



الدليل الإجرائي

لمعالجة بلاغات الاختبارات النهائية

الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي 1442 هـ

خاص بالطلبة

أولاً تبيّهات عامة

1. تقيّد بالتعليمات والإرشادات المهمة لأداء الاختبار حتى لا تفقد حقك في التعويض إذا ظهرت مشكلة تقنية بسبب عدم تطابق المواصفات الفنية مع جهازك المستخدم لأداء الاختبار.
2. التزم برفع صورة شخصية في نظام الاختبارات الإلكترونية وصورة للهوية الوطنية وما يقوم مقامها في البوابة.
3. تأكد من عدم وجود برامج تعمل في خلفية الجهاز قد تضعف كفاءة الذاكرة العشوائية.
4. تحقق من سعة محرك الأقراص الثابت وأنه غير ممتلئ تقريباً.
5. أعد تحميل المتصفح إذا وجدت بطئاً في أدائه.
6. وفر اتصال إنترنت ثابت ومستقر.

ثانيًا التبليغ عن مشكلة تقنية

في حال وجود مشكلة أثناء زمن الاختبار

1. توجه لأحد قنوات الدعم المتاحة وهي:
 - الدعم الفني المباشر (WebEx).
 - الاتصال الهاتفي.
2. وثق طلب الدعم من أحد القنوات الأربع السابقة بأحد الطرق التالية:
 - صورة للمحادثة مع فريق الدعم.
 - تسجيل فيديو للمشكلة وطريقة التواصل مع أحد قنوات الدعم.
3. وثق المشكلة التي ظهرت لك أثناء زمن الاختبار بأحد الطرق التالية:
 - صورة للمشكلة يظهر فيها توقيت حدوثها.
 - تسجيل فيديو للمشكلة يظهر فيها توقيت حدوثها.

في حال عدم معالجة المشكلة أثناء زمن الاختبار

1. توجه لنظام (دعم) وارفع المشكلة وفقًا للترتيب التالي:
نظام دعم > كتالوج الأحداث > المشاكل الأكاديمية > طلبات الاختبارات.
2. قم بتعبئة الحقول بعناية.
3. أرفق صورة للمشكلة.
4. أرسل الطلب.

سيتم مراجعة طلبك والرد عليك بعد أقصى (4) أيام عمل.

وحتى لا تفقد حقك في مراجعة التذكرة الخاصة بك، نؤكد على أهمية التقيد بالتعليمات التالية:

- بادر بطلب المساعدة بعد توثيقها مباشرة من أحد قنوات الدعم الفني المتاحة.
- إذا تعذر حل المشكلة التقنية أثناء زمن الاختبار، فلا تقلق، عليك التقدم برفع تذكرة في نظام دعم.
- نأمل عدم تكرار رفع التذاكر في نظام (دعم) لنفس المشكلة.
- سيتم تجاهل وإغلاق التذاكر المرفوعة خلاف ما هو أعلاه.
- آخر موعد لرفع التذاكر المتعلقة بالاختبارات النهائية هو يوم الأحد 27/12/2020 م الساعة 10:00 صباحًا

ثالثاً ما بعد استلام الكلية للذاكرة في نظام (دعم)

سيتم فحص ومعالجة البلاغات واتخاذ أحد الإجراءات التالية:

| إذا ثبت وجود مشكلة تقنية بسبب مخالفة المواصفات الفنية للجهاز | إذا ثبت وجود مشكلة تقنية من نظام الاختبارات الإلكترونية |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. رفض الطلب وإشعار الطالب بذلك.2. رصد الدرجة المستحقة في حال أداء الاختبار أو جزء منه. | <ol style="list-style-type: none">1. قبول الطلب وإشعار الطالب.2. التعويض بتحديد موعد جديد للاختبار. |

رابعاً ملاحظات

1. لا ينطبق هذا الدليل على الطلبة المتغيبين عن الاختبار النهائي والذين قاموا برفع أعمارهم على البوابة.
2. في حال التغيب عن الاختبار الجديد لن يكون هناك اختبار آخر وسيتم رصد (صفر) في الاختبار.
3. سيكون الاختبار الجديد عن بعد باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
4. يبدأ التطبيق لما ورد في هذا الدليل من تاريخ نشره.
5. البلاغات المرفوعة قبل هذا اليوم سيتم النظر فيها وفرزها والرد على مقدميها في أقرب فرصة.

تتكرراً

   @Saudi_EUni

www.seu.edu.sa