

إدارة خدمات المشتركين

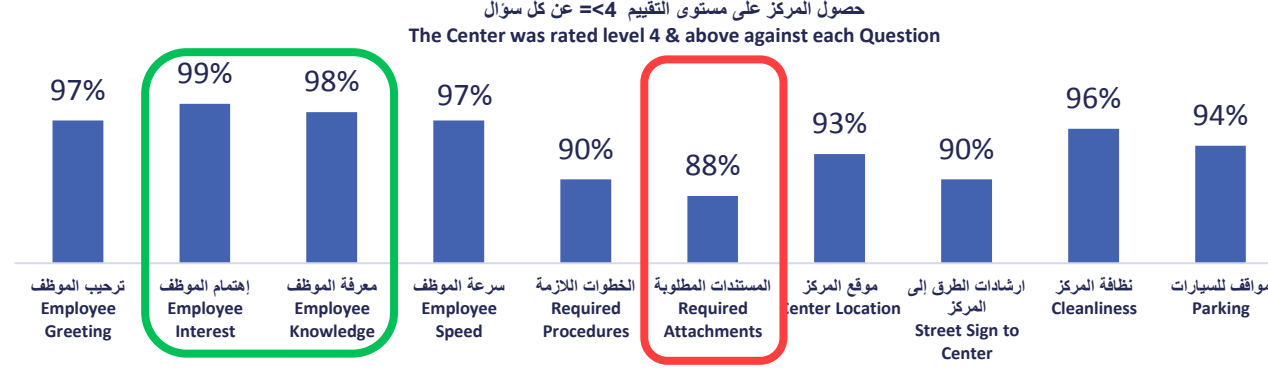
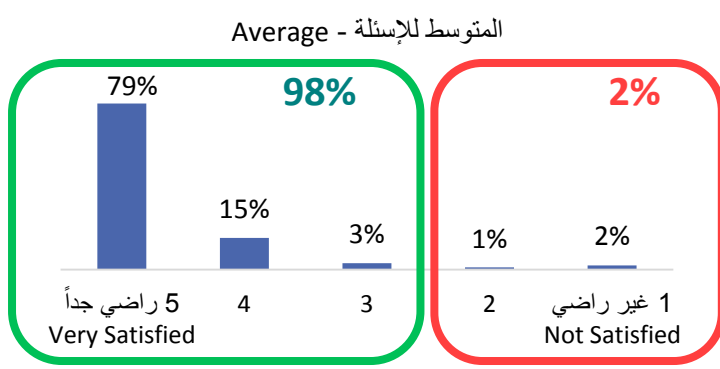
Customer Services Directorate

قياس رضا المشتركين فبراير 2018 Customer Satisfaction Survey Feb. 2018

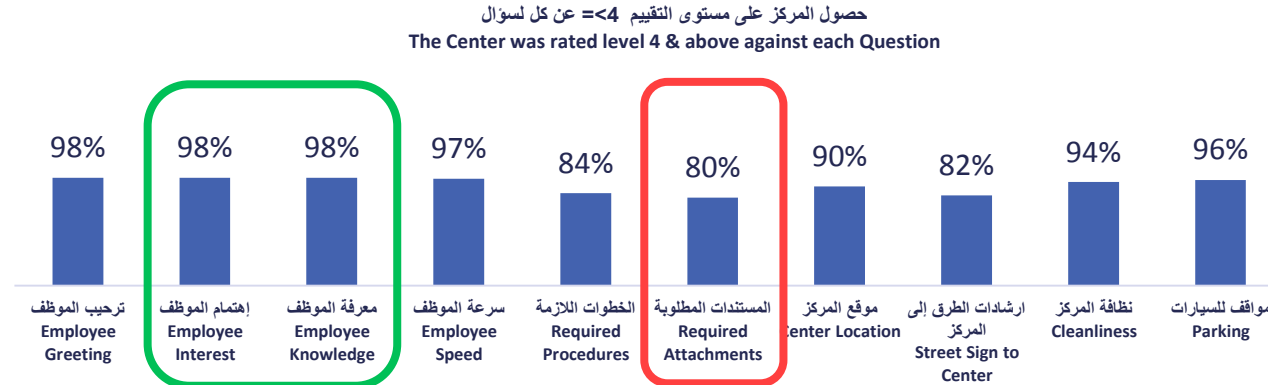
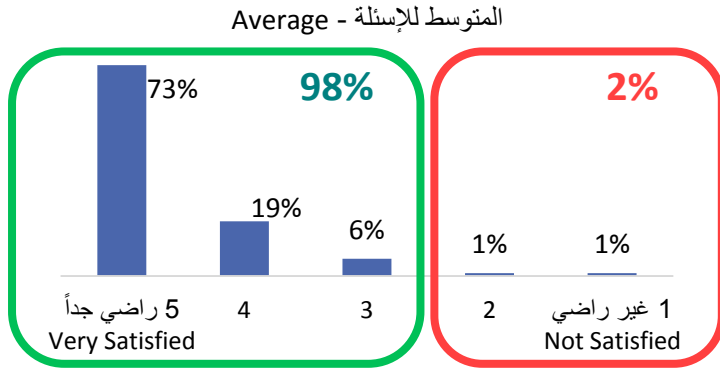


مقارنة جميع المراكز
All Service Centers

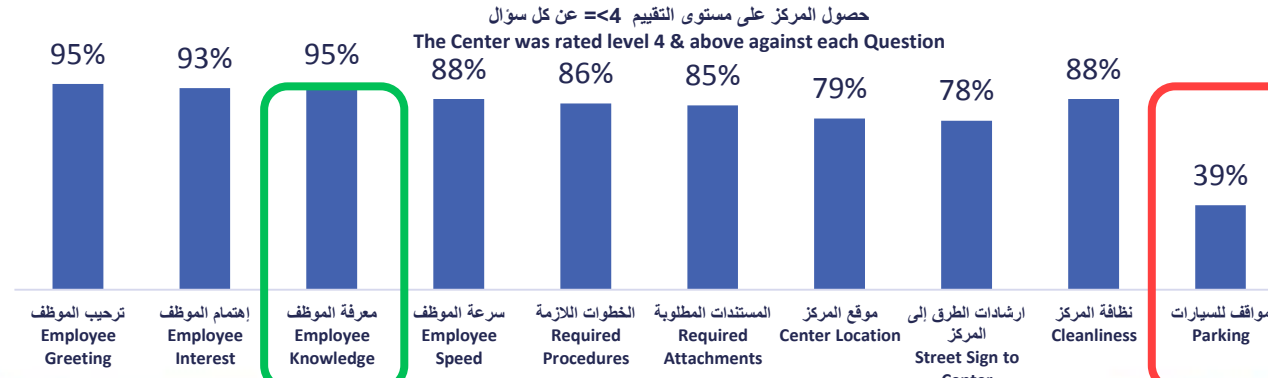
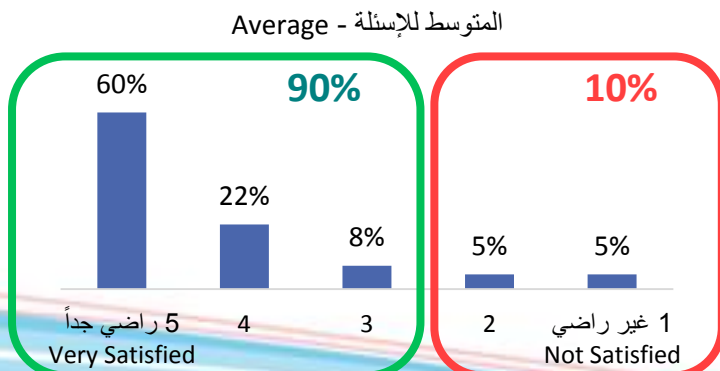




مزايا بلازا
Mazaya Plaza



الكونترى مول
Country Mall

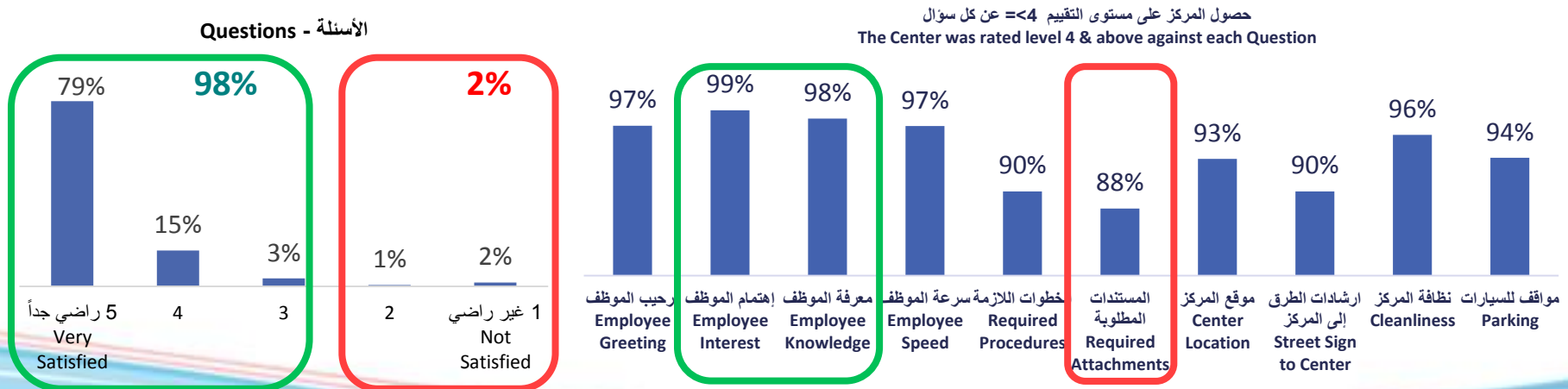


المحرق
Muharraq

مزايا بلازا - Mazaya Plaza

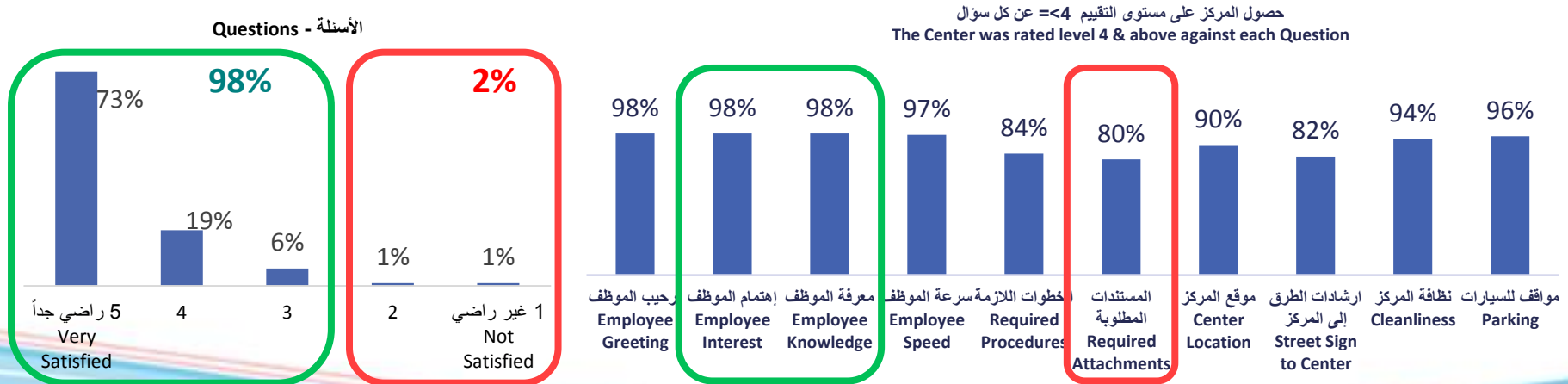
الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	89%	85%	86%	84%	72%	70%	68%	71%	86%	77%	79%
4	8%	14%	12%	13%	18%	18%	25%	19%	10%	17%	15%
3	1%	0%	0%	2%	7%	6%	4%	8%	3%	5%	3%
2	0%	0%	1%	0%	0%	4%	0%	1%	0%	1%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	1%	1%	1%	4%	3%	3%	1%	1%	1%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	98%	99%	98%	99%	96%	93%	97%	98%	99%	98%	98%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	97%	99%	98%	97%	90%	88%	93%	90%	96%	94%	94%

أعلى تقييم "معرفة الموظف وإهتمامه 99%" - أدنى تقييم "المستندات المطلوبة 88%"
Highest Rating was "99% for Employee knowledge & Interest", & The Lowest "88% for Required attachments"
 98% من ردود المشتركين أعتبرت أن مستوى التقييم 3 - Customers Rated 3 and above at 98% of the questions
 94% من ردود المشتركين أعتبرت أن مستوى التقييم 4 و 5 - Customers Rated 4 and above at 94% of the questions.



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	85%	82%	88%	84%	57%	54%	67%	60%	75%	76%	73%
4	13%	16%	10%	13%	27%	25%	23%	22%	19%	20%	19%
3	2%	2%	2%	2%	10%	12%	8%	11%	5%	4%	6%
2	0%	0%	0%	1%	4%	4%	1%	2%	1%	1%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	0%	0%	1%	3%	4%	1%	5%	0%	0%	1%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	100%	100%	100%	99%	93%	92%	98%	93%	99%	100%	97%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	98%	98%	98%	97%	84%	80%	90%	82%	94%	96%	92%

أعلى تقييم "معرفة الموظف وإهتمامه 98%" - أدنى تقييم "المستندات المطلوبة 81%"
Highest Rating was "98% for Employee knowledge & Interest", & The Lowest "81% for Required Attachments"
 98% من ردود المشتركين أعتبرت أن مستوى التقييم 3 - Customers Rated 3 and above at 89% of the questions
 92% من ردود المشتركين أعتبرت أن مستوى التقييم 4 و 5 - Customers Rated 4 and above at 92% of the questions.



المحرق - Muharraq

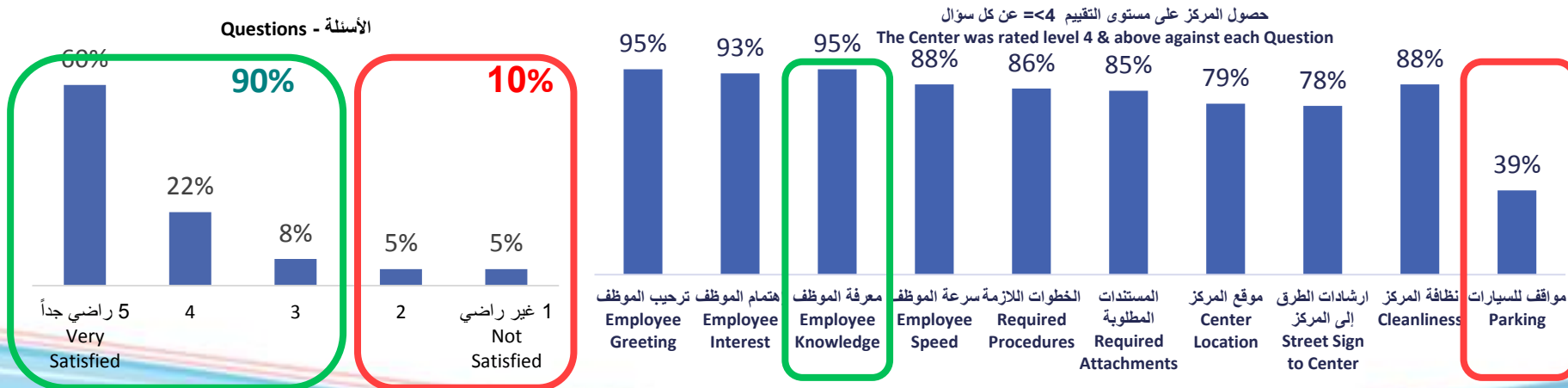
الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الأسئلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	74%	73%	71%	70%	54%	62%	57%	53%	69%	23%	60%
4	21%	20%	25%	18%	32%	23%	22%	25%	19%	16%	22%
3	2%	4%	3%	7%	9%	7%	10%	12%	9%	13%	8%
2	1%	1%	1%	3%	3%	5%	6%	7%	1%	18%	5%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	2%	0%	2%	2%	3%	5%	3%	1%	30%	5%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	97%	97%	99%	95%	95%	92%	90%	90%	97%	52%	90%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	95%	93%	95%	88%	86%	85%	79%	78%	88%	39%	83%

أعلى تقييم "معرفة الموظف 95%" - أدنى تقييم "مواقف السيارات 39%"

Highest Rating was "95% for Employee knowledge", & The Lowest "39% for "Car Parking"

90% من ردود المشتركين أعتبرت أن مستوى التقييم 3 - Customers Rated 3 and above at 90% of the questions

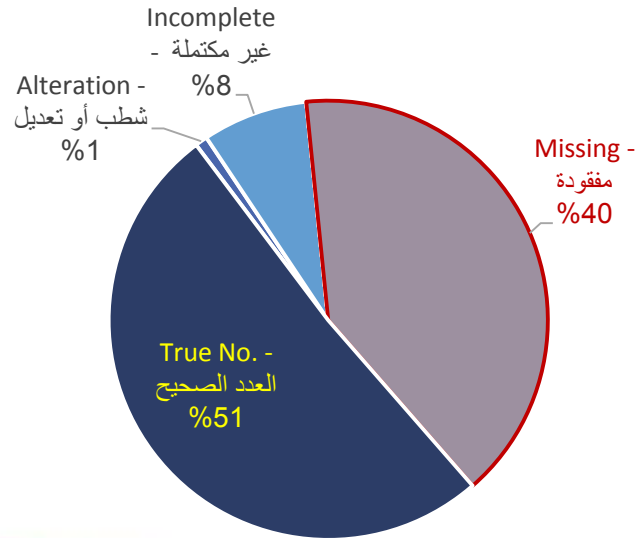
83% من ردود المشتركين أعتبرت أن مستوى التقييم 4 و 5 - Customers Rated 4 and above at 83% of the questions



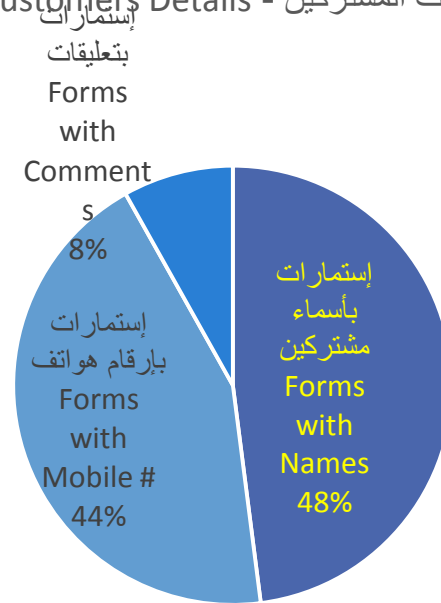
عدد الإستبيانات - No. Of Questionnaires	200
شطب أو تعديل - Alteration	2
غير مكتملة - Incomplete	17
رقم الهاتف خطأ - Wrong Mobile	0
مكررة - Duplicate	0
ملغية - Cancelled	0
مفقودة - Missing	88
العدد الصحيح - True No.	112

بيانات المشترك - Customers Details	112
إستمارات بأسماء مشتركين Forms with Names	79
إستمارات بإرقام هواتف Forms with Mobile #	73
إستمارات بتعليقات Forms with Comments	19

الملاحظات - Notes

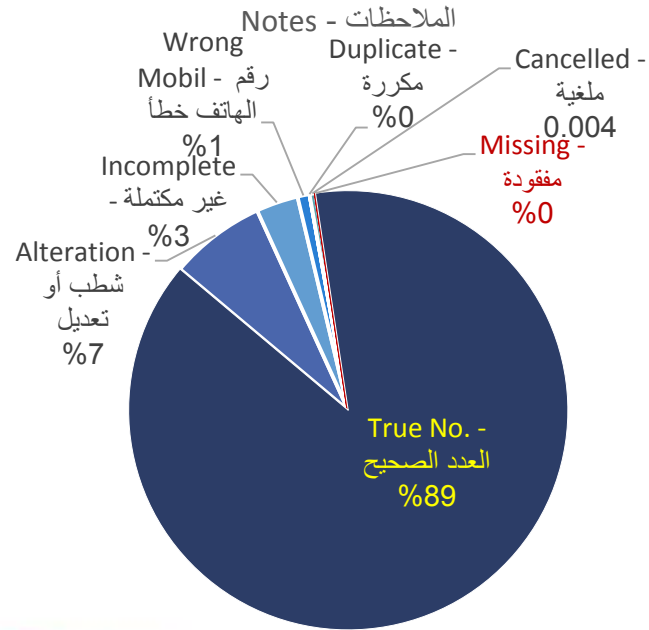


بيانات المشتركين - Customers Details

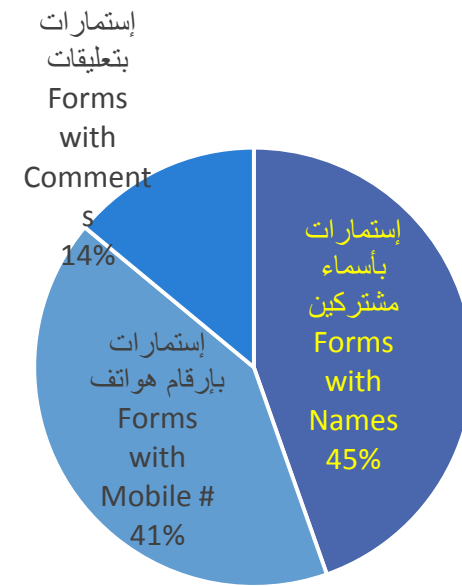


عدد الإستبيانات - No. Of Questionnaires	200
شطب أو تعديل - Alteration	16
غير مكتملة - Incomplete	7
رقم الهاتف خطأ - Wrong Mobile	2
مكررة - Duplicate	0
ملغية - Cancelled	1
مفقودة - Missing	0
العدد الصحيح - True No.	200

بيانات المشترك - Customers Details	
إستمارات بأسماء مشتركين Forms with Names	153
إستمارات بإرقام هواتف Forms with Mobile #	142
إستمارات بتعليقات Forms with Comments	48



بيانات المشتركين - Customers Details



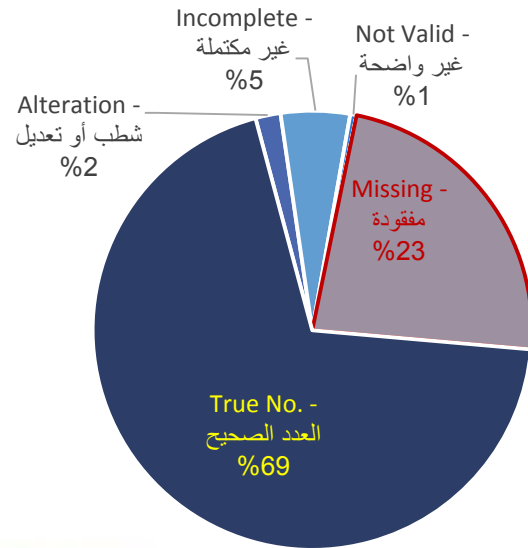
المحرق - Muharraq

ملاحظات على الإستبيانات - Findings

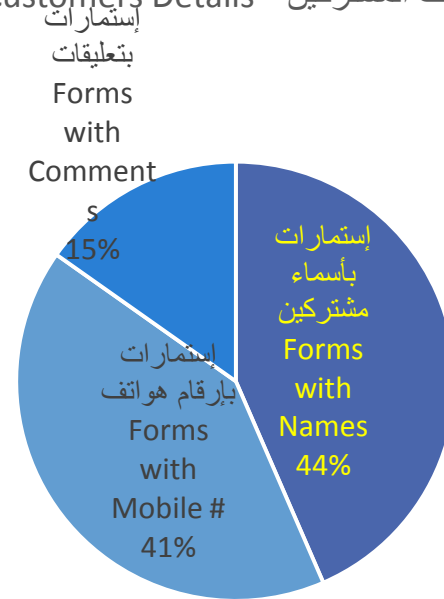
عدد الإستبيانات - No. Of Questionnaires	200
شطب أو تعديل - Alteration	4
غير مكتملة - Incomplete	11
غير واضحة - Not Valid	1
مكررة - Duplicate	0
ملغية - Cancelled	0
مفقودة - Missing	50
العدد الصحيح - True No.	150

بيانات المشترك - Customers Details	
إستمارات بأسماء مشتركين Forms with Names	140
إستمارات بإرقام هواتف Forms with Mobile #	133
إستمارات بتعليقات Forms with Comments	49

الملاحظات - Notes



بيانات المشتركين - Customers Details



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.	2 2%	0 0%	1 1%	9 8%	99 89%
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 1%	0 0%	0 0%	15 14%	92 85%
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.	1 1%	1 1%	0 0%	13 12%	92 86%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	0 0%	2 2%	14 13%	92 84%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	4 4%	0 0%	7 7%	19 18%	77 72%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	3 3%	4 4%	6 6%	19 18%	74 70%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	3 3%	0 0%	4 4%	27 25%	73 68%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	1 1%	1 1%	9 8%	20 19%	76 71%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	1 1%	0 0%	3 3%	11 10%	91 86%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	1 1%	1 1%	5 5%	18 17%	84 77%
الجميع - All	18 2%	7 1%	37 3%	165 15%	850 79%

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%	4 2%	25 13%	170 85%
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%	4 2%	31 16%	164 82%
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%	4 2%	20 10%	176 88%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	1 1%	4 2%	26 13%	167 84%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	5 3%	8 4%	19 10%	53 27%	114 57%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	8 4%	7 4%	24 12%	49 25%	105 54%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	2 1%	1 1%	16 8%	46 23%	133 67%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	10 5%	4 2%	21 11%	44 22%	119 60%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	1 1%	10 5%	38 19%	150 75%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	0 0%	1 1%	7 4%	40 20%	152 76%
الجميع - All	27 1%	23 1%	113 6%	372 19%	1,450 73%



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 2%	2 1%	3 2%	33 21%	114 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.	3 2%	2 1%	6 4%	30 20%	110 73%
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 1%	5 3%	38 25%	108 71%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	3 2%	5 3%	10 7%	27 18%	106 70%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	3 2%	4 3%	13 9%	48 32%	80 54%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	4 3%	8 5%	10 7%	34 23%	91 62%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	7 5%	9 6%	16 10%	34 22%	87 57%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	4 3%	11 7%	18 12%	37 25%	79 53%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	2 1%	2 1%	14 9%	29 19%	103 69%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	45 30%	27 18%	20 13%	24 16%	34 23%
الجميع - All	74 5%	72 5%	115 8%	334 22%	912 61%

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

- online Application form
To be Added - Information on National call center.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

في اغلب الاوقات النظام معطل (system down)
وضع نظام آخر (بيدي) مثلا لانجاز المعاملات
في حالة ان النظام معطل

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

نرجو من مسؤولي الكهرباء ان يعفوا عيالتنا
من عقوبات معالجة الكسور والنشر على الانترنت
لعدم تصحيح بنا وقلق الشكر

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

provide toilet for
customers separately anywhere near
this office. Thank you
Arrange a Toilet out side

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

During busy hours, customers will have to wait
for a long time, although you make vending
machines for tea, coffee & snacks, there are no
REST ROOMS for customer use, a few times I
had to go to back of building and in doing so

الكوتري مول - Country Mall

بعض التعليقات / Comments Sample

<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>في ارجاء مراجعة قرار ايقاف االك بالمشاور اكد بصحة سبب تنفيذ الملاحظات.</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>خرج مسؤلنا الا لمخاضا و كان عمل الادارة و تنفيذ كل الاعمال انه اكثرها و هذا خلال اليا ابريل (southern)</p>
<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>هذه المرة الثالثة اهضر لتيو في المشاور لو ريت انها اعملت او نقل اسم المشاور من مدير تيم كيم مدير الانترنت المتزلي مثلا وبعد ما ينتهي مما كتب الفوزارة بعد ما صحت.</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>لازال بعض الناس يؤمنون بالبيع نقدًا ولذلك المراجعة كثره المراجعه و نرى في الاشهر</p>
<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>تقليل عدد المشاور</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>المعاملة ممتازة ولكن يربح زيادة عدد الكونترات</p>
<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>تقديم الطلبات من قبل المعاملات الكهربائيه عبر (ONLINE)</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>تقديم الطلبات من قبل المعاملات الكهربائيه عبر (ONLINE)</p>
<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>عمل الاجراءات Online</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>تقديم الطلبات من قبل المعاملات الكهربائيه عبر (ONLINE)</p>
<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>Pls. Keep more staff in the reception to avoid long queue (line).</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>أتمنى تشكيل وحدة استقبال حيث كان هناك في اسفارة واهم فاعية و انه اعملوا في تفرغ انه كان مرهورة في اسفارة.</p>
<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>تقديم المطلوب تحسين نظام استلام التذاكر الا تمام الموجهة / الاخذات لتقليل فترة الانتظار لاستلام التذاكر الكاونترات</p>	<p>Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:</p> <p>أرجو ان يتعمر العامل المساهم للوظيفة بالمرور على الموظفين المعنيين بجهة الريايتي كي يزيل الاوقات التي يتكرر المراجعه و يوزع عمل المراجعه من اكم اللات في اعمل ما يتلونه لخدمة مملكة البحرين</p>

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

توفير مواقف سيارات مناسبة مع المؤسسة الحكومية
وعدد المندوبين على المؤسسة

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

العمل على تطوير عملة استرجاع صباغ النحاس
المتعلقة بـ المتكلمة لخدمة مندوبين الشرح
الاستفسار و عدم حاجة المتكلمة للمراسلة
الالكترونية

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

موقع ومواقف المكان لا يخدم المستهلكين

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

YOUR STAFF SEEM A HAPPY BUNCH! A POSITIVE
DIFFERENCE WHEN COMPARED TO MOST OF GOVT. DEPARTMENTS!
PLS KEEP IT UP!

Dear Sir/Madam,

OUR COMPANY IS LOCATED IN MANAMA, THERE
ARE AROUND 20 to 25 PROPERTIES RESIDENCE/COMMERCIAL REGISTERED
UNDER OUR [LOWOBER] NAME. WE FIND DIFFICULT TO COME
HERE AND WITH LIMITED PARKING, PLEASE OPEN OUR BRANCH MANAMA.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

* تأخير اجراءات المستفيدين من الخدمة بسبب ضيق
الموقف على المؤجر وهذا يجعل المبالغ المستأجر وليس
مقبولة للمؤجر.

الملاحظات و الاقتراحات: Comments or Suggestions:

① This kind of office is with lots of people but the parking area is not convenient.

② There is no public lady washroom here !!!

شكراً - Thank you

قياس رضا المشتركين فبراير 2018 بمراكز خدمات المشتركين
Customer Satisfaction Survey Feb. 2018