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

إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي

تقرير الزيارة التتبعية للبرامج

بكالوريوس علوم في تقنية المعلومات

كلية البحرين الجامعية

مملكة البحرين

تاريخ الزيارة التتبعية الثانية: 23 نوفمبر 2017

تاريخ الزيارة التتبعية الأولى: 20 أبريل 2015

تاريخ المراجعة 3-4 فبراير 2013

HC107-C2-Fb002

جدول المحتويات

1. نبذة عامة حول الزيارة التتبعية للبرامج 2

2. المؤشر (1): برنامج التعلُّم.....4

3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج.....8

4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرِّيجين 12

5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة.....18

6. الاستنتاج.....24

ملحق1 : الحُكم الخاص بكل توصية.....25

ملحق 2: الحُكم الإجمالي.....26

© جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة لهيئة جودة التعليم والتدريب – مملكة البحرين 2018

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.

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"، وصدر في حقها حكم: "تقدم غير ملائم" خلال الزيارة التتبعية الأولى.

ويعد هذا التقرير الخاص بالزيارة التتبعية أحد العناصر الرئيسة في عمليات المتابعة لهذا البرنامج، حيث خضع برنامج بكالوريوس علوم في تقنية المعلومات المقدم من قبل كلية البحرين الجامعية بمملكة البحرين إلى زيارة تتبعية ثانية في 23 نوفمبر 2017؛ لتقييم مستوى تقدمه وفق إطار المراجعة المعلن، ووفق لوائح هيئة جودة التعليم والتدريب بالبحرين.

أ. مقدمة

أُجريت عملية مراجعة برنامج بكالوريوس علوم في تقنية المعلومات في كلية البحرين الجامعية، من قِبل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، التابعة لهيئة جودة التعليم والتدريب، في تاريخ 3–4 فبراير 2013.

وقد كان الاستنتاج العام الذي خلُصت إليه لجنة المراجعة أنَّ البرنامج على "قدر محدود من الثقة". وقد كان الحُكم الذي أصدرته لجنة المراجعة 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؛ "**غير مستوفٍ**".

وأجريت الزيارة التتبعية الأولى في أبريل 2015، والتي أصدرت حكمًا عامًا بشأن التقدم في معالجة التوصيات الواردة في تقرير المراجعة، وهو: "تقدم غير ملائم". ونتيجة لذلك، فإن الغرض الأساسي من هذه الزيارة التتبعية الثانية تقييم مستوى التقدم الذي حققته المؤسسة فيما يتعلق بمعالجة تلك التوصيات التي صدر في حقها حكم: "معالجة جزئيًا"، أو "غير معالجة"، وذلك في تقرير الزيارة التتبعية الأولى، ومن ثم التوصل إلى حكم بشأن مستوى تقدم المؤسسة بشكل عام. ولأجل هذا الغرض، شكلت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي لجنة مؤلفة من عضوين (اللجنة) لإجراء زيارة تتبعية ثانية؛ تتضمن مراجعة تقرير التقدم المقدم من قبل جامعة أما، والأدلة الداعمة الملحقة به، بالإضافة إلى الوثائق المقدمة خلال هذه الزيارة التتبعية، والاستنتاجات المستمدة من جلسات المقابلة. وقد أصدرت اللجنة حكمها بناء على المعايير المدرجة في الملحقين (1)، (2).

ب. نبذة عامة حول برنامج بكالوريوس علوم في تقنية المعلومات

طُرِحَ برنامج بكالوريوس علوم في تقنية المعلومات للمرة الأولى في سبتمبر 2002، من قبل قسم تقنية المعلومات التابع لكلية البحرين الجامعية. ويهدف البرنامج إلى تزويد الطلبة بالمعرفة الأساسية الرصينة في مجال تقنية المعلومات، تقوم على التعمق في مجالات العلوم الإنسانية والاجتماعية والفنون الحرة، وذلك على النحو المنصوص عليه في توصيف البرنامج، ويوجد في البرنامج تخصصان اثنان هما: علوم الحاسوب، ونظم المعلومات الإدارية. وقد قامت المؤسسة بمراجعة البرنامج عدد من المرات، كان آخرها في 2017، استعدادا لهذه الزيارة التتبعية.

وقد تخرج من البرنامج (155) طالبًا منذ بداية طرحه، وفي وقت هذه الزيارة كان يوجد به (15) طالبًا؛ منهم (14) مسجلون في نظم المعلومات الإدارية، وطالب واحد في علوم الحاسوب. ويوجد في القسم (3) من أعضاء هيئة التدريس؛ (2) متخصصان في علوم الحاسوب، و(1) متخصصٌ في نظم المعلومات الإدارية، يساهمون في تقديم البرنامج بالتعاون مع أعضاء هيئة التدريس التابعين لقسم إدارة الأعمال.

1. المؤشر (1): برنامج التعلُّم

يقيِّم هذا الجزء مدى معالجة برنامج بكالوريوس علوم في تقنية المعلومات – كلية البحرين الجامعية للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر فبراير 2013، والتي لم تعالج معالجة كاملة أثناء الزيارة التتبعية الأولى في أبريل 2015، تحت المؤشر (1): برنامج التعلم؛ ونتيجة لذلك فإنه يصدر حكمًا بخصوص مستوى تنفيذ كل توصية من التوصيات الخاصة بهذا المؤشر، كما وردت في الملحق (1) من هذا التقرير.

توصية 1.2: أن تراجع مخرجات التعلُّم المطلوبة بالنسبة للبرنامج والمقررات الدراسية؛ لكي تضمن توافقها مع أهداف وغايات البرنامج

الحُكم: غير مُعالجة

عدلت كلية البحرين الجامعية مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، وتلك المطلوبة للتخصصات الرئيسة، إلى جانب توصيفات المقررات الدراسية، ومخرجات التعلم المطلوبة لها، وذلك كما تُبين الأدلة المقدمة. وخلال جلسات المقابلة مع كبار المديرين، علمت اللجنة أن مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج تعبر عن السمات المميزة والمتوقعة من خريجيه، في حين تتعلق مخرجات التعلم المطلوبة للتخصصات الرئيسة بالسمات المحددة لكل تخصص، وتقيس مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية مستوى إنجازات الطلبة عند نهاية كل مقرر. وقد درست اللجنة مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج التي عُدلت، ولاحظت أنها تتألف من مزيج من مخرجات التعلم المطلوبة لتخصص نظم المعلومات الإدارية، وتلك المطلوبة لتخصص علوم الحاسوب؛ مما يؤدي إلى وجود خلل عند محاذاة هذه المخرجات. فعلى سبيل المثال، المخرج (C1) من مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، يُطلبُ فيه من طلبة البرنامج فهم المعارف المتعلقة بالحوسبة، والرياضيات، والإدارة، في حين لا يتوفر لدى طلبة نظم المعلومات الإدارية تلك المعارف المتعلقة بالرياضيات، والمناسبة لتحقيق هذا المخرج من مخرجات البرنامج. وفي المقابل، لا يتوفر كذلك لدى طلبة علوم الحاسوب المعارف الإدارية الملائمة لإنجاز هذا المخرج إنجازًا كاملاً. بالإضافة إلى ذلك، فإنَّ المخرج (B1) المرتبط بمجموعة كبيرة من احتياجات قطاع الأعمال، بما فيها احتياجات قطاع الصناعة، لا يستطيع إنجازه سوى طلبة نظم المعلومات الإدارية فقط. كما أن هناك مخرجات تعلم مطلوبة للبرنامج يصعب تحقيقها في ظل غياب مخرجات تعلم مناسبة في المقررات الدراسية. فعلى سبيل المثال، في المخرج (A2)

يُطلب من طلبة البرنامج التعرف على كيفية استخدام المبادئ العلمية في إنشاء أنظمة الحاسوب، وطرائق استخدامها ودعمها، في حين أن مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات، والمدرجة في الخطة الدراسية لا تشير إلى أي من المخرجات التي تغطي المبادئ العلمية، وتمدُّ الطلبة بالمعارف والمهارات المطلوبة لفهمها. علاوة على ذلك، وكما يتضح من الأدلة المقدمة، فإنَّ بعض المقررات الدراسية لم يتم ربطها بصورة مناسبة مع مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج. فعلى سبيل المثال، مقررات مثل اللغة الإنجليزية II (ENGL102)، والدراسات الثقافية (WCS201)، والتاريخ الحديث للبحرين (SBS206)، ودراسات في الأدب الأمريكي (LIT203)، تم ربطها جميعًا بالمخرج (C1) من مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج. وبينما تذكر وثيقة توصيفات البرنامج أن هيكله يخضع إلى حدٍّ كبير لمتطلبات جمعية الحوسبة الآلية (ACM)، وجمعية المهنيين العاملين في تقنية المعلومات (AITP)، وجمعية الحوسبة التابعة لمعهد هندسة الكهرباء والإلكترونيات (IEEE)، فإنه لم تقدم إلى اللجنة أي أدلة تؤيد هذا الأمر. فضلاً عن ذلك، علمت اللجنة خلال الزيارة التتبعية أنَّ الكلية لم تنفذ أي مقايسة مرجعية لمخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج إزاء أي برامج أخرى، أو تدقيقها من خلال مراجعين خارجيين، أو حتى محاذاتها مع متطلبات المؤسسات المهنية، وذلك لمقارنة مخرجات التعلم المنقحة مع تلك المطلوبة لبرامج مشابهه، أو لمواءمتها مع المعايير الدولية. وتجد اللجنة أن هذا يعد أحد الخطوات المهمة التي ينبغي اتخاذها؛ من أجل تحقيق رسالة المؤسسة، ورؤيتها المنصوص عليها في موقعها الإلكتروني على النحو التالي: "تسعى المؤسسة إلى تحقيق الاعتراف المستدام بها على المستوى المحلي، والإقليمي، والدولي، كإحدى البيئات التعليمية الحديثة الساعية إلى تعزيز جودة التعليم والتدريب؛ لتأهيل الخريجين للمشاركة التنافسية الناجحة في مجال الاقتصاد المعرفي بصفته جزءًا من الاقتصاد العالمي،" و"محاذاة البرامج التعليمية إزاء المعايير العالمية مع الحفاظ على المعايير الإقليمية". كما توضح الأدلة المقدمة أن مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج وللمقررات الدراسية المعدلة قد تمت الموافقة عليها في تاريخ 18 سبتمبر 2017، من قبل رئيس القسم واثنين من أعضاء هيئة التدريس الذين التحقا للعمل بكلية البحرين الجامعية في 14 سبتمبر 2017. وعليه، فأن اللجنة قلقة تجاه جودة المناقشات التي أجريت بشأن التعديلات؛ نظرًا لضيق الوقت المتاح لعضوي هيئة التدريس الجديدين؛ للتعليق على هذه التعديلات. كما درست اللجنة أيضًا توصيفات المقررات الدراسية المقدمة، ووجدت أنَّ هناك بعض مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية لا يمكن تحقيقها من خلال محتوى المقررات، أو طرائق التدريس، أو طرائق التقييم. فعلى سبيل المثال، في مقرر: "مدخل إلى تصميم المواقع الإلكترونية" (CIT210)، نجد أن المخرجات (A2، B9، C5، D2) تتطلب مستوى متقدمًا من المعارف والمهارات والتفكير، في حين لم

تقدم مهارة حل المشكلات اللازمة لإنجاز المخرج (A2) خلال الأسبوع الأول، كما لا توجد تطبيقات عملية واقعية في الأسبوع الرابع لتغطية المخرج (D2). وبالنسبة لمقرر: "تصميم النظم وتحليلها" (CIT317)، فإن المخرج (B10) يتطلب اكتساب المهارات التحليلية، في حين أنه تم ربطه مع مجموعة من الأسئلة التفسيرية البسيطة في الامتحان النهائي للعام الأكاديمي 2016–2017. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "غير معالجة". ولذا توصي اللجنة القسم بمراجعة مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج والمقررات الدراسية، وأنْ يضمن دقتها واتساقها مع توصيفات المقررات.

توصية 1.4: أن تطور وتنفذ سياسات وإجراءات تقييم مناسبة قائمة بذاتها، بما يتوافق والضوابط الموجودة.

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

راجعت المؤسسة سياسات التقييم الحالية؛ لمعالجة نقاط الضعف المُوصى بمعالجتها منذ الزيارة التتبعية الأولى. والسياسات التي قدمتها هي: سياسة النزاهة الأكاديمية للطالب، سياسة تصميم التقييمات، وسياسة تسجيل المقررات وأمن التقييمات. غير أنه لم يتضح متى تمت الموافقة على هذه السياسات، وما آلية إبداء الموافقة التي تتبعها الكلية. وقد درست اللجنة محاضر اجتماعات مجلس الكلية الجامعية، ولكنها لم تجد أي أدلة تشير إلى الموافقة الرسمية على هذه السياسات. وخلال جلسات المقابلة مع أعضاء هيئة التدريس، علمت اللجنة أن مجلس الكلية الجامعية لم يوافق بعد على هذه السياسات، على الرغم من دخولها حيز التنفيذ. وتجد اللجنةُ أنَّ هذه الممارسات غير ملائمة. ومن ثَمَّ توصي اللجنة بأنه ينبغي على المؤسسة التأكد من أنَّ جميع السياسات يتم الموافقة عليها بصفة رسمية، واعتمادها قبل دخولها حيز التنفيذ. علاوة على ذلك، فإنَّ أعضاء هيئة التدريس الذين قابلتهم اللجنة ليس لديهم وعي بعددٍ من القضايا المتعلقة بهذه السياسات. فعلى سبيل المثال، لم يكن واضحًا لهم ما الحد الأقصى لعدد المرات المسموح بها للطالب لإعادة دراسة أحد المقررات، إلى جانب طريقة احتساب درجة المقرر وإضافتها إلى معدله التراكمي، على النحو المنصوص عليه في سياسة التقييم المعدلة. فضلاً عن ذلك، قدم أعضاء هيئة التدريس ردودًا غير متسقة بشأن الإجراءات المتخذة إزاء حالات الانتحال الأكاديمي. وبالمثل، أظهرت المقابلات مع الطلبة عدم وعيهم بسياسات التقييم المستخدمة حاليًا في البرنامج، والنتائج المترتبة عليها، أو بآلية تصحيح المقررات المعادة، والإجراءات المتخذة إزاء حالات الانتحال الأكاديمي. ولذلك توصي لجنة المراجعة بأنه

ينبغي على كلية البحرين الجامعية أنْ تسرع بالموافقة على هذه السياسات، وبضرورة إبلاغ جميع الجهات ذات العلاقة بهذه التغييرات. ولذا، ترى اللجنة أنَّ هذه التوصية "معالجة جزئيًّا".

2. المؤشر (2): كفاءة البرنامج

يقيِّم هذا الجزء مدى معالجة برنامج بكالوريوس علوم في تقنية المعلومات – كلية البحرين الجامعية للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر فبراير 2013، والتي لم تعالج معالجة كاملة أثناء الزيارة التتبعية الأولى في أبريل 2015، 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: أن تنفذ خطوطًا واضحة للمسئولية فيما يتعلق بإدارة البرنامج.

الحُكم: غير مُعالجة

يشير الهيكل التنظيمي للمؤسسة إلى أن رئيس قسم تقنية المعلومات هو المسئول عن إدارة البرنامج، وعن رفع التقارير إلى نائب رئيس المؤسسة، الذي يرفعها بدوره إلى رئيس المؤسسة. وتشير محاضر اجتماعات قسم الموارد البشرية إلى أن نائب الرئيس قد عُيِّن في 14 سبتمبر 2017. كما أسند إليه أيضًا منصب مدير ضمان الجودة والاعتماد، والذي من خلاله أيضا يرفع التقارير إلى رئيس المؤسسة. وقد اتضح ذلك خلال هذه الزيارة؛ إذ إنَّ هذه الوظيفة لم تكن مدرجة ضمن الهيكل التنظيمي المطروح.

فضلاً عن ذلك، يوجد لدى كلية البحرين الجامعية (14) لجنة دائمة، يُمثل قسم تقنية المعلومات في (10) لجان منها. وكان لدى اللجنة قلق تجاه ارتفاع عدد هذه اللجان، خاصة وأن أثنين من أعضاء هيئة التدريس الثلاثة في القسم قد التحقوا به مؤخرًا، وليس لديهم المعرفة الكافية بسياسات المؤسسة وإجراءاتها. بالإضافة إلى ذلك، لم يقدم إلى اللجنة أثناء المقابلات تفسير واضح عن كيفية إدارة تداخل المسئوليات بين اللجان المختلفة. وكان لدى اللجنة قلق أيضًا تجاه طريقة عمل هذه اللجان؛ إذ يوجد خلطٌ في التسلسل الهرمي الإداري بين هذه اللجان، والأدوار المكلفة بها في إطار الهيكل التنظيمي للمؤسسة. فعلى سبيل المثال، رئيس المؤسسة هو عضو في لجنة الموارد البشرية، والتي يرأسها مدير الشئون المالية والإدارية، الذي – وفقًا للهيكل التنظيمي للمؤسسة – يرفع تقاريره إلى الرئيس التنفيذي للإدارة والتخطيط، والذي بدوره يرفعها إلى رئيس المؤسسة. وترى اللجنة أن خطوط المسئولية والمساءلة فيما يتعلق بإدارة البرنامج تعد غير منطقية وغير عملية. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "غير معالجة". ولذا توصي اللجنة بأنه ينبغي على المؤسسة تعديل هيكلها التنظيمي، وهيكل اللجان الدائمة بها؛ لضمان إدارة البرنامج بطريقة فعالة ومنطقية.

توصية 2.2: أن تعيِّن المزيد من أعضاء هيئة التدريس، ممن لديهم مؤهلات علمية، وتخصصات مناسبة، بالتوافق مع أفضل الممارسات المُتبعة في برنامج تقنية المعلومات.

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

يذكر تقرير التقدم أن قسم تقنية المعلومات قد عين اثنين من أعضاء هيئة التدريس، وبذلك بلغ العدد الإجمالي لهم (3) أعضاء؛ جميعهم من حاملي درجة الدكتوراه؛ (اثنان متخصصان في علوم الحاسوب، وواحد متخصص في نظم المعلومات الإدارية). حيث عمل في القسم في العامين الأكاديميين 2015–2016، و2016–2017، عضوًا واحدًا فقط في هيئة التدريس، وهو يعمل حاليًا رئيسًا للقسم، بالإضافة إلى تعيين عضو واحد يعمل بدوام جزئي، باستثناء الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2015–2016، حين عين القسم عضوًا ثانيًا يعمل بدوام جزئي. وجميع هؤلاء الأعضاء متخصصون في علوم الحاسوب. وخلال جلسات المقابلة، علمت اللجنة أن العامل الرئيس في اتخاذ القرار بشأن عدد أعضاء هيئة التدريس المطلوب تعيينهم يرجع إلى العدد الإجمالي للطلبة الملتحقين بالقسم، ومتطلبات مجلس التعليم العالي، والتي تنص على أن يكون الحد الأدنى لعدد أعضاء هيئة التدريس المطلوب في كل قسم هو (3) أعضاء. وعلى الرغم من ذلك، ونظرًا لكون رئيس القسم هو العضو الوحيد من بين أعضاء هيئة التدريس، الذي مازال مستمرًّا في عمله بالقسم، منذ المراجعة الأخيرة للبرنامج والزيارة التتبعية الأولى إلى الآن، فقد كان لدى اللجنة قلق تجاه عدم استمرارية أعضاء هيئة التدريس الآخرين في عملهم بالقسم؛ مما قد يؤثر على عملية تقديم البرنامج وتحسينه، خاصة أنَّ البرنامج مقبل على تغييرات رئيسة. وقد درست اللجنة السير الذاتية لأعضاء هيئة التدريس الحاليين، وكان لديها قلق على أن معظم الطلبة الملتحقين بالبرنامج حاليًا (14 من أصل 15) طالبًا، يدرسون في نظم المعلومات الإدارية، على الرغم من وجود عضو واحد من أعضاء هيئة التدريس متخصص في نظم المعلومات الإدارية، كما أنه لم يلتحق بالقسم إلا مؤخرًا. بالإضافة إلى ذلك، تشير الأدلة المقدمة إلى أن هناك عدد من المقررات الدراسية ذات الصلة بتخصص نظم المعلومات الإدارية، يدرسها أعضاء هيئة التدريس التابعون لقسم إدارة الأعمال. وأثناء جلسات المقابلة، علمت اللجنة أن أعضاء هيئة التدريس التابعين لقسم إدارة الأعمال؛ (8 منهم يعملون بدوام كلي، و4 يعملون بدوام جزئي)، هم المسئولون عن تقديم مقررات دراسية تابعة للبرنامج، وذلك خلال الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2017–2018. وتقر اللجنة بالجهود التي بذلتها المؤسسة تجاه معالجة هذه التوصية. ومن ثمَّ توصي بأنه ينبغي على القسم ضمان تحقيق الاستقرار بين أعضاء هيئة التدريس، والتأكد

من وجود أعضاء متخصصين لتدريس مقررات نظم المعلومات الإدارية. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "معالجة جزئيًّا".

توصية 2.3: أن تستخدم نظامًا لمتابعة الاستخدام الفعلي للمصادر كالمختبرات، والمصادر الإلكترونية، وأن المعلومات؛ من أجل اتخاذ قرارات للاستفادة من هذه المصادر بشكل أفضل.

الحكم: غير مُعالجة

ينصُّ تقرير التقدم على أن هذه التوصية قد عُولجت من خلال الاحتفاظ بسجلات حضور الطلبة في المقررات الدراسية التي تدرس في المختبرات، وقد قدم إلى اللجنة خطابات تحذير أُرسلت إلى الطلبة الذين تجاوزت نسبة غيابهم (10%) أو أقل، دليلًا على استخدام نظام المتابعة في اتخاذ القرارات، في حين ترى اللجنة أن هذا الأمر ليس له صلة بتقييم هذه التوصية؛ إذ تهتم هذه التوصية باتخاذ نظام لمتابعة استخدام مصادر التعليم والتعلم المختلفة، والاستفادة من نتائج هذا النظام، والاسترشاد بها في اتخاذ القرارات المتعلقة بنوعية المصادر المطلوبة؛ لضمان جودة تقديم البرنامج. ويذكر تقرير التقدم أنه يستفاد من نظام المتابعة كذلك في متابعة استخدام مصادر التعلم الإلكتروني المتاحة. بيد أن الأدلة المقدمة تقتصر على البيانات الأولية المستخرجة من المصادر الإلكترونية، والتي تشير إلى اسم المستخدم ومهمته، ووقت النشاط ومدته، دون تقديم أي تحليل لما يتم استخدامه من قبل مجاميع المستخدمين المختلفين، بالإضافة إلى لقطات من الأنشطة البحثية لا تقدم أي تحليل عن التوجه نحو الاستفادة من المصادر الإلكترونية على مستوى المؤسسة بشكل عام، ناهيك عن الاستفادة منها داخل البرنامج. وهناك أدلة مقدمة أيضًا بشأن خطابات التحذير المقدمة إلى الطلبة الذين لم يعيدوا ما استعاروه من الكتب.

وخلال جلسات المقابلة، علمت اللجنة أنه نظرًا لصغر حجم كلية البحرين الجامعية كمؤسسة، فإن استخدامها لنظم المتابعة التقليدية (اليدوية) في متابعة الاستفادة من مصادر المكتبة ومختبرات الحاسوب، لا يمثل صعوبة بالنسبة لها. ولدى اللجنة قلق كون أن الفهم الحالي لنظام متابعة المصادر لم يتضح بعد بين أعضاء هيئة التدريس المعنيين، كما أن أنشطة المتابعة المتعلقة بالبرنامج قد انخفضت منذ الزيارة التتبعية الأولى، وذلك على النحو المشار إليه في الأدلة المقدمة وخلال جلسات المقابلة. ولذا، ترى اللجنة أن هذه التوصية "غير معالجة"، ومن ثمَّ توصي بأنه ينبغي على كلية البحرين الجامعية أن تستخدم نظامًا لمتابعة

الاستخدام الفعلي للمصادر الموجودة بها مثل: (المكتبة، والمختبرات، والمصادر الإلكترونية)؛ للاسترشاد به في اتخاذ القرارات.

توصية 2.4: أن تحسن آليات التدخل والدعم فيما يتعلق بالطلبة المُعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي.

الحُكم: غير مُعالجة

لمعالجة هذه التوصية، ذكر تقرير التقدم أن قسم تقنية المعلومات بالتعاون مع مركز ضمان الجودة والاعتماد وضعا آلية لدعم الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، والتي تشمل بشكل رئيس توثيق اجتماعات المرشدين الأكاديميين مع هؤلاء الطلبة. وأثناء جلسات المقابلة علمت اللجنة أن الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي قد شُخصوا بأنهم الطلبة الحاصلون على معدل تراكمي يعادل (1.7) أو أقل. ولذا تشعر اللجنة بالقلق من أنه في ظل متطلبات التخرج التي تستلزم أن يكون الحد الأدنى للمعدل التراكمي هو (2.00)، فإنه مازال هناك مجموعة من الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي لا يشخصهم النظام الحالي. وعليه، فلا تتخذ أي إجراءات وقائية؛ لدعمهم ولضمان إمكانية تخرجهم في الوقت المحدد للبرنامج. فضلًا عن ذلك، تشير الأدلة المقدمة إلى أنَّ معظم الطلبة الذين يشخصون بأنهم معرضون لخطر الإخفاق الأكاديمي، يبقون في البرنامج دون أي تغيير في وضعهم؛ مما يثير التساؤلات حول مدى فاعلية الممارسات الحالية التي تعتمدها المؤسسة بشأنهم. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "غير معالجة"، ولذلك توصي بأنه ينبغي على القسم تعديل المعايير المستخدمة لتشخيص الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، وتقييم مدى فاعلية عمليات الدعم الحالية.

3. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخرِّيجين

يقيِّم هذا الجزء مدى معالجة برنامج بكالوريوس علوم في تقنية المعلومات – كلية البحرين الجامعية للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر فبراير 2013، والتي لم تعالج معالجة كاملة أثناء الزيارة التتبعية الأولى في أبريل 2015، 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 3.2: أن تطور وتنفِّذ بفاعلية سياسات وإجراءات مقارنة مرجعية لبرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات.

الحُكم: غير مُعالجة

راجعت المؤسسة سياستها المتعلقة بالمقايسة المرجعية، وطورت من عملياتها وإجراءاتها، كما وضعت نموذجًا موحدًا لجمع البيانات. غير أن الإجراءات قد وضعت بصورة واسعة وعامة، فعلى سبيل المثال، تنص الإجراءات على أن تتم عملية المقايسة المرجعية إزاء جامعتين دوليتين، غير أنه لم تحدد الوثيقة أسس اختيار هذه الجامعات، ولماذا لا توجد ممارسات للمقايسة المرجعية إزاء البرامج المقدمة من قبل المؤسسات الإقليمية والمحلية، فضلا عن ذلك، لم تحدد هذه الإجراءات الأسلوب المتبع لعمل مقايسة مرجعية لإنجازات الطلبة، أو أهداف البرنامج، ومخرجات التعلم المطلوبة منه. كما ذكر تقرير التقدم أن المؤسسة ستقوم باستكمال تقرير المقايسة المرجعية في ديسمبر 2017، غير أنه لم تجد اللجنة أي أدلة تشير إلى تنفيذ عملية رسمية للمقايسة المرجعية بصفة دورية، أو استخدام نتائج أنشطة المقايسة المرجعية المنفذة، حتى الغير رسمية منها، في تحسين البرنامج، وطريقة تقديمه. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس أن عملية الاستفادة من نتائج المقايسة المرجعية على أرض الواقع ليست واضحة. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "غير معالجة"، ولذلك توصي اللجنة بأنه ينبغي على كلية البحرين الجامعية تعديل إجراءاتها بشأن عملية المقايسة المرجعية؛ للتأكد من أن هذه الإجراءات شاملة، وأن توضح كيفية اختيار الجامعات في هذه العملية، وكيفية الاستفادة من نتائج أنشطة المقايسة المرجعية في تحسين البرنامج، وطريقة تقديمه.

توصية 3.3: أن تنفذ، بشكلٍ منظَّم، وتراقب، وتراجع بصورة منتظمة سياسات وإجراءات التقييم، لاسيما فيما يتعلق بالتعرُّف على الانتحال، والتدريب على ذلك.

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

راجعت المؤسسة سياسات التقييم لديها، وأدخلت سياسة النزاهة الأكاديمية للطلبة التي تشخص حالات الانتحال الأكاديمي، وعواقب هذه الممارسات من السلوك غير القويم. ونوقشت هذه السياسة خلال اجتماع لجنة ضمان الجودة والاعتماد، ولكن لم يتضح، من خلال الأدلة المقدمة، متى تم الموافقة عليها، ومن هي الأطراف المشاركة في هذه العملية. وأثناء الزيارة التتبعية، علمت اللجنة أن هذه السياسة لم يتم الموافقة عليها بعد من قبل مجلس الكلية الجامعية، وذلك على النحو المشار إليه في التوصية 1.4. علاوة على ذلك، لا يوجد دليل على تنفيذ أنشطة رسمية لتدريب الطلبة أو حملات توعية؛ من أجل بناء ثقافة مكافحة الانتحال الأكاديمي داخل القسم. وفي مقابلاتها مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة، لاحظت اللجنة أنه ليس لديهم فهم مشترك تجاه الإجراءات المتخذة لمكافحة الغش والانتحال الأكاديمي.

فضلًا عن ذلك، لم تجد اللجنة دليلًا على أن سياسة التقييم تخضع للمراجعات المنتظمة من قبل الوحدة المسئولة عن ذلك؛ للتأكد من أن عملية إرشاد الأكاديميين بشأن جوانب التقييم تتم بشكل أفضل، في حين يشير تقرير التقدم إلى أن سياسات التقييم وإجراءاته يتم تطبيقها ومتابعتها على نحو متسق من قبل لجنة ضمان الجودة والاعتماد، فإنه لا يوجد دليل، بشأن متابعة سياسات التقييم وتنفيذها، يشير إلى أنَّ أعضاء هيئة التدريس يطبقون السياسات المعدلة بشكل متسق وبطريقة ملائمة للبرنامج. ومن ثم، وبينما تقر اللجنة بجهود المؤسسة في تعديل سياسات التقييم وإجراءاته، توصي اللجنة بأنه ينبغي على كلية البحرين الجامعية تنفيذ عمليات المتابعة بشكل منهجي؛ للتأكد من أن سياسات التقييم وإجراءاته تنفذ على نحو متسق، وأنَّ هناك فهمًا مشتركًا بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة تجاه تعريف الانتحال الأكاديمي، وكيفية تشخيص حالاته وإدارته.

توصية 3.4: أن تطوّر آليات مناسبة وفعّالة لربط أدوات التقييم مع مخرجات التعلُّم المطلوبة.

الحُكم: غير معالجة

تتضمن سياسة التقييم عملية التدقيق القبلي للتقييم، والتي تضمن ربط التقييم بمخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية. فضلا عن ذلك، تحدد أدوات التقييم المستخدمة في المقررات الدراسية المختلفة في توصيفات هذه المقررات. غير أن الربط بين أدوات التقييم ومخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية، في عدد من الحالات، يعد غير دقيق، ولا تقيس هذه الأدوات مستوى إنجاز هذه المخرجات، كما يتبين من ملفات المقررات الدراسية المقدمة أثناء هذه الزيارة. وعلى الرغم من أن سياسة التقييم تقدم آلية لضمان الربط بين أدوات التقييم ومخرجات التعلم المطلوبة للمقررات، وجدت اللجنة أن هذه العملية تنفذ في البرنامج بصورة غير فعالة. وهناك أدلة واضحة تشير إلى عدم دقة عملية الربط بين أدوات التقييم ومخرجات التعلم المطلوبة. فعلى سبيل المثال، في مقرر: "تصميم وتحليل النظم"، في حين يهدف المخرج B10 إلى تنمية المهارات التحليلية، فإنَّ السؤالين (Q5 & Q6)، في الامتحان النهائي للعام الأكاديمي 2016–2017، الذين تم ربطهما بهذا المخرج، يتطلبان شرحًا مبسطًا لخصائص تقنية واجهة المستخدم (UI). وكذلك المخرجان A3 و B8، فقد تم ربطهما بالسؤالين Q2a و Q2b، المطلوب فيهما شرح مبسط للأنواع المختلفة لحالات الاستخدام، وقائمة بفوائد هذه الحالات. وبالمثل في مقرر: "التفاعل بين الإنسان والحاسوب"، فإن المخرج B11 قد تم ربطه بالسؤال Q4 في الامتحان النهائي للعام الأكاديمي 2016–2017، والذي لا يمكن من خلاله قياس المهارات المتقدمة للتصميم والتنفيذ. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "غير معالجة". ومن ثمَّ توصي بأنه ينبغي على كلية البحرين الجامعية أن تعدل من آلية الربط بين التقييمات ومخرجات التعلم المطلوبة؛ لتصبح أكثر فاعلية.

توصية 3.5: أن تطوِّر وتنفِّذ آليات رسمية للتدقيق الداخلي للبرنامج ومراقبة فاعليته.

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

قدمت كلية البحرين الجامعية عينة من استمارات التدقيق التي تمثل آلية تدقيق أوراق الامتحانات مرة أخرى من قبل عضو ثانٍ من أعضاء هيئة التدريس. وخلال الزيارة التتبعية، قامت اللجنة بالتحقق من ملفات المقررات الدراسية للبرنامج، حيث وجدت استمارة لتدقيق كل امتحان من امتحانات منتصف الفصل الدراسي والامتحانات النهائية؛ إذ يقوم عضو ثانٍ من أعضاء هيئة التدريس بإجراء عملية التدقيق القبلي للتقييم، ثم

يسلم الاستمارة لرئيس القسم للموافقة عليها. ولكن اللجنة لديها قلق تجاه العدد المحدود لأعضاء هيئة التدريس؛ إذ يوجد ثلاثة فقط من أعضاء هيئة التدريس الذين يعملون بدوام كلي مسئولون عن كلا التخصصين، سواء نظم المعلومات الإدارية أو علوم الحاسوب؛ مما قد يؤثر بالسلب على فاعلية آلية التدقيق الداخلي المطبقة، كما يتضح من خلال ملفات المقررات التي تم فحصها خلال هذه الزيارة. فعلى سبيل المثال، في مقرر: "هيكل البيانات"، لم تقدم عملية تدقيق الامتحان النهائي أي تعليقات بشأن السؤال Q1a "ما عدد الأوراق لشجرة ثنائية؟"، الذي رُبط بالمخرج A3 من مخرجات التعلم المطلوبة للمقرر الدراسي، على الرغم من أن هذا المخرج يتطلب لإنجازه استخدام لغة البرمجة (C++)، ولا يمكن قياس مستوى إنجازه بطريقة مناسبة إلا من خلال الأسئلة والتكليفات المتعلقة برموز البرامج. وفي مقرر: "هندسة البرمجيات"، فإن استمارة التدقيق لم تعالج مسألة الربط بين المخرج B12 الذي يتطلب لإنجازه تطوير برنامج، والسؤال Q4 من أسئلة الامتحان النهائي المطلوب فيه "اشرح بالتفصيل استراتيجيات الاختبار التالية". وأثناء الزيارة التتبعية، علمت اللجنة أن لجنة الامتحانات، وكذلك مكتب ضمان الجودة ليس لهما أي دور في مراقبة فاعلية عملية التدقيق، وإنما هي من مسئولية رئيس القسم فقط، حيث إنه هو المسئول عن التأكد من فاعلية عملية التدقيق الداخلي بشكل عام. وقد وجدت اللجنة أنَّ هذه المهمة من الصعب للغاية أن يتحملها فرد واحد، لديه الكثير من المسئوليات الإدارية، وعبء عمل ثقيل من التدريس على مدار الفصل الدراسي. ومن ثم، وبينما تقر اللجنة بالجهود التي يبذلها القسم في إدخال عملية التدقيق الداخلي القبلي للتقييم، توصي اللجنة بأنه ينبغي على القسم تقييم فاعلية عملية التقييم الداخلي لديه.

توصية 3.6: أن تطوِّر وتنفِّذ إجراءات لغرض التدقيق الخارجي للتقييم في برنامج بكالوريوس علوم في تقنية المعلومات ومراقبة فاعليته.

الحُكم: غير معالجة

يوجد لدى كلية البحرين الجامعية إجراء متعلق بتدقيق التقييمات، يقدم المعلومات والنماذج المطلوبة لتنفيذ عملية التدقيق الخارجي، في حين لا تذكر سياسة التدقيق معيار اختيار المدققين الخارجيين، والآلية المستخدمة لتقييم فاعليتها. وفي مقابلاتها مع أعضاء هيئة التدريس، علمت اللجنة أن عملية التدقيق الخارجي من المزمع تنفيذها في نهاية الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2017–2018. وعلمت اللجنة كذلك أن المؤسسة تتواصل حاليًا مع مدققين خارجيين؛ من أجل البدء في عملية التدقيق. ومن ثم،

توصي اللجنة بأنه ينبغي على كلية البحرين الجامعية أنْ تسرع من تنفيذ عملية التدقيق الخارجي، وتعديل الوثائق الخاصة بها؛ للتأكد من احتوائها على معلومات كافية بشأن اختيار المدققين وإجراءات التنفيذ.

توصية 3.7: أن تُدقّق الدرجات رسميًّا، ومثاليًّا من خلال عملية تدقيق خارجية.

الحُكم: غير معالجة

يذكر تقرير التقدم أن ممارسة التصحيح المزدوج تعد جزءًا من عملية التدقيق البعدي، وذلك على النحو المشار إليه في الوثيقة المقدمة بشأن تدقيق التقييمات. وخلال الزيارة التتبعية، ذكر فريق البرنامج أنَّ التصحيح المزدوج هي عملية بسيطة يتم من خلالها إعادة حساب الدرجات، والتأكد من أن جميع الأسئلة قد تم تصحيحها، وأن المجموع الكلي للدرجات صحيح. وقد درست اللجنة ملفات المقررات الدراسية المقدمة خلال الزيارة التتبعية، ولم تجد دليلًا على ممارسة عملية التدقيق البعدي للدرجات بطريقة فعالة، كما هو موضح في الوثيقة الخاصة بتدقيق التقييمات. بالإضافة إلى ذلك، ومن خلال جلسات المقابلة، تأكدت اللجنة أن الآلية المستخدمة في إجراء عملية التدقيق البعدي، ومراقبة مدى فاعليتها تعد غير واضحة، وذلك على النحو المشار إليه في التوصية السابقة، كما أنَّ التدقيق الخارجي للبرنامج لم ينفذ بعد. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "غير معالجة".

توصية 3.8: أن تعدِّل معيار المعدل التراكمي في ضوء عملية المقارنة المرجعية مع مؤسسات عالمية ذات سمعة طيبة.

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

يذكر تقرير التقدم أن قسم تقنية المعلومات كان قد أجرى مقايسة مرجعية غير رسمية، ووجد أن معظم المؤسسات التي لديها برامج مماثلة تشير إلى أن يكون الحد الأدنى للمعدل التراكمي (4.00/2.00) كشرط للتخرج. واقترح القسم هذا الأمر على مجلس الكلية الجامعية الذي وافق عليه في أبريل 2016. وكان قرار المجلس أن يبدأ تنفيذ هذا المتطلب في الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2016–2017، بصرف النظر عن سنة التحاق الطالب بالبرنامج. وعلمت اللجنة في اجتماعاتها مع أعضاء هيئة التدريس أن خطابات التحذير مازالت ترسل فقط إلى الطلبة الحاصلين على معدل تراكمي (1.7)، أو أقل، في حين أن الحاصلين على معدل تراكمي (2.00–1.7) لا يتلقون أي تحذيرات، ولا تتخذ أي إجراءات لتشخيصهم

وتقديم الدعم اللازم لهم. وعليه، لدى اللجنة قلق أن هذه المجموعة من الطلبة قد تصل إلى مرحلة التخرج دون تحقيق الحد الأدنى من المعدل التراكمي المطلوب للتخرج (CGPA= 2.00). وأثناء الزيارة التتبعية، علمت اللجنة أن هذه المجموعة من الطلبة يمكن للمرشد الأكاديمي أن يشخصها، ويقدم الدعم اللازم لها من خلال التقارير المنتظمة التي يرسلها مكتب التسجيل إلى القسم، إلا أنه لا توجد متطلبات رسمية لمثل هذا التشخيص أو الدعم. ولذلك توصي اللجنة بأنه ينبغي على المؤسسة أن تعدل من عملية تشخيص الطلبة المعرضين لخطر عدم لتخرج من البرنامج؛ بسبب معدلاتهم التراكمية المنخفضة، وأن تقوم بذلك في مرحلة مبكرة؛ لتجنب خطر عدم استيفائهم لمتطلبات التخرج. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "معالجة جزئيًا".

توصية 3.9: أن تطوِّر آليات للتدقيق الداخلي والخارجي لأعمال الطلبة التي خضعت للتقييم، كي تضمن بأن مستوى إنجازات الخريجين التي خضعت للتقييم يلبي أهداف البرنامج ومخرجات التعلُّم المطلوبة له.

الحُكم: غير مُعالجة

قدم قسم تقنية المعلومات وثائق تمثل تقييمات غير مباشرة لمخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج، بالاستناد إلى استطلاع رأي كل من أرباب الأعمال، والخريجين، والطلبة المتوقع تخرجهم. وخلال الزيارة التتبعية، علمت اللجنة أن المؤسسة تجري هذه الاستبيانات كل عام منذ العام الأكاديمي 2015–2016. كما علمت اللجنة أن نتائج هذه الاستبيانات تبلغ للقسم وللوحدات ذات العلاقة؛ من أجل إجراء التحسينات اللازمة ومعالجة الثغرات التي حددتها. وقد درست اللجنة الاستبيانات المعتمدة، وكان لديها قلق من أن الأسئلة المدرجة بها هي أسئلة عامة ومتعلقة بالتخصصين معًا، كما أنَّها لا ترتبط بمخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج. فضلاً عن ذلك، لا توجد أدلة تشير إلى عمل تقييم مباشر يقيس إنجازات الطلبة لمخرجات التعلم المطلوبة بناءً على أعمالهم التي خضعت للتقييم. وفي اجتماعاتها مع فريق البرنامج، علمت اللجنة أن تحقيق درجة النجاح في مقرر ما، يعد مؤشرًا إلى أنَّ الطالب قد حقق مخرجات التعلم المطلوبة لهذا المقرر، وبالتالي قد حقق مخرجات التعلم المطلوبة المرتبطة بها على مستوى البرنامج، في حين ترى اللجنة أن هذه الطريقة تعد مبسطة وغير دقيقة في تقييم مخرجات التعلم المطلوبة للبرنامج. علاوة على ذلك، وفي ضوء غياب التدقيق الخارجي لأعمال الطلبة التي خضعت للتقييم، والقلق المثار حول مدى فاعلية عملية التدقيق الداخلي، ترى اللجنة أنه لا توجد آلية مناسبة للتأكد من أن مستوى إنجازات الخريجين يلبي أهداف البرنامج ومخرجات التعلم المطلوبة له. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "غير معالجة".

4. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

يقيِّم هذا الجزء مدى معالجة برنامج بكالوريوس علوم في تقنية المعلومات – كلية البحرين الجامعية للتوصيات الواردة في تقرير مراجعة البرنامج في شهر فبراير 2013، والتي لم تعالج معالجة كاملة أثناء الزيارة التتبعية الأولى في أبريل 2015، 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: أن تطوِّر إجراءً لمراقبة الجودة لضمان التطوير الفعّال، والتنفيذ المنظَّم لجميع السياسات، والإجراءات، والضوابط.

الحكم: غير مُعالجة

يوضح تقرير التقدم أن المؤسسة سوف تجري تدقيقًا داخليًّا لمراقبة مدى فاعلية ما لديها من سياسات وإجراءات ولوائح، وكيفية تنفيذها على نحو متسق، إلى جانب إصدار تقارير بشأنها. وقد زودت اللجنة بوثيقة "سياسات وإجراءات التدقيق الداخلي"، بالإضافة إلى خطة عمل تغطي (5) أشهر دون ذكر السنة. وقد درست اللجنة الأدلة المقدمة، ولاحظت أنه على الرغم من أن هذه الوثيقة قد وضعت في نوفمبر 2013، فإنها مازالت في صورة مسودة، ولا تحتوي على أي توقيعات بالموافقة. ولدى اللجنة قلق أن عددًا من الوثائق التي قدمتها المؤسسة من أجل هذه الزيارة التتبعية قد قدمت بنفس هذه الصورة. فضلا عن ذلك، وعلى الرغم من أن هذه الوثيقة قد وضعت في نوفمبر 2013، فإنها لم تنفذ بعد تنفيذًا كاملاً.

ومن خلال جلسات المقابلة، علمت اللجنة أن التدقيق الداخلي يغطي بشكل أساسي عملية مراجعة ملفات المقررات الدراسية، وأن تقرير التدقيق الخاص بالبرنامج قد تم تقديمه مؤخرًا، ولم يقم القسم أو لجنة ضمان الجودة والاعتماد بتحليله بعد. وقد درست اللجنة تقرير التدقيق المقدم، ولاحظت أن هذا التقرير يمثل قائمة للتحقق من الإجراءات التي نفذها القسم دون إبداء أي تعليقات. فضلاً عن ذلك، هناك أيضًا معلومات ناقصة، وإجراءات لم تنفذ (مثل التدقيق الخارجي)، دون أن يبدي المدقق أي تعليقات. ويحتوي التقرير كذلك على قائمة بجميع التعديلات التي أدخلت على مخرجات التعلم المطلوبة للمقررات الدراسية، ولكن – ومرة أخرى – دون إبداء أي تعليقات بشأن جودة العمل. وعليه، ترى اللجنة أن عملية التدقيق هذه قد

أجريت بطريقة لا تقدم أي متابعة حقيقية لضمان تطوير سياسات وإجراءات ولوائح فعالة، وتنفيذها على نحو متسق. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "غير معالجة".

توصية 4.2: أن تُأسِّس نظامًا واضحًا وصحيحًا وكاملاً لإدارة ضمان الجودة يُنفَّذ، ويُراقب، ويُراجع ويُقيَّم، ويُحسَّن بصورة مستمرة ومنظَّمة.

الحُكم: معالجة جزئيًّا

يوجد لدى المؤسسة دليل إرشادي للجودة تم صياغته في 2013. ولكن، وعلى غرار الوثائق الأخرى التي قدمت، لا يشتمل على أي توقيعات بالموافقة. فضلاً عن ذلك، ليس من الواضح كيف يغذي هذا الدليل الإرشادي عملية التدقيق الداخلي المنصوص عليها في وثيقة "سياسات وإجراءات التدقيق الداخلي". بالإضافة إلى ذلك، ومن خلال المناقشات مع أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين، فإنه لم يتضح كيفية الاستفادة من الدليل الإرشادي للجودة عن طريق إدراجه ضمن العمليات اليومية للقسم، وما يقدمه من دعم لتقديم برنامج متوازن. ولاحظت اللجنة تنفيذ بعض متطلبات ضمان الجودة، مثل التدقيق الداخلي القبلي والبعدي للتقييمات. وعلى الرغم من ذلك، لم تتضح بعد فاعلية هذه الإجراءات، كما أن عملية تنفيذها لا تتسق دائمًا مع الإجراءات والسياسات المنصوص عليها، وذلك على النحو المشار إليه في أجزاء متفرقة من هذا التقرير.

وأثناء جلسات المقابلات، علمت اللجنة أن المنصب الخاص بوظيفة مدير ضمان الجودة والاعتماد كان شاغرًا، بصورة متقطعة، لأكثر من عامين. وقد عينت المؤسسة في سبتمبر 2017 مديرًا لضمان الجودة والاعتماد، وأسند إليه أيضًا منصب نائب الرئيس للشئون الأكاديمية، ونتيجة لذلك، كان هناك بعض التأخير في تنفيذ خطة التحسين المقدمة من قبل المؤسسة لمعالجة التوصيات الواردة في تقرير المراجعة، الذي أصدرته هيئة جودة التعليم والتدريب. ومن ثم، تقر اللجنة بالجهود المبذولة لوضع دليل إرشادي للجودة، وتوصي بأنه ينبغي على كلية البحرين الجامعية أن تتأكد من موافقة الجهة المعنية عليه، وأن تتابع عملية تنفيذه؛ لضمان فاعليتها واتساقها. ومن ثم، فإن هذه التوصية "معالجة جزئيًّا".

توصية 4.3: أن تُطوِّر وتُنفِّذ عمليات رسمية لاتخاذ القرارات على مستوى القسم والمؤسسة، فيما يتعلق بتنفيذ، وإدارة، ومراجعة، وتحسين برنامج بكالوريوس علوم في تقنية المعلومات.

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

يتولى إدارةَ البرنامجِ قسمُ تقنية المعلومات الذي عين مؤخرا اثنين من أصل ثلاثة أعضاء في هيئة التدريس التابعة له. ويعد رئيس القسم هو العضو الوحيد من أعضاء هيئة التدريس المستمر في عمله بالقسم منذ المراجعة الأخيرة أجرتها الهيئة للبرنامج في 2013، وهو بدوره يرفع تقاريره إلى نائب الرئيس للشئون الأكاديمية، الذي انضم إليها منذ أقل من (3) أشهر، والذي يتولى أيضًا مسئولية مدير ضمان الجودة والاعتماد. والذي أثار قلق اللجنة، أن رئيس القسم الحالي كان يعمل نائبًا لرئيس المؤسسة خلال الزيارة التتبعية الأولى، في حين كانت وظيفة مدير ضمان الجودة والاعتماد مازالت شاغرة.

كما درست اللجنة أيضًا اللجان التي أُدخلت لدعم إدارة البرنامج. ولدى اللجنة قلق أنه بالرغم من أن هناك خطًّا للمساءلة ضمن إطار عمل هذه اللجان، فإن الأدوار المختلفة المسندة إلى نفس الأفراد، إلى جانب تغيير خط التسلسل الهرمي بين بعض الأعضاء، لا يسمح بالتدفق المنظم للمعلومات، وسلاسة عملية اتخاذ القرار وشفافيتها، وذلك على النحو المبين في التوصية: 2.1. بالإضافة إلى ذلك، فإن خطوط المسئولية بين أدوار كل من مدير لجنة ضمان الجودة والاعتماد، ونائب الرئيس للشئون الأكاديمية تعد غير واضحة، وهو ما تأكد من المناقشات مع أعضاء هيئة التدريس خلال جلسات المقابلة. ويرجع ذلك إلى حقيقة أن وظيفة مدير ضمان الجودة والاعتماد كانت شاغرة لفترة طويلة من الزمن، كما أن رئيس قسم تقنية المعلومات كان يؤدي دور نائب الرئيس. فضلاً عن ذلك، فإن هاتين الوظيفتين كان يتولى مسئوليتهما موظفٌ واحدٌ خلال الفترة من 1 سبتمبر 2016، إلى 29 يونيو 2017، ثم أُسْنِدَا بعد ذلك إلى نائب الرئيس الحالي، الذي وُظِّفَ في سبتمبر 2017، بدون أن يكون هناك أي تقاطع بينهما.

وخلال جلسات المقابلة، لاحظت اللجنة أن هناك جهودًا مبذولة من أجل ضمان أن يكون الموظفون المعينون حديثًا مُطَّلِعين على آخر المستجدات في سياسات المؤسسة وإجراءاتها وآليات اتخاذ القرار فيها. وتلاحظ اللجنة أنه من خلال هذه الجهود المبذولة، استطاعت المؤسسة تحسين وضع قسم تقنية المعلومات خلال الأشهر الثلاثة الأخيرة. وعلى الرغم منذ ذلك، فإن هذا التحسين لم يمض عليه وقت طويل بعد حتى

يصبح له تأثير واضح على عملية صنع القرار، وخاصة فيما يتعلق بتقديم، وإدارة، ومراجعة، وتحسين البرنامج. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "معالجة جزئيًّا".

توصية 4.5: أن تُطوِّر وتُنفِّذ آليات رسمية للتقييم الداخلي السنوي للبرنامج والتنفيذ المنظَّم للتوصيات الخاصة بالتحسينات.

الحُكم: مُعالجة جزئيًّا

يذكر تقرير التقدم أن قسم تقنية المعلومات يجري مراجعة سنوية للبرنامج، وبالتالي، يصدر تقريرًا سنويًّا بشأن هذه المراجعة. وقد قُدِّمَ إلى اللجنة تقريران سنويان متتابعان للعامين الأكاديميين 2015–2016، 2016–2017. وبعد أن درستهما اللجنة، لاحظت احتواءهما على إحصاءات عن معدلات القبول، والتقدم، والتخرج، والتوظيف. بينما لم تقدم إلى اللجنة أي أدلة تفيد بعمل تحليل ما لهذه الإحصاءات يعكس كيفية تحسين البرنامج وطريقة تقديمه، كما لم تقدم أي معلومات بشأن القضايا التي أثيرت منذ تقرير العام السابق، ووضعها الحالي. ولم تقدم التقارير أيضًا تحليلاً بشأن ما أنجز من مخرجات التعلم، ونتائج تحسين طريقة تقديم البرنامج. بالإضافة إلى ذلك، أوضح أعضاء هيئة التدريس الذين تم مقابلتهم أن تقرير المراجعة السنوية للبرنامج يقدم تغذية راجعة بشأن المقررات الدراسية لقسم تقنية المعلومات فقط، وليس على جميع المقررات الداخلة في منهج البرنامج. وعليه، لدى اللجنة قلق أن هذا التقرير لا يقدم مراجعة شاملة لعملية تقديم البرنامج، خاصة أن الطلبة يأخذون عددًا من المقررات الإجبارية من خلال أقسام أخرى.

وخلال جلسات المقابلة، استفسرت اللجنة عن نتائج هذه التقارير السنوية، وكيفية الاستفادة منها. ولكنها لم تزود بأي أدلة توضح كيفية الاستفادة من نتائج هذه التقارير. وقد يرجع السبب في هذا إلى عدم وجود آلية واضحة لوضع خطة عمل تضم نتائج التقييمات المختلفة، وآليات المراقبة، ونظم للمتابعة؛ من أجل تحسين البرنامج. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "معالجة جزئيًّا".

توصية 4.6: أن تُطوِّر وتُنفِّذ عمليات رسمية للمراجعة الدورية لبرنامج بكالوريوس علوم في تقنية المعلومات، تستعين بالتغذية الراجعة من الجهات الداخلية والخارجية ذات العلاقة، مع آليات لتنفيذ التحسينات.

الحُكم: غير معالجة

يوجد لدى كلية البحرين الجامعية وثيقة تضم "سياسات وإجراءات مراجعة البرنامج"، وضعت في نوفمبر 2016، ولا تحمل أي توقيع بالموافقة عليها. وتنص الوثيقة على إجراءات المراجعة السنوية للبرامج المقدمة من قبل المؤسسة. وعلى الرغم من أن تقرير المراجعة يوضح أنه قد تم الاستفادة من هذه الوثيقة في معالجة التوصية، غير أن الوثيقة لا تنص بوضوح على أي إجراء متخذ بشأن المراجعة الدورية للبرامج. وكذلك لم يتم الإشارة إلى هذه المراجعة ضمن وثائق التدقيق الداخلي، أو في الدليل الإرشادي لضمان الجودة. بالإضافة إلى ذلك، فإن أعضاء هيئة التدريس الذين تمت مقابلاتهم ليس لديهم أي فهم مشترك تجاه ما تشمله هذه المراجعة الدورية، فيما يتعلق بالمدخلات والمخرجات الخاصة بمثل هذه المراجعات، وكيف ستمضي المؤسسة في تطوير مراجعة دورية للبرنامج وتنفيذها. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "غير معالجة".

توصية 4.7: أن تطوّر عملية/ إجراءً رسميًّا لتصميم، وتنفيذ، وتحليل، وتقييم الاستطلاعات التي تستهدف الحصول على التغذية الراجعة من الجهات الداخلية والخارجية ذات العلاقة، وأن تضمن بأن نتائج هذه الاستطلاعات تُستخدم لإجراء التحسينات في البرنامج، وأن تكون متاحة لاطلاع الجهات المعنية ذات العلاقة.

الحُكم: معالجة جزئيًّا

لمعالجة هذه التوصية، وضعت المؤسسة سياسة تقييم خاصة بالجهات ذات العلاقة، وتقدم هذه السياسة رسمًا بيانيًّا فقط يوضح دور التغذية الراجعة من الجهات ذات العلاقة في طرح برامج جديدة، ومراجعة البرامج القائمة وتطويرها. وتشير الأدلة المقدمة إلى أن المؤسسة قد حصلت على تغذية راجعة من الخريجين للسنة الأكاديمية 2016–2017. بينما لم تقدم أي بيانات بشأن حجم هذه العينة. كما قُدمت إلى اللجنة أيضًا نتائج الاستطلاعات الخاصة بالخريجين وأرباب الأعمال. ولكن اللجنة كان لديها قلق تجاه مصداقية النتائج الإحصائية لهذه الاستطلاعات؛ نظرًا إلى أن عددًا محدودًا من أرباب الأعمال قد استجاب لها (5

فقط)، كما أن البرنامج يخرج في كل عام دراسي أعداد قليلة. وخلال جلسات المقابلة، علمت اللجنة أنَّ المؤسسة تواجه تحديًا في الحفاظ على مستوى مرتفع من الاستجابة لهذه الاستطلاعات. وتوصي اللجنة في ضوء انخفاض أعداد خريجي البرنامج، وانخفاض معدلات توظيفهم، أنه ينبغي على كلية البحرين الجامعية أن تبحث عن طرائق أخرى لجمع التغذية الراجعة من الجهات الخارجية ذات العلاقة.

وبناء على طلب اللجنة، قدمت المؤسسة خطة عمل تم إعدادها للأعوام الأكاديمية 2017–2018، 2019–2020، بالاستناد إلى نتائج استطلاعات الرأي التي أجريت للخريجين، وأرباب الأعمال، والطلبة المتوقع تخرجهم. وقد درست اللجنة الوثيقة ولاحظت أن معظم الإجراءات المقترحة بها من المفترض تنفيذها بعد هذه الزيارة. كما لاحظت اللجنة أن هذه الإجراءات لم يتم تفصيلها بالقدر الكافي، وأن الأشخاص المسئولين عن الوصول إلى النتائج المرجوة لم يتم تحديدهم، وكذلك التكلفة التقديرية لم تذكر بوضوح. ومن ثم، ترى اللجنة أن هذه التوصية "معالجة جزئيًا".

5. الاستنتاج

بعد أخذ تقرير التقدُّم الذي أعدته المؤسسة، والأدلة التي جُمعت من المقابلات والوثائق التي كانت متوفرة 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 علوم في تقنية المعلومات والذي تطرحه كلية البحرين الجامعية "تقدم غير ملائم".

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 المتابعة 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 المتابعة 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 المتابعة 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.