله اختيار هذه المقررات، وإحداث التغييرات بها. على سبيل المثال، يمكن للمرء أن يجادل أن نسبة (10%) المخصصة لمشروع البرمجة تعد منخفضة. علاوة على ذلك، فإنه من الشائع وجود مشروع تطبيقي كأحد مكونات مقرر تحليل النظام. غير أن نظام توزيع الدرجات داخل هذا المقرر الدراسي لم يتم مراجعته، وبالتالي لم تنفذ أي تغييرات به. وقد قامت اللجنة، من خلال اجتماعاتها مع فريق إدارة البرنامج وأعضاء هيئة التدريس، بالتحقق من عملية المراجعة، والأساس المنطقي المستخدم لتقديم مثل هذه التغييرات، حيث تمت الإشارة إلى عملية المقايسة المرجعية

والأحكام المهنية. غير أنه لم تقدم للجنة أي أدلة عن وجود مقايسة مرجعية موثقة ساهمت في وضع النظام الجديد لتوزيع الدرجات ولذلك، فمن المرجح أن تكون التغييرات قد استندت في معظمها إلى الحكم المهني لأعضاء هيئة التدريس بالبرنامج. وترى اللجنة أنَّ البرنامج يمكن أنَّ يحقق استفادة أكبر، باعتماد أسلوبًا أكثر منهجية في اختيار المقررات الدراسية التي تحتاج إلى تغييرات في نظام توزيع الدرجات، وكذلك باستخدام مسوغات لهذه التغييرات تتجاوز الأحكام المهنية. ومن ثم، ترى اللجنة أنه على الرغم من وجود إجراءات لمعالجة التوصية، إلا أنه لم يتم معالجتها إلا بشكل جزئي.

## 2. المؤشر (2): كفاءة البرنامج

*يقيِّم هذا الجزء مدى معالجة برنامج في بكالوريوس في نظم المعلومات الإدارية في جامعة العلوم التطبيقية للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر مايو 2014، تحت المؤشر (2): كفاءة البرنامج؛ ونتيجة لذلك فإنه يصدر حكمًا بخصوص مستوى تنفيذ كل توصية من التوصيات الخاصة بهذا المؤشر، كما وردت في الملحق (1) من هذا التقرير.*

**توصية 2.1: *مراجعة اختبار تحديد مستوى اللغة الإنجليزية، ومستوى المقررات التأهيلية في اللغة الإنجليزية لضمان فاعليتها.***

**الحُكم: *معالجة جزئيًّا***

تنفذ جامعة العلوم التطبيقية اختبارًا موحدًا لتحديد المستوي في اللغة الإنجليزية (Oxford English Placement Test)؛ من أجل تقييم قدرات الطلبة المقبولين لديها، والتي تقر اللجنة بأنها مناسبة. غير أن تقرير الهيئة للمراجعة التي تمت في عام 2014، قد تضمن قلقًا بشأن الحد الأدنى من الدرجات المستخدم من قبل الجامعة، لتقرير أهلية الطلبة للالتحاق بالبرنامج بصورة مباشرة، أو حاجتهم إلى أخذ مقررات استدراكية في اللغة الإنجليزية (ENG097 وENG098)، حيث ذكر التقرير أنه غير مناسب. وعلى الرغم من ذلك، فإنه أثناء جلسات المقابلات التي أجريت في الزيارة التتبعية، تم إبلاغ اللجنة بأنَّ هذا الحد الأدنى لم يتم تغييره. وبدلا من ذلك، فقد جرى تنقيح وتعزيز المقررات الاستدراكية باللغة الإنجليزية والمقررات الإلزامية في إطار البرنامج؛ من أجل تلبية احتياجاته على نحو أفضل. وقد أعرب الطلبة عن رضاهم تجاه المقررات الحالية التي تدرس باللغة الإنجليزية. ودرست اللجنة توصيف المقررات الدراسية الجديدة، ولاحظت التحسن المتحقق، غير أنها ما زالت تشعر بالقلق من كون التغييرات الجديدة لا ترقى للمستوى اللازم؛ لضمان اكتساب الطلبة المهارات المناسبة في اللغة الإنجليزية والمطلوبة لدراسة برنامج يدرس بهذه اللغة. علاوة على ذلك، فقد أبلغت اللجنة أثناء جلسات المقابلات بأنَّ الجامعة لا تُجْري أي اختبارات لتحديد مستوى الطلبة حال انتهائهم من المقررات الاستدراكية؛ لتتأكد من أنَّ مستوى الطلبة الذين انهوا هذه المقررات يعد مساويًا لمستوى الطلبة الذين تم قبولهم في البرنامج بصورة مباشرة. ومن ثم، تلاحظ اللجنة التقدم الذي أحرزته الكلية في معالجة هذه التوصية، ولكن هناك حاجة لبذل مزيد من العمل.

**توصية 2.2: *تعزيز متطلبات القبول فيما يتعلق بالرياضيات بصورة أكبر، لاسيما وأنها مهمة بشكلٍ خاص لبرنامج إدارة نُظُم المعلومات.***

**الحُكم: *معالجة جزئيًا***

لمعالجة هذه التوصية، فإنَّ قسم نظم المعلومات الإدارية، بقيادة الكلية، وبالتعاون مع أحد أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في الرياضيات – ممن يعملون بدوام جزئي – قام بتعديل محتوى المقررات الاستدراكية للرياضيات، وكنتيجة لذلك فقد تم تطوير مقرر دراسي جديد صمم خصيصا للطلبة الملتحقين ببرنامج بكالوريوس نظم المعلومات الإدارية (الرياضيات لطلبة نظم المعلومات الإدارية–MIS099). وأثناء الزيارة التتبعية، علمت اللجنة أنَّ محتوى المقرر الدراسي الجديد يلبي احتياجات البرنامج، حيث يشتمل على موضوعات محددة مثل: النظام الثنائي في الرياضيات، والذي يعد من الموضوعات اللازمة لتقديم مقررات البرمجة بطريقة مناسبة، وقد تمت الموافقة على المقرر الاستدراكي الجديد من قبل مجلس الجامعة، وتم تقديمه في الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2016–2017. وقد درست اللجنة محتوى المقرر المعدل، وترى أنَّ التغييرات الجديدة تصب في احتياجات البرنامج. وعلى الرغم من ذلك، فلم تقدم إلى اللجنة تبريرات واضحة لإدخال مقرر دراسي للرياضيات خاص بطلبة البرنامج، وكذلك لم يتم تقديم أدلة عن الطلبة المقبولين من أقسام غير علمية في الثانوية العامة، ومستوى أدائهم داخل هذا المقرر الدراسي. ومن ثم، تقر اللجنة بالجهود التي تبذلها الكلية، إلا أنَّها توصي الكلية بالقيام بمقايسة مرجعية للمقرر الاستدراكي، وبقياس أثر المقرر المعدل على مستوى أداء الطلبة.

**توصية 2.3: *الإسراع في تنفيذ خطة القسم الخاصة بالتوظيف؛ لضمان توفير العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس لبرنامج البكالوريوس في نُظُم المعلومات الإدارية.***

**الحُكم: *غير معالجة***

يقوم بتقديم البرنامج حاليا خمسة من أعضاء هيئه التدريس، أربعة منهم موظفين بدوام كامل في قسم نُظُم المعلومات الإدارية. ومن دراسة سيرهم الذاتية، تلاحظ اللجنة أن الميل نحو تخصص علوم الحاسوب أكثر من تخصص نظم المعلومات الإدارية مازال موجودًا. وخلال جلسات المقابلة، أبلغت اللجنة بأنَّ الجامعة قد استضافت متخصصًا في نظم المعلومات الإدارية، في إجازة تفرغ من إحدى الجامعات الإقليمية، لرئاسة القسم، والمساهمة في تقديم البرنامج. وقد قدمت إلى اللجنة أيضا أدلة تفيد عدم اكتمال محاولات الجامعة

لتعيين أعضاء هيئة تدريس جدد؛ نظرا لعدم رضا القسم عن مستوى المرشحين. وأثناء الزيارة التتبعية، علمت اللجنة أنَّ أحد أعضاء هيئة التدريس، والمسئول عن تقديم مقررات أساسية بالبرنامج، كان قد غادر ولم يأتِ بعد مَنْ يَحُلُّ مَحَلَّهُ. وفي حين أنَّ الرئيس الحالي للقسم يستطيع تدريس هذه المقررات الأساسية، إلا أنه في إجازة تفرغ من جامعته، ومن الممكن ألا يبقى في القسم لفترة طويلة. وتشعر اللجنة بالقلق إزاء عدم ظهور أي بوادر تعيين لمرشحين بعينهم في الأفق؛ ممَّا يمثل قلقًا وخطرًا لا يمكن التغاضي عنهما. ومن خلال المقابلات التي أجريت مع كبار الموظفين، علمت اللجنة أنَّ القسم يواجه تحديات في تنفيذ خطته الخاصة بالتعيين، والذي برأيهم يرجع إلى ارتفاع الطلب على الموظفين الأكاديميين المتخصصين في نظم المعلومات الإدارية عبر قطاع التعليم العالي. وقد لاحظت اللجنة أن الإدارة العليا بالجامعة على دراية بهذه المسألة، كما أنَّها تعمل على مناقشة كيفية تحسين منظومة التعيين عن طريق إضافة حوافز تمكن الكلية من جذب موظفين أكاديميين متخصصين في نظم المعلومات الإدارية، إضافة إلى ذلك، وكخطة طويلة الأجل، يناقش القسم حاليًا إمكانية تعيين أحد الخريجين كمساعد تدريس، حيث يمكن للقسم أنْ – يدعمه/ يدعمها – في استكمال دراسته العليا في مجال نظم المعلومات الإدارية بما يخدم أهداف القسم على المدى الطويل، وعلى الرغم من ذلك، تشعر اللجنة بالقلق إزاء عدم وجود أدلة تشير إلى أنَّ هذه المبادرات من الممكن التعويل عليها، كما أن توقعات التوظيف في القسم للسنة القادمة ليست مطمئِنة كلها. ومن ثم، ترى اللجنة أنَّ هذه التوصية لم يتم معالجتها.

**توصية 2.4: *الإسراع في تنفيذ السياسة المُعدَّة حديثًا للترقية الأكاديمية؛ لضمان استبقاء أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرات والمؤهلات العالية.***

**الحُكم: *معالجة جزئيًا***

تنتهج الجامعة سياسة للترقية تم الموافقة عليها رسميًّا من قبل مجلس أمنائها في ديسمبر 2015، وتنصُّ هذه السياسةُ بوضوح على متطلبات أعضاء هيئة التدريس للترقية من درجة أستاذ مساعد إلى درجة أستاذ مشارك، ومن درجة أستاذ مشارك إلى درجة أستاذ، كما تنصُّ على الإجراءات الواجب اتباعها على مستوى القسم، والكلية، والجامعة. وكان الموظفون الأكاديميون الذين تمت مقابلتهم على دراية تامة بهذه المتطلبات والإجراءات. وقد قُدمت إلى اللجنة أدلة على ترقية عضو هيئة تدريس واحد من درجة أستاذ مساعد إلى درجة أستاذ مشارك، وذلك في فبراير 2015. وأثناء جلسات المقابلات، علمت اللجنة أنَّ عمادة البحث، وبالتعاون مع قسم تطوير أعضاء هيئة التدريس، تقوم، في إطار جهودها الرامية إلى دعم أعضاء هيئة

التدريس في هذا الصدد، بتنظيم سلسلة من ورش العمل؛ لتعزيز البحث العلمي لأعضاء هيئة التدريس. وعلاوة على ذلك، فإنه يتم عقد ندوات على مستوى القسم لمناقشة الأنشطة البحثية الحالية لأعضاء هيئة التدريس. وقد أبلغت اللجنة بأنه من المتوقع أنْ تمكن هذه الأنشطة أعضاء هيئة التدريس من الوفاء بمتطلبات الترقية، ولاسيما فيما يتعلق بالبحوث التي تحددها جامعة العلوم التطبيقية على أنها الجزء الأكثر تحديًا من المتطلبات المنصوص عليها في سياسة الترقيات الأكاديمية. ومع ذلك، وفي وقت الزيارة التتبعية، لم تتوفر أدلة على تقدم أي عضو هيئة تدريس جديد للترقية. وتعترف اللجنة بالجهود التي تبذلها الكلية، وتوصي بأن على الكلية بحث سبل أكثر فاعلية لدعم موظفيها الأكاديميين في عملية الترقية.

**توصية 2.5: *تأسيس نظام شامل لمتابعة استخدام المصادر من قِبل الطلبة والموظفين الأكاديميين، واستخدام مخرجات هذا النظام لدعم عملية اتخاذ القرار.***

**الحُكم: *غير معالجة***

يشير تقرير التقدم إلى أنَّ قسم تكنولوجيا المعلومات في الجامعة هو المسئول عن تتبع الموارد المتاحة، وتزويد البرنامج بالتقارير اللازمة لاتخاذ القرار. وقد زُوِّدت اللجنة بأدلة عن تقارير منفصلة قد أعدت لاستخدام موارد المكتبة، والـ "Moodle"، ومحاضر اجتماعات مناقشات القسم لهذه النتائج. وعلاوة على ذلك، فقد أبلغت اللجنة، أثناء جلسات المقابلات، بأمثلة تشير إلى الموضوعات التي أُسْتُخدمت فيها هذه التقاريرُ في عملية اتخاذ القرار. إلا أنَّ اللجنة لم تُزوَّد بأدلة تشير إلى أن هذه التقارير تستخدم بصورة جماعية لدعم عملية اتخاذ القرار على مستوى أكثر شمولية على النحو المُوصَى به في تقرير المراجعة الخاص بالهيئة لعام 2014. وعليه، ترى اللجنة أن هذه التوصية لم يتم معالجتها، وتوصي بأن تنشئ الكلية نظامًا شاملاً للتتبع يقوم بتقييم الموارد، واستخدامها على نحو أكثر شمولية.

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

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

**توصية 3.1: *تطوير وتنفيذ آلية لضمان أنَّ مواصفات الخريجين يتم قياسها بصورة صحيحة من خلال أدوات تقييم رصينة.***

**الحُكم: *معالجة جزئيًّا***

يشتمل توصيف برنامج بكالوريوس في نظم المعلومات الإدارية على مواصفات للخريجين محددة بوضوح، وهي مدمجة في مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج. وينصُّ توصيف البرنامج أيضا على أساليب التعليم والتقييم المستخدمة في تقديم هذه المخرجات وتقييمها. علاوة على ذلك، فقد قام فريق البرنامج بمراجعة توصيفات جميع المقررات الدراسية، كما قام بتعديل الوثائق متى ما اقتضي ذلك؛ من أجل ضمان أن تتم عملية الربط بين التقييم ومخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية بشكل صحيح. وقد درست اللجنة الأدلة المقدمة، واقتنعت بوجود أدلة كافية تؤكد قيام القسم بمراجعة نقدية لخطط التقييم الخاصة بالمقررات الدراسية؛ من أجل ضمان أنَّها تغطي جميع مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، ومن ثمَّ تساهم في تحقيق المواصفات المرجوة للخريجين. غير أن اللجنة لاحظت أنه لا يوجد تقييم لدرجة تحقق مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية بعد انهاء الطلبة لأدوات التقييم. علاوة على ذلك، فإن مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية لا تربط بصورة واضحة بمخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج. وأثناء الزيارة التتبعية، أبلغ فريق إدارة البرنامج اللجنة بأن الكلية قامت مؤخرًا باعتماد آلية جديدة من أجل معالجة هذه المسألة، وقد جرى تطبيق هذه الآلية على اثنين من المقررات الدراسية، كما تم تقديم تقرير عنها خلال الفصل الدراسي الأخير. وقد درست اللجنة الأدلةَ المقدمةَ، وترى أن الآلية الجديدة التي تم اعتمادها هي مناسبة. وقد قام فريق إدارة البرنامج، وكذلك فريق ضمان الجودة بإبلاغ اللجنة أن عملية قياس مستوى تحقق مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية ودمجها ضمن المجموع الكلي الخاص بمستوي تحقق مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، سوف يتم تعميمها على جميع المقررات الدراسية بدءًا من الفصل الدراسي الثاني للعام

الأكاديمي 2016–2017. وتقر اللجنة بالتقدم المتحقق إلى الآن، وتوصي بأن تمضي الكلية قدمًا في خطتها المتعلقة بتوسيع آليتها الخاصة بتقييم مستوى تحقق مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية ومخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، وتنفيذها في جميع المقررات الدراسية.

**توصية 3.2: *إجراء مقايسات مرجعية رسمية شاملة ودورية؛ تغطي مواصفات الخريجين وإنجازات الطلبة.***

**الحُكم: *غير معالجة***

لمعالجة هذه التوصية، ذكر تقرير التقدم أنَّ الكلية قد أدرجت عملية المقايسة المرجعية لمواصفات الخريجين ضمن عمليات أخرى مثل إخضاع أوراق الامتحانات النهائية للتدقيق من قبل ممتحنين خارجيين من جامعة اليرموك بالأردن، ومع ذلك، وكما هو مبين في التوصية 3.1، فإن أساليب تقييم جميع المقررات الدراسية (باستثناء المقررين التجريبيين) يتم ربطها حاليًا بالفئات الأربع الرئيسة لمخرجات التعلم المطلوبة الخاصة بالمقررات، وليس بالمخرجات المطلوبة للبرنامج أو بمواصفات الخريجين. علاوة على ذلك، فإن الممتحنين الخارجيين لا يقدمون تعليقًا على مستوى إنجاز الطلبة مقارنة بمستوى إنجاز الطلبة في مؤسسات محددة، وبدلا من ذلك، فإن تقييمهم لإنجازات الطلبة يكون باستخدام معارفهم وتقديراتهم المهنية العامة، والتي تتأثر تأثرا شديدا بمؤسساتهم، ولا تدعمها الأدلة الموضوعية كما هي الحال بالنسبة لممارسات المقايسة المرجعية الرسمية.

علاوة على ذلك، فإنَّ فريق البرنامج، وأعضاء هيئة التدريس الذين تمت مقابلتهم لم يكونوا واضحين تمامًا بشأن نوع عمليات المقايسة المرجعية التي نفذتْ خارج إطار المقايسة التي يتم فيها عقد مقارنات بين مدخلات البرامج فقط دون ذكر المخرجات أو النتائج. وفي الواقع، فإنَّ تقرير المقايسة المرجعية الذي قدم كدليل إلى اللجنة، ينصُّ على إجراء مقايسات مع جامعة الشارقة، وجامعة الأردن، وكذلك مع المنهج الدراسي النموذجي (IS 2010). ويشير التقرير إلى أوجه التشابه في الأهداف، وشروط القبول، ومتطلبات المؤهل العلمي، وأوصاف المقررات الدراسية بين جامعة العلوم التطبيقية والجامعات المذكورة أعلاه. وخلال جلسات المقابلة، أبلغت اللجنة بأنه لم يتم مقايسة أي نتائج؛ لأن البيانات المتعلقة بذلك لم تكن في متناول فريق البرنامج. وعلاوة على ذلك، فإن اللجنة تشعر بالقلق؛ لأنَّ فريق البرنامج لم يُجْرِ مقايسة مرجعية جدية لطريقة احتساب المعدل التراكمي أو الدرجات المطلوبة للنجاح في المقررات الدراسية مع برامج مماثلة

مقدمة في مؤسسات محلية، وإقليمية، ودولية تعمل وفق النظام الأمريكي للساعات المعتمدة. حيث كانت جامعة العلوم التطبيقية انتقائية للغاية في اختيارها للمؤسسات التي تجري معها المقايسة المرجعية. ولذلك، تخلص اللجنة إلى أن هذه التوصية لم يتم معالجتها. ومن ثمَّ توصي بأنه يجب التوسع في عملية المقايسة المرجعية لتشمل أدوات التقييم، وإنجازات الخريجين، ومعدلات النجاح في المقررات الدراسية، وكذلك الدرجات التراكمية.

**توصية 3.3: *مراجعة وتطوير آلية مُحكمة بشكل أكثر؛ لتضمن انسجام واستدامة التوافق بين مخرجات التعلُّم والتقييمات على مستوى المقررات الدراسية والبرنامج.***

***الحُكم: معالجة جزئيًّا***

لمعالجة هذه التوصية، يشير تقرير التقدم إلى أن فريق البرنامج قد قام بتطوير معايير قياس تغطي أشكالًا مختلفةً من التقييمات ومنها التقارير القصيرة، وتقارير المجموعات، ودراسات الحالة، وأنشطة مختبر الحاسوب، والعروض التقديمية الفردية. وقد قام أحد المراجعين الخارجيين بمراجعة هذه المعايير والتحقق من صحتها، وقد بدأ تنفيذها فعليًّا منذ الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي الحالي 2016–2017، ولم يجر بعد تقييم مدى ملاءمتها وفاعليتها. بالإضافة إلى ذلك، فإن سياسات التقييم والتغذية الراجعة المعدلة للجامعة تنص بوضوح على عمليات التدقيق الداخلي والخارجي لجميع التقييمات، والتي تضمن تأكد المدققين من المواءمة بين مخرجات التعلم، والتقييمات التي صممت لقياسها. ومع ذلك، فإن غياب المضمون في التقارير الخاصة ببعض المدققين الداخليين والممتحنين الخارجيين، والتي اقتصرت على ملء قائمة التدقيق المدرجة في نموذج التقرير دون إضافة تعليقات مفيدة، لا يعطي ثقة كبيرة في تحقيق المواءمة بين مخرجات التعلم والتقييمات، وعلاوة على ذلك، فإنه في ظل غياب القياس المباشر لكل مخرج من مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية، وليس فقط قياسها من خلال الفئات التي تنتمي اليها، فلا يمكن تحقيق المواءمة وتصعيدها إلى مستوى البرنامج. وخلال جلسات المقابلات، علمت اللجنة أنَّ الجامعة قد نفذت ورش وحلقات عمل لأعضاء هيئة التدريس حول آليات التعليم والتقييم؛ والتي يتم التركيز فيها على المواءمة بين مخرجات التعلم وطرق التقييم، علاوة على ذلك، فقد قدمت أدلة بشأن تجريب آلية للقياس المباشر لمخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية، ومن ثم تقييم مستوى تحقق مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج. وتقر اللجنة بالتقدم الذي أحرزته الكلية في هذا الصدد، وتوصي بأنه يجب على الكلية التعجيل بتنفيذ آليتها التي وضعتها حديثا لتقييم مدى تحقق كل مخرج من مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات

الدراسية، وذلك في جميع المقررات الدراسية، ومن ثم إجراء تقييم مناسب لمعرفة مدى تحقق مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج.

**توصية 3.4: *تطوير آلية لقياس فاعلية عمليات التدقيق الداخلي والخارجي، وتوسِّع دور التدقيق الداخلي؛ ليشمل تقييم ملاءمة أدوات التقييم في غير الامتحانات.***

**الحُكم: *معالجة جزئيًّا***

يشير تقرير التقدم إلى أن السياسة المعدلة للتدقيق الداخلي تنص على أن جميع التقييمات (الأعمال الدراسية والامتحانات) تخضع للتدقيق الداخلي، غير أن اللجنة لم تجد أي دليل على أنه يجري توسيع نطاق التدقيق الداخلي إلى أكثر من امتحانات منتصف الفصل الدراسي؛ ليشمل تقييمات أخرى. وكذلك، لم تجد اللجنة أي دليل على أنه يجري تقييم مدى فاعلية التدقيق الداخلي أو الخارجي، وخلال جلسات المقابلة، أبلغت اللجنة بأن الكلية تشجع المدققين الداخليين والخارجيين على إبداء تعليقاتهم وملاحظاتهم النقدية، غير أن الأدلة المقدمة تشير إلى أن بعض المدققين قدموا تعليقات مفيدة، في حين لم يقم الكثير منهم بذلك. وبعد مزيد من الاستفسارات، أبلغت اللجنة بأنهم اكتفوا بتقديم ردود شفهية، وعليه، ومع عدم وجود أدلة موثقة للتتبع، فلا يمكن التأكد من صرامة وفاعلية عملية التدقيق الداخلي والخارجي التي تقوم بها الكلية. وعلاوة على ذلك، تشعر اللجنة بالقلق لعدم وجود اتصال مباشر بين أعضاء هيئة التدريس والممتحنين الخارجيين؛ ممَّا قد يؤدي إلى نقص المشاركة والمساءلة من جانب الممتحنين الخارجيين تجاه زملائهم من أعضاء هيئة التدريس.

وعلى الرغم مما سبق، فهناك أدلة وافرة تشير إلى تحسن عملية التدقيق الداخلي، حيث رأت اللجنة واستمعت إلى تغييرات متعددة أجريت على الامتحانات نتيجة لعملية التدقيق، وكانت هناك أيضًا أمثلة لعمليات التدقيق الخارجي التي أدت إلى مثل هذه التغييرات. وترى اللجنة أن عملية التدقيق سوف تكون فاعلة ومستدامة إذا تم توسيع نطاقها لتشمل تقييمات أخرى غير الامتحانات الرئيسة، وإذا تم تقييمها بصورة منهجية. ومن ثم، ترى اللجنة أنَّ التوصية تعد معالجة جزئيًّا.

**توصية 3.5: *ضمان أن أدوات التقييم المستخدمة بمستوى مناسب، وتوفر وسائل صحيحة للتمييز بين قدرات الطلبة.***

**الحُكم: *معالجة جزئيًا***

يشير تقرير التقدم إلى أن التدقيق الداخلي والخارجي لأدوات التقييم يعد الوسيلة الرئيسة التي تضمن من خلالها كلٌّ من الجامعة والكلية أن تكون أدوات التقييم المستخدمة ذات مستوى مناسب، وأن توفر الوسائل المناسبة للتمييز بين قدرات الطلبة. غير أن اللجنة تلاحظ أنه في ظل غياب التقييم السليم لفاعلية التدقيق، فلا يمكن تأكيد صحة التقييمات ذاتها على النحو الذي نوقش في إطار التوصيات 3.2 إلى 3.4. إلا أنَّ الفحص الدقيق لملفات المقررات الدراسية يشير إلى وجود تحسن مستمر في جودة التقييم بحيث أصبح التقييم على مستوى يتناسب مع برنامج الماجستير، ويعمل على تمييز مستويات الطلبة. وقد أفاد الطلبة الذين أجريت معهم مقابلات بحدوث زيادة في مستوى صعوبة التقييم خلال العام الأكاديمي الأخير 2015-2016.

وأثناء جلسات المقابلات، علمت اللجنة أن منسق البرنامج يطلع على التوزيع العام للدرجات، كما أنَّ التقارير الخاصة بتقييم المقررات الدراسية تشتمل على تحليل للدرجات يعكس تمييز ملائم بين الطلبة بشكل عام، علاوة على ذلك، فإن أعضاء هيئة التدريس الذين أجريت معهم المقابلات قد أبلغوا اللجنة بأن الكلية لا تستخدم نظام تعديل الدرجات داخل البرنامج، كما أنه وفي إطار الفحص العشوائي للدرجات، وحساب الدرجات النهائية ذات الصلة التي تجريها اللجنة، فلا يوجد أي مؤشر محدد عن ممارسة تعديل الدرجات.

ومن ثم، تقر اللجنة بالتقدم الذي أحرزته الكلية، وتوصي بأنه يجب على الكلية تقييم فاعلية التدقيق الداخلي والخارجي؛ لأن هذه هي الآليات الرئيسة التي تعتمد عليها الجامعة؛ لضمان أن تكون أدوات التقييم المستخدمة على مستوى مناسب، وأن توفر الوسائل الملائمة للتمييز بين قدرات الطلبة.

**توصية 3.6: *دراسة أسباب انسحاب الطلبة، والوتيرة المتصاعدة لمدة الدراسة في برنامج البكالوريوس في نُظُم المعلومات الإدارية، وتطوير وتنفيذ إستراتيجية لمعالجة هذا الأمر.***

**الحُكم: *معالجة جزئيًا***

ينص تقرير التقدم على أن الكلية قد أجرت "دراسة مستفيضة للتحقيق في أسباب انسحاب الطلبة". وقد قدمت إلى اللجنة أدلة تشير إلى تحليل الدفعات للفترة من 2010، حتى الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2015–2016. وتشير البيانات إلى أن هناك بعض التحسن في تقليل انسحاب الطلبة. وقد أبلغت اللجنة أثناء الزيارة التتبعية أن هذه الانسحابات كانت نتيجة لالتحاق طلبة غير مقيمين بالبرنامج، والذين لم يلتزموا بإكمال البرنامج، ونظرا لأن الطلبة المسجلين حاليًا هم، في معظمهم، من المقيمين، فإنه قد تم تدارك المشكلة. وعلى الرغم من ذلك، فإن اللجنة مازالت قلقة بشأن طول مدة الدراسة في ظل انتهاء (60%) فقط من الطلبة الملتحقين بالبرنامج بصورة مباشرة، من إكمال البرنامج خلال الأربع سنوات المخططة لإكماله، في حين أن بقية الطلبة قد انتهوا من إكمال متطلبات البرنامج في غضون فترة تمتد إلى سبع سنوات، وقد لاحظت اللجنة أنه تم فصل (9) طلبة في العام 2013، و(9) آخرين في العام 2014، تم فصلهم من البرنامج؛ لأنهم تجاوزوا الحد الأقصى المسموح به لفترة الدراسة وهو (ثماني سنوات)، دون استيفاء متطلبات التخرج في البرنامج، ويعد هذا العدد من الطلبة المفصولين كبيرًا، خاصة في ظل الأعداد الصغيرة للطلبة المقبولين في البرنامج. وقد أبلغت إدارةُ البرنامج اللجنةَ بأن هذا الأمر يرجع أساسا إلى ضعف الطلبة الملتحقين بالبرنامج، وأنه يمكن التخفيف من حدته بتعزيز شروط القبول؛ حتى يتسنى للطلبة المقبولين في البرنامج تلبية احتياجات البرنامج على نحو أفضل. وفي الواقع، إنَّ تحليل آخر دفعة يشير إلى انخفاض مستوى الانسحاب، وإلى مستوى تقدم طبيعي لدى جميع الطلبة، غير أن الوقت ما زال باكرًا للتأكد من تقدم هؤلاء الطلبة في البرنامج ككل، حيث أنهم مازالوا في سنواتهم الأولى. ومن ثم، تقر اللجنة بالجهود التي تبذلها الكلية، وتوصي بأنه يجب على الكلية أن تواصل إجراء تحليلها للدفعات، والاستفادة من نتائجه في زيادة تحسين معدلات التقدم والاستبقاء.

**توصية 3.7: *تطوير آلية تضمن توزيعًا أفضل للطلبة، وتوافقًا أفضل لمخرجات التعلم المطلوبة في التدريب العملي.***

**الحُكم: *معالجة جزئيًّا***

لمعالجة هذه التوصية، قامت الكلية بتعديل توصيف المقرر الدراسي، بحيث يقدم برنامج التدريب العملي للطلبة تجربة أكثر جدوى. ويتضح ذلك في مخرجات التعلم المطلوبة للمقرر، والتي تم تعديلها والنص عليها في التوصيف الجديد للمقرر. ومن المقابلات التي أجريت والأدلة المقدمة، تأكدت اللجنة أنه تم إدخال عدد من التحسينات على مستوى المقررات الدراسية، بما في ذلك قيام المشرف الأكاديمي بإجراء متابعة أشد، وكذلك توثيق التعاون بين المشرفين الأكاديميين والميدانيين. وقد ذكر الطلبة الذين تم مقابلاتهم أنَّ المشرف الأكاديمي قام بزيارتهم، والذي يحدث أحيانا أكثر من مرة أثناء فترة التدريب العملي. وقد أكدوا أيضا على التعزيز من وضع التدريب العملي على مدى السنتين الماضيتين، وكذلك الجهود الإضافية التي بذلتها الجامعة؛ لضمان اكتساب خبرة إيجابية في مجال التعلم.

ويتولى إدارة التدريب العملي منسق للتدريب العملي والذي يتم تعيينه على مستوى الكلية، وأثناء الزيارة التتبعية، أبلغت اللجنة بأنَّ الجامعة تنظر في إنشاء مكتب للاتصال والتدريب العملي؛ للتعامل مع الحاق الطلبة في مؤسسات التدريب العملي بشكل أفضل. وعلاوة على ذلك، يجري حاليا مناقشة اقتراح قدمه أحد أعضاء المجلس الاستشاري لإصلاح عملية التدريب العملي. وتلاحظ اللجنة جميع الخطوات الإيجابية التي اتخذتها الجامعة والكلية؛ لتعزيز إدارة برنامج التدريب العملي. ومع ذلك، لاتزال اللجنة تشعر بالقلق إزاء وجود أدلة من خلال جلسات المقابلات والمستندات المقدمة تفيد بوجود حالات كانت فيها الأنشطة – التي يشارك فيها المتدربون أثناء فترة تدريبهم الداخلي – مرتبطة ارتباطا هامشيًّا بتخصص نظم المعلومات الإدارية، كما أن التقارير المقدمة من قبل المتدربين تعد تقارير وصفية لا ترقى للمستوى المطلوب. ومن ثم، ترى اللجنة أنَّ التوصية تعد معالجة جزئيًّا.

**توصية 3.8: *وضع إجراءات فعَّالة للتدقيق الداخلي والخارجي لمشروع التخرج في برنامج البكالوريوس في نُظُم المعلومات الإدارية؛ لضمان مواءمة هذه المشروعات.***

**الحُكم: *معالجة جزئيًّا***

استجابةً لهذه التوصية، وضع فريق البرنامج إجراء جديدا لتقييم مشروعات التخرج، يعطي مزيدا من الأهمية للممتحن الخارجي، كما يستخدم معايير محددة لتقييم المشروعات. وتمَّ أيضا إعداد الكتيب الإرشادي لمشروع التخرج وتوزيعه على الطلبة على النحو الذي أكده الطلبة الذين أجريت معهم مقابلات أثناء الزيارة التتبعية، كما جرى تحديث توصيف المقرر الدراسي لمشروع التخرج ورفع مستواه. وقد فحصت اللجنة مجموعة من مشروعات التخرج على مدى الثلاثة فصول الدراسية الأخيرة، وقد لاحظت أن بعض هذه المشروعات يتسم بالعمق والاتساع المطلوبين، وأنَّ مستواها مناسب لنوع البرنامج ودرجته العلمية، غير أنَّ البعض الآخر لايزال لا يرقى إلى أكثر من كونه في مستوى المشروعات المتضمنة في المقررات الدراسية.

وخلال جلسات المقابلة، أبلغت اللجنة بأنه سيجري إدخال مزيد من التغييرات على عملية تقييم المشروعات، حيث سيخضع اختيار موضوع المشروع للجنة أكاديمية تتشكل من أعضاء داخليين وخارجيين على السواء، وهذا من شأنه أن يرقى إلى شكل جديد من أشكال التدقيق الداخلي والخارجي للمشروعات. غير أنه لم يقدم أي دليل على ذلك؛ لأنه لايزال قيد الإعداد، وجاري طرحه ومناقشته داخل الاجتماعات، هذا الاقتراح تم طرحة من قبل احد أعضاء المجلس الاستشاري للبرنامج، مما يدل على إجراء مشاورات واسعة بشأنه. ومن ثم، تقر اللجنة بالتقدم المتحقق إلى الآن، وتوصي بأنه يجب على الكلية أن تعزز من عمليات التدقيق الداخلي والخارجي؛ لضمان أن تكون مشروعات التخرج جميعها على المستوى المقبول.

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

*يقيِّم هذا الجزء مدى معالجة برنامج بكالوريوس في نظم المعلومات الإدارية في جامعة العلوم التطبيقية للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر مايو 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: *تبنى إجراءات أكثر رصانة في تحليل استطلاعات الأطراف ذات العلاقة والاستجابة لها، وتقديم تغذية راجعة في الوقت المناسب لهذه الجهات حول الخطوات المُتخذة لمعالجة القضايا التي تم تشخيصها.***

**الحُكم: *معالجة جزئيًا***

يشير تقرير التقدم إلى قيام الجامعة بمراجعة وتطوير الاستبانات التي تستخدمها للحصول على التغذية الراجعة من مختلف الجهات ذات العلاقة. وقد علمت اللجنة، من خلال مقابلاتها مع فريق البرنامج والمسئولين الإداريين بالجامعة، وكذلك من خلال الأدلة المقدمة، أن الاستبانات التي يستخدمها القسم للوقوف على مدى رضا الطلبة تجاه المقررات الدراسية وأعضاء هيئة التدريس، تتم بصورة منتظمة في نهاية كل فصل دراسي.

وعلمت اللجنة أيضًا من خلال المقابلات التي أجريت أثناء الزيارة التتبعية أن آخر استبانة لأرباب الأعمال تم توزيعها في العام الأكاديمي 2015–2016، وقد قام القسم بتحليل نتائجها وكتابة تقرير عنها. وعلاوة على ذلك، فإنَّ التغذية الراجعة يتم تجميعها في وثيقة واحدة لتقييم البرنامج وتحديد المناطق التي تحتاج إلى تحسين. وخلال جلسات المقابلة، أبلغت اللجنة بأن القسم ومركز القياس والتقييم ينظران في مواصلة تعزيز آليتهما الخاصة بجمع التغذية الراجعة لكل من الخريجين وأرباب الأعمال؛ من أجل ضمان التنفيذ المستمر لها. ومن ثم، تقر اللجنة بالتقدم المتحقق في معالجة هذه التوصية، وتوصي بأن تقوم الكلية باستطلاع آراء الأطراف ذات العلاقة بصورة منتظمة ومستمرة، والقيام بتحليل هذه الاستطلاعات؛ للاسترشاد بها في تحسين ما يقدم.

**توصية 4.2: *وضع وتنفيذ آلية رسمية لربط عملية المراجعة السنوية للأداء بأنشطة التطوير المهني التي يحضرها كل موظف من الموظفين؛ كلٌّ منهم على حدة.***

**الحُكم: *معالجة جزئيًا***

يقوم قسم نظم المعلومات الإدارية باتباع سياسة الجامعة فيما يتعلق بتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس، والوقوف على احتياجاتهم الأكاديمية وتطورهم المهني، حيث أضيف سؤالان جديدان في استمارة التقييم الذاتي لأعضاء هيئة التدريس؛ للاستفسار عن احتياجاتهم الأكاديمية والمهنية، ومدى التزامهم بحضور الورش التدريبية. كما يقوم رئيس القسم – أحيانًا – بتوجيه عضو هيئة التدريس شفاهيًّا؛ للاشتراك في ورشة تدريبية معينة، أو بتوجيهه من خلال استمارة تقييم أداء عضو هيئة التدريس. وترى اللجنة ضرورة القيام بهذه العملية بصورة أكثر منهجيةً، ومن خلال المقابلات التي أجريت مع الإدارة العليا، وأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين أثناء الزيارة التتبعية، علمت اللجنة أنَّ الإدارة العليا تحرص على تلبية متطلبات أعضاء هيئة التدريس، وتوفير الورش التدريبية، سواء داخل الجامعة أو خارجها، أو حتى في الدول المجاورة.

وقد أكد الموظفون الذين أجريت معهم مقابلات للجنة أنَّ الجامعة تشجعهم على المشاركة في ورش العمل التدريبية، وأفاد بعضهم عن فرص التطوير المهني التي حضروها بناء على طلبهم الذي أخذته الجامعة في الاعتبار. وقدمت إلى اللجنة أدلة على تحليل الاحتياجات التدريبية والخطة السنوية للتطوير المهني للموظفين. وتدعم هذه الإجراءات زعم الجامعة بأنها تقوم بتحديد احتياجات التطوير المهني للموظفين استنادًا إلى التقييم.

وتعرب اللجنة عن تقديرها للجهود التي تبذلها الكلية في الاستجابة لاحتياجات موظفيها الأكاديميين والإداريين، ولكنها توصي بإجراء استبانات للتحقق من مدى استفادتهم من ورش العمل التدريبية هذه واستكشاف إمكانية زيادة تطويرها.

**توصية 4.3:** ***استطلاع حالة سوق العمل بصورة منتظمة من خلال آلية مُنظَّمة.***

**الحُكم:** ***غير معالجة***

يشير تقرير التقدم إلى قيام الجامعة بجمع المعلومات عن احتياجات السوق من خلال استطلاع آراء أرباب الأعمال، والمجالس الاستشارية، وآليات أخرى أقل رسميةً مثل التدريب العملي. وفي حين أن التغذية الراجعة المطلوبة تزود الكلية ببعض المعلومات بشأن ما هو مطلوب حاليًا في السوق، فإنها لا تقدم سوى صورة أولية غير متكاملة، والتوصية تهتم باستخدام آلية أكثر منهجية لاستطلاع حالة السوق وتحليل احتياجاته على المدى الطويل والقصير. وعليه، فلم يغير قسم نظم المعلومات الإدارية نهجه الذي يتبعه لتحديد نطاق احتياجات السوق عن ذلك النهج الذي تم اعتماده وقت إجراء مراجعة البرنامج من قبل الهيئة في 2014. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية لم يتم معالجتها، وتوصي بأن تستكمل الكلية آليتها الحالية بآلية أكثر انتظامًا، مثل إجراء دراسة استطلاعية بصورة دورية، كل خمس سنوات.

## 5. الاستنتاج

بعد أخذ تقرير التقدُّم 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 التابعة لهيئة جودة التعليم والتدريب:

**حقق برنامج بكالوريوس في نظم المعلومات الإدارية، والذي تطرحه كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية، "تقدم ملائم"؛ ونتيجة لذلك فإن البرنامج لن يحتاج إلى زيارة تتبعية أخرى.**

## ملحق1: الحُكم الخاص بكل توصية

| الحُكم | المعيار |
|---|---|
| **معالجة كليًّا** | 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 جزئيًّا** | 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. |
| **غير معالجة** | 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. |

## ملحق 2: الحُكم الإجمالي

| الحُكم الإجمالي | المعيار |
|---|---|
| **تقدمٌ جيد** | 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 ملائم** | قامت المؤسسة جزئيًّا 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 التقدُّم المتحقق. **وليس هناك حاجة لزيارة تتبعية أخرى.** |
| **تقدم غير ملائم** | لقد حققت المؤسسة القليل من التقدُّم 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. |