

إدارة خدمات المشتركين

Customer Services Directorate

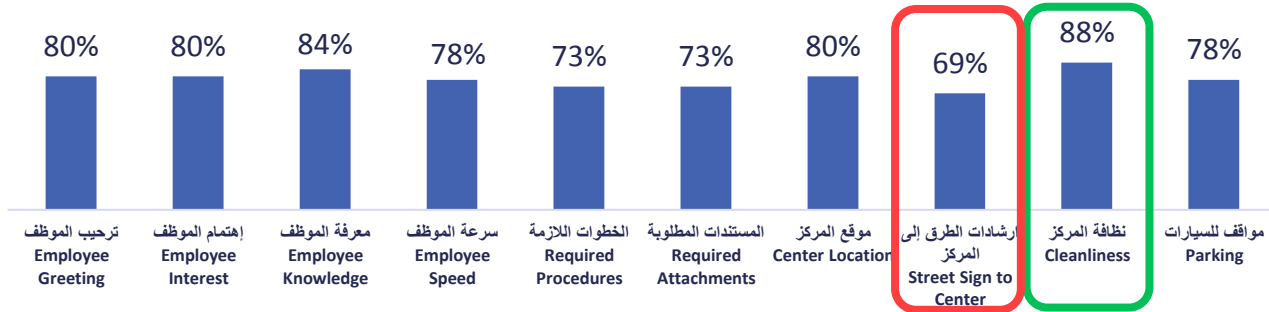
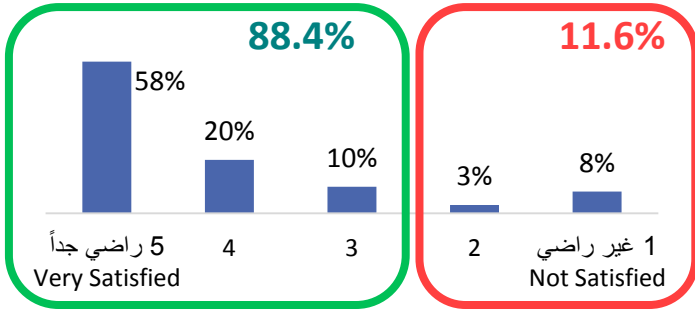
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey
إبريل 2019 April



مقارنة بين مراكز الخدمات - Service Centers Comparison

المتوسط للإسئلة - Average

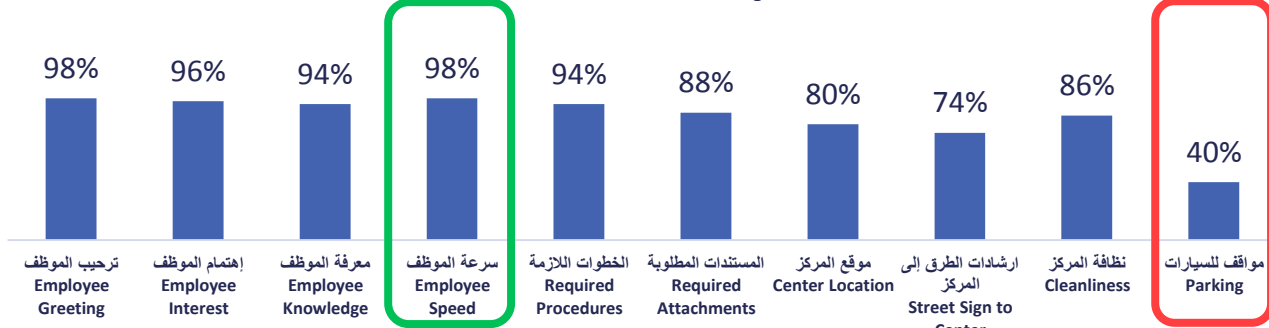
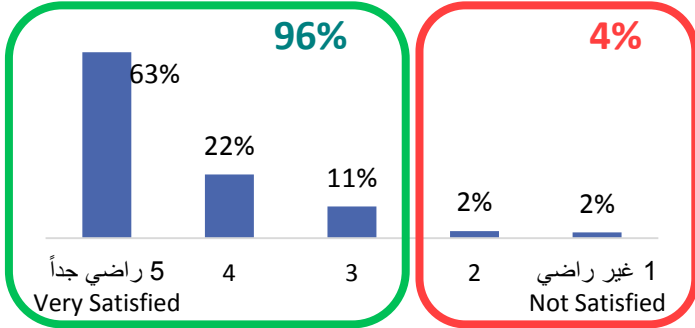
حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



مزايا بلازا
Mazaya Plaza

المتوسط للإسئلة - Average

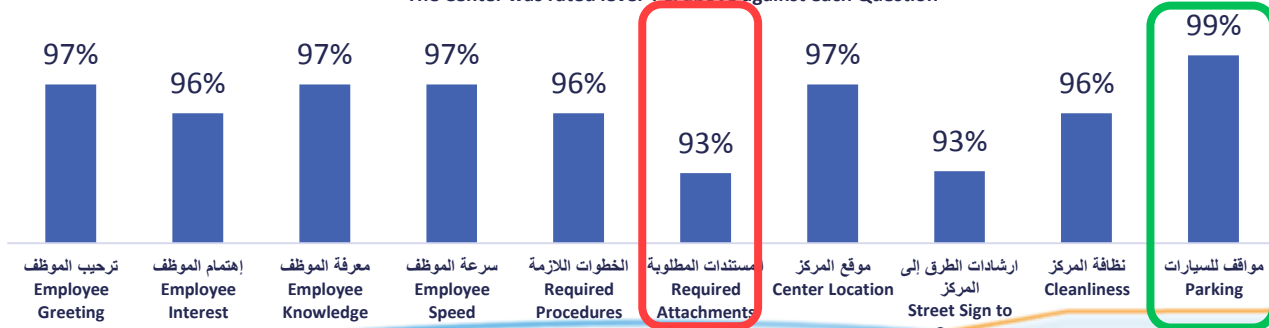
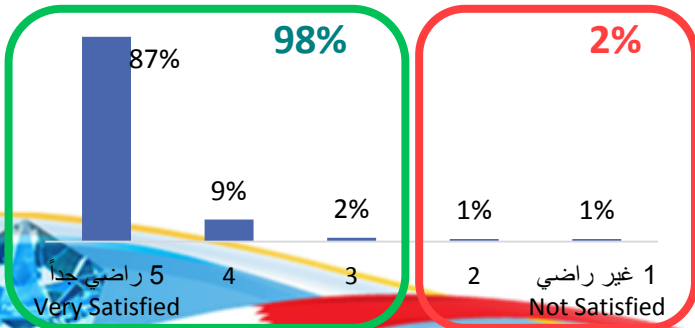
حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



المحرق
Muharraq

المتوسط للإسئلة - Average

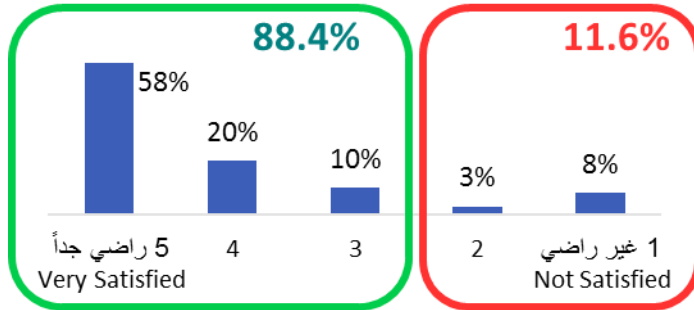
حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



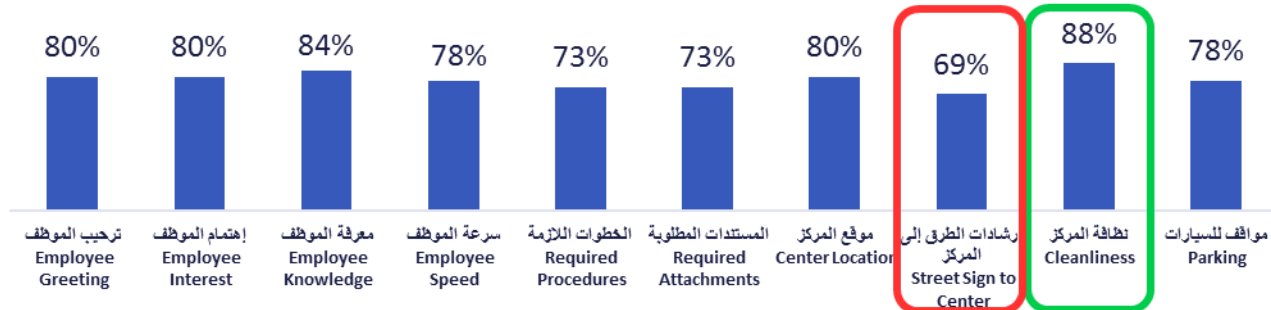
الكونترى مول
Country Mall

| 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 | 61% | 67% | 69% | 59% | 49% | 51% | 43% | 49% | 65% | 63% | 58% |
| 4 | 18% | 12% | 14% | 18% | 24% | 22% | 37% | 20% | 22% | 14% | 20% |
| 3 | 8% | 8% | 2% | 10% | 16% | 12% | 10% | 18% | 2% | 14% | 10% |
| 2 | 0% | 4% | 4% | 4% | 4% | 4% | 2% | 4% | 4% | 2% | 3% |
| 1 غير راضي - Not Satisfied | 12% | 8% | 10% | 8% | 6% | 10% | 8% | 8% | 6% | 6% | 8% |
| حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question | 88% | 88% | 86% | 88% | 90% | 86% | 90% | 88% | 90% | 92% | 88% |
| حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question | 80% | 80% | 84% | 78% | 73% | 73% | 80% | 69% | 88% | 78% | 78% |

المتوسط للإسئلة - Average

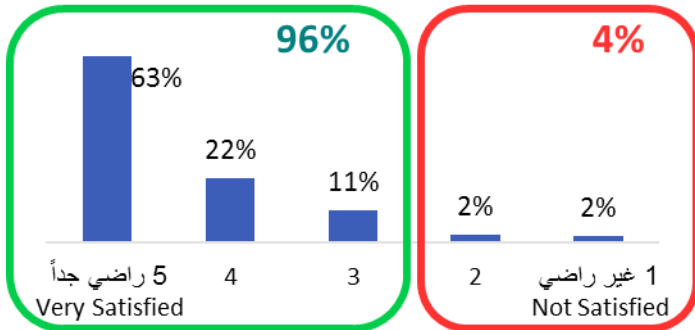


حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال
The Center was rated level 4 & above against each Question



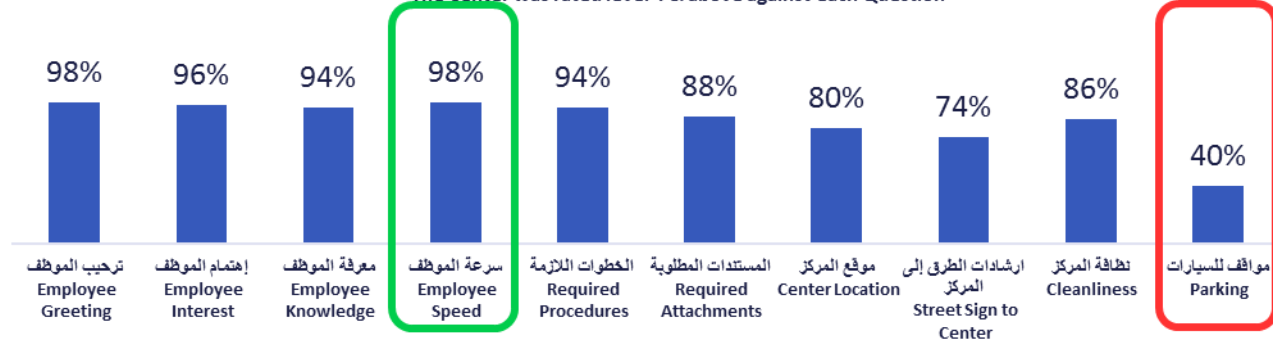
| الأسئلة Questions | ترحيب الموظف Employee Greeting | إهتمام الموظف Employee Interest | معرفة الموظف Employee Knowledge | سرعة الموظف Employee Speed | الخطوات اللازمة Required Procedures | المستندات المطلوبة Required Attachments | موقع المركز Center Location | ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center | نظافة المركز Cleanliness | مواقف للسيارات Parking | متوسط الأسئلة Average |
|---|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|--|--|--------------------------------|--|-----------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 5 راضي جداً - Very Satisfied | 80% | 72% | 74% | 69% | 66% | 70% | 60% | 54% | 64% | 22% | 63% |
| 4 | 18% | 24% | 20% | 29% | 28% | 18% | 20% | 20% | 22% | 18% | 22% |
| 3 | 2% | 4% | 6% | 2% | 4% | 10% | 18% | 24% | 10% | 28% | 11% |
| 2 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% | 2% | 4% | 16% | 2% |
| 1 غير راضي - Not Satisfied | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% | 2% | 0% | 0% | 0% | 16% | 2% |
| حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question | 100% | 100% | 100% | 100% | 98% | 98% | 98% | 98% | 96% | 68% | 96% |
| حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question | 98% | 96% | 94% | 98% | 94% | 88% | 80% | 74% | 86% | 40% | 85% |

المتوسط للإسئلة - Average



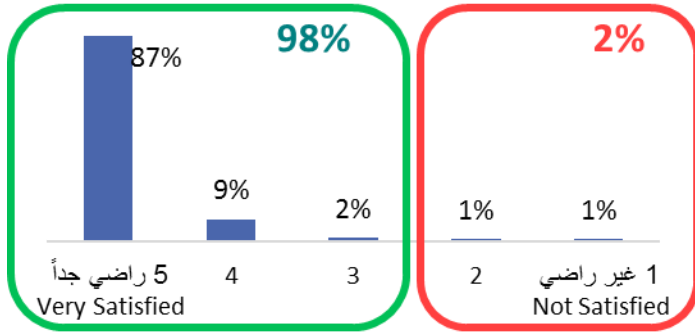
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال

The Center was rated level 4 & above against each Question

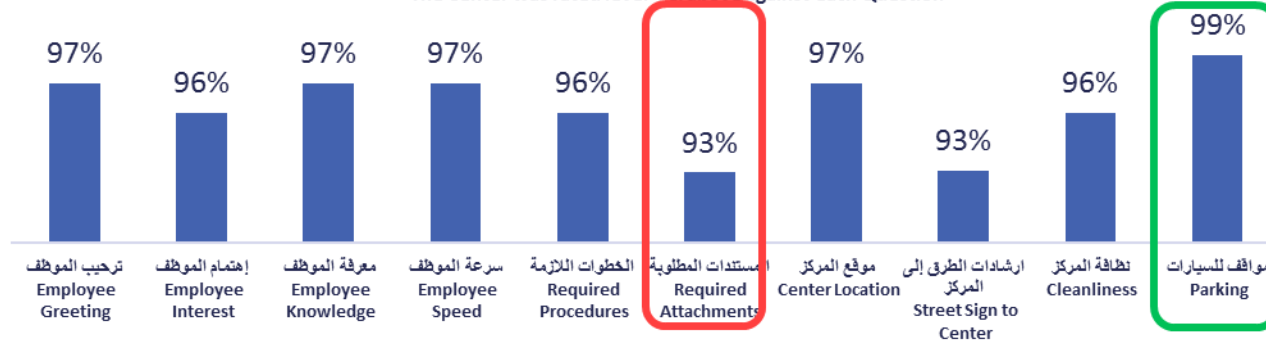


| الأسئلة Questions | ترحيب الموظف Employee Greeting | إهتمام الموظف Employee Interest | معرفة الموظف Employee Knowledge | سرعة الموظف Employee Speed | الخطوات اللازمة Required Procedures | المستندات المطلوبة Required Attachments | موقع المركز Center Location | ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center | نظافة المركز Cleanliness | مواقف للسيارات Parking | متوسط الإسنلة Average |
|---|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|--|--|--------------------------------|--|-----------------------------|---------------------------|--------------------------|
| 5 راضي جداً - Very Satisfied | 92% | 87% | 88% | 89% | 84% | 80% | 89% | 83% | 88% | 89% | 87% |
| 4 | 5% | 9% | 9% | 8% | 12% | 14% | 8% | 11% | 8% | 9% | 9% |
| 3 | 0% | 1% | 1% | 0% | 1% | 4% | 3% | 3% | 3% | 0% | 2% |
| 2 | 1% | 0% | 0% | 1% | 1% | 1% | 0% | 3% | 1% | 1% | 1% |
| 1 غير راضي - Not Satisfied | 1% | 3% | 1% | 1% | 1% | 1% | 0% | 1% | 0% | 0% | 1% |
| حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 3 = عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question | 97% | 97% | 99% | 97% | 97% | 97% | 100% | 96% | 99% | 99% | 98% |
| حصول المركز على مستوى التقييم ≥ 4 = عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question | 97% | 96% | 97% | 97% | 96% | 93% | 97% | 93% | 96% | 99% | 96% |

المتوسط للإسنلة - Average



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



الكوتري مول
Country Mall

| 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. | 6 12% | 0 0% | 4 8% | 9 18% | 30 61% |
| 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. | 4 8% | 2 4% | 4 8% | 6 12% | 33 67% |
| مدى معرفة الموظف بالمعلومات المتعلقة بالخدمة والإجابة على استفسارات المشترك حول الخدمة Employee showed knowledge of the products or services, and answered your questions. | 5 10% | 2 4% | 1 2% | 7 14% | 34 69% |
| مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service. | 4 8% | 2 4% | 5 10% | 9 18% | 29 59% |
| الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate. | 3 6% | 2 4% | 8 16% | 12 24% | 24 49% |
| عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents. | 5 10% | 2 4% | 6 12% | 11 22% | 25 51% |
| الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it. | 4 8% | 1 2% | 5 10% | 18 37% | 21 43% |
| وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter. | 4 8% | 2 4% | 9 18% | 10 20% | 24 49% |
| نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy. | 3 6% | 2 4% | 1 2% | 11 22% | 32 65% |
| مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center. | 3 6% | 1 2% | 7 14% | 7 14% | 31 63% |
| الجميع - All | 41 8% | 16 3% | 50 10% | 100 20% | 283 58% |

| 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% | 1 2% | 9 18% | 40 80% |
| 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 4% | 12 24% | 36 72% |
| 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 6% | 10 20% | 37 74% |
| مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service. | 0 0% | 0 0% | 1 2% | 14 29% | 34 69% |
| الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate. | 1 2% | 0 0% | 2 4% | 14 28% | 33 66% |
| عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents. | 1 2% | 0 0% | 5 10% | 9 18% | 35 70% |
| 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% | 1 2% | 9 18% | 10 20% | 30 60% |
| وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter. | 0 0% | 1 2% | 12 24% | 10 20% | 27 54% |
| نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy. | 0 0% | 2 4% | 5 10% | 11 22% | 32 64% |
| مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center. | 8 16% | 8 16% | 14 28% | 9 18% | 11 22% |
| الجميع - All | 10 | 12 | 54 | 108 | 315 |
| | 2% | 2% | 11% | 22% | 63% |

| 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% | 0 0% | 4 5% | 69 92% |
| 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. | 2 3% | 0 0% | 1 1% | 7 9% | 65 87% |
| 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% | 0 0% | 1 1% | 7 9% | 66 88% |
| مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service. | 1 1% | 1 1% | 0 0% | 6 8% | 67 89% |
| الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate. | 1 1% | 1 1% | 1 1% | 9 12% | 63 84% |
| عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents. | 1 1% | 1 1% | 3 4% | 10 14% | 59 80% |
| 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% | 2 3% | 6 8% | 67 89% |
| وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter. | 1 1% | 2 3% | 2 3% | 8 11% | 62 83% |
| نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy. | 0 0% | 1 1% | 2 3% | 6 8% | 66 88% |
| مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center. | 0 0% | 1 1% | 0 0% | 7 9% | 67 89% |
| الجميع - All | 8 1% | 8 1% | 12 2% | 70 9% | 651 87% |



بعض التعليقات / Comments Sample

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
All good

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
نشكر لكم جهودكم ونرجو مزيداً من التطور
شكراً

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
سنة لسفارة سنية عسيرة ممتاز ، انا ابي لمده لا يعلم

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
اشارة في مدخل توصيف المجلس من حسابات
فرا استقبال الموفعين ولهم شكر على اكل وجبتهم

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
نشكراً جزيلاً على السرعة في الخدمة ونشكر للموظفين
على الرحبة والإبتسامه في وجه العميل

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
نشكر لكم جهودكم التي تبذلونها
ونرجو مزيداً من التطور والسرعة
شكراً

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
زيادة موظفي الاستقبال كي يتدعب المراجعين

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
نبارك الموظفين على "ممتاز" انتمه الموفعين
ينزلون جهدهم في اشغالنا التي نواجهها

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
العمل على استخدام الطاقة الشمسية حيث اننا لا
تتكون كالمكانات كبيرة على الطاقة الشمسية

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
There is all thing is perfect but sometimes time take
long time Thanks for your suggestions.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
الموظف في الكونتر 22 الذي قام بالخدمة هو المعنى بالاستقبال
اما الموظف من الكونتر الاول "الاستعلامات" ممتاز جداً (5/5)
عمل النقاط وبشوية ومهذب أيضاً
اما موظف (22) لا ابدى ويقدم وكانه معسوف وحاف

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
يرجى زيادة عدد الموظفين في الخدم لتقليل وقت الانتظار
musthaf

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
اتمنى ان يكون هناك موظفين اكثر لخدمة الانجاز
وخلوها الرد على الاتصال

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
Now Better than before providing service
But please control your increase specially
in summer seasons. The people mostly leaving
Bahrain due to increase pay for electricity please
your's Respectly
CHATAHIM

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
تكوبر المبني وزيارة الموقعين

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
Satisfied

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
IBAN From need to be available online to avoid
Double viste For the Branch

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
Over all very Good.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
Please Keep it up. Your Service is
Good enough for me. Thank you.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
Keep it up always, I'm happy w/ the
Service you provide me. Hope it will not
change. I'm

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
Car park need to be provide parking space in
ENQUE.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
سرعة إنجاز المعاملة اعتمدت على الكبر بالسبب عن طريقه ان تترتب
اشرركم على الخدمة ... واتمنى يكون هناك فضا ساحة خاصه
عرة الممشاة المظلمة لكل فحة عند الزيارة .. وشكر آهزيلا

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
Pleasant approach by staff Mr. Ali Esaig. Tried
his best to help, but the department which has
to coordinate will not answer the phone.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
Customer service option at Skopline App for EWA Muharraq
branch was not available. booked the wrong service and
had to wait 30 mins again at the branch for new Ticket.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
Thank a lot and I am very satisfied your Ser.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
الفنار موضوع الأيبيانه البتاني من الملاحظات لخدمة
للاستعلام

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
١- مكاشات العرضنا موزده قلة الموظفين يجب انه يكون
أقرب للزبون لهولة الرواية .

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
مكان الانارة و الاستعمال والمصروف

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
الربح عمل أسيبنا عن اجراءات الهنيه
ولي عن الموظف هادي الا سيبنا لا يوجد بالزبون
دشك ان طابكو الاستشاري

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
نزد هو تحويل اغلب الطلبات
الالكترونية و عندهم

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
نشكر الشركة والفنيين على

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
All over very Happy with EWA Service.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
Keep it up

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
نشكر حسن تعاونكم
لكم التقدير والاحترام

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:
Thank you for all services offered to the customers

شكراً - Thank you

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey

