

التدقيق الداخلي كآلية جودة التعليم : دور التسجيل و القبول في تصنيف الجامعات

20-18 - ديسمبر 2025 - الحمامات - تونس

فوزية الشملي الملاح

كاتبة عامة بالمدرسة التونسية للتقنيات

أصبح اليوم تصنيف الجامعات من أوليات العديد من المؤسسات الأكاديمية العربية و العالمية حيث يعتمد التصنيف على المعايير و تختلف بين أنظمة التصنيف مثل:

-تصنيف QS و The QS World University ranking

تصنيف شنغاي Shanghai أو Academic Ranking of World Universities ARWU

-تصنيف للجامعات العالمية و Times Higher Education WORLD University Ranking

تستخدم معايير و مؤشرات لتقييم الجامعات و يتم تحديدها حسب جودة التعليم , المستوى الأكاديمي و مستوى البحث, السمعة الدولية للجامعة و الإنفتاح الدولي , جاذبية الجامعة للطلبة و الأساتذة و نتائج الخريجين في سوق العمل مدى رضا الطالب

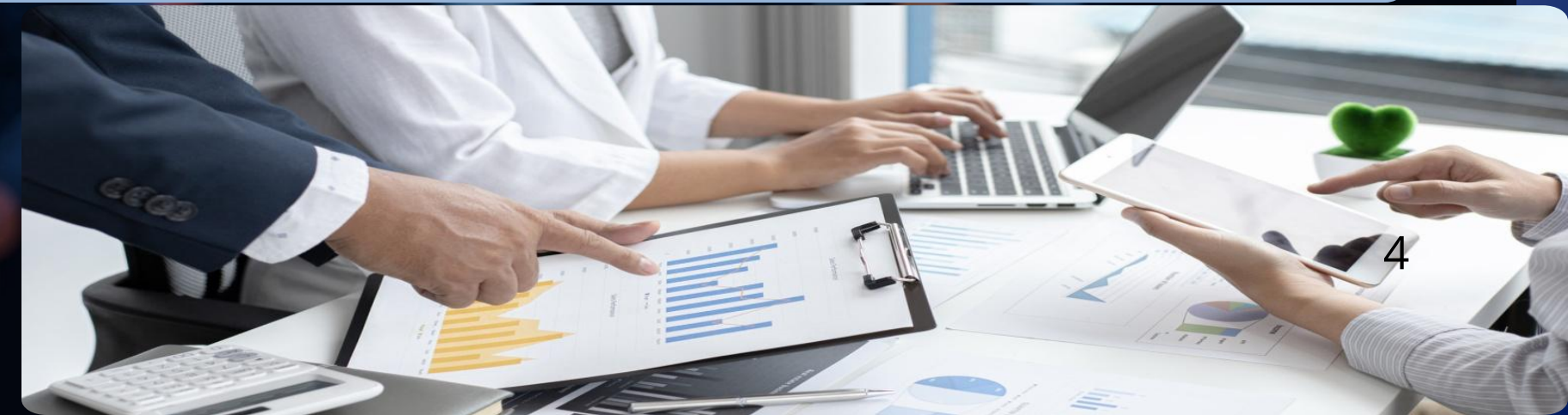


مفهوم التدقيق الداخلي؟

Internal Audit

عملية التدقيق الداخلي هو نشاط إستشاري مستقل, تأكيدى وموضوعى يقوم بتقييم الأنظمة والتحقق من صحة المعلومات والتأكد من امتثالها للنصوص واللوائح الداخلية. وهو يساعد المؤسسة في تحقيق عملياتها و دعم أهدافها الإستراتيجية وفق منهجية منظمة

وظيفة التدقيق الداخلي لم تعد تقتصر على الفحص والمراجعة ، بل أصبحت وظيفة شاملة تهدف إلى إضافة قيمة حقيقية للمؤسسة لتحسين أدائها من خلال تقييم وتحسين فعالية أنظمة الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة الداخلية، وفق منهجية منظمة قائمة على الأدلة.





الإطار المفاهيمي للتدقيق الداخلي بالتعليم العالي

Internal Audit

يُعدّ التدقيق الداخلي أداة حوكمة أساسية تساهم بشكل مباشر وغير مباشر في تحسين جودة التعليم العالي، وبلوغ رضا المستفيدين و المتدخلين (الطلبة، الأساتذة، إداريين , كل الجهات الخارجية



دعم القرار
الاستراتيجي و
التطوير المستمر

ضمان الجودة و
الحوكمة والامتثال
المؤسساتي

جودة المعلومات و
موثوقية نظم
البيانات

الترفيه من كفاءة
الأداء و تحسين
عمليات الرصد
و التقييم

عناصر محورية تعتمد عليها هيئات ضمان الجودة وأنظمة التصنيف الجامعي الدولية

لماذا التدقيق الداخلي وعمليات التسجيل القبول؟

التدقيق في عمليات التسجيل والقبول مهمة :مراجعة وتقييم جميع الإجراءات المرتبطة بإجراءات التسجيل ,

القبول , باستقبال ملفات , توجيه الطلبة, التسجيل, المسار الأكاديمي, النتائج , التخرج... وحسن الأداء و النجاعة و

التثبت من الأنظمة القانونية

تعزيز الجودة ونظم الحوكمة

- التدقيق و ضمان حسن سير العمليات الأكاديمية والإدارية في إجراءات التسجيل , القبول و سلامة أنظمة التسجيل الإلكتروني يعد كخط دفاع ثالث حيث يساهم في تقييم الإنظمة و السياسات الداخلية لنظم القبول و التسجيل

تقييم إدارة المخاطر ونظم الرقابة الداخلية و اقتراح إجراءات تحسين مستمرة قابلة للتنفيذ • مما يعزز الشفافية, تطبيق معايير القبول تحسين جودة الخدمات ترسيخ مبدأ العدالة و تكافؤ الفرص وتحديد المسؤوليات • تعزيز النزاهة والثقة المؤسسية

تجربة الطالب ومخرجاته

كفاءة إجراءات التسجيل و القبول من قبول , توجيه احترام العمليات و سرعة في الخدمات المسداة, سلامة الإجراءات و خلوها من الأخطاء أو التجاوزات . يؤثر

-جودة الطلبة المقبولين

-- جودة مخرجات التعلم

-سمعة المؤسسة الجامعية

-تحسين تجربة الطالب student experience

يعزز التصنيفات الدولية

يوجد ارتباط وثيق بين دقة البيانات ونزاهة عمليات القبول و التسجيل التي يضمنها التدقيق, وبين مؤشرات الأداء التي تعتمد عليها هيئات التصنيف العالمية (QS, THE, Shanghai).
دعم معايير الاعتماد (ISO 21001,)

كيف يمكن للتدقيق الداخلي تحسين عمليات القبول
والتسجيل ؟

1- نقطة الاتصال الأولى مع الطلاب:

عمليات القبول و التسجيل كواجهة أولى للمؤسسة تمثل التواصل الأول و الاحتكاك الفعلي للطلاب بالجامعة و يفرز انطباعه الأول عن الجامعة و عن جودة التنظيم و الكفاءة الإدارية . جودة العمليات تؤثر بشكل مباشر على تصورات الطالب حول الكفاءة الإدارة

تقييم وضوح الإجراءات، آجال المعالجة، وسهولة النفاذ إلى المعلومة.
كشف نقاط التعطيل (طول الإجراءات، ازدواجية الوثائق، غموض المعايير).
اقتراح تبسيط المسارات واعتماد الرقمنة.

الأثر

عاملا حاسما في تحسين صورة الجامعة، تعزيز جاذبيتها، واستقطاب الطلبة المتميزين و الدوليين

دور التدقيق الداخلي

2- جودة البيانات و دقتها :

• **البيانات كأساس للحوكمة الرشيدة** حيث تضمن عمليات التسجيل الدقيقة توفر بيانات صحيحة و كاملة عن الطلاب مما يساعد في اتخاذ القرارات الإدارية و الأكاديمية (التخصصات، الأعداد، نسب النجاح، الانقطاعات...) و تعتبر جودة البيانات عنصر هام و أساسي لوضع الخطط الإستراتيجية و تقييم الأداء المؤسسي. مثلا تعتمد التصنيفات العالمية على بيانات دقيقة لقياس مؤشرات البحث العلمي و مخرجات التعلم

-التحقق من سلامة نظم المعلومات الإدارية
-التثبت و تقييم ضوابط إدخال البيانات وتحسينها
-تطبيق المعايير المعتمدة بعدالة و شفافية يو تعزيز مبدأ تكافؤ الفرص
- التأكد من موثوقية التقارير الإحصائية.

الأثر

-دعم و سرعة اتخاذ القرار الإداري والأكاديمي.
-تعزيز ثقة الطالب بالمؤسسة
-توفير معطيات دقيقة تُعتمد في التقارير الوطنية والدولية.

دور التدقيق الداخلي

3- الكفاءة الإدارية:

- **القبول والتسجيل كمقياس للأداء المؤسسي** تعكس عمليات التسجيل و القبول مستوى التميز الإداري للجامعة من خلال التقليل من الأخطاء الإدارية .سرعة معالجة المطالب و تحسين الخدمات المسداة مما ينعكس إيجابيا على مؤشرات الأداء المؤسسي.
- **مواكبة التحول الرقمي و** تبني أنظمة القبول الإلكتروني و اعتماد آليات و تقنيات جديدة تعتمد على منظومات تقنية متطورة لتعزيز الكفاءة الإدارية

-قياس الأداء (النجاعة، الفعالية السرعة و الالتزام
بالإجراءات
-مقارنة الأداء بالمعايير الوطنية والدولية

الأثر

-رفع مستوى الكفاءة الإدارية وتحسين الحوكمة الجامعية
وتعزيز التصنيف الجامعي

دور التدقيق الداخلي

4- رضا الطالب:

الطالب كمستفيد أساسي : رضاه عن إجراءات القبول و التسجيل يؤثر بشكل كبير على مستوى رضاهم العام عن الجامعة : على مدى إستمراريته , مدى انتمائه للمؤسسة و أيضا لصورة و سمعة الجامعة و مدى إنفتاحها على المحيط الدولي

-تحديد مؤشر قيس الرضا (استبيانات، شكاوى,)

الأثر

- تحسين تجربة الطالب ورفع مستويات الرضا العام
- الرضا تعد من معايير التصنيف الدولي

دور التدقيق الداخلي

5- التأثير على التصنيفات الدولية:

من العمليات الإدارية إلى المكانة العالمية: تعتبر كفاءات عمليات القبول و التسجيل من المعايير المهمة في التصنيفات الدولية. تؤثر هذه العمليات بصفة مباشرة على مؤشرات الأداء الرئيسية للحوكمة مثل كفاءة الإدارة , جودة الخدمات الإدارية , موثوقية البيانات رضا الطالب مما ينعكس إيجابيا على موقع الجامعة في التصنيفات الدولية

-ضمان جودة المؤشرات المعتمدة
- تعزيز الشفافية و تحديد المسؤوليات
- دعم ثقافة التحسين المستمر

الأثر

-تحسين ترتيب الجامعة دولياً.
-تعزيز مصداقية المؤسسة
- رفع القدرة التنافسية.

دور التدقيق الداخلي

تجربة حصول الإشهاد 2018-ISO21001 -9001 2015

هو معيار دولي خاص بإدارة الجودة بأنظمة المؤسسات التعليمية يهدف:

تحسين جودة التعليم و التكوين ومخرجات التعلم

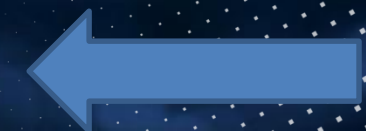
تعزيز رضا الطلبة وأصحاب المصلحة أو المستفيدين

دعم التحسين المستمر

ضبط و إتقان الوثائق المكتوبة Maîtrise de la documentation

تعزيز الحوكمة والشفافية

التدقيق الداخلي كرافعة لتحسين جودة التعليم.



الدعم – التوثيق و المعلومات (clauses 7.)

-التحقق من دقة وسلامة البيانات الأكاديمية, الإدارية و المالية

- تقييم موثوقية نظم المعلومات الجامعية

-التثبت من وجود القرارات ,التقارير و المحاضر مستندة إلى بيانات صحيحة ومحنية و ضمان تناسقها

مع الواقع المؤسسي

النتيجة

--تحسين مصداقية القرارات لكل المعنيين و المستفيدين

--إتباع منهج و إرساء ثقافة التوثيق في المصالح واعتماد الوثائق و توحيدها

--تعزيز إتخاذ قرارات سريعة و شفافة, أكثر نجاعة لأنها مبنية على مستندات و بيانات صحيحة و محينة

بالنسبة للقبول و التسجيل

-التأكد من أن القواعد والمعايير المعتمدة (مثل شروط القبول، الترتيب، أو المعالجة الإدارية) تتطابق مع المعايير الدولية و النصوص : تكافأ الفرص

- التثبت من كيفية إدخال المعلومات و البيانات بدقة : مؤشر تقييم نسبة الأخطاء
-تقييم حفظ الملفات و حماية المعطيات الشخصية بملفات الطلبة

النتيجة

-تحسين الأداء و **محاولة التقليل من الخطأ** مع التوصية على اعتماد التحويلات الرقمية في العمليات الإدارية

-ضمان **تطبيق الإجراءات** وخلقها من الأخطاء أو التجاوزات و الامتثال للإجراءات

--تحسيس الأعوان الإداريين بأهمية المعطيات الشخصية و سريتها و المحافظة عليها

--معالجة الملفات **بأكثر شفافية و سرعة** وأهمية التوثيق و حفظ الوثائق بطريقة آمنة وسهلة

--ضمان تكافأ الفرص بين المرشحين و**تحسين دقة إجراءات القبول و التسجيل و تعزيز الثقة بالمؤسسة**

--**وضوح المسؤوليات عن كل وثيقة** و اعتماد ترقيم رسمي لكل نوع من الوثيقة.

(clauses 9-10) دعم القرار الإستراتيجي و التحسين المستمر - القبول

-إحصائيات حول التخصصات , نسب النجاح , عدد الطلبة الموجهين , الراغبين , نسب الرفض و نسب القبول, أسباب الطعون في القبول

-مؤشرات لنسب النجاح .نسب التشغيلية , نسب المدرسين ..

--تقييم النتائج ياعتماد الخطط المحددة سابقا و قياس أثرها على جودة المخرجات التعليمية و استخراج نقاط الضعف و القوة

النتيجة

--رؤية واضحة و تقييم النتائج مقارنة بالأهداف المحددة

-إتخاذ قرارات إستراتيجية أكاديمية مبنية على مؤشرات و معطيات دقيقة, إعادة ضبط طاقة

الإستعاب والتفكير , إقتراح مسارات جديدة

العمال على إرساء برامج تعليمية تتواءم مع سوق الشغل لضمان التشغيلية

في غياب التدقيق:

تسجيل طلبية دون احترام الشروط
تضارب في القرارات
شكاوى متكررة
ضعف الشفافية
تراجع صورة المؤسسة ومصداقيتها

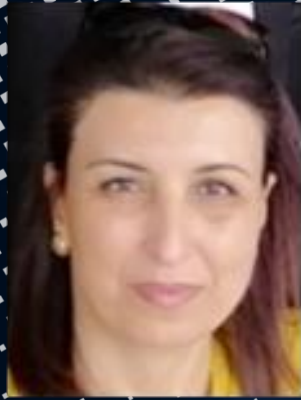
الختامة

التدقيق الداخلي لا يقتصر على الرقابة، بل يُعدّ أداة إستراتيجية لتحسين عمليات القبول والتسجيل، وتعزيز جودة الأنظمة الأكاديمية والخدمات الإدارية، بما ينعكس مباشرة على رضا الطلبة، الحوكمة الجامعية، والتصنيفات الدولية.

-شكرا على حسن المتابعة و الاستماع !

أ, فوزية الشملي المـلاخ
كاتبة عامة بالمدرسة التونسية للتقنيات
البريد الإلكتروني: ch.faou672@gmail.com





Secretary General – Polytechnic School of Tunisia

Certified ISO 21001 Lead Implementer

Certified Professional Trainer

Certified in Soft Skills Development

Certified in Project Management: *Project Manager Certification (TSPM)*

TQS Trainer Certificate: *European Communication Certificate*

President of the Association of Secretaries General (ATSG)

Member of the Board of Directors of GISCUF

Secretary General of ADHEC