

إدارة خدمات المشتركين

Customer Services Directorate

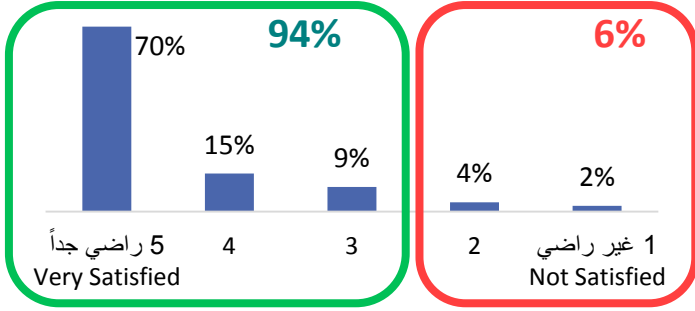
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
يوليو 2019 July



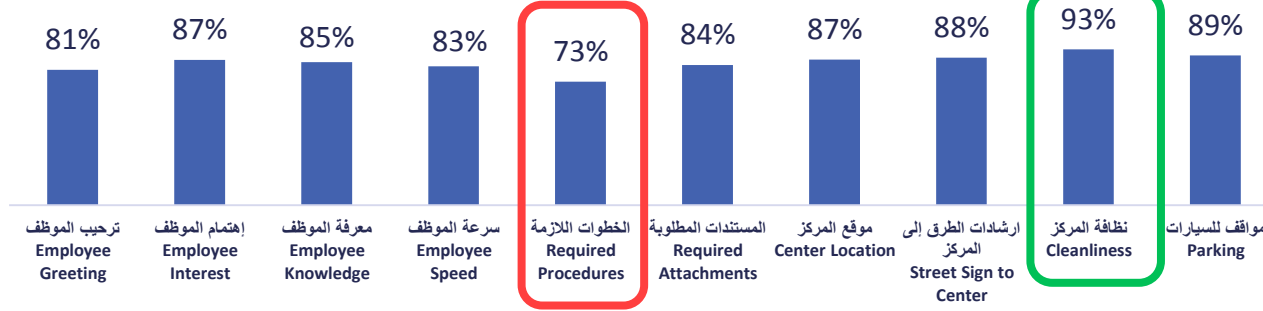


مقارنة بين مراكز الخدمات - Service Centers Comparison

المتوسط للإسئلة - Average

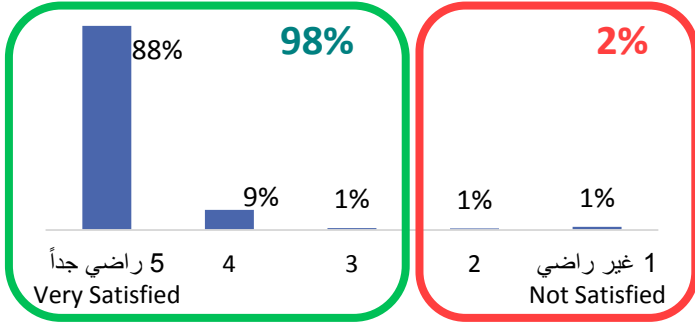


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

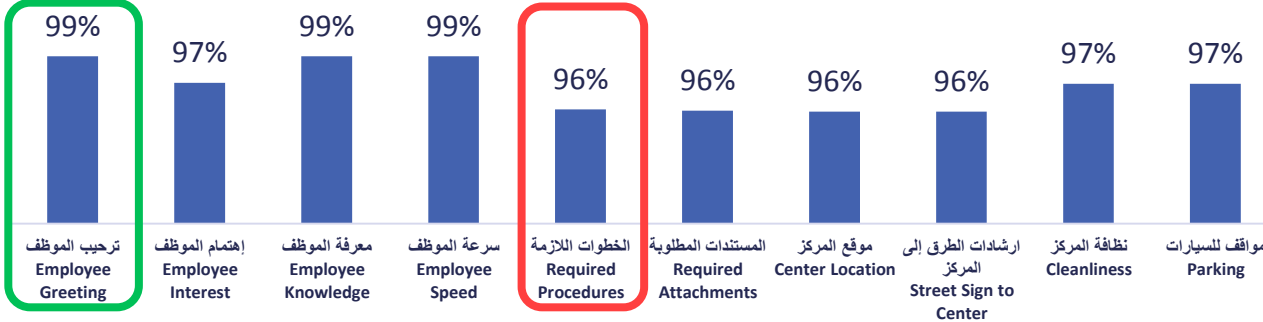


مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

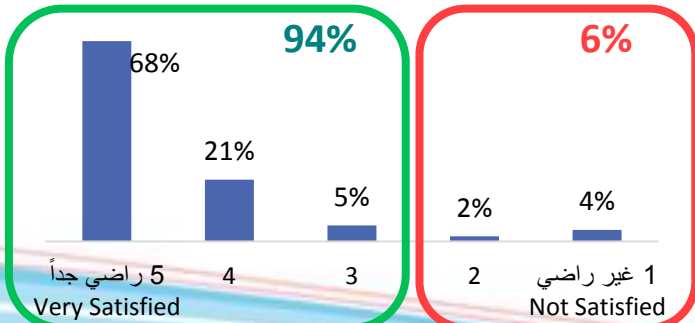


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل لسؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

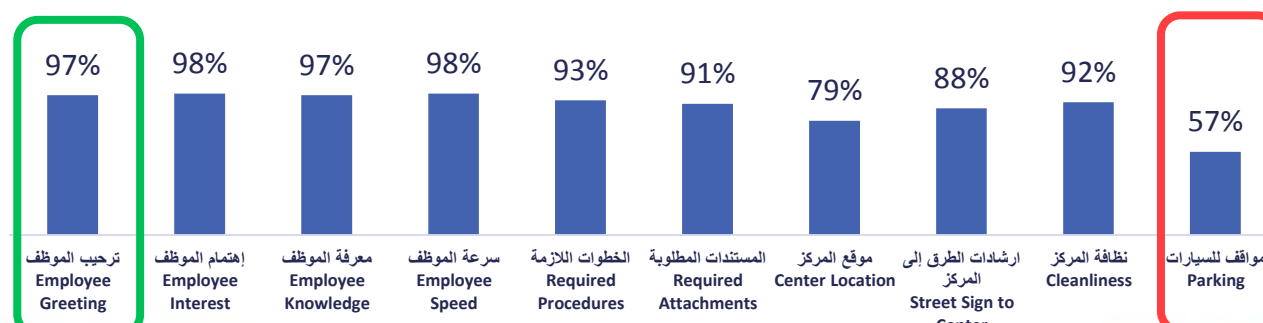


الكونترى مول
Country Mall

المتوسط للإسئلة - Average



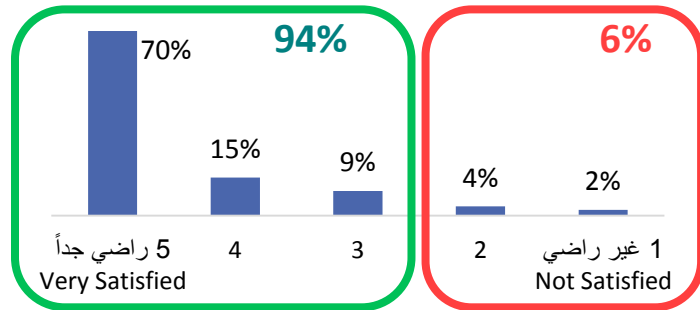
حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



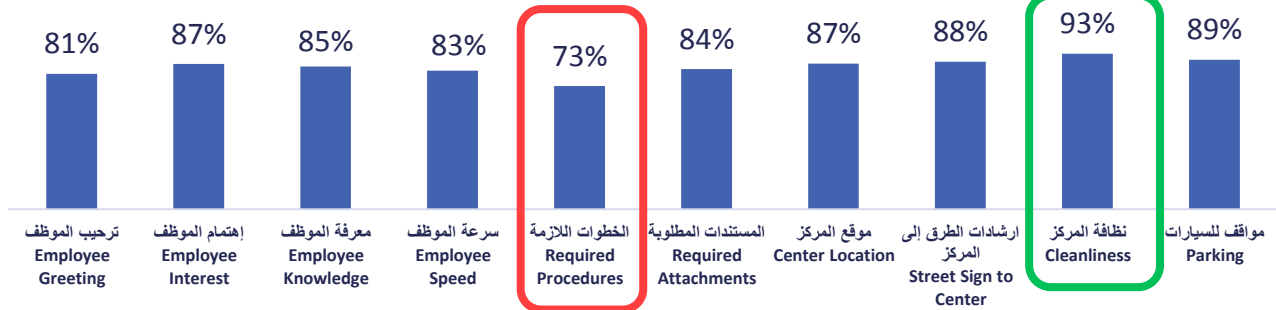
المحرق
Muharraq

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	65%	66%	65%	67%	63%	70%	77%	71%	82%	78%	70%
4	16%	21%	20%	16%	11%	14%	10%	17%	11%	11%	15%
3	12%	10%	9%	11%	14%	11%	7%	8%	6%	5%	9%
2	5%	2%	2%	5%	6%	3%	4%	4%	0%	5%	4%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	1%	4%	1%	6%	3%	2%	0%	1%	1%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	93%	96%	94%	94%	88%	95%	94%	96%	99%	94%	94%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	81%	87%	85%	83%	73%	84%	87%	88%	93%	89%	85%

المتوسط للإسنلة - Average

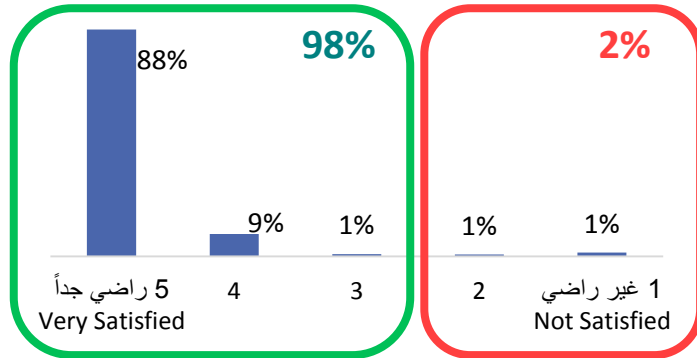


حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

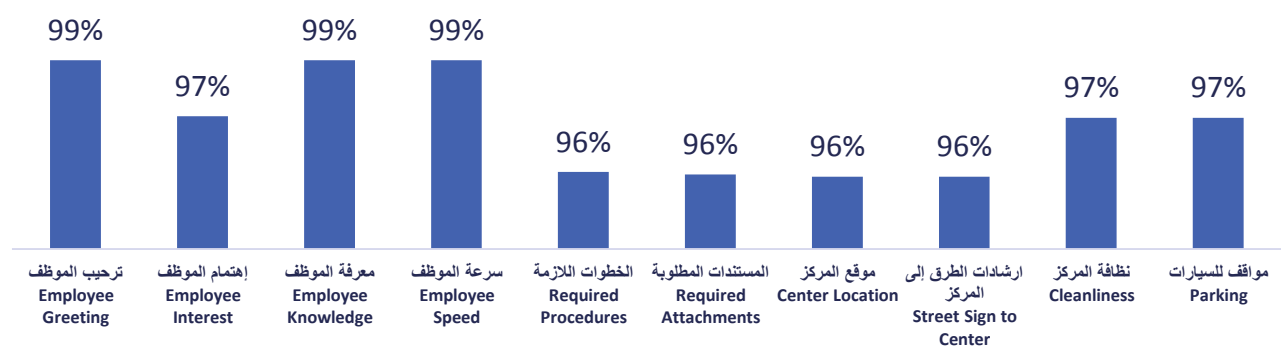


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	خطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	89%	90%	92%	93%	81%	83%	85%	87%	92%	92%	88%
4	10%	7%	7%	5%	15%	13%	11%	8%	6%	6%	9%
3	0%	1%	0%	0%	3%	0%	3%	1%	0%	0%	1%
2	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	1%	1%	1%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 <= عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	99%	99%	99%	99%	99%	96%	99%	97%	97%	97%	98%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	99%	97%	99%	99%	96%	96%	96%	96%	97%	97%	97%

المتوسط للإسنلة - Average

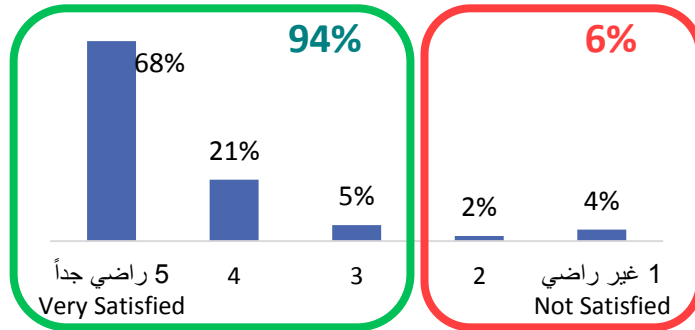


حصول المركز على مستوى التقييم 4 <= عن كل لسؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question

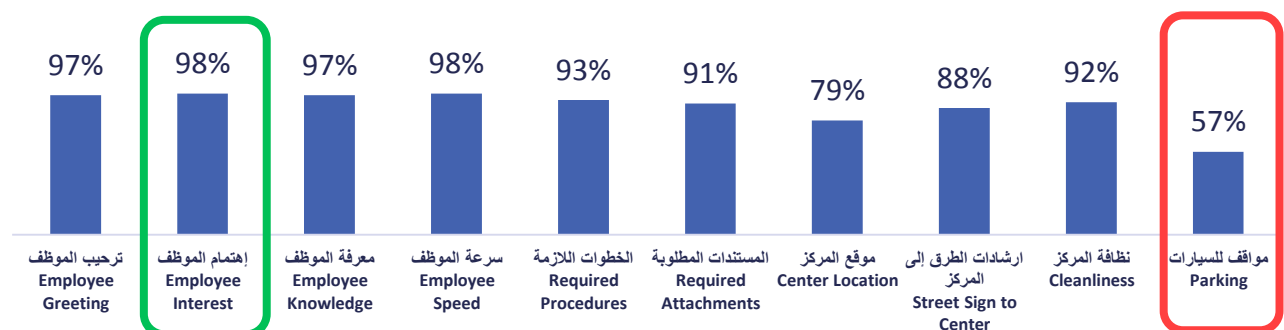


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	82%	80%	75%	78%	70%	64%	62%	56%	68%	45%	68%
4	14%	18%	22%	19%	24%	26%	17%	32%	24%	13%	21%
3	1%	2%	3%	2%	4%	6%	15%	7%	5%	8%	5%
2	1%	0%	0%	0%	1%	2%	1%	2%	2%	7%	2%
1 غير راضي - Not Satisfied	1%	0%	0%	0%	1%	1%	5%	2%	1%	28%	4%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	98%	100%	100%	100%	98%	97%	94%	95%	96%	66%	94%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	97%	98%	97%	98%	93%	91%	79%	88%	92%	57%	89%

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.	2 2%	4 5%	10 12%	13 16%	54 65%
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%	2 2%	8 10%	17 21%	54 66%
مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions.	3 4%	2 2%	7 9%	16 20%	53 65%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	4 5%	9 11%	13 16%	54 67%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	5 6%	5 6%	12 14%	9 11%	52 63%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	2 3%	2 3%	9 11%	11 14%	55 70%
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%	3 4%	6 7%	8 10%	64 77%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	0 0%	3 4%	7 8%	14 17%	59 71%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	1 1%	0 0%	5 6%	9 11%	68 82%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	1 1%	4 5%	4 5%	9 11%	65 78%
الجميع - All	18 2%	29 4%	77 9%	119 14%	578 70%



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 2%	0 0%	0 0%	5 12%	36 86%
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 2%	0 0%	1 2%	2 5%	38 90%
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 2%	0 0%	0 0%	3 7%	38 90%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 2%	0 0%	0 0%	2 5%	39 93%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	1 2%	0 0%	1 2%	6 14%	34 81%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	1 2%	1 2%	0 0%	7 17%	33 79%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	1 2%	0 0%	0 0%	4 10%	36 88%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	1 2%	0 0%	0 0%	3 7%	37 90%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	1 2%	0 0%	0 0%	3 7%	37 90%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	1 2%	0 0%	0 0%	1 2%	39 95%
الجميع - All	10 2%	1 0%	2 0%	36 9%	367 88%



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%	1 1%	1 1%	13 14%	74 82%
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%	2 2%	16 18%	70 80%
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%	3 3%	19 22%	66 75%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	0 0%	0 0%	2 2%	17 19%	69 78%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	1 1%	1 1%	4 4%	21 24%	62 70%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	1 1%	2 2%	5 6%	23 26%	56 64%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	4 5%	1 1%	13 15%	15 17%	53 62%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	2 2%	2 2%	6 7%	26 32%	45 56%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	1 1%	2 2%	4 5%	20 24%	58 68%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	24 28%	6 7%	7 8%	11 13%	39 45%
الجميع - All	34 4%	15 2%	47 5%	181 21%	592 68%

شكراً - Thank you

قياس رضا المشتركين يوليو 2019 Customer Satisfaction Survey July 2019