



إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي تقرير مراجعة البرامج في الكلية

بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة
كلية دراسات الحاسوب
الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين
مملكة البحرين

تاريخ المراجعة: 6-7 فبراير 2013

جدول المحتويات

1. عملية مراجعة البرامج في الكلية 2
2. المؤشر (1): برنامج التعلّم 7
3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج 11
4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين 19
5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة 26
6. الاستنتاج 33

1. عملية مراجعة البرامج في الكلية

1.1 إطار مراجعة البرامج في الكلية

من أجل الحاجة إلى تلبية نظام صارم لضمان الجودة في منظومة التعليم في مملكة البحرين، قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب بتطوير وتنفيذ عمليتين للمراجعة الخارجية للجودة هما المراجعة المؤسسية ومراجعة البرامج في الكلية، حيث إن من المؤمل أن تؤدي نتائجهم إلى زيادة الثقة في نظام التعليم العالي في مملكة البحرين على المستوى الوطني، والإقليمي، والعالمي.

هناك ثلاثة أهداف رئيسة لمراجعات البرامج الأكاديمية في الكلية، وهي:

- تزويد صانعي القرار (في مؤسسات التعليم العالي، والهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب، ومجلس التعليم العالي، والطلبة وأولياء أمورهم، وجهات التوظيف المحتملة للخريجين، والجهات الأخرى ذات العلاقة) بأحكام تستند إلى الأدلة حول جودة برامج التعلم؛
- دعم تطوير العمليات الداخلية لضمان الجودة من خلال المعلومات حول الممارسات الجيدة الناشئة والتحديات، إلى جانب الآراء التقييمية والتحسين المستمر؛
- تعزيز سمعة قطاع التعليم العالي البحريني إقليمياً وعالمياً.

أما المؤشرات الأربعة التي تستخدم لقياس ما إذا كان البرنامج مستوفياً للحد الأدنى من المعايير أم لا، فهي:

المؤشر (1): برنامج التعلم

يُظهر البرنامج ملاءمةً للهدف من حيث الرسالة، والجدوى، والمنهج الدراسي، وطرائق التدريس، ومخرجات التعلم المطلوبة، والتقييم.

المؤشر (2): كفاءة البرنامج

يُعدّ البرنامج كفوًّا من حيث مواصفات الطلبة المقبولين، واستخدام المصادر المُتاحة، والتوظيف، والبنية التحتية، ودعم الطلبة.

المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين

الخريجون مستوفون للمعايير الأكاديمية المتوافقة مع البرامج المماثلة في البحرين، وعلى المستوى الإقليمي، والدولي.

المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

تساهم الترتيبات المُتخذة لإدارة البرنامج، بما فيها ضمان الجودة والتحسين المستمر، في إعطاء الثقة بالبرنامج.

تشير لجنة المراجعة في تقرير المراجعة فيما إذا كان البرنامج مستوفياً لكل مؤشر من المؤشرات الأربعة. فإذا كان البرنامج مستوفياً لكلٍّ منها، فستكون هناك عبارة استنتاجية تذكر بأن هناك "ثقة" في البرنامج.

وإذا كان البرنامج مستوفياً لاثنتين أو ثلاثة من هذه المؤشرات، بما فيها المؤشر الأول، فسيُحكم عليه بأنه على "قَدْرٍ محدود من الثقة"؛ أما إذا كان البرنامج مستوفياً لمؤشرٍ واحدٍ فقط من هذه المؤشرات، أو غير مستوفٍ لأيٍّ منها، أو غير مستوفٍ للمؤشر رقم (1)، فسيكون الحكم عليه بأن البرنامج "غير جدير بالثقة"، كما هو موضَّح بالجدول التالي:

جدول رقم 1: معايير الحكم

المعايير	الحكم
جميع المؤشرات الأربعة مستوفاة	جدير بالثقة
استيفاء اثنين أو ثلاثة من المؤشرات، بما فيها المؤشر رقم (1)	هناك قَدْر محدود من الثقة
استيفاء مؤشر واحد فقط أو عدم استيفاء كافة المؤشرات	غير جدير بالثقة
في جميع الحالات وعندما يكون المؤشر رقم (1) غير مُستوفٍ	

2.1 عملية مراجعات البرامج الأكاديمية في الكلية في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين

أُجريت عملية مراجعة البرامج في الكلية في كلية دراسات الحاسوب من قبل إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب، بموجب التحويل الممنوح لها لمراجعة جودة التعليم العالي في مملكة البحرين. وقد تم إجراء الزيارة الميدانية في تاريخ 6-7 فبراير 2013، لغرض مراجعة البرنامج الذي تطرحه الكلية، وهو: برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة.

ومن ثمّ يقدم هذا التقرير وصفاً لعملية مراجعة البرامج في الكلية التي قامت بها إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي، والنتائج التي توصلت إليها لجنة المراجعة لبرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة؛ استناداً إلى تقرير التقييم الذاتي والملاحق التي قدمتها الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، والوثائق المساندة الإضافية التي تم توفيرها خلال الزيارة الميدانية، إضافة إلى المقابلات والمشاهدات التي تمت أثناء الزيارة.

لقد قامت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب، بإخطار الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين في شهر سبتمبر 2012، بأنها سوف تخضع لعمليات مراجعة البرامج الأكاديمية في كلية دراسات الحاسوب إلى جانب زيارة ميدانية، كان من المزمع إجراؤها خلال 6-7 فبراير 2013. واستعداداً لهذه الزيارة، قامت الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، بعملية تقييم ذاتي لكافة البرامج الأكاديمية بالكلية؛ قدمت على أثرها تقرير التقييم الذاتي مع ملحقاته، وذلك في الموعد المتفق عليه لهذا الغرض في شهر ديسمبر 2012.

شكّلت إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب لجنة مراجعة مؤلفة من خبراء في المجال الأكاديمي لبرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، وفي التعليم العالي ممن لديهم خبرة في المراجعات الخارجية لجودة البرامج الأكاديمية. وقد تكوّنت هذه اللجنة من ثلاثة مراجعين خارجيين.

ويتضمن هذا التقرير الاستنتاجات المدعومة بالأدلة التي توصلت إليها لجنة المراجعة بالاستناد إلى:

- (i) تحليل تقرير التقييم الذاتي والمواد المساندة التي أعدتها المؤسسة قبل الزيارة الميدانية التي تمت لغرض المراجعة من قبل النظراء؛
- (ii) التحليل المُستمد من المناقشات التي أجرتها لجنة المراجعة مع مختلف الجهات ذات العلاقة (أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، الخريجين، وأرباب العمل)؛
- (iii) التحليل المستند إلى الوثائق الإضافية التي طلبتها لجنة المراجعة وتم تقديمها خلال الزيارة الميدانية.

هذا، ومن المتوقع أن تستفيد الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين من النتائج الواردة في هذا التقرير؛ وذلك من أجل تعزيز وتدعيم برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة. وإدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي تدرك بأن مسألة ضمان الجودة هي مسئولية مؤسسة التعليم العالي نفسها؛ لذا فإن من حق الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين، أن تقرر كيفية التعامل مع التوصيات الواردة في تقرير المراجعة هذا. ومع ذلك، وبعد مضي ثلاثة أشهر على نشر هذا التقرير، يتوجب على الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين، أن تقدم لإدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي خطة تحسين للاستجابة لهذه التوصيات.

هذا، وتودُّ إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي أن تتقدم بشكرها للجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين، على الطريقة المتعاونة التي ساهمت فيها في عملية مراجعة البرنامج في الكلية. كما تود الإدارة أن تعبر عن تقديرها للمناقشات الصريحة التي أُجريت خلال هذه المراجعة، والأداء المهني الذي أبداه أعضاء الهيئة الأكاديمية في برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة بهذا الخصوص.

3.1 نبذة عامة حول كلية دراسات الحاسوب

تأسست كلية دراسات الحاسوب في الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين، في عام 2003. وتم قبول الدفعة الأولى من الطلبة والذين بلغ عددهم 136 طالباً في نفس العام. وقد زاد هذا العدد ليصل إلى 418 طالباً مسجلاً في عام 2013. ويشكل هؤلاء الطلبة ثلث العدد الكلي

للطلبة الدارسين في الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين. وقد درس المئات منهم وتخرجوا خلال السنوات العشر الماضية. وخلال السنوات الأربع الماضية، بلغ مجموع الطلبة المسجلين في هذا البرنامج 495 طالباً، وقد تخرج منهم 279 طالباً. وتضم كلية دراسات الحاسوب في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين حالياً، خمسة أعضاء هيئة تدريس يعملون بدوام كلي، وثلاثة موظفين يعملون بدوام جزئي.

4.1 نبذة عامة حول برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة

تطرح الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين، برنامج تقنية المعلومات والحوسبة، والدرجة العلمية التي تُمنح بموجب الحصول عليه هي: بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة. ويتطلب الالتحاق ببرنامج تقنية المعلومات والحوسبة الحصول على شهادة الثانوية العامة أو ما يعادلها. ويتم منح الطلبة شهادة بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة بعد إكمالهم نصاباً دراسياً قوامه 131 ساعة معتمدة، تشمل آخر المستجدات في تقنية المعلومات كلغات البرمجة المتقدمة، وتقنية قواعد بيانات الويب، والشبكات. كما يجب إكمال هذه الساعات المعتمدة في مدة أقصاها ثماني سنوات. كما يُمنح خريجو الجامعة العربية المفتوحة شهادتين في برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، واحدة من الجامعة المفتوحة (المملكة المتحدة) وأخرى من الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين، والمعترف بها من قبل مجلس التعليم العالي بعد الموافقة على الشروط الخاصة بها لاعتمادها.

5.1 ملخص أحكام المراجعة

جدول رقم 2: ملخص أحكام مراجعة برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة

المؤشر	الحكم
1: برنامج التعلّم	مستوفٍ
2: كفاءة البرنامج	مستوفٍ
3: المعايير الأكاديمية للخريجين	مستوفٍ
4: فاعلية إدارة وضمان الجودة	مستوفٍ
الاستنتاج العام	جدير بالثقة

2. المؤشر (1): برنامج التعلم

يُظهر البرنامج ملاءمةً للهدف من حيث الرسالة، والجدوى، والمنهج الدراسي، وطرائق التدريس، ومخرجات التعلم المطلوبة، والتقييم.

1.2 إطار العمل الأكاديمي الخاص ببرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة مقدّم بشكل واضح في تقرير التقييم الذاتي. كما أنّ أهداف وأغراض البرنامج مرتبطة برسالة الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين وأهدافها الإستراتيجية.

2.2 تضمّن تقرير التقييم الذاتي توثيقاً شاملاً حول المنهج الدراسي لبرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، بما في ذلك توصيف البرنامج، والخطة الدراسية والتقدم. ويتيح المنهج الدراسي توازناً بين المعارف/المهارات من جهة، والنظرية/الممارسة من جهة أخرى، كما أنه يمكّن طلبة السنة الأولى من التقدم في دراسة البرنامج. كذلك فإن استخدام المواد التعليمية التي تستخدمها الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة في بعض المقررات الدراسية يساعد في ضمان الجودة. كما يتم في بعض الأحيان تطبيع هذه المقررات إقليمياً من خلال اختيارات دراسة حالة ذات صلة متى كان ذلك مناسباً. وقد تم إعداد بعض المقررات الدراسية في الجامعة العربية المفتوحة نفسها، الأمر الذي أتاح لها قدرًا من التطبيع إقليمياً. إلا أن هذا التطبيع ليس بالكثير حينما نقارنه بالواقع البحريني؛ نظرًا لأن الجامعة العربية بطبيعتها جامعة موزعة على أكثر من بلد. وبالرغم من هذا القول، فإن الطلبة لم يثيروا أي قضايا مهمة تتعلق بهذا الخصوص. وتقدّم لجنة المراجعة بأنه في وسع الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين، أن تفكر في تطبيع بعض المقررات بحرنيًا (كدراسات الحالة مثلاً) متى كان ذلك مناسباً.

3.2 المفردات الدراسية (محتوى المناهج الدراسية، المستوى، المخرجات) تلبّي - إلى حد كبير - شروط ومعايير تقنية المعلومات والحوسبة، لاسيما فيما يتعلق بمواد الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة. وهذه المفردات موثقة بشكل جيد في تقرير التقييم الذاتي وفي الوثائق المتوفرة في الكلية. وتلاحظ لجنة المراجعة بأن محتوى الجوانب الأخلاقية في برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة قد ازداد مؤخرًا؛ من خلال طرح مقرر "القضايا الأخلاقية والمهنية في تقنية المعلومات والحوسبة" (M360)، والذي وافق عليه مجلس الجامعة في شهر سبتمبر

2012. وأثناء الزيارة الميدانية، لم يتبين مشاركة المنسق الفرعي للمقررات الدراسية، فيما يتعلق ببرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، ويبدو في الواقع أن المنسق العام للمقررات الدراسية له الدور الأكبر. وتقترح لجنة المراجعة بأن بذل المزيد من المشاركة المحلية سوف يساهم في تعزيز توجيه المفردات الدراسية نحو طلبة الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين.

4.2 مخرجات التعلّم المطلوبة لبرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة مُتضمنة في توصيفات البرنامج، وهي بشكل عام متوافقة مع رسالة الجامعة العربية المفتوحة. كما أن أهداف وغايات برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة تتناسب مع مستوى هذه الدرجة العلمية. وهذا الجانب - تحديداً - موثّق بشكل جيد. ومرة أخرى، هناك مساهمة واضحة إلى حدّ كبير فيما يتعلق بهذا الخصوص للمنسق العام للمقررات مقارنة بالمنسق الفرعي.

5.2 هناك مخرجات تعلّم مطلوبة على مستوى المقررات الدراسية مع مصفوفة لربط هذه المخرجات على مستوى البرنامج. إلا أن بعض المصفوفات الخاصة بربط مخرجات التعلّم مكتظة . كما تبدو المساهمة في برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، فيما يتعلق بربط مخرجات التعلّم المطلوبة من قبل المنسق الفرعي للمقررات في الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين، تبدو غائبة؛ لذا توصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة بإعادة النظر في عمليات ربط مخرجات التعلّم المطلوبة وتقيّم ملاءمة هذه العمليات. ولعله من المفيد إعادة صياغة بعض هذه المخرجات كجزء من هذه الممارسة.

6.2 وافق البرنامج مؤخراً على مقرر "التدريب الصناعي لتقنية المعلومات" (ITC309) بوصفه مقرراً إلزامياً لتزويد الطلبة بخبرات التعلّم القائم على العمل. وخلال المقابلات، علمت لجنة المراجعة بأن هذا المقرر سيتم طرحه في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2013/2012. كما أن هناك العديد من طلبة الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين، ممن التحقوا للدراسة في البرنامج بنظام الدوام الجزئي؛ لكونهم موظفين. ومع ذلك، فإن لجنة المراجعة ترى بأن هذا التعلّم القائم على العمل في برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، يمكن أن يكون ذا جدوى لبعض الطلبة غير الموظفين.

7.2 المبادئ والطرق المستخدمة في تدريس برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة - بشكل عام - تتناسب مع مخرجات التعلّم المطلوبة. ويعدّ التعلّم الإلكتروني مكوناً جوهرياً في النهج الذي تتبناه الجامعة العربية المفتوحة. ومع ذلك، فإن القاعدة هي أن 25% من طريقة تدريس المقررات تتم عن طريق التدريس بأسلوب التفاعل المباشر ووجهاً لوجه، بالإضافة إلى الكتب الدراسية التي تعتمد على التعلّم الذاتي، والمصمّمة للتعلّم عن بُعد. ويمكن أن يكون التطرق للممارسة المهنية والتطبيقات العملية على قدرٍ أكبر، لاسيما بالنسبة لأولئك الطلبة غير الموظفين. إن تشجيع المسؤولية الشخصية في التعلّم ضمن سياق التعلّم الإلكتروني مسألة مهمة، ولكنها لا تبدو قضية كبرى، ربما بسبب نضج الطلبة الذين سبق لهم أن قطعوا شوطاً كبيراً في مضمار العمل. والتعلّم المستقل يتم تشجيعه من خلال استخدام التعلّم الإلكتروني.

8.2 سياسات وإجراءات التقييم موثقة بشكل واضح في تقرير التقييم الذاتي، وهي متاحة للاطلاع عليها عبر شبكة الإنترنت. وهي تتضمن: "وثيقة سياسة التقييم والتصحيح"، "التغذية الراجعة من الممتحن الخارجي"، "نظام المراقبة المستمرة: تقييم الطلبة"، و"سياسة مكافحة الانتحال". وخلال الزيارة الميدانية، لاحظت لجنة المراجعة بأن بعض أعضاء هيئة التدريس لم يكن في وسعهم الوصول إلى هذه السياسات على النحو المرغوب فيه. ومن ثمّ فإنّ لجنة المراجعة تشجع الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، بأن تعزز من إمكانية وصول أعضاء هيئة التدريس إلى السياسات/الإجراءات الموجودة على شبكة الإنترنت، من خلال تقديم التدريب المناسب لهم. كما أن الأمثلة التي تم تقديمها أثناء الزيارة الميدانية مثل: التصحيح المكرر لأوراق الامتحانات، والأدلة التحريرية على عملية الامتحان الخارجي، والمقابلة عن طريق التخاطب عن بعد مع الممتحن الخارجي، كانت تشير إلى أن سياسات/إجراءات التقييم صحيحة وهي تتّابع بشكل مناسب. وخلال المقابلات، أبلغ الطلبة لجنة المراجعة بأنهم يشعرون بالرضا نحو التغذية الراجعة التي يتلقونها حول تقييمهم؛ كونها تساهم في تحسين الأداء الأكاديمي والتعلّم. وقد أشار الطلبة إلى تلقيهم التغذية الراجعة، والتي غالباً ما تكون عبر شبكة الإنترنت، حول كل تقييم يخضعون له، وأن هذه التغذية قد تحسنت الآن؛ كونها باتت تفصيلية أكثر من ذي قبل. إن الجامعة العربية المفتوحة مؤسسة ناضجة حيث لديها سياسات/إجراءات تقييم موسعة ولديها بنية تحتية لمراجعة هذه السياسات/الإجراءات على مستوى الجامعة. ولكن تأثير الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، في هذه الجوانب أقل وضوحاً. وللجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، بنية راسية

في الأساس تمتد من الأعلى إلى الأدنى، انطلاقاً من الجامعة العربية المفتوحة - الفرع الرئيس في الكويت وصولاً إلى الفروع كل على حدة. وهناك تمثيل لكل من هذه الفروع، والجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، هي أحد هذه الفروع. وتقتصر لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، بالتفكير في آليات جديدة للعمل على تحسين التأثير الممكن للفرع تجاه السياسات/ الإجراءات في عملية المراجعة.

9.2 وفي معرض الاستنتاجات التي توصلت إليها لجنة المراجعة بخصوص برنامج التعلّم، تود اللجنة أن تشير، مع التقدير، إلى ما يلي:

- هناك إطار عمل واضح للتخطيط الأكاديمي.
- أهداف البرنامج متوافقة مع رسالة الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين.
- البرنامج تم تطبيعه ليكون مناسباً إقليمياً.
- هناك توكيد على التعلّم المختلط والتعلّم المستقل.
- سياسات وإجراءات التقييم موثقة بشكل جيدة وهي سياسات وإجراءات سليمة.

10.2 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإن لجنة المراجعة توصي بأنه على كلية دراسات الحاسوب في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين القيام بما يلي:

- إعادة النظر في ربط مخرجات التعلّم لبرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، وإعادة صياغة بعض مخرجات التعلّم المطلوبة كجزء من هذه الممارسة.

11.2 الحكم النهائي

تطبيقاً للمعايير؛ توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأن البرنامج مستوفٍ للمؤشر الخاص ببرنامج التعلّم

3. المؤشر (2): كفاءة البرنامج

يُعدّ البرنامج كفوًّا من حيث مواصفات الطلبة المقبولين، واستخدام المصادر المُتاحة، والتوظيف، والبنية التحتية، ودعم الطلبة.

1.3 الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين، لديها سياسة قبول واضحة مع توافر متطلبات قبول تتوافق مع أهداف الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين. وعلى الطلبة المتقدمين للالتحاق ببرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، أن يكونوا حاصلين على شهادة الدراسة الثانوية العامة أو ما يعادلها. وقد أشار الموظفون الذين تمت مقابلتهم بأن الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، لديها سياسة قبول مفتوحة بحيث يتم قبول الطلبة الحاصلين في الشهادة الثانوية على 50% (درجة النجاح) بحدٍّ أدنى. وتسمح الجامعة العربية المفتوحة للطلبة بالانتقال من فرع الجامعة العربية المفتوحة الذي كانوا مسجلين فيه أصلاً إلى أي فرع آخر استناداً إلى معايير وإجراءات القبول التي وافق عليها مجلس الجامعة العربية المفتوحة. وخلال المقابلات، أُبلغت لجنة المراجعة بأن سياسة القبول لم يتم تعديلها في السنوات السبع الأخيرة. ولجنة المراجعة تشجع الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين على تطوير آليات لدعم قبول الطلبة ذوي المعدلات التراكمية الأعلى في الدراسة الثانوية أو ما يعادلها، والذين لديهم خلفية معرفية في الموضوعات ذات الصلة ببرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة.

2.3 يُتوقع من الطلبة المقبولين في برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة أن تكون لديهم معرفة مسبقة في الرياضيات وتقنية المعلومات، وأن تكون لديهم القدرة على التواصل - فيما بينهم ومع الهيئة التدريسية - باللغة الإنجليزية. وعليهم أداء اختبار أكسفورد في اللغة الإنجليزية كاختبار تحديد مستوى. أما الطلبة الحاصلون على درجة 550 كحد أدنى في اختبار التوفل (TOEFL)، أو درجة معادلة في اختبار الآيلتس (IELTS) فيتم إعفاؤهم من اختبار تحديد المستوى في اللغة الإنجليزية. أما الطلبة الذين يخفقون في اختبار تحديد المستوى هذا، فيجب عليهم الانخراط في برنامج مكثف لتعلم اللغة الإنجليزية لمدة فصل دراسي واحد. وتشير بيانات الطلبة المقبولين إلى أن ما يزيد عن 50% منهم لديهم خبرة مهنية في مواقع عملهم. وقد

كان أغلب الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة من الطلبة الموظفين، ولذلك فإن مهاراتهم تمكنهم من إدراك المفاهيم المرتبطة ببرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة.

3.3 لدى الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين هيكل تنظيمي يرتبط بالمقرات الرئيسة في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت. ومجلس كلية دراسات الحاسوب، والذي يرأسه عميد الكلية، يتحمل المسؤولية الأساسية عن برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة. أما التنسيق بين عميد كلية دراسات الحاسوب وقسم تقنية المعلومات والحوسبة في الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين، فيقع تحت مسؤولية منسق البرنامج. كما أن مسؤوليات مجلس كلية دراسات الحاسوب، وعميد كلية الدراسات والحاسوب، ومنسق البرنامج، وأعضاء هيئة التدريس مبيّنة بشكل واضح في تقرير التقييم الذاتي. إضافة لذلك، فإن الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين لديها لجان على مستوى الفرع تعمل بالتناغم مع اللجان الموجودة في المقرات الرئيسة في الجامعة العربية المفتوحة- فرع الكويت؛ وتشمل هذه اللجان: اللجنة الأكاديمية، ولجنة الامتحانات، ولجنة مشاركة المجتمع، ولجنة الخريجين، ولجنة ضمان الجودة. وخلال مقابلات مختلفة، علمت لجنة المراجعة بأن الاتصالات اليومية مع الجامعة العربية المفتوحة- فرع الكويت هي القاعدة السائدة، وتتم من خلال التواصل عبر البريد الإلكتروني، وتقنية الـ (Skype) والتخاطب المرئي عن بُعد (Video conferencing). وفي الوقت الذي تقدر فيه لجنة المراجعة وجود خطوط واضحة لتحديد المسؤوليات فيما يتعلق بإدارة البرنامج، فإن اللجنة ترى بأن الإدارة المحلية للبرنامج بحاجة إلى التعزيز. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين بتوظيف موظفين إضافيين مؤهلين لتضمن تناسق وكفاءة الإدارة المحلية للبرنامج.

4.3 في الوقت الذي أُجريت فيه الزيارة الميدانية، كان هناك ستة أعضاء هيئة تدريس يعملون في برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، خمسة منهم يعملون بدوام كلي؛ منهم أربعة يحملون درجة الدكتوراه والخامس يحمل درجة الماجستير، أمّا عضو هيئة التدريس السادس فيعمل بدوام جزئي ويحمل درجة الماجستير. وعند فحص السير الذاتية لأعضاء هيئة التدريس، كان واضحاً للجنة بأن هناك مجموعة مناسبة من المؤهلات الأكاديمية منها "قواعد البيانات" (Databases) و"معالجة الأشكال" (Image Processing). وقد أبلغت لجنة المراجعة بأن

اللغة الإنجليزية، إلى جانب مقررات دراسية اختيارية أخرى، يتم تدريسها من قبل أعضاء هيئة تدريس من قسم إدارة الأعمال. وخلال المقابلات مع أعضاء هيئة التدريس، علمت لجنة المراجعة بأن النصاب التدريسي يتراوح ما بين 10-12 ساعة أسبوعياً، مع قيام كل عضو هيئة تدريس بتدريس ثلاث إلى أربع مقررات دراسية. وعندما قامت لجنة المراجعة بجولة تفقدية في أروقة الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، بدا واضحاً لها بأن للبرنامج عدداً كافياً من موظفي الدعم فيما يتعلق بنظام معلومات الطلبة، ونظام إدارة التعلّم، والمكتبة الإلكترونية، والبنية التحتية لتقنية المعلومات. وتشجع الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين أعضاء هيئتها التدريسية على الانخراط في الأبحاث ذات الصلة وأنشطة التطوير التعليمية؛ من أجل البقاء على اطلاع دائم بأخر التطورات في مجال تقنية المعلومات. وقد شعرت لجنة المراجعة بالارتياح عندما علمت بأن الجامعة تقدم دعماً مالياً لتشجيع أعضاء هيئة التدريس من حملة درجة الماجستير للحصول على درجات علمية أعلى. وقد تم مؤخراً وضع سياسة خاصة بالأبحاث. وخلال الزيارة الميدانية، أبلغت لجنة المراجعة بأن بعض أعضاء هيئة التدريس منخرطون في البحث العلمي، مع وجود أدلة على نشر سبع أوراق بحثية في مجلات علمية محكمة في السنة الماضية. ولجنة المراجعة تشجع الجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين، على تعزيز المخرجات البحثية لأعضاء هيئة التدريس من أجل ضمان تحقيق أهداف برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة.

5.3 الإجراءات المتعلقة بتوظيف، وتقييم، وترقية الموظفين الأكاديميين في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، مبيّنة بشكل واضح في تقرير التقييم الذاتي. وخلال الزيارة الميدانية، كان هناك قدرٌ كافٍ من الأدلة من خلال مقابلات اللجنة مع الموظفين، والوثائق المُقدمة على أن إجراءات التوظيف وتقييم الموظفين مطبّقة بشكل متناسق. ومع ذلك، فقد كان بعض أعضاء هيئة التدريس ليسوا على دراية بالكتيّب الإرشادي الخاص بالموظفين وموقعه على الشبكة المعلوماتية. ولجنة المراجعة تشجع الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، على تعزيز دراية أعضاء هيئة تدريس برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة باللوائح الخاصة بالموظفين. ويتوجب على الموظفين المُعيّنين حديثاً الانخراط في برنامج تعريفي يتضمن تعريفاً عاماً بالجامعة العربية المفتوحة والجامعة العربية المفتوحة- فرع البحرين، إضافةً إلى تدريب عملي على استخدام نظام معلومات الطلبة، ونظام إدارة التعلّم، والمكتبة الإلكترونية، وبرنامج (Turnitin) الخاص

بالانتحال. وقد عبّر أعضاء هيئة التدريس الذين قابلتهم لجنة المراجعة عن رضاهم نحو البرنامج التعريفي، مشيرين إلى أنه يمكّنهم من القيام بواجباتهم بصورة أكثر فاعلية. ويشير تقرير التقييم الذاتي إلى ضوابط الترقية وتكريم الموظفين الممتازين، إلا أنه لم تكن هناك أدلة على تنفيذ هذه اللوائح.

6.3 الجامعة العربية المفتوحة لديها نظامٌ مركزيٌّ لبيانات الطلبة؛ يجمع بين معلومات الطلبة، والبيانات المالية، والإرشاد الأكاديمي، والتسجيل عن طريق الإنترنت، والتقارير الخاصة الصادرة عن المقر الرئيسي. وأثناء الزيارة الميدانية، قُدِّمت للجنة المراجعة أدلة عن التسجيل عن طريق الإنترنت ونظام إدارة التعلُّم، ووجدتها كافية لتلبية متطلبات البرنامج من حيث حفظ سجلات الطلبة واستخلاص التقارير منها. وقد أشار الموظفون الذين قابلتهم لجنة المراجعة بأنهم يشعرون بالرضا نحو نظام إدارة معلومات الطلبة؛ كونه يسهّل التواصل الرسمي بين مختلف الجهات ذات العلاقة. كما علمت لجنة المراجعة أيضاً بأن الجامعة العربية المفتوحة تتوي إدخال بعض العناصر على نظام معلومات الطلبة مع نظام إدارة التعلُّم في جميع فروع الجامعة. إن نظام معلومات الطلبة، ونظام إدارة التعلُّم، وأنظمة الأوراكل المالية (Oracle) تساعد الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، على استخلاص تقارير تمييزية يتم استخدامها في عملية التخطيط الإجرائي وإدارة البرنامج. ولجنة المراجعة تشجع الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، على تحقيق التقدم في عملها؛ من أجل التكامل بين نظام معلومات الطلبة ونظام إدارة التعلُّم؛ بهدف تعزيز اتخاذ قرارات واعية من قِبل الإدارة العليا.

7.3 الجامعة العربية المفتوحة لديها سياسات وإجراءات خاصة بنظام معلومات الطلبة، وخطة طوارئ لاسترجاع بيانات تقنية المعلومات في حالات الكوارث ولوائح خاصة بالامتحانات؛ لضمان أمن البيانات والمعلومات الخاصة بالطلبة. أما مسئولية حماية أنظمة تقنية المعلومات فتقع على عاتق مديري تقنية المعلومات في المقر الرئيسي في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت مع صلاحيات دخول محدودة يضعها مدير تقنية المعلومات. وقد أشار الموظفون الذين تمت مقابلتهم بأنهم يتبعون السياسات والإجراءات الخاصة بنظام معلومات الطلبة؛ لضمان أمن المعلومات السريّة، كدرجات الطلبة مثلاً، وكشوف الدرجات، والسجلات المالية. وخلال جولتها النقدية في مرافق الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، أُتيح للجنة المراجعة الوصول إلى

أماكن تخزين أوراق الامتحانات الخاصة بتقييمات منتصف الفصل، والامتحانات النهائية. وعلى الرغم من أن لجنة المراجعة تقدّر الآليات التي تنفذها الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، لضمان أمن هذه السجلات، فإنها تشجع الجامعة على تعزيز أمن الوثائق الورقية المتناقلة بين الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين والمقر الرئيس في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت.

8.3 وخلال الزيارة الميدانية، تفقدت لجنة المراجعة المرافق العامة للجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، كالقاعات الدراسية، ومختبرات الحاسوب، ومركز مصادر التعلّم، ومركز الرعاية الطلابية، ومكاتب الموظفين. كما تفقدت اللجنة مختبر اللغة الإنجليزية في مركز مصادر التعلّم المدعم بثمانية أجهزة لمساعدة الطلبة على تحسين مهاراتهم في اللغة الإنجليزية، وما يزيد عن 200 كتاب دراسي ومواد مرجعية. ولجنة المراجعة تشجع الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، على زيادة مقتنيات مركز مصادر التعلّم من المواد المطبوعة (الكتب والمجلات)، وأن تفكر في استخدام نظام الاستعارة المكتبية الداخلية للطلبة. وبالإضافة إلى مركز مصادر التعلّم، فإن الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، لديها مكتبة إلكترونية مشتركة في خمس قواعد بيانات، تتيح الوصول إلى مصادر مثل (Emerald)، (ABI/INFPRM complete)، (EBESCO)، (IEEE Computer Digital Society)، و (Gale Business Insights: Global). وقد شعرت لجنة المراجعة بالارتياح عندما علمت بأن الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، قد قامت مؤخرًا بزيادة مقتنيات مركز مصادر التعلّم لتصل إلى أكثر من خمسة ملايين مجلة إلكترونية وكتاب إلكتروني. وقد أبلغ الطلبة لجنة المراجعة عن ارتياحهم للتحسينات الحاصلة في المكتبة الإلكترونية ونظام إدارة التعلّم. كما أن مركز مصادر التعلّم، ومختبرات الحاسوب، بما فيها المكتبة الإلكترونية، وبرنامج مؤدول (Moodle) لإدارة التعلّم الإلكتروني، كلها تدعم نظام التعلّم المفتوح لدى الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين. وقد اتّضح للجنة المراجعة بأن الجامعة تستفيد من القدر المحدود للمساحات المبنية بكفاءة. وبشكل عام، فهناك موارد مادية كافية من حيث كمية ونوع التجهيزات للطلبة، وأن المختبرات والصفوف الدراسية كافية باعتبارها مصادر لدعم عملية التعلّم. ومع ذلك، فقد علمت لجنة المراجعة بأن هذه المرافق يمكن أن تكون مكتظة في بعض الأوقات خلال الأسبوع عندما يزداد عدد الطلبة. وخلال المقابلات التي أجرتها مع الإدارة العليا، أبلغت لجنة

المراجعة بأن الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، تخطط للانتقال إلى حرم جامعي أكبر
بنهاية عام 2013.

9.3 لقد قامت الجامعة العربية المفتوحة بتطوير آلية لمتابعة استفادة الموظفين والطلبة من نظام إدارة
التعلم. وقد تم تقديم أدلة للجنة المراجعة فيما يتعلق بجمع البيانات الإحصائية ومتابعة بعض
الأحداث في نظام إدارة التعلم واستخدام المكتبة الإلكترونية. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم
الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، بتعزيز متابعتها لنظام استخدام المختبرات والمصادر
الإلكترونية، من خلال تحليل بيانات المتابعة واستخلاص التقارير التي تمكن الإدارة العليا من
اتخاذ قرارات واعية .

10.3 يتم تنسيق الدعم الطلابي في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، عن طريق مركز الرعاية
الطلابية، والذي يعمل بارتباط وثيق مع بقية الأقسام؛ لكي يقدم للطلبة الخدمات التي يحتاجونها
خلال دراستهم في الجامعة. وكما سبق الإشارة من قبل، تقدّم الجامعة العربية المفتوحة - فرع
البحرين دعماً فيما يتعلق بالإرشاد الأكاديمي، والمكتبة، والتعلم الإلكتروني، والدعم الأكاديمي.
وقد عبر الطلبة الذين قابلتهم لجنة المراجعة عن رضاهم نحو الخدمات المقدّمة لهم، مشيرين إلى
أن مرشديهم الأكاديميين وموظفي مركز الرعاية الطلابية يتواجدون على الدوام لمعالجة قضاياهم
وتساؤلاتهم.

11.3 يقوم قسم شؤون الطلبة في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، بتنظيم برنامج تعريف
للطلبة المقبولين الجدد والطلبة المنقولين من مؤسسات أخرى أثناء اليوم التعريفي. ويتم تعريفهم
بقواعد الجامعة وضوابطها، وبأعضاء هيئة التدريس، وبعملية وقواعد التسجيل. وخلال
المقابلات، أبلغ الطلبة لجنة المراجعة بأنهم يجدون اليوم التعريفي مفيداً، لاسيما وأنهم يتلقون
تدريباً عملياً على نظام إدارة التعلم. كما يقدم للطلبة قرصاً مدمج حول التعلم عبر شبكة
الإنترنت، وملزمة عن الخطة الدراسية ودليل الطالب. ومع ذلك، فقد أشار معظم الطلبة الذين
خضعوا للمقابلة بأنهم قد تلقوا تعريفاً فريداً؛ كونهم لم يتواجدوا أثناء اليوم التعريفي. ولجنة
المراجعة تشجّع الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين على تعديل جدولها الزمني لفعاليات
تعريف الطلبة لضمان كفاءة هذه العملية.

12.3 لقد قامت الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، بتطوير آليات لمتابعة تقدّم الطلبة وتشخيص الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي. وعند القبول، يتم تعيين مرشد أكاديمي لكل طالب؛ ليقدم له الإرشاد المطلوب خلال عملية التسجيل، وعلى امتداد فترته الدراسية. ويقوم قسم تقنية المعلومات بمتابعة درجات الطلبة، من خلال نظام معلومات الطلبة، ويقدم عنها إحصائيات إلى القسم المعني. وقد أُبلِغت لجنة المراجعة خلال مقابلات مختلفة بأن أي طالب يقل معدله التراكمي عن 2.0 يوجّه له إنذار ويُمنع من التسجيل إلا بعد التواصل مع مرشده الأكاديمي. ويتم تقديم الإرشاد الأكاديمي والدعم الشخصي من قبل المرشدين الأكاديميين ومركز الرعاية الطلابية على التوالي. وقد علمت لجنة المراجعة خلال المقابلات مع الإدارة العليا بأن هناك "سياسة للتعامل مع الطلبة المعرضين للإخفاق الأكاديمي"، قد تم اعدادها مؤخرًا وهي قيد الموافقة عليها من قبل اللجنة الأكاديمية. ولجنة المراجعة تشجّع الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، بأن تضمن التطبيق المُنظّم لهذه السياسة؛ من أجل تحديد الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، وتقديم الإرشاد والدعم لهم في الوقت المناسب.

13.3 على الرغم من أن المرافق الحالية للجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، كافية لتوفير بيئة تعلّم غير رسمي، فإن لجنة المراجعة ترى بأن الحرم الجامعي الجديد سوف يتيح فرصًا أفضل لتوسيع معارف الطلبة. وخلال المقابلات التي أجرتها لجنة المراجعة مع أعضاء نادي تقنية المعلومات، أُبلِغت اللجنة بأن العديد من النشاطات قد تم تنفيذها لتوسيع خبرات تعلّم الطلبة؛ وقد تضمنت تلك النشاطات تدريس الأقران، وورش العمل والمعارض التي تمت برعاية الجامعة. وإضافة لذلك، يشارك الطلبة في نشاطات مشاركة المجتمع التي تنظمها الجامعة؛ إلا أن هذه النشاطات محدودة. ولجنة المراجعة تشجّع الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، على توسيع خبرات الطلبة ومعارفهم من خلال المشاركة مع قطاع صناعة تقنية المعلومات، ومن خلال نشاطات مشاركة المجتمع.

14.3 وفي معرض الاستنتاجات التي توصلت إليها لجنة المراجعة بخصوص كفاءة البرنامج، تود اللجنة أن تشير، مع التقدير، إلى ما يلي:

- هناك سياسات وإجراءات موثقة بشكلٍ جيّد بالنسبة للتوظيف، والتقييم، والترقية.

- البرنامج التعريفي والتدريب على نظام معلومات الطلبة، ونظام إدارة التعلّم، والتعلّم المختلط فعّال.
- هناك متابعة لاستخدام المكتبة ونظام التعلّم الإلكتروني.
- استخدام نظام إدارة التعلّم فعّال.
- هناك مجموعة كافية من آليات دعم الطلبة.
- هناك نظام لمتابعة الطلبة المعرضين لخطر الإخفاق الأكاديمي.

15.3 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإن لجنة المراجعة توصي بأنه على كلية دراسات الحاسوب بالجامعة العربية المفتوحة القيام بما يلي:

- أن تضع آليات لدعم الطلبة الأقل تأهيلاً عند الالتحاق بالجامعة.
- أن تعزز الإدارة المحلية للبرنامج.
- أن تحلّل البيانات لاستخلاص تقارير تُمكن الإدارة العليا من اتخاذ قرارات واعية.

16.3 الحكم النهائي

تطبيقاً للمعايير؛ توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأن البرنامج مستوفٍ للمؤشر الخاص بكفاءة البرنامج.

4. المؤشر (3): المعايير الأكاديمية للخريجين

الخريجون مستوفون للمعايير الأكاديمية المتوافقة مع البرامج المماثلة في البحرين، وعلى المستوى الإقليمي، والدولي.

1.4 مواصفات الخريجين مذكورة بشكل واضح في تقرير التقييم الذاتي. وعملية التقييم مُرضية بشكل عام؛ إلا أن لجنة المراجعة ترى أن إضافة المزيد من التقييم العملي سيؤدي إلى تحسين اكتساب الطلبة للمهارات. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، بتقييم المكوّن العملي لبرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة بشكل عام، وأن تُضمّن المزيد من التقييمات العملية.

2.4 تقدّم الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة خدمة التصديق، والتي تستخدمها الجامعة العربية المفتوحة باعتبارها نقطة مرجعية خارجية في برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة. وتخضع الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت نفسها لمراقبة هيئة ضمان الجودة في المملكة المتحدة. ويذكر تقرير التقييم الذاتي بأن معايير جمعية الحوسبة الآلية ومعهد مهندسي الكهرباء والإلكترونيات قد تم استخدامها لتحديث المنهج الدراسي. وتقرير تصديق الجامعة المفتوحة، والذي تمخّض عن زيارة عام 2010، هو بمثابة رسالة بما يُسمى بمركز الشراكات الشاملة والتعاونية في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت. وفي تقرير الدراسة الاستطلاعية الإحصائية الخاصة بالجامعات، بحسب البلدان، ورد ذكر الجامعة تحت تسلسل 8984 ضمن الجامعات العالمية على الموقع الإلكتروني www.webometrics.info. وعلى الرغم من ذكر فروع الجامعة العربية المفتوحة الأخرى في هذا الموقع، لم ترد الإشارة إلى الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين. أما آخر شهادة ذكرها تقرير التقييم الذاتي فهي ما حصلت عليه الجامعة في عام 2010، وهو تاريخ يبدو بعيداً بعض الشيء. وقد تم القيام بمقارنة مرجعية داخلية بين فروع الجامعة العربية المفتوحة السبعة من قبل الجامعة المفتوحة - فرع الكويت. وتلاحظ لجنة المراجعة أن التأثير الأكبر على برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة يأتي من الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة، ومن خدمة التصديق التي تقدمها والمراجعة من قبل الممتحنين الخارجيين، والذين يتبعون نموذج المملكة المتحدة. وتلاحظ لجنة المراجعة بأن مشاركة الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة، وتأثيرها على الممارسة

الأكاديمية في الجامعة العربية المفتوحة قد ساعد بشكل مُجدٍ على تلبية المعايير الخاصة بالبرنامج. ومع ذلك، فإن لجنة المراجعة تقترح بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، بمقارنة مرجعية لبرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة مع برامج مشابهة مطروحة من قبل جامعات مفتوحة أخرى غير الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة.

3.4 وكما وردت الإشارة في المؤشر رقم (1)، فإن سياسات وإجراءات التقييم سليمة وتُطبق بشكل مناسب. ويستخدم البرنامج الممتحنون الخارجيون (كما هي الحال في المملكة المتحدة، نظراً لمسايرة الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة)، وهو الأمر الإيجابي. ولو قُدِّمت للجنة المراجعة أدلة تحريرية أكثر حداثة عن عملية الامتحان الخارجي وفعاليتها، لكان ذلك مفيداً. وقد أجرت اللجنة مقابلة عن طريق التخاطب عن بعد مع أحد الممتحنين الخارجيين، وبدا أن الأسلوب المتبع يشابه إلى حدٍ بعيد مع ذلك المتبع في المملكة المتحدة. كما تستخدم أساليب التصحيح المزدوج، والتصحيح الجماعي، والتصحيح العشوائي. وتم تقديم أمثلة على التصحيح المزدوج. وكان بالإمكان تقديم المزيد من الأدلة على كيفية اكتشاف الأخطاء في عملية التصحيح إذا ما وقعت. وقد كان التصحيح في بعض الحالات سخياً للغاية. فعلى سبيل المثال، أعطيت لأحد مشاريع الطلبة - الذي كان يخلو من المصادر - في التقرير درجة كاملة على استخدام المصادر؛ رغم أنه لم تكن هناك أي مصادر في ذلك التقرير، ولم يُقدِّم سبباً مقنعاً لإعطاء تلك الدرجة. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين بمراقبة عدالة التصحيح بصورة أدق. كما عُرض على لجنة المراجعة نظام تقديم أعمال الطلبة عن طريق شبكة الإنترنت. ويستخدم برنامج (Turnitin) للكشف عن الانتحال، وأعضاء هيئة التدريس لهم دراية بهذه القضية، والحد المسموح فيه للاقتباس بالنسبة للجامعة العربية المفتوحة هو 20%، وهي نسبة تبدو مرتفعة. وعلى الرغم من ذلك، فقد عُرضت على لجنة المراجعة أمثلة لأعمال مُصححة فيها نسب انتحال أعلى من هذه النسبة بكثير، مع عدم وجود أدلة على أي إجراء تم اتخاذه فيما يتعلق بالتصحيح. إن حدوث حالات الانتحال يجب أن يخضع للمراقبة. وتوصي لجنة المراجعة بأن يتم تقديم المزيد من التدريب والتوجيه لأعضاء هيئة التدريس والطلبة فيما يتعلق بالانتحال، سواء فيما يتعلق بالكشف عنه، وتجنُّبه، وكيفية التعامل مع حالاته.

4.4 هناك آليات للمحافظة على ربط عمليات التقييم ومخرجات التعلم؛ للمساعدة في ضمان المعايير الأكاديمية للخريجين. وقد قُدمت أدلة على تنفيذ هذه الآليات في عينات لبعض المقررات الدراسية وفي محاضرات اجتماعات مجلس قسم تقنية المعلومات والحاسوب. ولكن، وفيما يتعلق بمخرجات التعلم المطلوبة المستندة على المهارات، فهناك حاجة لأدوات تقييم مناسبة للكشف عن هذه المهارات بشكل كامل. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة بمراجعة طرق التقييم بالنسبة لمخرجات التعلم المطلوبة القائمة على المهارات العملية في المقررات الدراسية لبرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة.

5.4 هناك آليات مُطبَّقة للتدقيق الداخلي لبرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، فيما يتعلق بأدوات التقييم. فعلى سبيل المثال، قُدمت عينات من الامتحانات المُصححة بطريقة التصحيح المزدوج في تقرير التقييم الذاتي. كما قُدمت نسخة من "تقرير تقييم تفصيلي" (من صفتين). وترى لجنة المراجعة بأن ذلك لم يكن تقريراً تفصيلياً عن التقييم، وأن بعض الأجزاء منه لم تكن واضحة بالقدر الكافي. وتفتتح لجنة المراجعة إعداد تقارير تقييم أكثر تفصيلاً في المستقبل؛ نظراً لأن هذه التقارير ستكون سجلات مفيدة للممتحنين الخارجيين.

6.4 يتم تحقيق التدقيق الخارجي في الأساس من خلال نظام الممتحن الخارجي وفقاً للنموذج المُتبَّع في المملكة المتحدة. وكانت الأدلة على وجود اعتمادات الممتحن الخارجي والتغذية الراجعة متوفرة أثناء الزيارة الميدانية. وقد كانت المقابلة التي أجرتها اللجنة مع أحد الممتحنين الخارجيين مفيدة في التأكد من أن عملية التدقيق الخارجي فعّالة.

7.4 تُقدّم أغلب أعمال الطلبة عن طريق شبكة الإنترنت، ويتم تخزينها بهذه الطريقة. وقد تم عرض هذا النظام على لجنة المراجعة من قبل أحد الفنيين في نهاية الزيارة الميدانية. كما قُدمت نسخ مطبوعة من التقارير الخاصة بالمشروعات والأعمال الأخرى. ومن خلال فحص هذه التقارير اتضح للجنة أن بعض الطلبة لم يجيدوا عملية استخدام المصادر. إضافة لذلك، كانت تلك التقارير مُصححة بشكل سخي. وتوصي لجنة المراجعة بأن يُقدّم للطلبة إرشاد أكبر حول عملية كتابة التقارير، لاسيما الاستعانة بالمصادر، وأنه لا بد من المزيد من الفحص والتدقيق في الدرجات من قبل كل من المنسق العام والمنسق الفرعي للمقررات.

8.4 لقد ساعدت عملية المراقبة التي تقوم بها الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة، واستخدام الممتحنين الخارجيين في المحافظة على جودة برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة. ويبيّن "جدول المقارنة بين الفروع المختلفة للجامعة" بأن الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، تسير على النهج نفسه الذي تسير عليه أغلب الفروع الأخرى. وتلاحظ لجنة المراجعة بأن فروع الجامعة العربية المفتوحة لديها نتائج أسوأ - بشكل ملحوظ - في برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، مقارنة بالبرامج الأخرى بناءً على الأدلة المقدّمة أثناء الزيارة الميدانية. وقد كان ذلك هو السبب الكامن وراء الانحراف في مستوى درجات طلبة الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين. وتقدّم لجنة المراجعة مراقبة هذه القضية بعناية من قبل الجامعة العربية المفتوحة في المستقبل.

9.4 تلاحظ لجنة المراجعة بأن هناك مشكلة تتعلق بتسرب الطلبة في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين. ووفقاً لدراسة أجرتها الجامعة فهناك العديد من العوامل التي تساهم في هذه المشكلة منها: العمل، والمسئوليات العائلية، نقص المعرفة باللغة الإنجليزية والرياضيات، لغة التدريس، والمعدل التراكمي المتدني. هذا وتعدّ معدلات تسرب الطلبة، والنجاح، والتقدم الدراسي من المشكلات التي تشكل تحدياً للجامعة وتحتاج للمعالجة. ويناقد تقرير التقييم الذاتي قضية النسبة بين عدد الطلبة المقبولين وعدد الخريجين الناجحين. ففي بداية الأمر وفي مطلع عام 2000، كان هناك العديد من الطلبة السعوديين يدرسون في فرع البحرين، قبل أن تفتح الجامعة العربية المفتوحة فرعاً لها في المملكة العربية السعودية، وانتقال العديد من هؤلاء الطلبة إلى هذا الفرع. كما أن مراقبة الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة، قد رفعت من سقف المعايير، الأمر الذي تسبب في قيام العديد من الطلبة ذوي المستوى المتدني في التحصيل الدراسي إلى تغيير مساراتهم الدراسية (إلى دراسات الأعمال مثلاً). وقد تخرّج 348 طالباً على مدى السنوات الست الأخيرة، بمعدل 58 طالباً لكل سنة. وقد تضمن تقرير التقييم الذاتي عرضاً لمعدلات التقدم الدراسي للسنة الأولى، وأرقاماً أكثر تفصيلاً للخريجين. ويشير مخطط معدلات التقدم الدراسي للسنة الأولى إلى أن هذه النتائج تتراوح ما بين 50-65% بحسب السنة الدراسية. ومن المرغوب فيه تحقيق معدل أعلى، إلا أن هذه النتيجة ربما تعكس المعايير التي تم فرضها من خلال الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة. هذا، ولم تُقدّم معدلات التقدم الدراسي للسنوات التالية، ولم تكن هناك معلومات صريحة عن أعداد الطلبة المتسربين. إن معدلات التقدم الدراسي، والاستبقاء، والتقدم من سنة

لأخرى، والمدة المستغرقة في إكمال الدراسة، والوجهات الأولى التي ينتهي إليها الخريجون، كلها كان من الممكن عرضها في تقرير التقييم الذاتي بطريقة واضحة وشاملة. وتقتصر لجنة المراجعة بأن تحتفظ الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، ببيانات إحصائية أكثر حول التقدم الدراسي للطلبة للمساعدة في مراقبة هذا التقدم مقارنةً بالفروع والجامعات المفتوحة الأخرى.

10.4 وكما وردت الإشارة من قبل، فقد تمت الموافقة مؤخرًا على مقرر "التدريب الصناعي لتقنية المعلومات" (ITC309) باعتباره مقررًا إلزاميًا يتم تدريسه في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2013/2012. وفي الوقت الذي أُجريت فيه الزيارة الميدانية، لم تكن هناك عينات مقيّمة للتعلّم القائم على العمل متوفرة للجنة المراجعة بعد، ولم توجد سياسة/ إجراء خاص بذلك في تقرير التقييم الذاتي. ومع ذلك، فإن عددًا كبيرًا من الطلبة (ما يزيد عن 50%) يدرسون في برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، وهم في الوقت ذاته موظفون يعملون بدوام كامل. ويمثل هذا المشروع فرصةً للدراسة في مجال على صلة بالعمل، إن كان ذلك مناسباً. وتلاحظ لجنة المراجعة بأن اثنتين من الرسائل الثلاث التي قُدمت كأدلة من أرباب العمل لا تشير - بشكل صريح - إلى مشاركة الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين. وتوصي لجنة المراجعة بأن تقوم الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، بأن تقوم بوضع سياسة، كإجراء رسمي أكثر عن التعلّم القائم على العمل وتقييم هذا التعلّم. كما تقترح لجنة المراجعة بأن احتمالية إدخال مكّون للتدريب يمكن أن تكون مناسبة لبعض الطلبة غير الموظفين، وأن الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين يمكن أن تقدم هذه الخدمة باعتبارها جزءًا من برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة.

11.4 يتضمن برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة مشروعًا متقدمًا في تقنية المعلومات، والذي من الممكن أن يكون عملاً فرديًا أو جماعيًا، بحسب اختيار الطالب. ومعايير تقييم المشروع النهائي محددة بشكل واضح وبطريقة تفصيلية. ويتم تحديد درجة المشروع من قبل لجنة مكّونة من مشرف الطالب، وممتحن داخلي، وآخر خارجي. ولكن، ومن خلال عينتين من الدرجات المقدمة في تقرير التقييم الذاتي وعمل آخر قُدم أثناء الزيارة الميدانية، لوحظ أن الطلبة قد مُنحوا درجات عالية للغاية. وفي أحد كشوف الدرجات التي قُدمت كمثال، كان مجموع الدرجات الممنوحة 30 درجة، في حين أن الدرجة الصحيحة التي يجب أن تُمنح هي 29، وهو

خطأ بسيط، ولكن لا يبدو أنه قد خضع للتدقيق. كما أنه لا توجد هناك أدلة على التصحيح المزدوج لهذه المشاريع. ونظرًا لأن هذه المشاريع مهمة، فإن لجنة المراجعة تقترح بأن التصحيح المزدوج لها سيكون مُجديًا. كما تشجع لجنة المراجعة الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، على تطوير سياسة/ إجراء محدد خاص بمشروع برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة.

12.4 هناك مجلس استشاري مركزي مقره الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت، وقد قُدمت أدلة تحريرية وشفوية للجنة المراجعة عن مجلس استشاري يُخطط لتشكيله، خاص ببرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين. وتوصي لجنة المراجعة بأن تتقدم الجامعة العربية خطوات أكثر في تفعيل المجلس الاستشاري المخطط له لبرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، بما في ذلك الانتهاء من تحديد الصلاحيات المخولة له، والاستفادة من التغذية الراجعة منه لإثراء القرارات الخاصة ببرنامج بكالوريوس علوم في تقنية المعلومات والحوسبة.

13.4 هناك نتائج دراسة استطلاعية لأرباب العمل والخريجين مُقدّمة في تقرير التقييم الذاتي. إلا أنه لا توجد هناك سوى خمس استبانات في الاستطلاع الخاص بأرباب العمل، الأمر الذي يجعل من مصداقيته الإحصائية محل تساؤل. أما التغذية الراجعة الشفوية فقد قُدمت من قِبل بعض الخريجين وأرباب العمل خلال الزيارة الميدانية. ويبدو أن هناك رضا عامًا حول الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، على الرغم من أن العينة كانت صغيرة نسبيًا. ولجنة المراجعة تشجع الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، على أن تقوم بدراسات استطلاعية أكثر اتساعًا لأرباب العمل والخريجين.

14.4 وفي معرض الاستنتاجات التي توصلت إليها لجنة المراجعة بخصوص المعايير الأكاديمية للخريجين، تود اللجنة أن تشير، مع التقدير، إلى ما يلي:

- هناك نظام فعّال للامتحان الخارجي.
- ينفذ البرنامج إجراءات تقييم مناسبة.

- هناك آليات تدل على المحافظة على المواكبة بين أساليب التقييم ومخرجات التعلّم المطلوبة.
- هناك تصديق لنظام التحقق والتدقيق.
- معايير تقييم المشروع النهائي محددة بوضوح.
- هناك رضا عام عن الخريجين من قبل أرباب العمل.

15.4 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإن لجنة المراجعة توصي بأنه على كلية دراسات الحاسوب بالجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين القيام بما يلي:

- أن تقوم بمراقبة عدالة تصحيح أعمال الطلبة بشكلٍ أدق.
- أن تقوم بمراقبة حدوث حالات الانتحال، وأن تقدم تدريباً أكثر لأعضاء هيئة التدريس والطلبة فيما يتعلق بذلك.
- أن تقوم بمراجعة طرق تقييم مخرجات التعلّم المطلوبة العملية القائمة على المهارات.
- أن تقوم بتنفيذ المجلس الاستشاري المخطط له للبرنامج، وأن تستفيد من تغذيته الراجعة لإثراء عملية اتخاذ القرارات.

16.4 الحكم النهائي

تطبيقاً للمعايير؛ توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأن البرنامج مستوفٍ للمؤشر الخاص بالمعايير الأكاديمية للخريجين.

5. المؤشر (4): فاعلية إدارة وضمان الجودة

تساهم الترتيبات المُتَّخَذَة لإدارة البرنامج، بما فيها ضمان الجودة والتحسين المستمر، في إعطاء الثقة بالبرنامج.

1.5 جميع السياسات، والإجراءات، والضوابط، واللوائح الموجودة في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، معرّفة مركزياً وبوضوح من قبل الفرع الرئيس للمؤسسة، والمتمثل في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت. كما أن سياسات، وإجراءات، وضوابط، ولوائح الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت موثقة بشكل جيد، ومتاحة ليطلع عليها جميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين خلال شبكة الإنترنت المحلية، وعلى صفحة محمية بكلمة مرور في الموقع الإلكتروني الرئيس للجامعة. وقد تم توليف بعض السياسات والإجراءات محلياً في البحرين، ووضعها في دليل السياسات والإجراءات وجعلها في متناول الموظفين. وهناك محاولة لإعداد دليل ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت، وهو ما طُلب من دائرة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، تقديم التغذية الراجعة بشأنه. ويتم تقييم فاعلية سياسات، وإجراءات، وضوابط الجامعة من خلال عملية مراجعة داخلية سنوية، يتم تسجيل نتائجها في استمارة التقييم السنوي للبرنامج باعتبارها جزءاً من التقرير السنوي للمراقبة. وتتضمن المراجعة السنوية جمع المعلومات الإحصائية ذات الصلة، ودراسة استطلاعية للجهات الرئيسة ذات العلاقة والتقييم والمراجعة الخارجية من قبل مركز الشراكات الشاملة والتعاونية. ومع ذلك، فقد لاحظت لجنة المراجعة بأن بعض السياسات والإجراءات كذلك المتعلقة بالطلبة المُعرّضين لخطر الإخفاق الأكاديمي، وتلك المتعلقة بمكافحة الانتحال لا توجد إلا بشكل ضمني في لوائح الجامعة، كلائحة متطلبات منح الدرجة العلمية، ولائحة الامتحانات. إضافة لذلك، فقد كان واضحاً خلال الزيارة الميدانية بأن بعض أعضاء هيئة التدريس ليسوا على دراية بهذه السياسات، والإجراءات، واللوائح الموجودة، ولم يكن في وسعهم الوصول إلى هذه الوثائق على شبكة الإنترنت المحلية للجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين. ولجنة المراجعة تشجّع الجامعة على تحسين نشر هذه السياسات والإجراءات والوعي بها بين صفوف كافة الجهات ذات العلاقة.

2.5 هناك منسق برنامج خاص ببرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة الذي يُدرّس في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، وهو رئيس قسم تقنية المعلومات والحوسبة. وينسق المنسق المحلي للبرنامج مباشرة بعميد كلية دراسات الحاسوب في المقر الرئيس في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت وهو القائد العام للبرنامج الذي يقوم بإدارة البرنامج في جميع الفروع، ومتابعة القضايا الأكاديمية الرئيسة للبرنامج. ولكل مقرر من المقررات، يقوم العميد، بالتعاون مع المنسقين المحليين للبرنامج، بتعيين منسق عام ومنسق فرعي للمقررات في كل فرع. ويقوم المنسق الفرعي بالتنسيق مع المنسق العام للمقررات فيما يتعلق بجميع الأمور الخاصة بالمقرر. كذلك وهناك خطوط واضحة في تحديد المسؤوليات وهي موضحة في البنى التنظيمية للجامعة والفروع، وفي أنظمة إدارة ضمان الجودة. وتحدد أنظمة ضمان الجودة هذه ولوائح الجامعة الأدوار والمسئوليات المناطة باللجان الرئيسة والفرعية والتي تضمن، وتراقب، وتقيّم جودة البرنامج. إلا أن جميع اللجان الفرعية هي على مستوى الجامعة، ولا توجد أي لجان على مستوى القسم تشارك في إدارة البرنامج، أو ضمان جودة البرنامج، ومراقبتها، وتقييمها. ولقد لاحظت اللجنة خلال المقابلات بأن الإدارة المحلية للبرنامج تركز بالدرجة الأولى على الجوانب اللوجستية للبرنامج وليست الأكاديمية، والتي تُترك بيد المنسقين العاميين للمقررات وعميد كلية دراسات الحاسوب. إضافة لذلك، فليست هناك أدلة واضحة على مساهمة أعضاء هيئة التدريس المحليين في إدارة، وضمان، وتحسين جودة البرنامج. ولجنة المراجعة تشجع الجامعة على تعزيز دور أعضاء هيئة التدريس البحرينيين في عمليات ضمان جودة البرنامج.

3.5 الجامعة لديها نظام لضمان الجودة متنوع وواضح وموثق بشكل جيد. ويتم تصميم، ومراقبة، وتقييم هذا النظام في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت من قبل لجنة ضمان الجودة وقسم ضمان الجودة، في حين أن التنفيذ التفصيلي، والمراقبة وقضايا ضمان الجودة الأخرى ذات العلاقة بأشطة الفرع يتم إسنادها للجنة ووحدة ضمان الجودة في ذلك الفرع. إضافة لذلك، فهناك لجان مركزية وفرعية مختلفة مُشكّلة لأغراض أكاديمية مختلفة تشمل الامتحانات، والمناهج الدراسية، وتطوير أعضاء هيئة التدريس، والأبحاث. كما أن أدوار ومسئوليات اللجان المركزية والفرعية لضمان الجودة وقسم ووحدة ضمان الجودة محددة بشكل واضح في نظام إدارة ضمان الجودة. وهناك تنسيق متواصل بين اللجان المركزية والفرعية لضمان الجودة واللجان الأكاديمية ذات الصلة والوحدة والقسم، وهذا التنسيق المتواصل مضمون من خلال التواصل المرئي المنتظم

عن بُعد وعن طريق التقارير السنوية. ومن جهة أخرى، تتم إدارة ومراقبة أنشطة التدريس/التعلم اليومية بواسطة منسقي المقررات الدراسية العاميين بالتنسيق مع منسقي المقررات الدراسية الفرعيين. وتقوم وحدة ضمان الجودة على مستوى الفرع بالمساعدة في مراقبة الرضا العام للطلبة عن البرنامج من خلال دراسات استطلاعية منتظمة، والتي تتم الاستعانة بتحليلاتها ونتائجها، إضافة إلى معلومات أخرى وبيانات إحصائية ذات صلة، في التقرير السنوي لتقييم البرنامج بوصفه جزءاً من تقرير المراقبة السنوي الذي يُقدّم إلى اللجنة المركزية لضمان الجودة؛ من أجل تقييم وتحسين البرنامج. وعلاوة على ذلك، تحسّنت عملية مراقبة الخدمات والإجراءات الإدارية مع استخدام نظام لمتابعتها عبر شبكة الإنترنت (Issuetracker). ومع ذلك، فقد لاحظت لجنة المراجعة أثناء الزيارة الميدانية، ومن خلال الأدلة المُقدّمة عدم مشاركة كل من لجنة ضمان الجودة المركزية، ولجنة ضمان الجودة الفرعية في عملية مراقبة تنفيذ وتقييم فاعلية بعض السياسات والإجراءات الأكاديمية على مستوى البرنامج، مثل جودة ملفات المقررات الدراسية، وفاعلية إجراءات الإرشاد الأكاديمي والإجراءات المُطبّقة لدعم الطلبة ذوي التحصيل الدراسي المتدني.

4.5 الجامعة العربية المفتوحة لديها العديد من الوثائق الخاصة بضمان الجودة والمتوفرة على شبكة الإنترنت المحلية، والتي يمكن لجميع أعضاء هيئة التدريس وموظفي الدعم الوصول إليها. وعلاوة على ذلك، تقوم وحدة ضمان الجودة - بانتظام - بعقد جلسات تعريفية وحلقات نقاشية خاصة بالجودة في الحرم الجامعي لجميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين لتقاسم الممارسات الحسنة. ويُقدّم التدريب الضروري والمناسب لأعضاء هيئة التدريس والموظفين (لاسيما الجُدد منهم) والتوضيح المختصر مثلاً، حول نظام معلومات الطلبة، والتعلم الإلكتروني، ونظام إدارة التعلم، والمكتبة الإلكترونية، وبرنامج (Turnitin)، ونظام الشكاوى والتظلم عبر شبكة الإنترنت، واللوائح الامتحانية والمراقبات. وتشعر لجنة المراجعة بالاطمئنان - تحديداً - بمعرفتها بأن أعضاء هيئة التدريس لديهم فكرة جيدة حول طريقة التعلم المختلط ضمن فلسفة وبيئة التعلم المفتوح. كما أن أي معارف يتم الحصول عليها من ورش العمل هذه والتي تُعقد سواء في الحرم الجامعي أو في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت تتم أرشفتها على شبكة الإنترنت المحلية؛ ليستفيد منها أعضاء هيئة التدريس الذين يتسلمون إشعاراً آلياً عندما يتم تحميل وثائق جديدة على هذه الشبكة. وقد كان واضحاً أثناء الزيارة الميدانية بأن أعضاء هيئة التدريس

وموظفي الدعم كانوا - بشكل عام - على دراية بالعمليات والإجراءات ذات الصلة بضمان الجودة، ويدركون أهمية دورهم في ضمان ومراقبة جودة البرنامج. ومع ذلك، فقد علمت لجنة المراجعة خلال المقابلات التي أجرتها مع أعضاء هيئة التدريس بأن غالبيتهم لا يشاركون في إعداد أو مراجعة توصيفات البرنامج والمقررات الدراسية. وهذا يعود إلى حقيقة أن توصيف البرنامج برُمته يتم تصميمه، ومراجعتَه، وتعديله مركزياً في الجامعة العربية المفتوحة- فرع الكويت، مع الأخذ في الاعتبار التغذية الراجعة المتحصلة من كافة فروع الجامعة. ولذلك، فإن لجنة المراجعة تشجع الجامعة على ضمان مشاركة أعضاء هيئة التدريس في عملية إعداد، ومراجعة، وتعديل كافة القضايا الأكاديمية المتعلقة ببرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة.

5.5 أبلغت لجنة المراجعة أثناء المقابلات بأن الجامعة العربية المفتوحة ليست لديها أي سياسة أو إجراءات رسمية لتطوير برامج جديدة والموافقة عليها. وبدلاً من ذلك، تتبع الجامعة سياسة وإجراءات الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة - (والمنصوص عليها في إرشادات مركز الشراكات الشاملة والتعاونية)، وتأخذ في الاعتبار متطلبات مجلس التعليم العالي والتغذية الراجعة المتحصلة من مختلف الجهات ذات العلاقة كالمراجعين الأكاديميين، والممتحنين الخارجيين، والطلبة، والمدرسين، والخريجين، وأرباب العمل. وترى لجنة المراجعة بأن الجامعة بحاجة لأن تضع سياستها وإجراءاتها الخاصة بها في تطوير برامج جديدة، والموافقة عليها تكون متوافقة مع سياسة وإجراءات الجامعة العربية المفتوحة في المملكة المتحدة، ولكنها أيضاً تأخذ في الاعتبار الوضع والبُنية الخاصة للجامعة العربية المفتوحة.

6.5 الجامعة العربية المفتوحة لديها عملية مراجعة مؤسسية سنوية مُصمَّمة لتلبي متطلبات الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة. وتتضمن هذه العملية تقرير مراقبة سنوياً شاملاً ينطوي على استمارات التقييم السنوي للبرنامج، والتي يجب تعبئتها من قبل جميع البرامج التي تطرحها الجامعة العربية المفتوح في جميع الفروع. وتتضمن استمارات التقييم السنوي للبرنامج إحصائيات ومعلومات عن الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وتحليلاً للتغذية الراجعة للطلبة والردود المُستلمة من الممتحنين الخارجيين الذين يقومون بالتدقيق والتحقق من مصداقية تقييمات الجودة في كل فصل دراسي. وإضافة لذلك، يتضمن تقرير المراقبة السنوي أيضاً استبانة مراجعة داخلية تستخدم

لتحسين النشاطات المتعلقة بالطلبة في البرنامج. ويُقدّم تقرير المراقبة السنوي إلى مركز الشراكات الشاملة والتعاونية لغرض المراجعة، والتغذية الراجعة، والتوصيات التي تتم إحالتها لجميع الفروع لغرض التنفيذ والتحسين. ومع ذلك، فقد لاحظت لجنة المراجعة بأن التوصيات تقوم على كافة التقارير السنوية لتقييم البرنامج، والتي يتم تجميعها من كافة الفروع، لذا فإن هذه التوصيات ربما لا تكون هي أفضل ما يتلاءم مع برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة المطروح في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين. وتقتصر لجنة المراجعة بأن التوصيات الخاصة بالتحسين يجب أن تستند إلى أداء البرنامج داخل الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين فقط. وأن تكون مستقلة عن البيانات والمعلومات المتحصلة من فروع أخرى.

7.5 تتقيد الجامعة بعملية مراجعة دورية شاملة للبرنامج باعتبارها جزءاً من عملية إعادة التصديق التي تمتد صلاحيتها لخمس سنوات من قبل مركز الشراكات الشاملة والتعاونية في الجامعة المفتوحة في المملكة المتحدة، والتي يترتب بموجبها أن يقوم الفرع بإعداد وثيقة تقييم ذاتي لكافة الجوانب الأكاديمية والإدارية. وهناك أدلة واضحة على التحسينات التي حصلت نتيجة للمراجعة الدورية لبرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة، والتي تضمنت تغذية راجعة داخلية وخارجية، ومقارنة مرجعية، ودراسات متعلقة بسوق العمل.

8.5 تحصل الجامعة العربية المفتوحة على التغذية الراجعة بشكل رئيس من خلال الدراسات الاستطلاعية التي تجريها وحدة ضمان الجودة بانتظام. وتقوم الجامعة بمجموعة من الاستطلاعات للحصول على التغذية الراجعة من الطلبة، والخريجين، وأرباب العمل، وأعضاء هيئة التدريس. ويتم تصميم الاستطلاعات الخاصة بقياس رضا الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت، ويتم القيام بها دورياً عند نهاية كل فصل دراسي. ولكن، ولأجل معالجة حاجات الفرع، يمكن أن تقوم وحدة ضمان الجودة في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، بتطبيق هذه الاستطلاعات من خلال إضافة بعض الأسئلة مثلاً، حول المعرفة بالانتحال، اليوم التعريفي ومركز الرعاية الطلابية. إضافة لذلك، تستخدم الجامعة نظام الشكاوي عبر الإنترنت وأنظمة متابعة الحالة باعتبارها وسيلة أخرى؛ من أجل تحصيل التغذية الراجعة من الطلبة ومتابعة قضايا الطلبة وشكاوهم. كما ولدى الطلبة فرصة أخرى لإيصال قضاياهم إلى الإدارة، من خلال مجلس طلابي مُنتخب تتم دعوة ممثليه إلى الحلقات النقاشية

الخاصة بالجودة والتي تعقدتها وحدة ضمان الجودة، واللجنة الفرعية لضمان الجودة، ومجلس الفرع. وقد وجدت لجنة المراجعة أدلة كافية بأن التغذية الراجعة يتم استخدامها لإثراء القرارات وتحسين أداء البرنامج، كما يتم إبلاغ النتائج المترتبة على ذلك للجهات ذات العلاقة.

9.5 نظام تطوير الموظفين في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين، مُصمّم من قبل وحدة ضمان الجودة استناداً إلى سياسة الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت والخاصة بتطوير الموظفين. وبقيادة نائب الرئيس لشؤون التخطيط البحثي والتطوير، تقوم وحدة ضمان الجودة على مستوى الفرع بتحديد حاجات التطوير المهني المستمر لجميع الموظفين وتقوم بتلبيتها من خلال برامج تدريبية منتظمة وورش عمل توعوية. ويحتوي نظام تطوير الموظفين على خطة سنوية للتطوير المهني وخطة تدريب سنوية للموظفين الإداريين. وإضافة لذلك، ومن أجل ضمان فاعلية برنامج تطوير الموظفين، تستخدم الجامعة نظام تقييم للموظفين يركز على تعزيز الأداء في العمل، والتنمية الشخصية، والتخطيط الوظيفي. وتُشيد لجنة المراجعة بالإدارة العليا للدعم الذي تقدمه للموظفين الأكاديميين والإداريين لتحسين أدائهم العام، وعلى وجه التحديد تحسين جودة مهاراتهم التدريسية والبحثية.

10.5 الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين لديها نادٍ للخريجين، يضم جميع خريجي البرامج التي تخرجها الجامعة. وتحصل الجامعة العربية المفتوحة على التغذية الراجعة من خريجها الذين يعملون بوظائف ذات صلة بتقنية المعلومات. وإضافة لذلك، سمعت لجنة المراجعة أثناء الزيارة الميدانية بأنه يتم تحصيل التغذية الراجعة حول سوق العمل عن طريق الاستطلاعات الخاصة بالخريجين وأرباب العمل، أو عن طريق المجلس الاستشاري في الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت مباشرة، أو من خلال مجلس الكلية لكلية دراسات الحاسوب. وكلا المجلسين يضمّان أعضاء من قطاع الصناعة. وقد أبلغت لجنة المراجعة بأن المجلس الاستشاري الفرعي لم يعقد سوى اجتماعين له إلى الآن. كما توجد أدلة على دراسة خاصة بسوق العمل، قام بإجرائها مؤسسة تمكين (Tamkeen) و (Talent Gulf)، تم استخدامها أثناء تطوير ومراجعة النسخة المعدلة حديثاً لبرنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة. ولم تجد لجنة المراجعة أدلة على استطلاعات كانت قد أُجريت خصيصاً للتعرف على احتياجات السوق المحلية والإقليمية.

11.5 وفي معرض الاستنتاجات التي توصلت إليها لجنة المراجعة بخصوص فاعلية إدارة وضمان الجودة، تود اللجنة أن تشير، مع التقدير، إلى ما يلي:

- سياسات، وإجراءات، وضوابط الجامعة العربية المفتوحة موثقة بشكل جيد ومُتاحة لاطلاع جميع أعضاء هيئة التدريس والموظفين عليها.
- نظام إدارة ضمان الجودة سليم ومعمولٌ به.
- الإدارة العليا ملتزمة نحو نشر ثقافة ضمان الجودة وترويج ثقافة التحسين المستمر للجودة.
- "نظام تطوير الموظفين" يقدم للموظفين دعمًا كافيًا لتحسين أدائهم العام.
- هناك أنظمة إلكترونية لمراقبة ومتابعة القضايا التي تهم الطلبة والموظفين وشكواهم.
- هناك مراجعة سنوية شاملة وتقييم دوري للبرنامج.

12.5 وفيما يتعلق بالتحسينات، فإن لجنة المراجعة توصي بأن كلية دراسات الحاسوب بالجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين القيام بما يلي:

- أن تُمايز سياساتها عن لوائح الجامعة العربية المفتوحة، وعلى وجه التحديد، أن تقوم بوضع سياسات متميزة لعمليتي التدريس والتعلم.
- أن تطوّر نظامًا محليًا فعالاً للمراقبة وضمان التنفيذ المناسب للسياسات، والإجراءات، والضوابط الأكاديمية.
- أن تضمن بأن التوصيات الخاصة بتحسين البرنامج والمتحصلة من الجامعة العربية المفتوحة - فرع الكويت، تنفذ بشكل يناسب البرنامج المطروح في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين.
- أن تضع سياسة وإجراءات لتطوير برامج جديدة، والموافقة عليها على أن تراعي الطبيعة والبنية الخاصة للجامعة العربية المفتوحة.

13.5 الحكم النهائي

تطبيقاً للمعايير؛ توصلت لجنة المراجعة إلى استنتاج مفاده بأن البرنامج مستوفٍ للمؤشر الخاص بفاعلية إدارة وضمان الجودة

6. الاستنتاج

بعد أخذ تقرير التقييم الذاتي الذي قامت المؤسسة بإعداده، والأدلة التي جُمعت من المقابلات والوثائق التي كانت متوفرة أثناء الزيارة الميدانية في الاعتبار، فإن لجنة المراجعة توصلت إلى الاستنتاج التالي بما ينسجم مع دليل مراجعات البرامج الأكاديمية في الكلية لعام 2012، الصادر عن إدارة مراجعة أداء مؤسسات التعليم العالي التابعة للهيئة الوطنية للمؤهلات وضمان جودة التعليم والتدريب:

إن برنامج بكالوريوس العلوم في تقنية المعلومات والحوسبة الذي تطرحه كلية دراسات الحاسوب في الجامعة العربية المفتوحة - فرع البحرين جدير بالثقة.