



أبرز المشاكل التقنية بمنصة مدرستي وحلولها

اعداد/ هند محمد المطيري مديرة المدرسة/ هدى مرزوق الصقور

المحتويات

01 الدخول الخاطئ لمنصة مدرستي

02 فقدان اسم المستخدم الخاص بحسابك

03 نسيان الرقم السري الخاص بحسابك

04 الرقم السري صحيح ولكن تظهر رسالة خطأ

05 لا تصلني رسالة بكلمة المرور على الجوال

06 تسجيل الخروج التلقائي من منصة مدرستي

07 عدم ظهور بعض الواجبات والاختبارات

08 تسجيل الدخول لمستخدم آخر على حسابي

09 الفصل المدرسي غير مسند أو غير صحيح

10 النقل الخارجي والطفولة المبكرة

11 مشاكل تقنية أخرى

12 نصائح عامة



الدخول الخاطئ لمنصة مدرستي

01

ظهور رسالة – عذراً اننا نواجه مشكلة في إتمام عملية تسجيل الدخول – يعود ذلك إلى عدم صحة رابط الدخول لمنصة مدرستي

الحل المقترح

تأكد دائماً من عنوان الصفحة URL
علماً بأن رابط الدخول الصحيح لمنصة مدرستي :

<https://schools.madrasati.sa/>

فقدان اسم المستخدم الخاص بحسابك

يوجد طريقتين لمعرفة اسم المستخدم الخاص بحسابك بمنصة مدرستي

الطريقة الثانية



من تطبيق توكلنا خدمات الخاص بولي الأمر
(خدمات ← بيانات منصة مدرستي)

الطريقة الأولى



من موقع منصة مدرستي الدخول على حساب نور ولي الأمر والاداريين
سيظهر اسم المستخدم في صفحة ابنائي

نسيان الرقم السري الخاص بحسابك

الحل المقترح

لإعادة تعيين الرقم السري لحسابك يتم الضغط على نسييت كلمة المرور بعد ادخال اسم المستخدم الخاص بك



The screenshot shows the Madrasati login interface. At the top, there is a logo for 'مدرساتي Madrasati'. Below it, there is a text input field containing '@mkhg.moe.gov.sa'. Underneath the input field, the text 'أدخل كلمة المرور' (Enter password) is displayed. Below this, there are seven dots representing a password field. A blue line separates the password field from the text 'سيتم تذكر حسابك على هذا الجهاز' (Your account will be remembered on this device). Below this text, there is a red arrow pointing to the text 'نسييت كلمة المرور' (Forgot password). At the bottom right, there is a blue button labeled 'تسجيل الدخول' (Login).

الرقم السري صحيح ولكن تظهر رسالة خطأ



تعتبر هذه المشكلة شائعة جداً بين الطلاب لذلك يرجى التأكد من حالة الأحرف كبيرة أو صغيرة والضغط على اللغة EN في لوحة المفاتيح

الحل المقترح

يفضل كتابة الرقم السري بالملاحظات أولاً ومن ثم استخدام خاصية النسخ واللصق لكلمة المرور بعد التأكد من صحة الإدخال

لا تصلي رسالة بكلمة المرور على الجوال

لا يمكن استقبال كلمة المرور الجديدة عند إعادة تعيينها عبر الرسائل النصية **sms**

الحل المقترح

- لاستقبال رسائل التفعيل تأكد من عدم حجب الرسائل الإعلانية على رقم جوالك
- يرجى مراجعة مسؤول منصة مدرستي للتأكد من صحة رقم الجوال المسجل بالنظام وتحديثه إذا تطلب الأمر

تسجيل الخروج التلقائي من منصة مدرستي

عند محاولة تسجيل الدخول لمنصة مدرستي يتم تسجيل الخروج على الفور

الحل المقترح

- إغلاق جميع النوافذ المفتوحة سابقاً على الجهاز
- مسح ملفات الارتباط وايضاً مسح بيانات المتصفح

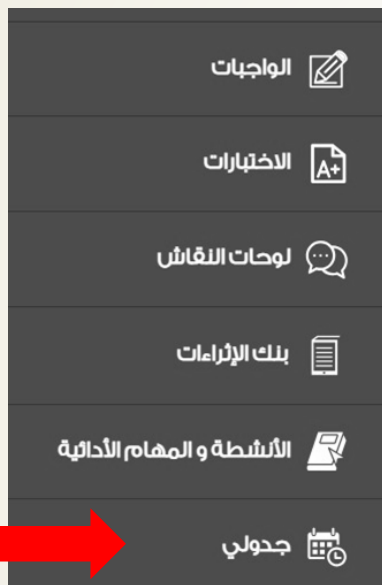


من الخيارات الإضافية في سفاري يتم الضغط أعلى الشاشة على النقاط - سجل - محو بيانات المتصفح



من قائمة اعدادات في شاشة المتصفح (كروم - ايدج وخلافه) نقوم بحذف بيانات المتصفح من قائمة المحفوظات

عدم ظهور بعض الواجبات والاختبارات



الحل المقترح للواجبات

- الدخول على الواجبات من ايقونة جدولي بدلاً من ايقونة الواجبات
- النقر على اسم المادة المدرجة بالجدول
- اختيار الواجبات الخاصة بالدرس

الحل المقترح للاختبارات

- التغيير في اعدادات المتصفح وذلك بالضغط على عنوان الصفحة أعلى الشاشة
- اختر اعدادات الموقع الإلكتروني- النوافذ المنبثقة وإعادة التوجيه قم باختيار سماح

تسجيل الدخول لمستخدم آخر على حسابي

عند تسجيل الدخول على حسابك يتم فتح حساب آخر وتظهر هذه المشكلة عند مشاركة الأجهزة مع الآخرين على سبيل المثال استخدام أحد أفراد العائلة الجهاز الخاص بك.

الحل المقترح

- يفضل تخصيص جهاز لكل فرد إذا أمكن ذلك.
- تسجيل الخروج من منصة مدرستي فور الانتهاء منها.
- مسح ملفات الارتباط و بيانات المتصفح (تم ذكر الطريقة سابقاً)

الفصل المدرسي غير مسند أو غير صحيح

قد تظهر رسالة لم يتم اسنادك إلى فصل مدرسي بعد، قم بمراجعة قائد المدرسة أو قد يكون الفصل المدرسي المسند لك غير صحيح

الحل المقترح

التأكد من رقم الفصل المدرسي بجانب اسم المستخدم وإذا كان غير صحيح يرجى مراجعة مسؤول منصة مدرستي لإدراج اسمك بالفصل الصحيح

النقل الخارجي والطفولة المبكرة

تظهر رسالة خطأ - بياناتك غير مسجلة بالنظام يرجى التواصل مع قائد المدرسة - في حالة النقل الخارجي وايضاً عند النقل من مدارس البنين الى مدارس الطفولة المبكرة السبب يعود الى تغير اسم المستخدم ليتبع منطقة أخرى في حال النقل أو نقل الطالب من قسم البنين الى قسم البنات في الطفولة المبكرة

اسم المستخدم ←

User@mkhg.moe.gov.sa

يرمز g الى بنات ← اسم المنطقة (يرمز الى منطقة مكة المكرمة) ← ويرمز b الى بنين

الحل المقترح

الاتصال بالدعم الفني على الرقم الموحد ١٩٩٩٦ لإنشاء اسم مستخدم جديد أو مراجعة مسؤول دعم المنصة بالمدرسة.

مشاكل تقنية أخرى

رسالة الخطأ - لم يتم تعيينك على دور في النظام يرجى التواصل مع قائد المدرسة.

المشكلة

تسجيل الخروج وإعادة تسجيل الدخول مرة أخرى.

الحل

عدم ظهور بعض الايقونات في منصة مدرستي.

المشكلة

قم بتحديث الصفحة.

الحل

عدم ظهور ايقونة إنهاء الاختبار في منصة مدرستي على جهاز الجوال

المشكلة

تحويل شاشة العرض بالجوال إلى سطح مكتب

الحل

بالضغط على الحرفين ع ع في شريط العنوان - طلب موقع ويب سطح المكتب



من خيارات الاندرويد - موقع سطح المكتب



نصائح عامة



- إذا واجهت مشكلة أخرى لم يتم ذكرها لا تتردد بالاتصال على الدعم الفني الرقم الموحد ١٩٩٩٦
- يمكنك رفع [تذكرة للدعم الفني](#) من موقع منصة مدرستي كما يمكنك التواصل أيضاً مع الروبوت عارف
- إذا استمرت معك المشكلة حاول تغيير المتصفح الذي تستخدمه فعلى سبيل المثال اذا كنت تستخدم متصفح ايدج قم بتغييره إلى متصفح كروم والعكس.
- حاول فتح المنصة من جهاز الكمبيوتر بدلاً من جهاز الجوال
- تظهر بعض المشاكل التقنية في أجهزة الاندرويد تحديداً حاول استخدام أجهزة IOS
- لا تتردد في طلب المساعدة من مسؤول منصة مدرستي بالمدرسة