التصنيف: إدارة وتكنولوجيا المعلومات

جهة الموافقة: مكتب الرئيس

الجهة المسؤولة: مساعد الرئيس للشؤون المالية والإدارية

الجهة المنفذة: مركز المعلومات والدعم

تاريخ بدء التنفيذ: أيّار 2025

المراجعة: نيسان 2028

سياسات وإجراءات عمليات مركز المعلومات والدعم

1.0 الغرض

1.1 الغرض من هذه السياسة هو تحديد السياسات والإجراءات الخاصة بالإدارة الفعالة لمركز المعلومات والدعم. إن هذا المركز مسؤول عن نشر المعلومات من خلال الاتصال الهاتفي ووسائل التواصل الاجتماعي. يقوم المركز أيضاً بنشر المعلومات داخل مجتمع الجامعة عبر البريد الإلكتروني. بالإضافة إلى ذلك، يوفر المركز المذكور المساعدة الفنية واستكشاف الأخطاء وإصلاحها والإرشادات العامة للمستخدمين.

2.0 النطاق

2.1 نطبق هذه السياسة على جميع موظفي الجامعة الأمريكية في جميع الكليات والأقسام.

3.0 التعاريف

3.1 مركز المعلومات والدعم - الوحدة المخصصة المسؤولة عن التعامل مع الاستفسارات الخارجية والداخلية بكفاءة، وتوفير المعلومات الشاملة، والدعم الفني، وإدارة المهام الإدارية داخل بيئة الجامعة.

3.2 الاتصالات الخارجية - جميع المكالمات والرسائل الصادرة من الطلبة الجدد أو أولياء الأمور أو الباحثين عن عمل أو أي أطراف خارجية تطلب معلومات أو مساعدة من الجامعة.

3.3 الاستفسارات الداخلية - الاستفسارات والمخاوف التي يثيرها الطلبة أو أعضاء هيئة التدريس أو الموظفون داخل مجتمع الجامعة للحصول على معلومات أو دعم فني أو مساعدة إدارية.

3.4 الدعم الفني - المساعدة المقدمة للمستخدمين الذين يواجهون مشكلات فنية أو تحديات مع أنظمة الجامعة أو معداتها أو خدماتها، بما في ذلك إجراءات التشخيص والحل والتصعيد، حسب الضرورة.

3.5 نظام إصدار التذاكر - نظام مركزي يستخدمه مركز المعلومات والدعم لتسجيل وتتبع وإدارة جميع الاستفسارات والقضايا وطلبات المساعدة الواردة، مما يضمن الحل في الوقت المناسب والتوثيق الفعال.

3.6 اتفاقيات مستوى الخدمة - المعايير أو المقاييس المتفق عليها التي تحدد الاستجابة المتوقعة وأوقات الحل لأنواع مختلفة من الاستفسارات أو المشكلات أو الطلبات التي يعالجها مركز المعلومات والدعم.

3.7 إجراء التصعيد - عملية محددة مسبقًا تحدد الخطوات الواجب اتباعها عندما لا يمكن حل المشكلات أو الاستفسارات على مستوى الدعم الأولي، بما في ذلك إحالة الحالات إلى مستويات أعلى من الدعم أو الأقسام المتخصصة للحصول على مزيد من المساعدة أو التدخل.

3.8 بروتوكولات السرية - السياسات والإجراءات التي تحكم التعامل مع المعلومات الحساسة، أو السرية المتعلقة بالطلبة، أو أعضاء هيئة التدريس، أو الموظفين، أو الجامعة وحمايتها، مما يضمن الامتثال للقوانين واللوائح والمعايير الأخلاقية المعمول بها.

3.9 المهنية - الالتزام بمعايير السلوك واللياقة والسلوك الأخلاقي المعمول بها في جميع التعاملات مع الطلبة أو أفراد الجمهور أو أصحاب المصلحة الآخرين، مما ينعكس بشكل إيجابي على سمعة الجامعة وصورتها.

4.0 السياسة

4.1 مركز المعلومات والدعم مفتوح من الساعة 8 صباحاً حتى 9 مساءً، طوال أيام الأسبوع (بما في ذلك العطلات الرسمية). يمكن تمديد ساعات العمل وحسب الحاجة أثناء التسجيل والمهام العاجلة.

4.2 يردُ مركز المعلومات والدعم، خلال ساعات العمل العادية، على رسائل البريد الإلكتروني في غضون 15 دقيقة من استلامها، ويجيبُ عن المكالمات الهاتفية واستفسارات وسائل التواصل الاجتماعي على الفور.

4.3 لا يجوز لمركز المعلومات والدعم الكشف عن أي معلومات سرية عن الطلبة أو الجامعة.

4.4 عند التعامل مع الطلبة أو أفراد المجتمع، يجب على مشرف مركز المعلومات والدعم وموظفيه أن يتصرفوا دائماً بشكل احترافي وبلطف وتقديم المساعدة بطريقة لا تشوبها شائبة، حتى في الحالات التي يستخدم فيها الطالب أو أحد أفراد المجتمع لغة عدوانية أو مسيئة. إذا كان الطالب أو أحد أفراد الجمهور مسيئاً (على سبيل المثال، استخدام لغة بذيئة)، فيجب على موظف مركز المعلومات والدعم أن يقول إنه يجب عليه إنهاء المكالمة ثم يفعل كذلك. يُطلب بعد ذلك من مشرف مركز المعلومات والدعم الإبلاغ عن الحادثة على الفور إلى مساعد الرئيس للشؤون المالية والإدارية.

4.5 لا يجوز على الإطلاق لمشرف مركز المعلومات والدعم أو موظفيه أن يتجادلوا مع طالب أو شخص من العامة، وأن لا ينخرطوا أبداً في سلوك عدواني أو مسيء.

5.0 الإجراءات
نشر المعلومات

5.1 يجب على أي كلية أو قسم لديه معلومات من شأنها أن تهم الطلبة أو الجمهور أو غيرهم ممن يبحثون عن معلومات من الجامعة أن يزوّد مسؤول مركز المعلومات والدعم بهذه المعلومات قبل 24 ساعة على الأقل. إذا كانت المعلومات تتعلق بحالة طارئة، فيجب تقديمها إلى المسؤول المذكور كتابياً في أقرب وقت ممكن.

5.2 يجب على الكلية أو القسم أيضاً تقديم معلومات عن إجراءات سلسلة المراجع، مع من يجب التحدث إذا كان الطالب أو أحد أفراد الجمهور يحتاج إلى معلومات أكثر تفصيلًا.

5.3 يكون مشرف مركز المعلومات والدعم مسؤولًا عن تقديم أي معلومات يحتاجها موظف المركز على الفور للرد على طالب أو فرد من الجمهور.

5.4 يتحمل وكلاء مركز المعلومات والدعم مسؤولية معرفة كافة المعلومات عن برامج الجامعة وفعالياتها والمسائل الأخرى التي قد تهم الطلبة أو أفراد الجمهور الذين يتصلون بالجامعة.

5.5 يجب على مسؤول مركز المعلومات والدعم إبلاغ مساعد الرئيس للشؤون المالية والإدارية على الفور بأي مواقف لم تقدم فيها الكلية أو القسم المعلومات اللازمة للاستجابة السريعة لأي طالب أو فرد من الجمهور يطلب تلك المعلومات.

مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي

5.6 يقوم مسؤول مركز المعلومات والدعم أو من ينوب عنه بمراقبة فيسبوك وانستغرام. ويُعين موظف للرد على أيّ استفسارات.

التعامل مع الطلبات

5.7 يتم تقديم الطلبات بواسطة مقدم الطلب من خلال بوابة Power Apps الخاصة بالجامعة.

5.8 بمجرد استلام الطلب، يقوم موظف مركز المعلومات والدعم المعين بتقييمه لتحديد طبيعة المشكلة وخطورتها بناءً على مدى أهمية الطلب (1 = الأكثر إلحاحاً، 2 = عاجل، 3 = أقل إلحاحاً، و4 = غير عاجل). ثم يرسل الطلب إلى أحد الأطراف الذي يتعامل معه بحسب الاختصاص.

5.9 يتلقى مقدمو الطلبات إقراراً فورياً يوفر الرقم الإشاري والوقت المتوقع للحل. ثم يقوم مركز المعلومات والدعم بترتيب أي مواعيد ضرورية.

5.10 بعد ذلك، يرسل مزود الخدمة إشعاراً باستكمال الطلب. يرسل مركز المعلومات والدعم بعد ذلك بريداً إلكترونياً إلى المستخدم النهائي لتأكيد اكتمال الطلب. إذا اكتمل الطلب، فيجب إغلاقه في البوابة. إذا لم يكن الأمر كذلك، يقوم مركز المعلومات والدعم بإخطار مزود الخدمة. إذا لم يرد المستخدم النهائي بأن مشكلة الطلب قد حُلت، يغلق الطلب بعد 48 ساعة.

السياسات والوثائق ذات الصلة

حماية البيانات وسياسة الخصوصية

مدونة لقواعد السلوك

وسائل التواصل الاجتماعي

ملاحق (إن وجدت)