

وزارة التعليم العالي والبحوث العلمي والابتكار

استشارة عامة حول خدمة الاتصال
المرئي للطلبة عبر منصة الاجتماعات
 الافتراضية (Pixl Meet)

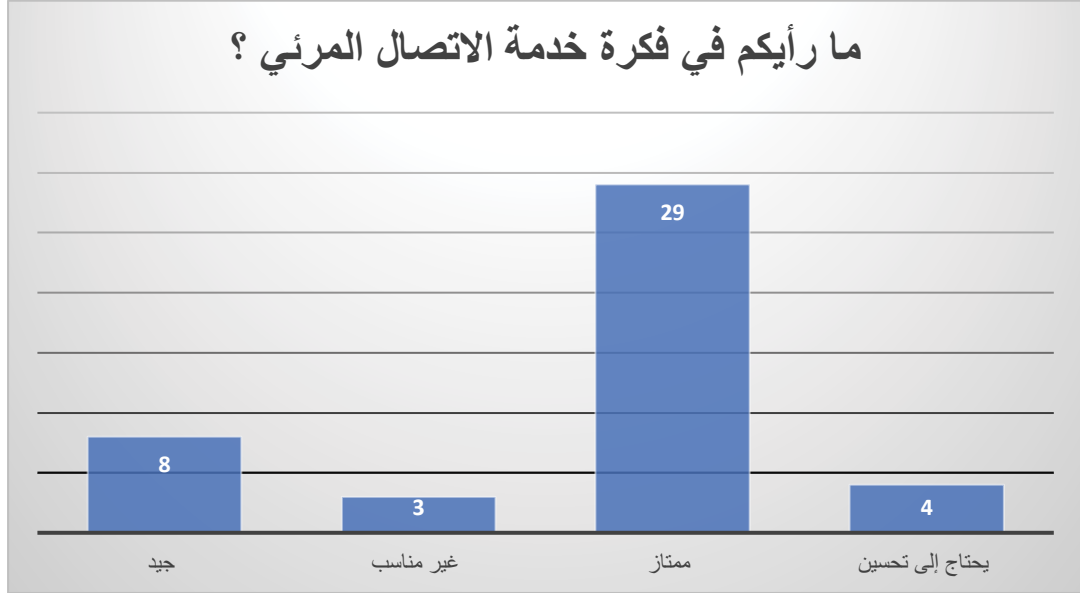
تقرير نتائج استشارة العامة حول خدمة الاتصال المرئي عبر منصة Pixl Meet

أولاً: التوزيع العام للآراء

إجمالي المشاركين 44 :

التقييم	عدد المشاركات	النسبة المئوية
ممتاز	27	61%
جيد	8	18%
يحتاج إلى تحسين	4	9%
غير مناسب	3	7%
بدون تعليق/فارغ	2	-

الخلاصة: الغالبية ترى الخدمة ممتازة، بينما توجد نسبة متوسطة ترى أنها جيدة أو تحتاج إلى تحسين.



ثانياً: أبرز المقترحات والتحسينات

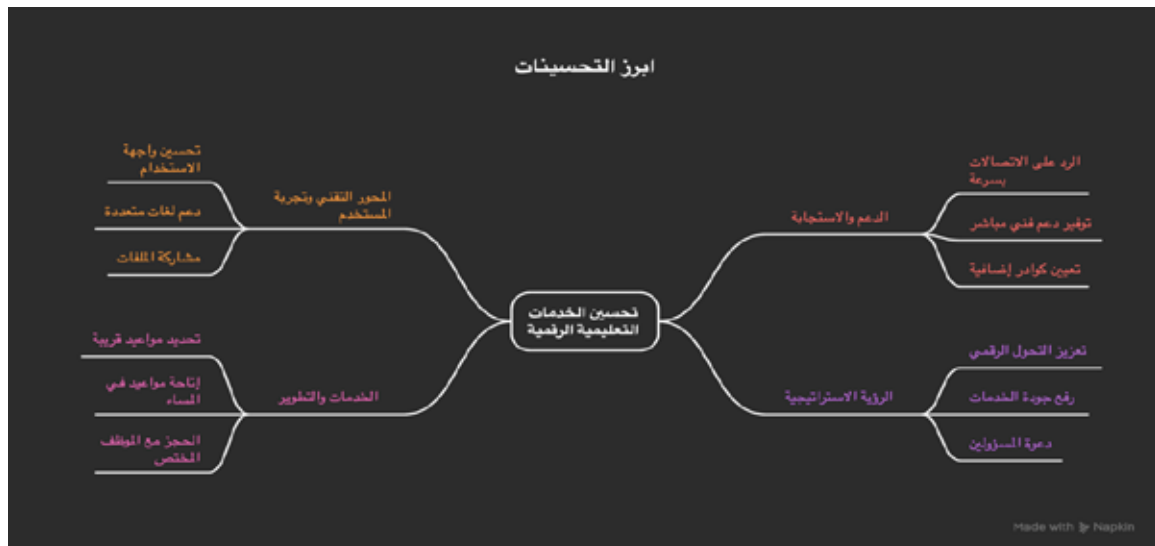
في الجانب الفني والتقني، برزت الحاجة إلى تحسين جودة الاتصال من حيث الصوت والصورة لضمان تجربة أفضل للمستخدمين. كما طُرحت مقترحات لإضافة ميزة مشاركة الملفات والمستندات، ودعم خاصية السبورة التفاعلية والملاحظات الحية التي تعزز من التفاعل بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس. كذلك، تمت الإشارة إلى أهمية توفير إمكانية تسجيل الاجتماعات بحيث يمكن الرجوع إليها لاحقاً، إلى جانب وجود دعم فني فوري لمعالجة الأعطال في وقتها.

أما فيما يتعلق بتجربة المستخدم، فقد شددت المقترحات على ضرورة تصميم واجهة استخدام سهلة وبسيطة تتناسب مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس على حد سواء. وأكد المشاركون على أهمية توفير دليل فيديو قصير أو شرح تفاعلي يوضح خطوات الاستخدام، مع دعم اللغتين العربية والإنجليزية لتسهيل الوصول للجميع. كما طُرحت فكرة تسهيل عملية حجز المواعيد وإضافة خاصية التذكيرات التلقائية لضمان الالتزام بها.

وفي الجانب الإداري، ركزت الملاحظات على أهمية إتاحة مواعيد مرنة وسريعة بما يلائم احتياجات الطلبة، مع تخصيص الموظف المختص مباشرة لتسريع الإجراءات وتقديم خدمة أكثر فاعلية. كما تمت الإشارة إلى ضرورة إتاحة الخدمة في أوقات المساء، وزيادة عدد الكوادر لتقليل الازدحام والتأخير. وأخيراً، أوصى المشاركون بتطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) لضمان جودة الخدمة وقياس أدائها بانتظام.

من جهة أخرى، برز محور التكامل والبيانات كأحد عناصر التطوير المهمة، حيث أوصى المشاركون بضرورة ربط المنصة مع النظام الأكاديمي والمكتبات الرقمية لتوفير تجربة متكاملة. كما تمت الإشارة إلى أهمية إتاحة حجز المواعيد مع المستشارين الأكاديميين أو الدعم الفني من خلال نفس المنصة، بالإضافة إلى جمع وتحليل بيانات الاستخدام بهدف تحسين الخدمة باستمرار. وشددت الملاحظات أيضاً على أهمية قياس رضا المستخدمين بشكل دوري كجزء من عملية المتابعة والتطوير.

وأخيراً، جاء محور الأمان والخصوصية كأولوية أساسية، حيث أكد المشاركون على ضرورة تشفير المكالمات وحماية بيانات الطلاب بشكل كامل، إلى جانب إدارة صلاحيات الوصول بما يتناسب مع طبيعة المستخدم، سواء كان طالباً، أو عضو هيئة تدريس، أو موظفاً إدارياً.



ثالثاً: ملاحظات خاصة

- بعض الملاحظات تتعلق بالتواصل مع دوائر الوزارة أكثر من المنصة نفسها.
- أصوات قليلة ترى أن الخدمة غير مناسبة بسبب بطء المعاملات وضعف التجاوب الإداري.
- هناك مقترحات عامة لتحسين خدمة العملاء، وليست مقتصرة على المنصة.

رابعاً: الاستنتاج

- الانطباع العام إيجابي جداً، حيث بلغت نسبة التقييم الممتاز 61%.
- التحديات الأساسية تتركز في الجوانب الإدارية والتقنية مثل سرعة الاستجابة، وضوح الإجراءات، جودة الاتصال، والدعم الفني.
- الأولويات المقترحة للتحسين:

1. تحسين تجربة الاستخدام من خلال واجهة سهلة وتذكيرات وتبسيط الإجراءات.
2. ضمان الجودة التقنية عبر تحسين الصوت والصورة وتوفير دعم فني فعال.
3. تعزيز التكامل مع الأنظمة التعليمية بإضافة ميزات مثل مشاركة الملفات، تسجيل الجلسات، والسبورة التفاعلية.

