



KFU

جامعة الملك فيصل
KING FAISAL UNIVERSITY
جامعة ووطن.. نماء.. واستدامة..

دليل سياسات وإجراءات الدعم الفني





جدول المحتويات

٢	سياسات الدعم الفني
٢	أهلية الدعم الفني
٣	ساعات الدعم الفني
٤	وقت الإجابة
٤	سياسة تصعيد الملاحظات والاستفسارات
٥	حل المشكلات الفنية
٥	أرشفة الملاحظات والاستفسارات
٥	آلية طلب خدمات الدعم الفني
٦	تكلفة الدعم الفني



سياسات الدعم الفني

تهتم عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بمساعدة الطلاب في برامج التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد لمواصلة الدراسة، والحصول على الخدمات الإلكترونية من خلال الدعم الفني الفعال، والاستجابة لاستفساراتهم المختلفة بشكل سريع، من خلال قنوات الدعم الفني المتنوعة، ويتحدد ذلك من خلال السياسات التالية:

أهلية الدعم الفني

توفر عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد الدعم الفني لكافة الطلبة الملتحقين ببرامج التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد وطلبة الانتظام بالجامعة ولأعضاء هيئة التدريس في الجامعة، حيث يمكن للطلاب الملتحقين بهذه البرامج تقديم الاستفسارات المختلفة من استفسارات خاصة بالدعم الفني أو استفسارات المقررات الإلكترونية من خلال مجموعة متنوعة من القنوات تشمل:

- البريد الإلكتروني
- أرقام الواتس آب
- نظام الاستفسارات
- مركز الاتصال
- قناة الدعم الفني الافتراضي المباشر

ساعات الدعم الفني

تلتزم عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بجامعة الملك فيصل بتقديم خدمة الدعم الفني والإجابة عن الاستفسارات وفقا لطبيعة قناة الدعم الفني المختارة من قبل المستفيد، وذلك وفقا للتالي:

البريد الإلكتروني

تتم الإجابة على استفسارات المستفيدين من خلال البريد الإلكتروني في أيام العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة الثامنة والنص صباحا وحتى الساعة الثانية والنصف ظهرا.

أرقام الواتس

تتم الإجابة على استفسارات المستفيدين الخاصة بالدعم الفني لنظام بلاكبودر خلال أيام العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة الثامنة والنص صباحا وحتى الساعة الثانية والنصف ظهرا.

نظام الاستفسارات

يمكن ارسال الاستفسارات حول مشكلات نظام بلاكبودر وأنظمة الدراسة الإلكتروني عن طريق أيقونة الاستفسارات الموجودة في تبويب الدعم الفني على مدار اليوم، ويتم الرد عليها بأسرع وقت ممكن خلال ٢٤ ساعة وبحد أقصى ثلاثة أيام عمل من تلقي الاستفسار.

مركز الاتصال

تتم الإجابة على استفسارات المستفيدين من خلال مركز الاتصال الهاتفي المجاني على الرقم 800-303-0308 في أيام العمل الرسمية من الأحد إلى الخميس من الساعة الثامنة والنصف صباحا وحتى الساعة الثانية والنصف ظهرا، حيث يتم تحويل المكالمات للمختصين للرد عليها.

قناة الدعم الفني الافتراضي المباشر

توفر عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد دعم فني افتراضي مباشر لأعضاء هيئة التدريس يوميا في وقت محدد يتم الإعلان عنه على موقع الدعم الفني، حيث يقوم الفني المختص بالتواصل المباشر مع طالب الخدمة وحل مشكلته بشكل مباشر.

وقت الإجابة

يتم تقديم الدعم الفني والإجابة على الاستفسارات بشكل فوري من خلال القنوات المحددة وفقا لطبيعة المشكلة واولويتها بشكل مباشر من خلال قنوات التواصل المباشر او وفي غضون ٣-٢٤ ساعة، وقد تستغرق بعض الخدمات أو الاستفسارات بعض الوقت بحد أقصى ثلاثة أيام عمل.

سياسة تصعيد الملاحظات والاستفسارات

حل وجود مشكلة يستعصي حلها أو إذا لم يستطيع المستفيد الحصول على خدمة الدعم الفني المطلوبة أو لم تتم الإجابة على استفساراته بشكل كاف، فيرجى اتباع الأولويات التالية لتصعيد المشكلة.

١- طلب الخدمة من القناة الطبيعية للدعم الفني.

٢- الانتظار وفقا لطبيعة الملاحظة او المشكلة:

- مشكلة فنية طارئة تخص حضور المحاضرات المباشرة بحد أقصى ٣ ساعات على تقديم طلب الدعم الفني لهذا النوع من المشكلات.

- مشكلة فنية تخص حضور المحاضرات المسجلة بحد أقصى ٤٨ ساعة على تقديم طلب الدعم الفني أو للإجابة عن الاستفسارات.

- مشكلة فنية تخص الدخول الى النظام او المادة العلمية او الواجبات والنشاطات الأخرى غير المباشرة بحد أقصى ٧٢ ساعة على تقديم طلب الدعم الفني أو للإجابة عن الاستفسارات.

٣- التواصل مع مشرف برامج التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد حال عدم الحصول على الخدمة المرجوة وذلك من خلال الاتصال المباشر.

٤- التواصل مع سعادة وكيل الجامعة حال عدم الحصول على الخدمة المرجوة على أن يكون ذلك خلال الساعات المكتبية المعلنة على موقع العمادة.

٥- التواصل مع سعادة عميد العمادة حال عدم الحصول على الخدمة المرجوة على أن يكون ذلك خلال الساعات المكتبية المعلنة على موقع العمادة.

حل المشكلات الفنية

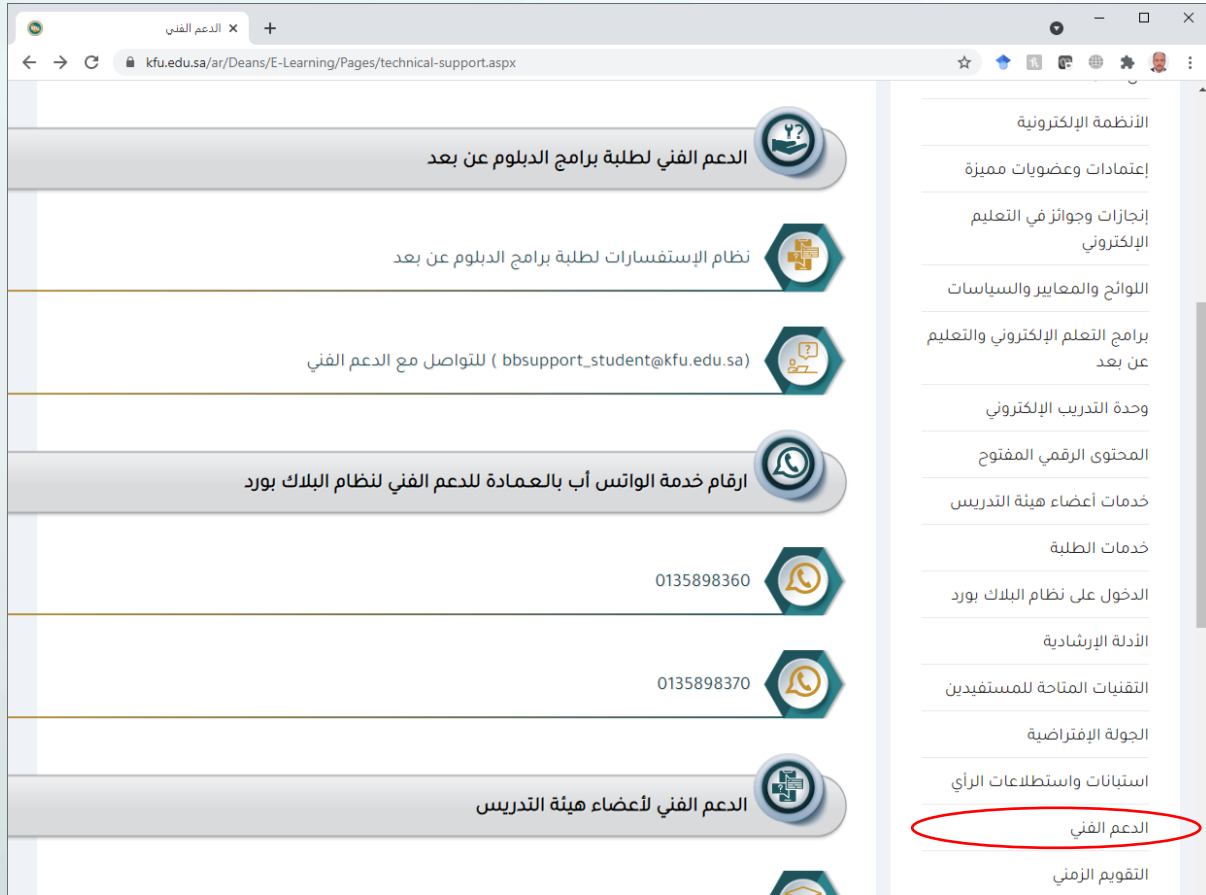
نظرا لطبيعة العمل في برامج التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، فقد يحتاج حل بعض المشكلات إلى مزيد من الوقت، لمراجعة الأنظمة الإلكترونية، والتحقق من الغرض محل الشكوى.

أرشفة الملاحظات والاستفسارات

تقوم عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بجامعة الملك فيصل بأرشفة شكاوى المستفيدين رقميا من خلال أنظمتها المختلفة للرجوع إليها وقت الحاجة، وتقوم كذلك بتصنيفها، وتحليل أوقات الاستجابة الخاصة بها، كما تتحري رضا المستفيدين عن خدمات الدعم الفني وتقديم الاستفسارات بصورة دورية لتحقيق الغرض من هذه الخدمات، ولتلبية احتياجات المستفيدين من برامج التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد على الوجه الأمثل.

آلية طلب خدمات الدعم الفني

- ١- الدخول على موقع جامعة الملك فيصل kfu.edu.sa.
- ٢- اختيار صفحة عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
- ٣- كما يمكن الدخول الى الدعم الفني من خلال رابط الدعم الفني المتاح في موقع المقرر على نظام إدارة التعلم الإلكتروني البلاكبورد.
- ٤- ضغط أمر "الدعم الفني" من قائمة الأوامر يمين الشاشة.
- ٥- اضغط أيقونة نظام الاستفسارات لطلبة برامج الدبلوم عن بعد للوصول إلى خدمة الاستفسارات وتقديم الاستفسار المطلوب.
- ٦- اضغط أيقونة التواصل مع الدعم الفني لإرسال رسالة بريد إلكتروني لقسم الدعم الفني لخدمات نظام إدارة التعلم الإلكتروني البلاكبورد.
- ٧- استخدم أرقام واتس آب الظاهرة على الشاشة للتواصل مع قسم خدمات الدعم الفني لنظام إدارة التعلم الإلكتروني البلاكبورد عن طريق الواتس آب.



The screenshot shows a web browser window displaying the technical support page of King Fahd University of Petroleum & Minerals (KFU). The page is titled "الدعم الفني" and contains several sections:

- الدعم الفني لطلبة برامج الدبلوم عن بعد** (Technical support for distance education diploma students)
- نظام الإستفسارات لطلبة برامج الدبلوم عن بعد** (System for distance education diploma students' inquiries)
- التواصل مع الدعم الفني (bbsupport_student@kfu.edu.sa)** (Contact technical support)
- ارقام خدمة الواتس أب بالعمادة للدعم الفني لنظام البلاك بورد** (WhatsApp numbers for technical support system)
- الدعم الفني لأعضاء هيئة التدريس** (Technical support for faculty members)

On the right side, there is a navigation menu with the following items:

- الأنظمة الإلكترونية
- إعتمادات وعضويات مميزة
- إنجازات وجوائز في التعليم الإلكتروني
- اللوائح والمعايير والسياسات
- برامج التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
- وحدة التدريب الإلكتروني
- المحتوى الرقمي المفتوح
- خدمات أعضاء هيئة التدريس
- خدمات الطلبة
- الدخول على نظام البلاك بورد
- الأدلة الإرشادية
- التقنيات المتاحة للمستخدمين
- الجولة الافتراضية
- استبانات واستطلاعات الرأي
- الدعم الفني** (highlighted with a red circle)
- التقويم الزمني

تكلفة الدعم الفني

تقدم كافة خدمات الدعم الفني والإجابة عن الاستفسارات بشكل مجاني وبدون أية تكلفة للطلبة المستفيدين والمقيدين ببرامج التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بجامعة الملك فيصل.