

## المهام والاختصاصات والصلاحيات المخولة لعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

### تمهيد

تقوم عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بتوفير فريق إشرافي (مرفق 1) يشرف باستمرار على منظومة التعليم والتعلم الإلكتروني ويتأكد من تنفيذ كل السياسات المطلوبة لنمط التعليم الإلكتروني . يمثل هذا الدليل وصفاً للمهام والاختصاصات والصلاحيات المخولة للكادر الإشرافي في عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد.

### مهام ومسؤوليات الكادر الإشرافي:

## عميد عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد:

مع عدم الاخلال بالأنظمة واللوائح والصلاحيات المفوضة لغيره ، يفوض سعادة عميد عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بالصلاحيات والاختصاصات التالية:

- 1 - الاشراف العام على جميع أعمال عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد ضمن إطار الأدوار والصلاحيات الخاصة بالعمادة.
- 2 - الاشراف العام على جميع برامج التعليم الإلكتروني والتعليم المدمج والتعليم عن بعد في جامعة تبوك.
- 3 - اعتماد ومتابعة المشاريع والحلول التقنية التي تقوم بتصميمها وتطويرها عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
- 4 - الاتصال المباشر بالجهات والمصالح الحكومية وغيرها من الجهات الداخلية والخارجية فيما يدخل في مصلحة الاختصاص مع مراعاة المستوى والتسلسل الوظيفي.
- 5 - توزيع العمل على جميع منسوبي العمادة وفق ما تقتضيه مصلحة العمل.
- 6 - وضع الضوابط واللوائح والقواعد التنفيذية الخاصة ببرامج التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد في الجامعة واعتمادها من الجهات المعنية.
- 7 - التنسيق مع وحدات ولجان التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد في الكليات لمتابعة سير أداء منظومة التعليم والتعلم الإلكتروني.
- 8 - الإشراف على إدارة مشاريع التصميم التعليمي وما يرتبط بها من مهام تعليمية وبحثية وإدارية وفنية بالوحدة.
- 9 - الاشراف العام على عملية إعداد التقارير الفنية ورفعها للجهات المعنية ومناقشتها مع الإدارة العليا والجهات المعنية.

- 10 - إعداد وتحديث وتنفيذ خطط تطوير وتشغيل المقررات الإلكترونية وبرامج التعليم عن بُعد بما يتوافق مع الاهداف والسياسات العليا للجامعة ولوائح وضوابط التعليم الإلكتروني في المملكة العربية السعودية.
- 11 - وضع الخطط اللازمة والخطط الاستراتيجية لمعالجة أي مشاكل فنية أو تقنية تؤثر على سير العملية التعليمية وجودة مخرجاتها ورفع تقارير دورية لصناع القرار.
- 12 - تطبيق كافة اللوائح والأنظمة الأكاديمية والفنية والمالية لكافة المقررات والبرامج الأكاديمية التي تقدم خلال منظومة التعليم والتعلم الإلكتروني .
- 13 - متابعة عملية إعداد الأبحاث والدراسات والمسوحات الميدانية لضمان استدامة منظومة التعليم والتعلم الإلكتروني وتحسين خدماتها وتجويد مخرجاتها.
- 14 - المشاركة في تشكيل اللجان الرئيسية والفرعية واللوائح المالية المنظمة لبرامج التعليم عن بُعد .
- 15 - الاشراف على خطط تنفيذ ومتابعة الاختبارات الإلكترونية في الجامعة.
- 16 - التنسيق مع الكليات والجهات المستفيدة لحصر خدمات التعليم والتعلم الإلكتروني المطلوبة لتنفيذ برامجها الأكاديمية ومبادراتها.
- 17 - الاشراف على خطط إدارة الفصول الافتراضية في جميع المقررات الإلكترونية للجامعة.
- 18 - اعتماد ومتابعة سير مبادرات العمادة المرتبطة في خطتها الاستراتيجية.

## وكيل عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

مع عدم الاخلال بالأنظمة واللوائح والصلاحيات المفوضة لغيره ، يفوض سعادة وكيل عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بالصلاحيات والاختصاصات التالية:

- 1 - إدارة ومراقبة ورصد جميع الأنشطة والعمليات والحركات المرتبطة بأنظمة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد في الجامعة ضمن نطاق ما يُفوض إليه من صلاحيات من قبل عميد عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
- 2 - متابعة تطبيق أدوات التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد لضمان التحسين المستمر في أداء الأقسام الأكاديمية بالكليات ومتابعتها.
- 3 - إعداد ودراسة المشاريع المرتبطة بخدمات التعليم والتعلم الإلكتروني في العمادة.
- 4 - متابعة سير أعمال فرق الدعم الفني والمساندة والتواصل مع الكليات والجهات المستفيدة من خدمات العمادة لتقديم جميع أوجه المساندة والدعم.
- 5 - الاشراف على عملية متابعة أداء الخوادم المحلية لعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد ، وكذلك الإشراف على آلية ربط نظم العمادة مع قواعد البيانات بالجامعة ، ورفع الخدمات التقنية عليها.
- 6 - مساندة الاختبارات الإلكترونية والإشراف على جدولتها، وتوفير أحدث البرامج للاختبارات الإلكترونية بالجامعة وإدارتها بشكل فعال لخدمة جميع عناصر العملية التعليمية.
- 7 - الإشراف على الرخص للبرمجيات التي تحتاجها الكليات في تدريس المقررات بشكل يواكب التطور السريع في تقنيات ووسائل التعليم.

## وكيل عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد للتطوير والجودة

مع عدم الاخلال بالأنظمة واللوائح والصلاحيات المفوضة لغيره ، يفوض سعادة وكيل عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد للتطوير والجودة بالصلاحيات والاختصاصات التالية:

- 1 - تنفيذ ومتابعة المشاريع التطويرية في مجال التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد في جامعة تبوك والتنسيق مع الكليات والعمادات المساندة والجهات ذات الاختصاص في ذلك.
- 2 - وضع وتنفيذ آليات ضمان الجودة في التعليم الإلكتروني لتحقيق التوافق مع المعايير المعتمدة في هذا المجال ، في جميع البرامج والمقررات .
- 3 - متابعة مستوى إنجاز مبادرات الخطة الاستراتيجية لعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
- 4 - إعداد وتصميم وإخراج المقررات الإلكترونية التي تسجل في استوديوهات العمادة ورفعها على المنصات التعليمية المخصصة.
- 5 - التأكد من جودة التصميم والوصول للمحتوى التعليمي المرفوع داخل المقررات الدراسية بجميع الاقسام العلمية داخل نظام التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد .
- 6 - إعداد البيانات والاحصائيات والتقارير اليومية والدورية التي تُطلب من العمادة من قبل الجهات الداخلية والخارجية متمثلة في وزارة التعليم والمركز الوطني للتعليم الإلكتروني وهيئة تقويم التعليم والتدريب.
- 7 - تنظيم لقاءات دورية لتوعية أعضاء هيئة التدريس وطلاب وطالبات الجامعة والوقوف على التحديات التي قد تواجههم والاستماع إلى مقترحاتهم.

## مشرفة عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد لشطر الطالبات

مع عدم الاخلال بالأنظمة واللوائح والصلاحيات المفوضة لغيره ، تفوض سعادة وكيلة عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بالصلاحيات والاختصاصات التالية:

- 1 - إعداد خطط نشر وترسيخ ثقافة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد وتنفيذها.
- 2 - الإشراف على خدمات الاجتماعات الافتراضية وادارتها وكل ما يتعلق بالدورات التدريبية واللقاءات الافتراضية التي تستهدف الجمهور من داخل وخارج الجامعة .
- 3 - تنسيق وإدارة المنصات الإلكترونية ، وإعداد الخطط الخاصة بالتعلم الإلكتروني والمقدمة للمجتمع .
- 4 - تنظيم برامج توعوية وتثقيفية وتدريبية وقوافل عن أنظمة التعلم الإلكتروني.
- 5 - الاسهام في خدمة المجتمع من خلال إعداد الخطط التدريبية والتوعوية وخدمات الدعم والمساندة في مجال التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد .
- 6 - اعداد البيانات والمعلومات والاحصائيات والتقارير السنوية عن إنجازات عمادة التعلم الإلكتروني والمعوقات التي تواجهها واقتراح الحلول المناسبة لمعالجتها.

- 7 - الاشراف العام على عملية فتح الفصول الافتراضية لبرامج الانتساب المطور ، ومتابعة تقارير الحضور.
- 8 - إعداد المسيررات المالية لبرامج الانتساب والبرامج المدفوعة في عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد.

## مدير إدارة الشؤون الفنية

مع عدم الاخلال بالأنظمة واللوائح والصلاحيات المفوضة لغيره ، يفوض سعادة مدير إدارة الشؤون الفنية بعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بالصلاحيات والاختصاصات التالية:

- 1 - الإشراف على نظم إدارة التعلم بالجامعة وتسخيرها لخدمة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وتحديثها بشكل دوري.
- 2 - إدارة عمليات الربط والأتمتة بين نظام إدارة التعلم الإلكتروني ونظام معلومات الطالب SIS وغيرها من النظم.
- 3 - إدارة قواعد البيانات الخاصة بعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
- 4 - متابعة وإدارة عملية فتح إنشاء المقررات الإلكترونية وقوابلها وما يرتبط بها من شعب دراسية.
- 5 - متابعة تحديث المواقع الإلكترونية ومنصات التواصل الاجتماعي والخدمات الإلكترونية التي تقدمها عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد .
- 6 - إدارة وتنظيم عمل المعامل الإلكترونية التي تشرف عليها العمادة .
- 7 - تقديم الدعم الفني والمساندة لطلاب وأعضاء هيئة التدريس في استخدام نظم إدارة التعلم، وذلك عبر قنوات الدعم الفني المتعددة التي توفرها العمادة، مثل نظام تذاكر الدعم الفني وشات المساندة الذكي ومركز الاتصال موحد.
- 8 - دعم برامج الأرشيف الإلكترونية بالعمادة، بما في ذلك من أرشفة المحتوى التعليمي والمقررات الدراسية.
- 9 - تطوير البرامج التعليمية والمساندة التي تلبى احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وذلك لتعزيز العملية التعليمية وتجويد مخرجاتها.

## مدير إدارة الشؤون الأكاديمية

مع عدم الاخلال بالأنظمة واللوائح والصلاحيات المفوضة لغيره ، يفوض سعادة مدير إدارة الشؤون الأكاديمية بعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بالصلاحيات والاختصاصات التالية:

- 1 - إدارة ومتابعة السير الأكاديمي بشكل مستمر ، وتصميم خطط ضمان رضا المستفيدين وجودة الخدمة المقدمة .
- 2 - إدارة ومتابعة خدمات الارشاد الأكاديمي الإلكتروني.
- 3 - اجراء المسح الميداني وجمع وتحليل بيانات استبيانات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في مجال التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
- 4 - إعداد تقارير التواصل والحضور ، واعداد المسيرات المالية الخاصة ببرامج التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
- 5 - الاشراف على مشاريع التصميم التعليمي في جامعة تبوك واعداد تقارير سير الأداء وإرسالها للكلية والجهات المعنية.
- 6 - إدارة المقررات الإلكترونية في الجامعة ومتابعة عملية تحديث محتواها العلمي من خلال مدرسي ومنسقي المقررات.
- 7 - إدارة وتنظيم مراكز الاختبارات الالكترونية والاستوديوهات التعليمية التي تشرف عليها العمادة .

## مدير إدارة التخطيط والجودة

مع عدم الاخلال بالأنظمة واللوائح والصلاحيات المفوضة لغيره ، يفوض سعادة مدير إدارة التخطيط والجودة بعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بالصلاحيات والاختصاصات التالية:

- 1 - مناقشة الأفكار والمقترحات الجديدة والبناءة والهادفة إلى التحديث والتطوير ودراستها والخروج بنتائج وتوصيات قابلة للتنفيذ .
- 2 - متابعة تنفيذ مبادرات التخطيط الاستراتيجي وقياس مؤشرات الأداء لكل مبادرة .
- 3 - توفير البيانات والاحصائيات المطلوبة لدعم منظومة اتخاذ القرار في العمادة.
- 4 - تنفيذ آليات متابعة ضمان الجودة في برامج التعليم الإلكتروني في الجامعة.
- 5 - متابعة عملية اعتماد المقررات الإلكترونية وفق مواصفات هيئة الاعتماد QM.

## مدير إدارة التصميم التعليمي

مع عدم الاخلال بالأنظمة واللوائح والصلاحيات المفوضة لغيره ، يفوض سعادة مدير إدارة التصميم التعليمي بعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بالصلاحيات والاختصاصات التالية:

- 1 - متابعة تنفيذ مشاريع التصميم التعليمي وما يرتبط بها من مهام تعليمية وبحثية وإدارية وفنية بالوحدة.
- 2 - توفير كل متطلبات التصميم التعليمي من الناحية التعليمية والتقنية والإدارية.
- 3 - متابعة عملية تطبيق نظم ولوائح ومعايير الجودة في عملية التصميم التعليمي بالوحدة.
- 4 - مراقبة أداء تدريب وإعداد المصممين التعليميين بالجامعة.
- 5 - مراقبة أداء الدعم الفني والخدمات المساندة الخاصة بالتصميم التعليمي.
- 6 - التنسيق مع الجهات المختلفة لإدارة وإنجاز مهام التصميم التعليمي للمقررات.
- 7 - إعداد تقرير دوري شامل عن أداء مشاريع التصميم التعليمي.

## مدير إدارة المساندة والتطوير

مع عدم الاخلال بالأنظمة واللوائح والصلاحيات المفوضة لغيره ، يفوض سعادة مدير إدارة المساندة والتطوير بعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بالصلاحيات والاختصاصات التالية:

- 1 - دراسة المشاريع المرتبطة بمنظومة التعليم والتعلم الإلكتروني ، ومتابعة مستوى الإنجاز بالمشاريع وإعداد ملخصات فنية ومالية بشكل شهري.
- 2 - وضع الخطط التدريبية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس وجميع الجهات المستفيدة من منظومة التعليم والتعلم الإلكتروني.
- 3 - إعداد الأدلة الإجرائية والارشادية حول خدمات عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد التقنية والفنية والأكاديمية.

## مدير الإدارة

- مع عدم الاخلال بالأنظمة واللوائح والصلاحيات المفوضة لغيره ، يفوض سعادة مدير إدارة عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد بالصلاحيات والاختصاصات التالية:
- ١ - الموافقة على منح الاجازات الاعتيادية والاضطرارية لمنسوبي العمادة.
  - ٢ - إعداد تقارير الأداء الوظيفي لمنسوبي العمادة ورفعها لصاحب الصلاحية.
  - ٣ - الاشراف الإداري والفني على العمادة ومنسوبيها.
  - ٤ - اعداد وتنفيذ خطة لتطوير الموارد البشرية داخل عمادة التعلم الإلكتروني.
  - ٥ - ابلاغ الجهات المختصة بمباشرة منسوبي العمادة ، وكذلك الرفع بحالات الحضور والغياب والتأخير لاتخاذ ما يلزم نظاماً.
  - ٦ - وضع ومتابعة مؤشرات فاعلة لقياس أداء أعمال العمادة وفقاً لبرامج وجداول العمل التنفيذية.

## صلاحيات الدعم الفني والمساندة

ضمن استعدادات عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد لتقديم منظومة تعلم إلكتروني وتعليم عن بعد متكاملة، تقدم عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد خدمات الدعم الفني المتكامل طيلة أيام الأسبوع، صباحاً ومساءً، وذلك من خلال مختلف قنوات الدعم الفني والتواصل مع العمادة، ووفقاً لما هو موضح في بنود الخطة التالية:

أولاً: معدل الرد المعياري :

الفترة		قناة الاتصال
الاختبارات الإلكترونية	أثناء أيام الدراسة	
5 دقائق	15 دقيقة	بطاقات الدعم الفني
5 دقائق	15 دقيقة	المحادثة
فوري	فوري	مركز الاتصالات
فوري	30-60 دقيقة	البريد الإلكتروني

ثانياً: مجموعات فرق الدعم الفني:

المجموعة	الصلاحيات
استقبال الطلبات	<ul style="list-style-type: none"> <li>استقبال الطلبات .</li> <li>إدخال الطلبات التي يتم استقبالها يدوياً إلى نظام الدعم الفني .</li> <li>الإجابة عن الأسئلة الأكثر شيوعاً - الإجابات المعلبة .</li> <li>تحويل المشاكل التقنية إلى فريق معالجة الاعدادات .</li> <li>تحويل استفسارات خارج نطاق الصلاحيات إلى فريق معالجة الاعدادات .</li> </ul>
معالجة الاعدادات	<ul style="list-style-type: none"> <li>القيام بمساعدة فريق الاستقبال .</li> <li>تصحيح اعدادات الاختبارات وفقاً للضوابط .</li> <li>اعتراض على درجة (تزويد بتقرير) .</li> <li>الاعدادات التقنية - صوت وصورة .</li> <li>إتاحة فرصة اختبار لطالب في حال التسليم الخاطئ .</li> <li>تحويل الطلبات خارج الصلاحيات إلى مشرف فريق الدعم الفني .</li> </ul>
إدارة النظام	<ul style="list-style-type: none"> <li>القيام بمساعدة فريق معالجة الاعدادات .</li> <li>تحديث بيانات الطلاب .</li> <li>نسخ الاختبارات الموحدة .</li> <li>تحويل المشاكل والاستفسارات خارج الصلاحيات إلى المشرف العام .</li> </ul>
الإشراف على فرق الدعم الفني	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإشراف العام على فرق الدعم الفني .</li> <li>تحويل الطلبات الخاصة بالكليات والجهات الأخرى إلى منسقي العمادة .</li> <li>تحويل المشاكل والاستفسارات خارج الصلاحيات إلى المشرف العام .</li> </ul>
التنسيق العام	<ul style="list-style-type: none"> <li>استقبال الطلبات والمشاكل من الكليات .</li> <li>استقبال التقارير من الكليات .</li> <li>تحويل الطلبات والمشاكل الخاصة بالكليات إلى وكلاء الكلية المعنية .</li> </ul>
إشراف عام	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإشراف العام على جميع خدمات الدعم الفني .</li> </ul>



### ثالثاً: تطبيقات الدعم الفني المطلوبة:

يتطلب من جميع أعضاء فرق الدعم الفني التأكد من توفر الأنظمة التالية على أجهزتهم الشخصية (المكتبي والمنزلي) و هواتفهم الذكية:

- نظام الدعم الفني
- تطبيق الدعم الفني على الهواتف الذكية
- تطبيق المحادثة الفورية على الهواتف الذكية

### رابعاً: جدول الدعم الفني ونظام البطاقات :

محادثة	بطاقات	محادثة	بطاقات	محادثة	بطاقات	محادثة	بطاقات	
12 ص - 8 ص		8 م - 12 ص		2 م - 8 م		8 ص - 2 م		الوقت
10 مهندس		9 مهندس		7 مهندس 8 مهندس	5 مهندس 6 مهندس	3 مهندس 4 مهندس	1 مهندس 2 مهندس	استقبال
14 مهندس		13 مهندس		12 مهندس		11 مهندس		المعالجة
مدير الشؤون الفنية								إدارة النظام
مدير الشؤون الأكاديمية - المشرفة على العمادة								الاشراف على الدعم الفني
وكيل العمادة								التنسيق العام
عميد العمادة								الاشراف العام

\* يتم تعيين مهندسي الدعم الفني مع بداية كل فصل دراسي.

### خامساً: جدول الدعم الفني - نظام مركز الاتصالات :

شطر الطالبات		شطر الطلاب	
موظفة 2	موظفة 1	موظف 2	موظف 1

## سادساً: جلسة الدعم الفني :

يتطلب من جميع أعضاء الفرق التواجد أثناء فترة الدعم الفني داخل جلسة الدعم الفني المنشئة على منصة الدعم الفني الافتراضي، وذلك من خلال جلسة الدعم الفني المستمرة.

## مصفوفة الصلاحيات

المشكلة				المشكلة	
العمادة	المدرس	الكلية	جهة اخرى		
			X1	مشكلة في الدخول على النظام	1.1
				تحديث كلمة مرور طالب	1.2
				تحديث كلمة مرور عضو هيئة تدريس	1.3
			X1	مشكلة تقنية لدى الطالب متعلقة في الانترنت	1.4
			X1	مشكلة تقنية لدى الطالب متعلقة في نظام التعلم الإلكتروني	1.5
			X1	مشكلة في الدخول على الفصول الافتراضية	1.6
			X1	مشكلة تقنية في الصوت والصورة	1.7
			X1	مشكلة تقنية في قائمة واعدادات المقرر	1.8
			X1	مشكلة تقنية اخرى	1.9
		X1	X2	إنشاء وضبط اعدادات الاختبار	2.1
			X1	إعادة ضبط اعدادات الاختبار وفق الضوابط	2.2
		X2	X1	إفادة عن سجل حضور الطالب في الاختبار	2.3
	X2	X1	X3	اعتراض على مدة وفنيات الاختبار	2.4
	X2	X1	X3	اعتراض على درجة	2.5
	X2	X1	X3	إفادة عن تسليم الاختبار قبل الانتهاء من الاختبار	2.6
	X2	X1	X3	تسليم الاختبار قبل الانتهاء من حل جميع الاسئلة	2.7
			X1	عدم مقدرة الطالب على أداء الاختبار (غير ما ذكر)	2.8
			X1	افادة عن سجلات أداء الاختبار	2.9

مشاكل تقنية

الاختبارات

## ملحق 1

### الهيكل التنظيمي لعمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

عميد عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

مكتب العميد

