



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء
Family Development Association Ahsa

منظومة :

مركز الاتصال في المنظمة

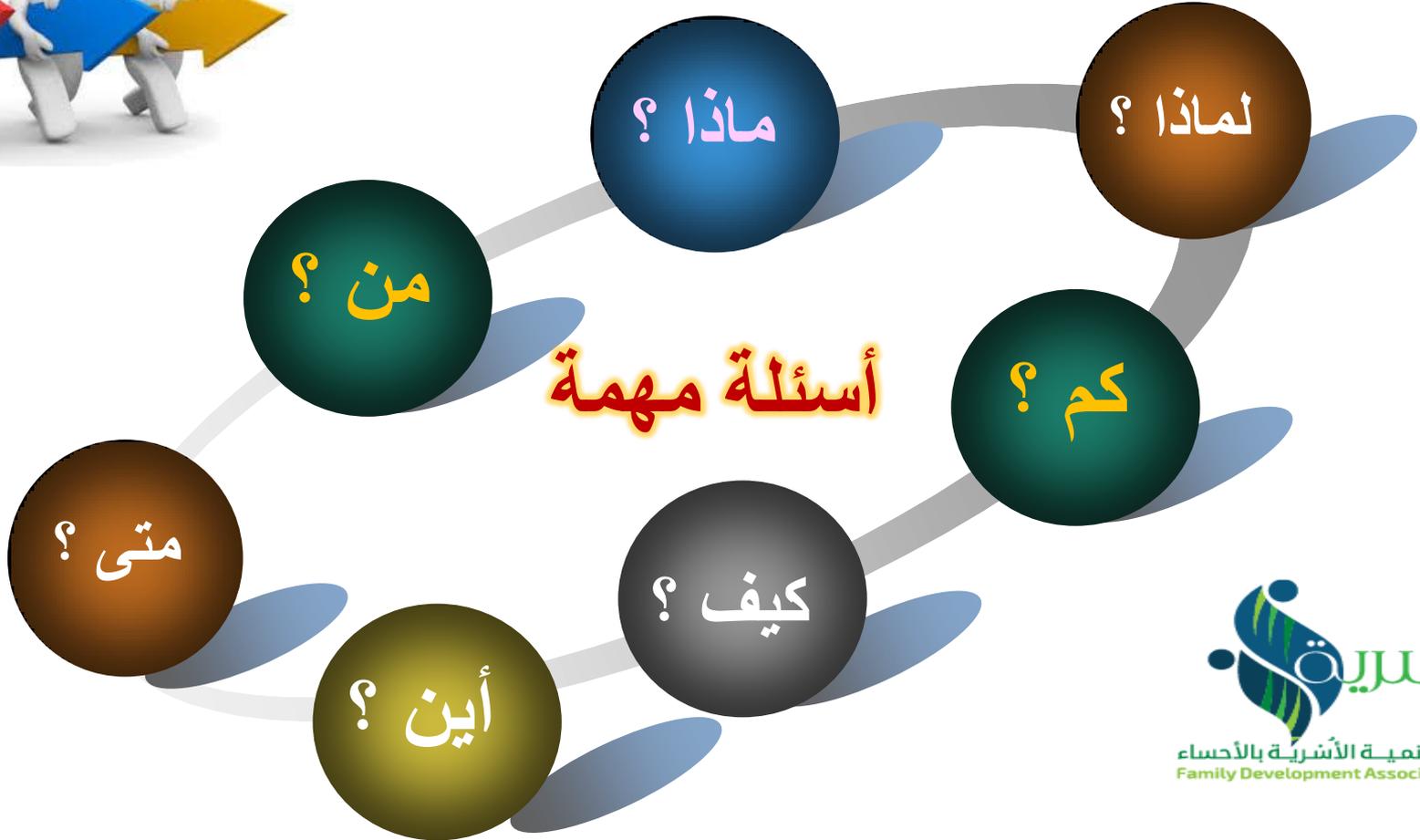
تجربة قسم الاستشارات الهاتفية
بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء

معاً حياة أسعد !!



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

تجربة قسم الاستشارات الهاتفية
بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

واجهة البرنامج :

الشاشة الرئيسة --

ملف الصفحة الرئيسية الوظائف الإضافية

المستشار
920 000 900

مركز التنمية الأسرية
بالأحساء

الإثنين ١٨/٠٨/١٤٣٨

المتابعة

الخيارات

الكتبات

النسخ

الرسائل

إنهاء

الاستقبال

المستشارين

التقارير

البيانات

الغياب

الحضور

العداد

اسم المستخدم عبدالله محمد السويلم

٨:٢٧ م
٢٧/٠٨/١٩

AR

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



لماذا؟

م	السؤال	يركز على	الإيضاح
1	لماذا؟	الأهداف والمبررات	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• تم تصميم برنامج (قاعدة البيانات) يتوافق مع متطلبات الاستشارة الهاتفية و الحضورية على حد سواء . و يشمل عدة جوانب :<ol style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">• 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 لتنبية المستشار بالمواعيد أو الاجتماعات .

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



من ؟

م	السؤال	يركز على	الإيضاح
3	من ؟	المستفيدون والمستخدمون	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• جميع حقوق البرنامج محفوظة للجمعية التنموية 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



كيف ؟

م	السؤال	يركز على	الإيضاح
7	كيف ؟	الخطوات والإجراءات	<ul style="list-style-type: none">• 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

- 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 قادمة لمتابعة الحالة والاطمئنان على سير خطوات العلاج ، حتى يتم بعون الله الانتهاء من المشكلة أو تخفيفها .

الخطوات

والإجراءات

7 كيف ؟

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء
Family Development Association Ahsa

التقارير التي يقدمها البرنامج الحاسوبي (المستشار) :

رقم المرشد	اليوم	الوقت	التاريخ	اسم المستشار	خدمة	ملاحظة
45396	الاربعاء	16:27	18/08/1438	عمار بن محمد أحمد الصديق ١٠٢		
45664	الاربعاء	17:32	18/08/1438	عمار بن محمد أحمد الصديق ١٠٢		
46268	الاربعاء	17:22	18/08/1438	بوسيف بن محمد الجويري ٢٩٧		
30472	الاربعاء	17:10	18/08/1438	القاسم عبد العزيز محمد العزوي		
42110	الاربعاء	16:55	18/08/1438	خالد بن صالح الجبيري ١٦		
43848	الاربعاء	16:53	18/08/1438	عبد الله بن إبراهيم الفقيهي ٨٨		
46066	الاربعاء	16:53	18/08/1438	عبد الصمد بن راشد الريمهه ٨٩		
42223	الاربعاء	16:46	18/08/1438	عبد الرحمن بن سعد العباس ٣٠١		
45366	الاربعاء	10:36	18/08/1438	نبت عبد الله بن عبد العزيز الحامد ٦		
46533	الاربعاء	16:28	18/08/1438	هدان بن سلمان التويش ٢٢		
46547	الاربعاء	17:43	18/08/1438	هدان بن سلمان التويش ٢٢		
46611	الاربعاء	16:13	18/08/1438	طارق بنت أحمد العطار ٨٣		
41165	الاربعاء	16:03	18/08/1438	صلاح بن عبد العزيز المحمدي ٣٣		
43838	الاربعاء	16:00	18/08/1438	عبد الله بن خالد بن موسى ٦٧		
29595	الاربعاء	15:59	18/08/1438	هشام بن مبارك الأحمدي ٨٦		
42632	الاربعاء	15:59	18/08/1438	هشام بن مبارك الأحمدي ٨٦		

• 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 وكثافة الاتصال

• احصائية بعدد الاستشارات التي تم استقبالها خلال فترة

• احصائية بعدد الاتصالات التي خدمت من الاستقبال فقط

• احصائية بعدد الاتصالات التي خدمت من الاستقبال والمستشارين

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



التقارير التي يقدمها البرنامج الحاسوبي (المستشار) :

- رسم بياني بعدد المتصلين وكثافة الاتصال خلال فترة
- احصائية بعدد المتصلين حسب مدينة المتصل
- احصائية بعدد المتصلين حسب السنة
- رسم دائري وبياني بالآثار الاجتماعية للمشكلة
- رسم دائري وبياني بالآثار الدراسية للمشكلة
- رسم دائري وبياني بالآثار النفسية للمشكلة
- رسم دائري وبياني بالحالات حسب الجنسية
- رسم دائري وبياني بالحالات حسب الحالة الاجتماعية
- رسم دائري وبياني بالحالات حسب الحالة الاقتصادية
- رسم دائري وبياني بالحالات حسب المستوى التعليمي



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



التقارير التي يقدمها البرنامج الحاسوبي (المستشار) :

- رسم دائري وبياني بالحالات حسب جنس المتصل
- رسم دائري وبياني بالحالات حسب صنف المشكلة
- رسم دائري وبياني بالحالات حسب عمل المتصل
- رسم دائري وبياني بالآثار الشرعية للمشكلة
- رسم دائري وبياني بالحالات حسب الحالة الاجتماعية
- رسم دائري وبياني 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)

الإحصائية

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

عدد الحالات مصنفة حسب مستوى التعليم

النسبة	عدد الحالات	مستوى التعليم	عدد
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	بدون	6

عدد الحالات مصنفة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	عدد الحالات	الحالة الاجتماعية	عدد
6.91%	60	أعزب	1
28.11%	244	متزوج	2
1.50%	13	مطلق	3
1.61%	14	أرمل	4
0.12%	1	الفرقي	5
0.12%	1	مكند	6
1.61%	14	عاطل	7
1.04%	9	خاطب	8
50.69%	440	متزوجة	9
0.46%	4	مطلقة	10
4.03%	35	عزباء	11
3.80%	33	مطلقة	12

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

الأحصائية - -

ملف معاينة قبل الطباعة الوظائف الإضافية

النسبة	عدد الحالات		
19.08%	203	ذكر	1
80.92%	861	أنثى	2

عدد الحالات مصنفة حسب مستوى التعليم

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	افتراق	5
0.12%	1	متعدد	6
1.61%	14	عاقذ	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

صفحة: 1

بلا عامل تصفية

AR



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

استمارة علاج حالة - -

ملف الصفحة الرئيسية الوظائف الإضافية

بيانات المسترشد 18203

الحالات الخاصة بالمستشار تركي بن عبد الرحمن الخليفة

التشخيص المشكلة

أثار المشكلة

خيارات و مقترحات

المتابعة

المواعيد

البيانات الأولية

تصنيف المشكلة : زوجية : التصنيف الدقيق :

مظاهر وحلول

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

جديد

حفظ تفاصيل بحث آخر تالي انتقال الى سابق

Shift + F2 لتكبير مكان الكتابة 4

م ٠٩:٢٤ ٢٤/٠١/١٢



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء
Family Development Association Ahsa



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء
Family Development Association Ahsa

منظومة :

مركز الاتصال في المنظمة

تجربة قسم الاستشارات الهاتفية
بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء

معاً حياة أسعد !!

