



وزارة الثقافة والشباب
وتنمية المجتمع

مركز الإحصاء
والتطلّاع الرأى

تقرير نتائج تحليل مستوى الرضا عن
القوافل الثقافية
في وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع

مركز الإحصاء
وإستطلاع الرأى

2013



المقدمة

انطلاقاً من إستراتيجية دولة الإمارات العربية المتحدة ورؤية قيادتها في بناء التميّز في عموم مؤسسات القطاع الحكومي والعام، قامت وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع بالتعرف على رضا القوافل الثقافية كمؤشر حيوي ومهم لتطوير أدائها المؤسسي.

أهداف الإستبيان:

إن الغرض من هذا الإستبيان هو مساعدة وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع في قياس مستوى الرضا القوافل الثقافية والتعرّف على المجالات الممكنة لتحسين خدماتها.

ويصف هذا التقرير عملية الإستبيان ويقدم نتائجه وتوصياته بموجب إجابات المشاركين في الإستبيان وعموماً فإن الغاية من هذا التقرير هي تحقيق الأهداف التالية:

1. رفع كفاءة الأداء، خاصة في مجال خدمة المجتمع
2. ترسيخ صورة ايجابية عن الوزارة في عقول وقلوب الجمهور
3. رفع مستويات الخدمة التي يتلقاها الجمهور
4. التعرف على مواقع الضعف ومجالات التحسين ووضع الإستراتيجيات الملائمة لسد فجوات الأداء.
5. الحصول على التغذية الراجعة بما يساهم ويعزز في تطوير الخدمات والتعرف على مواطن التحسين فيها وتشجيع السلوك الإيجابي.
6. تبني الإجراءات التصحيحية لتعزيز نقاط القوة وتجسير فجوات الأداء وتحقيق التحسين المستمر لأداء الوزارة.

ويبيّن هذا التقرير الأولويات الإستراتيجية التي يجب أن تأخذها وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع بعين الإعتبار في عملية تحويل أهدافها الإستراتيجية الخاصة بشريحة المجتمع إلى خطط تشغيلية تلبي إحتياجات ومتطلبات الوزارة.



المعايير المتبعة:

لقد تم تصميم وتطوير استبيان قياس رضا القوافل الثقافية بما يتلائم مع الخطة الاستراتيجية للوزارة وذلك لتقييم كفاءة وفعالية الوزارة ككل حسب إدراكات المجتمع للمعايير التالية:

- الاستقبال والترحيب
- ملائمة موعد انعقاد الفعالية
- ملائمة مكان انعقاد الفعالية
- التوقعات وتطلعات الجمهور عن الفعالية
- الاعلان والترويج للفعالية
- مستوى التنظيم والعرض

المنهجية المتبعة وطريقة جمع المعلومات

تم تنفيذ استبيان قياس رضا القوافل الثقافية عن طريق المقابلات مع مختلف فئات الجمهور حيث كان مجموع المشاركين في الإستبيان 408 . وقد تم إتباع المنهجية التالية في قياس مستوى الرضا:

1. تحديد الفئات المستهدفة بقياس مستويات الرضا
2. تصميم واعتماد استبيان قياس رضا القوافل الثقافية بما ينسجم مع أفضل الممارسات والخطة الاستراتيجية للوزارة.
3. تنفيذ عمليات استطلاع آراء الفئات المستهدفة
4. إدخال وتحليل البيانات باستخدام أحدث البرامج الإحصائية SPSS.
5. إعداد التقرير التفصيلي بنتائج استبيان قياس الرضا

مؤشر الأداء المستخدم في الإستبيان

تم استخدام المقياس الخماسي لقياس مستوى رضا القوافل الثقافية بناءً على أساس إدراكهم للوزارة وقد تم تحويل درجات الأداء المحققة إلى ما يعادلها بالنسبة المئوية لغرض مقارنتها مع نسبة الأداء المنشودة



ويستند تحليل ومراجعة البيانات على التقييم التالي للأداء :

| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | مستوى الأداء |
|------------|-------|-----------------|----------|----------------------|----------------|
| أوافق بشدة | أوافق | أوافق الى حد ما | لا أوافق | لا أوافق على الإطلاق | التقييم الوصفي |

مستهدف الأداء

بعد الإطلاع على الخطة الاستراتيجية تم تحديد رضا القوافل الثقافية، **85.00%** كمستهدف للأداء.



مفتاح النتائج

يحدد مفتاح النتائج منطقة الأداء الإستراتيجى التى تقع فيها وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع والتي حققتها عبر استبيان قياس رضا القوافل الثقافية حيث يتم تحديد حجم الفجوة ونوع ومنطقة الأداء وذلك على أساس الفرق بين الأداء الفعلى والأداء المنشود (مستهدف الأداء) وذلك حسب الجدول أدناه:

| مفتاح النتائج | | | |
|--|---|---|-----------------------------|
| أقل من 75% | 75% - 85% | 85% + | مؤشر الأداء |
| كبيرة | متوسطة | تحسن فى الأداء وزيادة إيجابية | نوع الفجوة |
| مقبول | جيد | جيد جداً | نوع الأداء |
| خطر محقق | إسترخاء وخمول | ريادة وتميز | منطقة الأداء |
| <ul style="list-style-type: none">التخلص من المسبباتالتعلم من الأخطاءالخروج من الخطر | <ul style="list-style-type: none">تطوير الفعاليةتطوير الكفاءةالتدقيق الدورى | <ul style="list-style-type: none">تعزىز وترسيخ الأداءتكرار النجاحتحفيز المنجزين | الإستراتيجية العامة للتحسين |



القسم الأول

النتائج الإجمالية لرضا القوافل الثقافية على المستوى الشمولي

نتائج تحليل الفجوات بين الأداء المحقق والمنشود

إضافةً إلى نتائج الرضا العام للوزارة يستعرض هذا القسم نتائج رضا القوافل الثقافية الإجمالية عن المعايير التالية:

| | |
|----------------|--------------------------------------|
| المعيار الأول | الاستقبال والترحيب |
| المعيار الثاني | ملاءمة موعد انعقاد الفعالية |
| المعيار الثالث | الاعلان والترويج للفعالية |
| المعيار الرابع | ملاءمة مكان انعقاد الفعالية |
| المعيار الخامس | التوقعات وتطلعات الجمهور عن الفعالية |
| المعيار السادس | مستوى التنظيم والعرض |

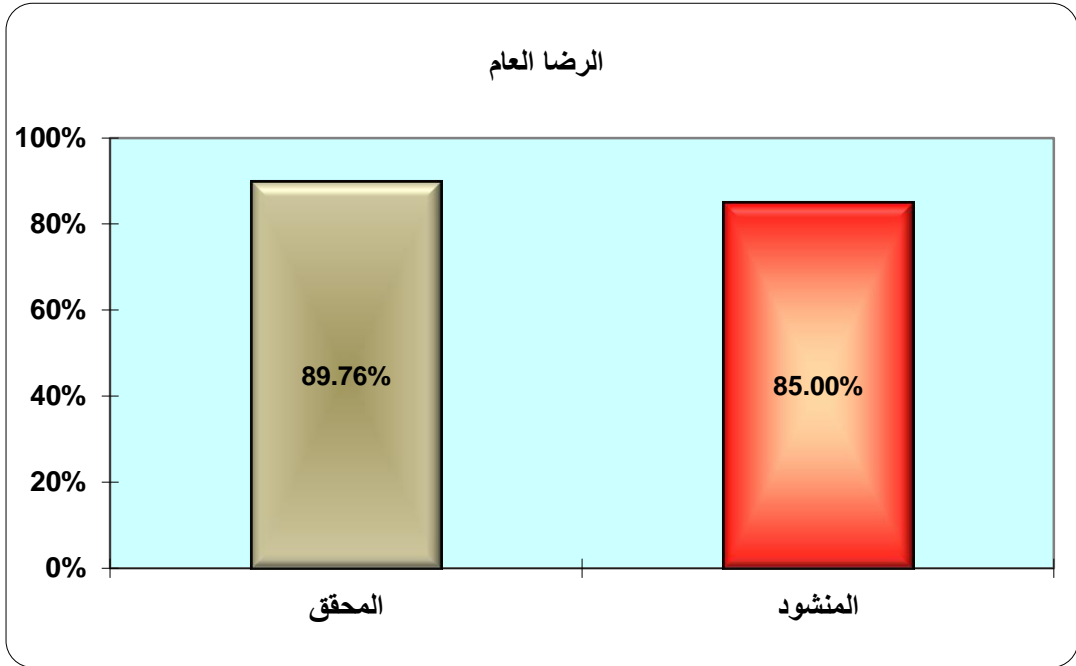


تحليل الفجوات الإجمالية للرضا عن القوافل الثقافية في الوزارة

جدول 1: مستوى الرضا العام عن أداء القوافل الثقافية

| نوع الأداء | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود |
|------------|--------|----------------|-----------------|
| جيد جدا | %4.76+ | 89.76% | 85.00% |

شكل 1: مستوى الرضا العام عن أداء القوافل الثقافية





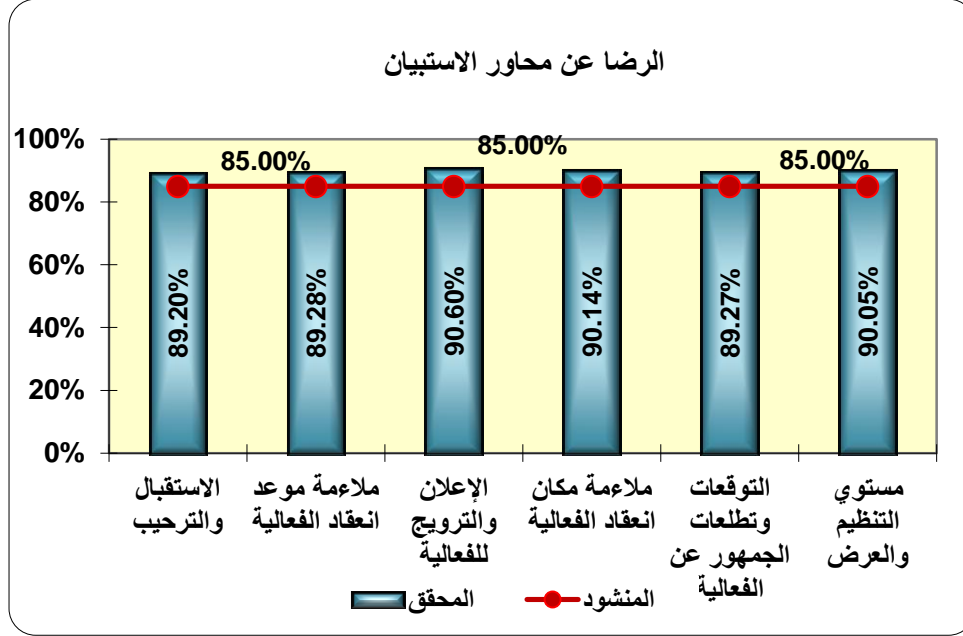
تحليل مكونات الفجوات الإجمالية للرضا عن القوافل الثقافية في وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع عبر مختلف معايير الأداء

جدول 2: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية في مختلف معايير الأداء

| نوع الأداء | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود | المعيار |
|------------|--------|----------------|-----------------|--|
| جيد جدا | +4.20% | 89.20% | 85.00% | المعيار الأول الاستقبال والترحيب |
| جيد جدا | +4.28% | 89.28% | 85.00% | المعيار الثاني ملاءمة موعد انعقاد الفعالية |
| جيد جدا | +5.60% | 90.60% | 85.00% | المعيار الثالث الإعلان والترويج للفعالية |
| جيد جدا | +5.14% | 90.14% | 85.00% | المعيار الرابع ملاءمة مكان انعقاد الفعالية |
| جيد جدا | +4.27% | 89.27% | 85.00% | المعيار الخامس التوقعات وتطلعات الجمهور عن الفعالية |
| جيد جدا | +5.05% | 90.05% | 85.00% | المعيار السادس مستوى التنظيم والعرض |



شكل 2: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية في مختلف معايير الأداء

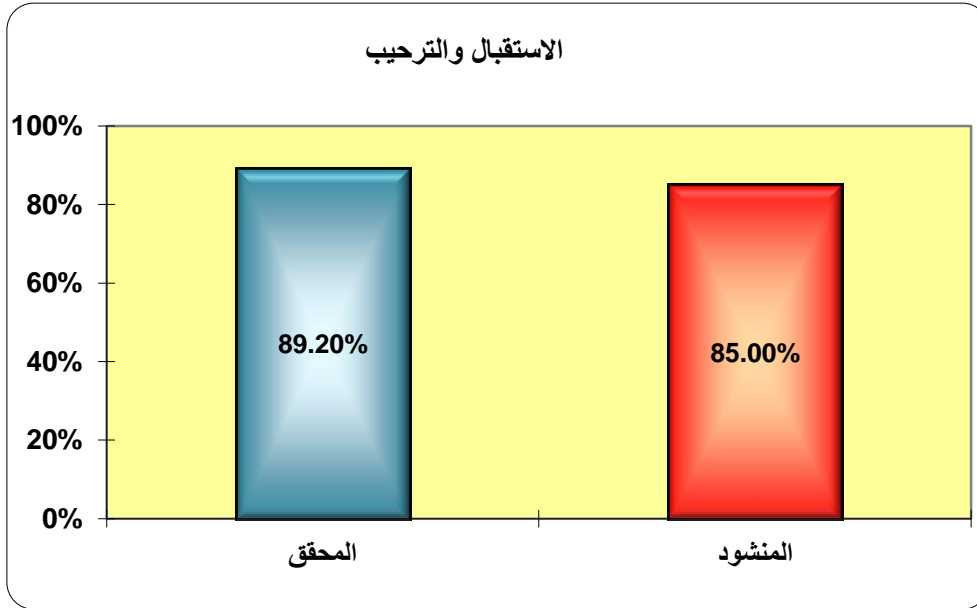


تحليل الفجوات الإجمالية للمعيار الأول

جدول 3: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية للمعيار الأول
(الاستقبال والترحيب)

| نوع الأداء | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود |
|------------|--------|----------------|-----------------|
| جيد جداً | %4.20+ | %89.20 | %85.00 |

شكل 3: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية للمعيار الأول
(الاستقبال والترحيب)

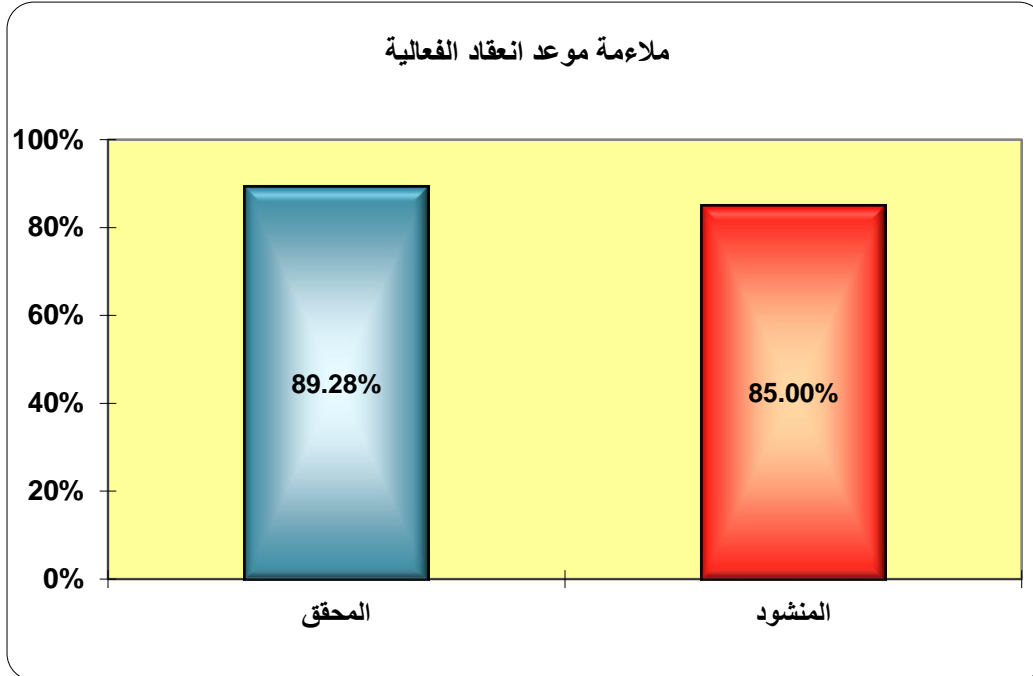


تحليل الفجوات الإجمالية للمعيار الثاني

جدول 5: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية للمعيار الثاني
(ملاءمة موعد انعقاد الفعالية)

| نوع الأداء | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود |
|------------|--------|----------------|-----------------|
| جيد جداً | %4.28+ | %89.28 | %85.00 |

شكل 5: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية للمعيار الثاني
(ملاءمة موعد انعقاد الفعالية)

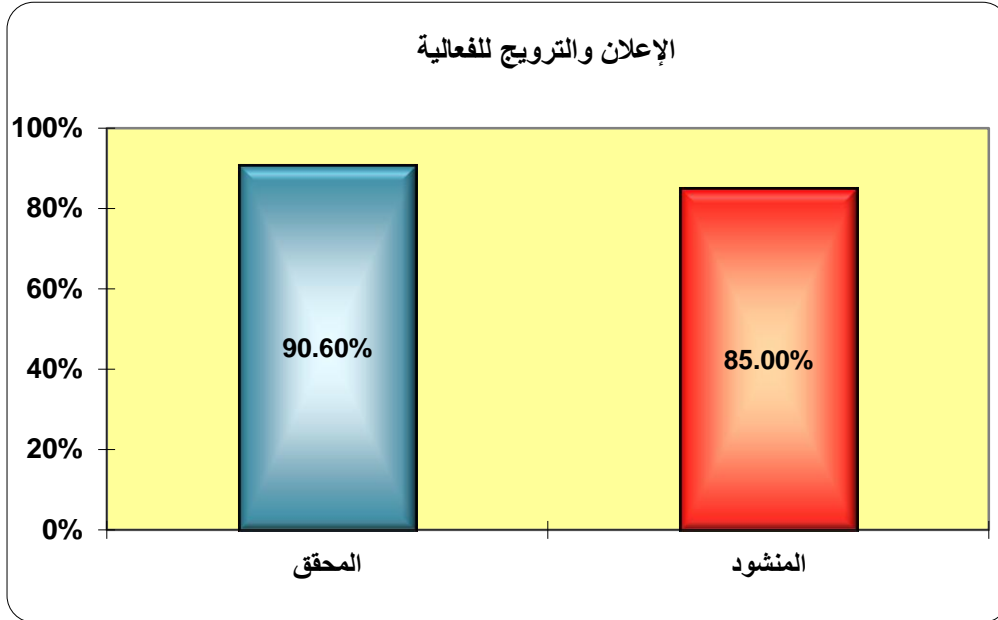


تحليل الفجوات الإجمالية للمعيار الثالث

جدول 6: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية للمعيار الثالث
(الاعلان والترويج للفعالية)

| نوع الأداء | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود |
|------------|--------|----------------|-----------------|
| جيد جداً | %5.60+ | %90.60 | %85.00 |

شكل 6: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية للمعيار الثالث
(الاعلان والترويج للفعالية)

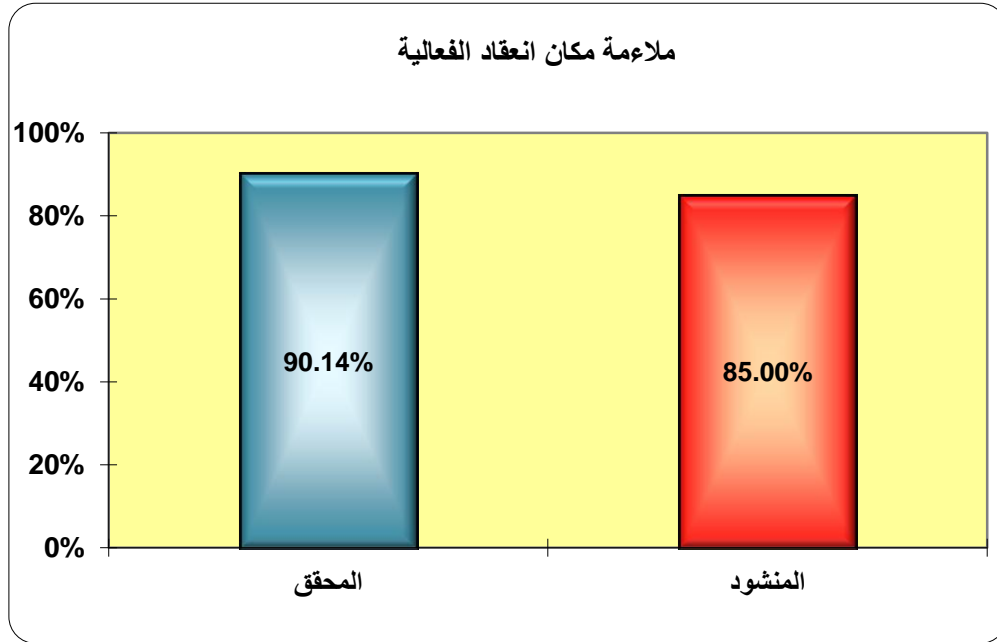


تحليل الفجوات الإجمالية للمعيار الرابع

جدول 7: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية للمعيار الرابع
(ملاءمة مكان انعقاد الفعالية)

| نوع الأداء | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود |
|------------|--------|----------------|-----------------|
| جيد جداً | %5.14+ | %90.14 | %85.00 |

شكل 7: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية للمعيار الرابع
(ملاءمة مكان انعقاد الفعالية)

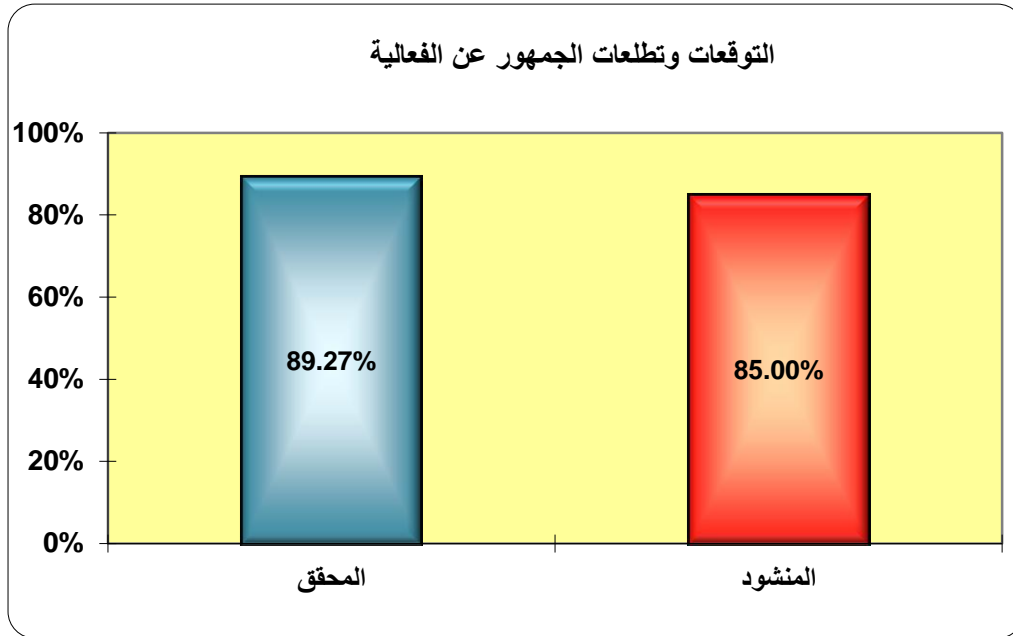


تحليل الفجوات الإجمالية للمعيار الخامس

جدول 8: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية للمعيار الخامس
(التوقعات وتطلعات الجمهور عن الفعالية)

| نوع الأداء | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود |
|------------|--------|----------------|-----------------|
| جيد جداً | %4.27+ | %89.27 | %85.00 |

شكل 8: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية للمعيار الخامس
(التوقعات وتطلعات الجمهور عن الفعالية)

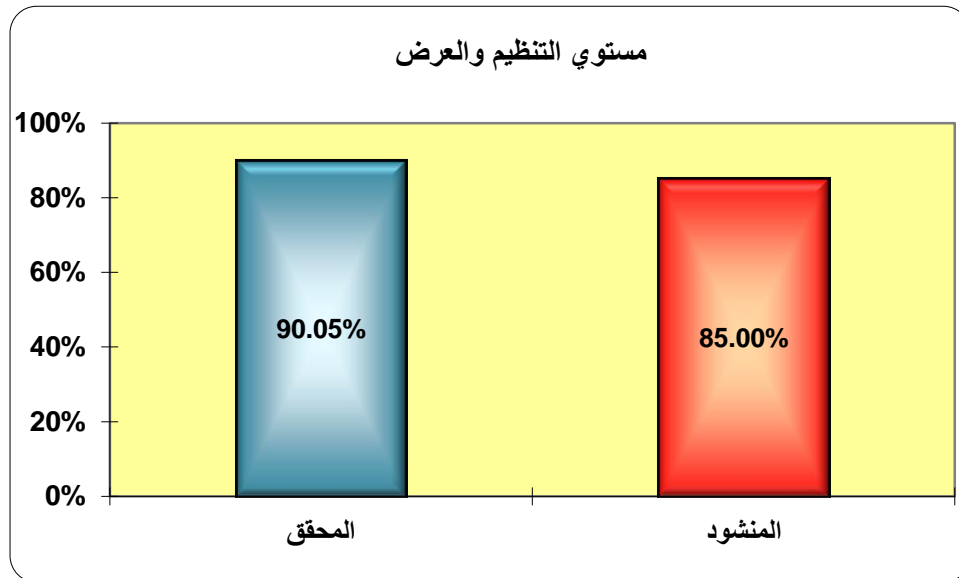


تحليل الفجوات الإجمالية للمعيار السادس

جدول 9: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية للمعيار السادس
(مستوى التنظيم والعرض)

| نوع الأداء | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود |
|------------|--------|----------------|-----------------|
| جيد جداً | %5.05+ | %90.05 | %85.00 |

شكل 9: مستوى الرضا العام عن القوافل الثقافية للمعيار السادس
(مستوى التنظيم والعرض)





القسم الثاني

النتائج التفصيلية للرضا عن القوافل الثقافية

نتائج تحليل الفجوات بين الأداء المحقق والمنشود

يستعرض هذا القسم نتائج الرضا التفصيلية للجمهور عن الاسئلة:

| المحور | | المعيار | |
|--|-------------------|-----------------------------|----------------|
| تم استقبالي من قبل المشرفين بشكل حسن وبكل حفاوة | السؤال الأول | الاستقبال والترحيب | المعيار الأول |
| يتعاون المشرفون مع الحضور قبل وثناء انعقاد الفعالية | السؤال الثاني | | |
| يتم الرد على استفسارات الجمهور بشكل مناسب عن طريق جهة مختصة بذلك | السؤال الثالث | | |
| تم الالتزام بالموعد المعلن عنه لانعقاد الفعالية | السؤال الرابع | ملائمة موعد انعقاد الفعالية | المعيار الثاني |
| مدة انعقاد الفعالية مناسبة وملائمة للحضور وطبيعة الفعالية | السؤال الخامس | | |
| الوقت والتاريخ احدد لانعقاد الفعالية ملائم للجمهور | السؤال السادس | | |
| الكتيبات والاعلانات الخاصة بالفعالية واضحة ومعبرة | السؤال السابع | الاعلان والترويج للفعالية | المعيار الثالث |
| تم الاعلان عن الفعالية بطريقة مبتكرة وجذابة | السؤال الثامن | | |
| هنالك تنوع في استخدام الاعلانات المرئية والمسموعة | السؤال التاسع | | |
| يتم استغلال الموقع الالكتروني في الاعلان عن الفعاليات التي يتم تنظيمها | السؤال العاشر | | |
| من السهل الوصول للمكان المخصص للفعالية | السؤال الحادي عشر | ملاءمة مكان انعقاد الفعالية | المعيار الرابع |
| المكان ملائم لطبيعة وخصوصية الفعالية | السؤال الثاني عشر | | |



| | | | |
|---|------------------------|---|-------------------|
| تم توفير مواقف سيارات مناسبة مخصصة للحضور | السؤال الثالث عشر | | |
| سعة المكان المخصص للفعالية ملائمة لعدد الحضور | السؤال الرابع عشر | | |
| تم توفير الامن والحماية خلال الفعالية | السؤال الخامس عشر | | |
| المكان المخصص ملائم من حيث المساحة - التهوية والاضاءة -الصوت - النظافة | السؤال السادس عشر | | |
| عدد الحضور مناسب بالنسبة لطبيعة الفعالية | السؤال السابع عشر | التوقعات وتطلعات الجمهور عن الفعالية | المعيار الخامس |
| تم التركيز على المحتوى المجتمعي او الثقافي أو التراثي للفعالية | السؤال الثامن عشر | | |
| هنالك استفادة حاصلة من المشاركة أو حضور الفعالية من حيث المهارات والمعرفة التي تم طرحها خلال الفعالية | السؤال التاسع عشر | | |
| أرغب بتكرار المشاركة بمثل هذه الفعاليات | السؤال العشرين | | |
| طبيعة الفعالية ملائمة لاهتمامات وتطلعات الحضور | السؤال الواحد والعشرين | مستوى التنظيم والعرض | المعيار السادس |
| تم استخدام أحدث التقنيات في تنظيم الفعالية | السؤال الثاني والعشرين | | |
| هنالك المام من قبل المنظمين بموضوع الفعالية وتغطية بشكل واضح | السؤال الثالث والعشرين | | |
| تم إفساح المجال للحوار والمناقشة حول الفعاليات ومدى تحقيقها للأهداف المرجوه منها | السؤال الرابع والعشرين | | |
| عدد الفعاليات التي يتم تنظيمها كاف بحيث يلبي احتياجات الجمهور | السؤال الخامس والعشرين | | |
| تم استهداف قطاعات واسعة من المجتمع خلال الفعالية | السؤال السادس والعشرين | | |
| طريقة العرض ملائمة ومناسبة للمحتوى التراثي أو الثقافي للفعالية | السؤال السابع والعشرين | | |

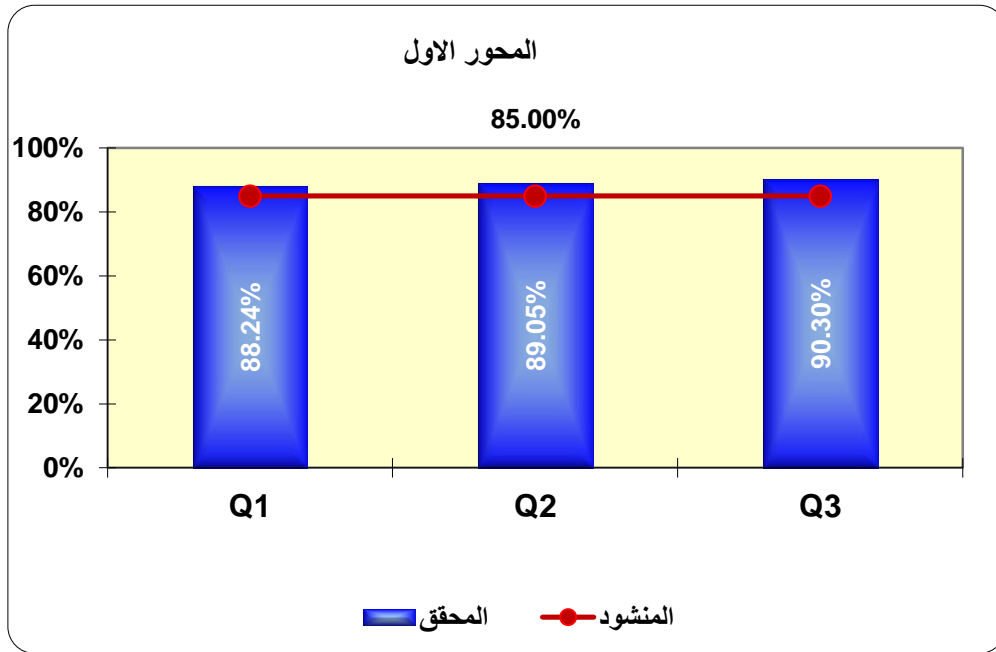
القسم الثاني: النتائج التفصيلية لرضا القوافل الثقافية

المعيار الأول: الاستقبال والترحيب

جدول 1 الاستقبال والترحيب

| السؤال | المستوى المنشود | المستوى المحقق | الفجوة | نوع الفجوة |
|--|-----------------|----------------|--------|------------|
| 1 تم استقبالي من قبل المشرفين بشكل حسن وبكل حفاوة | 85.00% | 88.24% | +3.24% | جيد جدا |
| 2 يتعاون المشرفون مع الحضور قبل واثناء انعقاد الفعالية | 85.00% | 89.05% | +4.05% | جيد جدا |
| 3 يتم الرد على استفسارات الجمهور بشكل مناسب عن طريق جهة مختصة بذلك | 85.00% | 90.30% | +5.30% | جيد جدا |

شكل 1 تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا للاستقبال والترحيب



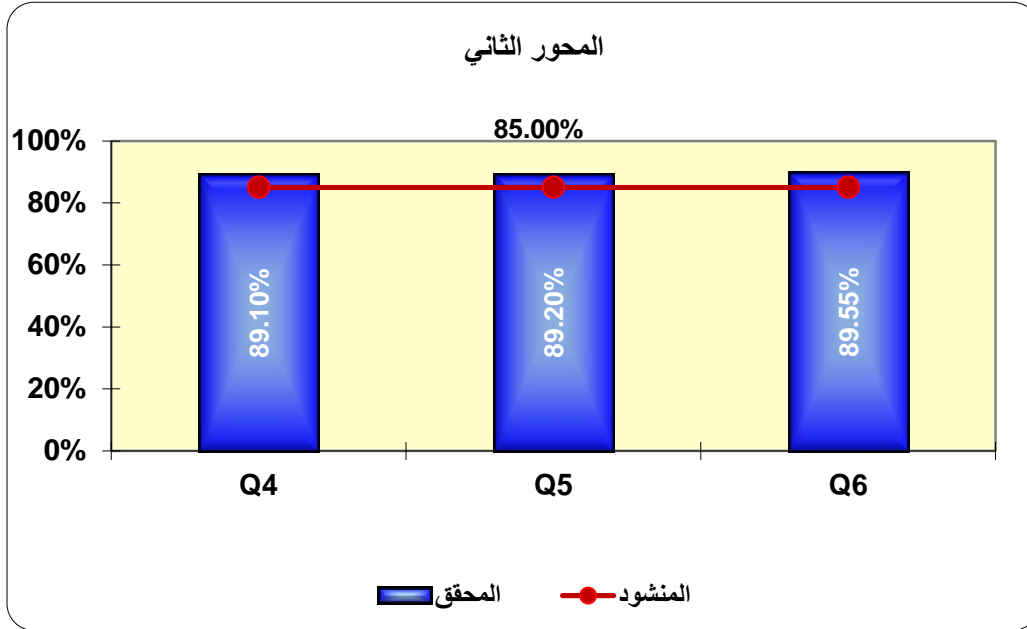
القسم الثاني: النتائج التفصيلية لرضا القوافل الثقافية

المعيار الثاني: ملائمة موعد انعقاد الفعالية

جدول 2 ملائمة موعد انعقاد الفعالية

| السؤال | المستوى المنشود | المستوى المحقق | الفجوة | نوع الفجوة |
|---|-----------------|----------------|--------|------------|
| 4 تم الالتزام بالموعد المعلن عنه لانعقاد الفعالية | 85.00% | 89.10% | +4.10% | جيد جدا |
| 5 مدة انعقاد الفعالية مناسبة وملائمة للحضور وطبيعة الفعالية | 85.00% | 89.20% | +4.20% | جيد جدا |
| 6 الوقت والتاريخ المحدد لانعقاد الفعالية ملائم للجمهور | 85.00% | 89.55% | +4.55% | جيد جدا |

شكل 2 ملائمة موعد انعقاد الفعالية



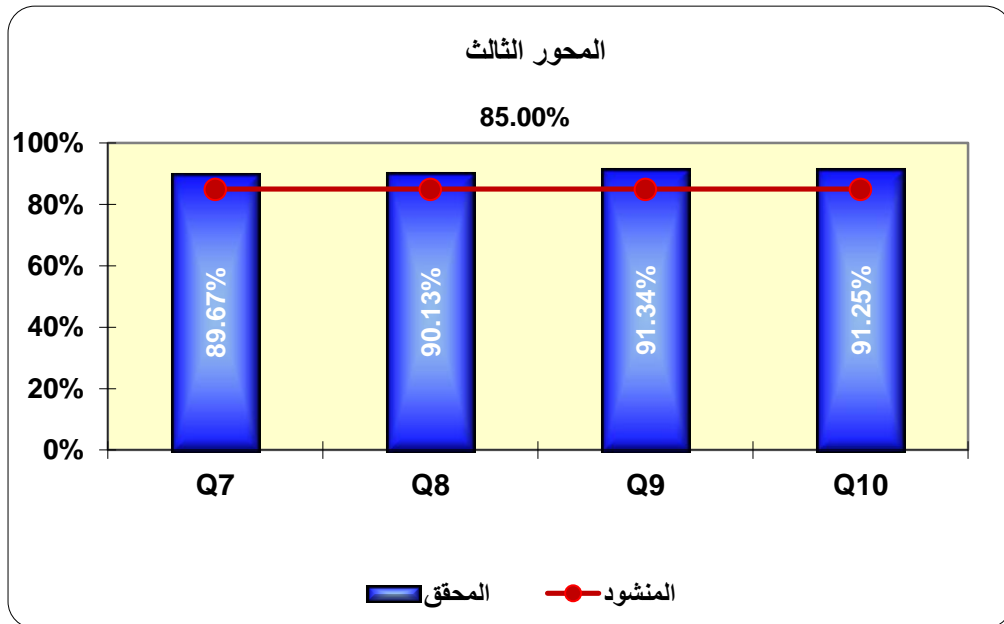
القسم الثاني: النتائج التفصيلية لرضا القوافل الثقافية

المعيار الثالث: الاعلان والترويج للفعالية

جدول 3 الاعلان والترويج للفعالية

| نوع الفجوة | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود | السؤال | |
|------------|--------|----------------|-----------------|--|----|
| جيد جدا | +4.67% | 89.67% | 85.00% | الكتيبات والاعلانات الخاصة بالفعالية واضحة ومعبرة | 7 |
| جيد جدا | +5.13% | 90.13% | 85.00% | تم الاعلان عن الفعالية بطريقة مبتكرة وجذابة | 8 |
| جيد جدا | +6.34% | 91.34% | 85.00% | هنالك تنوع في استخدام الاعلانات المرئية والمسموعة | 9 |
| جيد جدا | +6.25% | 91.25% | 85.00% | يتم استغلال الموقع الالكتروني في الاعلان عن الفعاليات التي يتم تنظيمها | 10 |

شكل 3 الاعلان والترويج للفعالية



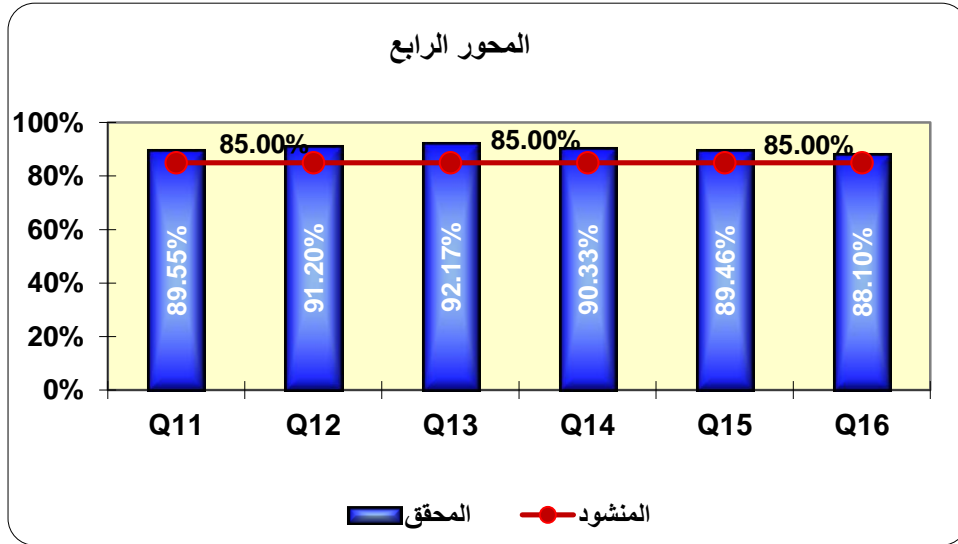
القسم الثانى: النتائج التفصلىة لرضا القوافل الثقافية

المعيار الرابع: ملائمة مكان انعقاد الفعالية

جدول 4 ملائمة مكان انعقاد الثقافية

| نوع الفجوة | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود | السؤال | |
|------------|--------|----------------|-----------------|---|----|
| جيد جدا | +4.55% | 89.55% | 85.00% | من السهل الوصول للمكان المخصص للفعالية | 11 |
| جيد جدا | +6.20% | 91.20% | 85.00% | المكان ملائم لطبيعة وخصوصية الفعالية | 12 |
| جيد جدا | +7.17% | 92.17% | 85.00% | تم توفير مواقف سيارات مناسبة مخصصة للحضور | 13 |
| جيد جدا | +5.33% | 90.33% | 85.00% | سعة المكان المخصص للفعالية ملائمة لعدد الحضور | 14 |
| جيد جدا | +4.46% | 89.46% | 85.00% | تم توفير الامن والحماية خلال الفعالية | 15 |
| جيد جدا | +3.10% | 88.10% | 85.00% | المكان المخصص ملائم من حيث المساحة - التهوية والاضاءة - الصوت - النظافة | 16 |

جدول 4 ملائمة مكان انعقاد الثقافية



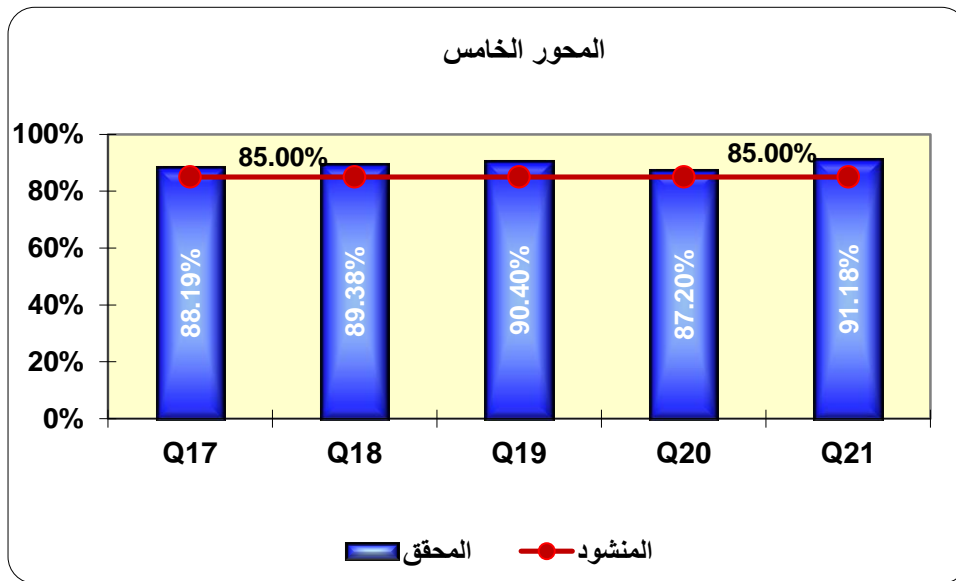
القسم الثاني: النتائج التفصيلية لرضا القوافل الثقافية

المعيار الخامس: التوقعات وتطلعات الجمهور عن الفعالية

جدول 5 التوقعات وتطلعات الجمهور عن الفعالية

| السؤال | المستوى المنشود | المستوى المحقق | الفجوة | نوع الفجوة |
|--|-----------------|----------------|--------|------------|
| 17 عدد الحضور مناسب بالنسبة لطبيعة الفعالية | 85.00% | 88.19% | +3.19% | جيد جدا |
| 18 تم التركيز على المحتوى المجتمعي او الثقافي أو التراثي للفعالية | 85.00% | 89.38% | +4.38% | جيد جدا |
| 19 هنالك استفادة حاصلة من المشاركة أو حضور الفعالية من حيث المهارات والمعرفة التي تم طرحها خلال الفعالية | 85.00% | 90.40% | +5.40% | جيد جدا |
| 20 أرغب بتكرار المشاركة بمثل هذه الفعاليات | 85.00% | 87.20% | +2.20% | جيد جدا |
| 21 طبيعة الفعالية ملائمة لاهتمامات وتطلعات الحضور | 85.00% | 91.18% | +6.18% | جيد جدا |

جدول 5 التوقعات وتطلعات الجمهور عن الفعالية



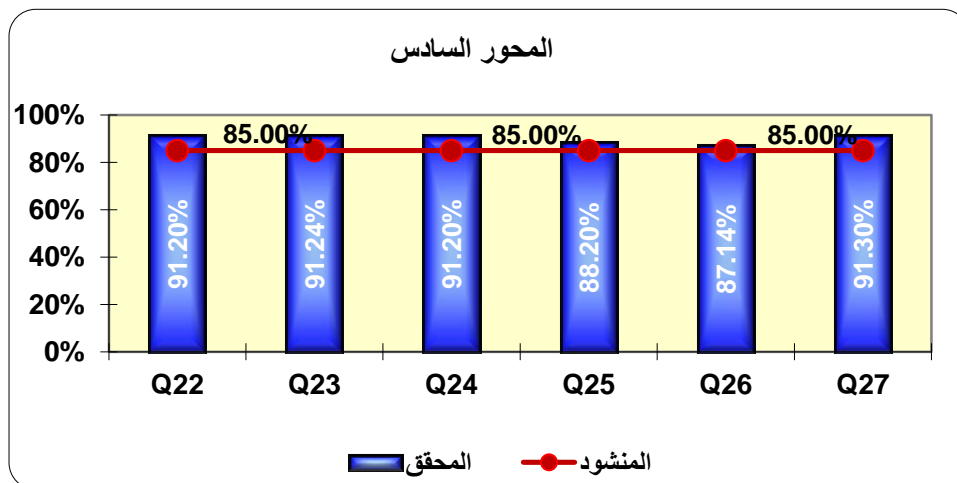
القسم الثانى: النتائج التفصلىة لرضا القوافل الثقافية

المعيار السادس: مستوى التنظيم والعرض

جدول 6 مستوى التنظيم والعرض

| نوع الفجوة | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود | السؤال |
|------------|--------|----------------|-----------------|---|
| جيد جدا | +6.20% | 91.20% | 85.00% | 22 تم استخدام أحدث التقنيات في تنظيم الفعالية |
| جيد جدا | +6.24% | 91.24% | 85.00% | 23 هنالك المام من قبل المنظمين بموضوع الفعالية وتغطية بشكل واضح |
| جيد جدا | +6.20% | 91.20% | 85.00% | 24 تم إفساح المجال للحوار والمناقشة حول الفعاليات ومدى تحقيقها للأهداف المرجوه منها |
| جيد جدا | +3.20% | 88.20% | 85.00% | 25 عدد الفعاليات التي يتم تنظيمها كاف بحيث يلبى احتياجات الجمهور |
| جيد جدا | +2.14% | 87.14% | 85.00% | 26 تم استهداف قطاعات واسعة من المجتمع خلال الفعالية |
| جيد جدا | +6.30% | 91.30% | 85.00% | 27 طريقة العرض ملائمة ومناسبة للمحتوى التراثى أو الثقافى للفعالية |

جدول 6 مستوى التنظيم والعرض





القسم الثالث

الجوانب الديمغرافية

نتائج تحليل الفجوات بين الأداء المحقق والمنشود

يستعرض هذا القسم نسب التوزيع ونتائج الرضا الإجمالية للقوافل الثقافية موزعة حسب الجوانب الديمغرافية التالية:

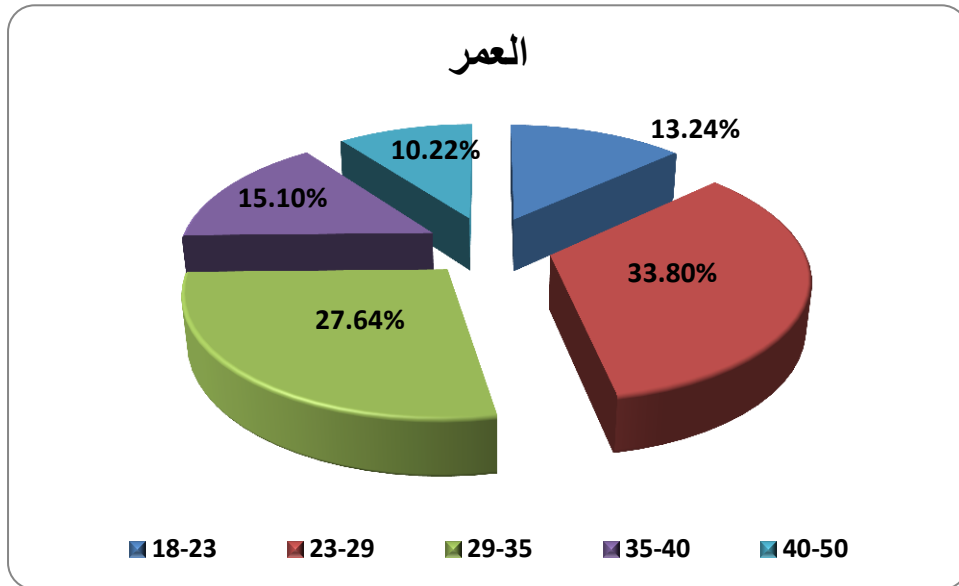
| | |
|------------------|---|
| العمر | 1 |
| الجنس | 2 |
| المستوى التعليمي | 3 |
| الجنسية | 4 |
| الإمارة | 5 |

القسم الثالث: الجوانب الديموغرافية

جدول 1: نسب التوزيع لجمهور وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب الفئات العمرية

| الفئات العمرية | % التوزيع | |
|----------------|-----------|-------|
| 1 | 23-18 | 13.2% |
| 2 | 29-23 | 33.8% |
| 3 | 35-29 | 27.6% |
| 4 | 40-35 | 15.1% |
| 5 | 50-40 | 10.2% |
| المجموع | 100% | |

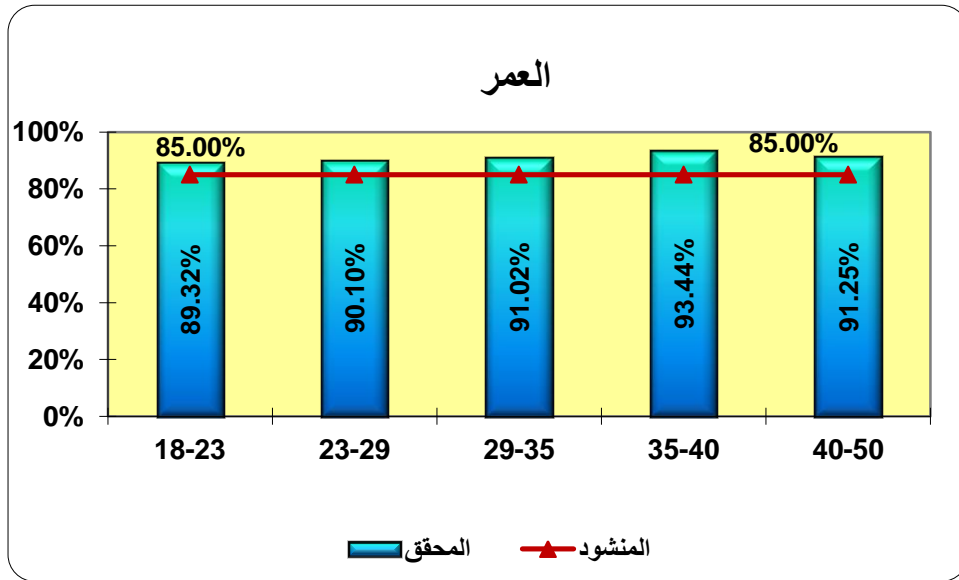
شكل 1: نسب التوزيع لجمهور وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب الفئات العمرية



جدول 1.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا موزعة حسب الفئات العمرية

| نوع الفجوة | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود | الفئات العمرية | |
|------------|--------|----------------|-----------------|----------------|---|
| جيد جداً | +4.32% | 89.32% | %85.00 | 23-18 | 1 |
| جيد جداً | +5.10% | 90.10% | %85.00 | 29-23 | 2 |
| جيد جداً | +6.02% | 91.02% | %85.00 | 35-29 | 3 |
| جيد جداً | +8.44% | 93.44% | %85.00 | 40-35 | 4 |
| جيد جداً | +6.25% | 91.25% | %85.00 | 50-40 | 5 |

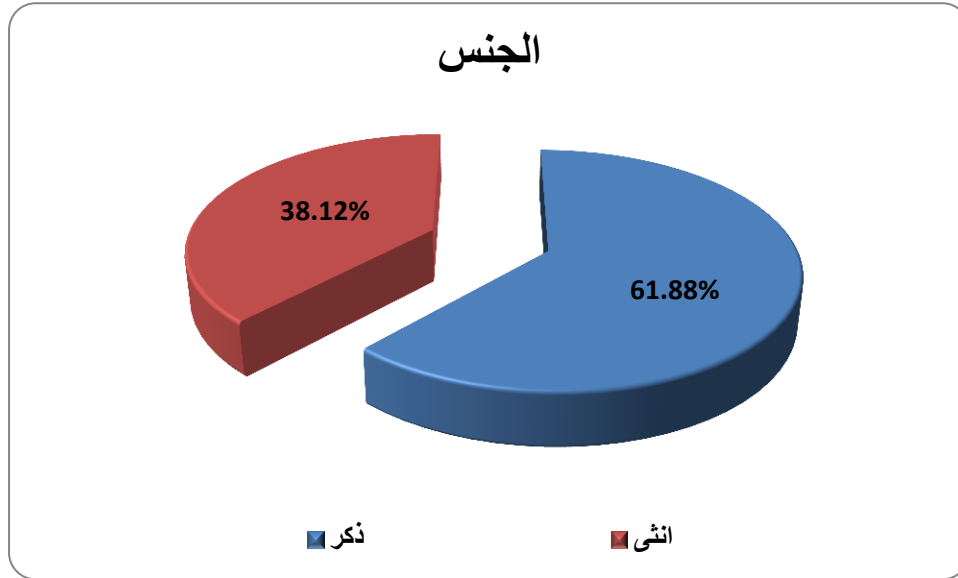
شكل 1.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا موزعة حسب الفئات العمرية



جدول 2: نسب التوزيع لجمهور وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب الجنس

| الجنس | % التوزيع |
|---------|-----------|
| 1 ذكر | 61.88% |
| 2 انثى | 38.12% |
| المجموع | 100% |

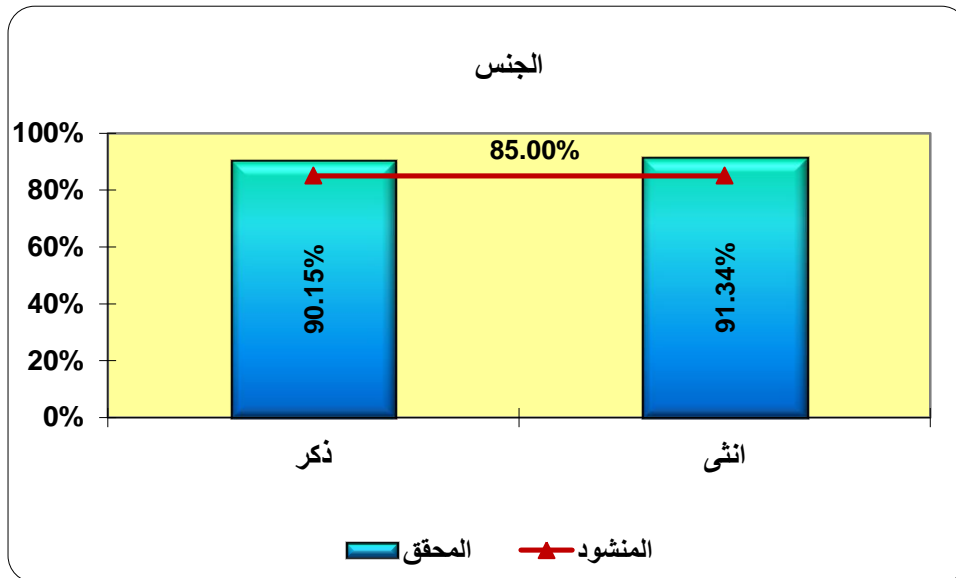
شكل 2: نسب التوزيع لجمهور وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب الجنس



جدول 1.2: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا موزعة حسب الجنس

| نوع الفجوة | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود | الجنس | |
|------------|--------|----------------|-----------------|-------|---|
| جيد جدا | +5.15% | 90.15% | %85.00 | ذكر | 1 |
| جيد جدا | +6.34% | 91.34% | %85.00 | انثى | 2 |

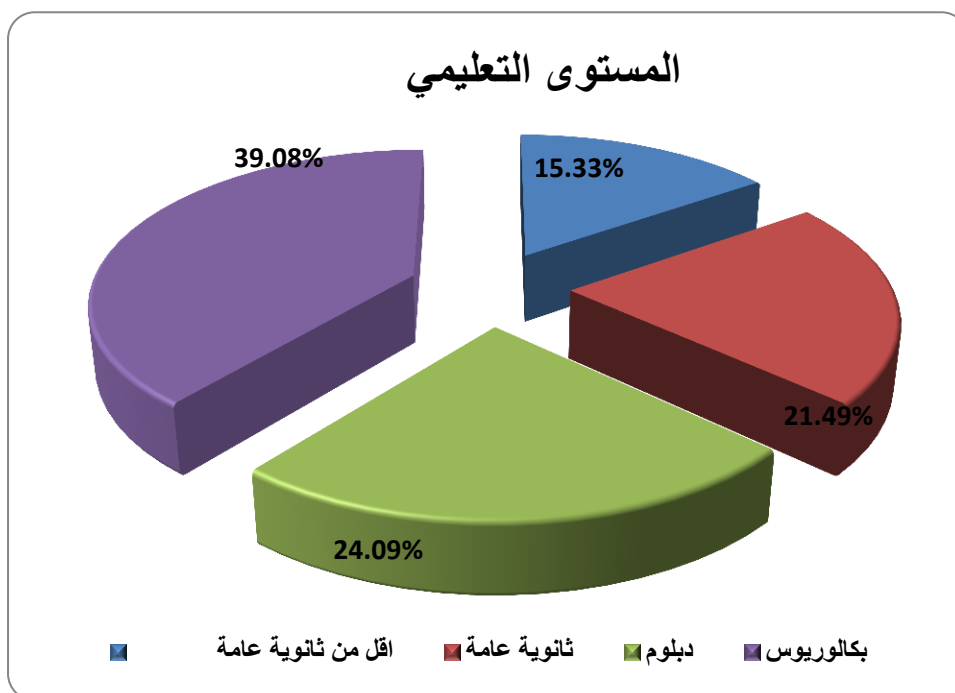
شكل 1.2: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا موزعة حسب الجنس



جدول 3: نسب التوزيع لجمهور وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب المستوى التعليمي

| المستوى التعليمي | % التوزيع |
|----------------------|-----------|
| 1 أقل من ثانوية عامة | 515.3 |
| 2 ثانوية عامة | %21.5 |
| 3 دبلوم | %24.1 |
| 4 بكالوريوس | %39.1 |
| المجموع | %100 |

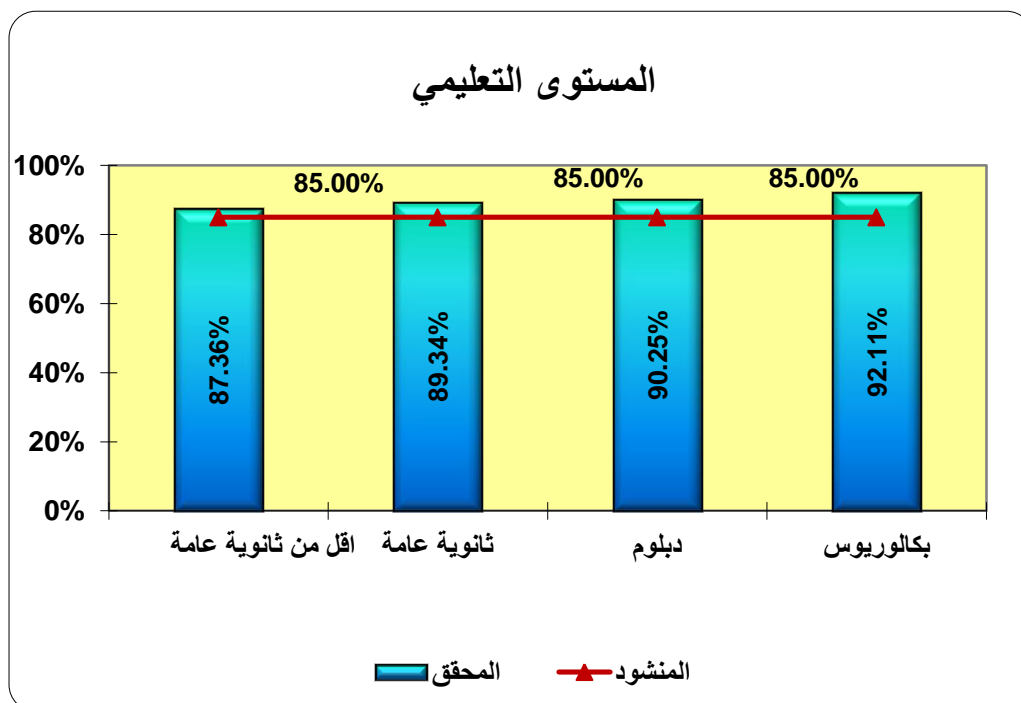
شكل 3: نسب التوزيع لجمهور وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب المستوى التعليمي



جدول 1.3: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا موزعة حسب المستوى التعليمي

| نوع الفجوة | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود | المستوى التعليمي | |
|------------|--------|----------------|-----------------|--------------------|---|
| جيد جداً | +2.36% | 87.36% | %85.00 | أقل من ثانوية عامة | 1 |
| جيد جداً | +4.34% | 89.34% | %85.00 | ثانوية عامة | 2 |
| جيد جداً | +5.25% | 90.25% | %85.00 | دبلوم | 3 |
| جيد جداً | +7.11% | 92.11% | %85.00 | بكالوريوس | 4 |

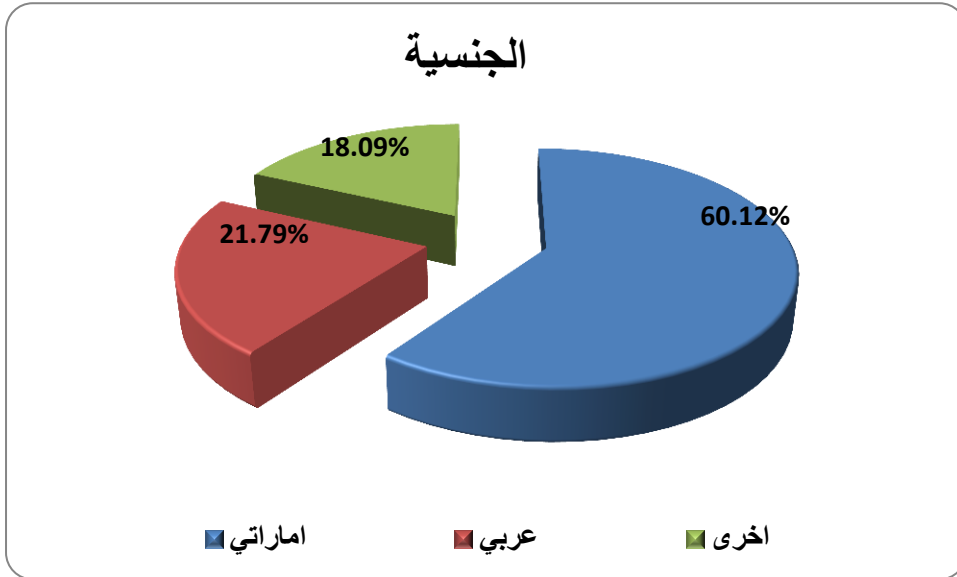
شكل 1.3: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا موزعة حسب المستوى التعليمي



جدول 4: نسب التوزيع لجمهور وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب الجنسية

| الجنسية | % التوزيع |
|-----------|-----------|
| 1 اماراتي | 60.1% |
| 2 عربي | 21.8% |
| 3 اخرى | 18.1% |
| المجموع | 100% |

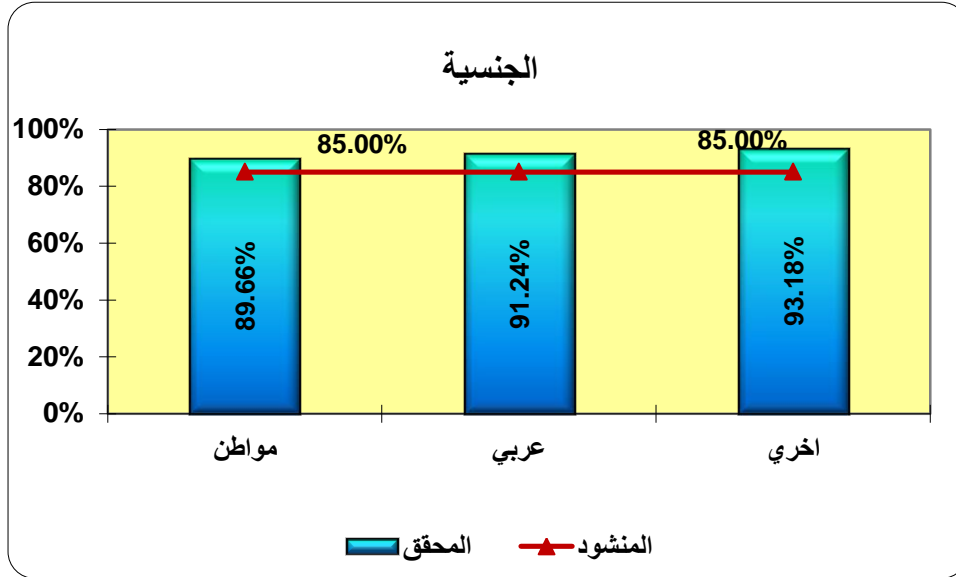
شكل 4: نسب التوزيع لجمهور وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب الجنسية



جدول 1.4: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا موزعة حسب الجنسية

| نوع الفجوة | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود | الجنسية | |
|------------|--------|----------------|-----------------|---------|---|
| جيد جدا | +6.24% | 89.66% | %85.00 | اماراتي | 1 |
| جيد جدا | +4.66% | 91.24% | %85.00 | عربي | 2 |
| جيد جدا | +8.18% | 93.18% | %85.00 | اخرى | 3 |

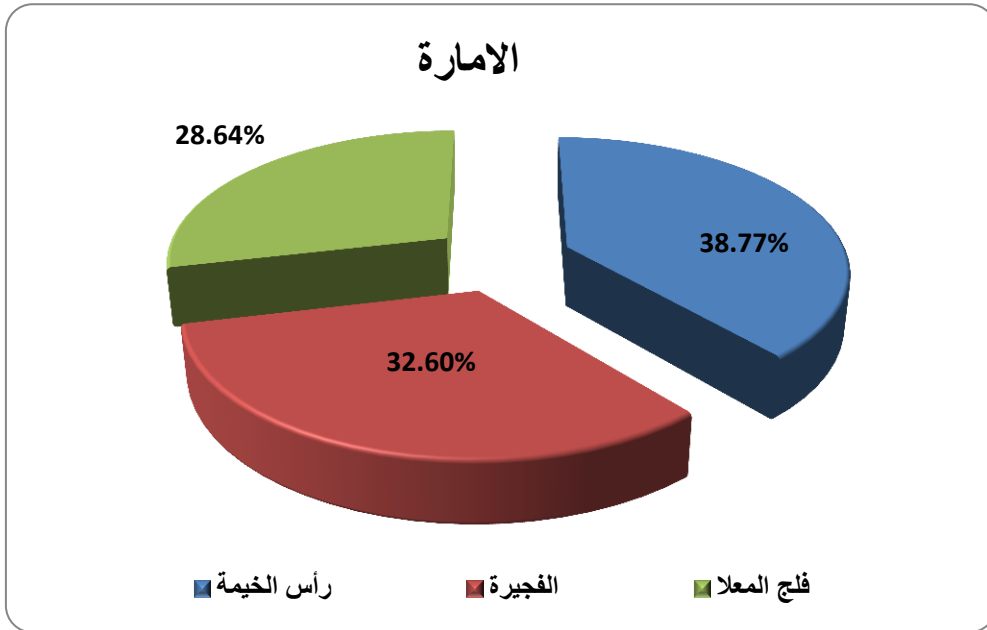
شكل 1.4: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا موزعة حسب الجنسية



جدول 5: نسب التوزيع لجمهور وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب الامارة

| الامارة | % التوزيع |
|--------------|-----------|
| 1 رأس الخيمة | 38.8% |
| 2 الفجيرة | 32.6% |
| 3 فلج المعلا | 28.6% |
| المجموع | 100% |

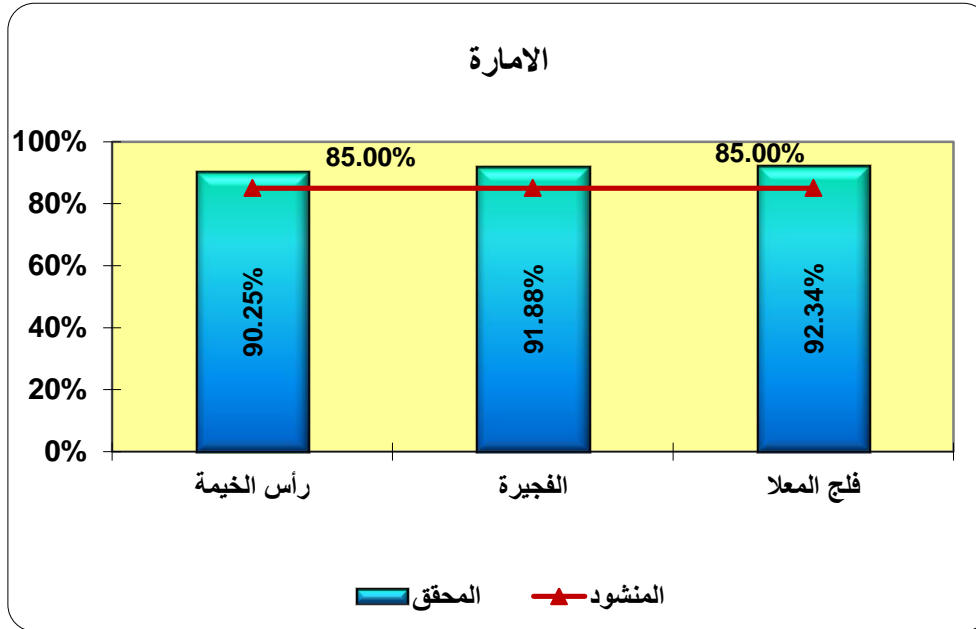
شكل 5: نسب التوزيع لجمهور وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب الامارة



جدول 1.5: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا موزعة حسب الامارة

| نوع الفجوة | الفجوة | المستوى المحقق | المستوى المنشود | الامارة | |
|------------|--------|----------------|-----------------|------------|---|
| جيد جدا | +5.25% | 90.25% | 85.00% | رأس الخيمة | 1 |
| جيد جدا | +6.88% | 91.88% | 85.00% | الفجيرة | 2 |
| جيد جدا | +7.34% | 92.34% | 85.00% | فلج المعلا | 3 |

شكل 1.5: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا موزعة حسب الامارة





القسم الرابع: التوصيات

التوصيات الخاصة بالنتائج الإجمالية لمستوى الرضا العام

| تقييم مستوى الرضا العام للقوافل الثقافية | | | محور الأداء الإستراتيجي |
|---|-----------------|---------|---|
| تحسن في الأداء وزيادة إيجابية | نوع فجوة الأداء | 85.00% | المستهدف الكلي للأداء |
| | | 89.76% | متوسط النتائج المحقق |
| ريادة وتميز | منطقة الأداء | جيد جدا | نوع الأداء |
| التوصيات | | | الإستراتيجية |
| <p>حققت وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع أداء جيد جدا في الحصيلة النهائية لاستبيان قياس الرضا عن القوافل الثقافية ويستدعي هذا الأداء إتخاذ الإجراءات الإحترازية اللازمة للحفاظ على مستوى الإنجاز والإستمرار في تكرار نتائج تفوق المستهدفات لذلك فإننا نوصي بما يلي:-</p> <p>1- مضاعفة الجهود لوجود تراجع في بعض محاور الاستبيان .</p> <p>2- عمل فعاليات تستهدف قضايا المجتمع .</p> <p>3- نشر نتائج الإستبيان على شبكة الانترنت الداخلية وتقديم الشكر لجميع الموظفين الذين شاركوا في الإستبيان .</p> <p>4- نشر النتائج للمجتمع عبر قنوات الاتصال المختلفة مثل الجرائد والتلفزيون والراديو وتقديم الوعد للمجتمع بتقديم المزيد من الاتجازات.</p> | | | <ul style="list-style-type: none">• تعزيز وترسيخ الاداء• تكرار النجاح• تحفيز المنجزين |