



اسم الوحدة:

الأنظمة والدعم الفني

عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

تاريخ الإصدار :

١

رقم الإصدار

## سياسة / إجراءات قسم الأنظمة والدعم الفني

اعتماد	مراجعة	المسؤول عن الوحدة
الاسم: د. خالد محمد آل عامر	الاسم: د. عادل أحمد آل سليمان	الاسم: أ. عبادة الربابعة
الوظيفة: عميد عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد	الوظيفة: وكيل عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد للتطوير والجودة	الوظيفة: وحدة الأنظمة والدعم
التوقيع:	التوقيع:	التوقيع:

عدد الصفحات

١

نسخة رقم:

## ١ مقدمة عن الوحدة

قسم الأنظمة والدعم الفني هو أحد الأقسام التابعة لعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد، حيث يقوم هذا القسم بإدارة وصيانة وتحديث نظام التعلم الإلكتروني-بلاك بورد- باستمرار، كما يقوم أيضًا بتقديم خدمة الدعم الفني لجميع لهيئة التدريس والطلبة بكليات الجامعة.

## ٢ رسالة الوحدة:

الإدارة والتحديث المستمر لأنظمة التعلم الإلكتروني وفق أحدث التقنيات وتقديم الدعم الفني للمستفيدين وفق أفضل الممارسات بما يحقق رؤية ورسالة العمادة

## ٣ أهداف الوحدة:

يهدف قسم الأنظمة والدعم الفني إلى المساهمة في تحقيق رؤية ورسالة وأهداف عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد من خلال الأهداف التالية:

١. إدارة أنظمة التعلم الإلكتروني
٢. تحديث أنظمة التعلم الإلكتروني باستمرار
٣. تقديم الدعم الفني للمستفيدين عبر القنوات المختلفة

## ٤ مهام الوحدة:

١. إدارة وتشغيل نظام التعلم الإلكتروني (Blackboard) والتأكد من فاعلية النظام باستمرار.
٢. الصيانة الدورية لنظام التعلم الإلكتروني (Blackboard)
٣. تحديث نظام التعلم الإلكتروني (Blackboard) بجدولة دورية.
٤. استقبال الاستفسارات والاستجابة عليها عبر قنوات الدعم الفني.

٥. إدارة وتطوير الموقع الإلكتروني للعمادة.
٦. رفع أخبار وإعلانات العمادة على الموقع الإلكتروني أولاً بأول.
٧. المشاركة في تطوير الأنظمة والدعم الفني من خلال تقديم المقترحات وآليات جديدة للعمل.

#### ٥ سياسة الوحدة:

يسعى قسم الأنظمة والدعم الفني إلى تبني سياسة قائمة على أفضل الممارسات والمعايير في مجال إدارة الأنظمة والدعم الفني.

#### ٦ التعريفات:

نظام التعلم الإلكتروني (E-Learning) هو نظام تفاعلي للتعليم يقدم للمتعلم باستخدام تكنولوجيات الاتصال والمعلومات، ويعتمد على بيئة إلكترونية رقمية متكاملة تعرض المقررات الدراسية عبر الشبكات الإلكترونية، وتوفر سبل الإرشاد والتوجيه وتنظيم الاختبارات وكذلك إدارة المصادر والعمليات وتقييمها.

الدعم الفني: يطلق مصطلح الدعم الفني على الخدمة التي تهتم بمساعدة وحل مشكلات المستخدمين في كثير من الصعوبات التقنية والفنية التي قد يواجهونها أثناء استخدام أنظمة التعلم الإلكتروني.

#### ٧ نطاق تطبيق السياسة:

الكليات والعمادات المساندة بجامعة نجران

#### ٨ استثناءات تطبيق السياسة:

لا يوجد

القوانين واللوائح والسياسات والتعاميم ذات الصلة:

٩

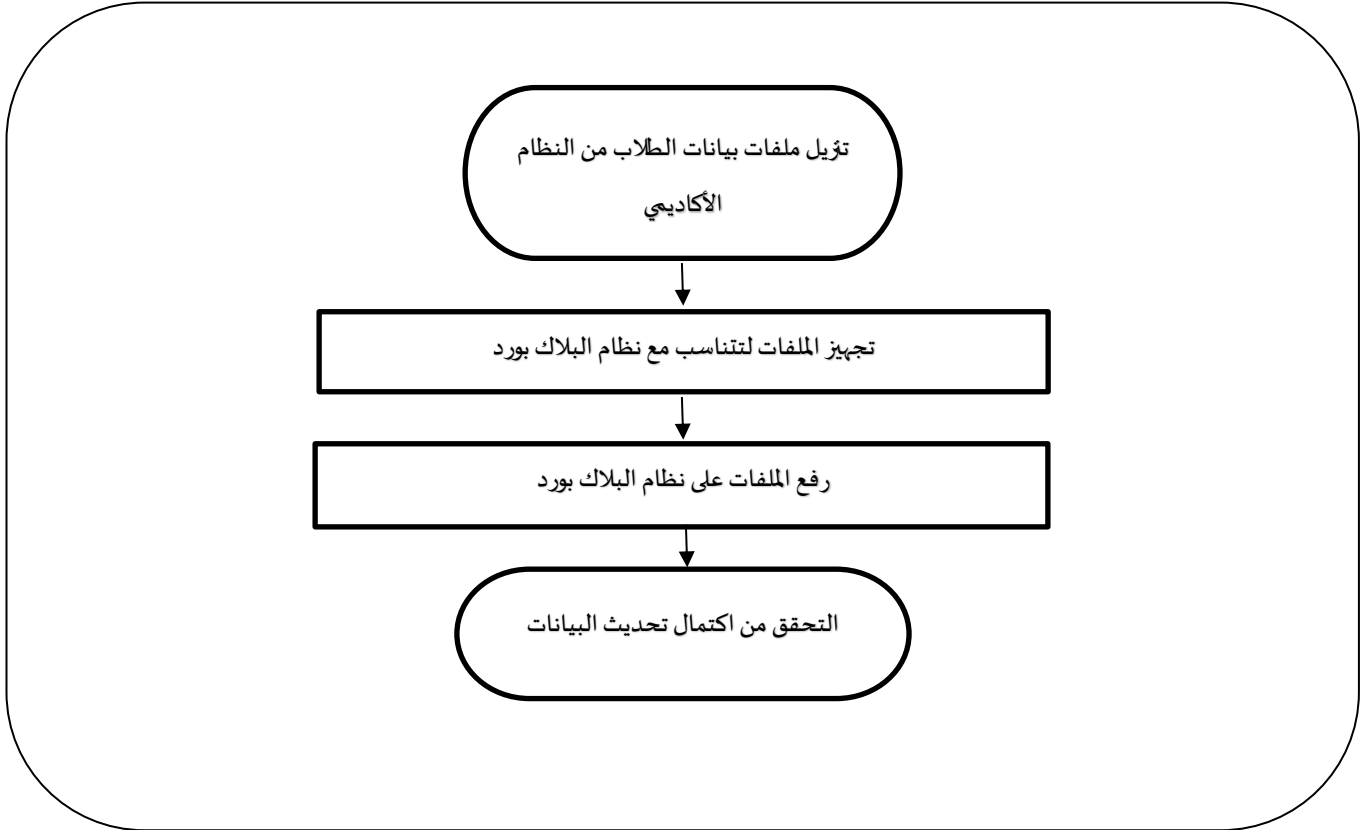
١. نظام مجلس التعليم العالي والجامعات السعودية.
٢. الخطة الاستراتيجية الثانية لجامعة نجران.

إجراءات الوحدة / مخطط سير الإجراءات:

١٠

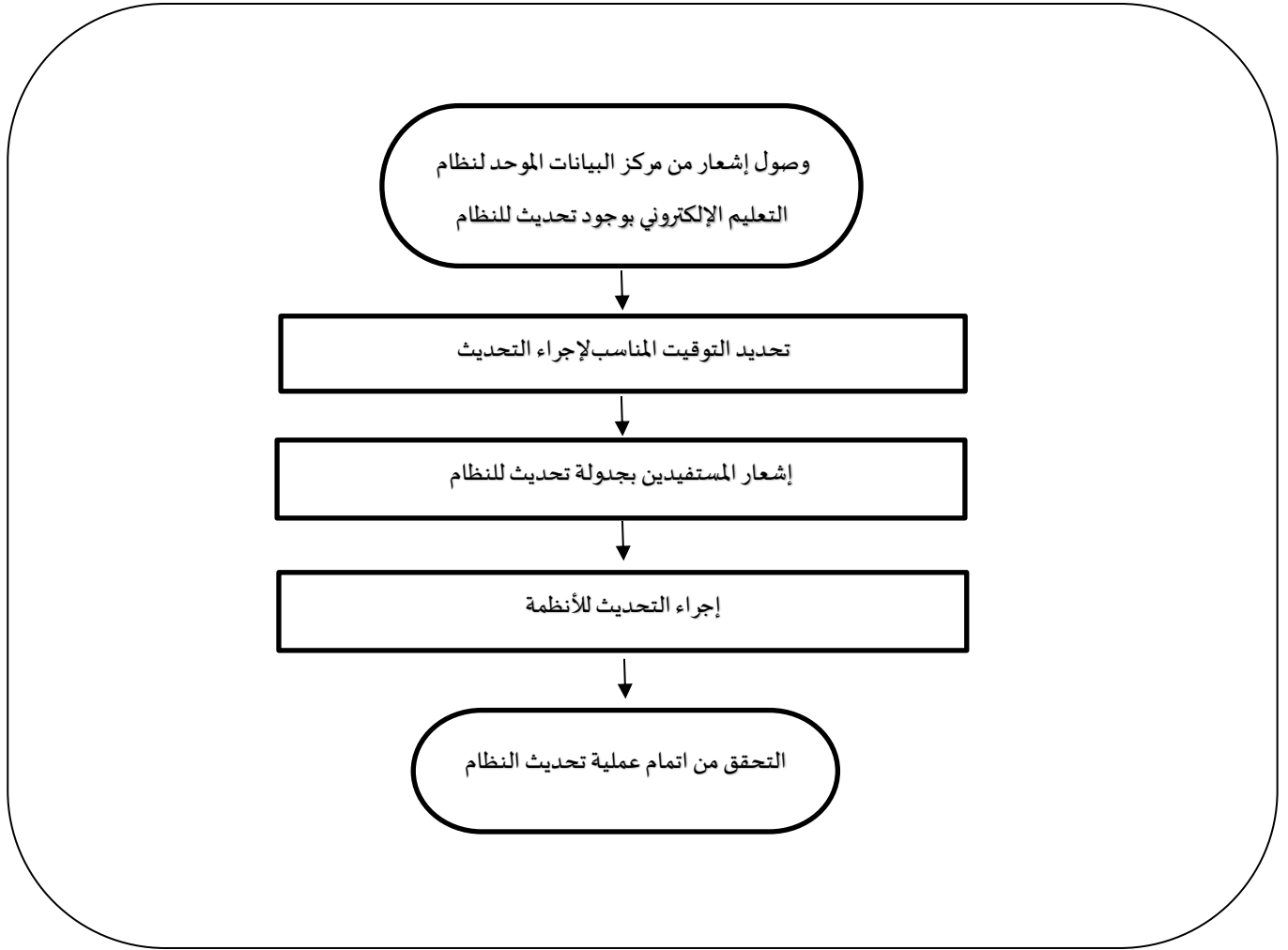
اسم الإجراء	الخطوات التنفيذية	مسؤول التنفيذ	النماذج المستخدمة
إدارة أنظمة التعلم الإلكتروني	تنزيل ملفات بيانات الطلاب من النظام الأكاديمي	قسم الأنظمة والدعم الفني	
	تجهيز الملفات لتناسب مع نظام البلاك بورد	قسم الأنظمة والدعم الفني	
	رفع الملفات على نظام البلاك بورد	قسم الأنظمة والدعم الفني	
	التحقق من اكتمال تحديث البيانات بنجاح	قسم الأنظمة والدعم الفني	

## مخطط سير الإجراء



اسم الإجراء	الخطوات التنفيذية	مسؤول التنفيذ	النماذج المستخدمة
تحديث أنظمة التعلم الإلكتروني باستمرار	وصول إشعار من مركز البيانات الموحد لنظام التعليم الإلكتروني بوجود تحديث للنظام	قسم الأنظمة والدعم الفني	
	تحديد التوقيت المناسب لإجراء التحديث	قسم الأنظمة والدعم الفني	
	إشعار المستفيدين بجدولة تحديث للنظام	قسم الأنظمة والدعم الفني	
	إجراء التحديث للأنظمة	قسم الأنظمة والدعم الفني	
	التحقق من اتمام عملية تحديث النظام بنجاح	قسم الأنظمة والدعم الفني	

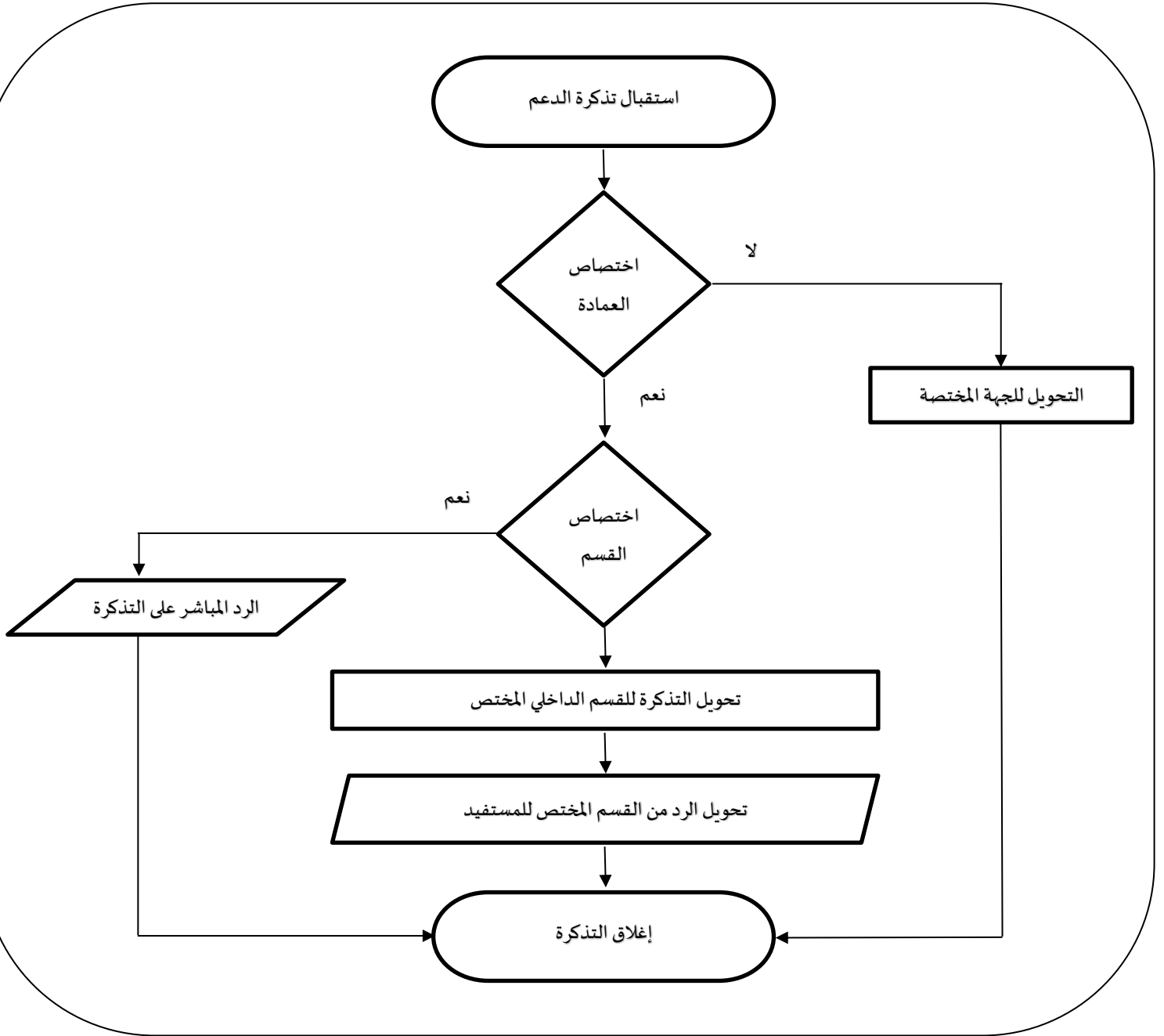
## مخطط سير الإجراء



اسم الإجراء	الخطوات التنفيذية	مسؤول التنفيذ	النماذج المستخدمة
تقديم الدعم الفني للمستفيدين عبر القنوات المختلفة	استقبال تذكرة الدعم	مسؤول الدعم الفني	قنوات الدعم الفني
	التحقق من الجهة المختصة للتذكرة	مسؤول الدعم الفني	قنوات الدعم الفني
	تحويل التذكرة للجهة المختصة	مسؤول الدعم الفني	تذكرة الدعم
	التحقق من القسم الداخلي المختص للتذكرة	مسؤول الدعم الفني	تذكرة الدعم
	تحويل التذكرة للقسم الداخلي المختص	مسؤول الدعم الفني	تذكرة الدعم
	تحويل الرد من القسم المختص للمستفيد	مسؤول الدعم الفني	القسم المختص
	الرد المباشر على المستفيد	مسؤول الدعم الفني	تذكرة الدعم
	إغلاق التذكرة	مسؤول الدعم الفني	تذكرة الدعم



### مخطط سير الإجراء



بيان التعديلات على السياسة/ الإجراءات

رقم النسخة	ملخص التعديل	تاريخ اعتماد التعديل	توقيع رئيس الوحدة