

# تحسين وتطوير خدمة الدعم الفني

تاريخ التقرير : 2026/07/05

# ملخص عن الاستشارة

## نبذة عن الاستشارة

تعمل جامعة نجران، على تعزيز المشاركة الإلكترونية بشكل مستمر، تهدف هذه الاستشارة إلى استطلاع آراء المستفيدين حول أولويات تحسين وتطوير خدمة الدعم الفني بجامعة نجران.

## الفئة المستفيدة

مواطن، مقيم / زائر، أعمال، كبار السن، المرأة، الشباب، الأشخاص ذوي الإعاقة، الأشخاص ذوي الدخل المحدود

## الأهداف

معرفة آراء المستفيدين حول أولويات تحسين وتطوير خدمة الدعم الفني بالجامعة

## قناة المشاركة

- البريد الإلكتروني
  - استبانة إلكترونية
  - الرسائل النصية
- <https://forms.cloud.microsoft/r/6S7M9Ea6Zw?origin=lprLink>

## تاريخ الاستشارة

تاريخ بدء الاستشارة ٢٠٢٦/٠٧/٠٥  
تاريخ نهاية الاستشارة ٢٠٢٦/٠٧/١٢

# الخيارات المطروحة للاستشارة

| عنوان الجواب الأول                                | عنوان الجواب الثاني                           | عنوان الجواب الثالث                                             | عنوان الجواب الرابع                          |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| تأخر الاستجابة لطلبات الدعم أو عدم وضوح الإجراءات | صعوبة الوصول إلى قنوات التواصل مع الدعم الفني | نقص الأدلة الإرشادية أو المواد المرئية لمعالجة المشكلات الشائعة | محدودية توفر الدعم الفني خلال الأوقات الحرجة |

## تحسين وتطوير خدمة الدعم الفني

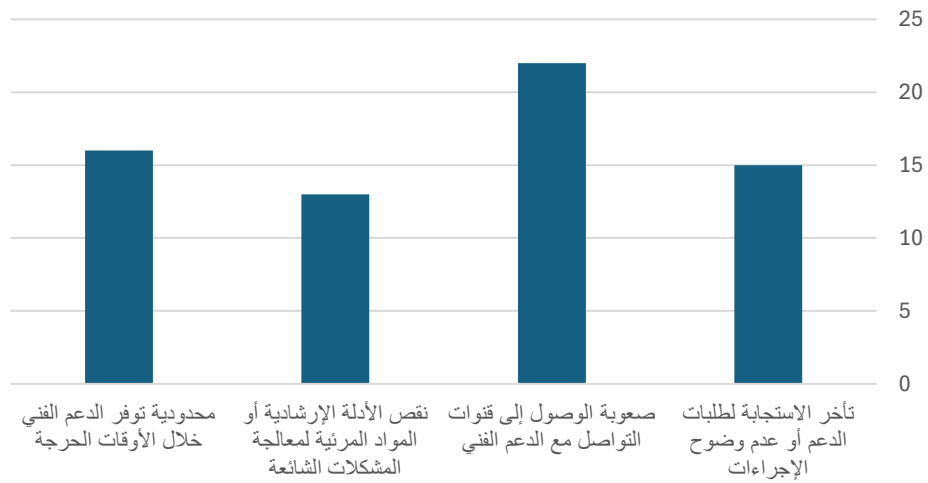
تعمل جامعة نجران على تطوير خدمات الدعم الفني بشكل مستمر، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات التقنية المقدمة ورفع مستوى رضا المستفيدين. وتهدف هذه الاستشارة إلى التعرف على أبرز التحديات التي يواجهها الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عند الاستفادة من خدمات الدعم الفني، وذلك لدعم تحسين سرعة الاستجابة، ووضوح الإجراءات، وتلبية احتياجات المستفيدين بكفاءة أعلى.

1. ما أبرز التحديات التي تواجه الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الحصول على خدمات الدعم الفني؟ \*

- ☐ تأخر الاستجابة لطلبات الدعم أو عدم وضوح الإجراءات
- ☐ صعوبة الوصول إلى قنوات التواصل مع الدعم الفني
- ☐ نقص الأدلة الإرشادية أو المواد المرئية لمعالجة المشكلات الشائعة
- ☐ محدودية توفر الدعم الفني خلال الأوقات الحرجة

## إحصاءات المشاركة

## تحسين وتطوير خدمة الدعم الفني



عدد المشاركين

٦٦

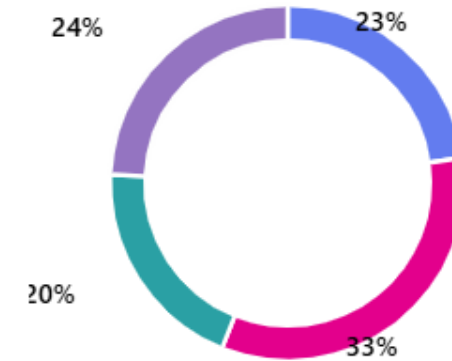
## تحليل المشاركات

### التوصيات والقرارات المستخلصة

تم جمع المعلومات من ( استبيانات) تم تحليل إجابات المستفيدين حول الاستشارة وتم عرضها على اللجنة.

أظهرت نتائج الاستبانة أن أبرز التحديات تتمثل في صعوبة الوصول إلى قنوات الدعم الفني، وتأخر الاستجابة للطلبات، ونقص الأدلة الإرشادية، ومحدودية توفر الدعم خلال الأوقات الحرجة، مما يشير إلى الحاجة لتطوير آليات تقديم الدعم وتحسين تجربة المستفيد.

### الاتجاهات العامة لآراء المشاركين



## النتائج والقرارات (٢/١)

### القرار النهائي المتخذ

بناءً على نتائج الاستبانة، عُقد اجتماع اللجنة الدائمة لتطوير الأنظمة لمناقشة أبرز التحديات التي تواجه المستفيدين في خدمات الدعم الفني. وبعد استعراض النتائج وتحليلها، اعتمدت اللجنة إطلاق خطة لتحسين خدمات الدعم الفني وفق الأولويات التي أظهرتها نتائج الاستبانة، بهدف رفع جودة الخدمة وتحسين تجربة المستفيد.

#### القرار النهائي:

اعتماد خطة تحسين خدمات الدعم الفني، وتكليف الإدارة المختصة بإعداد خطة تنفيذية ومتابعة تنفيذ المبادرات وفق الأولويات المعتمدة.

#### الإجراءات والقرارات التنفيذية:

تحسين وتوحيد قنوات التواصل مع الدعم الفني.  
تعزيز جاهزية الدعم الفني خلال الفترات ذات الطلب المرتفع.  
تطوير إجراءات الاستجابة وتحديد أزمات واضحة لمعالجة الطلبات.  
إعداد أدلة إرشادية ومواد مرئية وقاعدة معرفة للمشكلات الشائعة.  
متابعة مؤشرات الأداء وقياس رضا المستفيدين بشكل دوري لضمان التحسين المستمر.

### الجدول الزمني لتنفيذ القرار



## النتائج والقرارات (٢/٢)

### القرار النهائي المتخذ

بناءً على نتائج الاستبانة، عُقد اجتماع اللجنة الدائمة لتطوير الأنظمة لمناقشة أبرز التحديات التي تواجه المستفيدين في خدمات الدعم الفني. وبعد استعراض النتائج وتحليلها، اعتمدت اللجنة إطلاق خطة لتحسين خدمات الدعم الفني وفق الأولويات التي أظهرتها نتائج الاستبانة، بهدف رفع جودة الخدمة وتحسين تجربة المستفيد.

#### القرار النهائي:

اعتماد خطة تحسين خدمات الدعم الفني، وتكليف الإدارة المختصة بإعداد خطة تنفيذية ومتابعة تنفيذ المبادرات وفق الأولويات المعتمدة.

#### الإجراءات والقرارات التنفيذية:

تحسين وتوحيد قنوات التواصل مع الدعم الفني.

تعزيز جاهزية الدعم الفني خلال الفترات ذات الطلب المرتفع.

تطوير إجراءات الاستجابة وتحديد أزمدة واضحة لمعالجة الطلبات.

إعداد أدلة إرشادية ومواد مرئية وقاعدة معرفة للمشكلات الشائعة.

متابعة مؤشرات الأداء وقياس رضا المستفيدين بشكل دوري لضمان التحسين المستمر.

بخصوص الاستشارة الإلكترونية بعنوان تحسين وتطوير خدمة الدعم الفني

4800005889

مدير مركز رعاية المستفيدين وكيل التحول الرقمي

12/08/2025

متمني: 23 أيام

إحالي | تسجيل وإشارة | المرفقات: 1 | الرد بخطاب | تتبع | ملحقات | المراسلات غير المؤتمنة

طباعة التتبع

أبحث:

أظهر 10

| من                                                               | إلى                                                          | نص الحالة                                                                                                                   | التوجيه                        | المرفقات                                                                            | تاريخ                 | مكان المعاملة   |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|
| سلطان احمد علي آل مكدي<br>وكيل التحول الرقمي<br>4308             | مساعد مدير إدارة الشؤون الفنية<br>وكالة التحول الرقمي<br>725 |                                                                                                                             | لإكمال التزام حسب المتبع نظاما |                                                                                     | 2025-07-19   11:33:24 | معاملات الإدارة |
| سلطان احمد علي آل مكدي<br>وكيل التحول الرقمي<br>4308             | مدير إدارة الشؤون الفنية<br>وكالة التحول الرقمي<br>4646      |                                                                                                                             | لإكمال التزام حسب المتبع نظاما |                                                                                     | 2025-07-19   11:33:24 | معاملات الإدارة |
| سلطان احمد علي آل مكدي<br>وكيل التحول الرقمي<br>4308             | مدير إدارة تطوير الأنظمة<br>وكالة التحول الرقمي<br>6064      |                                                                                                                             | لإكمال التزام حسب المتبع نظاما |                                                                                     | 2025-07-19   11:33:24 | معاملات الإدارة |
| سلطان احمد علي آل مكدي<br>وكيل التحول الرقمي<br>4308             | رئيس وحدة البنية المؤسسية<br>4647                            |                                                                                                                             | للحراسة وإدعاء الرأي           |                                                                                     | 2025-07-19   11:33:24 | معاملات الإدارة |
| مسفر عبدالله مسفر الجحطاني<br>مدير مركز رعاية المستفيدين<br>1843 | وكيل التحول الرقمي<br>4308                                   | بعد التجهة: تجميع في المرفق تحليل الاستشارة الإلكترونية بعنوان تحسين وتطوير خدمة الدعم الفني. وقضايا ذاتي الالتزام والتفجير | لإطلاق والتوجيه                |  | 2025-07-13   08:31:11 | مرسلة           |

إظهار 5 - 5

شكرًا لكم