

اسم النموذج	رقم النموذج	مكان الحفظ	مدة الحفظ
نموذج الملكية الفكرية والدروس المستفادة	SHQ-Q.M-K.M- 017 -F002	مدير الجودة	سنوات ٣



أولاً- الدروس المستفادة

بيانات أولية

عنوان المشروع ونبذة عنه	الإدارة/ مدير المشروع	نوع المعرفة (دروس مستفادة)	سبب الاهتمام
<p>مبادرة (آمنة مطمئنة)</p> <p>مبادرة لتقديم الدعم النفسي و الخدمات الارشادية التوجيهية التطمينية المجانية، لما يواجهه الأسرة من مخاوف تجاه " فايروس كورونا " وذلك لزيادة مستوى الوعي الذاتي، و تهدئة النفوس، من خلال تقديم الاستشارات النفسية والأسرية و الاجتماعية والتربوية، عبر برامج التواصل الاجتماعي و نشر العبارات مطمئنة والمقاطع الإيجابية والمفيدة عبر قنوات التواصل الاجتماعي المختلفة من قبل فريق نسائي ذو كفاءة عالية من التخصص والخبرة.</p>	<p>إدارة برنامج الاستشارات</p> <p>مديرة المشروع: مشاعل عواد</p>	<p>-محك لجميع العاملين لتبادل الخبرات و المشاركة في وضع الحلول و الاقتراحات الممكنة لمواجهة الخطر.</p> <p>-المتغيرات السريعة في ظل الظروف تصقل مهارة سرعة و مرونة اتخاذ القرارات دون الاخلال بقيم الجمعية .</p> <p>-اكتساب مهارات تقنية .</p> <p>-حب الناس في العمل الخيري .</p> <p>-السياسات المستحدثة قد تستمر كإجراءات و أتمتة العمليات و التواصل مع الموظفين... الخ</p>	<p>-تحقيق أهداف الجمعية الاستراتيجية من بناء منظومة برامج تلامس الاحتياج و تراعي تنوع الرغبات.</p> <p>-الارتقاء بعمل الجمعية وتطوير عملياتها وذلك يحقق الهدف الاستراتيجي .</p> <p>-صناعة نموذج عمل متنوع و متقن وقابل للتسويق و الاقتداء .</p> <p>-المساهمة في تهدئة النفس لتجاوز العقبات و التحديات و التخفيف من وطأة أثر الجائحة .</p>

أولاً - الدروس المستفادة

<p>-تقديم الخدمات الإرشادية النفسية الزوجية الأسرية التربوية والاجتماعية ، عبر برامج التواصل الاجتماعي .</p> <p>-نشر العبارات التطمينية والمقاطع الصوتية الإيجابية والمفيدة عبر قنوات التواصل الاجتماعي المختلفة.</p> <p>-تسليط الضوء على القضايا المستجدة التي تهتم أفراد المجتمع بتقديم محتوى مفيد من خلال استبيان عن أبرز المشكلات خلال فترة الحجر الصحي مع أفراد الأسرة.</p> <p>-برنامج (لنثبت به فؤادك) تناول آليات علاج لأبرز المشكلات بناء على تحليل الاستبانة.</p> <p>-تلمس احتياج الفئة المستهدفة من خلال استبيان عن الآلية أو الطريقة المفضلة في التواصل لطلب الاستشارة في الوضع الراهن .</p> <p>-التعرف على الآليات المتبعة في تنفيذ البرامج للجهات الاستشارية في ظل الظروف الراهنة خلال جائحة كورونا من خلال عمل المسح على الجهات والمراكز الاستشارية والمدونة في مركز التنمية .</p> <p>-الاجتماعات الدورية التطويرية لمناخ المتغيرات والعمل بالملاحظات والاقتراحات .</p>	<p>ما الأمور المنجزة بشكل صحيح</p>	<p>الأمر التي تتعلق بالمشروع</p>
---	------------------------------------	----------------------------------

ما الأمور التي أنجزت بشكل خطأ

- الإدخالات الغير الصحيحة في البرنامج الحاسوبي
- قلة العدد المستهدف المستفيدات .

ماهية أسباب المشكلات التي حدثت في المشروع

- ضيق الوقت مما أدى لعدم عمل تحسينات لبرنامج الحاسوبي .
- الانشغال بالجائحة التي انتشرت
- عدم معرفة المسترشدات باستخدام التطبيقات الإلكترونية (عن بعد)
- تخوف المسترشدات من عدم تحقق الخصوصية و الأمان لبعض التطبيقات الإلكترونية .
- الحجز المنزلي ضمن الإجراءات الاحترازية و التدابير الوقائية و وجود جميع افراد العائلة بمكان واحد أدى الى صعوبة في التواصل لطلب الاستشارة.
- الاعتماد في تقديم الخدمات على شبكة الانترنت التي تكون غير متوفرة أو ضعيفة عند بعض مقدمات الخدمة و المسترشدات .

ماهي طلبات التغيير

إدارة الأزمة بالشكل الصحيح و تحويلها الى فرصة عمل دراسة احتياج المجتمع في ظل الوضع من جائحة كورونا

ماهي الإجراءات التصحيحية والوقائية التي تمّت

- السماح لمقدمات خدمة الارشاد بالدخول للبرنامج الحاسوبي الخاص ببرامج الاستشارات بوضع صلاحيات محددة.
- الطلب من مبرمج النظام الالكتروني عمل التحسينات و التعديلات اللازمة.
- زيادة التسويق والاعلان.
- طلب شرائح الجوال.
- شراء برنامج زوم لسهولة التواصل.
- شراء برنامج الدروبكس لسهولة الوصول للملفات من جميع الكادر الإداري .

كيف أصلح الخطأ الحادث بالمشروع

ماهي الأسباب الدافعة للتغيير في المشروع

- نظراً للظروف الراهنة وانتشار فايروس كورونا ، ظهر التدخل اللازم والسريع للمساعدة على التعامل الإيجابي مع هذه المحنة ونشر الطمأنينة وتهذبة النفوس .

إدارة المشروع

ما الذي تم عند هيكلة المشروع

تم مناقشة مقدمات خدمة الارشاد و التعرف على الراغبات منهن في الاشتراك في تقديم الاستشارات خلال الازمة (بعد)

كيف تمت تجزئة العمل

- تقسيم المهام من قِبل مديرة الإدارة و تحديد و اتخاذ آلية البث المباشر للعمل عبر برنامج زوم من بداية الدوام الى نهايته.
- بدء التنسيق و عقد الاجتماعات لتوزيع العمل.
- عمل خطة وموازنة للمشروع.

كيف تم التخطيط

- عمل دراسة احتياج عن أبرز المشكلات خلال فترة الحجر الصحي مع أفراد الأسرة من خلال استبيان وتحليل نتائجه

والاجتماع بمقدمات الخدمة لتسليط الضوء على القضايا المستجدة التي تهم أفراد المجتمع بتقديم محتوى مفيد ويخدم هذه النتائج .

-عمل دراسة لتلمس احتياج الفئة المستهدفة عن (الآلية أو الطريقة المفضلة في التواصل لطلب الاستشارة) في ظل الجائحة من خلال استبيان، للتمكن من الوصول للمستفيدة بأسرع وأسهل طريقة تناسب الطرفين.

- عمل مسح للجمعيات الأسرية ذات العلاقة بالأسرة بإشراف التنمية الاجتماعية وذلك للتعرف على الآليات المتبعة في تنفيذ البرامج الاستشارية في ظل ظروف جائحة كورونا وآلية استقبالهم للاستشارات، لتبادل الخبرات والتطوير والتحسين والمساعدة في اتخاذ القرار.

- تقييم يومي لمستفيدات الخدمات الإرشادية

- الاستمرار في المرحلة الثانية بتقديم الخدمات الإرشادية مجاناً بالإضافة لعمل خصم ٥% لبعض الخدمات الأخرى.

- اقتراح شراء شرائح جوال لمقدمات خدمة الارشاد والرفع بذلك.

-شراء برنامج زوم لسهولة التواصل.

-شراء برنامج الدروبكس لسهولة الوصول للملفات من جميع الكادر الإداري .

-الاطلاع و اتباع دليل العمل عن بعد بجمعية الشقائق .

-اصدار تقرير انجاز للمشروع.

- رغبة بعض المسترشدات في طلب الاستشارة عبر الهاتف.

-رغبة بعض المسترشدات في طلب الاستشارة عبر المقابلة.

-عدم وجود الخصوصية في طلب الاستشارة بسبب الحظر.

- اعتذار بعض مقدمات خدمة الارشاد عن استقبال الاستشارات .

ماهية المخاطر التي حصرت ماهية الفرص

-ارشاد المسترشدات من خلال خدمة الارشاد عن بعد و عبر برامج التواصل الاجتماعي .

-بث روح الإيجابية و التحفيز لفاعلية أسرع و انجاز أكبر .

-تفعيل صلاحيات الكادر الاستشاري لاستخدام النظام حاسوبي عن بعد .

-التدريب على مهارات في التعامل مع قنوات التواصل الاجتماعي .

- الإلتزام بتعليق الحضور للمقر بشكل مؤقت امتثالاً لتعاميم الجمعية و للإجراءات الوقائية من الجهات المختصة .

- تعزيز العمل الإلكتروني عن بُعد وتوفير الدعم الكافي من أجهزة وملفات وتدريب على مهارات مختلفة وتسخير كافة

التقنيات الممكنة من تطبيقات للتواصل الاجتماعي وبرامج لإدارة الملفات عن بُعد .

- التوعية بالمهارات المهنية عن بُعد و آلية التواصل و اتمام المهام و الإلتزامات المهنية .

- حث الفريق الإستشاري على العمل التطوعي لمن كان يعمل بالمناصفة ضمن حملة (أمانة مطمئنة) .

- الاجتماعات الدورية النظرية لمتابعة المتغيرات في ظل الجائحة والعمل بالملاحظات والاقتراحات.

كيفية قيادة المشروع لتحقيق أهدافه

القيادة

التواصل عبر (البريد الإلكتروني- برنامج زوم- برنامج GOOGLE MEET -الاتصال الهاتفي-مجموعة العمل في الواتس
(ب)

كيفية تواصل مدير المشروع مع أعضاء الفريق

كيفية تواصل مدير المشروع مع أفراد الجمعية

التواصل عبر (البريد الإلكتروني- برنامج زوم- برنامج GOOGLE MEET -الاتصال الهاتفي-مجموعة العمل في الواتس

اب.

ثانياً- الملكية الفكرية

اسم المالك	نوع الملكية	نبذة عنها	سبب الاهتمام
مشاعل عواد			
اعتماد مدير الجودة/ الاسم / التوقيع/ التاريخ			

يمكن تصوير النموذج أو تحريره بواسطة برنامج معالجة النصوص للاستخدام داخل الجمعية إصدار رقم ١/٠ تاريخ ١/١/٢٠٢٠ ص ١ من ١

عنوان الوثيقة (إجراء إدارة المعرفة) رقم الإصدار (١/٠) تاريخ الإصدار ١/١/٢٠٢٠ رمز الوثيقة SHQ-Q.M-Q.O-٠١٧