

صفحة أدلة خدمة التسجيل في برنامج تدريبي

التعريف بالخدمة

هي خدمة التسجيل في برنامج تدريبي. تم تدشينها في التاسع من شهر فبراير لسنة 2016م، لخدمة منسوبي الجامعة من (طلبة – موظفين – أعضاء هيئة التدريس) وغير منسوبي الجامعة (شرائح المجتمع المختلفة)، حيث وفرت طريقة رقمية للتسجيل في الدورات التدريبية وورش العمل التي تقام من قبل جهات الجامعة مع إمكانية تقييم البرنامج التدريبي وطباعة شهادات الحضور إلكترونياً. وقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين الحاصلين على برامج تدريبية: 42 ألف مستفيد، كما بلغ إجمالي عدد الجهات التي قدمت البرامج التدريبية: 20 جهة، وعدد البرامج التدريبية المنعقدة: 2468 برنامجاً.

أهم المميزات:

صممت الخدمة بهدف أتمته وحوكمة العملية التدريبية بالجامعة وفقاً لاحتياجات المستفيدين المختلفة من برامج تدريبية وبرامج أكاديمية، وتتميز بالعمل ضمن بيئة رقمية متكاملة.

تقدم هذه الخدمة للطلبة ومنسوبي الجامعة وأعضاء هيئة التدريس إتاحة تقديم طلب إلكتروني للتسجيل في الدورات التدريبية التي تقدمها جهات الجامعة، وتهدف الخدمة لتقديم البرامج التدريبية وتزويد المستفيدين بالمهارات الحياتية والعملية التي تعينهم على إدارة شؤونهم بأنفسهم والتعامل الإيجابي مع الآخرين، إضافة إلى التركيز على مهارات القيادة والحوار والإبداع، وتهيئة الطلاب لسوق العمل من خال إكسابهم المهارات الأولية التي يحتاجونها في العمل والإنتاج عن طريق هذه البرامج التدريبية والبرامج المصاحبة لها.

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

- حضور المستفيدين إلى الجامعة لتقديم على الدورات.
- 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، توفير طباعة 113 ألف شهادة حضور ومغلفات، توفير 85 ألف ساعة من وقت المستفيدين.

الاعتمادات والجوائز:

حصلت جامعة الملك فيصل جائزة الملك عبد العزيز للجودة في الدورة الخامسة 1442هـ - 2020م، عن فئة التعليم العالي الحكومي في المستوى البرونزي مشتملةً على التحقق من معيار إدارة التقنية والمعرفة ومعايير جودة كافة الخدمات الرقمية ومنظومة التحول الرقمي واستمرارية الأعمال في الجامعة.

الابتكار وتطوير الخدمات

منصة تدريب مرتبطة بنظام ذكاء الأعمال ودعم اتخاذ القرار (مؤشر)، ومنه يتم التنبؤ بتحليل نتائج المؤشرات المستقبلية حول البرامج التدريبية المطلوب إتاحتها لتلبية احتياجات المستفيدين. 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 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 تعدده 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 QMS ISO 9001
- 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 نظام إدارة حسابات المستخدمين (Active Directory)، وكذلك مرتبطة مع نظام ذكاء الأعمال ودعم اتخاذ القرار (مؤشر)، كما ترتبط بيانات الخدمة مع قاعدة البيانات المركزية لمنسوبي الجامعة مع منصة وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

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 والتحضير وعمل الاستبيانات الرقمية واستخراج البيانات الإحصائية وطباعة شهادات حضور الدورات التدريبية، 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 الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence وكذلك استخدام تقنيات الويب مثل JQuery – MVC – C# – Ajax – Bootstrap 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 مباشرة 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 والبيئة المؤسسية.

تجربة المستخدم

يتم تقديم الخدمة ضمن منصة الخدمات الإلكترونية الموحدة (منصة كفو)، وتطبيق الجامعة على الأجهزة الذكية (تطبيق كفو) - وذلك بهدف الوصول إلى أكبر عدد من شرائح المستفيدين.

- عدد المستفيدين الحاصلين على برامج تدريبية: 42 ألف مستفيد.
- عدد الجهات التي قدمت البرامج التدريبية: 20 جهة.
- عدد البرامج التدريبية المنعقدة: 2468 برنامج.

- كما تدعم هذه الخدمة الرقمية تجربة المستخدم من خلال التالي:

- ✓ ظهور حالة النظام للمستخدم
- ✓ تفادي الأخطاء من قبل النظام والمستخدم
- ✓ التعرف والتنبيه بمتطلب المستخدم
- ✓ مرونة وكفاءة الاستخدام
- ✓ التصميم البسيط
- ✓ التعرف والتحليل والتعديل التلقائي للأخطاء
- ✓ مساعدة المستخدم وتوثيق الخدمات

- وأيضاً تدعم الخدمة الرقمية سهولة الاستخدام من خلال التالي:

- ✓ محدودية المعلومات المطلوب من المستخدم مشاركتها
- ✓ إمكانية الحفظ والمتابعة في وقت لاحق أو عبر قناة أخرى
- ✓ سهولة التعرف على متطلبات الخدمة
- ✓ التخصيص واختيار طريقة العرض - Personalization

الأداء والأثر المحقق

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

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 الدورات التدريبية بما في ذلك أوقات التقديم والطلب والالتحاق بها من حيث تاريخ ووقت ومكان تقديمها بما في ذلك معرف تفاصيل الدورات واسم وسيرة المحاضرين الذاتية بكل سهولة، يتبع ذلك إمكانية طباعة شهادات الحضور في أي وقت. وكذلك تحقيق مفهوم حكومة بلا ورق وزيادة فاعلية الخدمات المقدمة.