

**عنوان الوثيقة : سياسات الدعم الفني بجامعة جدة**  
**المعيار : 1.3 التأهيل والدعم**  
**البند : 1.3.5**  
**الإصدار : 1.0**

## جدول المحتويات

3	سياسات الدعم الفني بجامعة جدة:
3	المستخدمون:
5	المقررات:
6	الإشكاليات التقنية:

## سياسات الدعم الفني بجامعة جدة:

1. المستخدمون
2. المقررات
3. الإشكاليات
  1. الاختبارات
  2. مشكلة عدم إمكانية الدخول على النظام
  4. دليل الخدمة.
  5. اتفاقية مستوى الخدمة

### المستخدمون:

1. في حالة طلب حذف/ إضافة طالب أو طالبة في مقرر عند عضو هيئة تدريس يتم بناءً على طلب رسمي من عضو هيئة التدريس (مالك المقرر)، ويحتوي الطلب على اسم الطالب/ الطالبة، ورقمه الجامعي، اسم المقرر، رقم المقرر، رقم الشعبة، نوع المقرر (نظري أو عملي)، وتسليم الطلب لرئيس وحدة الدعم الفني والذي يتحقق من استيفاء كل الشروط ثم تحويله إلى وحدة إدارة النظام (تستغرق عملية الحذف/ الإضافة من 24 - 48 ساعة في النظام). يتم استلام نتيجة الطلب من وحدة إدارة النظام ثم الرد على عضو هيئة التدريس.
2. في حالة طلب الإضافة أو التعديل لأكثر من مستخدم فإنه يلزم أن يكون الطلب في صورة ملف اكسيل، وكل صف يحتوي على (اسم المستخدم، بريده الجامعي، صلاحية الإضافة، اسم المقرر، نوع المقرر (نظري أو عملي)، الشعبة، نوع العملية سواء إضافة أو حذف أو تعديل).

3. في حالة طلب إضافة عضو هيئة التدريس (مالك المقرر) لزميل مشارك في مقرره، يتم طلب تعبئة نموذج إضافة عضو هيئة تدريس؛ والذي يُرسل مباشرة إلى وحدة إدارة النظام، والتي تقوم بإجراء الطلب والرد مباشرة على عضو هيئة التدريس.

4. يتم إضافة مستخدم غير مسجل في نظام الجامعة على نظام إدارة التعلم (البلاك بورد) بناءً على طلب رسمي من كليته أو موافقة رئيس قسم النظم بمركز التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد؛ وتكون صلاحيته لمدة عام ما لم يتم ذكر الفترة في المراسلة الرسمية من الكلية.

5. يمكن تعديل بيانات المستخدمين المضافين عن طريق قسم النظم بمركز التعلم الإلكتروني، لكن باقى المستخدمين عليهم مراجعة مركز تقنية المعلومات في حال احتاجوا إلى تغيير اسم المستخدم أو كلمة السر أو تعديل على البريد الإلكتروني.

6. يتم الحذف والتعديل على المستخدمين بالمقررات بناءً على طلب رسمي من نفس الشخص الذي طلب إضافته.

7. عملية تعديل بيانات المستخدمين تتطلب أحياناً وقتاً ما بين 24 إلى 48 ساعة نتيجة عمليات التكامل والتأثير في قواعد البيانات المختلفة.

8. في حالات الدورات والورش التدريبية التي تحتاج إلى عمل مقررات وإدراج مستخدمين؛ فإنه يلزم منسق الدورة أو الورشة إرسال بيانات المقرر والمستخدمين قبل موعد الدورة بيومين عمل على الأقل، ويحولها رئيس وحدة الدعم إلى وحدة إدارة النظام لإجراء اللازم، ثم استلام نتيجة الطلب من وحدة إدارة النظام والرد على صاحب الطلب.

9. في حالة طلب عضو هيئة التدريس إنشاء بنك أسئلة وإضافة أسئلة الاختبار من ملفات وورد (.docx)، يتم توجيهه عضو هيئة التدريس لتلقى التدريب من قسم التدريب والدورات الإلكترونية بالمركز، ثم تقديم الدعم الفني في حالة حصوله على إشكاليات.

10. في حالة طلب عضو هيئة التدريس أجهزة أو برامج ليست من اختصاص المركز، يتم توجيهه للجهة المسؤولة (مثال: جهاز العرض البصري يتم توفيره من قبل الإدارة العامة للخدمات التعليمية، والإجراء المتبع في حالة الرغبة باستعارة الجهاز هو إرسال خطاب رسمي من عميد الكلية التابع لها أو من في حكمه عن طريق القنوات الرسمية إلى الإدارة العامة للخدمات التعليمية، وسيتم الرد من قبلهم).

## المقررات:

1. في حالة طلب إنشاء/ حذف مقرر إلكتروني على نظام إدارة التعلم (البلاك بورد)، يتم من خلال مراسلة رسمية من المستخدم أو الجهة التي تريد. ويحتوي الطلب على اسم المقرر باللغتين العربية والأجنبية، اسم مالك المقرر، نوع المقرر (نظري أو عملي)، وتسليم الطلب إلى وحدة الدعم الفني؛ والتي تتحقق من استيفاء كل الشروط، ثم تقوم بتحويل الطلب إلى وحدة إدارة النظام، ويتم استلام نتيجة الطلب من وحدة إدارة النظام ثم الرد على الجهة أو صاحب الطلب.
2. في حالة طلب دمج مقررات إلكترونية على نظام إدارة التعلم (البلاك بورد)، يتم طلب تعبئة نموذج دمج مقررات؛ والذي يُرسل مباشرة إلى وحدة إدارة النظام، والتي تقوم بإجراء الطلب والرد مباشرة على الجهة أو صاحب الطلب.
3. في حالة طلب عضو هيئة تدريس تغيير (فتح) تاريخ مقرر في فصل دراسي سابق على نظام إدارة التعلم (البلاك بورد)، يتم طلب تعبئة نموذج فتح مقرر في فصل دراسي سابق؛ والذي يُرسل مباشرة إلى وحدة إدارة النظام، والتي تقوم بإجراء الطلب والرد مباشرة على الجهة أو صاحب الطلب.

4. يتم حذف/ أرشفة المقرر الإلكتروني بعد مرور عامين دراسيين عليه في نظام إدارة التعلم (البلاك بورد)، أو بناء على طلب رسمي من الكلية، ويتم نشر الخبر على بوابة التعلم (البلاك بورد) قبلها بشهرين، وإرسال ثلاث رسائل بريد جامعي لعضو هيئة التدريس؛ الرسالة الأولى في بداية الفترة، والرسالة الثانية في منتصف الفترة، والرسالة الثالثة قبل التنفيذ بـ (24) ساعة.

5. في حالة طلب تعديل بيانات المقرر على بوابة التعلم (البلاك بورد)، والتي تم إنشاؤها عن طريق مركز التعلم الإلكتروني، يتم بناء على طلب رسمي من الكلية (العميد / الوكيل / رئيس القسم / الدكتور صاحب المقرر).

6. في حالة وجود طلب من مستخدم بعدم تطابق المقررات أو الشعب مع مركز القبول والتسجيل؛ فإنه يلزم أن يقوم المستخدم بإرسال رسالة من بريده الجامعي، تحتوي على نسخة واضحة من جدولته الأكاديمي من البوابة الأكاديمية بموقع الجامعة.

## الإشكاليات التقنية:

### 1. الاختبارات:

قبل الاختبار: يجب على عضو هيئة التدريس الآتي:

1. بناء بنك الأسئلة، وتفعيل إظهار الإجابات بترتيب عشوائي، وبنظام الفئات (السهل - المتوسط - الصعب)، ومراجعة الأسئلة والإجابات بشكل دقيق.
2. إضافة وصف وإرشادات للاختبار، وإجمالي عدد الأسئلة والدرجات، والمدة الزمنية للاختبار، وعدد المحاولات المسموح بها.
3. بناء الأسئلة بنظام الكتلة العشوائية للحد من الغش بين الطلبة.

4. وضع إعدادات الاختبار بشكل صحيح من (تحديد إتاحة - إضافة إعلان للاختبار - عدد المحاولات - طريقة حساب الدرجة - فرض الإكمال - مؤقت الاختبار - تحديد تشغيل لحفظ وإرسال الاختبار عند انتهاء الوقت - تاريخ ووقت عرض الاختبار، تاريخ ووقت انتهاء الاختبار - تاريخ الاستحقاق - وطريقة عرض الأسئلة إما في شاشة واحدة أو سؤال واحد في كل شاشة - ترتيب عشوائي في الأسئلة)، ويمكن بعد إضافتها التواصل مع الدعم الفني للتحقيق والمراجعة.
5. الإبقاء على خيار تضمين هذا الاختبار في "حسابات درجات مركز التقديرات" حتى يتم تسجيل الدرجات وتظهر في مركز التقديرات.
6. عدم تفعيل خيار "إخفاء النتائج الخاصة بهذا الاختبار بالكامل عن المعلم ومركز التقديرات"، حتى لا تضيع درجات الطلبة.
7. إضافة الاختبار للطلبة في القائمة الجانبية للمقرر في الجزء الخاص بالاختبارات، وإرشاد الطلبة لمكان الاختبار سواء بالبريد الإلكتروني الجامعي أو مجموعات الواتساب.
8. إنشاء اختبارات تجريبية (Demo) للطلبة للتدريب والتعليم وكسر حاجز الخوف من الاختبارات.

### يجب على الطلبة الآتي:

1. استخدام جهاز كمبيوتر مكتبي أو محمول (لابتوب) مع متصفح جوجل كروم (Google Chrome) وإنترنت قوي، وفي حالة عدم توفر جهاز كمبيوتر والاعتماد على جهاز الجوال؛ فيجب الدخول على النظام من خلال متصفح جوجل كروم (Google Chrome) وليس تطبيق نظام بلاك بورد عبر الجوال.
2. التأكد من مكان الاختبار في المقرر وتاريخ ووقت الاختبار من أستاذ المادة.
3. قبل البدء في الاختبار التأكد من شحن الجوال، وإشارة الإنترنت القوية، والجهاز ليس فيه مشكلة قد تؤدي إلى الانقطاع عن الاختبار.
4. عند إرسال التكليف وإرفاق ملف؛ يجب أن يكون اسم الملف باللغة الإنجليزية أو الرقم الجامعي، والتأكد أن الملف ليس فارغاً، ويكون امتداد الملف doc. أو docx. أو Pdf.

5. اتباع تعليمات تسجيل الدخول من المتصفح كما هو موضح في ملف الفيديو على الرابط التالي: اضغط هنا
6. في حالة فقدان أو نسيان كلمة المرور، يمكن إعادة تعيين كلمة مرور جديدة من خلال الرابط التالي: اضغط هنا
7. اتباع طريقة الإجابة على أسئلة الاختبار على نظام البلاك بورد كما في الفيديو على الرابط التالي: اضغط هنا
8. عدم ترك شاشة الاختبار مفتوحة والانشغال عنها بأي أمور أخرى، حيث يؤدي ذلك إلى قفل الاختبار وفقدان المحاولة.

#### 1. أثناء الاختبار:

##### يجب على عضو هيئة التدريس الآتي:

1. الالتزام بالإرشادات والنصائح المذكورة قبل بدء الاختبار.
2. المتابعة للطلبة أثناء الاختبار، وتقديم المساعدة والرد عليهم.
3. توفير وسيلة تواصل بينه وبين طلابه (خط ساخن أو مجموعة واتساب) للتواصل في الحال مع طلابه.
4. التواصل مع الدعم الفني لحل المشكلة بشكل عاجل وقت حدوثها.

##### يجب على الطلبة الآتي:

1. الالتزام بالإرشادات والتنبيهات المذكورة قبل بدء الاختبار.
2. في حالة حدوث مشكلة أثناء الاختبار تسجيل المشكلة فيديو، والتواصل مع أستاذ المادة.
3. في حالة الإحالة من أستاذ المادة إلى الدعم الفني التواصل في وقت حدوث المشكلة على الخط الساخن (اتصال أو واتساب) على الرقم **+966501052498**
4. يتحمل الطالب المسؤولية في حالة التأخر عن الإبلاغ عن المشكلة وتوثيقها.



## يجب على مقدم الدعم الفني الآتي:

1. إعطاء هذا النوع من المشاكل الأولوية في الحل.
2. في حالة إذا لم يتم الحل السريع أو انتهاء وقت الاختبار يتم طلب البيانات التالية (الاسم كاملاً - الرقم الجامعي - النوع (انتساب أم انتظام) - رقم الجوال - اسم المادة - رقم الشعبة - اسم الاختبار أو الواجب - وصف المشكلة - تاريخ حدوث المشكلة - توقيت حدوث المشكلة - صورة بجودة عالية أو فيديو عن المشكلة - نوع الجهاز (جوال أو حاسب شخصي) - اسم المتصفح الذي دخلت منه الاختبار - نوع الاتصال بالإنترنت) من الطالب على بريد الدعم الفني [welearn@uj.edu.sa](mailto:welearn@uj.edu.sa) ويلتزم الطالب بالإرسال من البريد الجامعي، ويتم تحويل المشكلة إلى وحدة إدارة النظام للتحقيق ومن ثم استلام تقرير التحقيق والرد على الطالب.

## 2. بعد الاختبار:

### يجب على عضو هيئة التدريس الآتي:

1. تصحيح الأسئلة المقالية (إن وجدت)، ورمز الدرجة.
2. نشر الدرجات للطلبة.
3. التجاوب والرد على تساؤلات الطلبة حول الاختبار.

### يجب على الطلبة الآتي:

1. الاطلاع على الدرجات في (التقديرات الخاصة به).
2. في حالة عدم ظهور الدرجة التواصل أولاً مع أستاذ المادة قبل الدعم الفني.
2. في حالة التنظيم أو الشكوى التواصل مع أستاذ المادة ثم رئيس القسم ثم عميد الكلية على الترتيب.

## 2. مشكلة عدم إمكانية الدخول على النظام.

### 3. الحالة الأولى: حالة عضو هيئة تدريس أو إداري: يجب على عضو/ة هيئة التدريس أو الإداري إرسال المعلومات الآتية:

البريد الجامعي:

الاسم:

الدور:  
(مدرس - إداري)

الكلية:

القسم:

الرقم الوظيفي:

رقم الجوال:

هل نزل لك مواد في البوابة الأكاديمية؟

(نعم/ لا)

في حالة الجواب بـ (نعم) يجب عليك إرفاق صورة من جدول المواد بالبوابة الأكاديمية.

### 4. الحالة الثانية: حالة طالب/ة: يجب على الطالب/ة إرسال المعلومات الآتية:

البريد الجامعي:

الاسم:

الكلية:

القسم:

الطالب:

حالة

(انتساب - انتظام - محول جديد - زائر)

السنة الدراسية:  
(تحضيرية – أولى - ثانية – ثالثة – رابعة -....  
- دراسات عليا)

هل نزل لك مقررات في البوابة الأكاديمية؟  
(نعم / لا)

في حالة الجواب بـ (نعم) يجب عليك إرفاق صورة من  
جدول المواد بالبوابة الأكاديمية.

#### 4 دليل الخدمة:

اسم الخدمة:

خدمة الدعم الفني

القسم:

قسم النظم الإلكترونية – وحدة الدعم الفني

وصف الخدمة:

تقديم خدمة الدعم الفني لمستخدمي خدمات المركز وأنظمتها لحل مشاكلهم والإجابة على استفساراتهم ورفعها لمن يتعلق به الأمر من أقسام ووحدات المركز.

#### المتطلبات:

1. وصف المشكلة بشكل واضح وكامل.
2. استعمال البريد الجامعي إن تم التواصل عن طريق البريد الإلكتروني.

#### خطوات التقديم:

1. الوصول إلى موقع مركز التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد  
<https://elearn.uj.edu.sa/index.html>
2. قم بالتمرير لأسفل الصفحة.
3. اختيار أيقونة الدعم الفني.
4. اختيار إحدى قنوات الدعم الفني.
5. إتمام إرسال الطلب عن طريق إحدى القنوات حسب ما تتطلبه الخدمة.
- 6.

## معلومات عن الخدمة:

### الفئة المستهدفة

جميع مستخدمي أنظمة المركز وخدماتها.

## قنوات تقديم الخدمة:

نظام التذاكر الإلكترونية، الأدلة التدريبية، الأسئلة الشائعة، الاتصال الهاتفي (الجوال، هاتف المركز)، واتساب (الجوال، هاتف المركز)، البريد الإلكتروني.

## خدمة العملاء:

### رقم الهاتف

جوال: +966501052498

هاتف: 0122334028

### البريد الإلكتروني:

[welearn@uj.edu.sa](mailto:welearn@uj.edu.sa)

### ساعات العمل :

### الفترة الصباحية:

7:00 ص - 2:30 م

### الفترة المسائية:

2:30 م - 10:00 م

تهدف اتفاقية مستوى خدمة الدعم الفني إلى توضيح وبيان مدى جودة مستوى الخدمات المقدمة من خلال قنوات الخدمة والخدمات المتنوعة؛ والحقوق والواجبات لكل من مركز التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد والمستفيد.

وتُعد هذه الاتفاقية بمثابة اتفاق صريح وواضح بين المركز وبين كل من يتعامل معها، سواء علم بالاتفاقية أو لم يعلم بها، ولذا يعدُّ مجرد الحصول على أي خدمة من الخدمات المشمولة بهذه

الاتفاقية موافقة ضمنية وصريحة من طرف الحاصلين على تلك الخدمات، على جميع ما ورد في هذه الاتفاقية، دون إجحاف بأي اتفاقيات أخرى قد تشملها عملية تقديم تلك الخدمة.

فيما يلي التزامات كل من مركز التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد (مُقدم الخدمة) والمستفيدين من الخدمات:

### حقوق وواجبات المستفيد:

#### 1. اتفاقية مستوى الخدمة:

##### • قنوات الاتصال

الوقت المتوقع لإغلاق الطلب

البريد الإلكتروني: يوم عمل

التذاكر الإلكترونية: يوم عمل

الواتساب: خلال ساعة

الهاتف الثابت: فورياً

الجوال: فورياً

##### حقوق وواجبات المركز:

- يلتزم المركز بالتفاعل مع الرسائل والطلبات الصحيحة، والتواصل مع أصحابها خلال المدة المحددة، التي قد تزيد أو تقل حسب الطالة.
- يلتزم المركز بتطبيق المساءلة عن التقصير في التواصل مع الرسائل والطلبات الواردة من المستفيدين.

- تحافظ إدارة البوابة الإلكترونية في المركز على قواعد العدالة والخصوصية في التعامل مع طلبات المستفيدين.
- يلتزم مركز التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بالعمل على المشاكل المتعلقة بإتاحة الوصول إلى أي قسم من أقسام البوابة.
- يحق لإدارة البوابة الإلكترونية استبعاد الطلبات غير المطابقة، أو التي تحتوي على بيانات غير صحيحة.
- يحق لإدارة البوابة الإلكترونية تعطيل بعض الخدمات أو الأنظمة مؤقتاً لأعمال الصيانة أو لأسباب أخرى.
- يحظر على زائر بوابة مركز التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد الدخول إليها بغرض الإضرار بها، أو إفساد أي من محتوياتها.
- يحرص زائر بوابة مركز التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد على الإبلاغ عن أي حالة قصور أو خطأ (إن وجد)، وذلك بهدف تحسين محتوى البوابة.
- يتحمل المتقدم المسؤولية الكاملة تجاه اختياراته واللوائح المنظمة للخدمات.