

# إدارة خدمات المشتركين

## Customer Services Directorate

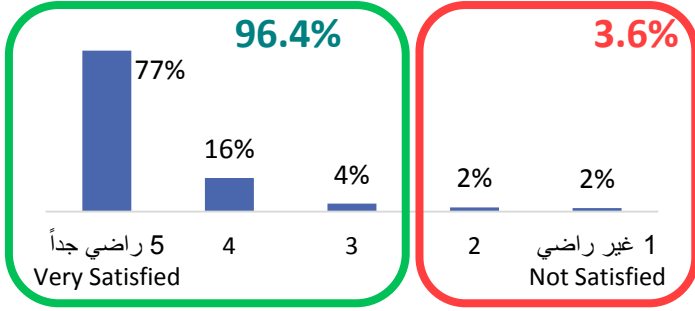
قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey  
يناير 2019 January



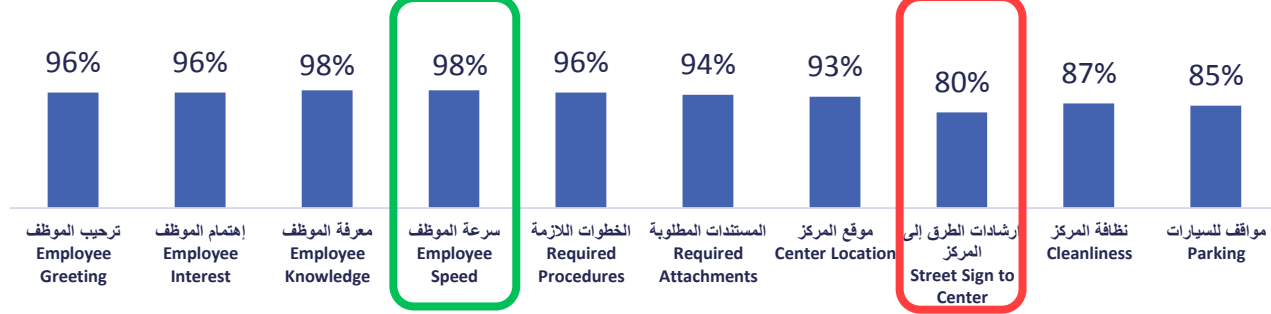


## مقارنة بين مراكز الخدمات - Service Centers Comparison

المتوسط للإسئلة - Average

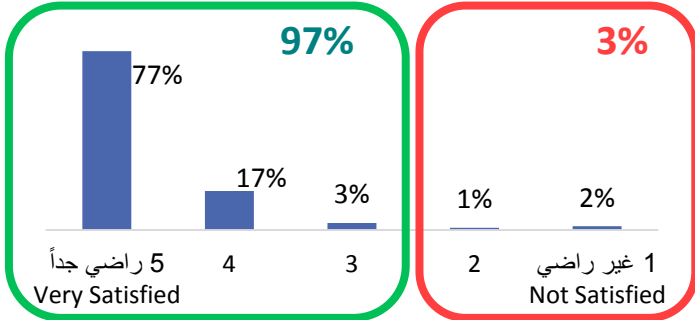


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question

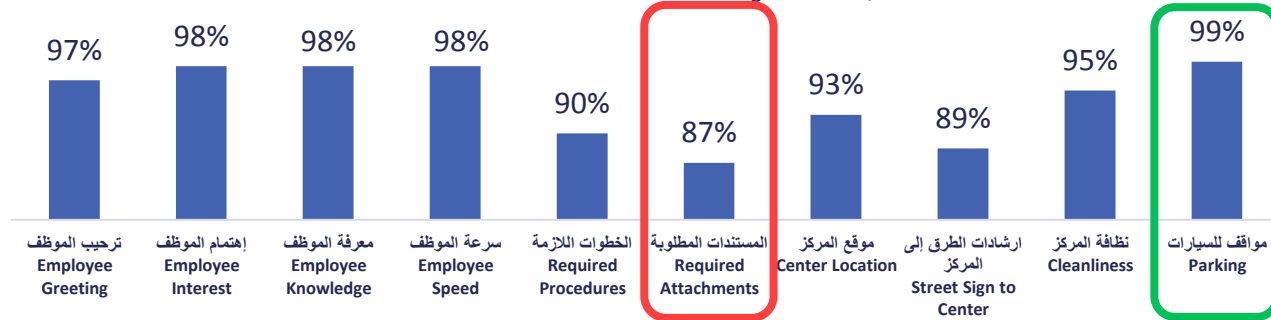


**مزايا بلازا**  
**Mazaya Plaza**

المتوسط للإسئلة - Average

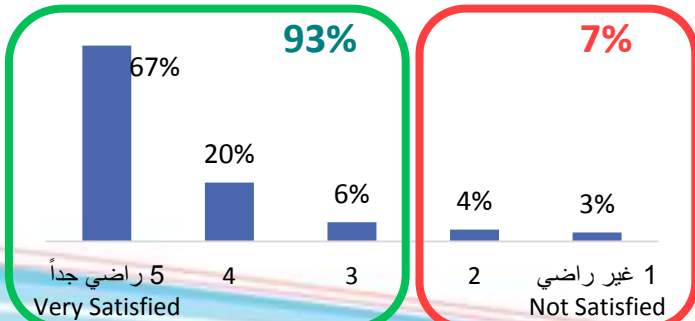


حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question

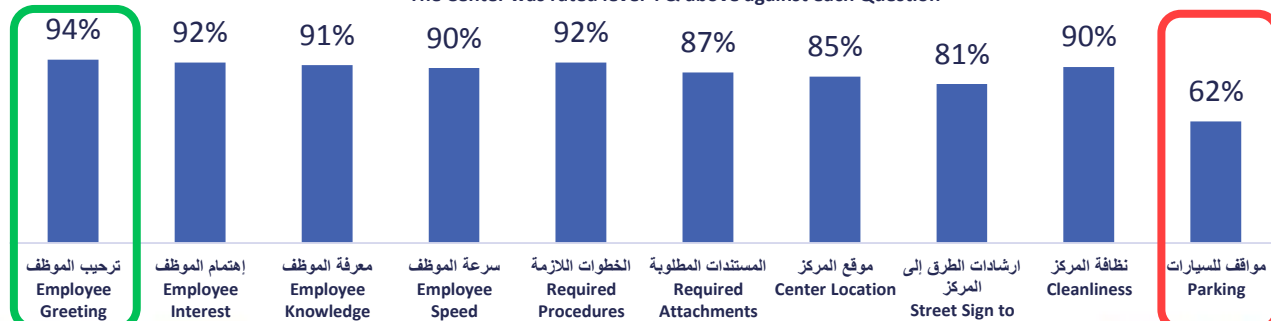


**الكونترى مول**  
**Country Mall**

المتوسط للإسئلة - Average



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

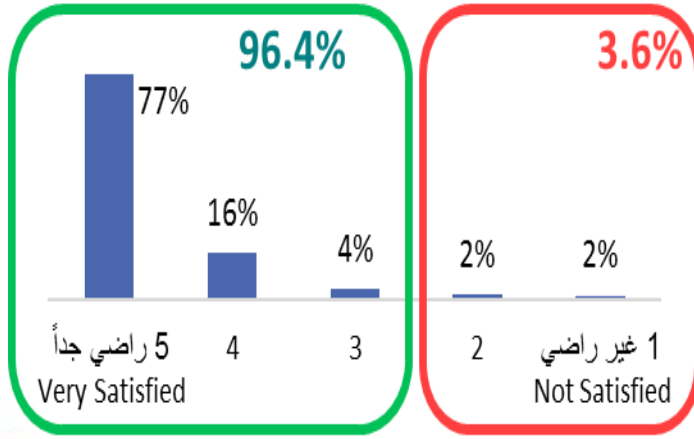


**المحرق**  
**Muharraq**

## مزايا بلازا - Mazaya Plaza

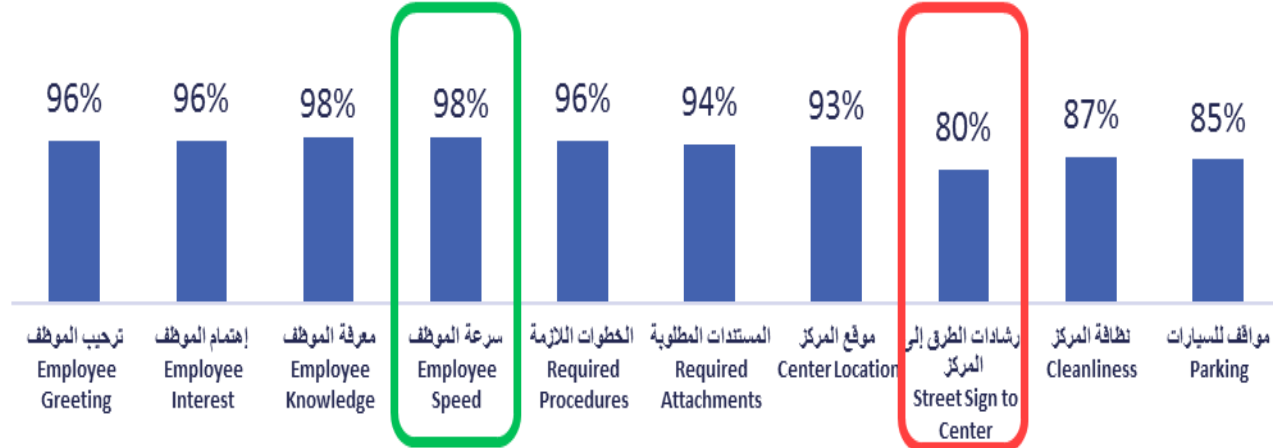
الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	87%	89%	89%	89%	71%	74%	73%	56%	69%	69%	77%
4	9%	7%	9%	9%	25%	21%	20%	24%	18%	16%	16%
3	0%	2%	0%	0%	2%	2%	2%	17%	5%	9%	4%
2	0%	0%	2%	0%	2%	4%	2%	2%	5%	4%	2%
1 غير راضي - Not Satisfied	4%	2%	0%	2%	0%	0%	4%	2%	2%	2%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	96%	98%	98%	98%	98%	96%	95%	96%	93%	95%	96%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	96%	96%	98%	98%	96%	94%	93%	80%	87%	85%	92%

المتوسط للإسئلة - Average



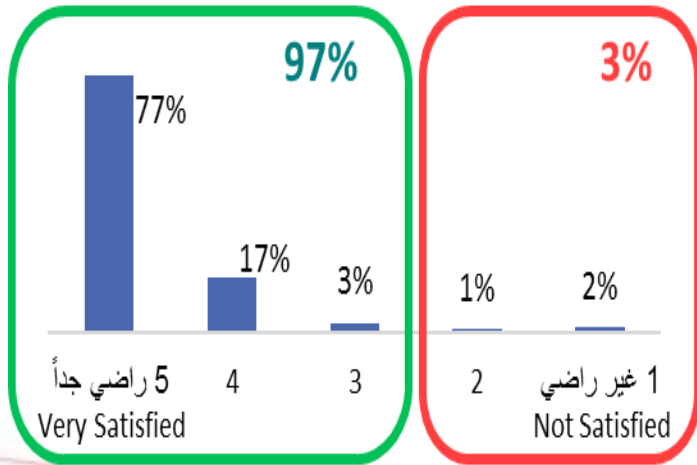
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال

The Center was rated level 4 & above against each Question

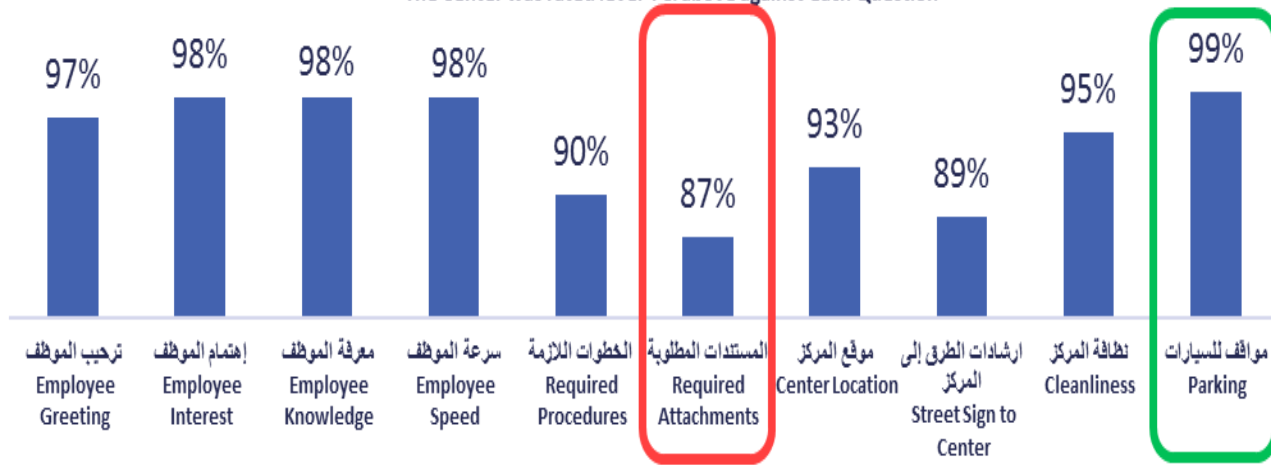


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإجابة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	90%	87%	91%	83%	63%	60%	73%	63%	79%	86%	77%
4	7%	12%	7%	15%	27%	26%	20%	25%	17%	13%	17%
3	3%	1%	1%	1%	4%	6%	5%	5%	3%	1%	3%
2	1%	0%	0%	0%	3%	2%	2%	1%	1%	0%	1%
1 غير راضي - Not Satisfied	0%	1%	1%	1%	2%	5%	1%	6%	0%	0%	2%
حصول المركز على مستوى التقييم 3 => عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	99%	99%	99%	99%	94%	93%	98%	94%	99%	100%	97%
حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	97%	98%	98%	98%	90%	87%	93%	89%	95%	99%	94%

المتوسط للإسئلة - Average

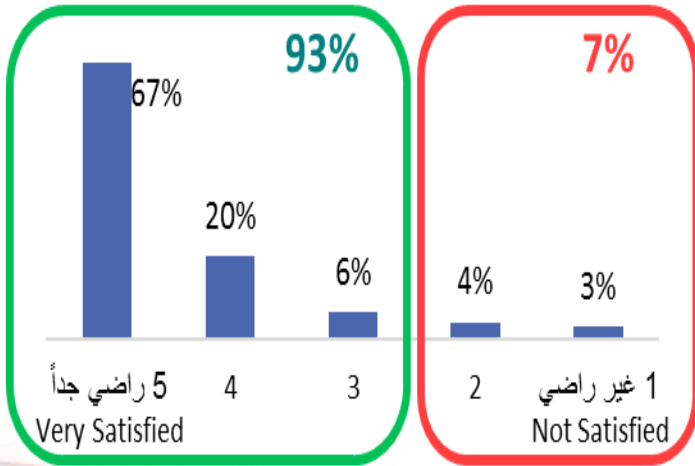


حصول المركز على مستوى التقييم 4 => عن كل سؤال  
The Center was rated level 4 & above against each Question

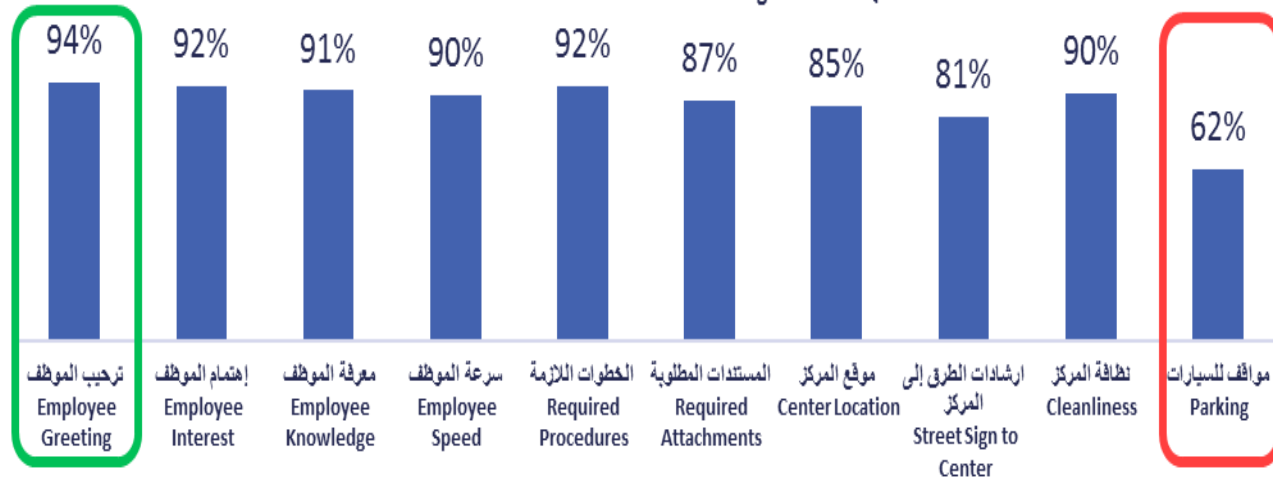


الأسئلة Questions	ترحيب الموظف Employee Greeting	إهتمام الموظف Employee Interest	معرفة الموظف Employee Knowledge	سرعة الموظف Employee Speed	الخطوات اللازمة Required Procedures	المستندات المطلوبة Required Attachments	موقع المركز Center Location	ارشادات الطرق إلى المركز Street Sign to Center	نظافة المركز Cleanliness	مواقف للسيارات Parking	متوسط الإسنلة Average
5 راضي جداً - Very Satisfied	76%	73%	74%	76%	71%	65%	60%	56%	69%	44%	67%
4	18%	19%	17%	13%	21%	22%	25%	25%	21%	18%	20%
3	3%	3%	6%	6%	2%	7%	10%	12%	6%	9%	6%
2	1%	3%	3%	3%	3%	4%	1%	4%	2%	14%	4%
1 غير راضي - Not Satisfied	2%	1%	0%	1%	2%	2%	4%	2%	1%	15%	3%
حصول المركز على مستوى التقييم <=3 عن كل سؤال The Center was rated level 3 & above against each Question	97%	96%	97%	95%	94%	94%	95%	94%	96%	71%	93%
حصول المركز على مستوى التقييم <=4 عن كل سؤال The Center was rated level 4 & above against each Question	94%	92%	91%	90%	92%	87%	85%	81%	90%	62%	87%

المتوسط للإسئلة - 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 4%	0 0%	0 0%	5 9%	48 87%
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%	4 7%	48 89%
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%	1 2%	0 0%	5 9%	48 89%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 2%	0 0%	0 0%	5 9%	48 89%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	0 0%	1 2%	1 2%	14 25%	39 71%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	0 0%	2 4%	1 2%	11 21%	39 74%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	2 4%	1 2%	1 2%	11 20%	41 73%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	1 2%	1 2%	9 17%	13 24%	30 56%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	1 2%	3 5%	3 5%	10 18%	38 69%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	1 2%	2 4%	5 9%	9 16%	38 69%
<b>الجميع - All</b>	9 2%	11 2%	21 4%	87 16%	417 77%

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%	1 1%	5 3%	12 7%	161 90%
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%	2 1%	21 12%	155 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.	2 1%	0 0%	1 1%	13 7%	163 91%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	1 1%	0 0%	2 1%	27 15%	148 83%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	4 2%	6 3%	7 4%	48 27%	110 63%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	9 5%	4 2%	10 6%	46 26%	105 60%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	1 1%	3 2%	9 5%	34 20%	127 73%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	10 6%	1 1%	9 5%	44 25%	110 63%
نظافة مرافق المركز وصلاحيات استخدامها The Center was Clean and tidy.	0 0%	2 1%	6 3%	29 17%	138 79%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	0 0%	0 0%	2 1%	23 13%	150 86%
<b>الجميع - All</b>	28 2%	17 1%	53 3%	297 17%	1,367 78%

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%	1 1%	5 3%	26 18%	112 76%
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%	5 3%	5 3%	27 19%	105 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%	5 3%	8 6%	25 17%	106 74%
مدى سرعة انجاز الموظف للخدمة بما يتناسب مع نوع وطبيعة الخدمة Employee offered a quick Service.	2 1%	5 3%	8 6%	19 13%	109 76%
الخطوات اللازمة لإنجاز المعاملة وعدم الحاجة إلى التنقل بين مكاتب عديدة Services processing time was adequate.	3 2%	5 3%	3 2%	31 21%	103 71%
عدد المستندات والمرفقات الورقية المطلوبة لإنجاز الخدمة Number of required attachments and documents.	3 2%	5 4%	10 7%	31 22%	92 65%
الموقع الجغرافي للمركز من حيث سهولة تمييزه والوصول إليه Geographical location of the Service Center and the ease of recognizing and accessing it.	5 4%	2 1%	14 10%	36 25%	85 60%
وضوح الإرشادات في الطرق التي تدل على موقع المركز Signs leading to the Center and to the desired Counter.	3 2%	6 4%	17 12%	35 25%	79 56%
نظافة مرافق المركز وصلاحيته استخدامها The Center was Clean and tidy.	2 1%	3 2%	9 6%	30 21%	98 69%
مدى توافر مواقف للسيارات وسهولة الحصول على موقف للوصول إلى المركز Car parking was available at the Center.	21 15%	20 14%	13 9%	26 18%	63 44%
<b>الجميع - All</b>	43 3%	57 4%	92 6%	286 20%	952 67%







**بعض التعليقات / Comments Sample**

الملاحظات و الاقتراحات: **زيادة عدد الموظفين من الفترة الصباحية**

الملاحظات و الاقتراحات: **No Comments I am satisfied with the people serving EWA**

الملاحظات و الاقتراحات: **Please Reduce the Que Duration. otherwise all OK.**

الملاحظات و الاقتراحات: **زيادة عدد الموظفين لفترة الظهر وطول الانتظار**

الملاحظات و الاقتراحات: **لو جيزا توفير خدمات الانترنت اكثر**

الملاحظات و الاقتراحات: **تدشين مركز التقديم الإلكتروني للخدمات في الهيئة**

الملاحظات و الاقتراحات: **الموظف لديه السرعة في الجاز المعاملات ولديه ابتسامة في التعامل يستمتع ان يقدم من قبل ادارته.**

الملاحظات و الاقتراحات: **يستحسن ان يكون الموظف ملم بالمعلومات التي تخص وظيفته حتى يسهل ويسر الجاز المعاملات**

الملاحظات و الاقتراحات: **3 ملاحظات شكراً لكم**

الملاحظات و الاقتراحات: **Its very satisfied. very hard working staff. solves all problems.**

الملاحظات و الاقتراحات: **كل شيء تمام. خدمة او on line ممتازة. شكراً**

الملاحظات و الاقتراحات: **الرجاء تفرغ تعرفه اللادبر وتجهيزه على الكمبيوتر فالتعاملات**

الملاحظات و الاقتراحات: **تقليل عدد الأوراق المطلوبة لتقديم الطلب بالإتماد على ما تم تقديمه للبلدية منها والإجازات الصادر عنكم لتقديم التقديم الإلكتروني**

الملاحظات و الاقتراحات: **One of best customer service centers.**

الملاحظات و الاقتراحات: **موظفين مثقفين جداً، أشكرهم على هذا الاهتمام من أفضل المراكز في البحرين**





**بعض التعليقات / Comments Sample**

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
وتوضيح الاشارات في الطرق التي تدل على موقع المركز والزيادة من المواقف للسيارات

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
تخير موقع الهيئة والحصول على موقع عبر ومتوسع في مكاتب والمواقف للسيارات وتخير نظام التسيير الى اسهل وسرعة انجاز الخدمة الزبائن

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
شكراً على الاهتمام متعاون اشر درسي  
الله يوفقكم

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
لا يوجد اى صلاحيات  
العمل مرتب ممتاز

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
لا يوجد ملاحظتك سليمة تعامل راقى جدا جدا متفقد الحرف  
شكراً

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
He give good service

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
# VERY SATISFIED IN ALL SERVICES.  
# ONLINE FACULTY REALLY AMAZING.

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
very good service

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
All good no any coment

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
GOOD CUSTOMER SERVICE !!!

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
المريضان من صحتكم

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
لا يوجد ملاحظات ولا اقتراحات الا انني اقوم بخاله لتقدير وال شكر  
الذي اداءه عن تفعل وتقديم اتم من خدماته وهدمته التعامل مع  
المسؤولين وتاديبهم جميع الخدمات في كل عمارات ورافت الى المواطنين  
من وطننا العزيز فبكمه قسماً كعادته وجميع المهام لديه بارادة  
حرفاً بوفيق وكبراً من اجل وطننا الغالي صباح الخير

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
very much satisfied  
Great service

Comments or Suggestions: الملاحظات و الاقتراحات:  
اقترح التحصيف من كل سنة رسوم االكهرباء  
وطرح آلية حديثة للربيه الحساب بالشمعية

# شكراً - Thank you

قياس رضا المشتركين - Customer Satisfaction Survey

يناير 2019 January