



جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز
Prince Sattam Bin Abdulaziz University

التقرير السنوي

لعمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بُعد
2020 م





نبذة عن العمادة

تختص عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بُعد بتعزيز البنية التحتية للاتصالات والشبكات التي تخدم التعاملات الإلكترونية وتقديم برامج وخدمات التعليم الإلكتروني، والتي تعد أحد الركائز التشغيلية الهامة في الجامعة. حيث تعمل على توفير أحدث البرامج والخدمات التقنية للمجالات التعليمية والبحثية والإدارية وتوفير الدعم التقني الكامل لكافة المستخدمين، والسعي الحثيث على تطوير الأنظمة والخدمات وفق معايير الجودة العالمية بما يحقق أهداف واستراتيجية الجامعة.

الرؤية

الريادة في تقديم خدمات تقنية متطورة تسهم في تميز الجامعة.

الرسالة

التوظيف الفعال للتقنية لدعم تحقيق رسالة الجامعة الأكاديمية والمجتمعية من خلال الاستخدام الأمثل للتقنية والموارد البشرية الفاعلة.

الأهداف الاستراتيجية

1. تطوير العمل بالعمادة وفق المعايير العالمية.
2. تنمية الموارد البشرية والمحافظة عليها وتطوير إمكاناتها.
3. المحافظة على استمرارية الأعمال (أمن المعلومات - البنية التحتية).
4. الإسراع في عملية التحول الرقمي تحقيقاً لرؤية المملكة 2030 والتوجه العام للجامعة.
5. التوسع في الاعتماد على نظم التعلم الإلكتروني.
6. تفعيل آليات الوصول للمستفيدين مع تقديم خدمات الدعم الفني.
7. تنمية الموارد المالية بالاستثمار في تقنية المعلومات والتعليم الإلكتروني.





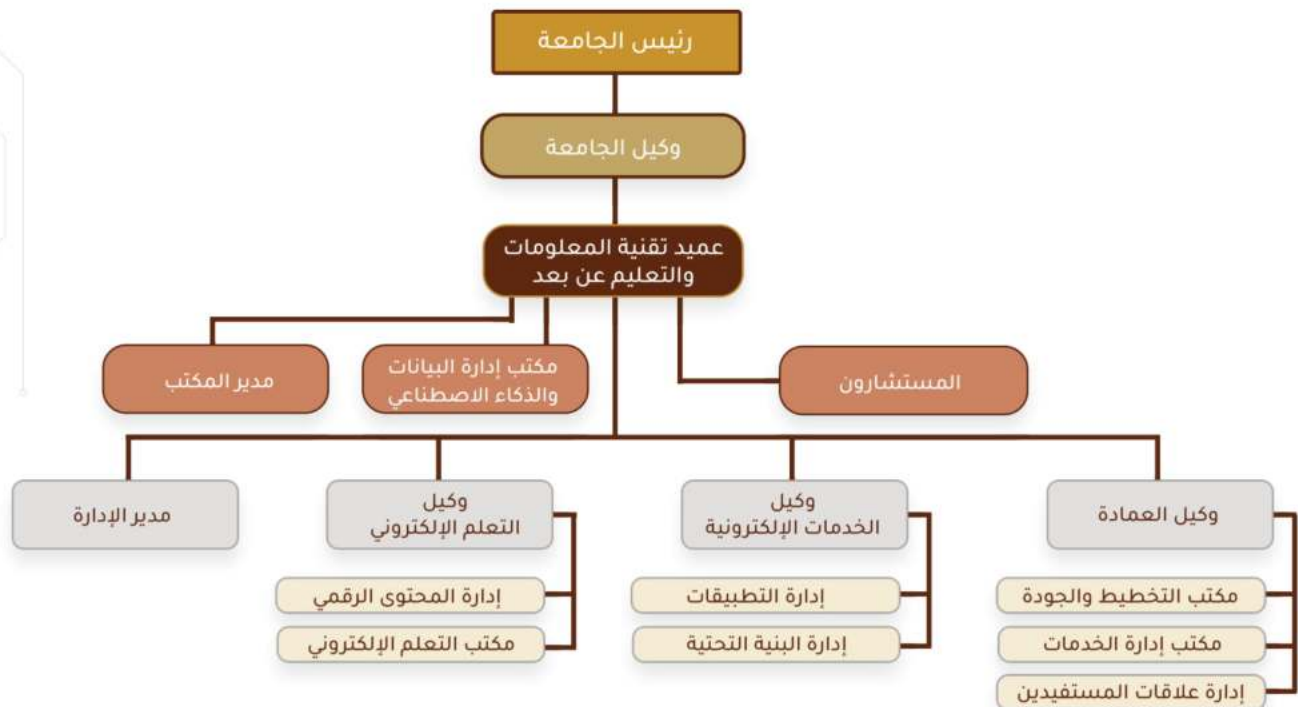
كلمة عميد تقنية المعلومات والتعليم عن بُعد

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى آله وصحبه اجمعين. يسعدنا في عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بُعد أن نقدم التقرير السنوي للعام المنصرم 2020م. في هذا التقرير نعرض أهم الإنجازات والمشاريع والمبادرات التي قامت بها العمادة خلال العام الاستثنائي المنصرم. كما يشمل التقرير متابعة إنجاز الخطة الاستراتيجية للعمادة ومدى تقدم تنفيذ أهدافها التنفيذية للأهداف الاستراتيجية الرئيسية حسب الخطة الزمنية. لقد بذلت العمادة جهوداً كبيرة في إنجاز خدماتها ومشاريعها للعام الماضي على أعلى مستوى من الكفاءة والجودة خصوصاً مع الظرف الاستثنائي لجائحة كورونا وأثرها على التحول الرقمي بشكل كامل في جميع الخدمات الأكاديمية والإدارية والمالية وهذا بتوفيق الله وما تحظى به الجامعة من دعم سخي من قيادتنا الرشيدة وما تحظى به أيضاً عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بُعد من دعم وتشجيع من معالي رئيس الجامعة وسعادة وكيل الجامعة. وفي الختام أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم معنا في هذا النجاح من جميع منسوبي الجامعة وأخص بالشكر أبطالنا منسوبي عمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بُعد الذين عملوا بكل إخلاص على تقديم أفضل الخدمات الرقمية والبنية التحتية الأمنة لمنسوبي وزوار الجامعة.

الدكتور/ عبد العزيز بن عبدالله الداجج



الهيكل التنظيمي لعمادة تقنية المعلومات والتعليم عن بُعد



10	المشاريع والمبادرات
15	الخدمات الرقمية المطورة
19	تطوير البنية التحتية
21	خدمات المستخدمين
23	التعليم الإلكتروني

26

الإجراءات أثناء جائحة كورونا

32

الخطة الاستراتيجية

35

الإنجازات

36

قنوات الدعم الفني والمساندة



المشاريع والمبادرات

1. **مشروع تطوير البوابة الإلكترونية للجامعة**
تحسين وتطوير وإعادة هيكلة المحتوى وفق معايير جودة النشر الإلكتروني عالمياً
2. **مشروع تحسين الشبكات**
زيادة أعداد الموزعات (Switches) وإضافة نقاط للشبكة السلكية واللاسلكية وتحسين أداء الشبكة الداخلية بالخرج والفروع.
3. **مشروع تطوير المقررات الإلكترونية**
تطوير 22 مقرراً إلكترونياً وتركيب 5 معامل واقع افتراضي وتوريد عدد 150 رخصة Articulate
4. **توفير نظام إلكتروني طارئ لضبط أمان الاختبار الإلكترونية (Responds)**
نظام تأمين متصفح الاختبارات عن بُعد Lock Down ومراقبة الطلاب اختياريًا (Proctoring) وأمان وموثوقية الاختبارات عن بُعد.
5. **إنشاء منصة المقررات واسعة الالتحاق (PSAU-Coursera)**
إتاحة 3800 مقرر رقمي عالمي من خلال نظام التعليم عن بُعد لعدد 5000 طالب وطالبة.
6. **مشروع تشغيل الأنظمة الأكاديمية**
تشغيل وصيانة الأنظمة الأكاديمية وتقديم خدمات الدعم القياسي.

7. مشروع تطوير القوالب بنظام الاتصالات الإدارية

إنتاج النماذج الموحدة في الجامعة للتوقيع واستخراج الوثائق الرقمية الموقعة دون الحاجة إلى طباعة المستندات للتوقيع.

8. مشروع تشغيل البوابة الإلكترونية

توفير خدمات استشارية بمقر العمل لتشغيل وصيانة البوابة الإلكترونية.

9. مشروع تركيب نظام الدش المركزي بإسكان الطلاب

توريد وتركيب أجهزة الدش المركزي بعدد 5 مباني لإسكان الطلبة.

10. مشروع توفير نظام سحابي طارئ للفصول الافتراضية (Zoom)

- إتاحة نظام طارئ للفصول الافتراضية بسبب جائحة (كوفيد-19) لتحقيق الأهداف التالية :

- توفير 500 رخصة مستخدم مفتوح للمعلم بطاقة استيعابية تصل لعدد 300 متعلم متزامن.
- توفير غرف عرض ونقاش (Webinar) تصل إلى 500 مستخدم متزامن لتنفيذ فعاليات التدريب والمؤتمرات عن بُعد.

1. بناء مستودع البيانات ونظم ذكاء الأعمال.

أهداف المبادرة

- دعم متخذ القرار من خلال تقارير شاملة وتحليلات تنبؤية باستخدام نظم ذكاء الأعمال.
- بناء مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس مستوى الأداء بالجامعة.
- تجميع مصادر البيانات بالجامعة وزيادة جودة البيانات والتكامل بينها.



2. تأسيس مركز تطوير المحتوى الرقمي.

أهداف المبادرة

- إنشاء استديوهات الإنتاج الرقمي للوسائط بالجامعة
- استقطاب كوادر وخلق فرص عمل وتدريب على تقنيات الإنتاج والتصوير.
- بناء محتوى تعليمي متميز من خلال نماذج لمقررات وفق معايير عالمية.



3. تطوير المصادر التعليمية المفتوحة.

أهداف المبادرة

- إنشاء مستودع رقمي للكائنات والوحدات التعليمية.
- مشاركة الوحدات التعليمية والكائنات مع المستودعات الوطنية والعالمية.
- تمكين الجامعة من الحصول على اعتمادات عالمية في مجال جودة البرامج والمقررات الرقمية الإلكترونية.





الخدمات الرقمية المطورة



الخدمات الرقمية المطورة

الخدمات الجديدة

1. خدمة مؤشر الأداء الخاصة بهيئة الرقابة ومكافحة الفساد (نزاهة)
2. نظام العيادة الافتراضية للمستشفى الجامعي
3. خدمة إنشاء تقارير لمركز الاحصاءات بالجامعة لإرسالها إلى وزارة التعليم
4. خدمة إنشاء القوالب في نظام الاتصالات الإدارية
5. خدمة تحديث بيانات الطلاب وتهدف إلى معرفة أعداد ذوي الاحتياجات الخاصة في الجامعة
6. خدمة (الفصول الافتراضية) على نظام البلاك بورد
7. خدمة تقارير الأنالكس للبلاك بورد
8. خدمة الالايف شات للتعليم الاللكتروني
9. خدمة الاختبارات الاللكترونية
10. خدمة الالصدارات الالطلابية
11. خدمة إخلاء الطرف للطلاب
12. بوابة الطالب الزائر
13. خدمة تقارير الحساب الختامي
14. خدمة الوثائق
15. خدمة إدارة المخاطر
16. بوابة خدماتك (خدمات عمادة تقنية المعلومات).



الخدمات الرقمية المطورة

الخدمات المطورة

1. تفعيل نظام موارد بشكل كامل لجميع منسوبي الجامعة

- الخدمات الذاتية .
- خدمة تحديث البيانات.
- خدمات الترقّيات الأكاديمية .
- خدمة التعاريف على الخدمة الذاتية
- إتاحة خدمة الدخول للخدمات الذاتية عن طريق

النفاذ الوطني

2. خدمة الترقّيات الإدارية الإلكترونية للاستفادة منها مع خدمة

مسار التابعة لوزارة الموارد البشرية

3. خدمات أنظمة البحث العلمي

4. بوابة الدراسات العليا

5. خدمة المجلات العلمية

6. خدمات الإنتاج والرصد العلمي

7. خدمة التدريب الميداني

8. خدمة مشاريع التخرج

9. بوابة القبول الإلحاقى وتعديل الرغبات

10. خدمة الدخول الموحد

11. خدمة التوظيف الإلكتروني

12. نظام الخدمات والأجهزة الهاتفية

[illegible]

الخدمات الرقمية المطورة

تكامل الأنظمة

1. ربط منصة صرف بين الجامعة ووزارة المالية في نظام موارد
2. تطوير عملية الارتباط المالي الإلكتروني ما بين عمادة الموارد البشرية والإدارة المالية
3. الربط مع جارتتر
4. الربط مع مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية (معين)
5. الربط مع منصة كورسيرا
6. ربط بيانات مركز الإحصاءات بالجامعة مع إحصاءات وزارة التعليم





تطوير البنية التحتية

تطوير البنية التحتية

1. تشغيل وتفعيل استخدام ال VPN لمنسوبي الجامعة من خلال المتصفح Clientless VPN.
2. زيادة سعة الإنترنت وذلك من خلال تركيب خط إنترنت جديد بسرعة 1 جيجا
3. تشغيل وتفعيل نظام مراقبة أداء الخوادم على بيئة VMWARE وكذلك مراقبة السعة من خلال VRealize Operations Manager
4. زيادة عدد خوادم نظام البلاك بورد إلى 16 خادماً إضافياً
5. توفير شبكة اتصال فائقة السرعة ومنخفضة التكلفة بين الجهات المختلفة للجامعة مرتبطة بالشبكة العالمية
6. زيادة عدد الفروع والمدن الجامعية التي تم ترقية بنيتها التحتية
7. رفع نسبة إتاحة الخدمات لأكثر من 90%
8. رفع نسبة مستوى الوصول للخدمات بنسبة 100%
9. ترقية خطوط الربط للمدن الجامعية إلى 200 ميجا
10. ترقية خطوط الربط للفروع إلى 50 ميجا
11. ترقية خط الربط بين مركزي البيانات إلى 500 ميجا



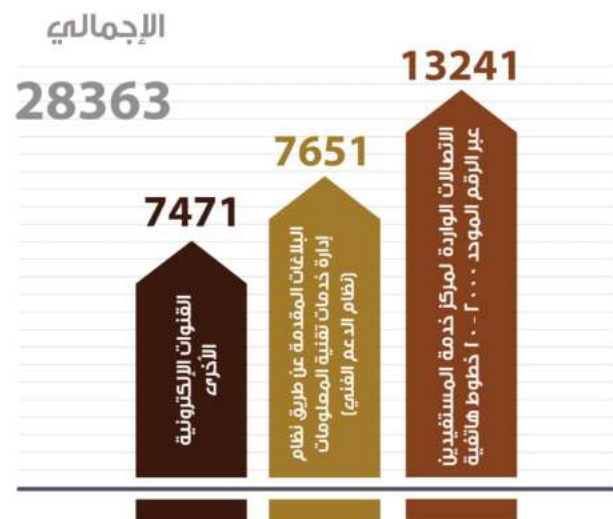
خدمات المستخدمين



خدمات المستفيدين



قنوات التوعية بالخدمات التقنية



الدعم الفني للبلاغات والمكالمات



الإجمالي 76

التقارير



التعليم الإلكتروني

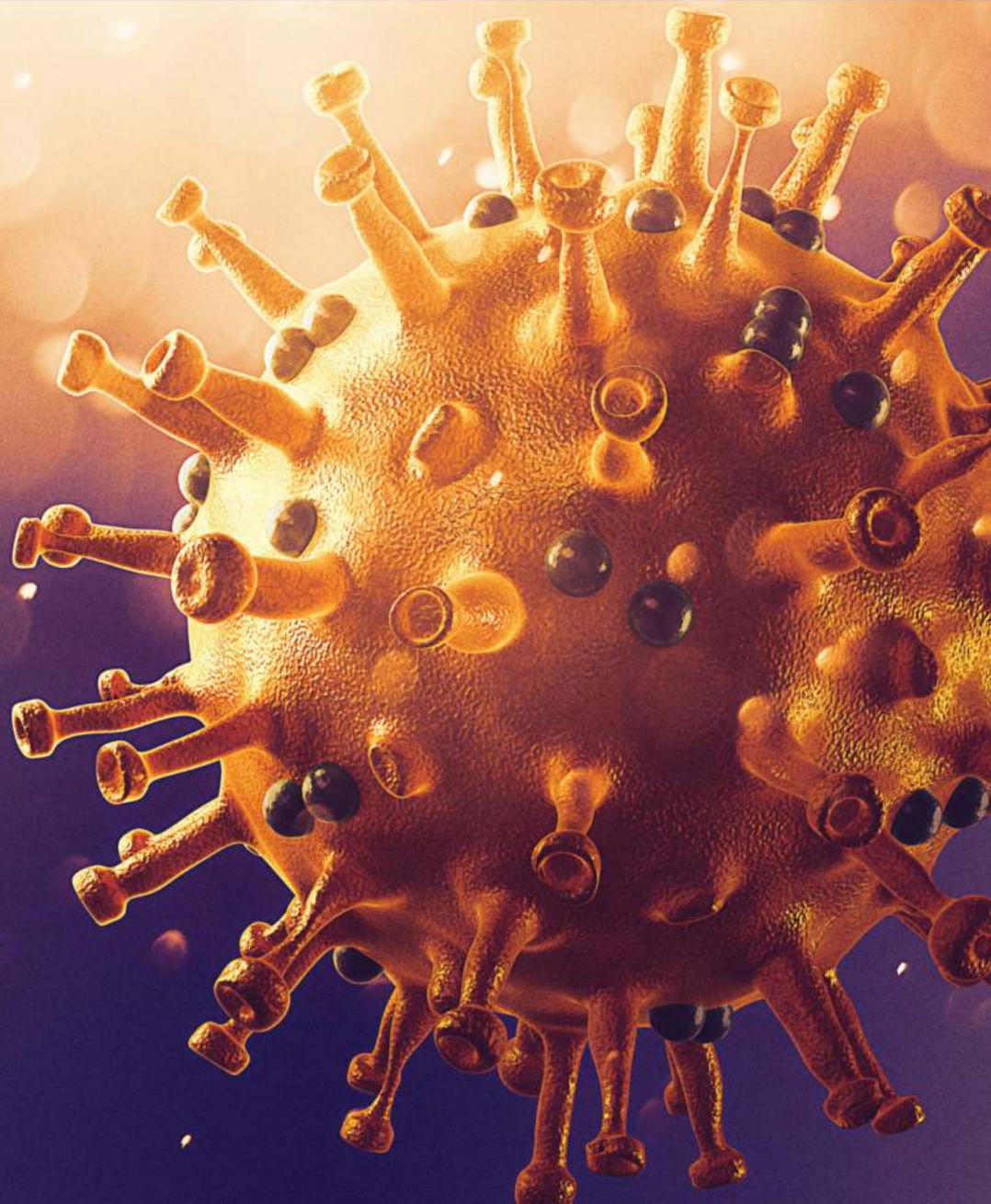
التعليم الإلكتروني

1. تفعيل الخطة الطارئة للتحويل للتعليم الإلكتروني من تاريخ 2020-30-10م حتى 2020-05-14م .
2. تقديم عدد **36** دورة تدريبية لـ (أعضاء هيئة تدريس- الطلاب) :
 - o إجمالي عدد المستفيدين من الدورات التدريبية **7056** متدرب.
 - o إجمالي عدد جلسات الدعم الفني والاستشارة **60** جلسة افتراضية.
 - o عدد المستفيدين من الجلسات **438** مستفيد.
3. التعامل مع **130** طلب أثناء فترة الاختبارات الإلكترونية لطلاب الجامعة
4. تقديم الدعم الفني الكامل لأعضاء هيئة التدريس والطلاب من خلال وسائل التواصل (واتس اب - البريد الإلكتروني - الاتصالات الهاتفية).
5. مراجعة **22** مقررًا إلكترونيًا وفق المعايير العالمية
6. مراجعة **14** دليلًا مرئيًا للتعليم الإلكتروني
7. متابعة وحدات التعليم الإلكتروني في كليات الجامعة من خلال (الإشراف - اجتماعات دورية - تقديم الدعم والمساندة - تدريب)
8. عقد لقاء تبادل الخبرات حول طرق التقييم المستمر في جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز برعاية وكيل الجامعة للشؤون التعليمية والأكاديمية
9. التخطيط وإعداد المتطلبات الهامة للأدلة الإرشادية لنظام إدارة التعلم والتي تم إنجازها ونشرها في فترة الجائحة
10. إثراء المحتوى في مجال التعليم الإلكتروني ونشر الثقافة في مجتمع الجامعة (إعداد تصميم - نشر)

التعليم الإلكتروني

11. تفعيل الدورات التدريبية الافتراضية في الجامعة لأول مرة في الجامعة عبر الفصول الافتراضية بالتنسيق مع المدربين وإعداد الإعلانات وتصميمها والإشراف عليها وتقييم الدورات من قبل المستفيدين
12. تطوير واجهة نظام Blackboard والإشراف عليها وتحسين تجربة المستخدمين
13. تسجيل ومونتاج الصوت لجميع فيديوهات مركز تطوير المحتوى الرقمي
14. عمل جميع التصاميم اللازمة للبوابة والأنظمة والخدمات الإلكترونية
15. دعم الورش والمشاريع الخاصة بالتعلم الإلكتروني كـ (Exact outcomes...)
16. تطوير القالب الخاص بالفصل الصيفي والتدريب على استخدامه
17. إعداد الخطة التشغيلية لتطوير المقررات والكائنات التعليمية الإلكترونية
18. إعداد السيناريوهات الخاصة بالفديوهات الإرشادية في التعلم الإلكتروني وأنظمتها
19. إعداد وكتابة وترجمة محتوى الأدلة الإرشادية الخاصة بالتعلم الإلكتروني وأنظمتها
20. إدارة وتحرير موقع الجامعة
21. مونتاج وتصميم فيديوهات التهنئة بالمناسبات العامة
22. تنظيم وحصر خطة وإنجازات وحدات التعليم الإلكتروني في كليات الجامعة
23. ضبط جودة المقررات الإلكترونية وذلك باختيار مقرر واحد على الأقل في كل برنامج أكاديمي

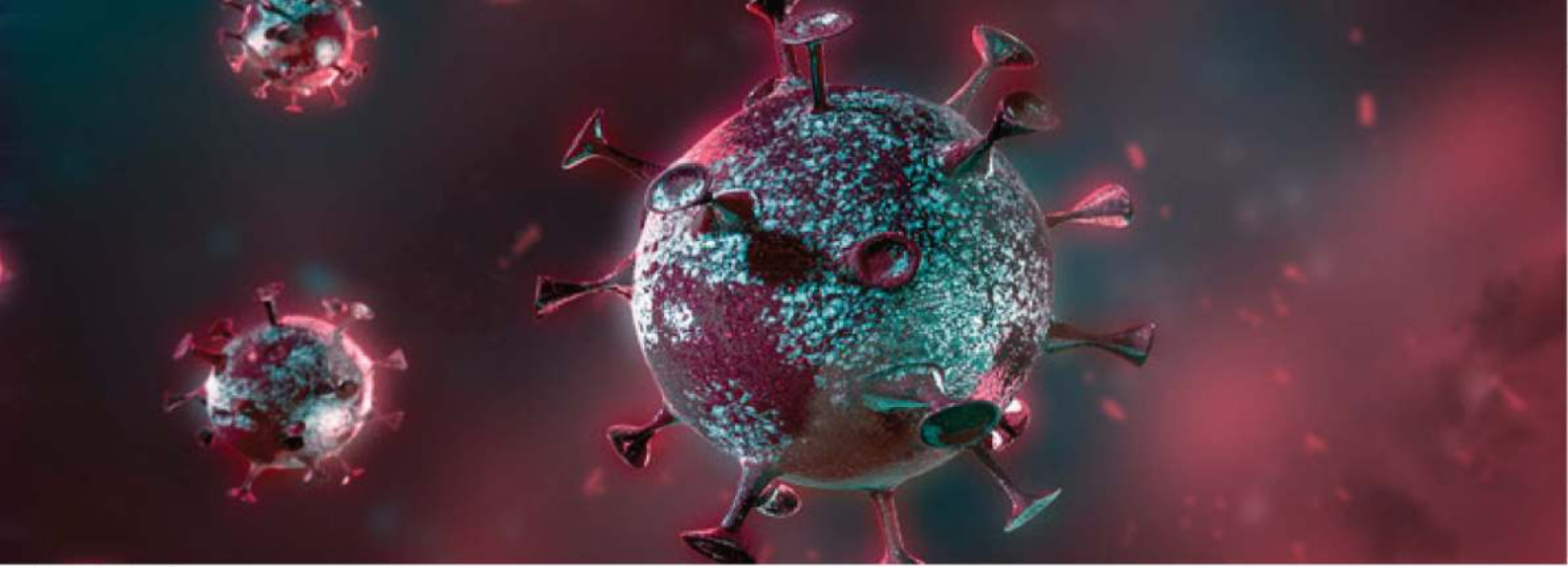
الإجراءات أثناء جائحة كورونا 2020 م



أسست العمادة منظومة التعليم عن بُعد وفعلتها لتكون مساراً موازياً للتعليم التقليدي، ولكن واجهت هذه المنظومة بعض التحديات خلال فترة الجائحة بسبب الاعتماد الكلي عليها في عملية التعليم عن بعد وضعف الخبرة لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لكن بفضل الله تم تجاوز هذه التحديات والتغلب عليها من خلال :

1- تفعيل إدارتي المخاطر والتغيير أثناء جائحة كورونا كالتالي:-

- تفعيل إجراءات الدعم الفني وخدمات المستفيدين عن بعد.
- تطوير النظم والتطبيقات لخدمة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عن بعد.
- تطوير البنية التحتية لمركز البيانات من خلال توسعة الخوادم وزيادة السعة التخزينية لخدمة بيئة التعلم الالكتروني وزيادة سرعة وكفاءة الشبكة الداخلية والخارجية.
- زيادة تفعيل نظام التعليم عن بعد عن طريق برنامج (البلاكبورد) والتقارير الاحصائية.
- زيادة تفعيل دور أمن المعلومات لحماية الأجهزة والأنظمة والتطبيقات المستخدمة في العمل عن بعد.
- تحديد مهام وآليات قياس أداء ومتابعة أعمال من سيقومون بالعمل عن بعد.

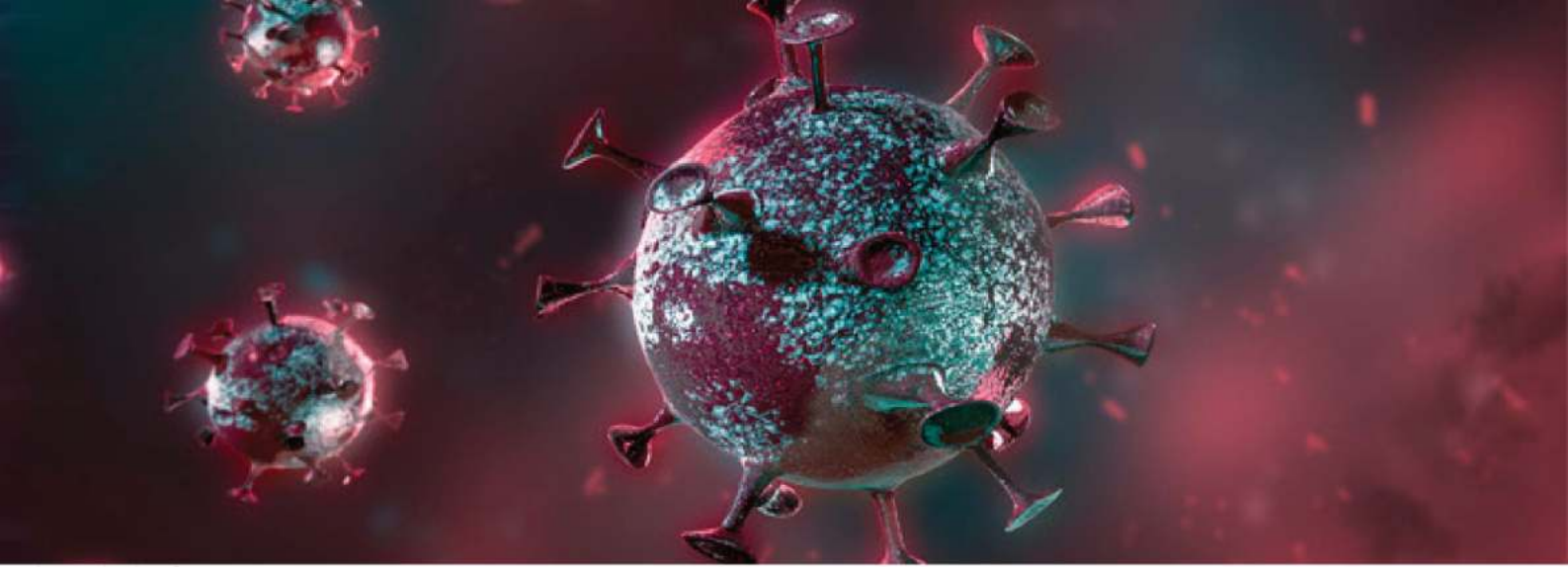


2 - التدريب:

وفرت العمادة تدريب يومي مكثف لأعضاء هيئة التدريس على خدمات نظام إدارة التعلم، وعقدت العديد من ورش التعلم التدريبية للطلاب كي يتمكنوا من استخدام المنظومة بشكل فعال، بالإضافة إلى عقد ورش عمل تدريبية لبرنامج Microsoft Teams وبرنامج Zoom لتكون مساندةً لنظام إدارة التعلم في حال عدم المقدرة على التواصل مع الطلاب من خلال المنصة.

3 - الأدلة التعليمية:

قامت العمادة بتوفير أدلة تعليمية وإرشادية باللغتين العربية والإنجليزية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى توفير أدلة تجيب على الأسئلة المتكررة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وأدلة تحل الإشكاليات المتكررة التي يقع فيها مستخدمي نظام إدارة التعلم، كما تم تحرير هذه الأدلة على شكل فيديوهات مبسطة تشرح عملية الاستخدام أو على شكل مطويات إلكترونية تهدف إلى ضمان الاستخدام السلس والفعال لنظام إدارة التعلم.



4 - تفعيل دور ممثلي التعليم الإلكتروني :

قامت العمادة بالتواصل المكثف مع جميع منسقي وممثلي التعليم الإلكتروني في جميع الكليات وعمادة السنة التحضيرية لحل جميع الإشكاليات التي تواجه منظومة التعليم عن بُعد بشكل فوري لضمان استمرارية المنظومة التعليمية .

5 - تفعيل السيناريوهات المعدة مسبقاً لمثل هذه الظروف :

قامت العمادة بإعداد سيناريوهات لمواجهة أي ظرف طارئ يواجه عملية التعليم التقليدي، حيث إنه في أول يوم لتعليق الدراسة بدأت الجامعة بتنفيذ خطة مواجهة هذه الأزمة حيث شكلت عدد من الفرق للمتابعة والدعم ، كما قامت بإجراء برنامج تدريبي عن بُعد على نظام إدارة التعلم شمل جميع ممثلي وحدات التعليم الإلكتروني في جميع الكليات والعديد من أعضاء هيئة التدريس والطلاب لضمان الاستخدام الفعال للنظام.

6 - تقديم الدعم الفني الفوري لجميع مستخدمي نظام إدارة التعلم

قامت العمادة بتوفير فريق فني متمكن يعمل على مدار الساعة للتواصل مع جميع مستخدمي نظام إدارة التعلم من خلال عدد من قنوات الاتصال كوسائل التواصل الاجتماعي أو الاتصال المباشر ، ونظام الدعم الفني ، والبريد الإلكتروني لتلقي البلاغات وتلافي أي إشكاليات فور حصولها.

7 - تفعيل الخدمات الإلكترونية التالية :

- إتاحة الدخول للأنظمة من خارج الجامعة
- خدمة الترقيات الإدارية الإلكترونية للاستفادة منها مع خدمة مسار التابعة لوزارة الموارد البشرية
- خدمة إنشاء القوالب في نظام الاتصالات الإدارية
- خدمة (الفصول الافتراضية) على نظام البلاك بورد
- خدمة تقارير الأنايتكس للبلاك بورد
- خدمة الاليف شات للتعليم الإلكتروني
- خدمة الاختبارات الإلكترونية
- خدمة الإصدارات الطلابية
- خدمة إخلاء الطرف للطلاب
- بوابة الطالب الزائر
- خدمة مشاريع التخرج
- خدمة وثائق التخرج
- خدمة تقارير الحساب الختامي
- خدمة اللاطلاع على جدول الاختبارات النهائية
- خدمة اعتماد النتائج الإلكترونية
- خدمة تقديم طلبات الحذف والإضافة إلكترونياً

8 - وأخيراً :

قامت العمادة بمتابعة ومراقبة أداء الأنظمة التي تعتمد عليها الجامعة في عملية التعلم الإلكتروني ، ومتابعة تفاعل أعضاء هيئة التدريس والطلاب مع هذه الأنظمة ، ويتم إصدار تقارير يومية يتم من خلالها تقييم الوضع بشكل آني وتقديم الدعم اللازم من خلال فريق المتابعة والرصد.

الخطة الاستراتيجية



متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية

فيما يلي عرض ملخص لنسب تحقق الأهداف التنفيذية :

الهدف الاستراتيجي	الأهداف التنفيذية	نسبة الانجاز حتى ٢٠٢٠ م
1. تطوير العمل بالعمادة وفق المعايير العالمية.	✓ تهئية وخلق بيئة عمل جاذبة ومناسبة ومحفزة ذات إنتاجية عالية. ✓ حوكمة الهيكلية المؤسسية (EA Governance) : المرونة-المحاسبية-القيادة-الشفافية-التعاون . ✓ اعتماد وتطبيق الهيكلية المتمحورة حول الخدمات SOA (Service Oriented Architecture). ✓ التجهيز لاستخدام وظائف KPI لقياس أداء العمادة . ✓ توثيق الإجراءات الإدارية وذلك بتطبيق مواصفة الآيزو 9001 . ✓ إدارة تقنية المعلومات وذلك بتطبيق مواصفة الآيزو 20000	%50 %20 %80 %80 %100 %70
2. تنمية الموارد البشرية والمحافظة عليها وتطوير إمكاناتها	✓ تحسين جودة العمل الإداري بالعمادة. ✓ توفير دورات تدريبية متخصصة. ✓ توفير وظائف هندسية حكومية في مجال الحاسب الآلي. ✓ زيادة الاعتماد على الموظف السعودي. ✓ تطوير الجانب النسوي بالعمادة	%70 %50 %0 %70 %60
3. المحافظة على استمرارية الأعمال (أمن المعلومات-البنية التحتية).	✓ تطوير ورفع كفاءة البنية التحتية حسب الاحتياجات المستقبلية (مركز بيانات الجامعة-شبكات الجامعة). ✓ زيادة مستوى الأمان في الأنظمة والخدمات الإلكترونية. والحلول التقنية. ✓ توفير شبكة اتصال فائقة السرعة ومنخفضة التكلفة بين الجهات المختلفة للجامعة مرتبطة بالشبكة العالمية. ✓ تطوير خطة إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال على مستوى الجامعة	%80 %100 %80 %75

متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية

✓ مشاركة الجامعة في إدارة وأتمتة إجراءات العمل. ✓ توفير نظام الأرشفة الإلكترونية للوثائق. ✓ تفعيل نظام دعم اتخاذ القرار (نظام إتاحة البيانات - ذكاء الأعمال). ✓ إدارة المعرفة والوثائق (stnemucoD dna egdelwonK) ✓ التكامل مع الجهات الحكومية الأخرى . ✓ تطوير خطة التحول الرقمي الثانية للعمادة. ✓ تطوير البوابة الإلكترونية لتقديم الخدمات.	4. الإسراع في عملية التحول الرقمي تحقيقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠ والتوجه العام للجامعة.	100% 60% 70% 30% 90% 100% 100%
✓ تنظيم عمل كافة أصحاب المصالح في التعليم الإلكتروني ليكون وفق لائحة معتمدة من إدارة الجامعة. ✓ رفع الوعي لدى كافة المستفيدين من التعليم الإلكتروني وأنظمته من خلال برنامج تدريبي مبتكر. ✓ تبني معايير عالمية في تصميم وتنفيذ برامج التعلم الإلكتروني ومقرراته (srettaM ytilauQ). ✓ تطوير نماذج معيارية للممارسات والمقررات الإلكترونية وتوفير المعرفة والأدوات اللازمة لتطويرها ✓ التحول لتدريس المقررات التأسيسية ومقررات الإعداد العام إلكترونياً بشكل مدمج أو عن بعد ✓ إنشاء وحدات التعلم الإلكتروني في الكليات وتأهيل كوادرها فنياً وإدارياً لدعم المشاريع والمبادرات ✓ الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة كمستفيدين ضمن بيئة التعلم الإلكتروني. ✓ إنتاج ونشر محتوى معرفي رقمي في كافة المجالات، متاح لمنسوبي الجامعة والمجتمع	5. التوسع في الاعتماد على نظم التعلم الإلكتروني.	50% 90% 50% 75% 100% 100% 20% 20%
✓ زيادة التواصل مع المستفيدين داخل المدينة الجامعية. ✓ تطوير واجهات الاستخدام وقنوات الوصول ✓ تطوير الخدمات ورفع مستوى الاتاحة والاعتمادية على الأنظمة لدى المستفيد. ✓ تحسين رضا المستفيدين.	6. تفعيل آليات الوصول للمستفيدين مع تقديم خدمات الدعم الفني.	100% 100% 100% 80%
✓ الاستفادة من الأصول التقنية للعمادة والجامعة (أجهزة وبنية تحتية) والخدمات التقنية (الأنظمة المستخدمة) وذلك لتقديم خدمات بمقابل. ✓ الاستفادة من الموارد البشرية المتميزة بالعمادة لتقديم الخدمات الاستثمارية مثل الاستشارات أو التدريب .	7. تنمية الموارد المالية بالاستثمار في تقنية المعلومات والتعليم الإلكتروني.	0% 0%

الإنجازات

1. الحصول على شهادة الأيزو ISO للاستمرارية الأعمال 22301 كثاني جهة حكومية وأول جامعة في المملكة العربية السعودية.
2. الحصول على شهادة الأيزو ISO لأمن المعلومات 27001.
3. جائزة المركز الوطني للتميز في التعليم الإلكتروني للمرحلة الثالثة.
4. حصول الجامعة علي المرتبة رقم 19 من أصل 142 جهة حكومية في التحول الإلكتروني للخدمات الإلكترونية.
5. الحصول على المركز الثاني من بين 150 جهة حكومية أخرى في إتاحة الخدمات الإلكترونية.



قنوات الدعم الفني والمساندة



011 588 2000

مركز خدمة المستفيدين:



ithelp.psau.edu.sa

نظام الدعم الفني:



ithelp@psau.edu.sa

البريد الإلكتروني :



(Live Support)

خدمة الدعم الفني المباشر على منصة البلاك بورد



حساب العمادة لأدلة الاستخدام والتنبيهات التقنية وغيرها @ itdl_psau



