

جامعة الأميرة
نورة بنت عبدالرحمن



سياسة تحسين تجربة المستفيد
والخدمات الرقمية
(الإصدار ١,٠)

معلومات الوثيقة:

اسم الوثيقة	سياسة تحسين تجربة المستفيد والخدمات الرقمية
رقم الوثيقة	PNU ITSM BC 25001
المجال	تجربة المستفيد
معد الوثيقة	طارق بن عبدالعزيز الشمري
تاريخ الإعداد	٢٠٢٥/٠٤/٠١
نوع الوثيقة	سياسات
تصنيف الوثيقة	عام

تواريخ إصدارات الوثيقة:

الإصدار	تاريخ الإصدار	معد الوثيقة	التغييرات بالوثيقة
١,٠	٢٠٢٥/٠٤/٠١	طارق الشمري	نسخة أولية

الموافقات:

الاسم	المنصب	التوقيع	التاريخ
أ.د. ماجد بن محيا الحيسوني	المشرف العام على الإدارة العامة للتحول الرقمي		٢٠٢٥/٤/٨

مراجعات الوثيقة:

التاريخ	الاسم	اللقب	ملحوظات
٢٠٢٥/٤/٨	يسرى جناح		
٢٠٢٥/٤/٨	علياء العمرو		

جدول المحتويات

٤.....	الرؤية.....
٥.....	الهدف.....
٦.....	النطاق.....
٧.....	المبادئ الأساسية.....
٨.....	حقوق صاحب البيانات.....
٩.....	المستفيدين من السياسة.....
١٠.....	الحقوق والواجبات.....
١١.....	مهام وحدة رعاية المستفيدين.....
١٢.....	المرجع.....

الرؤية

تمكين الجامعة من تقديم أفضل تجربة للمستخدمين من خلال توفير بيئة دعم فني رقمي متكاملة، تحديث الأدلة الإرشادية للخدمات الرقمية بشكل دوري، وتعزيز الوعي الرقمي، مما يساهم في رفع مستوى رضا المستخدمين وتحقيق التحسين المستمر للخدمات المقدمة.

الهدف

- تحسين رضا المستخدمين: قياس أدائهم وتقديم حلول فورية ومؤثرة لحل المشكلات.
- دعم التحول الرقمي: توفير بيئة رقمية فعّالة تسهم في تحسين كفاءة العمل داخل الجامعة.
- رفع الوعي الرقمي: تنظيم حملات توعوية وتدريبية لتعزيز وعي المستخدمين بكيفية استخدام الأنظمة الرقمية.
- تحقيق التحسين المستمر: جمع بيانات وملاحظات المستخدمين وتحليلها لتحسين الخدمات بشكل مستمر.

النطاق

تنطبق هذه السياسة على جميع الأنشطة والخدمات المقدمة من وحدة رعاية المستفيدين داخل الجامعة. تشمل هذه الأنشطة الدعم الفني، تحديث أدلة الاستخدام وتقديم التدريب اللازم وورش العمل للمستفيدين، وإدارة التذاكر التقنية. كما تشمل جميع الأنظمة الرقمية المتاحة للمستفيدين من الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، والموظفين الإداريين.

تغطي السياسة جميع الأدوات الرقمية المستخدمة لتقديم الخدمات، بما في ذلك منصات التعليم الإلكتروني، أنظمة الإدارة الجامعية، وتطبيقات الهواتف الذكية. كما تشمل جميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمستفيدين التي يتم جمعها عبر هذه الأنظمة، والتعامل معها وفقاً لسياسات الخصوصية وحماية البيانات الشخصية.

يتم تطبيق هذه السياسة على جميع الفرق المعنية بتقديم الدعم الفني والتفاعل مع المستفيدين. كما تشمل أيضاً جميع الأنظمة التي تدير طلبات المستفيدين وتحديثاتهم، مع ضمان متابعة جميع الطلبات وضمان حصول المستفيدين على استجابة سريعة وفعالة.

المبادئ الأساسية

- الشفافية: يجب أن تكون جميع الإجراءات المتعلقة بتقديم الدعم الفني والخدمات الرقمية واضحة ومفهومة لجميع المستخدمين.
- العدالة والمساواة: سيتم التعامل مع جميع الطلبات والملاحظات المقدمة من المستخدمين بعدالة وبطريقة محايدة.
- الخصوصية: ضمان الحفاظ على خصوصية المعلومات المتعلقة بالمستخدمين، وعدم استخدامها إلا للأغراض المحددة في الإجراء.
- الاستجابة السريعة: تقديم الدعم للمستخدمين في أسرع وقت ممكن، وفقًا للمعايير المعتمدة من الوحدة، مع الأخذ بالاعتبار دعم المسيرة التعليمية بالمقام الأول من خلال حل المشاكل دون الحاجة لانتظار وتعتبر أولوية قصوى.
- التحديث المستمر: يتم تحديث الأدلة والخدمات بشكل دوري لضمان تقديم أفضل تجربة للمستخدمين.

حقوق صاحب البيانات

أولاً: الحق في العلم ويشمل ذلك إشعاره بالأساس النظامي أو الاحتياج الفعلي لجمع بياناته الشخصية، والغرض من ذلك، وألاً تعالج بياناته لاحقاً بصورة تتنافى مع الغرض من جمعها والذي من أجله قدّم موافقته الضمنية أو الصريحة.

ثانياً: الحق في الرجوع عن موافقته على معالجة بياناته الشخصية - في أي وقت - ما لم تكن هناك أغراض مشروعة تتطلب عكس ذلك.

ثالثاً: الحق في الوصول إلى بياناته الشخصية لدى جهة التحكم، وذلك للاطلاع عليها، وطلب تصحيحها، أو إتمامها، أو تحديثها، وطلب إتلاف ما انتهت الحاجة إليه منها، والحصول على نسخة منها بصيغة واضحة.

المستفيدين من السياسة

- الطلاب والطالبات.
- أعضاء هيئة التدريس.
- الموظفون الإداريون في الجامعة.
- الزوار المهتمون بخدمات الجامعة الرقمية.

الحقوق والواجبات

حقوق المستخدمين:

١. الحق في الوصول إلى الدعم الفني: يحق للمستخدمين طلب الدعم الفني في أي وقت عند مواجهة أي مشكلات تقنية أو استفسارات عن الأنظمة والخدمات الرقمية المقدمة من الجامعة.
٢. الحق في الاستفسار عن حالة الطلبات: يحق للمستخدمين متابعة حالة التذاكر الخاصة بهم والتعرف على تقدم المعالجة من خلال النظام المخصص.
٣. الحق في تلقي ردود دقيقة وفي الوقت المناسب: يحق للمستخدمين الحصول على ردود واضحة ودقيقة من وحدة رعاية المستخدمين بشأن استفساراتهم وبلغاتهم الرقمية.
٤. الحق في الوصول إلى الأدلة المحدثة: يحق للمستخدمين الحصول على أدلة استخدام محدثة لجميع الأنظمة والخدمات الرقمية، والتي تمكنهم من الاستفادة القصوى من هذه الأنظمة.

واجبات المستخدمين:

١. الالتزام بتقديم بيانات صحيحة وكاملة: يجب على المستخدمين تقديم بيانات صحيحة وكاملة عند تقديم الطلبات أو التذاكر لضمان معالجتها بشكل سريع وفعال.
٢. متابعة حالة التذاكر: يجب على المستخدمين متابعة حالة التذاكر عبر النظام المخصص والتفاعل مع أي استفسارات أو ملاحظات قد تطلبها الوحدة.
٣. الالتزام بسياسات الاستخدام: يجب على المستخدمين الالتزام بجميع السياسات والإجراءات الخاصة بالاستخدام الصحيح للأنظمة والخدمات الرقمية.

مهام وحدة رعاية المستخدمين

١. استقبال ومعالجة الطلبات والبلاغات: التعامل مع جميع الطلبات الفنية والبلاغات المقدمة من المستخدمين عبر النظام المخصص، وضمان تقديم الدعم الفني الفوري وفقاً للمعايير المحددة.
٢. إعداد الردود وإدارة التذاكر: إعداد الردود على استفسارات المستخدمين وتوثيقها في النظام، بالإضافة إلى متابعة التذاكر والتأكد من إغلاقها في الوقت المناسب.
٣. إعداد تقارير دورية: إعداد تقارير دورية حول أداء النظام ورضا المستخدمين، واستخدام هذه التقارير لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
٤. إعداد وتحديث أدلة الاستخدام: تطوير وتحديث أدلة الاستخدام التي توضح كيفية استخدام الأنظمة والخدمات الرقمية، والتأكد من وصولها إلى جميع المستخدمين.
٥. تقديم التدريب للمستخدمين: تنظيم ورش لتعزيز الوعي الرقمي للمستخدمين (طلاب، موظفين، أعضاء هيئة التدريس) حول كيفية استخدام الأنظمة والخدمات الرقمية المتاحة.
٦. إطلاق حملات توعوية: تنظيم حملات توعية لرفع الوعي الرقمي بين المستخدمين داخل الجامعة، من خلال تصميم مواد تعليمية أو رسائل بريدية أو نصية تتعلق بتعزيز الوعي الرقمي.
٧. التفاعل مع المستخدمين: توفير قنوات تواصل فعالة للمستخدمين للتفاعل مع أي استفسارات أو مشكلات قد يواجهونها.
٨. مراجعة وتحديث الخدمات والأنظمة: التأكد من تحديث الأدلة والخدمات الرقمية بشكل دوري وفقاً لاحتياجات المستخدمين والتطورات التكنولوجية الحديثة.

المرجع

- استراتيجية جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.
- استراتيجية التحول الرقمي

