



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الثقافة والشباب
وتنمية المجتمع



تقرير الرضا عن القوافل الثقافية

«اليحر»

أكتوبر - ٢٠١٤

المقدمة

تهدف هذه الدراسة الى قياس مدى رضا الجمهور والجهات المشاركة عن القافلة الثقافية «اليحر»، وتحديد اهم جوانب الرضا والاحتياجات الخاصة بكل فئة تم استهدافها بهذه الدراسة ليتم العمل على وضع وتنفيذ التوصيات القوافل القادمة.

العينات المستهدفة:

العينة الممثلة احصائياً	العدد الاجمالي	
٢٥٠	٦٧٤	الجمهور
٢٨	٣٩	عدد الجهات المشاركة
20	30	فريق المساندة من الوزارة

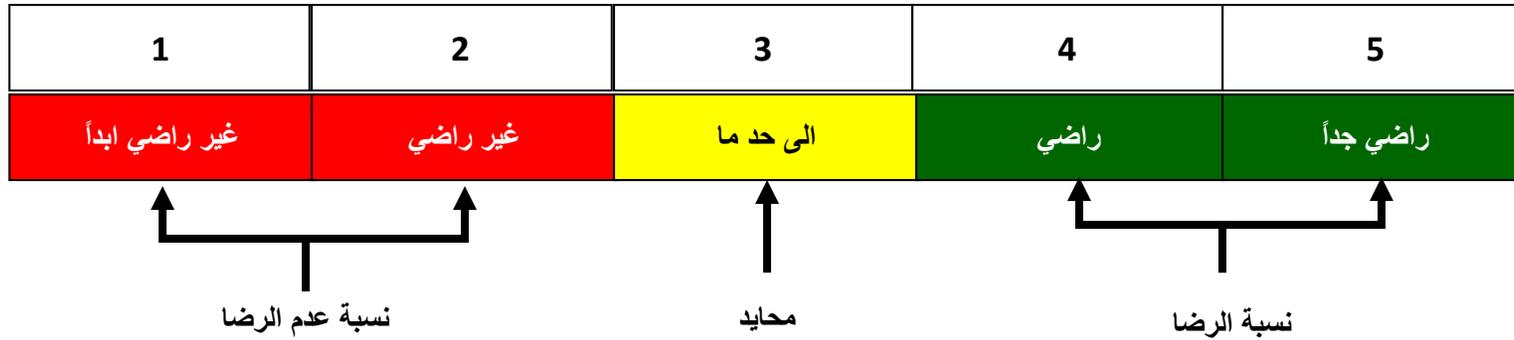
تم تنفيذ الاستبيان عبر اجراء مكالمات هاتفية مع العينات المستهدفة.

اسلوب تحليل الدراسة

تم تحليل الدراسة من منظورين:

- ✓ منظور الجمهور.
- ✓ منظور الجهات المشاركة بالقافلة.
- ✓ فريق المساندة من الوزارة.

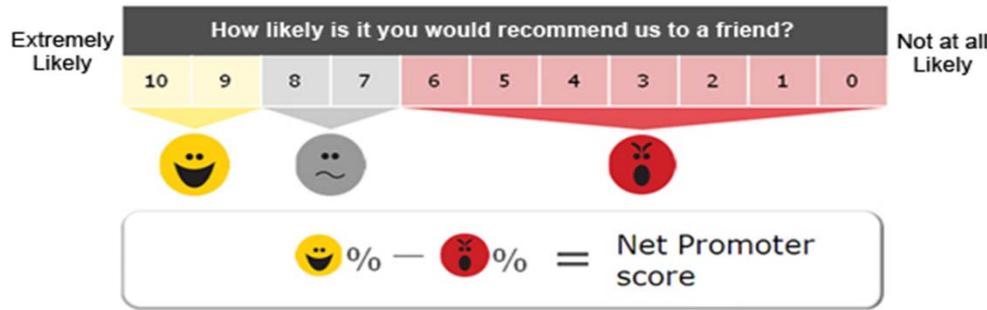
تم احتساب اجمالي نسبة الرضا عن القافلة من نسبة الاشخاص الذين اجابوا «راضي جداً» و «راضي» عن سؤال الرضا العام، علماً بأن هذه الآلية هي المتبعة من قبل مكتب مجلس الوزراء في مثل هذا النوع من الدراسات.



تم تحليل العوامل المؤثرة للنتائج استناداً إلى مبدأ «باريتو» وذلك بتحديد الـ "٢٠%" من الجوانب التي شكلت "٨٠%" من عدم الرضا.

اسلوب تحليل الدراسة

مؤشر الترويج للقافلة (Net Promoter Score)



✓ هو مؤشر يستخدم عالمياً لقياس قابلية الافراد على ترويج ونصح الاخرين للمنتجات/الفعاليات/الخدمات.

✓ هو مؤشر مهم سيتم احتسابه في الفترة القادمة للمقارنات الداخلية بين الفعاليات والمعارض، أو مع الجهات الخارجية التي تقوم بحساب هذا المؤشر.

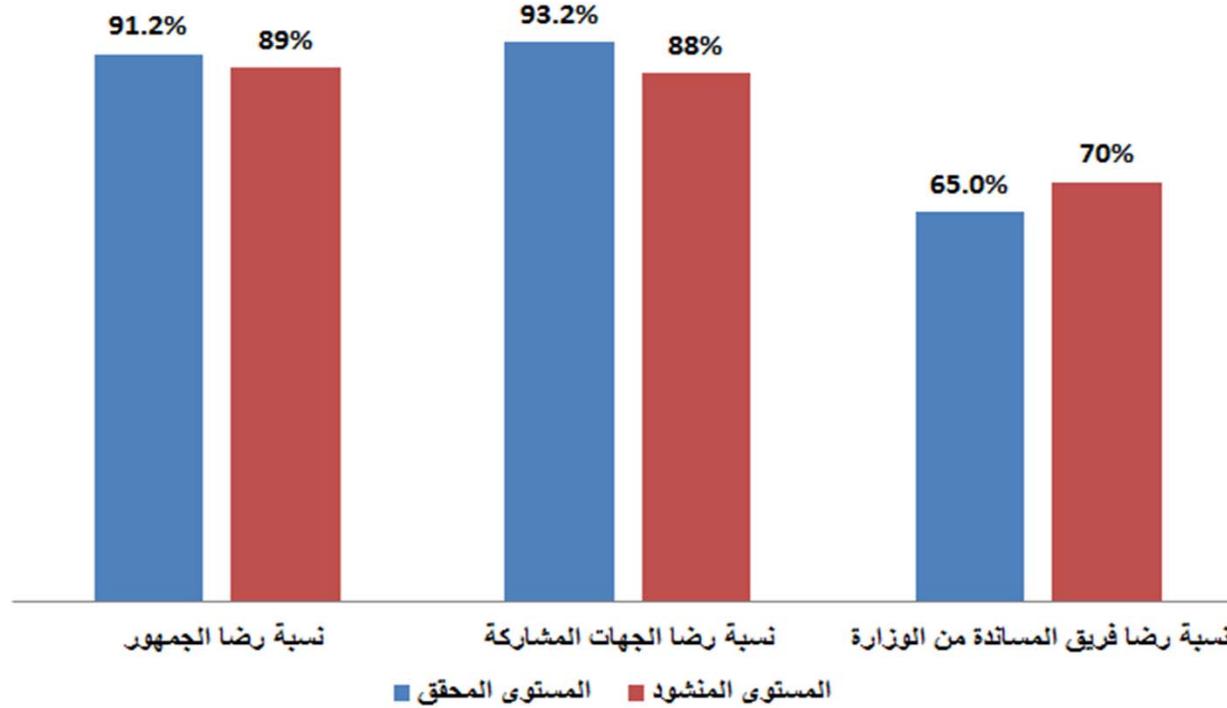
تم تحليل الملاحظات الواردة في الاستبيان الى ما يلي:

✓ الفئة الخضراء: وهي الملاحظات التي تم توجيه الشكر فيها للوزارة او الطلب منها تكرار القوافل مرة اخرى مستقبلاً.

✓ الفئة الصفراء: هي الملاحظات التي تحوى اقتراحات بهدف التطوير والتحسين في المرات القادمة.

✓ الفئة الحمراء: هي الملاحظات التي ابدى فيها الجمهور او الجهات المشاركة استيائهم من جوانب معينة خلال فعاليات القوافل الثقافية.

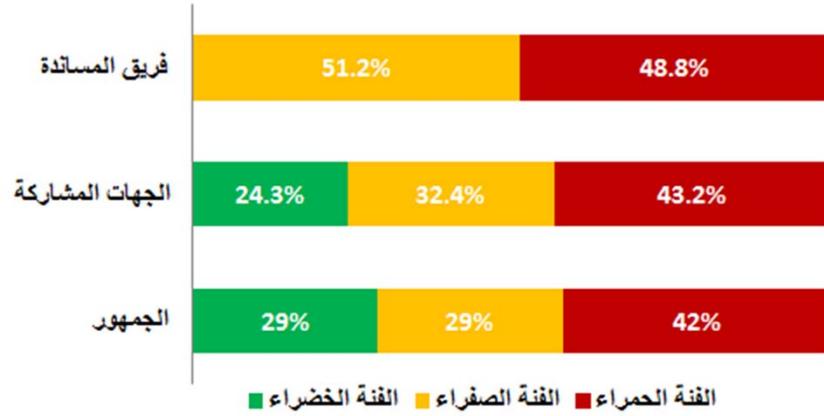
النتائج الاجمالية للرضا عن القوافل الثقافية «اليحر»



- النتائج الاجمالية لرضا الجمهور والجهات المشاركة تجاوزت المستهدفات الموضوعة، وحققت الاهداف المرجوة منها على صعيد الجمهور كما يلي:
 - ✓ ابراز مواهب وابداعات اهل المنطقة حيث كانت نسبة الموافقة (99.2%)
 - ✓ رفع نسبة الوعي الثقافي لدى أفراد المجتمع بالأمور المتعلقة بالثقافة الادبية والفنية والتراثية حيث كانت نسبة الموافقة (98.2%).
- بخصوص رضا فريق المساندة من الوزارة فحقق نتائج متدنية بالمقارنة مع نتائج الجمهور والجهات المشاركة.

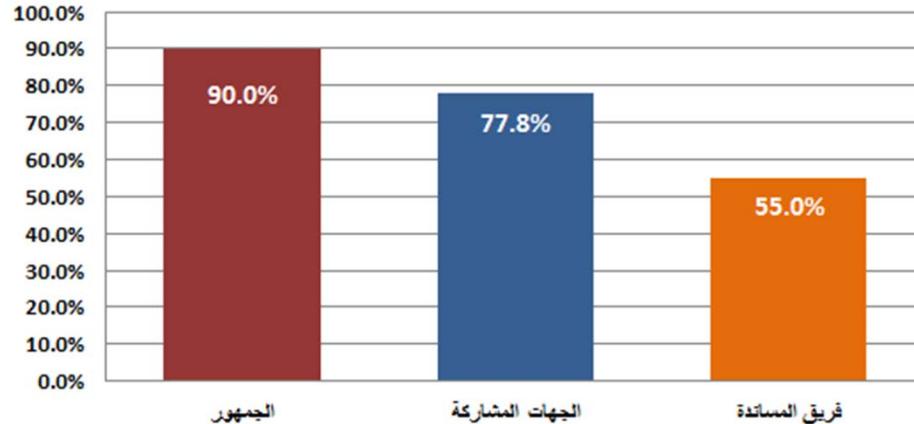
النتائج الاجمالية للرضا عن القوافل الثقافية «اليحر»

تصنيف الملاحظات



- بخصوص الملاحظات الواردة من قبل الجمهور والجهات المشاركة فقد كانت في غالبيتها تطويرية او سلبية.
- جميع ملاحظات فريق المساندة كانت اما تطويرية او سلب

مؤشر الترويج NPS



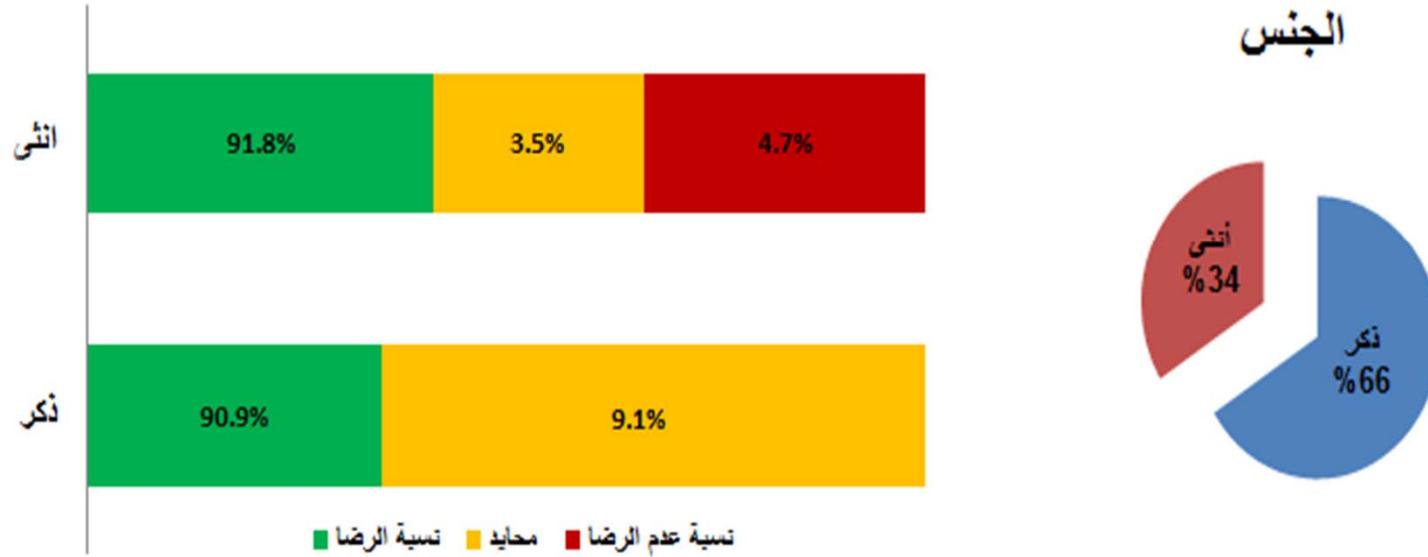
- اما بخصوص نتيجة مؤشر الترويج للقافلة من قبل الجمهور والجهات المشاركة فقد حققت نسب مرتفعة بالمقارنة مع المؤشرات العالمية، في حين كانت اقل بالنسبة لفريق المساندة من الوزارة.

نتائج رضا الجمهور عن القوافل الثقافية «اليحر»

اكتوبر - ٢٠١٤

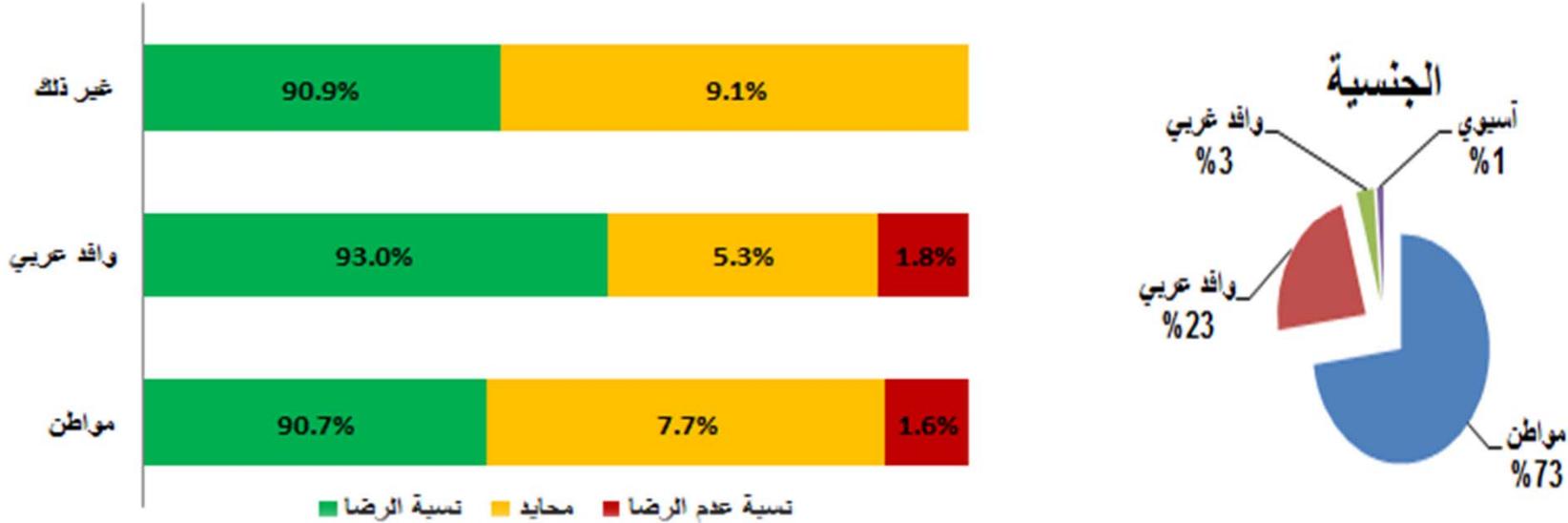
- ١- تحليل النتائج بحسب الديموغرافيات
- ٢- تحليل النتائج بحسب المحاور
- ٣- تحليل الملاحظات

١- تحليل النتائج بحسب الديموغرافيات



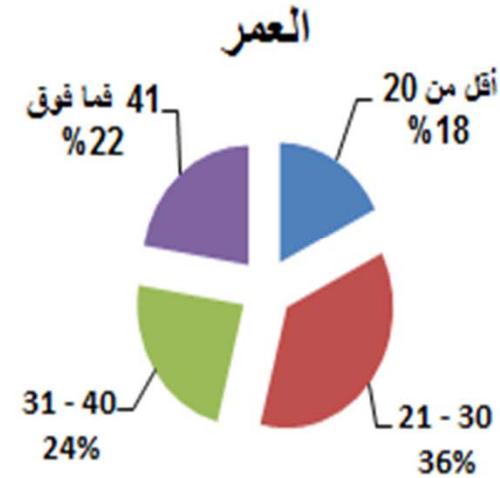
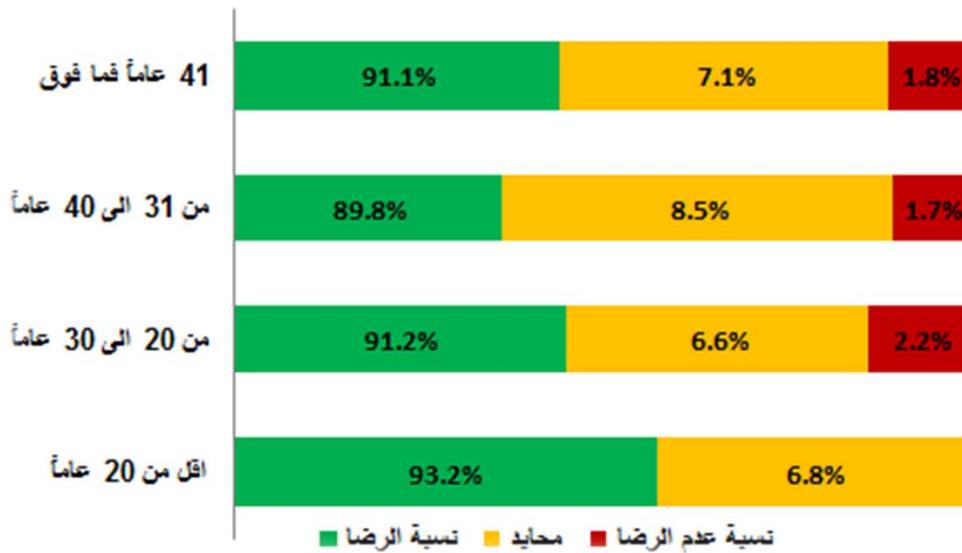
- على الرغم من تقارب نسبة رضا الجمهور من الاناث والذكور، الا ان حالات عدم الرضا جاءت من فئة الاناث، حيث تركزت ملاحظاتهم على ما يلي:
 - ضعف التنظيم العام للقافلة من حيث ضيق المساحة وتعدم تنظيم مواقف السيارات وعدم الاهتمام بالنظافة.
 - عدم الرضا عن فقرات الاطفال وضرورة وجود فعاليات اخرى لهم وخصوصاً التراثية منها.
 - ضرورة تمديد فترة القافلة واوقاتها مع امكانية عقدها خلال الاجازات مثل العيد الوطني والاجازات المدرسية.
- وردت بعض الملاحظات عن فصل الرجال عن النساء وتخصيص ايام خاصة بهم مراعاة للعادات والتقاليد.

١- تحليل النتائج بحسب الديموغرافيات



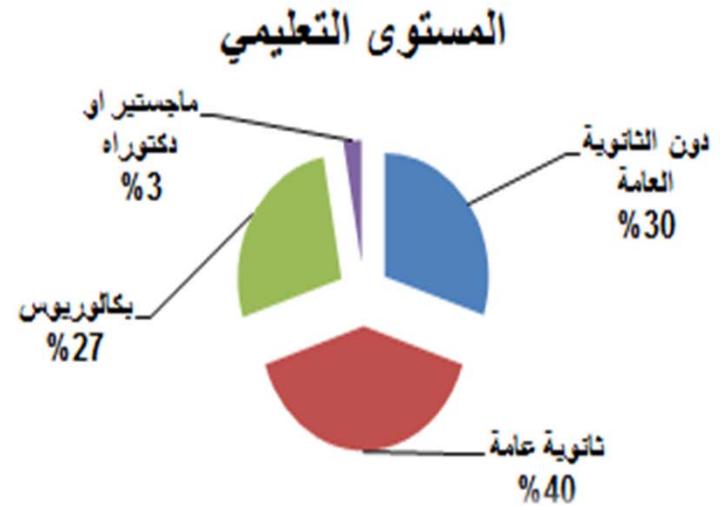
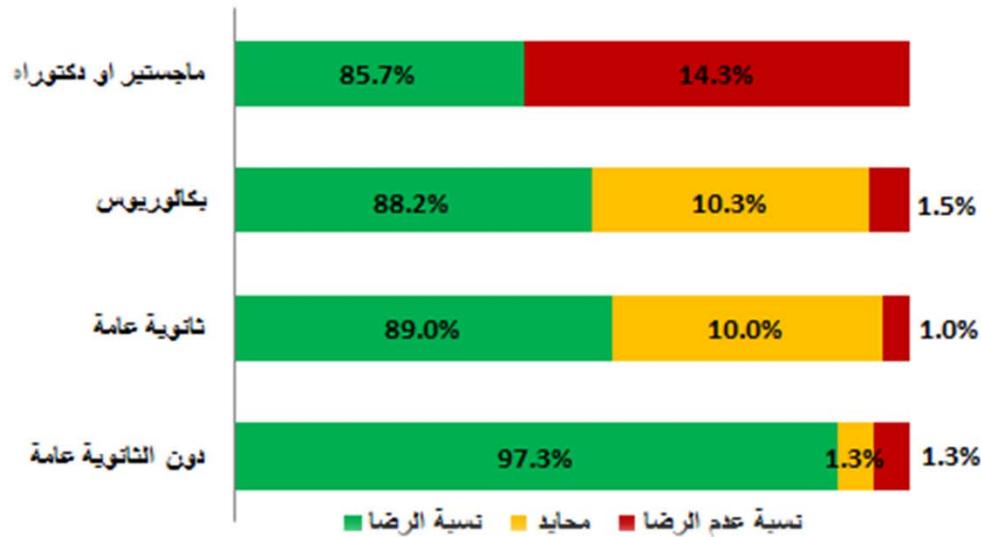
- الغالبية العظمى من الجمهور كانت من فئة المواطنين، وفي ما يلي اهم ملاحظات الواردة منهم:
 - ضرورة تكرار مثل هذه الفعاليات بشكل مستمر مستقبلاً لما لها من فائدة.
 - اشراك الجمهور في الفقرات مثل الشعر واللقاء والمسرح.
 - الاهتمام بالتنظيم للقافلة من حيث توسعة المساحة وتوفير مواقف سيارات، والترويج له بشكل اكبر.
 - التركيز على الاطفال وضرورة وجود العاب تراثية لهم.
- اما اهم ملاحظات الجمهور من الجنسيات الاخرى كانت:
 - امكانية وجود عروض لثقافات اخرى من بلدان مختلفة مع اهمية التركيز على التراث الاماراتي.

١- تحليل النتائج بحسب الديموغرافيات



- بشكل عام، هناك توزيع متقارب بالفئات العمرية للجمهور، ولكن بخصوص الفئة العمرية (٣١ إلى ٤٠ عاماً) فقد كانت أهم الملاحظات لديهم فيما يتعلق بتنوع عروض المسرح وضرورة وجود محاضرات توعوية لفئة الشباب.

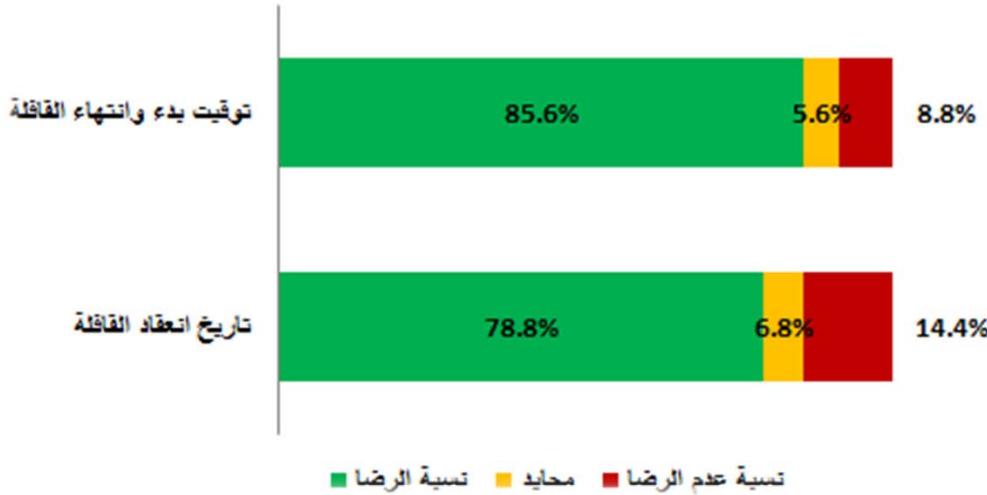
١- تحليل النتائج بحسب الديموغرافيات



على الرغم من ان معظم الجمهور المستهدف كان من فئة الثانوية فما دون، الا انه لا يجب التغاضي عن ان نسبة الرضا كانت اقل كلما ارتفع المستوى التعليمي، حيث كانت مستوى التوقعات لديهم اعلى من حيث التنظيم والتوعية بمثل هذا النوع من الفعاليات واهمية الترويج لها بشكل افضل مستقبلاً.

٢- تحليل النتائج بحسب المحاور

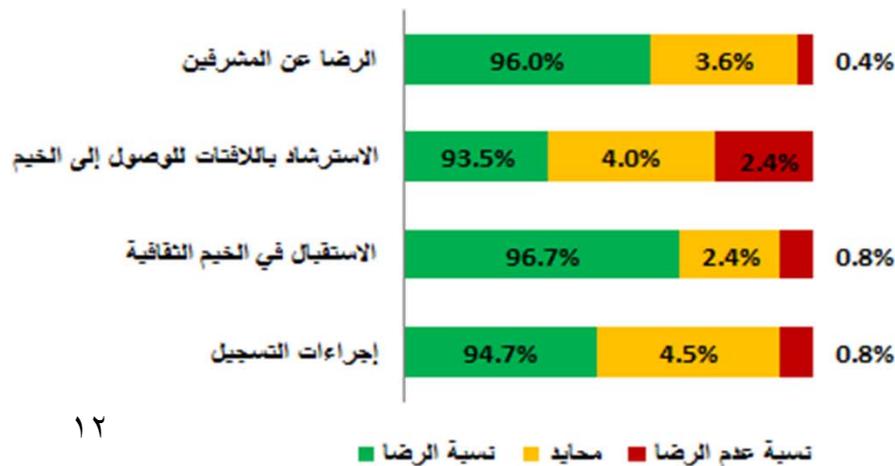
موعد ووقت القافلة الثقافية



■ اهم نتائج تحليل محور موعد ووقت القافلة ما يلي:

- ✓ تمديد فترة القافلة الثقافية لمدة اسبوع على الاقل.
- ✓ بأن يكون وقت بدء القافلة من الصباح الى المساء ليتسنى لعدد اكبر من الجمهور الحضور مع الاخذ بعين الاعتبار الملاحظات الواردة عن اهمية تنفيذها بمواعيد الاجازات.

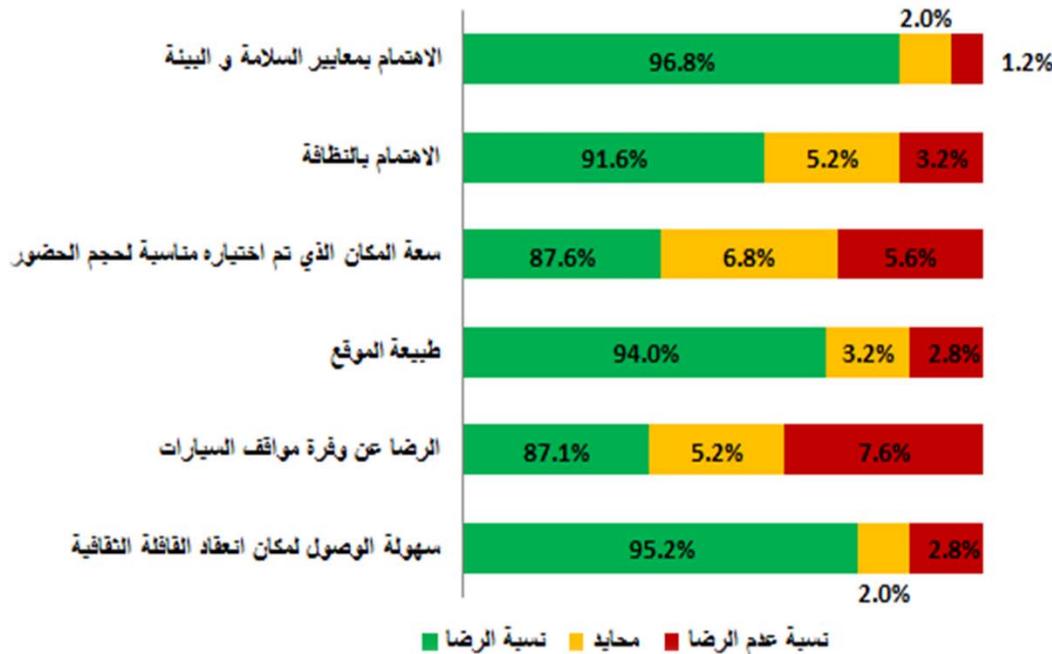
التسجيل والاستقبال



- اما فيما يتعلق بمحور التسجيل والاستقبال فقد كانت النتائج مرتفعة مع اهمية التركيز مستقبلاً على ضرورة ضمان وجود مشرفين بكل الخيم بغرض التنظيم وكذلك ارشاد الجمهور الى الخيم المختلفة.

٢- تحليل النتائج بحسب المحاور

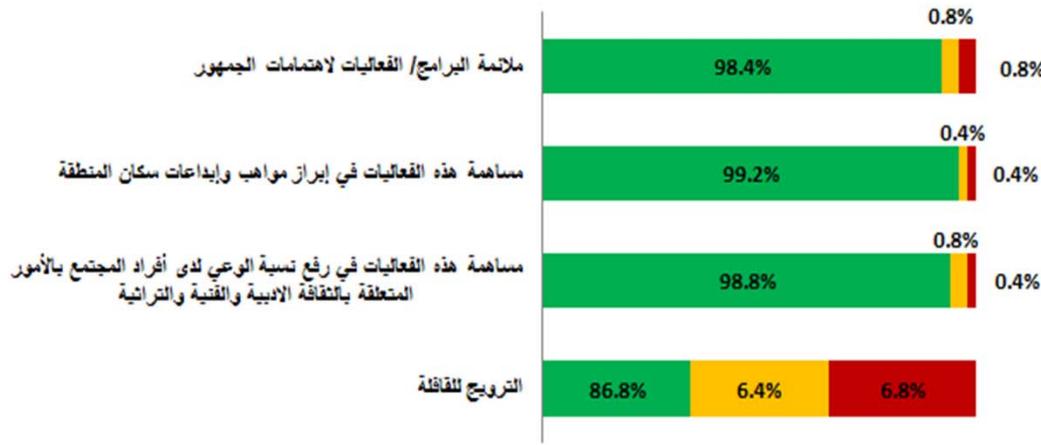
مكان انعقاد القافلة



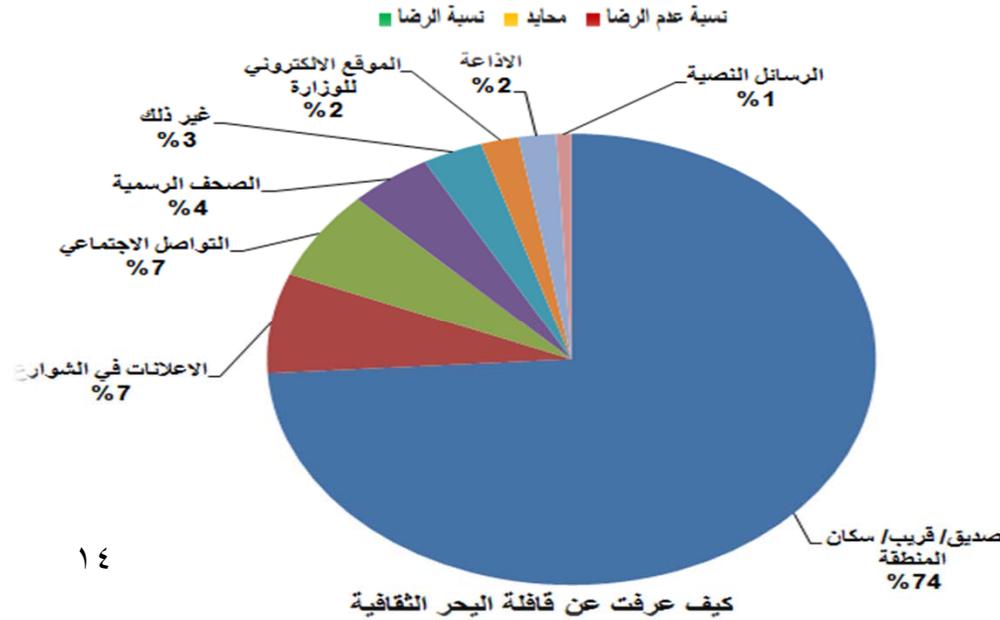
- فيما يخص مكان انعقاد القافلة يجب العمل مستقبلاً على ما يلي:
 - ✓ توسعة المكان
 - ✓ توفير عدد اكبر من مواقف السيارات.
 - ✓ توفير كراسي متحركة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن ومراعاة استواء الارضية.
 - ✓ الاهتمام بنظافة المكان بما فيها دورات المياه.

٢- تحليل النتائج بحسب المحاور

التوقعات والتطلعات



الترويج للقافلة حظي بالعديد من الملاحظات حيث كانت بالمرتبة الثانية من حيث التكرار وهو من ضمن المعايير المهمة في تنظيم الفعاليات التي يجب التركيز عليها مستقبلا من حيث اختيار القنوات التسويقية المناسبة لمثل هذه الفعاليات ومن بعد التحليل تبين بأن الغالبية العظمى (٧٤%) عرفت عن القافلة من خلال الاصدقاء والمعارف ومن ثم بنسبة (٧%) من خلال الاعلانات على الطرق.



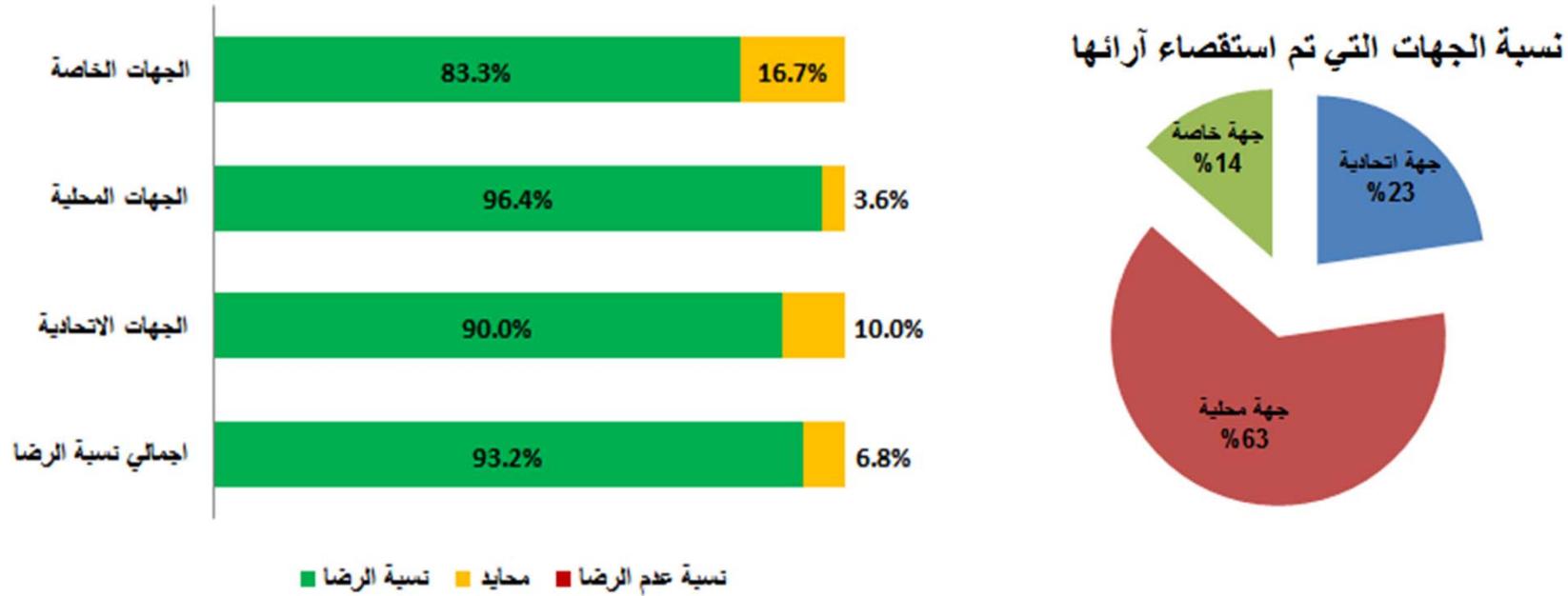
٣- تحليل الملاحظات:

- اكثر الملاحظات التي تم تكرارها من قبل الجمهور هي :
 - ✓ تكرار القافلة الثقافية مستقبلاً
 - ✓ الترويج للقافلة بشكل افضل
 - ✓ توقيت القافلة غير مناسب
 - ✓ سعة المكان بما فيها اماكن الصلاة غير مناسبة
 - ✓ عدم توفير مواقف للسيارات ملائمة
 - ✓ ضرورة الاهتمام بالنظافة بشكل افضل
 - ✓ عدم وجود توعية كافية للمشرفين بفعاليات الخيم الثقافية
- اكثر الفعاليات التي يود الجمهور تكرارها مستقبلاً هي:
 - ✓ جميع الفعاليات
 - ✓ الفعاليات التراثية
 - ✓ فعاليات الاطفال
- اكثر الخيم التي تم توجيه الشكر لها من قبل الجمهور هي:
 - ✓ الهلال الاحمر الاماراتي
 - ✓ وزارة الثقافة والشباب وتنمية المجتمع
 - ✓ الاسر المنتجة
- ابرز الملاحظات المتعلقة بفعاليات المسرح هي:
 - ✓ قلة التنظيم
 - ✓ عدم وفرة المقاعد
 - ✓ عدم مناسبة توقيت عروض المسرح
 - ✓ عدم وضوح الرؤية من خلال شاشات العرض

نتائج رضا الجهات المشاركة عن القوافل الثقافية «اليحر» اكتوبر - ٢٠١٤

- ١- تحليل النتائج بحسب طبيعة الجهات المشاركة
- ٢- تحليل النتائج بحسب المحاور
- ٣- أبرز الملاحظات

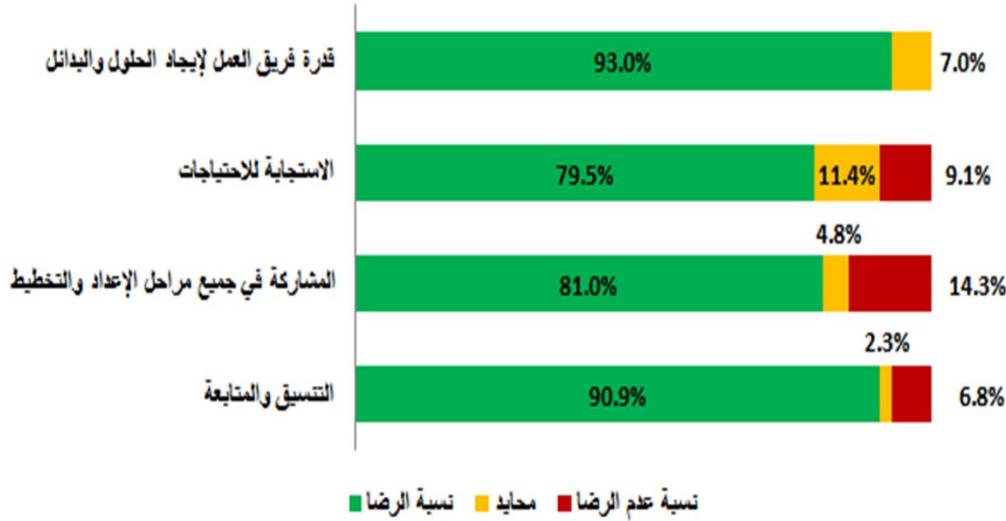
١- تحليل النتائج بحسب طبيعة الجهات المشاركة



■ تقاربت نسب الرضا للجهات المشاركة، آخذين بعين الاعتبار ان نسبة تمثيل الجهات الخاصة قليل نسبياً بالمقارنة مع باقي الجهات.

٢- تحليل النتائج بحسب المحاور

الاعداد والتخطيط



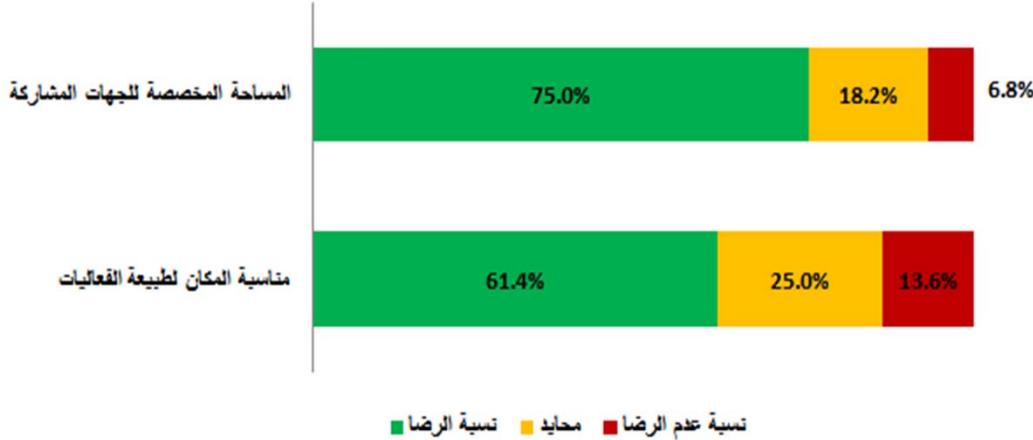
■ اهم الجوانب التي يجب التركيز عليها في هذا المحور الاعداد والتخطيط:

✓ ضرورة اشراك الجهات منذ البداية بعملية التخطيط.
 ✓ الاخذ بأراء تلك الجهات لتحديد احتياجاتهم ومعاينة مكان القافلة قبل بدء الفعاليات، حيث تكررت بعض الملاحظات انه قد تم ابلاغهم بمدة قصيرة قبل بدء القافلة ولم يكن لديهم مستلزمات كافية لعرض اعمالهم.

■ بالإضافة الى ما سبق فقد اقترحت بعض الجهات ضرورة وجود فريق «دعم» والتشديد على المتطوعين بالتواجد لتقديم الدعم والمساندة.

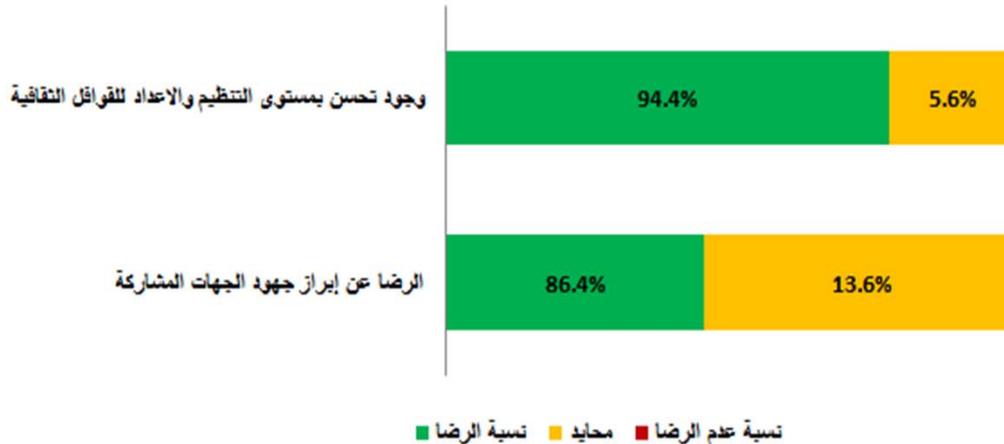
٢- تحليل النتائج بحسب المحاور

موقع الفعالية



ضيق المكان ادى الى عدم امكانية عرض جميع الاعمال وتقديم العروض الخاصة بالصورة التي ترغب بها الجهات المشاركة حيث اثر ذلك سلباً على نتيجة الرضا لهذا المحور.

التوقعات والتطلعات



الترويج للمقابلة وابرار الجهات المشاركة كان ايضاً من الملاحظات التي شددت عليها الجهات المشاركة وطالبت بالتركيز عليها مستقبلاً.

٣- ابرز الملاحظات

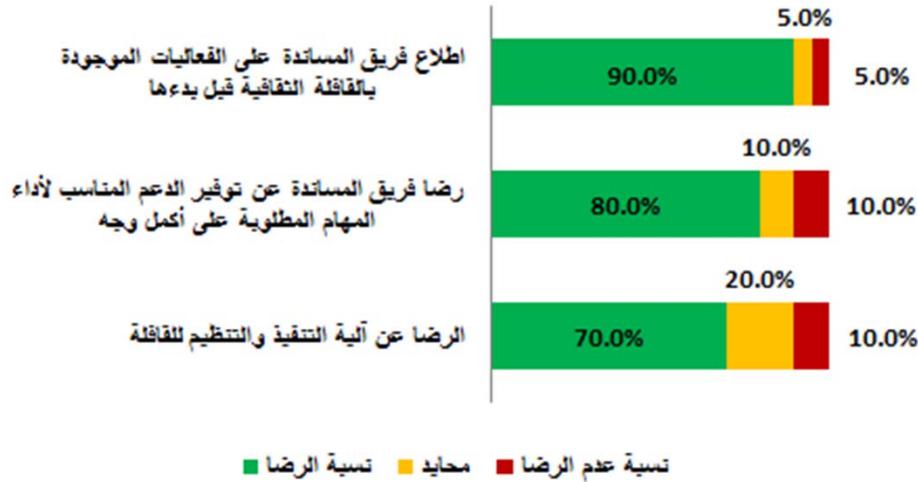
- وردت العديد من الملاحظات التي تشكر الوزارة على جهودها في تنظيم هذه القافلة ورغبتهم بالمشاركة بالقوافل القادمة.
- تكررت الملاحظات التالية:
 - ✓ تمديد فترة القافلة لتكون اسبوع كامل.
 - ✓ توزيع اماكن ومساحات الجهات بحسب عدد الزوار من القوافل السابقة.
 - ✓ تكريم الاشخاص المشاركين بالإضافة الى تكريم الجهة التي يمثلونها.

نتائج رضا فريق المساندة من الوزارة عن القوافل الثقافية «اليحر» اكتوبر - ٢٠١٤

- ١- تحليل النتائج بحسب المحاور
- ٢- ابرز الملاحظات

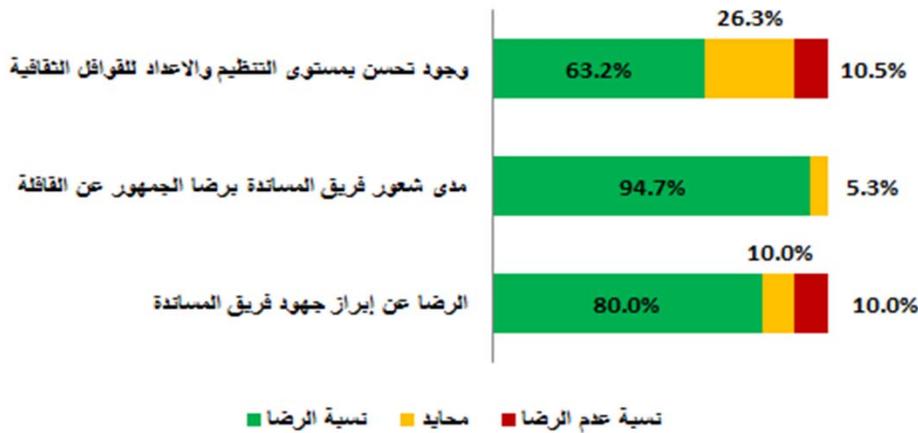
١- تحليل النتائج بحسب المحاور

الاعداد والتخطيط



- اهم الملاحظات المتعلقة بمحور الاعداد والتخطيط :
 - ✓ عدم توزيع المهام بشكل مناسب بين الفريق.
 - ✓ عدم الالتزام القادة بالتواجد الدائم من قبل الموظفين خلال القافلة.
 - ✓ بعض الفعاليات لم تكن منظمة بشكل مناسب مثل المسرح وخيمة الطفل.
 - ✓ لم يكن هناك اهتمام بالنظافة.

التوقعات والتطلعات



- اهم الملاحظات المتعلقة بمحور التوقعات والتطلعات:
 - ✓ عدم وجود افكار جديدة ابداعية.
 - ✓ عدم القدرة على تحديد المخرج من تنفيذ القوافل الثقافية.
 - ✓ ضرورة الاطلاع على تجارب اخرى مشابهة للاستفادة منها.
 - ✓ لا يوجد تقدير للأفراد المشاركين بصفة شخصية.

٢- أبرز الملاحظات

- تحديد الادوار والمهام بين الموظفين بشكل افضل.
- تشكيل فريق جديد بروح جديدة.
- ابراز دور الوزارة بشكل اكبر وتسليط الضوء على انجازاتها.
- اقامة معارض تشكيلية.
- الاستغناء عن الخيم واستبدالها مثلاً ببيوت من عريش.
- التركيز على استقطاب جهات اخرى لتوفير الدعم المادي مع اهمية دراسة رفع الميزانية المخصصة من قبل الوزارة للقوافل الثقافية.

التوصيات

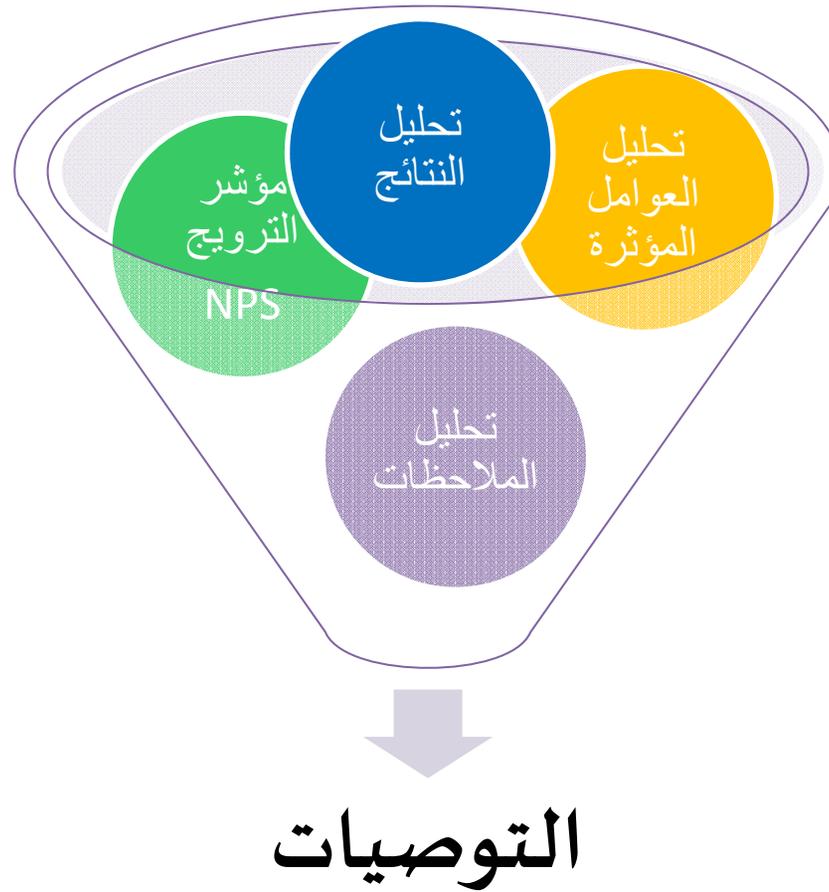
- ١- تحليل العوامل المؤثرة
- ٢- آلية وضع التوصيات
- ٣- التوصيات

١- تحليل العوامل المؤثرة (Impact Analysis)

تم استخدام مبدأ باريتو في تحليل العوامل المؤثرة بحيث تم تحديد الـ "٢٠%" من الجوانب التي شكلت "٨٠%" من عدم الرضا للجمهور والجهات المشاركة وفريق المساندة .

فريق المساندة	الجهات المشاركة	الجمهور
آلية التنفيذ والتنظيم للقافلة	المشاركة في الإعداد والتخطيط	تاريخ انعقاد القافلة
إبراز جهود فريق المساندة	مناسبة المكان لطبيعة الفعاليات	توقيت بدء وانتهاء القافلة
توفير الدعم المناسب لأداء المهام المطلوبة على أكمل وجه	الاستجابة للاحتياجات	الرضا عن وفرة مواقف السيارات
وجود تحسن بمستوى التنظيم والاعداد للقوافل الثقافية		الترويج للقافلة
		سعة المكان
		الاهتمام بالنظافة

٢- آلية وضع التوصيات



٣- التوصيات

م	التوصية
١	دراسة امكانية تمديد فترة القوافل لتكون اسبوعاً واحداً على ان يكون توقيت بدء القافلة ايام الاجازات من الصباح وحتى المساء.
٢	استهداف المراكز، الكليات، الجامعات والجهات الحكومية في عملية الترويج للقافلة بالإضافة الى وضع الاعلانات بالشوارع الرئيسية بالمنطقة.
٣	تنظيم حملة فيل بدء القافلة بثلاثة اشهر تهدف الى حصر احتياجات وتوقعات اهل المنطقة من حيث نوعية الفعاليات، الخيم المتوقعة، المسابقات ...الخ.
٤	تنوع اشكال الفعاليات واشراك الاهالي بها مثل تنظيم مسابقات ثقافية وتخصيص ايام معينة على جولات بالإضافة الى المسابقات الشعرية، والرياضات التراثية وافضل عرض ثقافي مدرسي بحيث يكون التصويت من قبل الجمهور ولجنة من الحكام واختيار رعاية لتقديم جوائز قيمة للفائزين، وهذا يهدف ايضاً الى اكتشاف مواهب وابداعات جديدة من اهل المنطقة.
٥	اطلاق شخصية كرتونية للقوافل والاستفادة من تجربة اماره دبي في الترويج للفعاليات الكبرى مثل شخصية مدهش لفعاليات التسوق وشخصية جلوبو التي تم اطلاقها مؤخراً لفعاليات القرية العالمية.
٦	القيام بزيارة مقارنة معيارية للجهة المنظمة للقرية العالمية ومهرجان الحصن ومهرجان الضيافة للاستفادة من تجربتهم في الاعداد والتنظيم لمثل هذه المبادرة.
٧	العمل على استضافة دعاة مشهورين وشخصيات اماراتية مشهورة خلال فترة القوافل بحيث تكون هذه المحاضرات موجهة الى فئة الشباب.
٨	دراسة امكانية اقامة ارض العاب للأطفال.

٣- التوصيات

م	التوصية
٩	تشكيل لجنة عليا لتنظيم القوافل من الجهات المشاركة تتفرع منها فرق عمل فرعية تختص بمتابعة الامور الفنية والتقنية. والدعم اللوجيستي والترويج وغيرها من المهام وترفع تقارير انجازها بشكل دوري الى اللجنة العليا بحيث يتم تغطية جانب اشراك الجهات بعملية الاعداد والتخطيط للقوافل والاستجابة للاحتياجات خلال فترة القافلة.
١٠	اشراك الجمهور في اختيار افضل الخيم والفعاليات على ان يتم تكريم تلك الجهات والاشخاص الذين يمثلونها على حد سواء.
١١	العمل مستقبلاً على اختيار منطقة واسعة تتوفر فيها مواقف سيارات كافية للجمهور.
١٢	التعاقد مع شركة تنظيف اثناء فترة القوافل.
١٣	دراسة امكانية صرف مكافآت مالية لكافة اعضاء فريق المساندة تقديراً لجهودهم.

ملاحظة هامة:

يرجى تعبئة الاجراءات التصحيحية للتوصيات في نموذج الاجراءات التصحيحية المرفق، خلال مدة اسبوعين من استلام التقرير.