

تقرير مشكلات منصة مدرستي ليوم الخميس (٢٨ / ٥ / ١٤٤٤ هـ)

ت	المشكلة	السبب	الإجراءات المتبعة	ملاحظات
١	عدم قدرة المستخدمين من رفع تذاكر الدعم الفني	خلل في صفحة تذاكر الدعم الفني	تم الرفع مسبقا للوزارة بوجود الخلل في صفحة تذاكر الدعم الفني ولم يتم الحل، لذلك تم من قبلنا إحالة المستخدمين للتواصل عبر الرقم الموحد ١٩٩٩٦ للمشاكل الوزارية	
٢	عدم القدرة على الانضمام للدرس التزامني في برنامج مايكروسوفت تيمز (رسالة يمنع دخول الضيف) (رسالة لا يمكن إكمال المكالمة)	- عدم تسجيل الدخول بحساب مايكروسوفت الخاص بمنصة مدرستي في التيمز. - تسجيل الدخول في التيمز بحساب مختلف عن حساب منصة مدرستي الحالي. - عدم تحويل الحسابات للمنقولين والمنقولات من مناطق أخرى. - عدم تحويل الحسابات من (بنين) إلى (بنات) في مدارس الطفولة المبكرة، والعكس في الصف الرابع الابتدائي.	- التوجيه بضرورة تسجيل الدخول في مايكروسوفت تيمز بنفس بيانات الدخول لمنصة مدرستي. - تحويل حسابات الطلاب والطالبات وأرسال كلمات المرور على رقم الجوال المسجل في النظام. - تحويل الحسابات للمعلمين والمعلمات المنقولات والمنقولين من خارج مكة وإرسال كلمات المرور على الجوال المسجل في النظام ، والتأكد من ترخيص مايكروسوفت والانضمام في مجموعة All Teachers	

تقرير مشكلات منصة مدرستي ليوم الخميس (٢٨ / ٥ / ١٤٤٤ هـ)

ت	المشكلة	السبب	الإجراءات المتبعة	ملاحظات
٣	عدم وصول كلمات المرور للحسابات	- عدم وجود رقم جوال مسجل في نظام للحسابات - عدم صحة أرقام الجوال المسجلة في نظام نور	التوجيه لمراجعة المدرسة لتعديل رقم الجوال المسجل في نظام نور	
٤	عدم القدرة على تسجيل الدخول لمنصة مدرستي والتيمز	- فقدان كلمة المرور أو نسيانها. - توجيه المدارس بالرجوع إلى توكلنا (لا يوجد تحديث في الربط بين منصة مدرستي ونظام توكلنا في عرض حسابات منصة مدرستي سواء للطلاب المستجدين (الصف الأول الابتدائي) أو الطلاب المحولة حساباتهم من بنين إلى بنات والعكس في الطفولة المبكرة.	- إرسال كلمات المرور على الرقم المسجل في النظام - تحويل الحسابات المقترض تحويلها سواء من مناطق أخرى أو من بنين إلى بنات - تسليمهم بيانات تسجيل الدخول لمنصة مدرستي المحدثة	
٥	لا يمكن حفظ إعدادات الدرس (عدم وجود: إثراء أو نشاط أو واجب)	- لم يتم إضافة إثراء أو نشاط أو واجب في البنك المخصص قبل إعداد الدرس. - عدم ارتباط النشاط أو الواجب أو الإثراء بتسلسل الدرس التعليمي.	- توجيه المعلم/ة بضرورة إعداد الإثراء أو الواجب أو النشاط في البنك المخصص مع تطابق التسلسل التعليمي للدرس وذلك قبل إعداد الدرس، لأن الدرس لن يتم حفظه ما لم تنفذ هذه الخطوات، علماً بأن هذه ليست مشكلة في النظام وإنما ضمان للمعلمين والمعلمات في الإحصائيات. والمفترض أن تكون هذه الخطوات متبعة مسبقاً لإعداد الدروس.	

تقرير مشكلات منصة مدرستي ليوم الخميس (٢٨ / ٥ / ١٤٤٤ هـ)

ت	المشكلة	السبب	الإجراءات المتبعة	ملاحظات
٦	<p>- لا يمكن إعداد الدرس الافتراضي التزامني</p> <p>- لا يمكن تحويل الدرس غير التزامني المعد مسبقاً إلى درس تزامني</p> <p>(يوجد خلل راجع الدعم الفني)</p>	<p>- لم يتم تفعيل الحساب في التيمز والتي تخص:</p> <p>* (الحسابات الجديدة للمعلمين والمعلمات)</p> <p>* (حسابات المعلمين والمعلمات المنقولين والمنقولات من منطقة خارج مكة إلى منطقة مكة المكرمة).</p> <p>- تفعيل التيمز يتطلب بضع ساعات حتى يتم إعداد الدرس التزامني.</p>	<p>- التأكد من الحسابات بأنها تابعة لمكة وتحويلها في حال كانت مختلفة.</p> <p>- التأكد من حساب المعلم في منصة مدرستي وارتباطه بالمدرسة.</p> <p>- من حساب أدمن مايكروسوفت يتم التأكد من:</p> <p>* ترخيص مايكروسوفت (لهيئة التدريس)</p> <p>* مضاف إلى مجموعة (All Teachers)</p> <p>- تحديث الحساب</p> <p>توجيه المعلم/ة لاتباع الإجراءات التالية:</p> <p>* تشغيل حساب منصة مدرستي في MS Teams والتأكد من عمله.</p> <p>- الانتظار بضع ساعات بعد تشغيل الحساب في MS Teams وبعدها يتم إعداد الدرس متزامن بدون ظهور للمشكلة</p>	

تقرير مشكلات منصة مدرستي ليوم الخميس (٢٨ / ٥ / ١٤٤٤ هـ)

ت	المشكلة	السبب	الإجراءات المتبعة	ملاحظات
٧	لا يظهر مجموعة من الطلاب في الدرس الافتراضي ولا يمكن دعوتهم	- اختلاف حسابات الطلاب والطالبات عن الحساب التابع لمكة للبنين mkhb والبنات mkhg ، وتظهر غالباً لدى مدارس الطفولة المبكرة ، الصف الرابع الابتدائي بنين.	- نظراً لأن الأمر طارئ فقد تم تحويل الحسابات للطلاب بناء على تواصل أولياء الأمور. - توجيه مدير/ة المدرسة لتحويل حسابات الطلاب والطالبات حسب نظام المدرسة وتسليمهم الحسابات الجديدة وتحديث كلمات المرور. - الرجوع إلى الدعم الفني في حال وجود مشكلة في عملية التحويل.	
٨	لا يظهر جميع الطلاب في الدرس الافتراضي ولا يمكن دعوتهم	- اختلاف حساب المعلم أو المعلمة عن الحساب التابع لمكة، وتظهر لدى المعلمين أو المعلمات المنقولين والمنقولات من خارج منطقة مكة.	- تحويل الحساب للمعلم/ة إلى حساب تابع لمكة مع خطوات فقرة (٦).	
٩	لا تظهر جميع المدارس في حساب المديرية	- المدرسة الملحقة مضافة حديثاً ولم يتم تسجيل الدور.	- تسجيل الدور لجميع المدارس غير المضافة في المنصة وفقاً لما هو مرتبط في نظام نور.	
١٠	عدم ظهور بعض المعلمين أو المعلمات في حساب المشرف أو المشرفة	- عدم ارتباطهم في نظام نور. - ارتباطهم في نظام نور، ولكن لم تتم إضافتهم في منصة مدرستي.	- التوجيه بالتأكد من الارتباط في نظام نور. - إضافة المعلمين للمشرف وفق الارتباط في نظام نور.	١٠

تقرير مشكلات منصة مدرستي ليوم الخميس (٢٨ / ٥ / ١٤٤٤ هـ)

ت	المشكلة	السبب	الإجراءات المتبعة	ملاحظات
١١	لا يمكن للمدير/ة دخول الدرس الافتراضي	- حساب المعلم/ة على منطقة مختلفة عن منطقة مكة المكرمة. - من إعدادات تأمين الدرس الافتراضي في التيمز مغلق.	- إجراءات فقرة رقم (٦). - توجيه المدير لإبلاغ المعلم بالسماح أو تعديل إعدادات تأمين الدرس الافتراضي.	
١٢	عدم ظهور الدرس المراد إعداده عند التحضير	- المقرر المسند للفصل الدراسي الأول وليس الفصل الدراسي الثاني (المهارات الرقمية) - عدم اختيار التسلسل الصحيح للدرس (القرآن الكريم والدراسات الإسلامية)	- توجيه مدير/ة المدرسة لحذف مقرر الفصل الدراسي الأول المسند للمعلم/ة، ثم إسناد مقرر الفصل الدراسي الثاني والتأكد من الإسناد بجدول المعلم/ة. - توجيه المعلمة للتأكد من اختيار التسلسل الصحيح للوصول إلى الدرس المراد إعداده	
١٣	لا توجد أسئلة لإعداد الواجب	- عدم وجود أسئلة في بنك الأسئلة المرتبط بمنصة عين	- التأكد من إضافة المقررات الخاصة بالمعلم/ة في منصة عين، وبالإمكان للمعلم/ة إضافة أسئلة للبنك في حال عدم وجود أسئلة. - بإمكان المعلم/ة إدراج خيارات أخرى من الواجبات غير آلية التصحيح.	

تقرير مشكلات منصة مدرستي ليوم الخميس (٢٨ / ٥ / ١٤٤٤ هـ)

مقترحات وتوصيات:

لمدراء المدارس:

- لابد من التأكد من أرقام الجوال المسجلة في نظام نور للطلاب
- التأكد من صحة الحسابات للجميع mkhg ، سواء منقولات من مناطق أخرى أو البنين بالطفولة المبكرة. والحسابات Mkhb لمدارس البنين.
- إجراء تحويلات الحسابات والتأكيد على أولياء الأمور بتسجيل الدخول مسبقا على التيمز بالحسابات الجديدة والصحيحة
- الرفع للدعم في حال عدم التمكن من تحويل الحسابات أو عدم إنشاءها من قبل مديرة المدرسة
- التأكد من جميع حسابات المعلمات mkhg خاصة المنقولات من خارج مكة ، وحسابات mkhb للمنفولين من خارج مكة.
- إعداد خطة طوارئ تجريبية للتأكد من تمكن المعلمات والمعلمين إعداد الدروس الافتراضية، وتمكن الطلاب والطالبات من حضور الدروس الافتراضية.

لمكاتب الإشراف:

- حصر المعلمات المنقولات من خارج مكة والرفع لتحويل حساباتهم لجهات الاختصاص
- التأكيد على تحويل الحسابات الخاصة بالبنين ورصد مشكلاتها والرفع بها مسبقا
- رفع احتياج لتدريب المعلمات المستجدات على استخدام المنصة والدروس الافتراضية