

سياسة تقديم خدمات دعم المستفيدين

غاية الوثيقة

الهدف من هذه الوثيقة هو نشر وتوضيح سياسة تقديم الدعم التقني المقدم لخدمات عمادة التعلم الإلكتروني وفق أفضل الممارسات العالمية بما يخدم أهداف الجامعة الإستراتيجية.

المستفيدين من خدمات الدعم الفني

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

قنوات تقديم الدعم الفني

م	القناة	التفصيل	وقت التقديم	المستفيد
١	منصة (تساهيل)	https://tasaheel.bu.edu.sa	مفتوح في أي وقت	أعضاء هيئة التدريس والموظفين فقط
٢	البريد الإلكتروني	elarning@bu.edu.sa	مفتوح في أي وقت	الجميع
٣	مركز الاتصال الموحد	الهاتف: 0177257700 التحوية: 15656	الساعة ٨ صباحًا إلى ٣ مساءً من الأحد إلى الخميس	الجميع

الخدمات والأنظمة المشمولة بالدعم الفني

جميع الأنظمة والخدمات المقدمة من قبل عمادة التعلم الإلكتروني.



الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات

تم تقسيم الأدوار المطلوبة للقيام بالدعم الفني إلى مستويين رئيسيين حسب الجدول التالي:

وصف الخدمة المقدمة	الجهة المسؤولة	مستوى تقديم الخدمة
يقوم باستقبال الطلبات الواردة ويتم تقديم الدعم الفني الأولي لها حسب طبيعة الطلب، ويمكن تصعيد الطلب إلى المستوى الثاني إذا لزم الأمر.	الدعم الفني بالتعلم الإلكتروني	المستوى الأول
ويتم من خلال هذا القسم استكمال عملية الدعم الفني والتحقق من انتهائها	الأقسام التشغيلية المساندة بوحدة العمادة	المستوى الثاني

أوقات العمل

من الأحد إلى الخميس، من الساعة ٨ صباحًا إلى الساعة ٣ مساءً.

رضاء المستفيد

يتم قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة وقياس مستوى رضاء المستفيد منها بعد الانتهاء من اغلاق الطلب عبر أدوات التقييم المعدة لهذا الغرض.

