



جامعة فهد بن سلطان
FAHAD BIN SULTAN UNIVERSITY

المركز الاستشاري للدراسات وخدمة المجتمع

الدعم الفني

قنوات الدعم · الخدمات المشمولة · أوقات العمل · أزمدة الاستجابة · التصعيد

رمز الوثيقة	S038	رقم الإصدار	الإصدار الأول
جهة الإصدار	المركز الاستشاري للدراسات وخدمة المجتمع		

1. التعريف بالدعم الفني

يوفر المركز الاستشاري للدراسات وخدمة المجتمع بجامعة فهد بن سلطان، بالتعاون مع قسم التعليم الإلكتروني ومصادر التعليم المفتوحة، خدمة دعم فني متخصصة لجميع المستفيدين من متدربين وأعضاء هيئة تدريب، لضمان استمرارية العملية التعليمية ومعالجة أي عائق تقني قد يعترضها. وتُقرأ هذه الوثيقة مع سياسة الإجابة على استفسارات المتعلم في التعليم الإلكتروني (S019) المنشورة على موقع قسم التعليم الإلكتروني ومصادر التعليم المفتوحة، وتُعدّ مكملّة لها فيما يخص الجانب التقني:

<https://elearn.fbsu.edu.sa/wp-content/uploads/2024/04/S019.pdf>

2. قنوات الدعم الفني

القناة	بيانات الوصول	الاستخدام
البريد الإلكتروني	elearning@fbsu.edu.sa	القناة الرئيسية لطلبات الدعم والاستفسارات والشكاوى، وتتيح إرفاق الصور والملفات.
الهاتف	+966 14 425 2500 تحويلة 1366	للحالات العاجلة والمشكلات التي تعيق الدخول أو الاختبارات.
منتدى الدعم داخل المنصة	نظام إدارة التعلم Moodle	طرح المشكلات ومتابعتها داخل بيئة المقرر، وتُتاح الإجابات لجميع المتدربين.



القناة	بيانات الوصول	الاستخدام
الزيارة الحضورية	مقر القسم — طريق الملك خالد، تبوك	للحالات التي تتطلب معاينة مباشرة، خلال أوقات العمل الرسمية.

3. الخدمات المشمولة بالدعم الفني

- الحسابات والدخول: إنشاء الحساب الأكاديمي وتفعيله، واستعادة كلمة المرور، ومعالجة مشكلات التحقق الثنائي وإيقاف الحسابات.
 - نظام إدارة التعلم: الوصول إلى المقررات والمحتوى، ورفع التكاليفات، وتشغيل الوسائط، ومعالجة أخطاء المنصة.
 - الفصول الافتراضية: الانضمام إلى الجلسات، ومشكلات الصوت والصورة ومشاركة الشاشة، والوصول إلى التسجيلات.
 - الاختبارات الإلكترونية: الدعم العاجل أثناء الاختبار، ومعالجة الانقطاع، وتوثيق الحالة لرفعها إلى منسق البرنامج.
 - المعامل والبرمجيات: إتاحة بيانات التطوير وأدوات المحاكاة المستخدمة في المقررات العملية.
 - الأجهزة والاتصال: إرشاد المستفيد إلى المتطلبات التقنية وضبط إعدادات المتصفح والأجهزة.
 - الإرشاد والتدريب: أدلة الاستخدام وورش التهيئة على المنصة وأدواتها.
- ولا يشمل الدعم الفني المسائل الأكاديمية كالدرجات ومحتوى المقررات، وتُحال إلى عضو هيئة التدريب أو منسق البرنامج، ولا يشمل صيانة الأجهزة الشخصية للمستفيدين.

4. أوقات عمل فريق الدعم الفني

الفترة	الأيام	التوقيت
الأيام الرسمية	الأحد – الخميس	من الساعة 8:00 صباحاً حتى 4:00 مساءً بتوقيت المملكة العربية السعودية.
أثناء الجلسات المسائية	الأحد – الخميس	دعم مرافق طوال مدة الجلسات الافتراضية المجدولة خارج أوقات العمل الرسمية.
فترات الاختبارات	طوال أيام الاختبار	دعم موسّع يغطي كامل زمن الاختبارات الإلكترونية المعلنة.
خارج أوقات العمل	على مدار الساعة	أدلة الاستخدام المنشورة والأسئلة الشائعة على المنصة، وتُعالج الطلبات الواردة في أول يوم عمل تالي.

5. الوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم

درجة الأولوية	أمثلة	زمن الاستجابة الأولى	زمن المعالجة
حرجية	تعذر الدخول أو انقطاع أثناء اختبار أو جلسة مباشرة	خلال 15 دقيقة	خلال ساعتين
عالية	تعذر الوصول إلى مقرر أو رفع تكليف قبل انتهاء مهلته	خلال ساعتين	خلال يوم عمل واحد
متوسطة	خلل في تشغيل محتوى أو أداة داخل المنصة	خلال يوم عمل واحد	خلال يومي عمل
عادية	استفسار عام أو طلب إرشاد أو تدريب	خلال يوم عمل واحد	خلال ثلاثة أيام عمل

ويُشعر مقدّم الطلب برقم تذكرة عند استلام طلبه، ويُبلغ بحالتها عند المعالجة والإغلاق. وإذا تطلبت المشكلة وقتاً أطول، يُبلغ المستفيد بذلك مع بيان السبب والمدة المتوقعة وتوفير حل بديل مؤقت يضمن استمرار تعلمه.

6. استقبال الشكاوى والمقترحات ومعالجتها

تُستقبل الشكاوى والمقترحات عبر القنوات ذاتها المذكورة في البند الثاني، إضافةً إلى نموذج إلكتروني مخصص على المنصة، وبما يتوافق مع سياسة الإجابة على استفسارات المتعلم في التعليم الإلكتروني (S019) المعتمدة في الجامعة، وتُعالج وفق المراحل الآتية:

م	المرحلة	الإجراء
1	الاستقبال والتوثيق	تُقيّد الشكاوى أو المقترح في سجل موحد برقم مرجعي، ويُشعر مقدّمها باستلامها خلال يوم عمل واحد.
2	التصنيف والإحالة	تُصنّف بحسب نوعها ودرجة أولويتها، وتُحال إلى الجهة المختصة فنياً أو أكاديمياً أو إدارياً.
3	الدراسة والمعالجة	تُدرس الحالة وتتخذ الإجراءات التصحيحية اللازمة خلال خمسة أيام عمل من تاريخ القيد.
4	الإفادة والإغلاق	يُبلغ مقدّم الشكاوى بالنتيجة والإجراء المتخذ عبر بريده الأكاديمي، وتُغلق بعد تأكيد رضاه.
5	التحليل والتحسين	تُحلّل الشكاوى المتكررة دورياً، وتُرفع توصيات التحسين إلى مدير المركز ضمن التقرير الفصلي.

وتُعامل الشكاوى بسرية تامة، ويُتاح تقديمها دون الإفصاح عن الهوية إذا رغب مقدّمها، مع الاحتفاظ بحقه في متابعة الرقم المرجعي.

7. إجراءات التصعيد

إذا لم يتلقَ المستفيد ردّاً خلال الزمن المحدد في البند الخامس، أو لم يكن الرد معالجاً لطلبه، فله التصعيد وفق المستويات الآتية:



المستوى	جهة التصعيد	حالة التصعيد	مدة البت
1	مسؤول الدعم الفني	تجاوز زمن الاستجابة المحدد	خلال يوم عمل واحد
2	مدير نظام إدارة التعلم	عدم المعالجة بعد المستوى الأول	خلال يومي عمل
3	منسق البرنامج	تكرار المشكلة أو تأثيرها في سير التدريب	خلال يومي عمل
4	مدير المركز الاستشاري للدراسات وخدمة المجتمع	عدم المعالجة بعد المستويات السابقة	خلال ثلاثة أيام عمل

ويُقدَّم طلب التصعيد عبر البريد الإلكتروني للمركز مرفقاً برقم التذكرة الأصلي، وتوثق جميع مراحل التصعيد في سجل الطلبات. ويُرفع تقرير فصلي إلى مدير المركز يتضمن عدد الطلبات وأزمة الاستجابة وحالات التصعيد ونسب الالتزام بالمدد المعلنة.