



جامعة نايف العربية  
للعلوم الأمنية  
NAIF ARAB UNIVERSITY  
FOR SECURITY SCIENCES  
1978 Ta'if Est. 1978



## سياسة الدعم الفني لنظام إدارة التعلم الالكتروني

يلتزم فريق الدعم الفني بتقديم الدعم الفني الخاص بنظام إدارة التعلم وذلك لتحقيق وضمن وصول الدعم بالوقت والمكان المناسبين.

### أولاً: قنوات الدعم الفني لنظام

يتم تقديم خدمات الدعم الفني من خلال الرابط المعلن على صفحة نظام إدارة التعلم.

### ثانياً: المستفيدون من تقديم خدمات الدعم الفني

1. أعضاء هيئة التدريس.
2. الطلبة.

### ثالثاً: المهام

1. استقبال طلبات الدعم الفني.
2. التواصل مع مقدم الطلب في حال لزم الأمر.
3. تحليل الطلب وتقديم الحل ان أمكن أو إحالته للجهة المختصة.
4. متابعة الطلب حتى يتم حله واغلاقه بشكل كامل.

## ● رابعاً: أوقات العمل

1. استقبال طلبات الدعم عن طريق الرابط المعلن على مدار الساعة.
2. الدعم المباشر الخاص خلال أوقات العمل الرسمي من الساعة 8 صباحاً وحتى الساعة 2.30 ظهراً.

## ● خامساً: الإجراء المتبع والوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني

1. إتاحة الرابط الإلكتروني للدعم الفني على صفحة نظام إدارة التعلم.
2. دخول المستفيد إلى رابط الدعم الفني.
3. تعبئة البيانات الخاصة التي وردت في صفحة الدعم الفني.
4. القيام بإرسال الطلب.
5. يقوم النظام بإحالة الطلب إلى فريق الدعم الفني.
6. قيام فريق الدعم الفني بتحليل الطلب ومن ثم تقديم الحلول ان أمكن أو إحالته إلى الجهة المختصة.
7. قيام كل جهة بالنظر إلى الطلب وتنفيذ الإجراء المناسب.
8. ارسال رسالة إلى المستفيد بإغلاق الطلب وحل المشكلة.
9. ارسال رابط إلى المستفيد لقياس مدى الرضى عن الخدمة المقدمة له.

## ● سادساً: الإجراء المتبع في حال تجاوز الطلب الوقت المحدد للرد

عادة لا تتأخر الطلبات مطلقاً، لوجود موظف يقوم بفرز الطلبات وتحليلها بشكل دوري وفي حال تجاوز الطلب الوقت المحدد (24 ساعة) يقوم المسؤول المباشر بالتوجيه لحل المشكلة، علماً بأن جميع أعضاء هيئة التدريس تم تدريبهم على استخدام نظام إدارة التعلم وتم نشر عدد من أدلة الاستخدام للنظام للاسترشاد بها وفي حال وجود أي مشكلة مرتبطة بنظام إدارة التعلم يتدخل فريق الدعم الفني لنظام إدارة التعلم لحلها وعادة تحل المشكلة مباشرة

## ● سابعاً: قياس رضا المستفيد

يتم قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة وقياس رضا مستوى المستفيد من خلال إرسال بريد إلكتروني بعد إغلاق الطلب مباشرة لقياس مدى الرضى عن الخدمة المقدمة.