



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الثقافة والشباب
وتنمية المجتمع



تقرير الرضا عن برنامج الخدمة التطوعية «عطاء»

يناير - ٢٠١٥

المقدمة

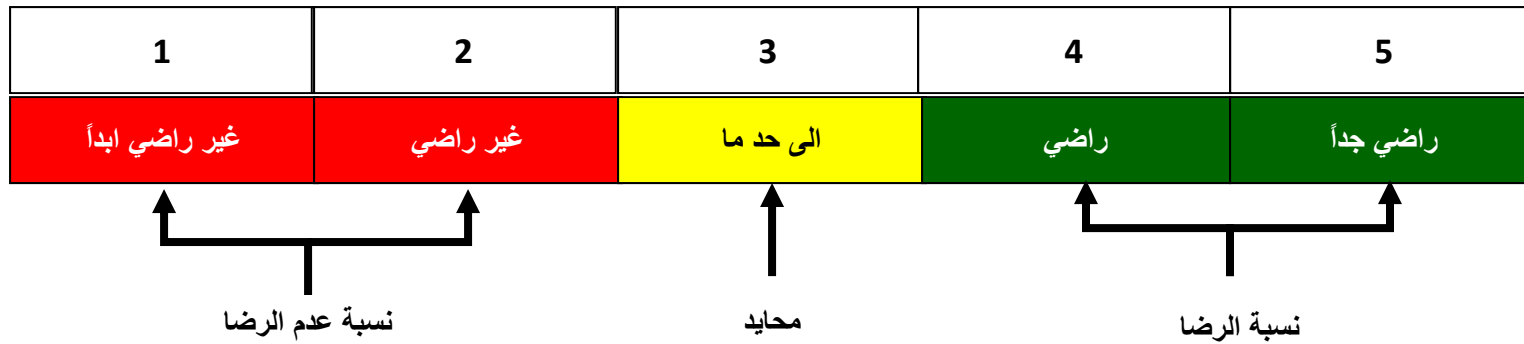
- تهدف هذه الدراسة الى التعرف على انطباعات وتوقعات المتطوعين عن مشاركتهم في برنامج الخدمة التطوعية (عطاء) ومدى رضاهم عن البرنامج والجوانب الخاصة به.
- العينة المستهدفة:

العينة الممثلة احصائياً	العدد الاجمالي	
٩٦	١٤٩	عدد المتطوعين الفعالين

- تم تنفيذ الاستبيان عبر اجراء مكالمات هاتفية مع المتطوعين.

اسلوب تحليل الدراسة

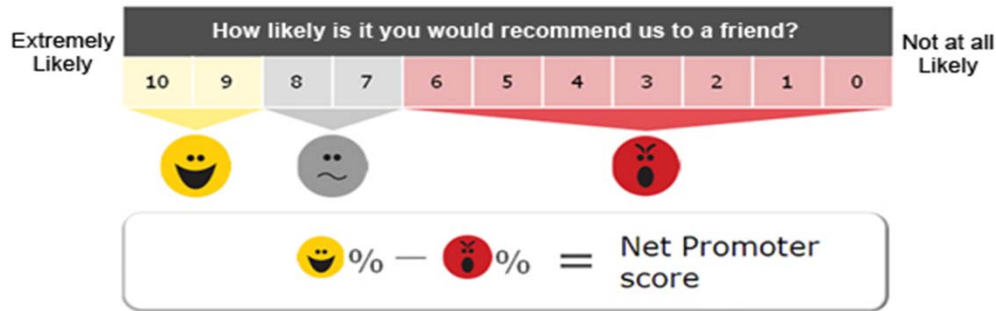
- تم احتساب اجمالي نسبة الرضا الاجمالية عن برنامج «عطاء» من نسبة الاشخاص الذين اجابوا «راضي جداً» و «راضي» عن سؤال الرضا العام، علماً بأن هذه الآلية هي المتبعة من قبل مكتب مجلس الوزراء في مثل هذا النوع من الدراسات.



- 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 للبرنامج التطوعي «عطاء» (Net Promoter Score)



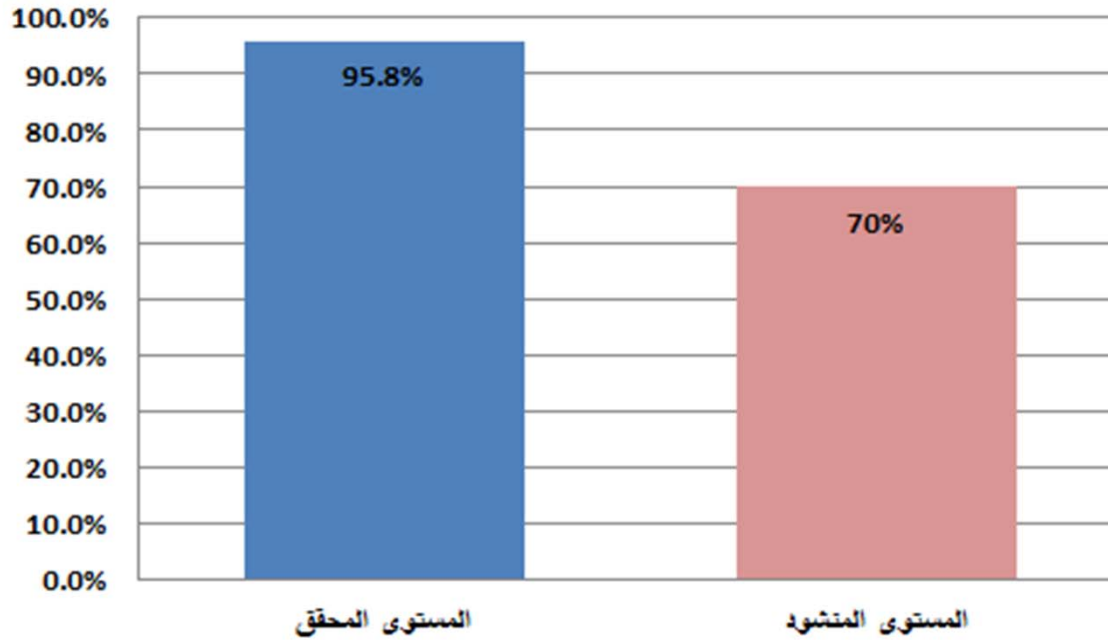
✓ هو مؤشر يستخدم عالمياً لقياس قابلية الافراد على ترويج ونصح الاخرين للمنتجات/الفعاليات/الخدمات.

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

تم تحليل الملاحظات الواردة في الاستبيان الى ما يلي:

- ✓ ابرز الملاحظات بحسب كل محور بالدراسة.
- ✓ الجهات المتميزة في ادارة البرامج التطوعية من وجهة نظر المتطوعين.

النتائج الاجمالية للرضا عن برنامج الخدمة التطوعية «عطاء»



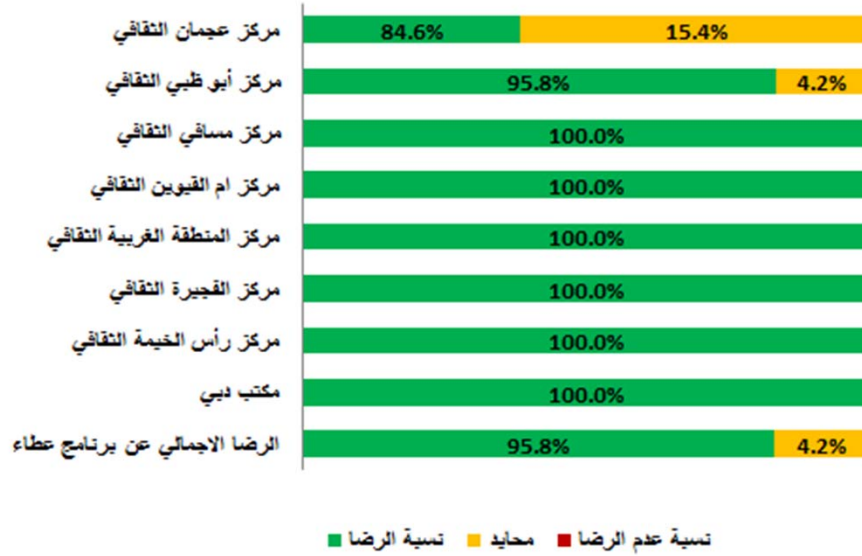
■ النتائج الاجمالية لرضا المتطوعين تجاوزت المستهدف الموضوع، وحققت الاهداف المرجوة منها وهي:

- ✓ مساهمة العمل التطوعي في زيادة ثقة المجتمع بأبناءه وشبابه (١٠٠%)
- ✓ مساهمة العمل التطوعي في تعزيز الانتماء الوطني والتلاحم المجتمعي (٩٨.٩%)
- ✓ اكتساب الخبرات والمهارات التي سوف تساعد المتطوع في حياته (٩٨.٩%).

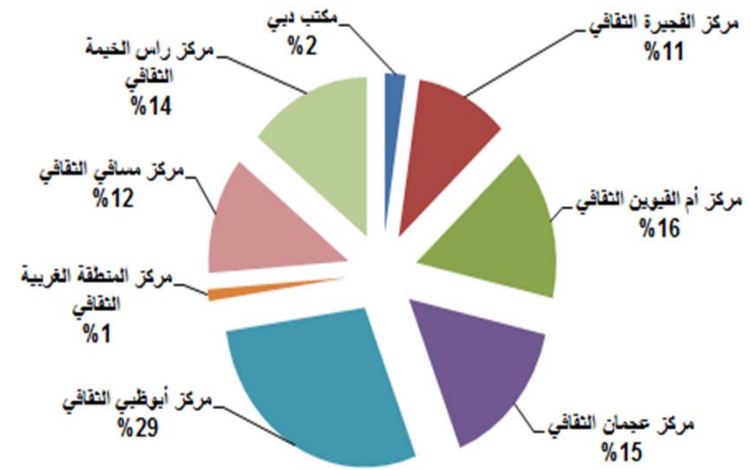
■ نتيجة مؤشر الترويج للاشتراك في برنامج الخدمة التطوعية «عطاء» كانت (٧٢.٦%).

النتائج الاجمالية للرضا عن برنامج الخدمة التطوعية «عطاء»

رضا المتطوعين بحسب المركز



نسبة المتطوعين بحسب المراكز

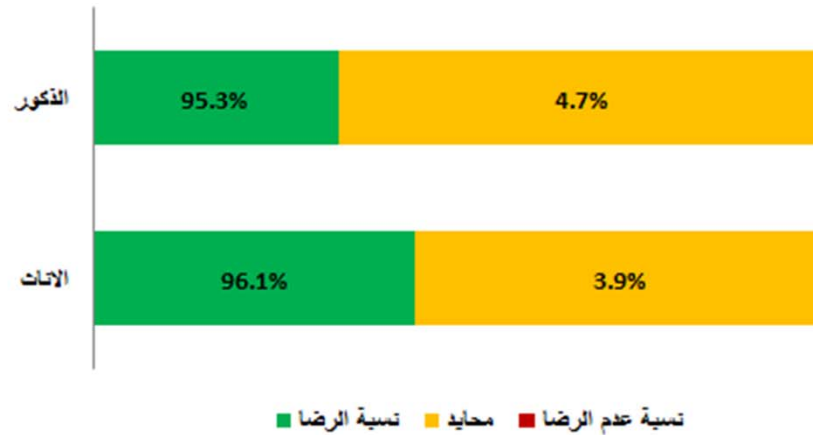


جميع المراكز حققت المستهدف المنشود، باستثناء مركز عجمان الثقافي حيث تركزت جوانب عدم رضاهم عن:

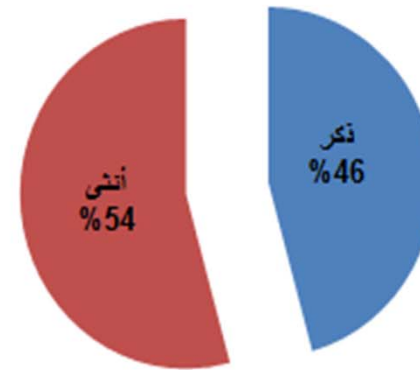
- ✓ البرنامج التدريبي للمتطوعين.
- ✓ عملية اختيار المتطوعين.
- ✓ تقدير الجهود التطوعية لتحفيز المتطوعين.
- ✓ تنوع اوقات تنظيم البرامج التطوعية لتسهيل مشاركة المتطوع.

النتائج بحسب الديموغرافيات

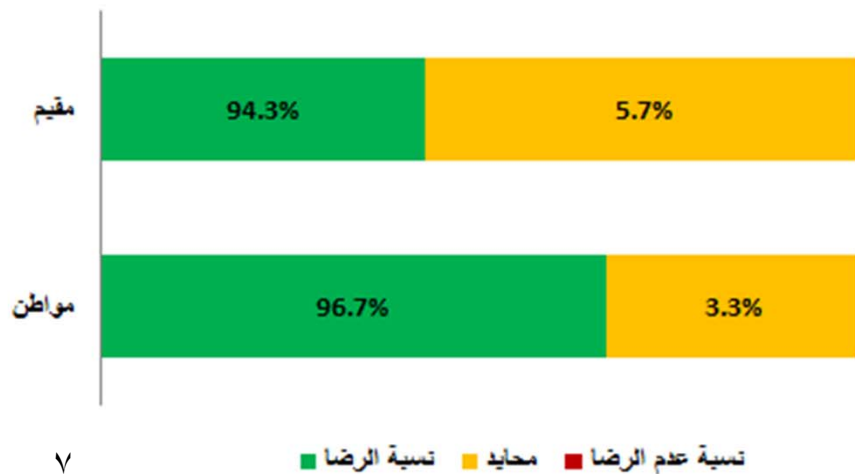
الجنس



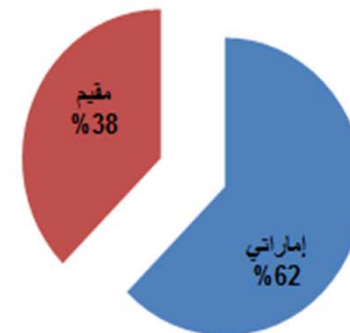
الجنس



الجنسية

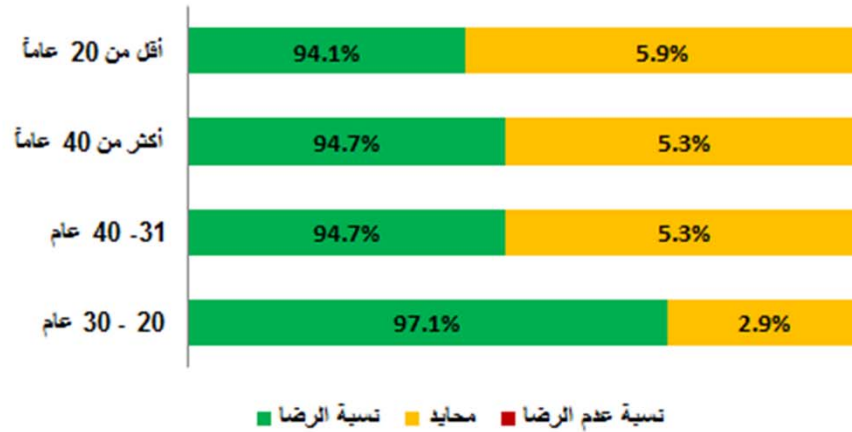


الجنسية

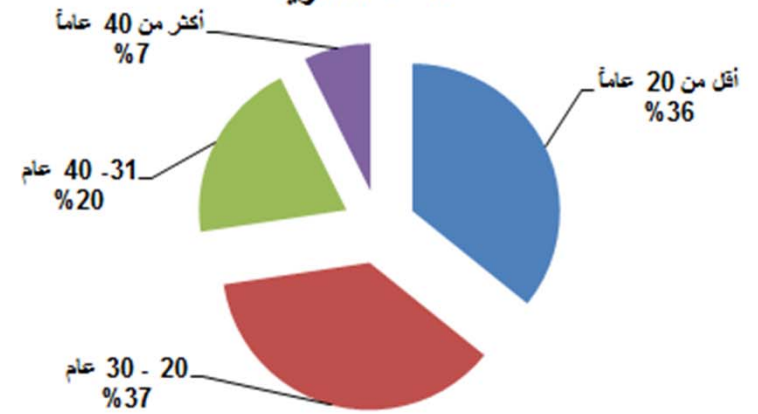


النتائج بحسب الديموغرافيات

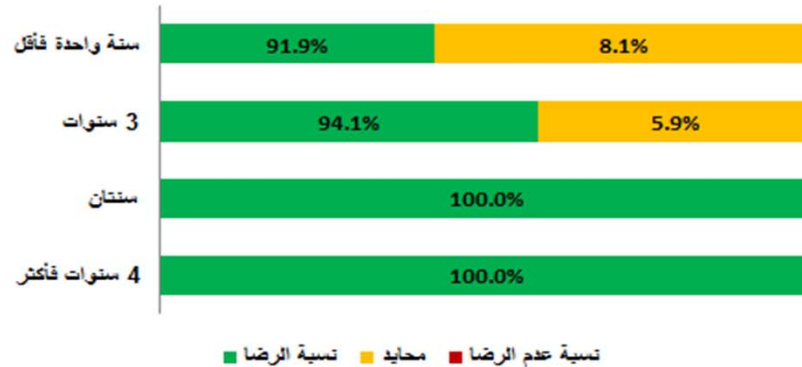
الفئة العمرية



الفئة العمرية



تاريخ الالتحاق ببرنامج عطاء

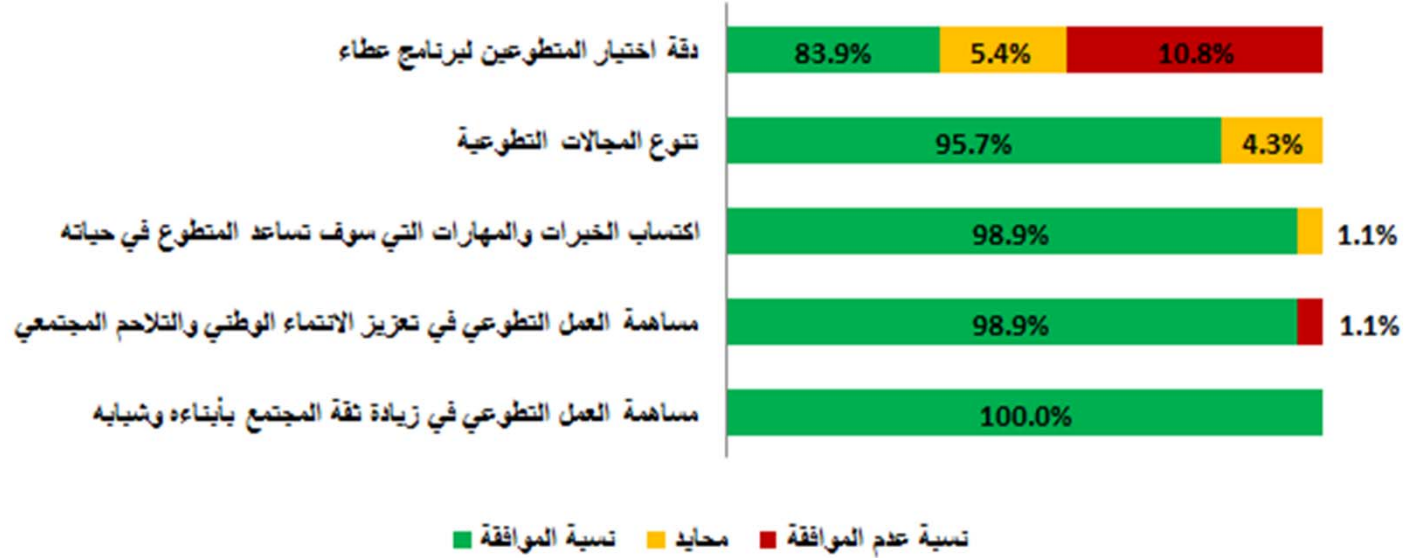


تاريخ الالتحاق ببرنامج عطاء



تحليل النتائج بحسب المحاور

الانطباع العام

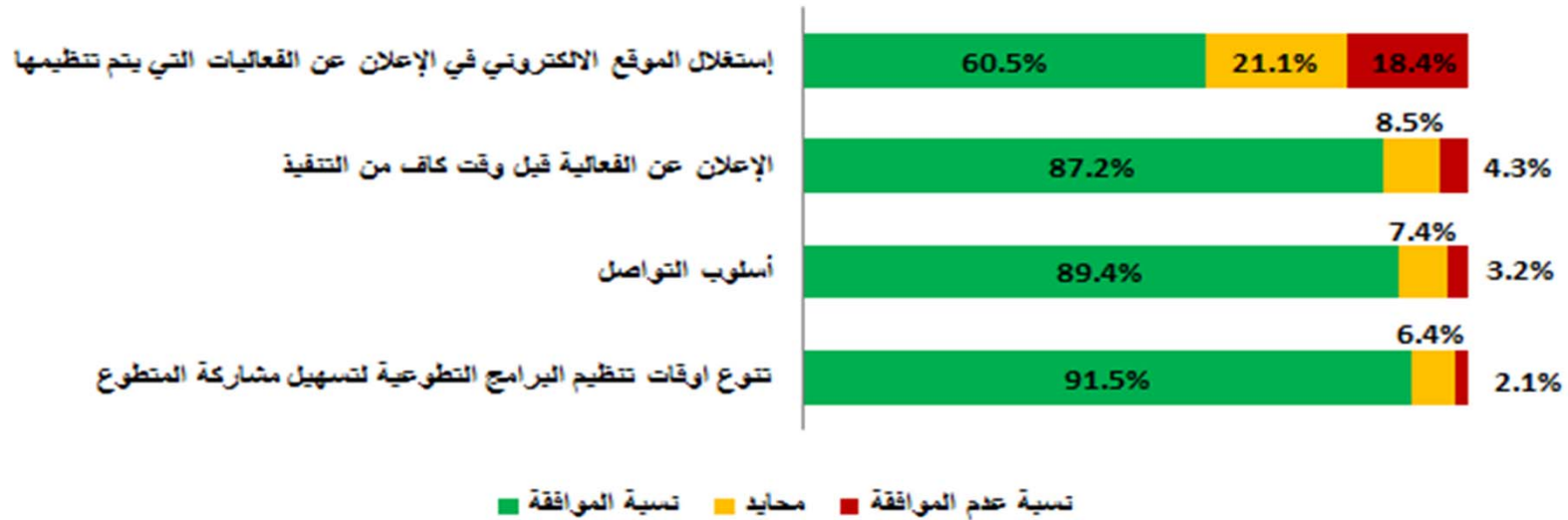


فيما يلي ابرز الملاحظات المتعلقة بمعايير اختيار المتطوعين:

- ✓ ضرورة العمل على اختيار متطوعين ذوي خبرة بهذا المجال لتدريب المتطوعين الحاليين ونقل الخبرة لهم.
- ✓ فتح المجال اكثر لفئة الاناث للتطوع.
- ✓ نشر مفهوم العمل التطوعي بشكل اكبر بالمدارس والجامعات للحصول على اعداد اكبر مستقبلاً.

تحليل النتائج بحسب المحاور

التواصل والتنسيق

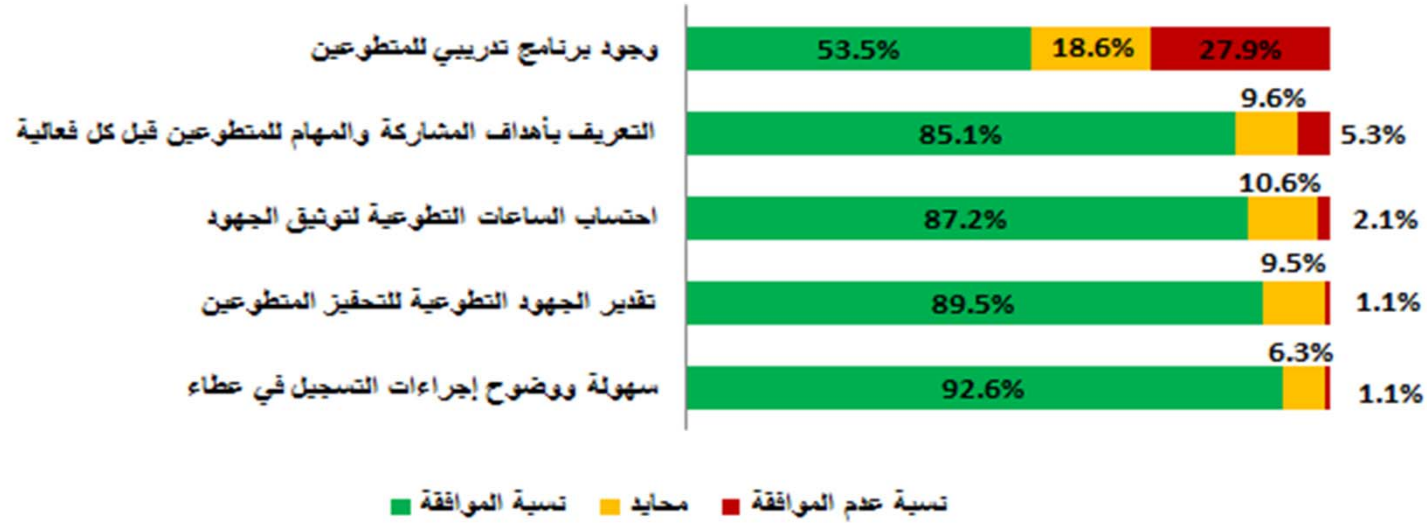


بشكل عام تنوعت ملاحظات المتطوعين بخصوص التواصل والتنسيق وفيما يلي أبرزها:

- ✓ ضرورة العمل على نشر دور المتطوعين في وسائل الاعلام المختلفة واستغلال الموقع الالكتروني للوزارة لهذا الغرض.
- ✓ ضرورة تحديث بيانات المتطوعين بشكل دوري لسهولة التواصل معهم.
- ✓ ضرورة العمل على اختيار مواعيد للفعاليات تناسب اكبر عدد ممكن وعدم حصرها بمركز معين.
- ✓ زيادة دورية التواصل مع المتطوعين.
- ✓ تبليغ المتطوعين قبل بدء الفعاليات بوقت كاف.

تحليل النتائج بحسب المحاور

ملائمة تفاصيل إجراءات البرامج التطوعية



■ أبرز الملاحظات المتعلقة بهذا المحور كانت ما يلي:

- ✓ ضرورة وجود برامج تدريبية خاصة للمتطوعين.
- ✓ توقيع شراكات مع جهات اخرى مثل الهلال الاحمر في مجال العمل التطوعي،
- ✓ وضع معايير لتقدير وتكريم المتطوعين المتميزين.
- ✓ المشاركة في اعمال تطوعية خارجية.

تحليل الملاحظات:

■ ابرز الملاحظات التي تم تكرارها من قبل المتطوعين هي :

- ✓ نشر مفهوم العمل التطوعي بشكل اكبر بين الجمهور.
- ✓ ابراز دور المتطوعين في برنامج عطاء بشكل اكبر.
- ✓ وضع خطط تطويرية وتدريبية للمتطوعين.
- ✓ تخصيص اماكن للراحة لهم في بعض الفعاليات.
- ✓ تخصيص مواصلات لهم للوصول الى اماكن الفعاليات.
- ✓ استقطاب المزيد من المتطوعين وخصوصاً ذوي الخبرة منهم.

■ ابرز الجهات المتميزة في إدارة البرامج التطوعية من وجهة نظر المتطوعين:

- ✓ ساند
- ✓ تكاتف
- ✓ الهلال الاحمر
- ✓ متطوعين الامارات

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 للمتطوعين.

جوانب عدم الرضا التي يجب التركيز عليها

وجود برنامج تدريبي للمتطوعين

استغلال الموقع الالكتروني في الإعلان عن الفعاليات التي يتم تنظيمها

دقة اختيار المتطوعين لبرنامج عطاء

التعريف بأهداف المشاركة والمهام للمتطوعين قبل كل فعالية

الإعلان عن الفعالية قبل وقت كاف من التنفيذ

التوصيات

م	التوصية
١	دراسة تخصيص حملة اعلامية للتعريف بدور المتطوعين ببرنامج عطاء. ويستفاد منها ايضا في استقطاب المزيد من المتطوعين.
٢	القيام بزيارات مقارنة معيارية مع الجهات المتميزة في الخدمة التطوعية مثل: تكاتف، ساند، الهلال الاحمر، متطوعين الامارات للاستفادة من الليات وبرامج العمل لديهم.
٣	دراسة امكانية عقد اتفاقيات شراكة مع جهات تعمل بمجال العمل التطوعي مثل الهلال الاحمر لتقديم دورات تدريبية لمتطوعي عطاء وامكانية مشاركتهم في الحملات التطوعية الخارجية.
٤	مراجعة الآلية الحالية لتكريم وتقدير جهود المتطوعين المتميزين.
٥	زيادة دورية التواصل مع المتطوعين من خلال ورش عمل وندوات مخصصة لهم.
٦	العمل على ابلاغ المتطوعين بخطة الفعاليات في الوزارة منذ بداية العام.