

## تقرير تحليلي لقياس نتائج رضا المستفيدين لخدمات قسم الصلح الأسري

### أولاً: نظرة عامة

عدد المشاركين في التقييم 195 مستفيد ومستفيدة

**الهدف:** قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات والبرامج المقدمة من قسم الصلح الأسري في الجمعية، وتحليل جوانب القوة وفرص التحسين في حال وجود جوانب ضعف.

### ثانياً: مؤشرات الرضا الكمية (التحليل الكمي)

مؤشر الرضا العام عن الخدمة المقدمة - حسب الإحصائيات: -

- مدى الرضا عن خدمة الإستقبال من قبل القسم:
  - 78% راضي تماماً
  - 11.3% راضي
- مدى الرضا عن مكان الإستقبال في القسم:
  - 81.5% راضي تماماً
  - 11.3% راضي
- مدى الرضا عن إدارة الجلسة من قبل المصلح:
  - 76.9% راضي تماماً
  - 9.2% غير راضي
- التقييم العام للمصلح:
  - 76.4% راضي تماماً
  - 9.2% غير راضي
- مدى التوصية للغير بعرض مشكلته على المصلح:
  - 77.3% نعم
  - 22.2% لا
- هل ترى أن القسم يقدم خدماته بعدل ومساواة؟
  - 80% نعم
  - 11.3% لا
  - 8.7% أحياناً

- هل تم إفهامك ببندود الصلح من قبل المصلح؟
  - 84.1% نعم
  - 15.9% لا
- هل توصي الأقارب والأصدقاء بزيارة قسم الصلح (في الجمعية) قبل اللجوء إلى المحكمة؟
  - 79.5% نعم
  - 10.8% لا
  - 9.7% إلى حد ما
- هل لاحظت أي ظواهر سلبية ترتبت على تعاملك مع قسم الصلح؟
  - 84.1% لا
  - 10.3% لا أعلم

## ثالثاً: التحليل النوعي (ملاحظات المستفيدين من الخدمة)

### ١- متابعة ما بعد الصلح

- أشاد المستفيدون بمتابعة وضع الأسرة بعد جلسات الصلح.
- أكدوا أن استمرار التواصل يساهم في تثبيت استقرار الأسرة وتقليل احتمالية العودة للخلاف.

### ٢- أثر الخدمة على استقرار الأسر

- التدخل في قضايا الطلاق ساعد في الحد من خراب البيوت وتشيتت الأسر.
- أغلب المستفيدين لاحظوا أثراً إيجابياً مباشراً على حياتهم الأسرية بعد جلسات الصلح.

### ٣- مهارات المصلحين وأسلوبهم

- ثناء واسع على حسن أخلاق المصلحين، سعة صدرهم، وصبرهم.
- المصلحون نجحوا في تقريب وجهات النظر بحكمة وحسن أسلوب.
- عُدَّ الإصغاء الفعّال والحياد من أبرز نقاط القوة لديهم.

### ٤- الجانب النفسي والعاطفي

- الحرص على فهم مشاعر الطرفين (خصوصاً المرأة) كان محل تقدير.
- المصلحون أبدوا تعاطفاً وصبراً مما خفف من التوتر النفسي لدى الأطراف.

## 6 - تطوير الخدمة

- طُرِحت رغبة في استمرار عقد دورات تطويرية للمصلحين.
- اقترح تعزيز الجانب التوعوي والإرشادي للمقبلين على الزواج.
- الإشارة إلى ضرورة الاهتمام بمسائل حقوق وواجبات الزوجين للوقاية من النزاعات.

## 7 - الانطباعات العامة

- وصف البرنامج بأنه "ممتاز" و"مبارك" و"جهد مشكور".
- تكرار الدعاء للقائمين على المشروع وطلب استمرار هذا الجهد.
- المستفيدون عبّروا عن شعور بالامتنان الكبير لما لمسوه من فائدة واقعية.

## رابعاً: فرص التحسين

### 1- تعزيز المتابعة بعد الصلح

- بعض المستفيدين أشاروا إلى أن المتابعة بعد الجلسة محدودة، مما قد يؤدي إلى عودة الخلافات.

### 2- وضوح بنود الصلح

- نسبة (15.9%) ذكروا أنهم لم يفهموا بنود الصلح بشكل كافٍ، ما يشير إلى حاجة أكبر لتوضيح الإجراءات والاتفاقيات.

### 3- التواصل والإعلام

- هناك فئة (22.2%) لا يوصون الآخرين باللجوء للقسم، مما يكشف عن حاجة لزيادة الثقة عبر حملات تعريفية وإبراز قصص النجاح.

### 4- المكان والبيئة

- رغم الرضا العام عن مكان الاستقبال، إلا أن تحسين الخصوصية وتهيئة بيئة أكثر راحة قد يرفع الرضا أكثر.

### 5- التفاوت في إدارة الجلسات

- نسبة (9.2%) غير راضين عن إدارة الجلسة، ما يشير إلى ضرورة تدريب إضافي لبعض المصلحين على مهارات التيسير والحوار.

## خامساً: التوصيات

### 1- تعزيز برامج المتابعة

- وضع خطة متابعة دورية للأسر بعد الصلح (مثلاً: مكالمات متابعة، زيارات استشارية).

### 2- زيادة التوعية والإرشاد

- تنظيم ورش توعوية للمقبلين على الزواج أو المتزوجين حديثاً حول إدارة الخلافات الزوجية وحقوق وواجبات الطرفين.

### 3- تطوير مهارات المصلحين

- الاستمرار بعقد دورات تدريبية متخصصة في مهارات الحوار، إدارة الخلافات، وفهم الجوانب النفسية والاجتماعية.

### 4- تعزيز الشفافية

- إعداد كتيب مبسط أو مطوية توضح بنود الصلح وخطوات العملية لضمان فهم جميع الأطراف.

### 5- تحسين بيئة الاستقبال

- توفير أماكن مريحة وذات خصوصية عالية تعزز من شعور المستفيدين بالأمان والاطمئنان.

### 6- التوسع الإعلامي والتعريفي

- إطلاق حملات إعلامية لزيادة الوعي بخدمات القسم، وتبسيط الضوء على قصص النجاح لتعزيز الثقة والإقبال