

جامعة الأميرة
نورة بنت عبدالرحمن



سياسة تقديم الخدمات الرقمية (الإصدار 1.0)

معلومات الوثيقة:

اسم الوثيقة	سياسة تقديم الخدمات الرقمية
رقم الوثيقة	
المجال	مركزية المستفيد
معد الوثيقة	
تاريخ الإعداد	2023/05/21
نوع الوثيقة	
تصنيف الوثيقة	عام

تواريخ إصدارات الوثيقة:

الإصدار	تاريخ الإصدار	معد الوثيقة	التغييرات بالوثيقة
0.1	2023/05/01	طارق الشمري	نسخة أولية

الموافقات:

الاسم	المنصب	التوقيع	التاريخ
م. غادة هديان البقي	مديرة الإدارة العامة للتحويل الرقمي		2023/05/01

مراجعات الوثيقة:

التاريخ	الاسم	اللقب	ملحوظات
2023/05/01	طارق الشمري		
2023/05/01	عليا العمرو		

جدول المحتويات

4	مقدمة.....
5	الهدف.....
6	السياسة.....
8	مرجع السياسة:.....

مقدمة

هذه السياسة منبثقة من استراتيجية الإدارة العامة للتحويل الرقمي والتي توضح الطريقة التي تنوي من خلالها جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن تحقيق هدفها المنشود، من خلال تحديد الاتجاهات والأولويات والأهداف المتوسطة والبعيدة المدى.

الهدف

تهدف الإدارة العامة للتحويل الرقمي الى تمكين المستفيد وفق أفضل الممارسات المحلية والعالمية من الوصول الى خدمات الجامعة الرقمية والتي تم وضعها ضمن معايير التخطيط الاستراتيجي والتي تتمركز حول المستفيد (تجربة المستفيد، تعزيز العلاقة مع المستفيد، مشاركة المستفيد، قنوات تقديم الخدمات، ... وغيرها)

السياسة

احتياجات أصحاب المصلحة:

تشكل متطلبات المستفيدين محوراً مركزياً في عمليات التحول الرقمي، وبناءً على ذلك يتم تحليل هذه المتطلبات عبر عقد عدة ورش عمل مع قطاعات الأعمال في الجامعة بحيث يتم جمع تطلعات المستفيدين وتحديد معالم القيمة الرقمية المتوقعة في الجوانب التالية:

- 1- متطلبات واحتياجات الطالبات.
- 2- متطلبات واحتياجات الباحثين والمجتمع.
- 3- متطلبات واحتياجات الكادر التعليمي والإداري.

قنوات التواصل:

القناة	الوصف	آلية الوصول
المكالمات الصوتية	مركز اتصال لتقديم الدعم التقني (مشاكل + طلبات)	داخل الجامعة: (555) خارج الجامعة: 0118220555
البريد الإلكتروني	أحد قنوات التواصل مع المستفيد لاستقبال المشاكل والطلبات	ITC-SD@pnu.edu.sa
نظام التيك كير	نظام تقني لإدارة التذاكر الخاصة بالمستفيدين والتي تمكن المستفيدين من انشاء ومتابعة طلباتهم ويتيح للجهة الفنية الرجوع للبيانات لدراسة الطلبات والمشاكل التقنية.	https://techcare.pnu.edu.sa/
تواصل نورة	يحرص على مد جسور التواصل ويتيح عدة خدمات تمكن المستفيد من حجز المواعيد، ورفع الاستفسارات والشكاوى والمقترحات، والمتابعة المباشرة مع مختلف الوكالات والعمادات والإدارات.	https://tawasulnourah.pnu.edu.sa

مؤشرات الأداء:

يمكن الرجوع لاستراتيجية الإدارة العامة للتحويل الرقمي لاستعراض مؤشرات الأداء.

مرجع السياسة:

وثيقة استراتيجية الإدارة العامة للتحويل الرقمي.

