

الهدف:

الهدف من هذه السياسة هو نشر وتوضيح سياسة تقديم الدعم الفني لخدمات مركز التعلم الالكتروني .

الفئة المستهدفة:

جميع منسوبي الجامعة من طلاب وموظفين وأعضاء هيئة تدريس وكذلك المستفيدين من خارج الجامعة حسب طبيعة الفئات المستهدفة للخدمات المقدمة.

السياسات:

- أ) تلتزم الجامعة بتوفير الدعم الفني والتقني والتعليمي والمساندة الأكاديمية لكل المستفيدين من نظام إدارة التعلم في كل البرامج بشكل دائم عبر القنوات المتاحة والمنشورة على موقع الجامعة.
- ب) يتم الرد على طلبات الدعم الفني عن طريق البريد الإلكتروني خلال يومين عمل، وعن طريق الهاتف مباشرة
- ج) اوقات العمل الرسمية لفريق الدعم الفني في الجهة من الأحد إلى الخميس من الساعة ٨:٠٠ صباحا وحتى الساعة ٤:٠٠م
- د) الخدمات المشمولة بالدعم الفني هي
مساعدة المستخدمين في إنشاء حسابات خاصة بهم
حل المشكلات التقنية التي تواجه المستفيدين عند استخدام نظام إدارة التعلم
مساعدة المتعلم وعضو هيئة التدريس على الدخول لنظام الفصول الافتراضية
- هـ) القنوات الرسمية لخدمة الدعم الفني هي

رقم الهاتف المباشر:

(+٩٦٦-١٤-٠٠٥٢٥٢٤)

(تحويله ١٣٦٦)

البريد الإلكتروني الخاص بالدعم الفني للتعلم الالكتروني

elarning@fbsu.edu.sa

سياسة الدعم الفني

- (و) صفحة الأدلة الإرشادية توفر كذلك معلومات يستطيع المستفيد الوصول اليه.
- (ز) القواعد والآداب التي يجب على المستفيد اتباعها:
توضيح المشكلة بالتفصيل لممثل الدعم الفني والتعليمي من خلال أي قناة
الالتزام بآداب الحوار
الاحترام
عدم الإساءة
عدم الخوض في نقاشات سياسية أو دينية
- (ح) القواعد والآداب التي يجب على ممثل الدعم الفني أو التعليمي اتباعه:
الرد على استفسارات المستفيدين بمهنية خلال المدة المتوقعة لكل قناة
الالتزام بآداب الحوار
الاحترام
عدم الإساءة
عدم الخوض في نقاشات سياسية أو دينية
- (ط) في حال تجاوز الطلب الوقت المحدد للرد من الفريق المختص يتم تصعيد الشكوى عبر سياسة الشكاوي
الموضحة في موقع الجامعة.
- (ي) لإدارة الجامعة إصدار التعليمات التنفيذية اللازمة لتطبيق هذا النظام.
- (ك) تبت إدارة الجامعة في الحالات التي لم يرد فيها نص واضح والإشكاليات التي قد تنتج عن تطبيق مواد هذه
اللائحة.
- (ل) وكيل الجامعة ومساعد الوكيل لشؤون مركز الحاسب ومدير المركز مسؤولون عن تنفيذ هذه اللائحة.
- (م) تلغى هذه اللائحة أي لوائح أو تعليمات أو قرارات سابقة بهذا الشأن اعتباراً من تاريخ اعتمادها.