



TU

جامعة الطائف
TAIF UNIVERSITY

سياسة الدعم الفني

تصميم وإعداد

عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات

تاريخ النشر: 15 يوليو 2024م

نوع الوثيقة: سياسة

تصنيف الوثيقة: عام

رقم الإصدار: 1.0

رقم الوثيقة: EL-AP-1-3-4-1



TU
التعليم الإلكتروني
eLearning
Innovative and sustainable



الهدف

تهدف سياسة الدعم الفني إلى توضيح الإجراءات والمعلومات المتعلقة بتقديم خدمات الدعم الفني للمستخدمين من خدمات عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات لدعمهم ومساندتهم عند حصول مشكلات تقنية تعيق استمرار العملية التعليمية.

نطاق التنفيذ

تلتزم عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات بتوفير الدعم الفني والتقني والتعليمي لكل المستخدمين من نظام إدارة التعلم في كل المقررات والبرامج بشكل مستمر عبر القنوات المتاحة والمنشورة على الموقع الإلكتروني/نظام إدارة التعلم للجهة وهي:

قنوات تقديم الدعم الفني:

1. مركز الدعم الفوري المباشر (المحادثة الفورية):

تقديم الدعم التقني الفوري للطلبة وأعضاء هيئة التدريس من خلال المحادثة المتزامنة مع فريق التعليم الإلكتروني والموجود أيقونته الذهبية أسفل صفحات منصة التعلم بلاك

بورد فيديو تعريفية: <https://youtu.be/YOnL3pketZM>

The screenshot shows the Blackboard Learn Portal login page for Taif University. The page is in Arabic and features a green and white color scheme. It includes a header with the university logo and name, a main navigation bar, and a central login area with fields for username and password. There are also links for registration and help.



2. الاتصال المباشر على الرقم الموحد للجامعة 920002122 ثم تحويله (2169, 3142, 6013)

المستفيدين من خدمات الدعم الفني:

1. أعضاء هيئة التدريس
2. الطلبة
3. لجان التعليم الإلكتروني بالكليات
4. الموظفين العاملين بكليات وفروع الجامعة المعنيين بتقديم خدمات التعليم الإلكتروني

الخدمات المشمولة بالدعم الفني:

- الرد على استفسارات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس
- حل المشاكل المتعلقة بالدخول على أنظمة التعليم الإلكتروني
- تحقيق التكامل بين المنظومة الجامعية والأنظمة التعليمية (SIS and Blackboard)
- تفعيل الأدوات والميزات الحديثة للأنظمة التعليمية
- التحقق من تظلمات الطلبة في الحضور الافتراضي
- التحقق من تظلمات الطلبة في تقديم الاختبارات والواجبات الإلكترونية
- تزويد الكلية/لجنة التعليم الإلكتروني عن تقرير أداء منسوبيها على أنظمة التعليم الإلكتروني
- مساعدة أعضاء هيئة التدريس في تفعيل واستخدام أدوات التعليم الإلكتروني

الوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني وإغلاقها:

استناداً إلى وثيقة عمليات إدارة طلبات الخدمة الخاصة بقسم التعليم الإلكتروني، يتم تحديد الوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني وفقاً لما يلي:

1- ترتيب الطلبات حسب الأولوية

يتم استخدام مصفوفة التأثير / درجة الاستعجال القياسية أدناه لتحديد أولوية الطلب. ناتج استخدام هذه المصفوفة هو صياغة جدول تخصيص الأولوية المرتبط. وستوجه الأولوية الناتجة إجراءات طلب الخدمات، والأهداف والعمليات المتكاملة الأخرى.

a. مصفوفة التأثير / درجة الاستعجال

الاستعجال (1)	الاستعجال (2)	الاستعجال (3)	الاستعجال (4)	
1	2	3	4	التأثير (1)
2	4	6	8	التأثير (2)
3	6	9	12	التأثير (3)
4	8	12	16	التأثير (4)

b. جدول تحديد الأولويات

الأولوية	القيم
حرج	16-12
عال	9-8-6
متوسط	4-3
منخفض	2-1

2- جدول الاستجابة والتنفيذ حسب الأولوية

الجدول 1 الموضح في البند 5.2.3 يوضح بالتفصيل أوقات الاستجابة والتنفيذ لكل مستوى من مستويات الأولوية.

ملحوظة: يتم حالياً تسجيل جميع الطلبات على أنها ذات أولوية حرجة. وسيتم تقديم أهداف مستوى الخدمة الرسمية بمجرد اعتماد المعلومات الأساسية والأهداف.

a. زمن الاستجابة

الوقت المستغرق لإخطار العميل بأنه قد تم استلام طلبه وجاري اتخاذ إجراء بشأنه.

b. مدة الإنجاز

الوقت الذي تستغرقه مجموعات التنفيذ (مجموعات الدعم) لإنجاز طلب معين. وهو الوقت المستغرق منذ الوصول إلى قائمة انتظار لدى مجموعة الدعم حتى يتم تحديث حالته في سجل الطلبات على أنه "مكتمل". تشمل ممارسات إدارة قائمة الانتظار القياسية المستخدمة ما يلي:

- ضمان تحديد حالة الطلب الصحيحة، على سبيل المثال "بدأ" و "قيد التنفيذ"
- اتصالات فعالة مع العملاء

c. مستوى المرونة

من المسلم به أنه في بعض الحالات، قد تحول ظروف غير متوقعة دون تنفيذ الطلبات خلال مدد الاستجابة والتنفيذ المتفق عليها، بناءً عليه سيكون المستهدف تلبية 70% من الطلبات خلال المدد الزمنية المذكورة في الجدول أدناه.

الألوية	التنفيذ (أيام)	الاستجابة (أيام)
حرج	0.5	2 س
عال	1	2 يومين
متوسط	1.5	4 أيام
منخفض	2	10 أيام

الجدول 1- جدول الاستجابة والانجاز حسب الأولوية

d. الطلبات القياسية

سيكون للطلبات القياسية سير عمل محدد مسبقاً وعلى هذا النحو سيكون لها مدة زمنية محددة. سيتم تضمين هذه المدة كجزء من وصف الطلب في سجل الطلبات.

e. الطلبات غير القياسية

يعتمد تحديد المدة الزمنية لإنجاز الطلب غير القياسي على جدول التأثير ودرجة الاستعجال أعلاه. سيحدد رئيس القسم أو مستلم الطلب في مجموعات التنفيذ التأثير ودرجة الاستعجال لاستنتاج مستوى الأولوية الصح

3- دورة حياة الطلب

يصف الجدول والمخطط الانسيابي التاليين دورة حياة الطلب في نظام طلبات الخدمات.

حالة الطلب	الوصف
تم استلامه	تم تقديم الطلب واستلامه من قبل رئيس القسم
قيد المراجعة	تم استلام الطلب وجرّ مراجعته.

تم تعليق العمل على الطلب مؤقتاً. عندما تكون الحالة معلقة يجب تحديد سبب الحالة (موافقة أو مزيد من المعلومات).	مُعلَق
تم تقديم الطلب وهو في انتظار الموافقة. ينتقل الطلب إلى حالة "بدأ العمل عليه" عند الحصول على كافة الاعتمادات.	بانتظار الموافقة
وصل الطلب إلى قائمة انتظار لدى فريق الدعم ذي الصلة.	بدأ العمل عليه
تم إسناد الطلب لمجموعة التنفيذ ذات الصلة. وجاري العمل على تنفيذ الطلب.	قيد التنفيذ
تم إكمال جميع أنشطة تنفيذ الطلب وتم تحديث الحالة إلى "مكتمل"	اكتمل
أُلغِيَ الطلب.	تم الغاؤه
أُغْلِقَ الطلب وفقاً لمعايير إدارة الخدمة.	تم إغلاقه

دورة حياة طلب الخدمة (ملحوظة: ليس شرطاً أن تُستخدَم جميع رموز الحالة)

أوقات عمل فريق الدعم الفني:

طوال فترة الدوام الرسمي بالجامعة من الأحد إلى الخميس في الفترة من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 2:30 مساءً

الإجراء المتبع في حال تجاوز الطلب الوقت المحدد للرد (سياسة تصعيد الطلب في حال عدم الرد في المدة المحددة):

بإمكان مقدم الطلب تقديم شكوى لمركز تواصل بجامعة الطائف من خلال الخطوات التالية:

1- تقديم تذكرة عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بمركز تواصل على الرابط التالي:

<https://tawasul.moe.gov.sa>

2- قم باختيار نوع التذكرة المراد تقديمها

3- قم بتعبئة البيانات الخاصة بمقدم التذكرة



4- قم بتعبئة بيانات التذكرة والجهة المطلوب تقديم التذكرة إليها ثم قم بالضغط
على حفظ

يمكنكم متابعة سير التذكرة عن طريق الموقع الإلكتروني

تسري هذه السياسة على جميع المستخدمين من خدمات عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات فيما يخص أنظمة التعليم الإلكتروني ونلتزم بضمان تطبيق هذه السياسة، كما يلتزم بها جميع العاملين في الجهة، وأي انتهاك لهذه السياسة يعرض صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب الإجراءات المتبعة في جامعة الطائف.

