

إدارة خدمات المشتركين

Customer Services Directorate

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
يونيو 2019 June

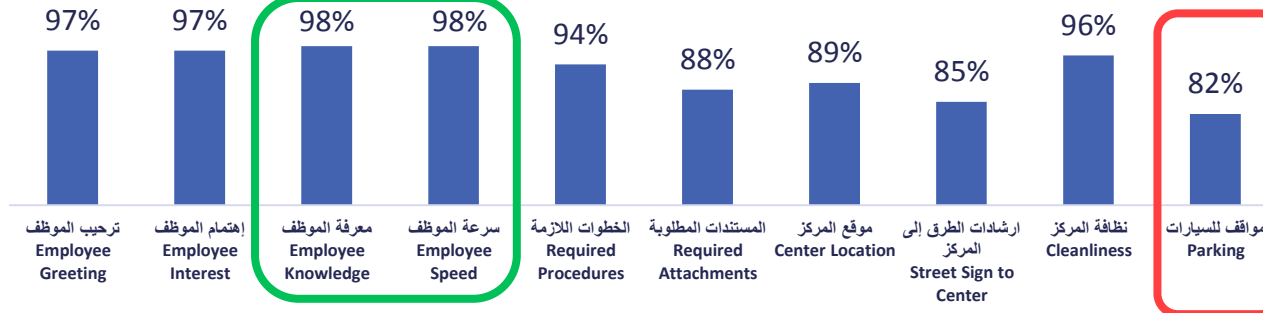
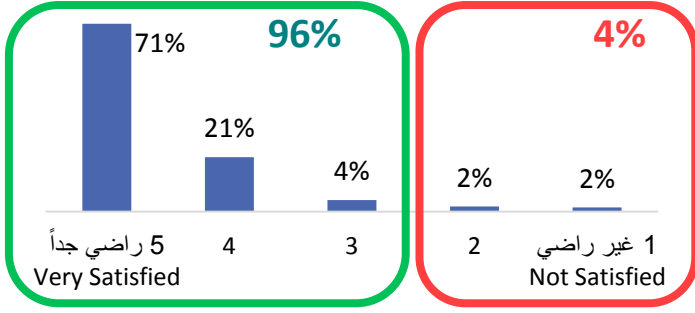




مقارنة بين مراكز الخدمات - Service Centers Comparison

المتوسط للإسئلة - Average

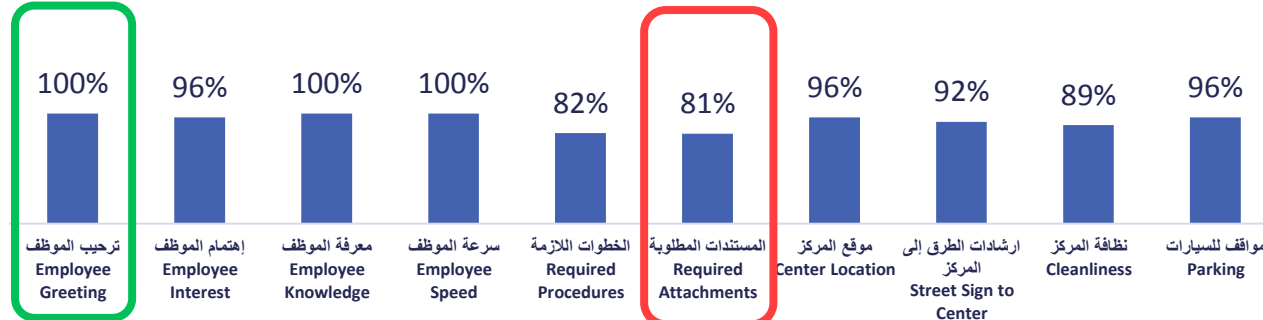
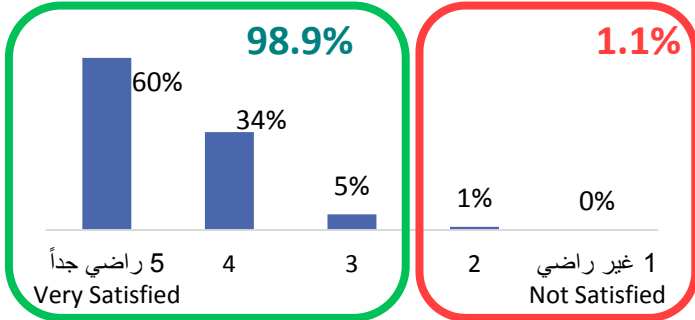
حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

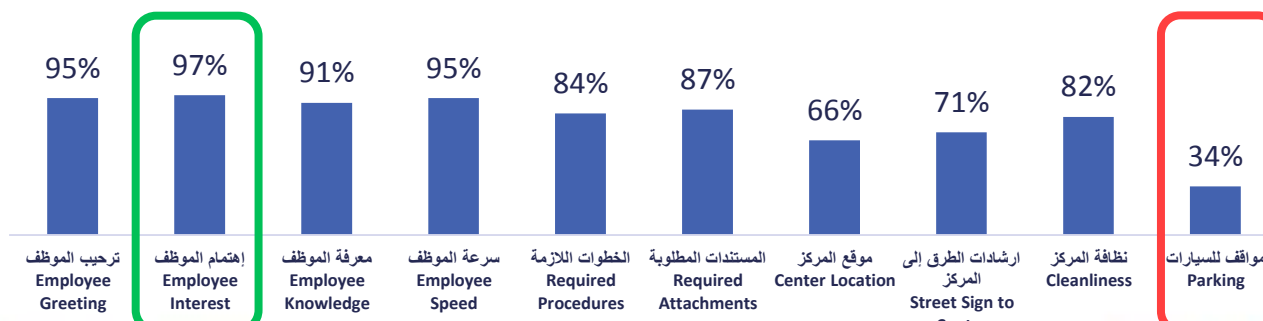
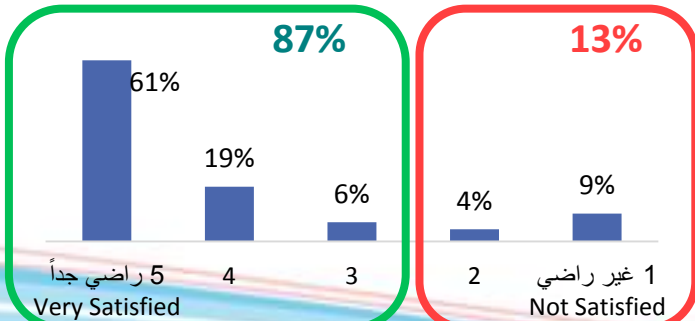
حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 4 عن كل لسؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



الكونترى مول
Country Mall

المتوسط للإسئلة - Average

حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

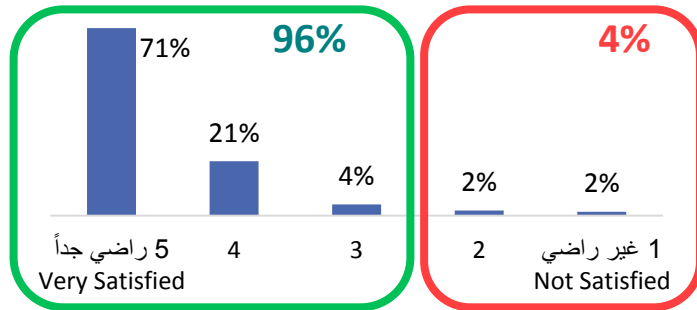


المحرق
Muharraq

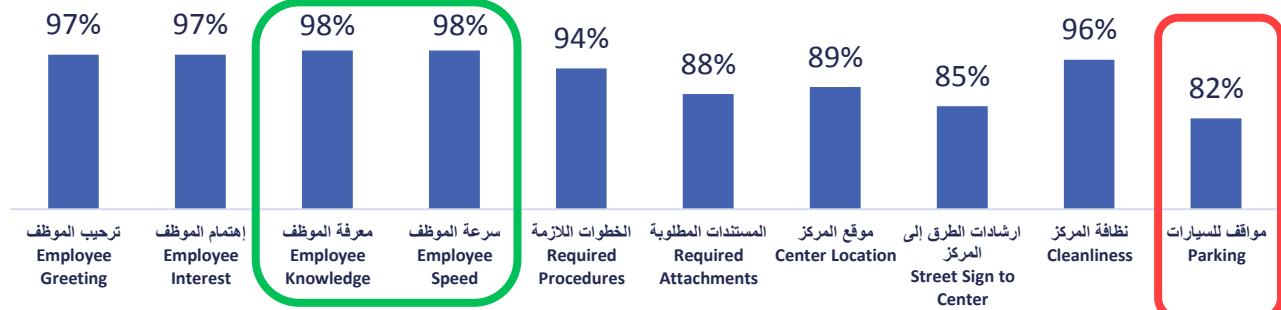
مزايا بلازا - Mazaya Plaza

الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	77%	79%	79%	79%	62%	65%	64%	64%	78%	68%	71%
4	20%	18%	19%	19%	31%	23%	25%	21%	17%	14%	21%
3	2%	2%	0%	1%	4%	8%	7%	7%	3%	10%	4%
2	0%	1%	2%	0%	1%	2%	2%	5%	1%	4%	2%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	0%	0%	1%	1%	2%	2%	3%	0%	4%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	99%	99%	98%	99%	98%	95%	96%	91%	99%	91%	97%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	97%	97%	98%	98%	94%	88%	89%	85%	96%	82%	92%

المتوسط للإسنلة - Average

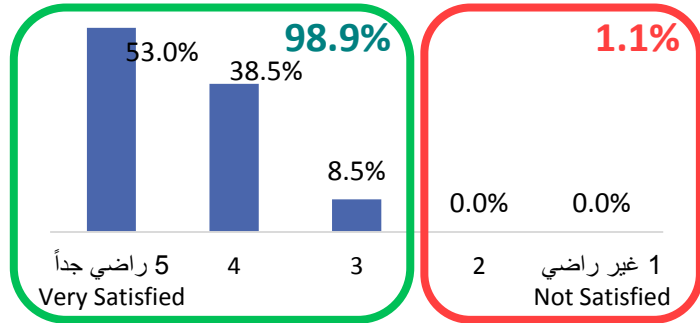


حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

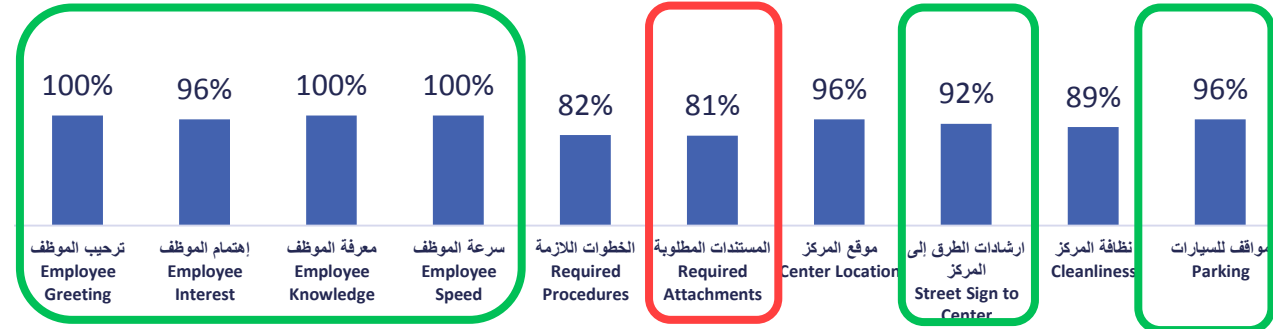


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	75%	68%	70%	70%	36%	52%	54%	46%	57%	68%	60%
4	25%	29%	30%	30%	46%	30%	43%	46%	32%	29%	34%
3	0%	4%	0%	0%	18%	11%	4%	4%	11%	4%	5%
2	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	4%	0%	0%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	100%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	96%	100%	100%	99%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	100%	96%	100%	100%	82%	81%	96%	92%	89%	96%	93%

المتوسط للإسنلة - Average

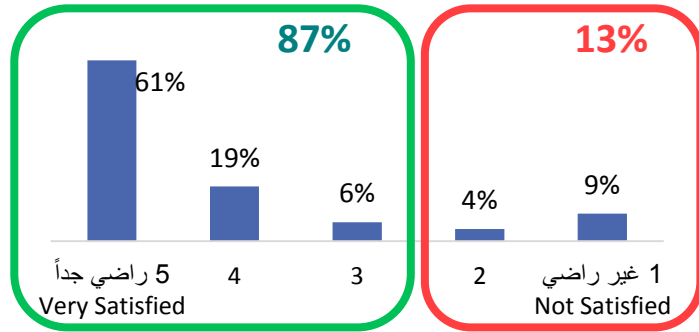


حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل لسؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

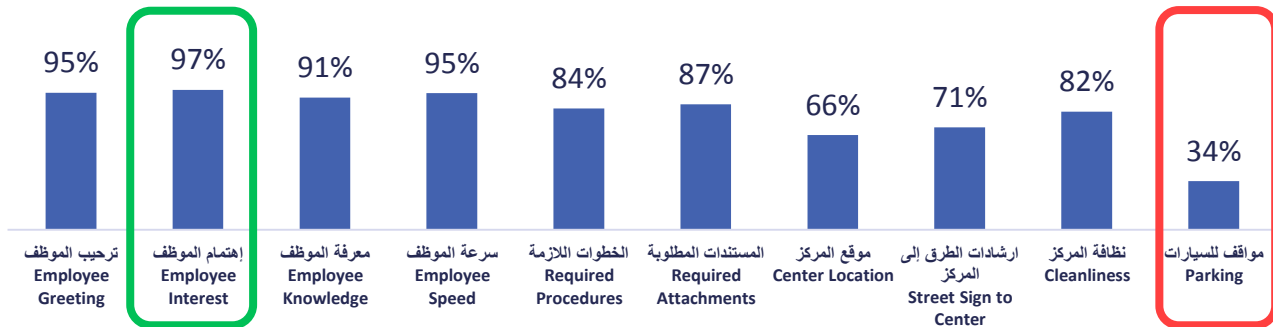


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	74%	74%	76%	82%	64%	62%	52%	52%	56%	25%	61%
4	21%	23%	16%	13%	20%	25%	14%	19%	26%	9%	19%
3	1%	2%	5%	1%	11%	7%	13%	11%	4%	10%	6%
2	1%	0%	1%	1%	3%	5%	3%	5%	2%	18%	4%
1 غير راضي - Not Satisfied	3%	1%	2%	3%	2%	1%	18%	13%	12%	38%	9%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	96%	99%	97%	96%	95%	93%	78%	82%	86%	43%	87%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	95%	97%	91%	95%	84%	87%	66%	71%	82%	34%	80%

المتوسط للإسنلة - Average



حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question





التقييم - Rating	1 غير راضي Not Satisfied	2	3	4	راضي جداً 5 Very Satisfied
ترحيب الموظف بالمشترك في بداية تقديم الخدمة Employee greeted you and offered to help.	1 1%	0 0%	2 2%	19 20%	73 77%
اهتمام الموظف بتقديم الخدمة للمشارك من دون الانشغال في أمور أخرى خلال تقديم الخدمة Employee interest in providing services without being preoccupied with other matters.	0 0%	1 1%	2 2%	17 18%	75 79%
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.	0 0%	2 2%	0 0%	18 19%	75 79%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	0 0%	1 1%	18 19%	75 79%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	1 1%	1 1%	4 4%	29 31%	58 62%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	2 2%	2 2%	7 8%	20 23%	57 65%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	2 2%	2 2%	6 7%	23 25%	59 64%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	3 3%	5 5%	6 7%	19 21%	58 64%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	1 1%	3 3%	16 17%	72 78%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	4 4%	4 4%	9 10%	13 14%	63 68%
الجميع - All	14 2%	18 2%	40 4%	192 21%	665 72%

التقييم - Rating	1 غير راضي Not Satisfied	2	3	4	راضي جداً 5 Very Satisfied
ترحيب الموظف بالمشترك في بداية تقديم الخدمة Employee greeted you and offered to help.	0 0%	0 0%	0 0%	7 25%	21 75%
اهتمام الموظف بتقديم الخدمة للمشارك من دون الانشغال في أمور أخرى خلال تقديم الخدمة Employee interest in providing services without being preoccupied with other matters.	0 0%	0 0%	1 4%	8 29%	19 68%
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.	0 0%	0 0%	0 0%	8 30%	19 70%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	0 0%	0 0%	0 0%	8 30%	19 70%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	0 0%	0 0%	5 18%	13 46%	10 36%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	0 0%	2 7%	3 11%	8 30%	14 52%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	0 0%	0 0%	1 4%	12 43%	15 54%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	0 0%	1 4%	1 4%	12 46%	12 46%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	0 0%	3 11%	9 32%	16 57%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	0 0%	0 0%	1 4%	8 29%	19 68%
الجميع - All	0 0%	3 1%	15 5%	93 34%	164 60%

التقييم - Rating	1 غير راضي Not Satisfied	2	3	4	راضي جداً 5 Very Satisfied
ترحيب الموظف بالمشترك في بداية تقديم الخدمة Employee greeted you and offered to help.	3	1	1	20	70
	3%	1%	1%	21%	74%
اهتمام الموظف بتقديم الخدمة للمشارك من دون الانشغال في أمور أخرى خلال تقديم الخدمة Employee interest in providing services without being preoccupied with other matters.	1	0	2	21	69
	1%	0%	2%	23%	74%
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.	2	1	5	15	71
	2%	1%	5%	16%	76%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	3	1	1	12	76
	3%	1%	1%	13%	82%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	2	3	10	19	60
	2%	3%	11%	20%	64%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	1	5	6	23	56
	1%	5%	7%	25%	62%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	17	3	12	13	48
	18%	3%	13%	14%	52%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	12	5	10	18	48
	13%	5%	11%	19%	52%
نظافة مرافق المركز وصلاحيّة استخدامها The Center was Clean and tidy.	11	2	4	24	52
	12%	2%	4%	26%	56%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	35	17	9	8	23
	38%	18%	10%	9%	25%
الجميع - All	87	38	60	173	573
	9%	4%	6%	19%	62%

Thank you - شكراً

قياس رضا المشتركين يونيو 2019 Customer Satisfaction Survey June 2019