

TU

جامعة الطائف
TAIF UNIVERSITY

سياسة الإجابة على استفسارات المتعلم

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-2-2-4-1



TU
التعليم الإلكتروني
eLearning
Innovative and sustainable

الهدف من الدليل

تهدف هذه السياسة إلى تنظيم وتوضيح الآلية المتبعة للإجابة على استفسارات المتعلمين في جامعة الطائف، بما يضمن تحقيق تواصل فعال وسريع بين المتعلمين وأعضاء هيئة التدريس، وتعزيز تجربة التعلم الإلكتروني.

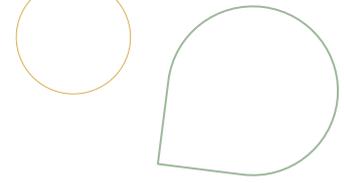
نطاق التنفيذ

تسري هذه السياسة على جميع المقررات الإلكترونية المقدمة من جامعة الطائف عبر نظام إدارة التعلم. يجب على جميع أعضاء هيئة التدريس والمتعلمين الالتزام بهذه السياسة لضمان جودة التواصل.

بنود السياسة

وسائل الإجابة على الاستفسارات

- **البريد الإلكتروني الجامعي:**
 - يعتبر البريد الإلكتروني الرسمي للجامعة الوسيلة الرئيسية للتواصل بين المتعلمين وأعضاء هيئة التدريس. يمكن مباشرة استخدام **أداة البريد الإلكتروني** المتاحة داخل المقرر الإلكتروني على نظام إدارة التعلم، دون الحاجة إلى الخروج من النظام والدخول إلى البريد الإلكتروني الجامعي الموجود في موقع الجامعة الرئيسي.
 - يجب على
- **المنتديات والمناقشات داخل نظام إدارة التعلم:**
 - يمكن للمتعلمين طرح استفساراتهم في منتديات النقاش المخصصة داخل كل مقرر.
 - يشجع أعضاء هيئة التدريس على متابعة هذه المنتديات بانتظام والإجابة على الاستفسارات المطروحة..
- **ساعات المكتبية الافتراضية:**



- يخصص أعضاء هيئة التدريس ساعات مكتبية افتراضية أسبوعياً يمكن للمتعلمين خلالها التواصل عبر رابط الفصول الافتراضية (الموجود داخل نظام إدارة التعلم).
- يتم الإعلان عن مواعيد ساعات المكتب الافتراضية في بداية كل فصل دراسي داخل صفحة المقرر.

- **المحادثة الفورية**

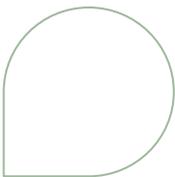
- يمكن استخدام أداة المحادثة الفورية المتاحة في نظام إدارة التعلم للرد على الاستفسارات العاجلة.
- يجب تحديد فترات زمنية محددة للتواجد في المحادثة الفورية.

سياسة الرد على الاستفسارات

- يتعين على أعضاء هيئة التدريس الرد على استفسارات المتعلمين عبر البريد الإلكتروني أو رسائل المقرر أو المنتديات خلال مدة لا تزيد عن 48 ساعة خلال أيام العمل الرسمية.
- في حالة الاستفسارات التقنية العاجلة التي تتم عبر المحادثة الفورية في نظام إدارة التعلم، على أن يكون الرد فورياً أو خلال ساعة واحدة.
- الاستفسارات غير العاجلة يتم الرد عليها عن طريق البريد الإلكتروني خلال يوم أو يومين عمل
- تحديد ساعات مكتبية افتراضية لكل عضو هيئة تدريس اسبوعياً وتعلن على صفحة المقرر الإلكتروني
- لا يتم استقبال الاستفسارات خلال أيام الإجازات الرسمية
- في حالة تجاوز الرد على الاستفسار الوقت المحدد للرد من قبل المسؤول، يتم تصعيد الامر للإدارة المعنية

الأدوار والمسؤوليات

- مالك وثيقة السياسة: عمادة التعليم الإلكتروني وتقنية المعلومات
- مراجعة السياسة وتحديثها: وكالة الجامعة للشؤون الأكاديمية والتطوير
- تنفيذ بنود السياسة وتطبيقها: عضو هيئة التدريس



الالتزام بالسياسة

- يجب على رئيس القسم العلمي المختص - المشرف الأكاديمي - ضمان التزام عضو هيئة التدريس بهذا السياسة
- يجب على عضو هيئة التدريس العامل في جامعة الطائف الالتزام بهذه السياسة
- قد يعرض أي انتهاك لهذه السياسة صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب الإجراءات المتبعة في جامعة الطائف

يتم مراجعة وتحديث هذه السياسة بانتظام لضمان تحسين جودة التواصل وتلبية احتياجات المتعلمين وأعضاء هيئة التدريس.

بتطبيق هذه السياسة، تضمن جامعة الطائف توفير تواصل فعال ومثمر بين المتعلمين وأعضاء هيئة التدريس، مما يساهم في تعزيز جودة التعليم الإلكتروني وتحقيق الأهداف التعليمية.