



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء
Family Development Association Ahsa

منظومة :

مركز الاتصال في المنظمة

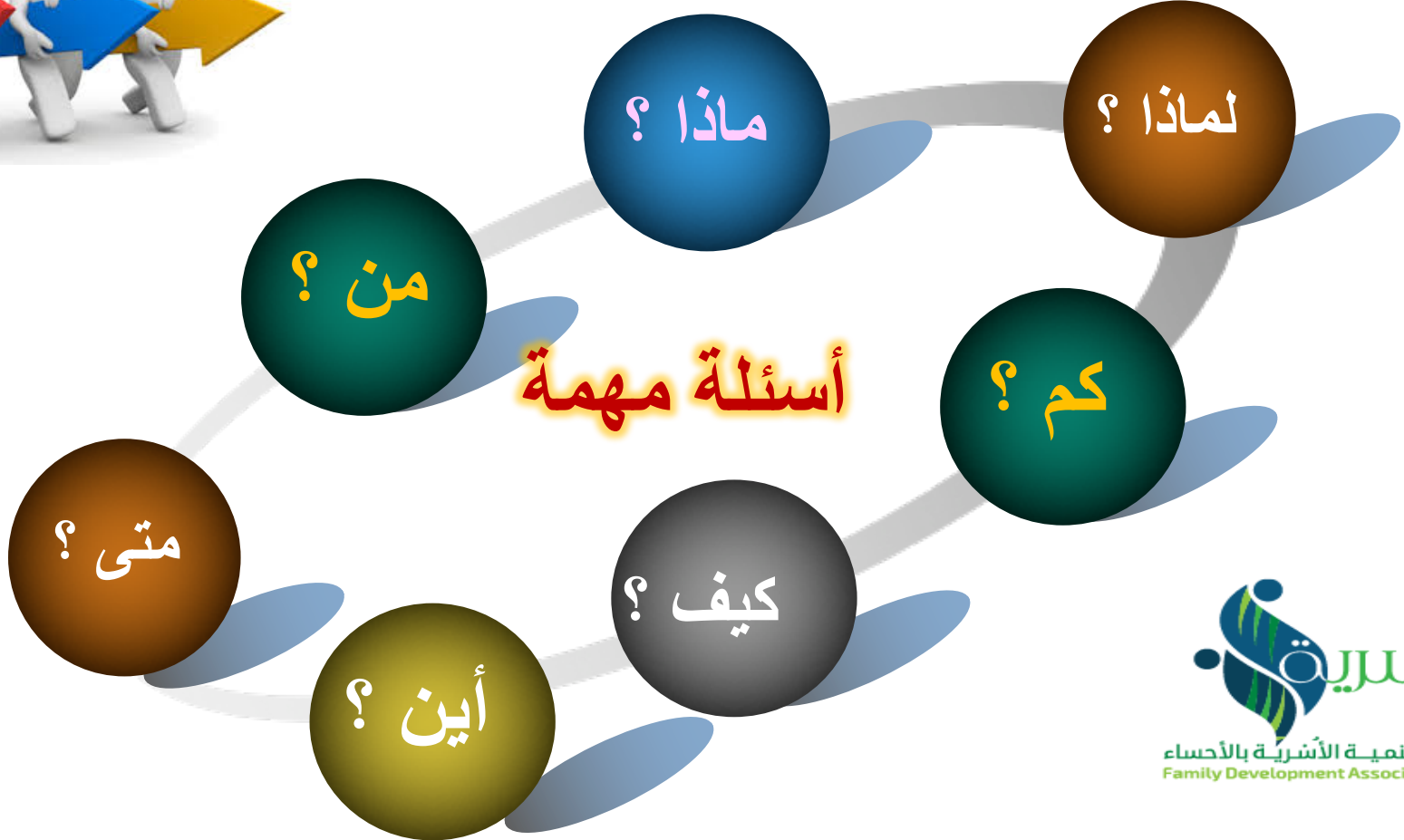
تجربة قسم الاستشارات الهاتفية
بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء

معاً لحياة أسعد !!



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

تجربة قسم الاستشارات الهاتفية
بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

واجهة البرنامج :



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



لماذا ؟

م	السؤال	يركز على	الإيضاح
1	لماذا ؟	الأهداف والمبررات	• تنظيم إدارة الاستشارات من الاستقبال حتى الإقبال. • توثيق الاستشارات إلكترونياً . • بناء برامج مستقبلية للمستشارين . . • تحديد أفضل الممارسات لتحقيق أهداف قسم الاستشارات . • تقييم و متابعة الاستشارات والمستشارين . • تحفيز المستشارين للأداء المتميز في الاستشارات . • استثمار البرنامج في العمل الإداري وإعداد التقارير المختلفة .

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



ماذا ؟

م	السؤال	يركز على	الإيضاح
2	ماذا ؟	الخدمات والمميزات	• تم تصميم برنامج (قاعدة البيانات) يتوافق مع متطلبات الاستشارة الهاتفية و الحضورية على حد سواء . و يشمل عدة جوانب : 1- بيانات المسترشد . 2- بيانات المستشار . 3- حجوزات الغرف الاستشارية (جدول المواعيد للمستشارين) 4 - سهولة التنقل بين الاستشارات لكل مستشار أو مسترشد بإدخال الرقم الخاص بالمسترشد لكل مختص حسب الصلاحيات (إداري - مستشار) . 5 - تقارير شاملة و مفصلة (46) نوع ، عن الاستشارات و أرقامها و أنواعها بالإمكان الاستفادة منها في إعداد الإحصاءات و الدراسات . برسوم بيانية ودائرية في أي لحظة ، ومع آخر تحديث .

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



ماذا ؟

م	السؤال	يركز على	الإيضاح
2	ماذا ؟	الخدمات والمميزات	• يتيح للمستشارين متابعة الاستشارات لاحقاً . • يعطي خدمة الاستفادة من الخبرات بين المستشارين وعرض الحلول . • سهولة الحذف والإضافة للبرنامج . • تحويل الاستشارة إلى مختص آخر . • معظم المعلومات المطلوبة قوائم منسدة . • يقيم المستشارين من خلال بطاقة إلكترونية . • حفظ نسخ احتياطية يومياً بمجرد إغلاق البرنامج . • الطباعة والنسخ لكل خدمات البرنامج . • يقدم تقريراً عن المكافآت المستحقة لكل المستشارين . • توجد تغذية راجعة إيجابية أو تطويرية للمستشار. • وجود رسائل لتنبيه المستشار بالمواعيد أو الاجتماعات .

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



من ؟

م	السؤال	يركز على	الإيضاح
3	من ؟	المستفيدون والمستخدمون	• موظفو الاستقبال والتحويل . • المستشارون والمستشارات . • الإداريون والقيادة . • لا يسمح للمستشار الدخول على الأيقونات الإدارية . أو حالات مستشار آخر إلا بالتنسيق مع الإدارة . • يحق لرئيس القسم فقط الاطلاع على الحالات جميعها . • تقوم الجمعية بتدريب الموظفين للجهة التي تشتري البرنامج .

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



متى ؟

م	السؤال	يركز على	الإيضاح
4	متى ؟	الوقت	• الجمعية تضمن البرنامج من الأخطاء البرمجية لمدة سنة . • متابعة الحضور والانصراف للمستشارين . • تحديد المواعيد القادمة لمتابعة الاستشارة . • الاستقبال من يوم الأحد إلى يوم الخميس من الساعة (7:30) إلى (12:30) صباحاً . ومن (4) إلى (10) مساء

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



أين ؟

م	السؤال	يركز على	الإيضاح
5	أين ؟	المكان	- جميع حقوق البرنامج محفوظة للجمعية التنمية الأسرية بالأحساء ، ولا يحق للجهة المستفيدة من البرنامج بيعه أو تأجيريه . - الأصل أن استخدام البرنامج في مكان الاستشارات فقط ، و يحق فتح البرنامج من قبل المستشار للضرورة برقم سري .

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



م	السؤال	يركز على	الإيضاح
6	كم ؟	الأرقام والأعداد	• عدد الجلسات الهاتفية لكل حالة (8) جلسات فقط ، ويحق لرئيس القسم منح جلسات إضافية عند الحاجة والضرورة . • استفاد من البرنامج أكثر من (30) جهة . • الصيانة لمدة سنة من تاريخ التركيب . • مبلغ البيع : 23000 ريال

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



كيف ؟

م	السؤال	يركز على	الإيضاح
7	كيف ؟	الخطوات والإجراءات	• استقبال الاستشارات : التربوية ، ، والزوجية ، اجتماعية ، والنفسية . على هاتف موحد خاص بالاستشارات (920000900) . • تصنيفها (تربوية ، زوجية ، اجتماعية ، نفسية) . • تحديد نوعها : (هاتفية ، حضورية) • تحويل الاستشارات على غرف الاستشارات الرجالية والنسائية . • يعطى المسترشد رقماً هو بمثابة اسمه للدلالة على حالته . • لا تؤخذ المعلومات الخاصة (الاسم ، الجوال ، الإيميل ، ...) • لا يوجد خدمة كاشف الأرقام ولا تسجيل صوتي للمكالمة .

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



كيف ؟

م السؤال يركز على		الإيضاح
7	كيف ؟	- المستشار أيضا له رقم خاص به بمثابة اسمه . - المستشار المختص بدوره يقوم بإكمال بيانات المسترشد ويأخذ منه المعلومات العامة التي لا تتضح منها شخصيته ، وإنما المعلومات التي لها أثر على الاستشارة ، مثل (العمر ، سنوات الزواج ، عدد الأولاد ، عمر المشكلة ، ...). - يقوم المستشار بالتعرف على الحالة وتشخيصها وتحديد الآثار واقتراح الخيارات والحلول المناسبة . - التنسيق بين المستشار والمسترشد في مواعيد وجلسات إرشادية هاتفية
	الخطوات والإجراءات	قادمة لمتابعة الحالة والاطمئنان على سير خطوات العلاج ، حتى يتم بعون الله الانتهاء من المشكلة أو تخفيفها .

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



التقارير التي يقدمها البرنامج الحاسوبي (المستشار) :

- مسير المستحقات لكل مستشار خلال فترة
- بيان بمواعيد حضور المستشار خلال فترة
- عدد الفترات التي حضرها كل مستشار خلال فترة
- بيانات المستشارين
- احصاء عدد الحالات لكل مستشار
- احصائية بعدد المتصلين و كثافة الاتصال
- احصائية بعدد الاستشارات التي تم استقبالها خلال فترة
- احصائية بعدد الاتصالات التي خدمت من الاستقبال فقط
- احصائية بعدد الاتصالات التي خدمت من الاستقبال و المستشارين

رقم المستفيد	اليوم	الوقت	التاريخ	اسم المستشار	خدم	ملاحظة
45396	الاربعاء	16:27	18/08/1438	نصار بن محمد أحمد الصديق ١٠٢		
45664	الاربعاء	17:32	18/08/1438	نصار بن محمد أحمد الصديق ١٠٢		
46268	الاربعاء	17:22	18/08/1438	يوسف بن محمد الجوير ٢٩٩		
30472	الاربعاء	17:10	18/08/1438	الدمع عبد العزيز عبد العزوي		
42110	الاربعاء	16:55	18/08/1438	خالد بن صالح الجوسي ٦٦		
43848	الاربعاء	16:53	18/08/1438	عبد الله بن إبراهيم المكي ٨٨		
46066	الاربعاء	16:53	18/08/1438	عبد الحميد بن راشد الريمه ٨٩		
42223	الاربعاء	16:46	18/08/1438	عبد الرحمن بن سعد الجاسم ٣٠١		
45365	الاربعاء	10:36	18/08/1438	بلت عبد الله بن عبد العزيز الحاد ٦		
46533	الاربعاء	16:28	18/08/1438	عبدان بن سلمان الدويش ٢٢		
46547	الاربعاء	17:43	18/08/1438	عبدان بن سلمان الدويش ٢٢		
46611	الاربعاء	16:13	18/08/1438	طارق بن محمد الطاهر ٨٣		
41165	الاربعاء	16:03	18/08/1438	صلاح بن عبد العزيز المجمع ٣٣		
43838	الاربعاء	16:00	18/08/1438	عبد الله بن خالد بن يوسف ٦٧		
29595	الاربعاء	15:59	18/08/1438	هشام بن مبارك الأسعد ٨٦		
42632	الاربعاء	15:59	18/08/1438	هشام بن مبارك الأسعد ٨٦		

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



التقارير التي يقدمها البرنامج الحاسوبي (المستشار) :

• رسم بياني بعدد المتصلين و كثافة الاتصال خلال فترة

• احصائية بعدد المتصلين حسب مدينة المتصل

• احصائية بعدد المتصلين حسب السنة

• رسم دائري و بياني بالآثار الاجتماعية للمشكلة

• رسم دائري و بياني بالآثار الدراسية للمشكلة

• رسم دائري و بياني بالآثار النفسية للمشكلة

• رسم دائري و بياني بالحالات حسب الجنسية

• رسم دائري و بياني بالحالات حسب الحالة الاجتماعية

• رسم دائري و بياني بالحالات حسب الحالة الاقتصادية

• رسم دائري و بياني بالحالات حسب المستوى التعليمي



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



التقارير التي يقدمها البرنامج الحاسوبي (المستشار) :

- رسم دائري و بياني بالحالات حسب جنس المتصل
- رسم دائري و بياني بالحالات حسب صنف المشكلة
- رسم دائري و بياني بالحالات حسب عمل المتصل
- رسم دائري و بياني بالآثار الشرعية للمشكلة
- رسم دائري و بياني بالحالات حسب الحالة الاجتماعية
- رسم دائري و بياني بالحالات حسب الفئة العمرية
- بيان بالحالات التي لم تكتمل بياناتها الأساسية
- بيان مجمل بحالات الغياب خلال فترة
- بيان مفصل لغياب مستشار محدد خلال فترة
- احصاء عدد الحالات حسب الموضوع
- احصاء عدد الحالات حسب عمر المشكلة



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



التقارير التي يقدمها البرنامج الحاسوبي (المستشار) :

- احصاء عدد الحالات حسب عمر الزواج
- احصاء عدد الحالات حسب الامراض المزمنة
- تصنيف المواضيع المدرجة بالبرنامج
- الحلول المقترحة لموضوع محدد
- جدول حضور المستشارين
- تقرير برأي المستشارين
- بطاقة ملاحظة لتقييم عمل مستشار
- أنشطة مستشار محدد
- الحالات التي تم استقبالها خلال فترة
- تقرير من خلال بحث متقدم (اختيار تفاصيل التقرير)

الاحصائية - -

الوظائف الإضافية

معاينة قبل الطباعة

ملف

النسبة	عدد الحالات	نوع	رقم
19.08%	203	نكح	1
80.92%	861	أنثى	2

عدد الحالات مصنفة حسب مستوى التعليم

النسبة	عدد الحالات	مستوى التعليم	رقم
2.70%	18	تعليم أولي	1
4.95%	33	متوسط	2
22.79%	152	ثانوي	3
65.67%	438	تعليم عالي	4
0.30%	2	أخرى	5
3.60%	24	ديبلوم	6

عدد الحالات مصنفة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	عدد الحالات	الحالة الاجتماعية	رقم
6.91%	60	أعزب	1
28.11%	244	متزوج	2
1.50%	13	مطلق	3
1.61%	14	أرملة	4
0.12%	1	أفريقي	5
0.12%	1	معتد	6
1.61%	14	عائد	7
1.04%	9	خاطب	8
50.69%	440	متزوجة	9
4.46%	4	مطلقة	10
4.03%	35	عزباء	11
3.80%	33	مطلقة	12

صفحة 1 من 1

ملاحظة: لا تعمل تصفية

AR

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

الأحصائية - -			
ملف			
معاينة قبل الطباعة			
الوظائف الإضافية			
عدد الحالات حسب مستوى التعليم			
النسبة	عدد الحالات		
19.08%	203	ذكر	1
80.92%	861	أنثى	2
عدد الحالات مصنفة حسب الحالة الاجتماعية			
النسبة	عدد الحالات		
2.70%	18	تعليم أولي	1
4.95%	33	متوسط	2
22.79%	152	ثانوي	3
65.67%	438	تعليم عالي	4
0.30%	2	أسي	5
3.60%	24	دبلوم	6
عدد الحالات مصنفة حسب الحالة الاجتماعية			
النسبة	عدد الحالات		
6.91%	60	أعزب	1
28.11%	244	متزوج	2
1.50%	13	مطلق	3
1.61%	14	أرمل	4
0.12%	1	افترق	5
0.12%	1	متعدد	6
1.61%	14	عاقدة	7
1.04%	9	خاطب	8
50.69%	440	متزوجة	9
0.46%	4	مطقة	10
4.03%	35	عزباء	11
3.80%	33	مطلقة	12



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء
Family Development Association Ahsa

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء
Family Development Association Ahsa

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

الصفحة الرئيسية الوظائف الإضافية ملف

بيانات المسترشد

يوجد لديك حالات مقفلة

الحالات الخاصة بالمستشار تركي بن عبد الرحمن الخليفة

18203

البيانات الأولية

المواعيد

المتابعة

خيارات و مقترحات

آثار المشكلة

تشخيص المشكلة

تصنيف المشكلة :

زوجية

التصنيف الدقيق :

مظاهر وحلول

اليوم	التاريخ	وقت الاتصال	مدينة المتصل	نهاية الاستشارة	الجنسية
الاربعاء	08/08/1433	17:23			سعودي
الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	عمر الطرف الآخر	ترتيب في الأسرة	عدد الأولاد
أنثى	28	متزوجة	30	0	0 0 0
عمر الزواج	الحالة الاقتصادية	مستوى تعليم الزوجة	مستوى تعليم الزوج	عمل الزوجة	عمل الزوج
شهر إلى سنة	جيده جداً	تعليم عالي	تعليم عالي	معلم	معلمة
عمر المشكلة	المتصل صاحب الحالة	اهمية الاتصال	انقطاع الاتصال	المستشارين السابقين للحالة	
أقل من شهر	نعم	عادي		22 - -	
الأمراض المزمنة	الأدوية المستخدمة				

حذف
تالي
الرجوع
البيانات الأولية
البيانات الشخصية
البيانات التعليمية
البيانات المهنية
البيانات الاجتماعية
البيانات الصحية
البيانات النفسية
البيانات السلوكية
البيانات العائلية
البيانات الاجتماعية
البيانات الصحية
البيانات النفسية
البيانات السلوكية
البيانات العائلية

البيانات الأولية
البيانات الشخصية
البيانات التعليمية
البيانات المهنية
البيانات الاجتماعية
البيانات الصحية
البيانات النفسية
البيانات السلوكية
البيانات العائلية

4

حذف
تالي
الرجوع
البيانات الأولية
البيانات الشخصية
البيانات التعليمية
البيانات المهنية
البيانات الاجتماعية
البيانات الصحية
البيانات النفسية
البيانات السلوكية
البيانات العائلية

البيانات الأولية
البيانات الشخصية
البيانات التعليمية
البيانات المهنية
البيانات الاجتماعية
البيانات الصحية
البيانات النفسية
البيانات السلوكية
البيانات العائلية

4





جمعية التنمية الأسرية بالأحساء
Family Development Association Ahsa

منظومة :

مركز الاتصال في المنظمة

تجربة قسم الاستشارات الهاتفية
بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء

معاً لحياة أسعد !!

