



وزارة الثقافة والشباب
وتنمية المجتمع

مركز الإحصاء
والتطلّاع الرأى

تقرير نتائج تحليل برنامج الريادة الوظيفية
لوزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع

مركز الإحصاء
والتطلّاع 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 برنامج الريادة الوظيفية كمؤشر حيوي ومهم لتطوير أدائها المؤسسي.

أهداف الإستبيان:

إن الغرض من هذا الإستبيان هو مساعدة وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع في قياس مستوى الرضا والتعرف 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 الموظفين
2. ترسيخ صورة ايجابية عن الوزارة في عقول وقلوب الموظفين
3. رفع مستويات الخدمة التي يتلقاها الموظفين
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.

ويبين هذا التقرير الأولويات الإستراتيجية التي يجب أن تأخذها وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع بعين الاعتبار في عملية تحويل أهدافها الإستراتيجية الخاصة بشريحة الموظفين إلى خطط تشغيلية تلبي إحتياجات ومتطلبات موظفيها.

المعايير المتبعة:

لقد تم تصميم وتطوير استبيان قياس الرضا في برنامج الريادة الوظيفية بما يتلائم مع افضل الممارسات العالمية والخطة الاستراتيجية للوزارة وذلك لتقييم كفاءة وفاعلية الوزارة ككل حسب إدراكات الموظفين للمعايير التالية:

• برنامج الريادة الوظيفية

المنهجية المتبعة وطريقة جمع المعلومات

تم تنفيذ استبيان قياس رضا برنامج الريادة الوظيفية عن طريق المقابلات الشخصية مع مختلف فئات الموظفين حيث كان مجموع المشاركين في الإستبيان 110 موظف . وقد تم إتباع المنهجية التالية في قياس مستوى الرضا:

1. تحديد الفئات المستهدفة بقياس مستويات الرضا
2. تصميم واعتماد استبيان قياس رضا برنامج الريادة الوظيفية بما ينسجم مع افضل 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 برنامج الريادة الوظيفية 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

القسم الأول

النتائج الإجمالية لرضا برنامج الريادة الوظيفية على المستوى الشمولي

نتائج تحليل الفجوات بين الأداء المحقق والمنشود

إضافةً إلى نتائج الرضا العام للوزارة يستعرض هذا القسم نتائج رضا برنامج الريادة الوظيفية الإجمالية :

برنامج الريادة الوظيفية

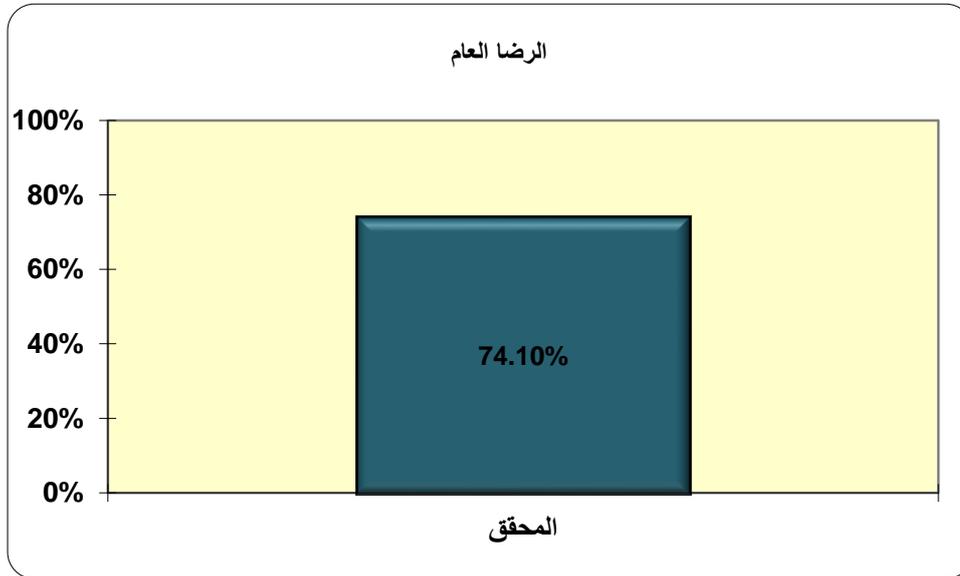
المعيار الأول

تحليل الفجوات الإجمالية لرضا برنامج الريادة الوظيفية في الوزارة

جدول 1: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية



شكل 1: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية

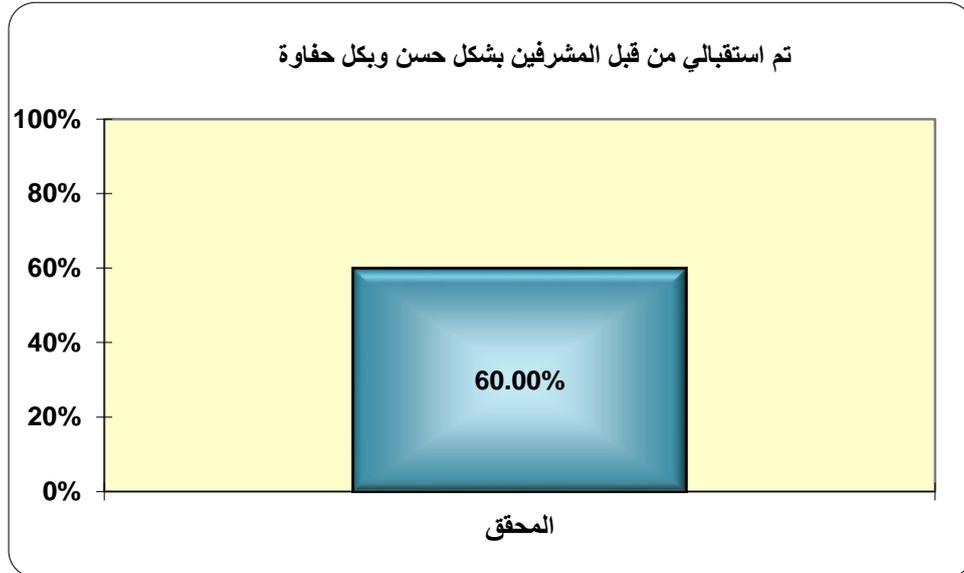


تحليل الفجوات الإجمالية للسؤال الأول

جدول 2: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الأول
(تم استقبالي من قبل المشرفين بشكل حسن وبكل حفاوة)



شكل 2: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الأول
(تم استقبالي من قبل المشرفين بشكل حسن وبكل حفاوة)

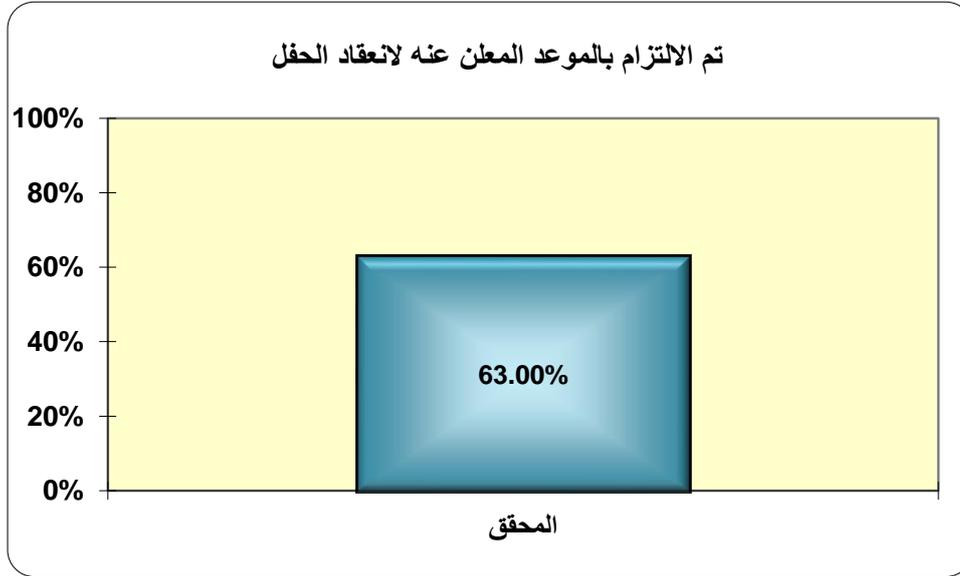


تحليل الفجوات الإجمالية للسؤال الثاني

جدول 3: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الثاني
(تم الالتزام بالموعد المعلن عنه لانعقاد الحفل)



شكل 3: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الثاني
(تم الالتزام بالموعد المعلن عنه لانعقاد الحفل)

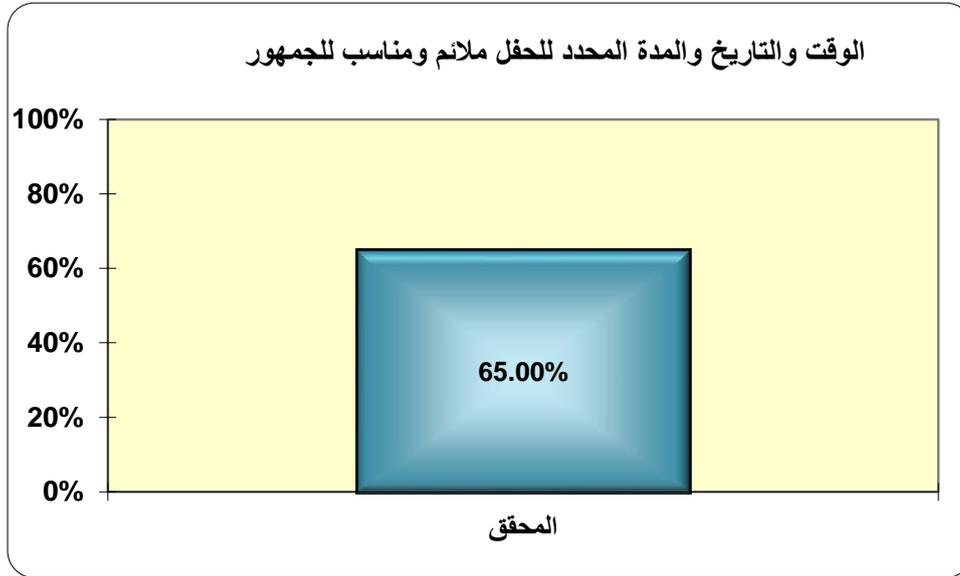


تحليل الفجوات الإجمالية للسؤال الثالث

جدول 4: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الثالث
(الوقت والتاريخ والمدة المحدد للحفل ملائم ومناسب للجمهور)



شكل 4: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الثالث
(الوقت والتاريخ والمدة المحدد للحفل ملائم ومناسب للجمهور)

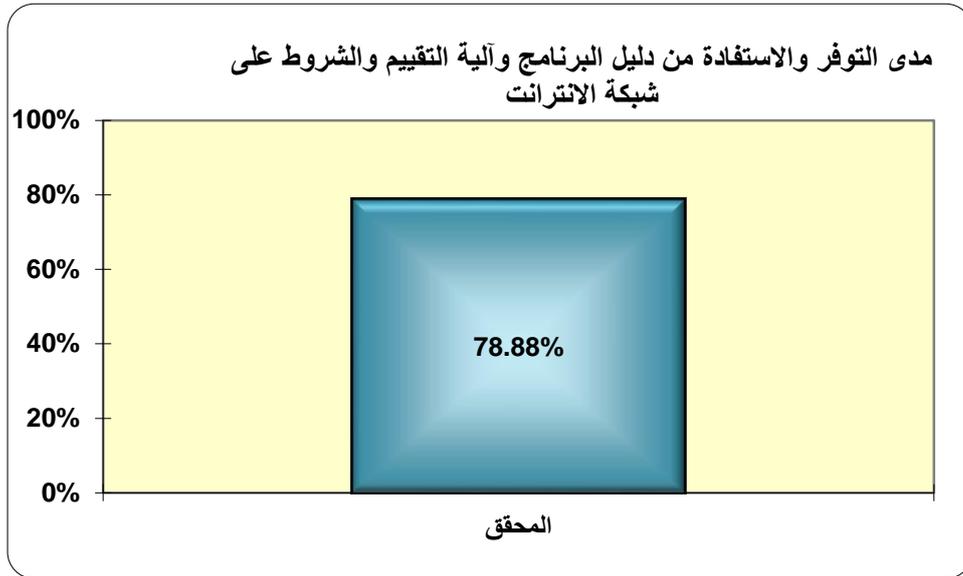


تحليل الفجوات الإجمالية للسؤال الرابع

جدول 5: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الرابع
(مدى التوفر والاستفادة من دليل البرنامج وآلية التقييم والشروط على شبكة الانترنت)



شكل 5: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الرابع
(مدى التوفر والاستفادة من دليل البرنامج وآلية التقييم والشروط على شبكة الانترنت)



تحليل الفجوات الإجمالية للسؤال الخامس

جدول 6: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الخامس
(مدى الاستفادة من ورش العمل التي تم عقدها للتعريف بالبرنامج)



شكل 6: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الخامس
(مدى الاستفادة من ورش العمل التي تم عقدها للتعريف بالبرنامج)

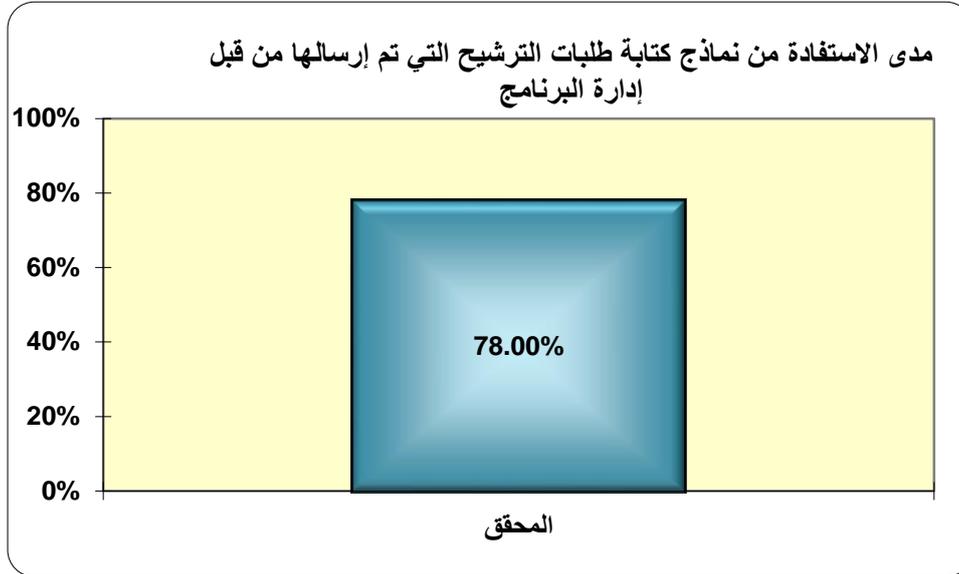


تحليل الفجوات الإجمالية للسؤال السادس

جدول 7: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال السادس
(مدى الاستفادة من نماذج كتابة طلبات الترشيح التي تم إرسالها من قبل إدارة البرنامج)



شكل 7: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال السادس
(مدى الاستفادة من نماذج كتابة طلبات الترشيح التي تم إرسالها من قبل إدارة البرنامج)

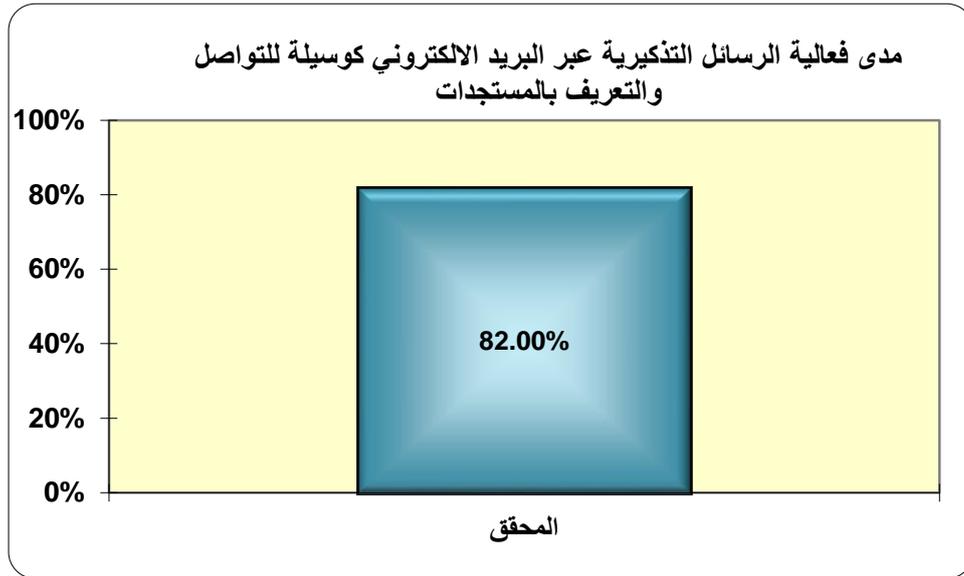


تحليل الفجوات الإجمالية للسؤال السابع

جدول 8: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال السابع
(مدى فعالية الرسائل التذكيرية عبر البريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل والتعريف بالمستجدات)



شكل 8: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال السابع
(مدى فعالية الرسائل التذكيرية عبر البريد الإلكتروني كوسيلة للتواصل والتعريف بالمستجدات)

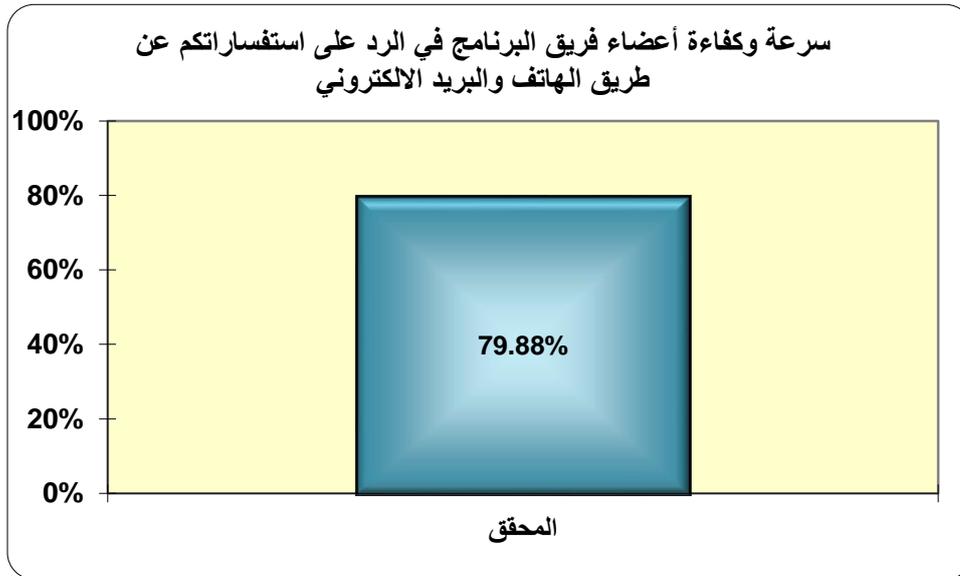


تحليل الفجوات الإجمالية للسؤال الثامن

جدول 9: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الثامن
(سرعة وكفاءة أعضاء فريق البرنامج في الرد على استفساراتكم عن طريق الهاتف والبريد الإلكتروني)



شكل 9: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الثامن
(سرعة وكفاءة أعضاء فريق البرنامج في الرد على استفساراتكم عن طريق الهاتف والبريد الإلكتروني)

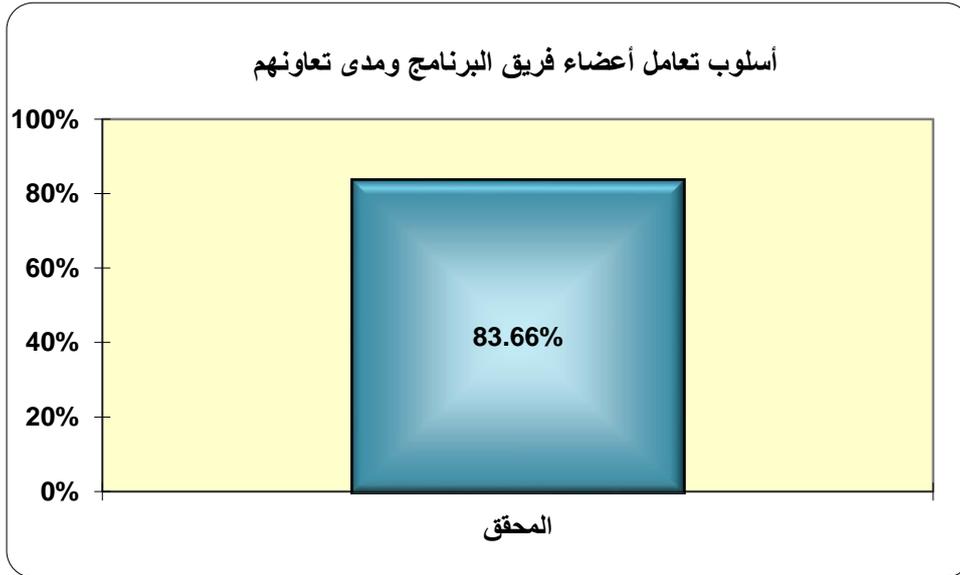


تحليل الفجوات الإجمالية للسؤال التاسع

جدول 10: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال التاسع
(أسلوب تعامل أعضاء فريق البرنامج ومدى تعاونهم)

المستوى المحقق
%83.66

شكل 10: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال التاسع
(أسلوب تعامل أعضاء فريق البرنامج ومدى تعاونهم)

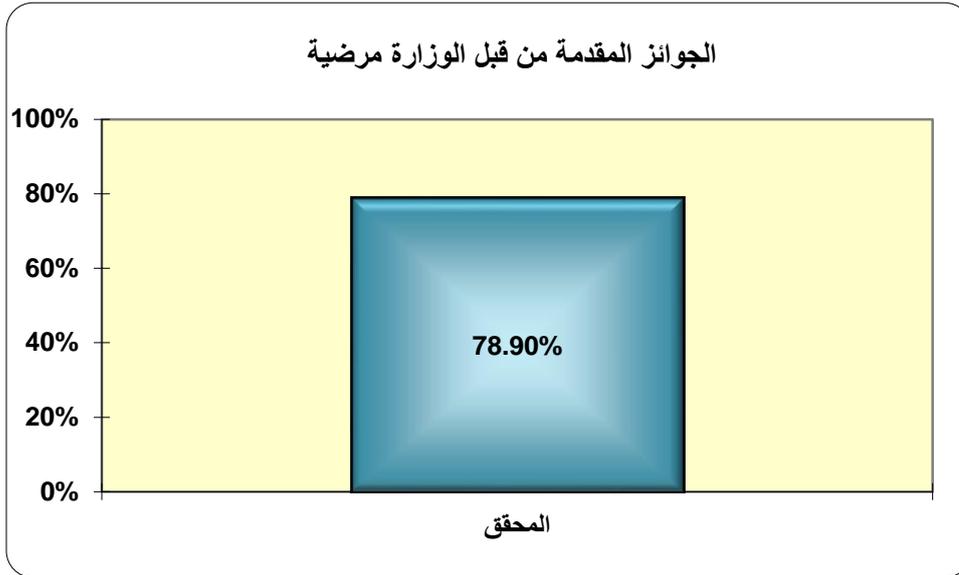


تحليل الضجوات الإجمالية للسؤال العاشر

جدول 11: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال العاشر
(الجوائز المقدمة من قبل الوزارة مرضية)

المستوى المحقق
%78.90

شكل 11: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال العاشر
(الجوائز المقدمة من قبل الوزارة مرضية)

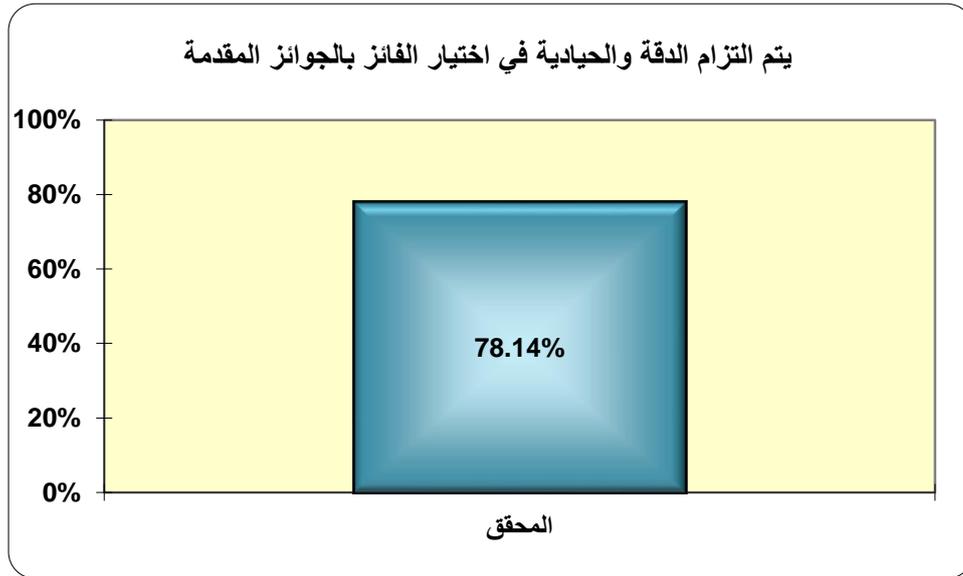


تحليل الضغوط الإجمالية للسؤال الحادي عشر

جدول 12: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الحادي عشر
(يتم التزام الدقة والحيادية في اختيار الفائز بالجوائز المقدمة)

المستوى المحقق
78.14%

شكل 12: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الحادي عشر
(يتم التزام الدقة والحيادية في اختيار الفائز بالجوائز المقدمة)

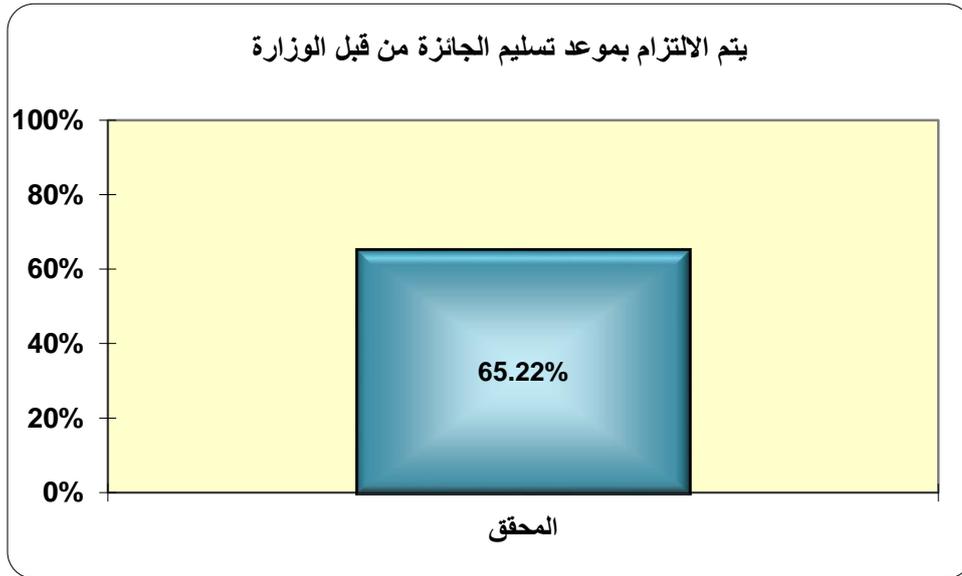


تحليل الفجوات الإجمالية للسؤال الثاني عشر

جدول 13: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الثاني عشر
(يتم الالتزام بموعد تسليم الجائزة من قبل الوزارة)

المستوى المحقق
65.22%

شكل 13: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الثاني عشر
(يتم الالتزام بموعد تسليم الجائزة من قبل الوزارة)

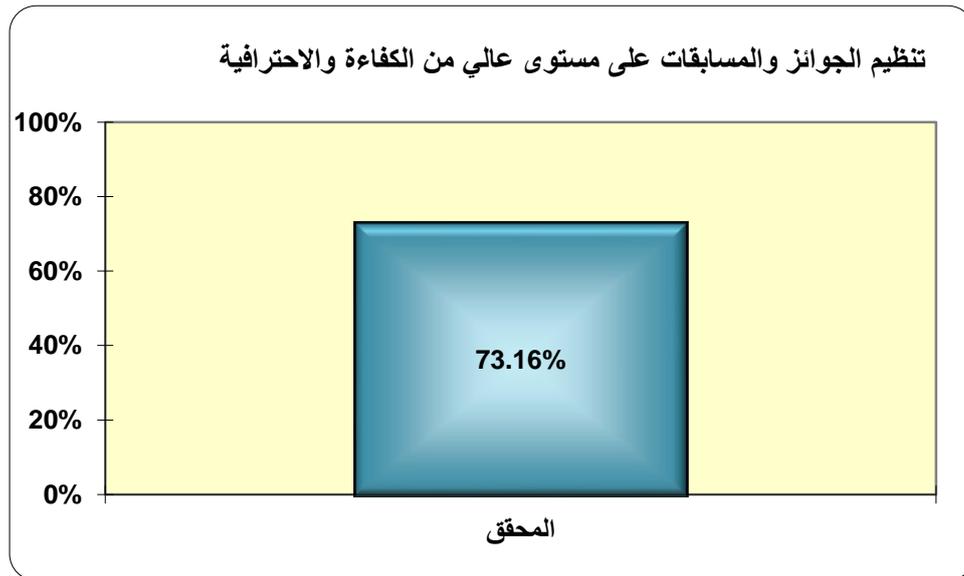


تحليل الفجوات الإجمالية للسؤال الثالث عشر

جدول 14: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الثالث عشر
(تنظيم الجوائز والمسابقات على مستوى عالي من الكفاءة والاحترافية)

المستوى المحقق
%73.16

شكل 14: مستوى الرضا العام عن برنامج الريادة الوظيفية للسؤال الثالث عشر
(تنظيم الجوائز والمسابقات على مستوى عالي من الكفاءة والاحترافية)



القسم الثاني

النتائج التفصيلية للرضا عن برنامج الريادة الوظيفية

نتائج تحليل الفجوات بين الأداء المحقق والمنشود

يستعرض هذا القسم نتائج الرضا التفصيلية للموظفين عن الاسئلة:

المحور		المعيار	
تم استقبالي من قبل المشرفين بشكل حسن وبكل حفاوة	السؤال الأول	برنامج الريادة الوظيفية	المعيار الأول
تم الالتزام بالموعد المعلن عنه لاتعداد الحفل	السؤال الثاني		
الوقت والتاريخ والمدة المحدد للحفل ملائم ومناسب للجمهور	السؤال الثالث		
مدى التوفر والاستفادة من دليل البرنامج وآلية التقييم والشروط على شبكة الانترنت	السؤال الرابع		
مدى الاستفادة من ورش العمل التي تم عقدها للتعريف بالبرنامج	السؤال الخامس		
مدى الاستفادة من نماذج كتابة طلبات الترشيح التي تم إرسالها من قبل إدارة البرنامج	السؤال السادس		
مدى فعالية الرسائل التذكيرية عبر البريد الالكتروني كوسيلة للتواصل والتعريف بالمستجدات	السؤال السابع		
سرعة وكفاءة أعضاء فريق البرنامج في الرد على استفساراتكم عن طريق الهاتف والبريد الالكتروني	السؤال الثامن		
أسلوب تعامل أعضاء فريق البرنامج ومدى تعاونهم	السؤال التاسع		
الجوائز المقدمة من قبل الوزارة مرضية	السؤال العاشر		
يتم التزام الدقة والحيادية في اختيار الفائز بالجوائز المقدمة	السؤال الحادي عشر		

يتم الالتزام بموعد تسليم الجائزة من قبل الوزارة	السؤال الثاني عشر		
تنظيم الجوائز والمسابقات على مستوى عالي من الكفاءة والاحترافية	السؤال الثالث عشر		

القسم الثاني: النتائج التفصيلية لرضا برنامج الريادة الوظيفية

المعيار: ثقافة العمل التطوعي

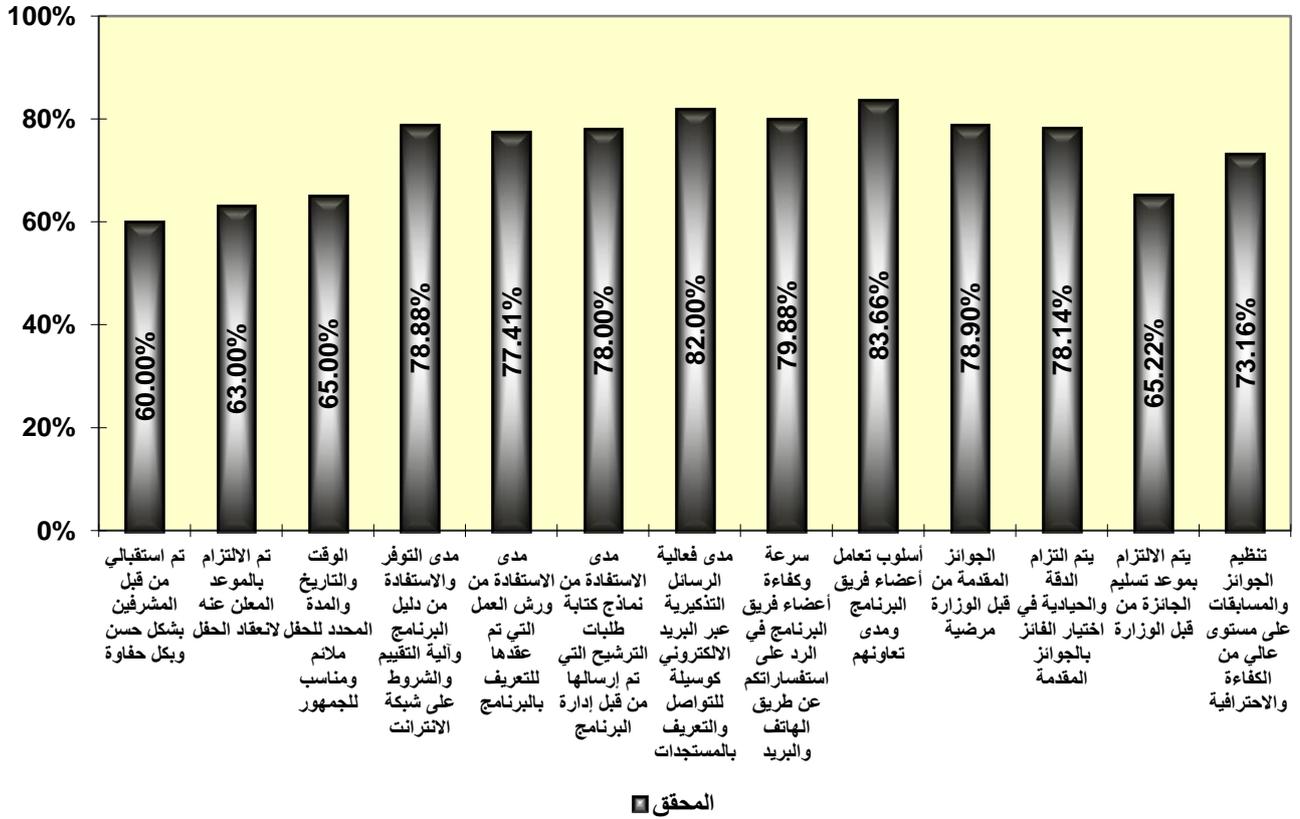
جدول 1 تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا برنامج الريادة الوظيفية

المستوى المحقق	السؤال
60.00%	1 تم استقبالي من قبل المشرفين بشكل حسن وبكل حفاوة
63.00%	2 تم الالتزام بالموعد المعطن عنه لانعقاد الحفل
65.00%	3 الوقت والتاريخ والمدة المحدد للحفل ملائم ومناسب للجمهور
78.88%	4 مدى التوفر والاستفادة من دليل البرنامج وآلية التقييم والشروط على شبكة الانترنت
77.41%	5 مدى الاستفادة من ورش العمل التي تم عقدها للتعريف بالبرنامج
78.00%	6 مدى الاستفادة من نماذج كتابة طلبات الترشيح التي تم إرسالها من قبل إدارة البرنامج
82.00%	7 مدى فعالية الرسائل التذكيرية عبر البريد الالكتروني كوسيلة للتواصل والتعريف بالمستجدات
79.88%	8 سرعة وكفاءة أعضاء فريق البرنامج في الرد على استفساراتكم عن طريق الهاتف والبريد الالكتروني
83.66%	9 أسلوب تعامل أعضاء فريق البرنامج ومدى تعاونهم
78.90%	10 الجوائز المقدمة من قبل الوزارة مرضية
78.14%	11 يتم التزام الدقة والحيادية في اختيار الفائز بالجوائز المقدمة

65.22%	يتم الالتزام بموعد تسليم الجائزة من قبل الوزارة	12
73.16%	تنظيم الجوائز والمسابقات على مستوى عالي من الكفاءة والاحترافية	13

شكل 1 تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا برنامج الريادة الوظيفية

الرضا عن الاسئلة



القسم الثالث

الجوانب الديمغرافية

نتائج تحليل الفجوات بين الأداء المحقق والمنشود

يستعرض هذا القسم نسب التوزيع ونتائج الرضا الإجمالية لنتائج برنامج الريادة الوظيفية موزعة حسب الجوانب الديمغرافية التالية:

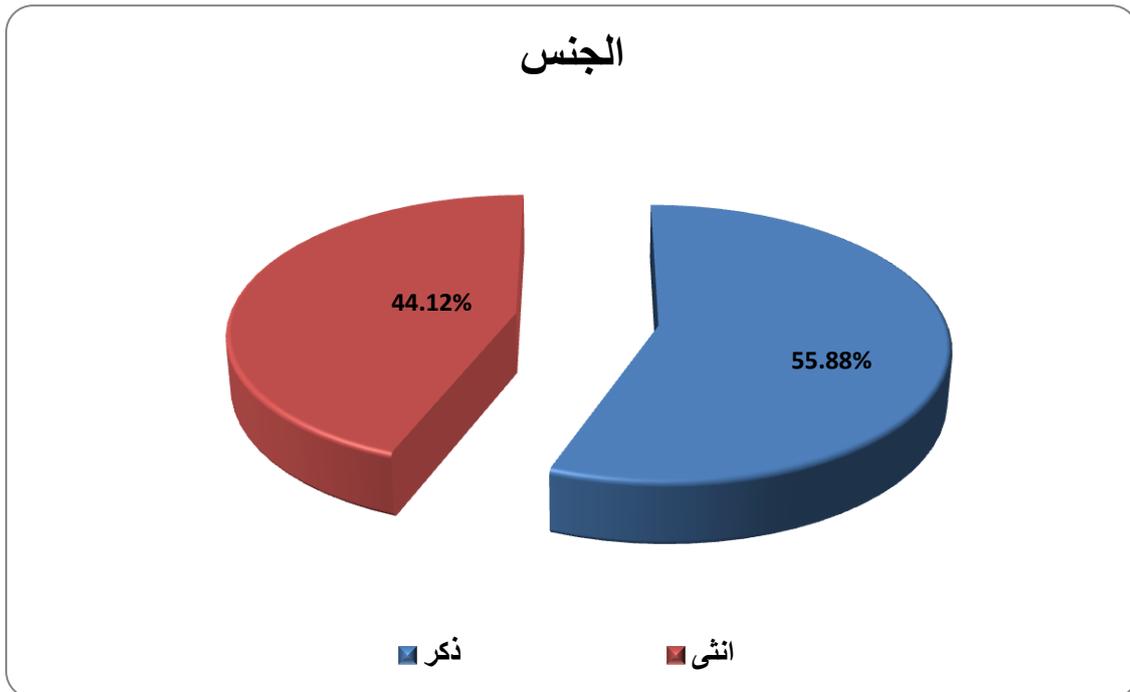
الجنس	1
المستوى التعليمي	2

القسم الثالث: الجوانب الديموغرافية

جدول 1: نسب التوزيع لموظفين وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب الجنس

الجنس	% التوزيع
1 ذكر	55.88%
2 أنثى	44.12%
المجموع	100%

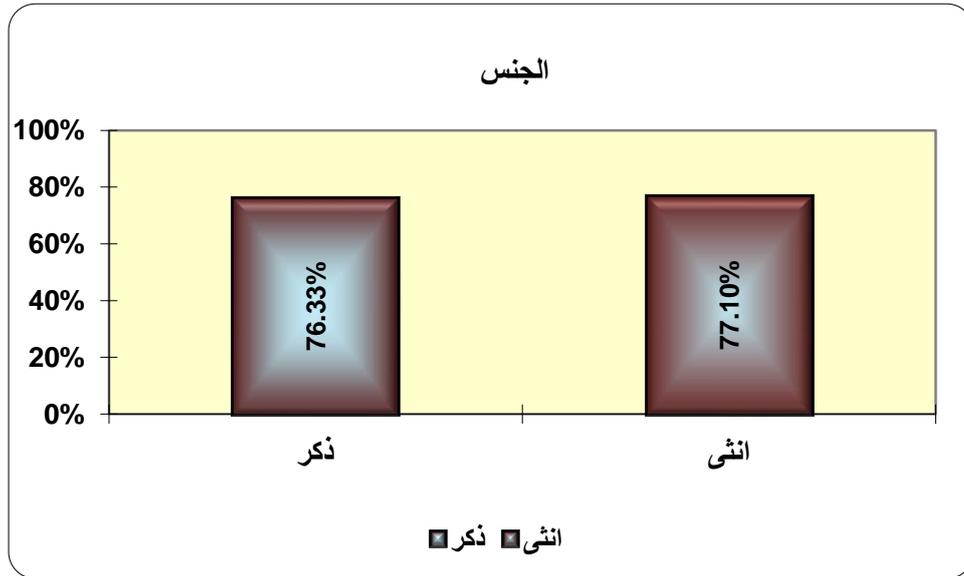
شكل 1: نسب التوزيع لموظفين وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب الجنس



جدول 2.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لموظفين وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع موزعة حسب الجنس

المستوى المحقق	الجنس	
76.33%	ذكر	1
77.10%	أنثى	2

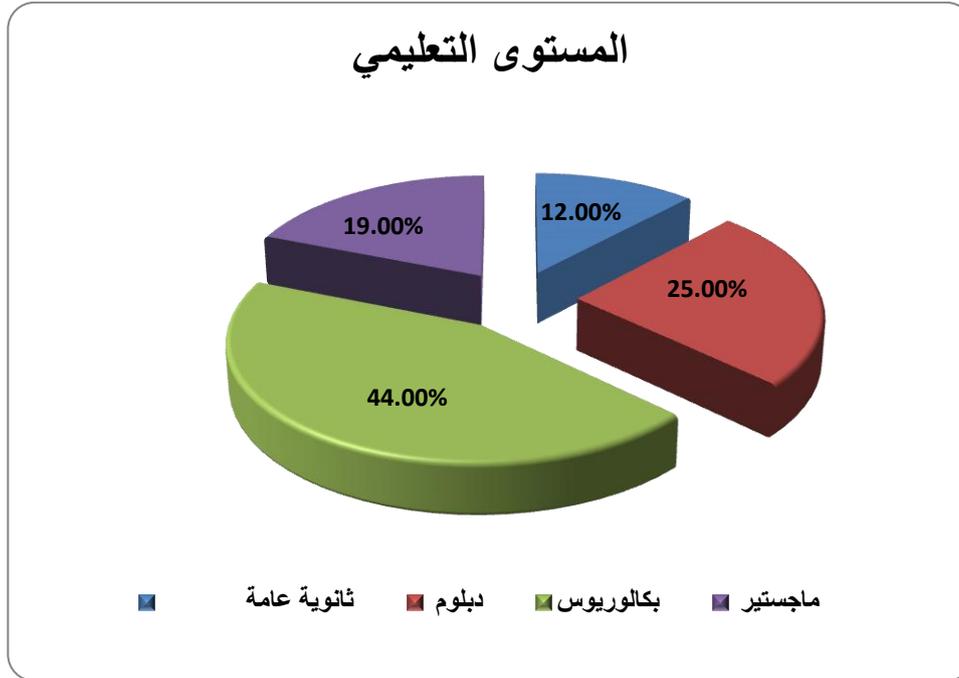
شكل 2.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لموظفين وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع موزعة حسب الجنس



جدول 2: نسب توزيع موظفين وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	% التوزيع
1 ثانوية عامة	12%
1 دبلوم	25%
1 بكالوريوس	44%
4 ماجستير	19%
المجموع	100%

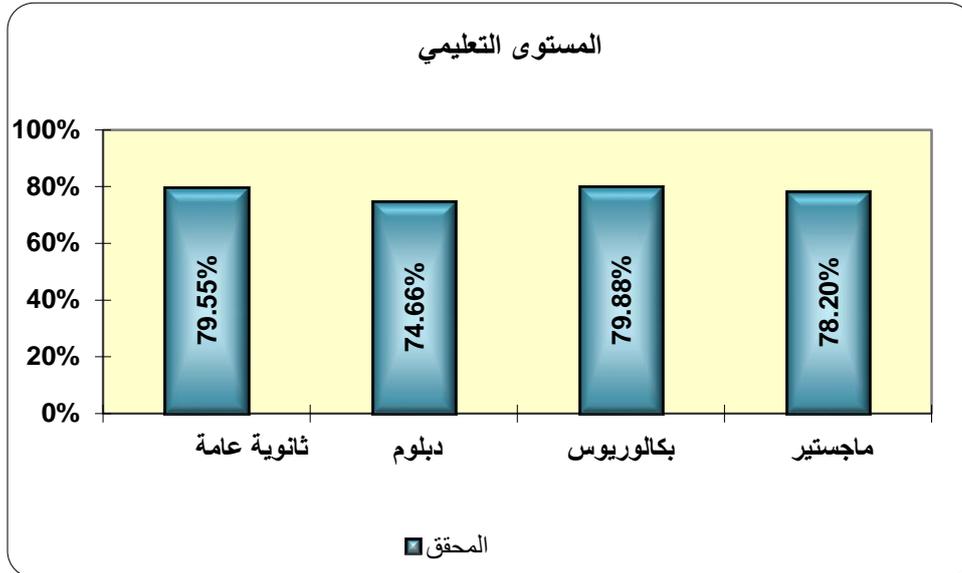
شكل 2: نسب توزيع موظفين وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع حسب المستوى التعليمي



جدول 2.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لموظفين وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع
موزعة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	المستوى المحقق
1	الثانوية العامة 79.55%
2	دبلوم 74.66%
3	بكالوريوس 79.88%
4	ماجستير 78.20%

شكل 2.1: تحليل الفجوات الإجمالية ونسب الرضا لموظفين وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع
موزعة حسب المستوى التعليمي



القسم الرابع: التوصيات

التوصيات الخاصة بالنتائج الإجمالية لمستوى الرضا العام

تقييم مستوى الرضا العام لبرنامج الريادة الوظيفية	محور الأداء الإستراتيجي
74.10%	متوسط النتائج المحقق
التوصيات	الإستراتيجية
<p>حققت وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع نسبة 74.10% في الحصيلة النهائية لاستبيان قياس برنامج الريادة الوظيفية ويستدعي هذا الأداء إتخاذ الإجراءات الضرورية والهامة لرفع مستوى الانجاز لذلك فإننا نوصي بما يلي:</p> <p>1- الترويج للبرنامج من خلال قنوات الاتصال المستخدمة داخلياً ونشر مفهوم البرنامج لموظفين الوزارة .</p> <p>2- ربط معايير البرنامج مع الخطة الاستراتيجية للوزارة وتوضيح معايير التقييم</p> <p>3- الالتزام بالمواعيد المحددة للبرنامج</p> <p>4- وضع اسس واضحة في عملية التقييم واطلاع الموظفين عليها</p> <p>5- اطلاع الموظفين على نتائج التقييم</p>	<ul style="list-style-type: none"> • تعزيز وترسيخ الاداء • تكرار النجاح • تحفيز المنجزين

استبيان قياس رضا الموظفين عن برنامج الريادة 2013

		الاسم (اختياري)
ذكر <input type="checkbox"/> أنثى <input type="checkbox"/>		الجنس
□ ثانوية عامة □ دبلوم □ بكالوريوس □ ماجستير □ أخرى (.....)		المستوى التعليمي
الإمارة		الوظيفة

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	الرجاء وضع إشارة (√) بالمربع الذي يعبر عن رأيك
					1 تم استقبالي من قبل المشرفين بشكل حسن وبكل حفاوة
					2 تم الالتزام بالموعد المعلن عنه لانعقاد الحفل
					3 الوقت والتاريخ والمدة المحدد للحفل ملائم ومناسب للجمهور
					4 مدى التوفر والاستفادة من دليل البرنامج وألية التقييم والشروط على شبكة الانترنت
					5 مدى الاستفادة من ورش العمل التي تم عقدها للتعريف بالبرنامج
					6 مدى الاستفادة من نماذج كتابة طلبات الترشيح التي تم إرسالها من قبل إدارة البرنامج
					7 مدى فعالية الرسائل التذكيرية عبر البريد الالكتروني كوسيلة للتواصل والتعريف بالمستجدات عن برنامج الريادة
					8 سرعة وكفاءة أعضاء فريق البرنامج في الرد على استفساراتكم عن طريق الهاتف والبريد الالكتروني
					9 أسلوب تعامل أعضاء فريق البرنامج ومدى تعاونهم
					10 الجوائز المقدمة من قبل الوزارة مرضية
					11 يتم التزام الدقة والحيادية في اختيار الفائز بالجوائز المقدمة
					12 يتم الالتزام بموعد تسليم الجائزة من قبل الوزارة
					13 تنظيم الجوائز والمسابقات على مستوى عالي من الكفاءة والاحترافية

1- هل لديك مقترحات تطويرية على فئات البرنامج:

□

2- هل لديك مقترحات تطويرية للبرنامج في الدورة القادمة:
