



## نموذج التقديم لفئة أفضل خدمة حكومية رقمية

الجهة المقدمة للخدمة

- جامعة الملك فيصل

اسم الخدمة

- خدمة طلب القبول الإلكتروني في الجامعة

تاريخ إطلاق الخدمة

- بداية شهر يونيو 2006م

اسم الشخص المقدم للمشاركة بالجائزة

- د. حسن بن شجاع القحطاني

المسمى الوظيفي

- عميد تقنية المعلومات – جامعة الملك فيصل

البريد الإلكتروني

- hsalkahtani@kfu.edu.sa

رقم الجوال

- 00966135896066

رابط الدخول للخدمة

- <https://services.kfu.edu.sa/Admission>

رابط لفيديو تعريفى بالخدمة

- <https://www.kfu.edu.sa/ar/Deans/it/Pages/Admission.aspx>



## التعريف بالخدمة

### 1. الرجاء كتابة نبذة تعريفية عن الخدمة الرقمية؟ (ماهي الخدمة المقدمة، ماذا عالجت، من هم المستفيدين، مجموع مستخدمين الخدمة وعدد العمليات)؟

نبذة شاملة كتعريف عن الخدمة ويمكن صياغة التعريف كإعلان تسويقي للخدمة!

- اسم الخدمة: خدمة طلب القبول الإلكتروني.
- الجية المستفيدة: الطلبة الراغبين بالدراسة في جامعة الملك فيصل.
- الفوائد: تقديم طلب إلكتروني يشمل البيانات الشخصية، وبيان درجات الثانوية العامة، ونتائج اختبار القدرات، وبتيح 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.
- إجمالي عدد المستفيدين من الخدمة (منذ تدشين الخدمة): 661,989 مستفيد.

### 2. هل هي خدمة رقمية متكاملة ومصممة وفقاً لاحتياجات العملاء؟ وماهي خصائص الخدمة المميزة التي تمكنها للمنافسة في الجائزة؟

! ذكر أهم مميزات الخدمة مثال: الشمولية وسهولة الوصول لجميع فئات المجتمع (كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة)

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.



### 3. ما هي حالة الإجراء قبل إنشاء الخدمة الرقمية وكيف ساهمت هذه الخدمة في معالجة الفجوات والتحديات بعد إطلاقها؟ إذكر الحالة قبل إنشاء الخدمة وبعدها وأهم التحديات المعالجة التي كانت تواجه المستخدمين ومشغلي الخدمة

في السابق قبل إنشاء الخدمة الرقمية كانت طلبات التقديم تقدم بالطرق التقليدية مثل:

- حضور المستخدمين 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 المستخدمين، توفير الجهد والوقت، وتبسيط الإجراءات واختصارها، وإمكانية تسجيل الدخول من خلال بوابة نفاذ (تسجيل الدخول الموحد) من خلال وزارة الداخلية.

### 4. هل فازت الخدمة سابقاً بإحدى الجوائز المتخصصة على المستوى المحلي أو الإقليمي والدولي؟ ويرجى ذكرها في حال كانت الإجابة (نعم)؟

تُعد الخدمة أحد مخرجات استراتيجية التحول الرقمي حيث أسهم ارتباطها مع الجهات الحكومية في حصول الجامعة على المركز الأول على قطاع التعليم في تقرير مؤشر نضج الخدمات الرقمية (أفضل 15 جهة حكومية للعام 2019 م بنسبة 18.98%)، وعلى درع تكريم من برنامج يسر 1440 هـ لكونها من أوائل الأجهزة الحكومية المرتبطة بمنظومة المراسلات الحكومية عبر منصة مراسلات، وعلى جائزة الإنجاز للتعاملات الإلكترونية النسخة 5 (فرع الريادة الإلكترونية - أ) الجهات الأفضل أداءً في قياس التحول 7، وكذلك على المركز الثالث على مستوى 156 جهة حكومية في القياس 7 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 6 - مرحلة الإتاحة - للعام 1437 هـ، بنسبة 88.97%.

## الابتكار وتطوير الخدمات

### 5. ما هي الجوانب المبتكرة الإبداعية المقدمة في الخدمة؟ وهل تعتبر خدمة استباقية للمستخدمين؟

! كيف تميزت الخدمة في تقديم حلول مبتكرة لمعالجة التحديات؟ هل تم التنبؤ باحتياج العميل مسبقاً أم لا؟

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

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



6. ماهي الأولويات والأهداف الاستراتيجية المتبعة عند التخطيط وتنفيذ الخدمة كمشروع مثل: إنشاء قيادة تنظيمية وفرق تشغيلية فعالة، موائمة الأهداف مع محاور التحول الرقمي، جعل احتياج المستخدم وجودة الخدمة المحور الرئيسي في التصميم والتنفيذ؟

! يرجى شرح جوانب القوة في إدارة المشروع من حيث الالتزام بالعناصر الأساسية منذ تحديد الاحتياجات وأثناء خطوات العمل إلى أن اكتمل على أرض الواقع  
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.

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 شاملة على قسم مستقل معني بالتخطيط والتطوير والجودة.
- توفر التجهيزات وموارد البنية التحتية التقنية والأمنية.
- تعزيز دور المرأة.
- التقييم المتميز للخدمات الرقمية.

7. هل يؤخذ بالمؤشرات الدولية لأهداف التحسين المستمر للخدمة الرقمية؟ (يرجى التوضيح)

ماهي مؤشرات الأداء التي يتم استخدامها لقياس تطور الخدمة، سواءً كانت محلية أو دولية

- 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 يسر 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



## 8. هل تتوائم الخدمة الرقمية مع خدمات داخلية للجهة؟ وهل يوجد ارتباط للخدمة مع خدمات خارجية لجهات حكومية أخرى؟ ما هو ارتباط الخدمة مع خطة التحول الرقمي للجهة؟

يرجى ذكر ما يدل على كون الخدمة عنصر هام ضمن ما تقدمه الجهة من خدمات وكيف أثر ذلك في رضى المستفيدين, كما يرجى توضيح ارتباط الخدمة بخطة التحول الرقمي واهم محاوره.

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.

## 9. هل تهدف الخدمة الرقمية إلى تحسين نموذج العمل/ التشغيل في الجهة؟ يرجى التوضيح

! يرجى توضيح مساهمة الخدمة في تطوير الإجراءات الداخلية وسير العمل لزيادة الكفاءة التشغيلية

نعم، 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 والتحضير 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 والمساعدة في كافة قطاعات الجامعة.

## استخدام التقنية والحوكمة

### 10. هل يتم استخدام أحد التقنيات التالية في تطوير / تحسين الخدمة الرقمية؟ الرجاء الاختيار

✓ الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence

✓ أخرى: يتم استخدام نظام ذكاء الأعمال (مؤشر) Oracle BI.

### وما هو الأثر الإيجابي من استخدام إحدى التقنيات أعلاه؟ فضلا التوضيح

- 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 المستفيدين.



## 11. ما مدى اهتمام الجهة في حوكمة وحماية البيئة التقنية للخدمة؟ مثل تطبيق سياسات وأنظمة إدارة أمن المعلومات / إدارة المخاطر / استمرارية الأعمال؟

! على سبيل المثال: المعيار الدولي لأمن المعلومات ISO 27001، المعيار الدولي لإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات ISO 20000، المعيار الدولي لنظام استمرارية الأعمال ISO 22301، معايير الجودة ISO 9000 وغيرها

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

## 12. ما هي قنوات تقديم الخدمة الرقمية وأسباب اختيار هذه القنوات مع ذكر عدد المستخدمين والعمليات المنجزة؟

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.

## 13. تدعم هذه الخدمة الرقمية تجربة المستخدم من خلال التالي: (يرجى اختيار ما ينطبق)

- ✓ 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.



14. تدعم الخدمة الرقمية سهولة الاستخدام من خلال التالي: (فضلا اختيار ما ينطبق)

- ✓ 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

15. ماهي قنوات التواصل المتوفرة لاستقبال ملاحظات وشكاوى المستخدمين من الخدمة الرقمية؟ (الرجاء الاختيار).

- ✓ المنصات الرقمية Portal
- ✓ وسائل التواصل الاجتماعي Social media
- ✓ أخرى: (البريد الإلكتروني للدعم الفني، قسم الاستفسارات ببوابة الجامعة / الهاتف: 013589603).

16. ماهي آلية الاستجابة والمتابعة لمشكلة المستخدم؟ وهل يتم الاستفادة من شكاوى وملاحظات المستخدمين لتطوير الخدمة الرقمية وما هي نتائج ذلك؟ (فضلا ذكر امثله على ذلك وإرفاق الأدلة)

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

كما تقدم الجامعة قناة أخرى للتواصل مع المستخدم من خلال قنوات ووسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك منظومة إدارة الشكاوى في الجامعة (نظام إلى معالي رئيس الجامعة ونظام إلى مسؤول) ويتم إبلاغ المستخدم بالنتيجة النهائية لدراسة طلبه، كما تتوفر خدمة طلب حجز موعد افتراضي لمقابلة رئيس الجامعة.

ويتم الاستفادة من شكاوى وملاحظات المستخدمين لتطوير الخدمة الرقمية من خلال عمل الاستبيانات والرجوع إلى التساؤلات والمقترحات والمبادرات المقدمة من خلال الأنظمة أعلاه المتكاملة مع الخدمة.

17. ما هو الأثر الذي أحدثته هذه الخدمة الرقمية من حيث تغيير سلوك المستخدمين وتحولهم للخدمات الرقمية؟

لقد ساعدت الخدمة المستخدمين 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.