



الإمارات العربية المتحدة
وزارة الثقافة والشباب
وتنمية المجتمع



تقرير رضا المجتمع عن الوزارة

يناير - 2015

- تهدف هذه الدراسة الى تحسين أداء الوزارة من خلال التعرف على احتياجات وتوقعات فئات المجتمع عن دور مجالات البيئة والمسؤولية المجتمعية، وترجمة النتائج إلى خطط وبرامج عمل تستجيب لتلك الاحتياجات.
- العينة المستهدفة:

عدد المستجيبين	العينة الممثلة احصائياً	جميع افراد المجتمع
700	386	

- تم توزيع الاستبيان من خلال رابط الكتروني تم ارساله عبر وسائل التواصل الاجتماعي بالإضافة الى المقابلات الشخصية في مراكز التسوق بجميع امارات الدولة.

اسلوب تحليل الدراسة

- تم احتساب اجمالي نسبة الرضا الاجمالية للجمهور من نسبة الاشخاص الذين اجابوا «راضي جداً» و «راضي» عن سؤالي الرضا العام بالمجال البيئي والمسؤولية المجتمعية، علماً بأن هذه الآلية هي المتبعة من قبل مكتب مجلس الوزراء في مثل هذا النوع من الدراسات.

1	2	3	4	5
غير راضي ابداً	غير راضي	الى حد ما	راضي	راضي جداً

نسبة عدم الرضا

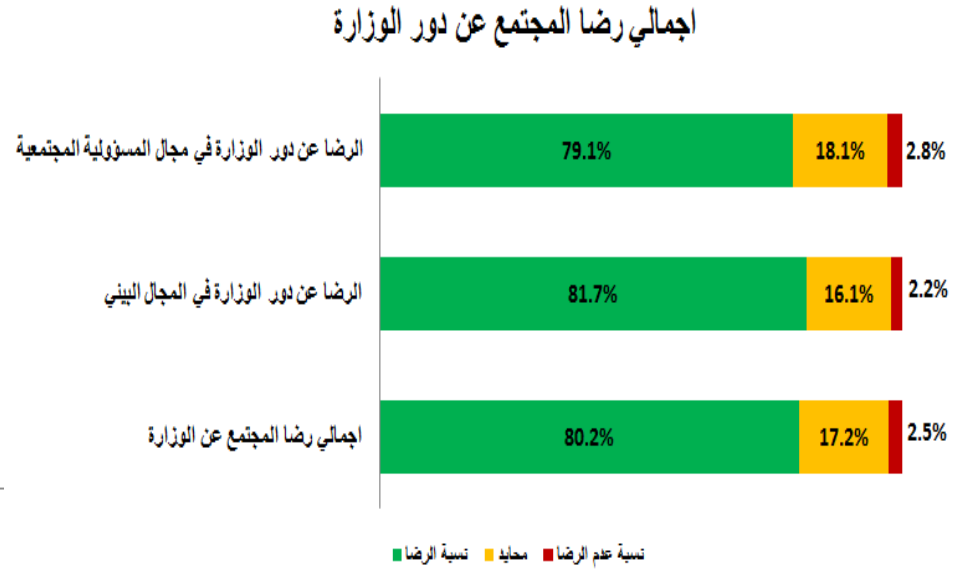
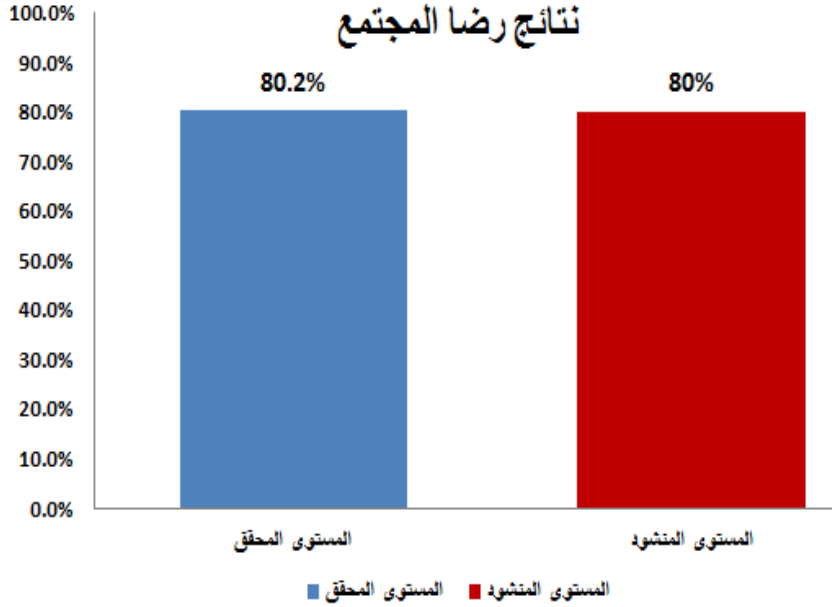
محايد

نسبة الرضا

- تم تحليل العوامل المؤثرة للنتائج استناداً إلى مبدأ «باريتو» وذلك بتحديد الـ "20%" من الجوانب التي شكلت "80%" من عدم الرضا.

- تم تحليل ابرز الملاحظات بحسب كل محور بالدراسة.

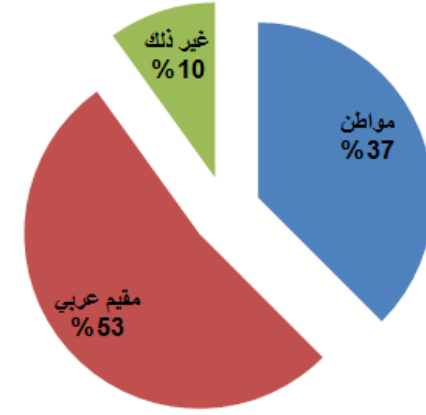
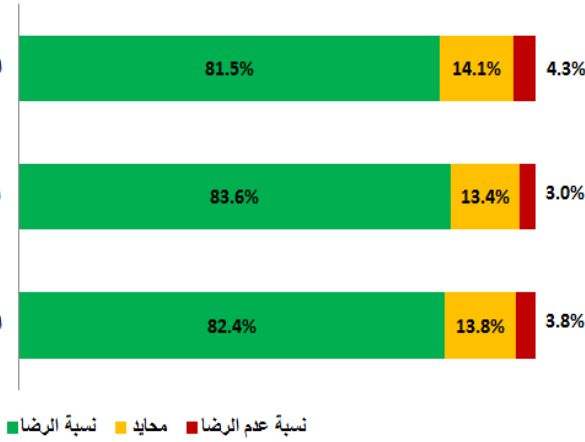
النتائج الاجمالية لرضا المجتمع



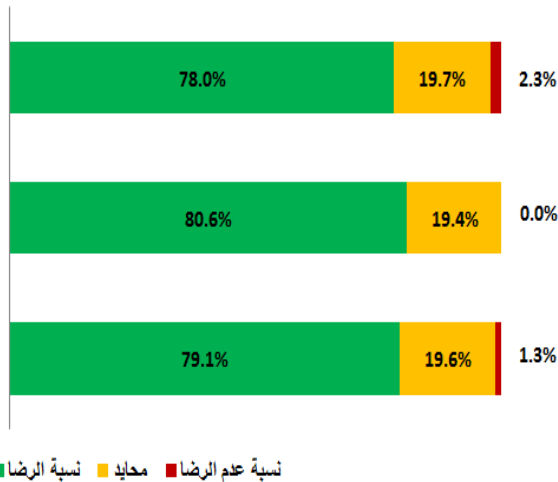
- تم تحقيق المستهدف الخاص برضا المجتمع عن دور الوزارة.
- جاءت نسبة رضا المجتمع عن دور الوزارة في المجال البيئي اعلى من المستهدف بينما لم يتم تحقيقها بمجال المسؤولية المجتمعية.

النتائج الاجمالية لرضا المجتمع بحسب الجنسية

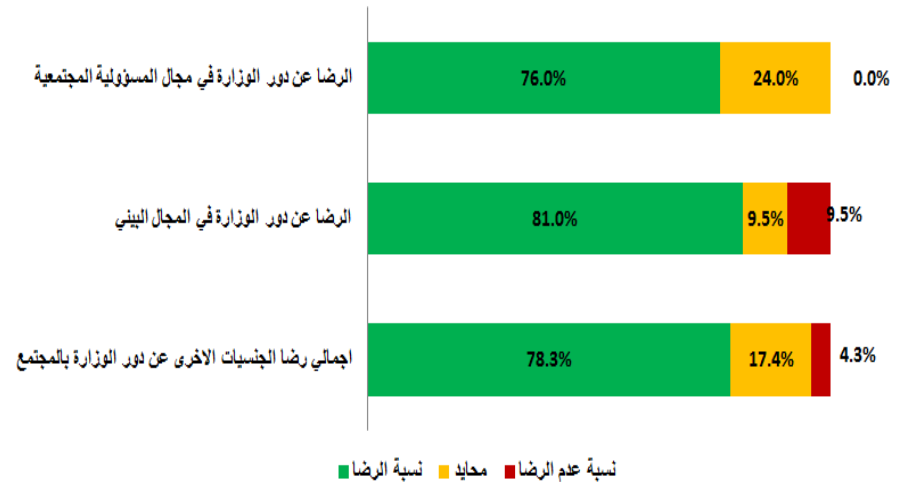
رضا المواطنين عن دور الوزارة بالمجتمع



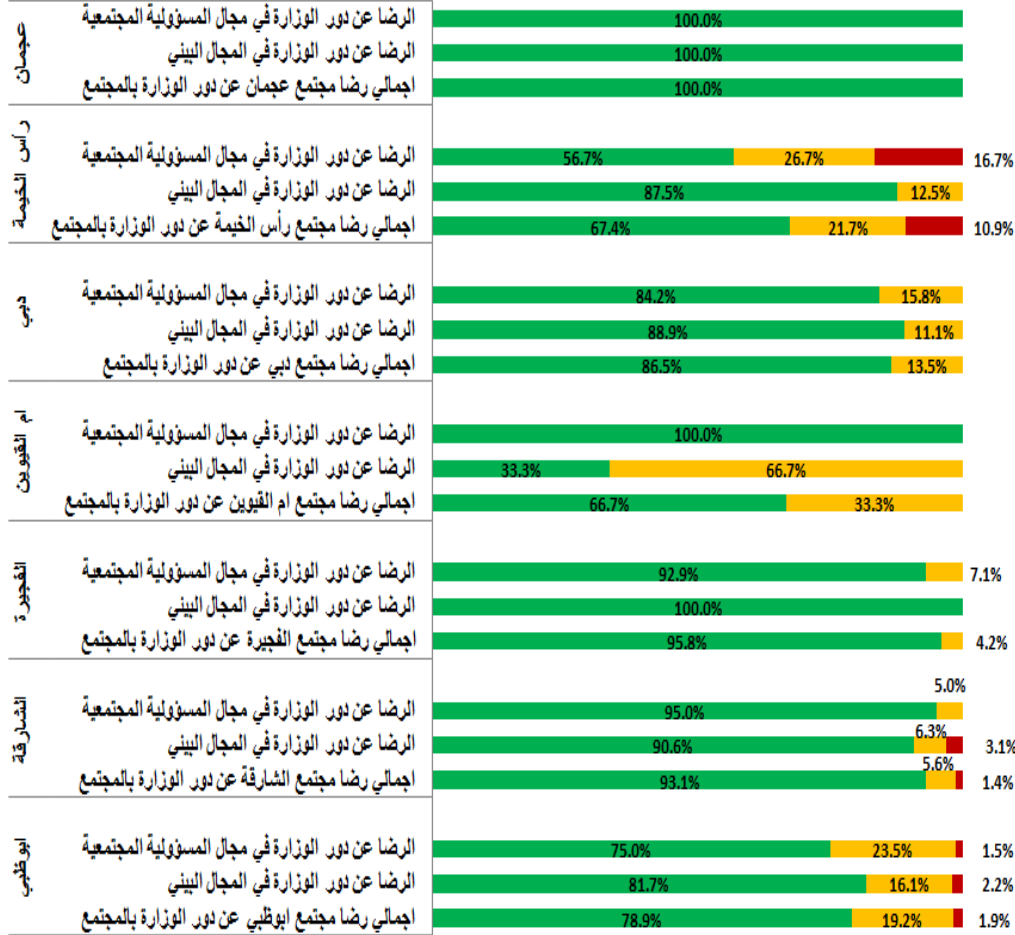
رضا المقيمين العرب عن دور الوزارة بالمجتمع



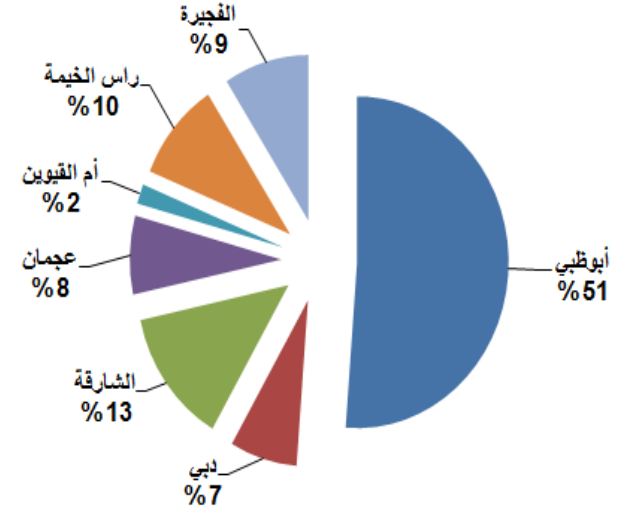
رضا المقيمين من الجنسيات الاخرى عن دور الوزارة بالمجتمع



النتائج الاجمالية لرضا المجتمع بحسب الامارة

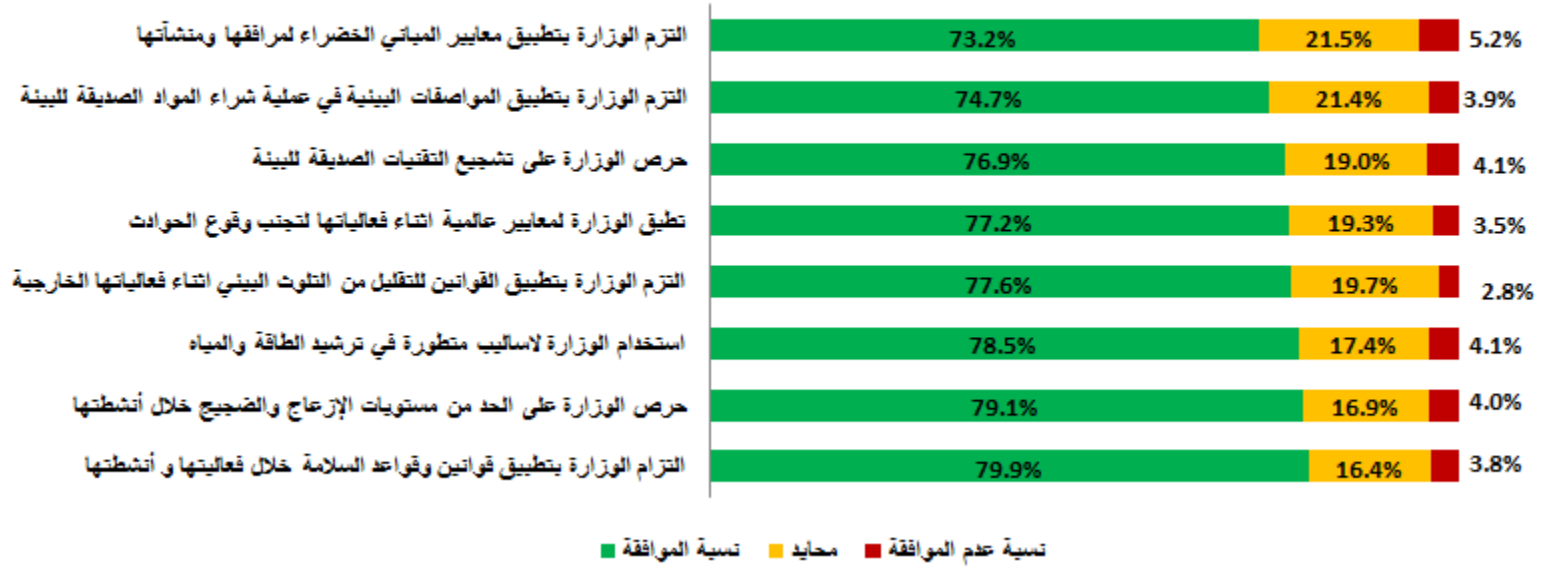


■ نسبة الرضا ■ محايد ■ نسبة عدم الرضا



تحليل النتائج بحسب المحاور

الرضا عن المجال البيئي

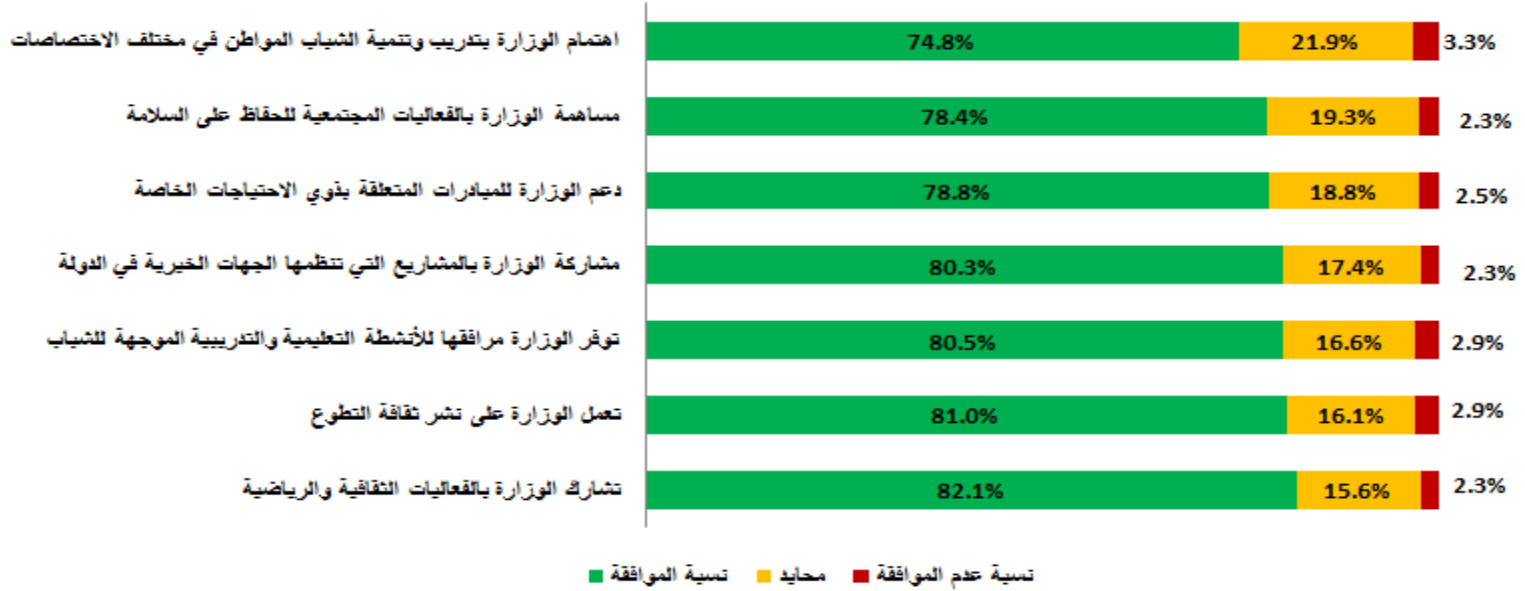


■ التزم الوزارة بتطبيق معايير المباني الخضراء وحرصها على استخدام المواد الصديقة البيئة خلال فعاليتها وانشطتها يعتبر من اهم العوامل تأثيراً على رضا المجتمع لدور الوزارة بالمجال البيئي.

■ الترويج وتوعية الجمهور بهذا الخصوص امر مهم يجب التركيز عليه خلال الحملات الاعلامية للوزارة.

تحليل النتائج بحسب المحاور

الرضا عن المسؤولية المجتمعية

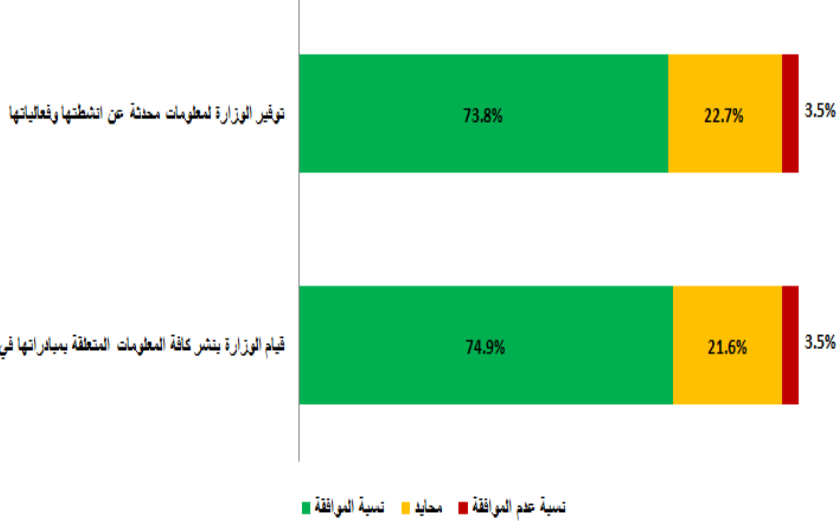


■ الاهتمام بالشباب وتنمية مهاراتهم من خلال المبادرات المجتمعية التي تقوم بها الوزارة اكثر ما تناوله المجتمع خلال ملاحظاتهم عن مجال المسؤولية المجتمعية، وفيما يلي ابرز تلك الملاحظات:

- ✓ التركيز على نشر ثقافة التطوع بين الشباب.
- ✓ استهداف الطلاب بالمدارس بالمحاضرات والندوات الهادفة.
- ✓ زيادة القوافل الثقافية لأثرها بتوعية المجتمع بتلك المناطق.

تحليل النتائج بحسب المحاور

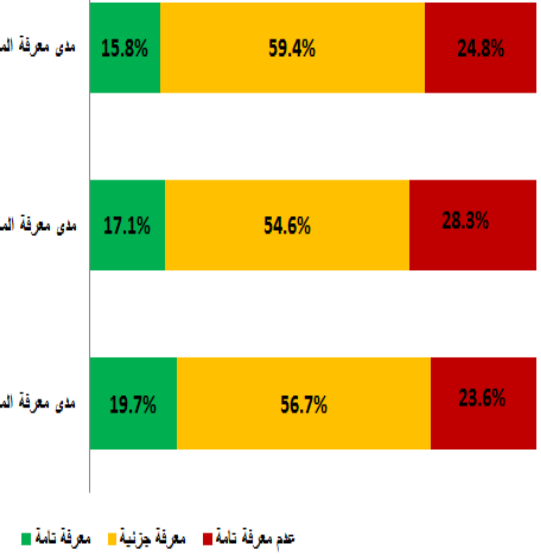
الرضا عن الشفافية



مدى معرفة المجتمع بجهود الوزارة للترويج والاعلان عن مبادراتها وفعاليتها

مدى معرفة المجتمع بمبادرات الوزارة البيئية

مدى معرفة المجتمع بمبادرات الوزارة بمجال المسؤولية المجتمعية



توعية المجتمع بمبادرات ونشاطات الوزارة من اهم العوامل التي يجب التركيز عليها من خلال حملات اعلاميه منتظمة توضح دور الوزارة تجاه المجتمع، حيث ان نسبة المجتمع المتابع لأخبار الوزارة وعلى دراية تامه تعتبر قليلة نسبياً، وقد وردت العديد من الملاحظات التي طالبت بتوعية الجمهور من خلال رسائل نصية وبروشورات ومواقع التواصل الاجتماعي لتعريف المجتمع بمبادرات ونشاطات الوزارة.

تحليل العوامل المؤثرة (Impact Analysis)

تم استخدام مبدأ باريتو في تحليل العوامل المؤثرة بحيث تم تحديد الـ "20%" من الجوانب التي شكلت "80%" من عدم الرضا للمجتمع.

المجتمع

قيام الوزارة بنشر كافة المعلومات المتعلقة بمبادراتها في المجتمع

توفير الوزارة لمعلومات محدثة عن انشطتها وفعاليتها

اهتمام الوزارة بتدريب وتنمية الشباب المواطن في مختلف الاختصاصات

التزم الوزارة بتطبيق معايير المباني الخضراء لمرافقها ومنشأتها

حرص الوزارة على الحد من مستويات الإزعاج والضجيج خلال أنشطتها

تعمل الوزارة على نشر ثقافة التطوع

توفر الوزارة مرافقها للأنشطة التعليمية والتدريبية الموجهة للشباب

م	التوصية
1	البدء بحملة اعلامية تهدف الى توعية المجتمع بمجالات عمل الوزارة، مثل عرض خبر صحفي لإنجازات الوزارة خلال العام 2014 تجاه المجتمع.
2	دراسة امكانية تنفيذ مبادرات متعلقة بالمجال البيئي والمسؤولية المجتمعية من خلال المراكز الثقافية.
3	العمل على وضع خطط لاستقطاب المزيد من المتطوعين من مختلف الاعمار بمن فيهم طلاب المدارس.
4	تخصيص مبادرات تعنى بمعالجة الصعوبات والتحديات التي تواجه الشباب من خلال دعوة نماذج قيادية ناجحة للتعريف بانجازاتهم.
5	وضع خطة عمل متكاملة تهدف الى تطبيق معايير عالمية بالمجال البيئي من خلال فعالياتها وتصميم مرافقها.