

السياسات والإجراءات التنظيمية والتشغيلية لمنصة وايت بورد

(1) سياسة النزاهة الأكاديمية في بيئة التدريب الإلكتروني
تلتزم منصة وايت بورد بتعزيز بيئة تدريب إلكتروني تقوم على أسس النزاهة والمصادقية والاحترام المتبادل بين كافة أطراف العملية التدريبية، وتعتبر النزاهة الأكاديمية جزءاً لا يتجزأ من رسالتنا في تطوير رأس المال البشري.

أولاً: مفهوم النزاهة
النزاهة في بيئة التعليم أو التدريب الإلكتروني تُعني بالتزام جميع المتعلمين والمدرّبين بالسلوك الأخلاقي والمهني أثناء استخدام المنصة، بما يشمل تقديم الأعمال والأنشطة بشكل نزيه دون تحايل أو تلاعب أو خرق للأنظمة والسياسات المعتمدة.

ثانياً: أشكال انتهاك النزاهة
تشمل انتهاكات النزاهة - على سبيل المثال لا الحصر - ما يلي:

- الغش: استخدام مصادر أو وسائل غير مصرّح بها أثناء أداء الأنشطة أو التقييمات.
- انتحال الشخصية: تمثيل شخص آخر أو أداء المهام نيابة عن مستخدم آخر.
- استغلال التعاون: مشاركة الإجابات أو الحلول بشكل يتجاوز ما تسمح به سياسات التدريب.
- التزوير: تعديل أو تقديم معلومات أو مستندات غير صحيحة.
- السرقة الفكرية: نسخ أو نقل أعمال الآخرين دون توثيق أو إذن مسبق.

ثالثاً: الإجراءات والعقوبات
في حال رصد أي انتهاك لسياسات النزاهة، تحتفظ المنصة بالحق في اتخاذ الإجراءات التالية:

- التحقيق الأولي من قبل لجنة مستقلة داخلية لمراجعة الواقعة.
- إشعار المتدرب أو المستخدم وإتاحة فرصة للتوضيح أو الدفاع خلال فترة محددة.
- العقوبات الممكنة، حسب درجة المخالفة، وتشمل:

- إنذار رسمي كتابي.
- إلغاء نتائج التقييم أو النشاط.
- التعليق المؤقت أو النهائي لحساب المستخدم.
- الإبلاغ إلى الجهات المختصة إن لزم الأمر.

تؤكد المنصة أن جميع الإجراءات تتم وفق مبدأ العدالة والشفافية، مع ضمان سرية البيانات واحترام الخصوصية.

(2) سياسة وضوابط حماية الخصوصية والبيانات الشخصية للمدربين
تلتزم منصة وايت بورد بحماية خصوصية مستخدميها وتطبيق أعلى المعايير في حفظ البيانات الشخصية، تماشيًا مع الأنظمة والتشريعات المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

أولاً: البيانات التي يتم جمعها
نقوم بجمع بيانات المستخدمين لأغراض التدريب وتحسين الخدمات، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:

- الاسم الكامل، البريد الإلكتروني، ورقم الجوال.
- المسمى الوظيفي والمجال المهني.
- نتائج التقييمات والأنشطة التدريبية.
- سجلات الدخول واستخدام المنصة.

ثانياً: استخدام البيانات
تُستخدم البيانات الشخصية فقط للأغراض التالية:

- تخصيص المحتوى التدريبي حسب احتياج المستخدم.
- إصدار تقارير تقييمية لتحديد نقاط القوة وفرص التحسين.
- التواصل مع المستخدمين بشأن الدورات أو التحديثات.
- تحسين أداء المنصة وتجربة المستخدم.

ثالثاً: حفظ البيانات وأمنها

- يتم حفظ البيانات في خوادم آمنة.
- نطبق إجراءات حماية تقنية وتنظيمية صارمة.
- لا يتم مشاركة البيانات مع أطراف خارجية إلا بعد أخذ موافقة صريحة، أو في الحالات التي يفرضها النظام.

– يقتصر الاطلاع على البيانات على موظفي الدعم الفني وفريق تطوير البرامج المصرح لهم فقط.

رابعاً: حقوق المستخدم

للمستخدم الحق في:

- الاطلاع على بياناته الشخصية.
- طلب تعديل أو تصحيح بياناته.
- طلب حذف بياناته في حال انتهاء العلاقة التدريبية، وفقاً للضوابط النظامية.

خامساً: الإفصاح الإلزامي

تلتزم منصة وايت بورد التزاماً كاملاً بنظام حماية البيانات الشخصية، وتعمل على تطبيق جميع الضوابط والإجراءات المعتمدة لضمان أمن المعلومات وسرية البيانات. قد يتم الإفصاح عن البيانات الشخصية للجهات الرسمية المختصة إذا طُلب ذلك بموجب أمر قضائي أو نظامي نافذ داخل المملكة.

(3) سياسة إدارة جودة التعليم والتدريب الإلكتروني

تسعى منصة وايت بورد إلى ضمان تقديم خدمات تعليمية وتدريبية عالية الجودة، من خلال تطبيق آليات واضحة لمراقبة وتقييم الأداء بشكل دوري.

أولاً: إطار الجودة

- الالتزام بمعايير المركز الوطني للتعليم الإلكتروني.
- مراجعة وتحديث المحتوى التدريبي بشكل مستمر.
- التعاقد مع مدربين ذوي خبرة عملية مثبتة.

ثانياً: أدوات قياس الجودة

- إرسال بريد إلكتروني بعد كل جلسة للطلب تقييم بعد كل جلسة تدريبية.
- تقارير أداء مدربي البرامج بناءً على تقييم المشاركين.
- مراجعة محتوى الدورات سنوياً لتواكب احتياجات السوق.

ثالثاً: إجراءات التحسين المستمر

- تحليل ملاحظات المتدربين ورفع تقارير دورية للإدارة.
- عقد اجتماعات جودة فصلية لمناقشة مؤشرات الأداء.
- تطوير الخطط التدريبية استناداً إلى نتائج التقييمات وتحليل الفجوات.

(4) سياسة الدعم الفني والتقني للمنصة

تلتزم منصة وايت بورد بتوفير دعم فني فعال ومتاح لضمان تجربة مستخدم سلسة وأمنة. تحرص منصة وايت بورد على تقديم تجربة تدريب إلكتروني خالية من المعوقات التقنية، من خلال توفير قنوات دعم فني فعالة وسريعة الاستجابة لتلبية احتياجات جميع المستخدمين (المدربين والمتدربين).

أولاً: قنوات الدعم

- دعم مباشر عبر البريد الإلكتروني.
- دعم مباشر عبر الواتساب.
- دعم مباشر عبر رقم الهاتف للشركة.

ثانياً: الخدمات المشمولة بالدعم الفني

- المساعدة في الوصول إلى المنصة واستعادة الحساب.
- حل مشكلات التسجيل في الدورات.
- دعم فني أثناء الجلسات المباشرة الافتراضية.
- معالجة الأعطال في رفع الواجبات أو أداء الاختبارات.
- الرد على استفسارات استخدام النظام.
- استقبال المقترحات والشكاوى لتحسين تجربة المستخدم.

ثالثاً: استقبال الشكاوى والمقترحات

- يمكن رفع الشكاوى أو المقترحات من خلال:
 - نموذج "اتصل بنا" على الموقع.
 - البريد الإلكتروني الرسمي للدعم.

■ رقم الهاتف للشركة.

- يتم تصنيف الطلب وتوثيقه في نظام تذاكر إلكتروني.
- يُخصص مسؤول لمتابعة كل طلب وتقديم تقرير نهائي للإدارة عند الحاجة.

رابعاً: أوقات عمل فريق الدعم الفني

- من الأحد إلى الخميس
- الساعة 9:00 صباحاً حتى 00:5 مساءً بتوقيت السعودية.

خامساً: أوقات الاستجابة

- يتم الرد على الاستفسارات والدعم خلال ساعات العمل الرسمية (من 9 صباحاً حتى 5 مساءً).
- حالات الطوارئ التقنية تُعالج خلال 8 ساعات كحد أقصى وسيتم إعلام المستفيد في حال التأخير في إصلاح العطل التقني.
- دعم فني محدود متاح يوم السبت للبرامج والدورات المباشرة فقط.

سادساً: ضمان الاستمرارية

- خطط نسخ احتياطي منتظمة.
- آليات استرجاع البيانات في حالات الأعطال.
- مراقبة دورية للخوادم والأداء لضمان الجاهزية.

سابعاً: إجراءات التصعيد

- في حال عدم الرد خلال الفترة المحددة، يمكن للمستخدم تصعيد الطلب عبر البريد التالي: operations@whiteboard.com.sa
- يتم معالجة الشكوى من قبل الإدارة العليا خلال 48 ساعة عمل.

(5) سياسة التأكد من موثوقية المحتوى التدريبي

أولاً: مصادر المحتوى

- يتم إعداد المحتوى من قبل مدربين متخصصين وخبراء في المهارات الشخصية.
- مراجعة المحتوى من قبل لجنة أكاديمية لضمان الموثوقية والدقة.

ثانياً: تحديث المحتوى

- تحديث المحتوى التدريبي سنوياً على الأقل أو عند الحاجة لمواكبة التغيرات في سوق العمل.

(6) سياسة إدارة وتقييم أداء المدربين والمتدربين

أولاً: تقييم أداء المدربين

- تقييم دوري بناءً على نتائج المتدربين وتعليقاتهم.
- مراقبة التزامهم بخطط التدريب وتوقيت الجلسات.

ثانياً: تقييم المتدربين

- تقارير أداء فردية لكل متدرب بعد انتهاء الدورة في حال كان للدورة تقييم وشهادة بناءً على التقييم.
- أدوات تقييم إلكترونية متعددة تشمل الاختبارات، والمشاركة، والأنشطة العملية، حيثما ينطبق.

(7) سياسة الحوكمة وضمان الامتثال

أولاً: الإطار التنظيمي

- تخضع المنصة لإشراف إداري ومالي من قبل لجنة داخلية.
- تعتمد المنصة ميثاق سلوك مهني لجميع الموظفين والمدربين.

ثانياً: الامتثال النظامي

- الالتزام بجميع الأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة، بما في ذلك نظام التعليم الإلكتروني، وحماية البيانات، وحقوق الملكية الفكرية.
- التنسيق المستمر مع الجهات الرقابية، وتوفير تقارير امتثال دورية.

8) آلية منع انتحال الهوية ومنع الغش في البرامج التدريبية التي تتجاوز مدتها شهرًا

تلتزم منصة وايت بورد بتطبيق ضوابط صارمة تضمن مصداقية الهوية التعليمية ومنع الغش في بيئة التدريب الإلكتروني، خصوصًا في البرامج أو الدورات التي تعتمد على التقييم وإصدار الشهادات، وذلك من خلال الإجراءات التالية:

أولاً: التحقق من الهوية عند التسجيل والدخول

- ربط الحساب بالبريد الإلكتروني ورقم الجوال الشخصي لضمان وصول المحتوى والتقييمات لصاحب الحساب فقط.
- التوقيع على إقرار إلكتروني بالنزاهة عند بدء البرامج أو الدورات التي تعتمد على التقييم وإصدار الشهادات يؤكد التزام المتدرب بعدم انتحال الهوية أو استخدام وسائل غش.

ثانياً: فحص أعمال المتدربين

- استخدام أدوات فنية لفحص التقييمات، مثل اكتشاف التشابه في الإجابات وتحليل أنماط المشاركة، حيثما ينطبق.
- تخصيص جزء من التقييم للأنشطة التفاعلية المباشرة، مع إلزام المتدرب بفتح الكاميرا للتحقق من الهوية، حيثما ينطبق.
- إجراء مقابلة قصيرة افتراضية في منتصف أو نهاية البرنامج للتحقق من الفهم والمشاركة الشخصية، حيثما ينطبق.

ثالثاً: الإجراءات في حال الاشتباه

- أي مؤشرات على انتحال هوية أو غش تُحال إلى لجنة داخلية مختصة للتحقيق.
- في حال التثبت، يتم اتخاذ العقوبات المنصوص عليها في سياسة النزاهة الأكاديمية، والتي تشمل: الإنذار، إلغاء نتائج البرنامج، أو تعليق الحساب.

9) سياسة الحضور الإلكتروني

تلتزم منصة وايت بورد بتنظيم ومتابعة الحضور الإلكتروني للبرامج التدريبية حيث يكون الحضور إلزامياً لإصدار الشهادات، حرصاً على جودة العملية التعليمية وضمان تحقق الأثر التدريبي.

أولاً: الحد الأدنى لساعات الحضور

- يجب على المتدرب الالتزام بنسبة لا تقل عن 75% من إجمالي ساعات البرنامج التدريبي.
- يُشترط استيفاء هذا الحد الأدنى للحصول على شهادة إتمام البرنامج أو الترقية للمراحل التالية في البرامج المطولة، حيثما ينطبق.
- يُحتسب الحضور تلقائياً عبر نظام إدارة التعلم LMS عند تسجيل الدخول إلى الجلسات.

ثانياً: الإجراءات في حال عدم الالتزام

- في حال عدم التزام المتدرب بالحد الأدنى لساعات الحضور، تتخذ المنصة الإجراءات التالية:
- تنبيه أولي كتابي بعد أول غياب غير مبرر.
- إلغاء شهادة البرنامج في حال عدم تحقيق نسبة الحضور المطلوبة.
- في البرامج الممتدة، يُمنع المتدرب من الانتقال للمستوى التالي دون إعادة البرنامج.

10) سياسة التواصل بين المستفيدين في بيئة التدريب الإلكتروني

تؤمن منصة وايت بورد بأهمية التواصل البناء بين المتدربين والمدرّبين، وتسعى إلى خلق بيئة تفاعلية آمنة ومحترفة تساهم في تعزيز تبادل الخبرات والمعرفة، وتدعم قيم الاحترام والتقدير المتبادل.

أولاً: أدوات وقنوات التواصل المعتمدة

- يُتاح للمستفيدين من المنصة استخدام القنوات التالية للتواصل:
- منتديات النقاش داخل كل دورة تدريبية.
- نظام الرسائل الداخلية عبر المنصة.
- البريد الإلكتروني الرسمي للمدرّبين أو الدعم الفني.
- الجلسات التفاعلية المباشرة (Google Meet) التي تسمح بالحوار والمداخلات الصوتية أو المكتوبة.

ثانياً: آداب التواصل

- يجب على جميع المستفيدين الالتزام بآداب وسلوكيات التواصل التالية:
- التعامل باحترام وأدب مع الزملاء والمدرّبين.
- الامتناع التام عن الإساءة اللفظية أو الإيحاءات غير اللائقة.
- عدم الخوض في النقاشات التي لا تمت للبرنامج التدريبي بصلة.

– استخدام لغة واضحة ومهنية، والامتناع عن أي تمييز أو تحريض أو تهجم.

ثالثاً: الإجراءات المتخذة في حال المخالفة

تحتفظ المنصة بالحق في اتخاذ الإجراءات التالية عند رصد أي مخالفة لسياسة التواصل:

- تنبيه كتابي رسمي للمستخدم المخالف.
- تعليق مؤقت لخاصية التواصل أو التعليق في المنتديات.
- الإقصاء من البرنامج التدريبي في حال تكرار المخالفة أو الإساءة الجسيمة.
- إبلاغ الجهات المختصة عند الضرورة، إذا كانت المخالفة تمس النظام العام أو تحتوي على تهديدات صريحة.

11) مسؤولية المحتوى والسلوك المهني للمدربين

توضح منصة وايت بورد أن جميع الدورات التدريبية والمواد التعليمية المتوفرة عبر المنصة يتم إعدادها وتقديمها من قبل المدربين المتعاونين بصفاتهم المستقلة، وفقاً لتخصصهم وخبراتهم. وعليه، فإن مسؤولية محتوى الدورات، دقته، وأصالته تقع بالكامل على المدرب مقدم الدورة، بما في ذلك الالتزام بحقوق الملكية الفكرية والمعايير المهنية. في حال رصد أي من الحالات التالية:

- إساءة استخدام المحتوى أو تقديم مواد غير أصلية.
 - سلوك غير مهني تجاه المتدربين.
 - مخالفة أخلاقية أو قانونية داخل البيئة التدريبية.
- فيُرجى من أي مستخدم أو طرف معني إبلاغ إدارة المنصة فوراً عبر القنوات الرسمية المتاحة.

تحتفظ منصة وايت بورد بحقها في اتخاذ الإجراءات اللازمة بناءً على التبليغ، والتي قد تشمل:

- تعليق الدورة أو الجلسة التدريبية.
 - إيقاف المدرب مؤقتاً أو دائماً.
 - إنهاء التعاون وإزالة المحتوى من المنصة.
- ويُقر جميع المدربين بأنهم يتحملون كامل المسؤولية القانونية عن المحتوى والسلوك المقدم من طرفهم، وأن منصة وايت بورد غير مسؤولة عن أي تبعات قانونية أو مهنية ناتجة عن تلك التصرفات. تهدف هذه السياسة إلى حماية حقوق جميع المستخدمين وضمان بيئة تدريبية قائمة على المصداقية والمهنية.