



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء
Family Development Association Ahsa

منظومة :

مركز الاتصال في المنظمة

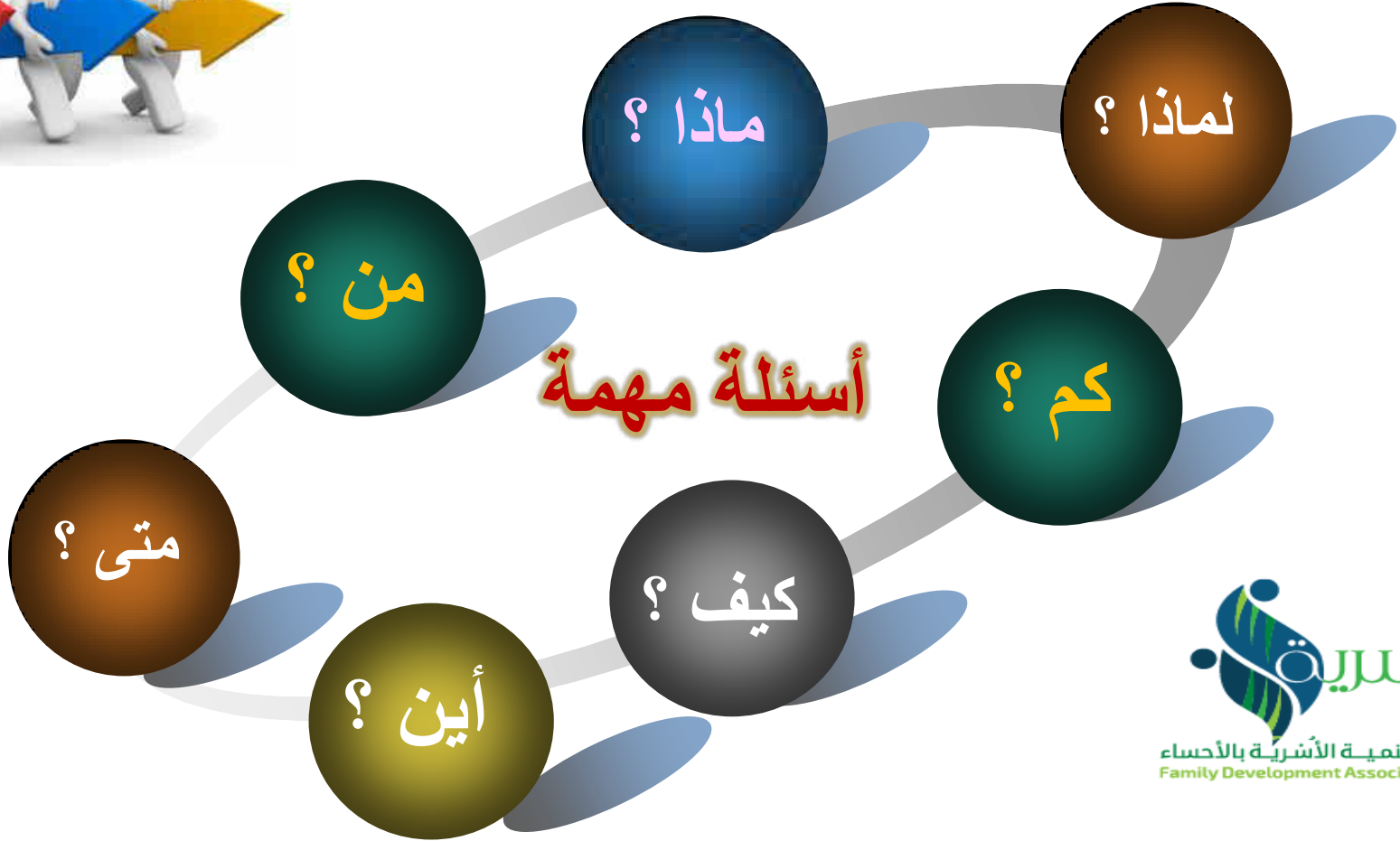
تجربة قسم الاستشارات الهاتفية
بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء

معاً حياة أسعد !!



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

تجربة قسم الاستشارات الهاتفية
بجمعية التنمية الأسرية بالأحساء



جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

واجهة البرنامج :

The screenshot shows a web browser window displaying the homepage of the Family Development Center (Merkaz Al-Tanmia Al-Asriya) in Al-Ahsa. The page is titled "المستشار" (The Consultant) and features a large blue header with a telephone image and the center's name. Below the header, the date "الإثنين ١٨/٠٨/١٤٣٨" (Monday, 18/08/1438) is displayed. The main content area contains two columns of blue buttons for navigation: "المتابعة" (Follow-up), "الخيارات" (Options), "الكتبات" (Libraries), "التسح" (Cleaning), "الرسائل" (Messages), and "إنهاء" (End) on the left; and "الاستقبال" (Reception), "المستشارين" (Consultants), "التقارير" (Reports), "البيانات" (Data), "الغياب" (Absence), and "الحضور" (Attendance) on the right. At the bottom, the user's name "اسم المستخدم عبدالله محمد السويلم" (User Name: Abdullah Muhammad Al-Suwaylim) and the word "العداد" (Counter) are visible. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date "٢٧/٠٨/١٩" (27/08/19) and various application icons.

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 التنمية الأسرية بالأحساء ، ولا يحق للجهة المستفيدة من البرنامج بيعه أو تأجير ه .• 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 المستشارد 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 والمستترشد 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 السجل	اليوم	الوقت	التاريخ	اسم المستشار	خدمة	ملاحظة
46396	الاربعاء	16:27	18/08/1438	جمال بن محمد عبدالصالح	101	
45664	الاربعاء	17:32	18/08/1438	جمال بن محمد عبدالصالح	102	
46268	الاربعاء	17:27	18/08/1438	عبدالله بن محمد العتيبي	49	
30472	الاربعاء	17:10	18/08/1438	المرشد عبدالرحمن عبدالعزیز	10	
42110	الاربعاء	16:56	18/08/1438	جمال بن صالح العتيبي	11	
43848	الاربعاء	16:53	18/08/1438	عبدالله بن إبراهيم العتيبي	88	
46066	الاربعاء	16:53	18/08/1438	عبدالله بن راشد الروقي	89	
42223	الاربعاء	16:46	18/08/1438	عبدالله بن سعد العتيبي	301	
46366	الاربعاء	10:36	18/08/1438	عبدالله بن محمد العتيبي	10	
46533	الاربعاء	16:28	18/08/1438	عبدالله بن سلمان العتيبي	11	
46647	الاربعاء	17:43	18/08/1438	عبدالله بن سلمان العتيبي	11	
46611	الاربعاء	16:13	18/08/1438	عبدالله بن محمد العتيبي	11	
41185	الاربعاء	16:03	18/08/1438	عبدالله بن محمد العتيبي	11	
43838	الاربعاء	16:00	18/08/1438	عبدالله بن محمد العتيبي	11	
29695	الاربعاء	15:59	18/08/1438	عبدالله بن محمد العتيبي	11	
42632	الاربعاء	15:59	18/08/1438	عبدالله بن محمد العتيبي	11	

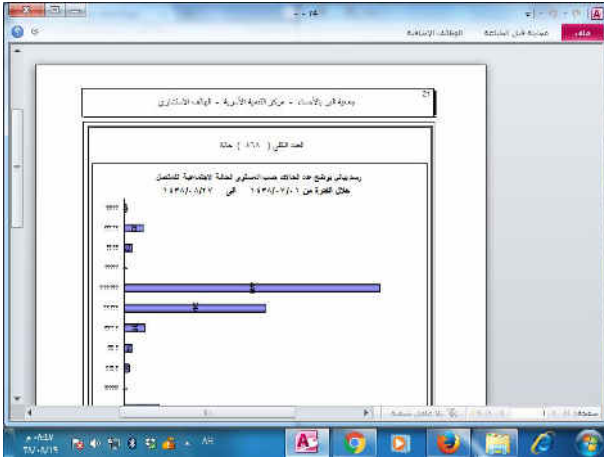
- مسير المستحقات لكل مستشار خلال فترة
- بيان بمواعيد حضور المستشار خلال فترة
- عدد الفترات التي حضرها كل مستشار خلال فترة
- بيانات المستشارين
- احصاء عدد الحالات لكل مستشار
- احصائية بعدد المتصلين وكثافة الاتصال
- احصائية بعدد الاستشارات التي تم استقبالها خلال فترة
- احصائية بعدد الاتصالات التي خدمت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

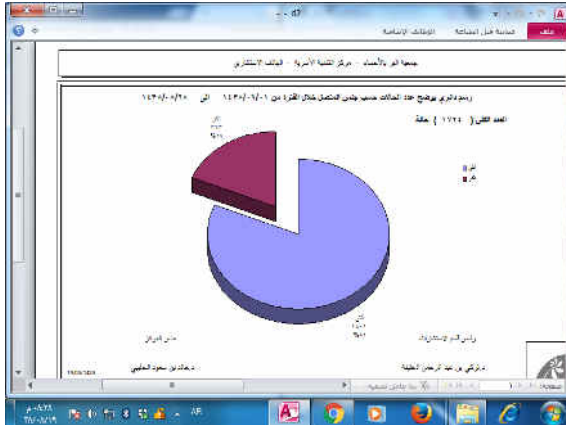


جمعية التنمية الأسرية بالأحساء



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)

النسبة	عدد الحالات	ذكر	1
19.08%	203	الذكور	1
80.92%	861	النساء	2

النسبة	عدد الحالات	تقدم الزنى	1
2.70%	18	تقدم الزنى	1
4.95%	33	متزوج	2
22.79%	152	تفوي	3
65.67%	438	تفوي تفوي	4
0.30%	2	الزنى	5
3.60%	24	تفوي	6

النسبة	عدد الحالات	أزواج	1
6.91%	60	أزواج	1
28.11%	244	متزوج	2
1.50%	13	متفان	3
1.61%	14	أزواج	4
0.12%	1	الزنى	5
0.12%	1	متفان	6
1.61%	14	متفان	7
1.04%	9	متفان	8
50.69%	440	متفان	9
0.46%	4	متفان	10
4.03%	35	متفان	11
3.80%	33	متفان	12

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

الأحصائية

ملف معاينة قبل الطباعة الوظائف الإضافية

النسبة	عدد الحالات		
19.08%	203	تكرر	1
80.92%	861	أنتي	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	فترتي	5
0.12%	1	متعدد	6
1.61%	14	حافظ	7
1.04%	9	حاملب	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
Family Development Association Ahsa

جمعية التنمية الأسرية بالأحساء

استمارة علاج حالة - -

ملف الصفحة الرئيسية الوظائف الإضافية

بيانات المسترشد 18203

الحالات الخاصة بالمستشار تركي بن عبد الرحمن الخليفة

توجد لديك حالات مغلقة

التشخيص المشكلة

أثار المشكلة

خيارات و مقترحات

المتابعة

المواعيد

البيانات الأولية

تصنيف المشكلة : زوجية التصنيف الدقيق :

اليوم الاربعاء التاريخ 08/08/1433 وقت الاتصال 17:23 مدينة المتصل نهاية الاستشارة

الجنس أنثى العمر 28 الحالة الاجتماعية متزوجة

عمر الزواج شهر إلى سنة الحالة الاقتصادية جيدة جداً

عمل الزوجة معلم عمل الزوج معلم

عمر المشكلة أقل من شهر

الأزمات المزمنة

عدد الأولاد 0 تكوير 0 إنجاب المصوع 0 ترتيب في الأسرة 0

عمر الطرف الآخر 30

مستوى تعليم الزوجية مستوى تعليم الزوجية

اهمية الاتصال

المتصل صاحب الحالة

الأمراض المزمنة

الأمراض المزمنة

جديد

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 !!

