

## صفحة أدلة خدمة طلب القبول الإلكتروني

### التعريف بالخدمة:

هي خدمة طلب القبول الإلكتروني تم تدشينها بداية شهر يونيو 2006م، لخدمة الطلبة الراغبين بالدراسة في جامعة الملك فيصل حيث يتم تقديم طلب إلكتروني يشمل البيانات الشخصية، وبيان درجات الثانوية العامة، ونتائج اختبار القدرات، ويتيح إمكانية اختيار البرامج الأكاديمية التي يرغب الطالب في دراستها بحسب ترتيب الرغبات كما تمكن الخدمة الطالب من متابعة حالة الطلب، وفي حال القبول يتم إشعار الطالب إلكترونياً ليقوم الطالب بإرسال أصل المستندات اللازمة للقبول وذلك بالتكامل مع خدمة جامعي في البريد الممتاز السعودي. وبذلك تم الارتقاء بطلب القبول إلى خدمة رقمية تعمل على دمج وتسريع العمليات التقليدية في نظام إلكتروني مرن وسهل الاستخدام. وقد بلغ عدد إجمالي عدد المستفيدين من الخدمة (منذ تدشين الخدمة): 661,989 مستفيد.

تعتبر الخدمة رقمية متكاملة تلي احتياجات الطلبة الخاصة بطلبات التقديم للقبول بالجامعة، حيث قامت الجامعة بالربط مع وزارة التعليم لجمع بيانات الطلبة ومنسوبي الجامعة وتخزينها في قاعدة البيانات الموحدة (مشروع منظومة جامعة).

### أهم المميزات:

- تسهيل وتسريع العمليات التقليدية وتوحيدها بهدف توفير الوقت والجهد على المستفيدين.
  - تلافي تكرار إدخال البيانات في الكليات.
  - التقديم الفوري للطلبات مع إمكانية متابعتها والتعرف على البدائل المناسبة للمستفيد والاستفادة من الإشعارات التنبيهية الرقمية.
  - زيادة أعداد المقبولين في كليات الجامعة والحد من الهدر في المقاعد بسبب انسحاب بعض الطلاب.
  - الوضوح والشفافية في إجراءات التقديم للقبول.
  - ضمان فرص متساوية وعادلة للجميع وفق معايير القبول المعتمدة لكل تخصص بالجامعة.
- في السابق قبل إنشاء الخدمة الرقمية كانت طلبات التقديم تقدم بالطرق التقليدية مثل:
- حضور المستفيدين إلى الجامعة للتقديم على الطلبات.
  - تعبئة الطلبات يدوياً من خلال تقديم المستندات بشكل يدوي.
  - هدر الوقت والجهد والمال.
  - العمل بشكل غير تكاملي بين الجهات المختلفة بالجامعة.

أثر الخدمة بعد إطلاقها هو الوصول إلى تجربة متميزة في التحول الرقمي مبنية على مطالب واحتياجات المستفيد، توفير الجهد والوقت، وتبسيط الإجراءات واختصارها، وإمكانية تسجيل الدخول من خلال بوابة نفاذ (تسجيل الدخول الموحد) من خلال وزارة الداخلية.

## الاعتمادات والجوائز:

تُعد الخدمة أحد مخرجات استراتيجية التحول الرقمي حيث أسهم ارتباطها مع الجهات الحكومية في حصول الجامعة على المركز الأول على قطاع التعليم في المملكة في تقرير مؤشر نضج الخدمات الرقمية ضمن أفضل 15 جهة حكومية للعام 2019 م بنسبة 18.98%. وعلى درع تكريم من برنامج يسر 1440هـ لكونها من أوائل الأجهزة الحكومية المرتبطة بمنظومة المراسلات الحكومية عبر منصة مراسلات، وعلى جائزة الإنجاز للتعاملات الإلكترونية النسخة الخامسة (فرع الريادة الإلكترونية - أ) الجهات الأفضل أداءً في قياس التحول السابع، وكذلك على المركز الثالث على مستوى 156 جهة حكومية في القياس السابع للتحول إلى التعاملات الإلكترونية مرحلة التميز والتحسين للعام 1438 هـ، بنسبة 12.98%. وكذلك على المركز الأول على مستوى أكثر من 150 جهة حكومية في القياس السادس - مرحلة الإتاحة - للعام 1437 هـ، بنسبة 88.97%.

## الابتكار وتطوير الخدمات

منصة القبول الإلكتروني مرتبطة بنظام ذكاء الأعمال ودعم اتخاذ القرار (مؤشر)، ومنه يتم التنبؤ بتحليل نتائج المؤشرات المستقبلية حول المطلوب إتاحتها لتلبية احتياجات المستفيدين.

تم التنبؤ باحتياج العميل مسبقاً من خلال الأدوات التقنية المخصصة لمعرفة خصائص التجربة الرقمية للمستفيد، واستبانات تقييم مستوى الرضا عن الخدمة ومعرفة جوانب التحسين على الخدمة المطلوبة من المستفيد.

## الأولويات والأهداف الاستراتيجية:

- جامعة رقمية رائدة في التحول الرقمي.
- دعم الحفاظ على البيانات الخاصة وإتاحة الوصول إليها بشكل صحيح وآمن.
- تحسين خدمات الدعم الفني والتقني.
- تطوير البنية التحتية التقنية والأمنية.
- تطبيق أفضل الممارسات والمنهجيات في إدارة المشاريع والجودة.
- تعزيز الخدمات الرقمية وتحديث البوابة الإلكترونية.

## أبرز نقاط القوة:

- تحديث استراتيجية البرنامج التنفيذي للتحول الرقمي وخارطة طريق المشاريع التطويرية.
- تفعيل وحدة التحول الرقمي والبنية المؤسسية وتفعيل مكتب إدارة المشاريع.
- وجود أقسام ووحدات إدارية مشتملة على قسم مستقل معني بالتخطيط والتطوير والجودة.
- توفر التجهيزات وموارد البنية التحتية التقنية والأمنية.
- تعزيز دور المرأة.
- التقييم المتميز للخدمات الرقمية.

## مؤشرات الأداء التي يتم استخدامها لقياس تطور الخدمة:

حصلت الجامعة على المركز الأول على قطاع التعليم في المملكة بنسبة 98.18% في تقرير مؤشر نضج الخدمات الرقمية للجهات الحكومية للربع الأول للعام 2019 م والذي تعده هيئة الحكومة الرقمية (برنامج يسّر سابقاً)، مساهمةً بذلك في تحسين مؤشر مستوى نضج الخدمات الرقمية ضمن أفضل 15 جهة حكومية بالمملكة.

- نظام الأيزو في إدارة استمرارية الأعمال ISO 22301 BCMS
- نظام الأيزو في إدارة أمن المعلومات ISO 27001 ISMS
- نظام الأيزو في إدارة خدمات تقنية المعلومات ISO 20000 ITSM
- نظام الأيزو في إدارة الجودة ISO 9001 QMS
- إطار عمل مكتبة البنية التحتية لتقنية المعلومات ITIL v.4
- إطار عمل مراقبة أهداف تقنية المعلومات كوبيت
- COBIT - Control Objectives for Information Technologies

## دعم خطة التحول الرقمي:

ترتبط الخدمة مع وزارة التعليم والتي بدورها متكاملة مع مركز المعلومات الوطني (نفاذ) بالهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، ومع مركز (قياس) هيئة تقويم التعليم والتدريب. كما ترتبط بنظام البانر Banner، ونظام ذكاء الأعمال ودعم اتخاذ القرار (مؤشر).

تعتبر الخدمة من أحد مخرجات استراتيجية التحول الرقمي في الجامعة وضمن خارطة طريق البنية المؤسسية، وذلك تحقيقاً للهدف الاستراتيجي تعزيز الخدمات الرقمية وتحديث البوابة الإلكترونية للجامعة.

تم التحسين من سير العملية الخاصة بالتقديم والطلبات والمتابعة للخدمة، بحيث ساهم هذا التطوير في التقليل من استهلاك المواد الورقية وأحبار الطابعات خلال مراحل التسجيل والقبول والتحصير وعمل الاستبيانات الرقمية واستخراج البيانات الإحصائية، وقد تمثل ذلك أثناء فترة جائحة فيروس كورونا COVID-19 حيث تم الاعتماد بشكل كلي على التقنية في تقديم إجراءات وعمليات الخدمات الرئيسية والمساندة في كافة قطاعات الجامعة.

## استخدام التقنية والحكمة:

يتم استخدام نظام ذكاء الأعمال (مؤشر) Oracle BI في تطوير وتحسين الخدمة، ويتضح الأثر الإيجابي من استخدام التقنية أعلاه من خلال التالي:

- إنشاء لوحات البيانات التفاعلية واللحظية والتي تدعم عملية اتخاذ القرار في الجامعة.

- تحسين تجربة وتفاعل المستخدم مع الخدمة الرقمية والتحسين والتطوير على الخدمة بما يتلاءم مع احتياجات وتوقعات المستخدمين.

## اهتمام الجامعة في حوكمة وحماية البيئة التقنية للخدمة:

حصلت الجامعة على شهادة الاعتماد لنظام الأيزو في استمرارية الأعمال وكذلك شهادة الأيزو في نظام إدارة أمن المعلومات فضلاً عن تحقيق نسبة 88.99% للتدقيق الخارجي لتطبيق الضوابط الأساسية للأمن السيبراني بهدف حماية البيئة التقنية للمشروع وتم تأسيس قسم إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والمرتبطة مباشرةً بالمسؤول الأول واعتماد الدليل التنظيمي لإدارة المخاطر المؤسسية وفقاً لنظام الأيزو في إدارة المخاطر، وتطبيق منهجية إدارة المخاطر في مشاريع التحول الرقمي والخدمات الرقمية ومشاريع الأمن السيبراني واعتماد إطار حوكمة وعمليات التحول الرقمي وتأسيس اللجنة الدائمة للتحول الرقمي في الجامعة وكذلك الأدوار والمسؤوليات ومؤشرات قياس الأداء واتخاذ القرار وإجراءات إدارة التغيير ومنهجيات إدارة المشاريع والبنية المؤسسية.

## تجربة المستخدم:

يتم تقديم خدمة طلب القبول الإلكتروني من خلال بوابة جامعة الملك فيصل وذلك لتمكين أكبر عدد من المستخدمين في الوصول للخدمة من أي مكان وفي أي زمان.

- إجمالي عدد المستخدمين من الخدمة: 661,989 مستفيد.
- كما تدعم هذه الخدمة الرقمية تجربة المستخدم من خلال التالي:
  - ✓ ظهور حالة النظام للمستخدم.
  - ✓ التوافق بين مكونات الخدمة والواقع.
  - ✓ تحكم العميل وحرية الانتقال.
  - ✓ انتظام واجهة المستخدم والامتثال للمعايير العامة.
  - ✓ تفادي الأخطاء من قبل النظام والمستخدم.
  - ✓ التعرف والتنبيه بمتطلب المستخدم.
  - ✓ مرونة وكفاءة الاستخدام.
  - ✓ التصميم البسيط.
  - ✓ التعرف والتحليل والتعديل التلقائي للأخطاء.
  - ✓ مساعدة المستخدم وتوثيق الخدمات.

- وأيضا تدعم الخدمة الرقمية سهولة الاستخدام من خلال التالي:
  - ✓ محدودية المعلومات المطلوب من المستخدم مشاركتها
  - ✓ عدد الخطوات أو الضغوطات المطلوبة
  - ✓ إمكانية الحفظ والمتابعة في وقت لاحق أو عبر قناة أخرى

- ✓ سهولة التعرف على متطلبات الخدمة
- ✓ دعم الاستخدام من ذوي الاحتياجات الخاصة

### الأداء والأثر المحقق:

- قنوات التواصل المتوفرة لاستقبال ملاحظات وشكاوى المستفيدين من الخدمة الرقمية:
  - ✓ المنصات الرقمية Portal
  - ✓ وسائل التواصل الاجتماعي Social media
  - ✓ أخرى: (البريد الإلكتروني للدعم الفني، قسم الاستفسارات ببوابة الجامعة / الهاتف: 013589603).

### آلية الاستجابة والمتابعة لمشكلة المستفيد:

يقوم المستفيد من الخدمة في حال وجود استفسار أو ملاحظة أو شكوى أو مقترح بالتواصل مع وحدة علاقات المستفيدين من خلال إرسال رسالة بريد إلكتروني أو رسائل وتساب ويتم الرد الفوري مباشرة على مدار الساعة مع استفسارات وشكاوى المستفيدين ورفعها للأقسام المختصة لمعالجتها وإفادة المستفيد بالرد النهائي.

كما تقدم الجامعة قناة أخرى للتواصل مع المستفيد من خلال قنوات ووسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك منظومة إدارة الشكاوى في الجامعة (نظام إلى معالي رئيس الجامعة ونظام إلى مسؤول) ويتم إبلاغ المستفيد بالنتيجة النهائية لدراسة طلبه، كما تتوفر خدمة طلب حجز موعد افتراضي لمقابلة رئيس الجامعة. ويتم الاستفادة من شكاوى وملاحظات المستفيدين لتطوير الخدمة الرقمية من خلال عمل الاستبيانات والرجوع إلى التساؤلات والمقترحات والمبادرات المقدمة من خلال الأنظمة أعلاه المتكاملة مع الخدمة.

### الأثر الذي أحدثته الخدمة الرقمية من حيث تغيير سلوك المستخدمين وتحولهم للخدمات الرقمية:

لقد ساعدت الخدمة المستفيدين من تتبع طلبات القبول بما في ذلك أوقات التقديم والطلب والالتحاق بها من حيث تاريخ ووقت ومكان تقديمها بما في ذلك الاستعلام عن خيارات وبدائل التقديم للكليات وعدد الفرص المتاحة بالكليات بكل سهولة. وكذلك تحقيق مفهوم حكومة بلا ورق وزيادة فاعلية الخدمات المقدمة.