

تجاوب الكويت مع كوفيد-19

Kuwait's Responsiveness to Covid-19

التقرير التفصيلي - المرحلة 1 - Detailed Report - Phase 1

13-30.6.2020



Powered by

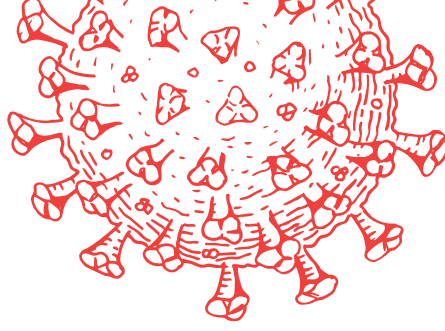


Member of

ESOMAR²⁰
| corporate

In association with





محاوَر الدراسة

Report outline

الإعلام Info & media	7	نظرة عامة Overview	1
المستقبل The Future	8	المخاوف Concerns	2
التعليقات Comments	9	الثقة Trust	3
التوصيات Recommendations	10	تعبئة الجهد Mobilization	4
الملحق Appendices	11	الخدمات Services	5
		الاستجابة Responsiveness	6

الملخص التنفيذي 5-1

Executive Summary 1 of 5

التوقعات: لا يتوقع الناس الكثير من الجهود الوطنية لمكافحة أزمة كورونا عند 64 نقطة، وخاصة الكويتيين والموظفين الحكوميين. ولم تلبي الجهود الوطنية التوقعات لغير العرب، ومن هم دون 40 سنة، والقطاع الخاص.

Meeting expectations: People are not expecting much at 64 points, particularly Kuwaitis and government employees. National efforts fell below expectations for non-Arabs, those below 40, and the private sector.

الرضا العام يعتبر **دون المستوى** عند 66 نقطة. ترتيب قياس العوامل الخمس في الاستبيان:

Overall satisfaction is considered **Bland** at 66 points. The rank of the 5 factors measured is:

1. **تدابير تعبئة الجهود** ويتضمن الفرق الطبية واللوجستية وفرق الدعم. يشعر الناس بالرضا عن جهودهم بمعدل 70 نقطة ويعتبر هذا المعدل متوسطا.

1. **Mobilization** measures frontline medical teams, logistics and support teams. People are most satisfied with efforts at 70 points and is considered Ordinary.

2. **توفير المعلومات** يشمل الفوائد المقدمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والإعلانات على منصات وسائل الإعلام التقليدية، حيث سجل 69.3 نقطة واحتل المركز الثاني.

2. **Inform** includes the usefulness of public agency information on social media, and the value of announcements on traditional media platforms. It scored a Bland 69.3 points and was in second place.

3. **الاستجابة** وتشير إلى تصنيفات جهود الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني للاستجابة للأزمة. كما سجلت معدل 68.7 واحتلت المركز الثالث.

3. **Responsiveness** refers to ratings for government, private and civil society efforts to respond to the crisis. It also scored Bland at 68.7 and was third.

الملخص التنفيذي 5-2

Executive Summary 2 of 5

4. **الثقة** وتتمحور حول إجراءات السلامة المتبعة على مستوى الدولة لتقليل المخاطر، ورفع المعنويات، وتعزيز الجهود للكشف والتتبع وكذلك الشعور بالمساعدة والدعم. احتلت الثقة المركز الرابع بمعدل 63 نقطة.

4. **Trust** revolves around countrywide safety procedures to reduce risk, hope levels, detection and tracing efforts and sense of helpfulness and support. It was fourth scoring a Bland 63.

5. **الخدمات** وتشمل تلك الخدمات التي تقدمها الحكومة والقطاع الخاص وكذلك المجتمع المدني. وسجلت أدنى مستوى بمعدل 60.1.

5. **Services** includes the services offered by the government and private sectors as well as civil society. It scored lowest at 60.1 and is also Bland.

التركيبة السكانية - تباين الرضا مع ارتفاع لمن هم أقل تعليماً، وأكثر من 40، والإناث، والموظفين الحكوميين. والأقل رضا هم موظفو القطاع الخاص، دون 40 سنة، من الذكور وخريجي الجامعات.

Demographics - satisfaction varied with the most satisfied being lower educated, over 40, females, and government employees. The least satisfied work in the private sector, are under 40, males and college graduates.

مصادر وسائل الإعلام - في حين أن مواقع الأخبار على الإنترنت هي المصدر الأكثر استخدامًا بنسبة 29%، فإن منصات التواصل الاجتماعي مثل إنستغرام تأتي في المرتبة الثانية بنسبة 21%. ويختلف ذلك حسب المجموعة الديموغرافية حيث يعتمد الكويتيون أيضاً على الصحافة التقليدية والتلفزيون بمعدل 23% وكذلك تويتر بمعدل 21%.

Media sources - While online news sites are the most used source at 29%, social media platforms such as Instagram are second at 21%. This varies by demographic group with Kuwaitis also relying on traditional press and TV 23% as well as Twitter 21%.

الملخص التنفيذي 3-5

Executive Summary 3 of 5

نهاية الإغلاق والعودة إلى الحياة الطبيعية - يتوقع معظم الأشخاص أن ينتهي الإغلاق بنهاية الصيف - إما في نهاية سبتمبر 39% وإما في نهاية أغسطس 28%. أما بخصوص عودة الحياة كما عرفناها قبل تفشي الوباء، فإن التوقع الأكبر هو بداية العام الجديد 29% أو نهاية هذا العام 24%.

Lockdown end and Return to Normal - Most expect the lockdown to end by the end of the summer - either at the end of September 39% or August 28%. To return to life as we knew it before the pandemic, the expectation by most is the start of the new year 29% or the end of this year 24%.

أركان المجتمع - سجل المجتمع المدني 72.9 وهو معدل متوسط رغم أنه أعلى بأكثر من 10 نقاط من القطاع الخاص الذي سجل 62.2. وسجل القطاع الحكومي 66 نقطة.

Pillars of society - Civil society scored 72.9 which is Ordinary and is more than 10 points higher than the Private sector at 62.2. The Government sector scored 66 points.

التعليقات - ترك 25% من المشاركون تعليقات وقد كان 77% منها نقداً، وكان 11% منهم محايدون و12% إيجابيون.

Comments - 24% of respondents left comments of which the majority are Criticisms 77%. Only 11% are Neutral and 12% are Positive.

مواضيع التعليقات - تدور حول الحكومة بمعدل 24%، الأمور المالية أو الاقتصادية 18%، الثناء 13%، الرعاية الصحية 13%، الإغلاق 11%، واتخاذ القرار الحكومي 9%.

Comments topics - revolved around the government 24%, financial or economic related 18%, praise 13%, healthcare 13%, the lockdown 11%, and government decision making 9%.

الملخص التنفيذي 5-4

Executive Summary 4 of 5

الحكومة (24%) تتعلق بقلة المرونة والتمييز ضد الوافدين والفساد.

Government (24%) related to lack of compliance, discrimination against expats as well as corruption.

التمويل والاقتصاد (15%) اغلب هذه القضايا تتعلق بالإيجارات، ومساعدة القطاع الخاص، والأمن الوظيفي وخفض الرواتب.

Financial and economic (15%) mostly brought up rent issues, aid to the private sector, job security and salary cuts.

الرعاية الصحية (13%) منها مرتبطة بالخوف من الوباء، والقرارات المتعلقة بالرعاية الصحية، والصحة العقلية، والامتثال للمبادئ التوجيهية الصحية.

Healthcare (13%) were related to fear of the pandemic, decisions regarding healthcare, mental wellbeing, and compliance to health guidelines.

الإغلاق (11%) منها تتعلق بالقرارات التي توجب الإغلاق والصحة العقلية والتمييز ضد الوافدين.

Lockdown (11%) were related to decisions imposed on the lockdown, mental wellbeing, and discrimination against expats.

الملخص التنفيذي 5-5

Executive Summary 5 of 5

المشاركون والمنهجية

تم جمع البيانات عبر الإنترنت خلال المرحلة الأولى من الإغلاق (13-31 يونيو 2020) باستخدام قاعدة بيانات البريد الإلكتروني الخاصة بخدمة سيرفس هيرو، عبر الإنترنت ودعي الجمهور والمجتمع المدني للمشاركة في الاستطلاع برسالة موجزة على منصات وسائل التواصل الاجتماعي، وإشراك المجتمع المدني والجمهور لتقديم التعليقات. بلغ مجموع العينة 2570 وقد تمت مراجعتها بدقة مما يضمن مستوى ثقة تصل إلى 95% وهامش من الخطأ بمعدل +/- 3%. بلغت نسبة المشاركين الكويتيين 40% و13% من العرب و34% من غير العرب. واشتملت نسبة المشاركين على 47% من خريجي الجامعات و22% ممن يحملون شهادات عليا. تم تحويل المشاركات من معدل قياس مكون من 10 نقاط ليتم نشرها وفق معدل قياس مكون من 100 نقطة. كان التحفظ الرئيسي حول هذا الاستبيان متعلقا بمنهجية جمع التعليقات عبر الإنترنت والتي يفضلها الأفراد المتعلمون أكثر من أولئك الذين ليس لديهم اطلاع كاف أو دراية حول تقديم التعليقات عبر الإنترنت.

Sample and Methodology

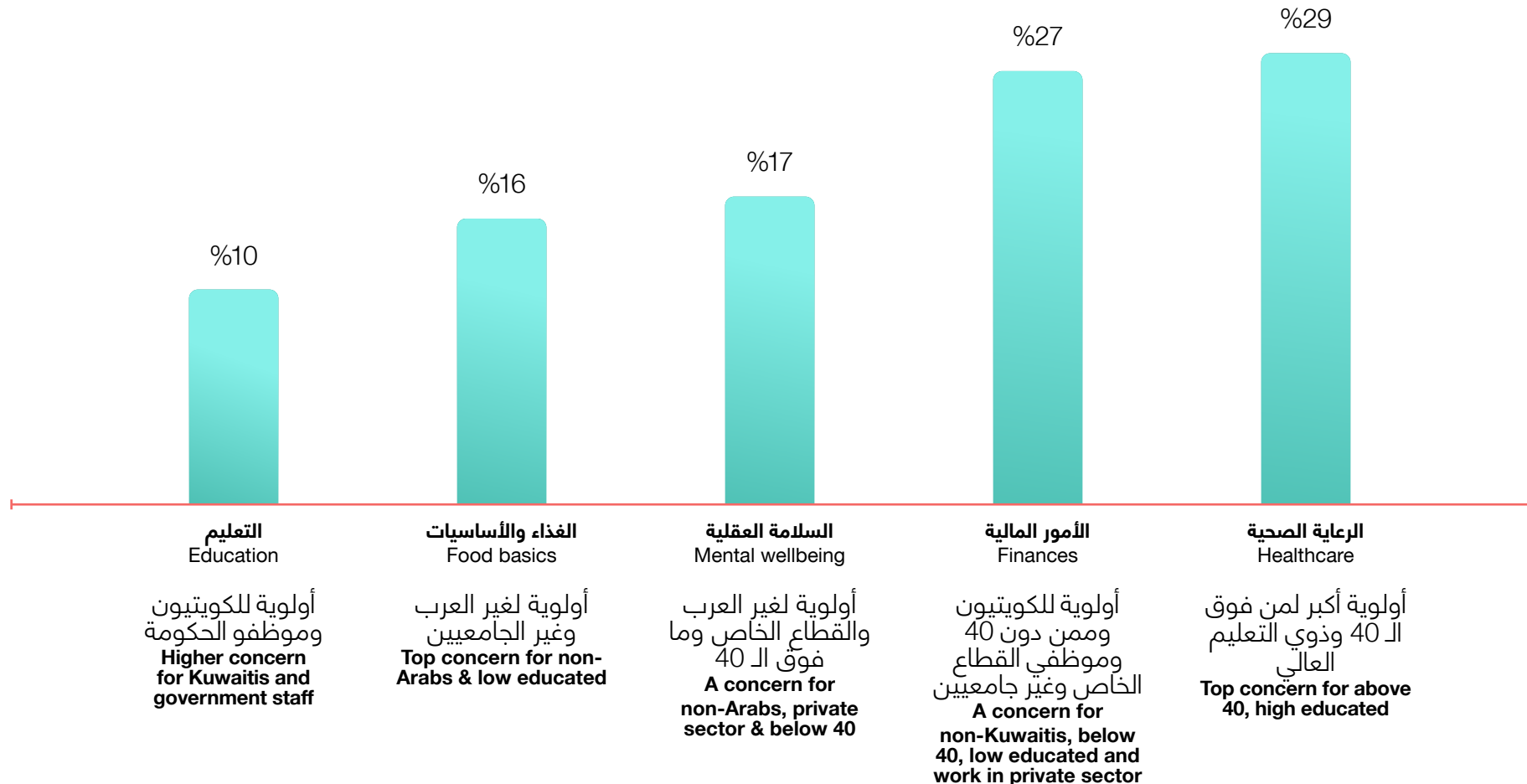
Data was collected online during Phase 1 of the Lockdown (June 13-31, 2020) using Service Hero's email database, paid online promotion on social media sites, and engaging civil society and the public to give feedback. A total of 2570 vetted Responsiveness form the basis of the sample ensuring a 95% confidence level and a +/- 3% error margin. The sample is 40% Kuwaiti, 13% Arab and 34% non-Arab. 47% are college graduates and 22% hold a higher degree. Responsiveness were converted from a 10-point scale and are reported on using 100 points. The key reservation about this survey mostly involve the methodology of collecting feedback online which favors more educated urban individuals over those unfamiliar with giving feedback online.

التعاون - تم إجراء هذا الاستبيان بالتعاون مع الأمانة العامة للمجلس الأعلى للتخطيط والتنمية ومركز الكويت للسياسات العامة التابع له.

Collaboration - This survey was conducted in collaboration and help of the General Secretariat of the Supreme Council for Planning and Development and its Kuwait Public Policy Center.

الاهتمام الأعلى للجمهور للرعاية الصحية 29% والأموال المالية 27%. الصحة العقلية تتفوق على التعليم من حيث الأهمية

Healthcare 29% & Finances 27% are top concerns. Mental Wellbeing is more significant than Education & Food Basics

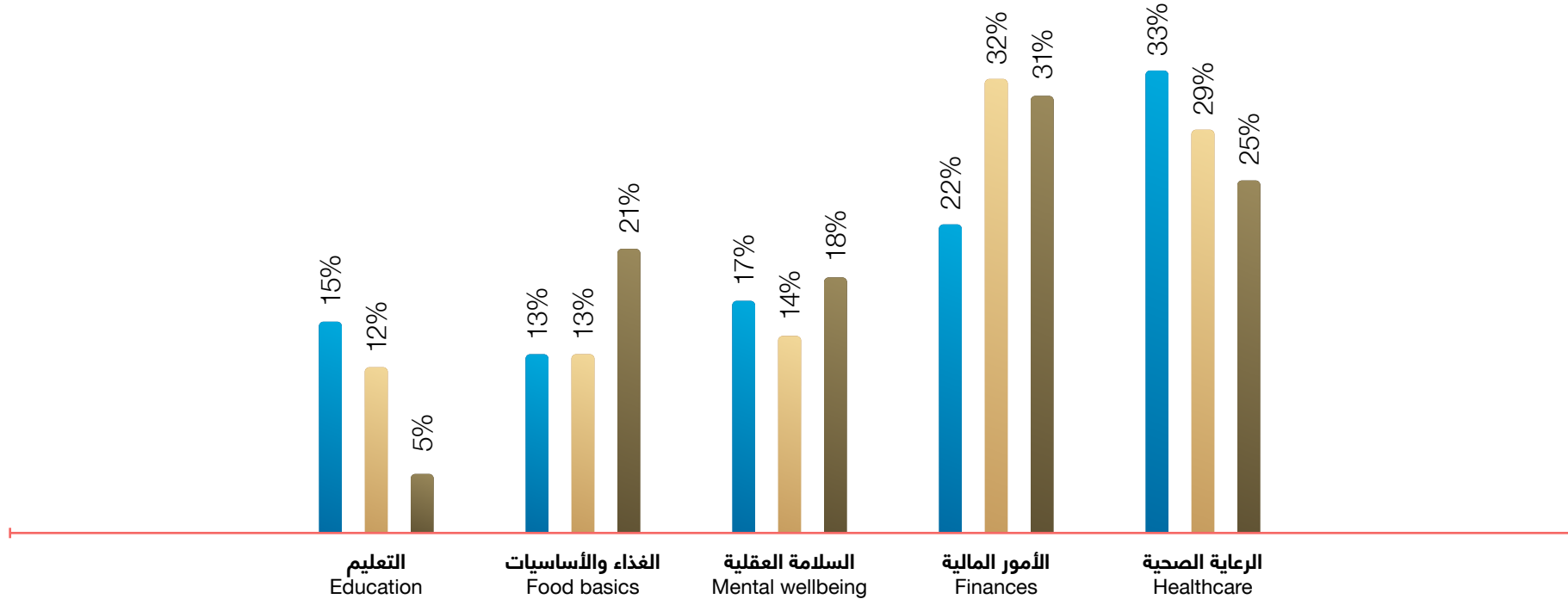


تتصدر الرعاية الصحية والأمور المالية المرتبة الأولى، بينما يبدو التعليم أقل أهمية

Healthcare and Finances are the top concerns for the public while Education is the least concern

اهتمامات الأفراد حسب الجنسية
People's concerns by nationality

■ الكويتيون Kuwaitis ■ العرب Arabs ■ غير عرب Non-Arab

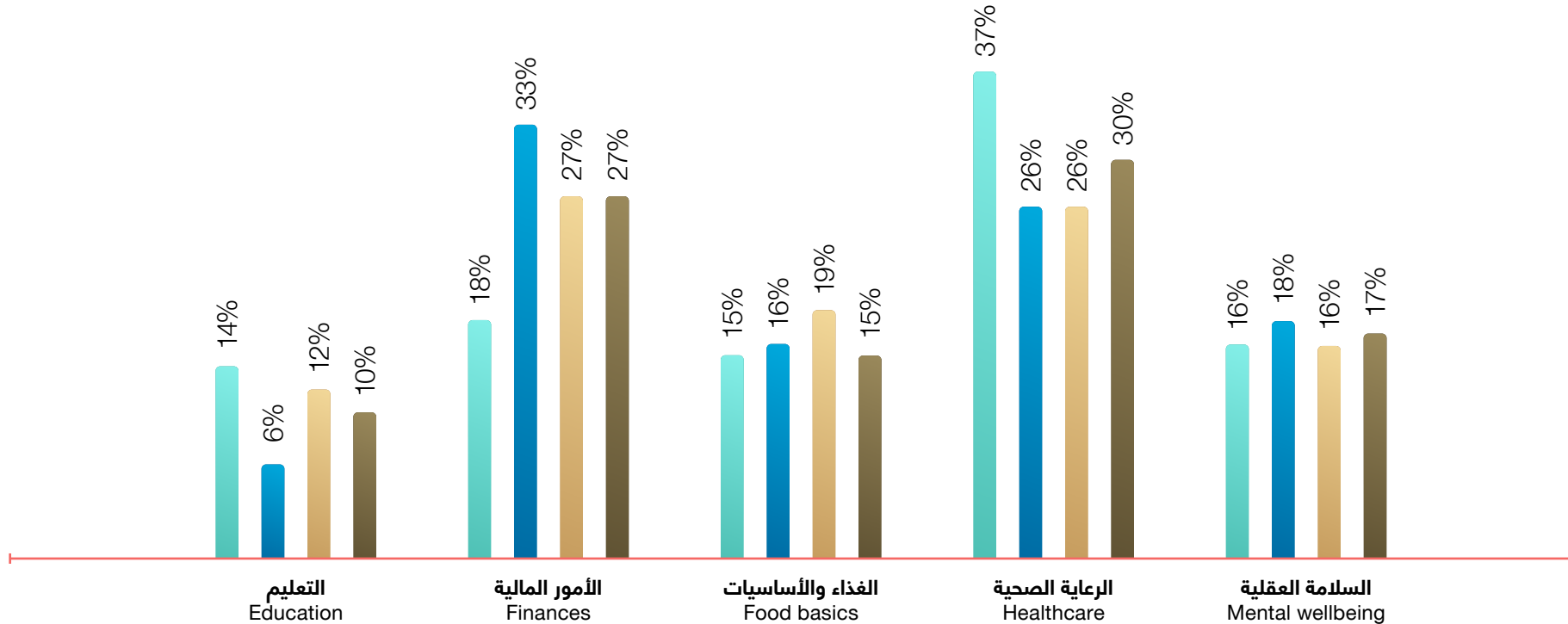


تتصدر الرعاية الصحية والأمور المالية المرتبة الأولى، بينما التعليم أقل أهمية لمعظم الفئات السكانية

Healthcare and Finances are the top concerns across gender
and age, employment sectors and education levels

الاهتمامات حسب الوظيفة، والتعليم
Concerns by employer & education

حكومي Government الخاص Private غير جامعي Low ed جامعي Grad +

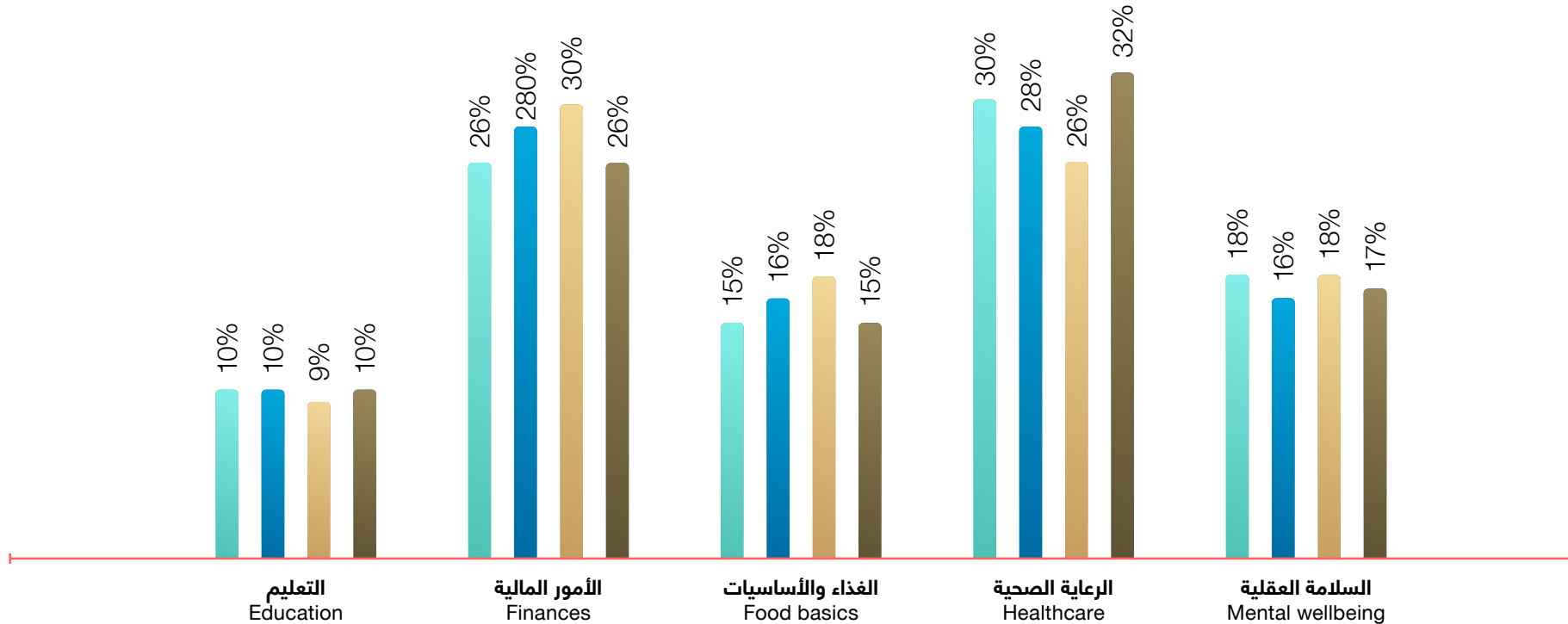


تتصدر الرعاية الصحية والأمور المالية المرتبة الأولى، بينما التعليم أقل أهمية (تتمة)

Healthcare and Finances are the top concerns across gender and age, employment sectors and education levels (continued)

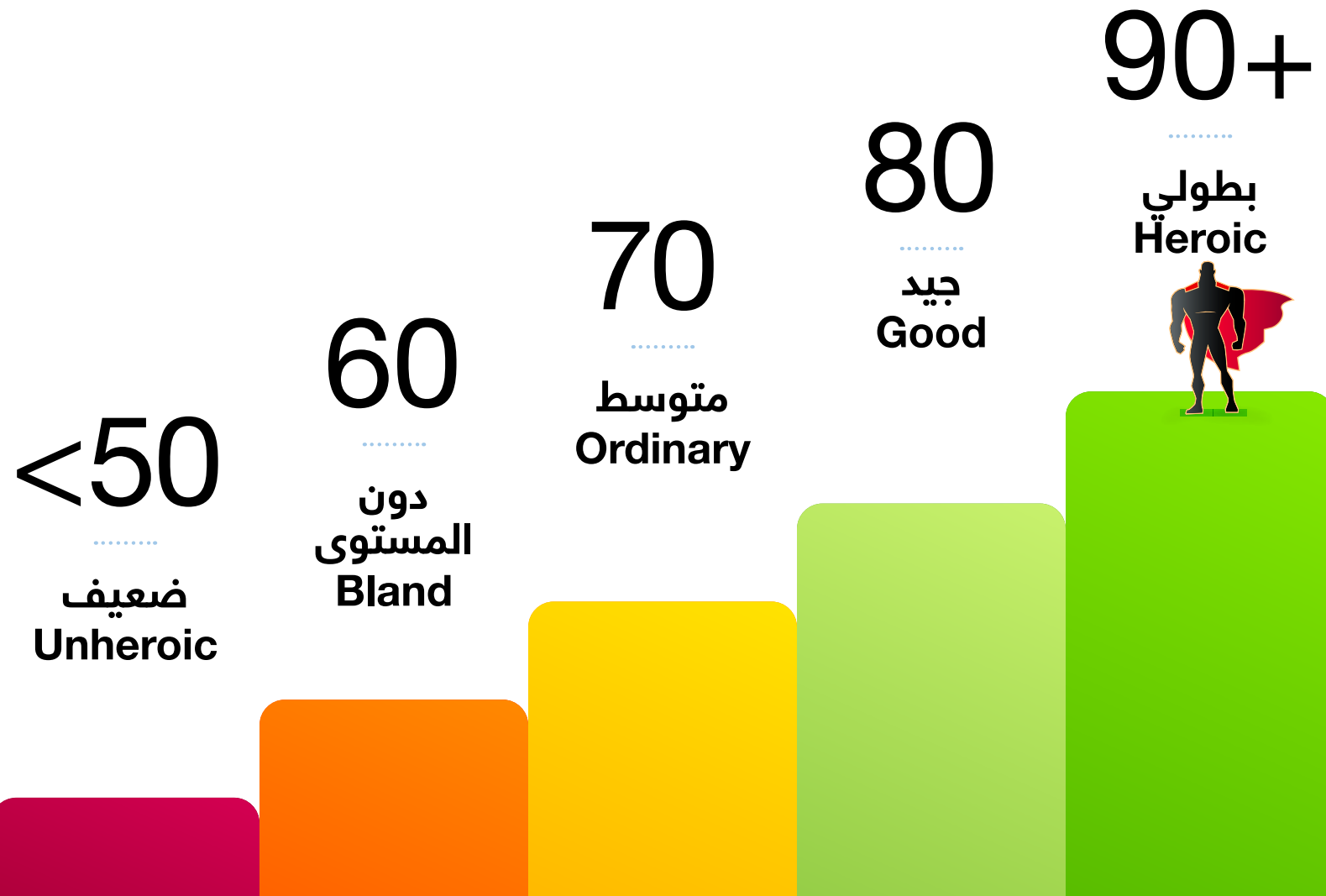
الاهتمامات حسب الجنس والعمر
Concerns by gender & age

Female إناث Male ذكور Below 40 دون 40 Above 40 فوق 40



تفسير النتائج من 100 نقطة

Interpreting scores from 100 points



التقييم العام بمعدل 66.2، والكويتيون رضاهم أقل بنسبة هامشية بمعدل 66.1 نقطة

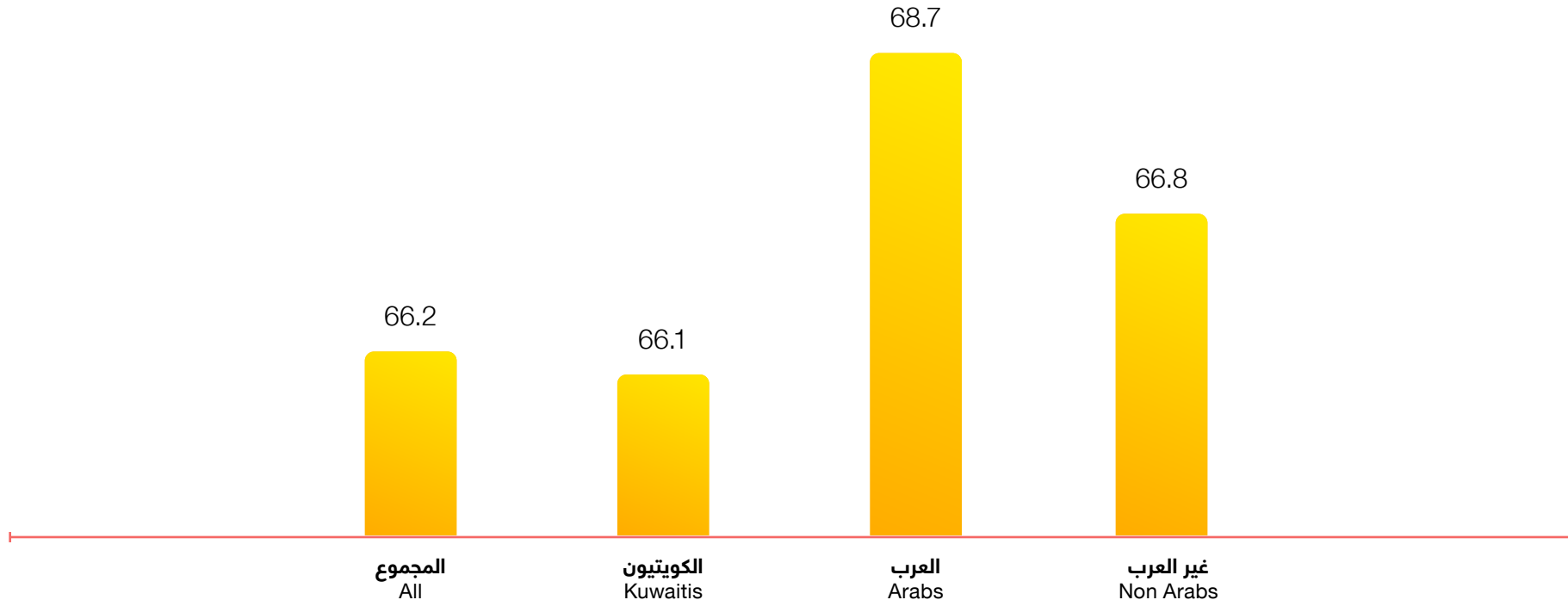
**Overall the average assessment is a Bland 66.2 points.
Kuwaitis satisfaction is marginally lower at 66.1 points**

الرضا

Overall satisfaction

مجموع المشاركين في الاستبيان 2,570 منهم من الكويتيون و1,038 من العرب و328 من غير العرب.

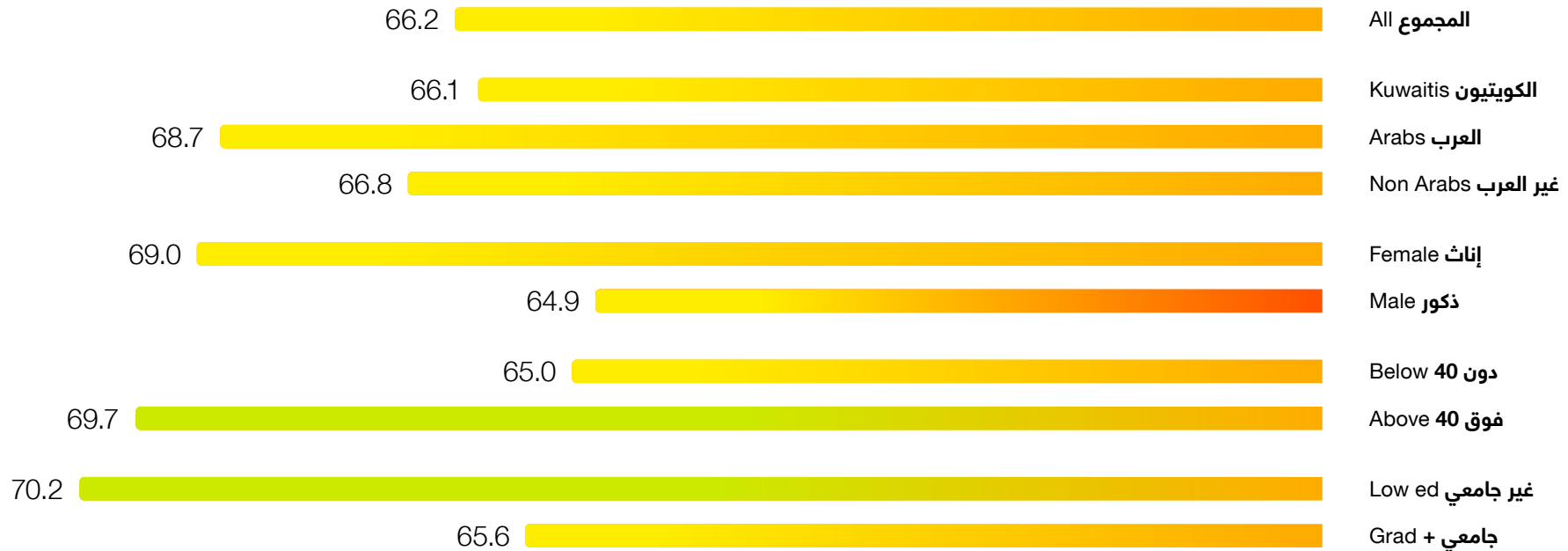
Sample = 2,570, Kuwaitis = 1,038 Arabs = 328, Non-Arabs = 886.



الأكثر رضا العرب، موظفو الحكومة والأكبر عمرا. الأقل رضى هم موظفو القطاع الخاص، دون 40 سنة، الذكور، والجامعيين

Overall, Arabs, government employees, 40 + years, and lower educated are most satisfied. Less satisfied are private sector, under 40, males, and college graduates

الرضا حسب العمر والجنس والتعليم والجنسية
Satisfaction by age, gender, education and nationality



الرضا حسب المنطقة والقطاع الوظيفي

Satisfaction by governorate and employment sector

تصدرت الجهراء الرضا بمعدل متوسط 71.0 بينما سجلت محافظتي الفروانية ومبارك الكبير 63.9 و64.2. كما تفوق القطاع الحكومي على القطاع الخاص بالرضا.

Jahra has the highest satisfaction with an Ordinary 71.0 while Farwaniya and Mubarak Al Kabeer have Bland scores of 63.9 and 64.2. Government scores higher than private sector employees.



يتناسب رضا موظفي الحكومة مع توقعاتهم، بينما توقعات غير العرب لا تتحقق

**Government employees' satisfaction matches their expectations.
While expectations for non-Arabs are not met**

التوقع Expectation	الفجوة Gap	الفئة Group
63.9	-3.0	المجموع All
60.4	-1.1	الكويتيون Kuwaitis
65.4	-2.8	العرب Arabs
69.0	-5.1	غير العرب Non-Arabs
66.9	-2.9	إناث Females
62.4	-2.9	ذكور Males
63.3	-4.5	دون 40 Below 40
68.8	-1.6	فوق 40 Above 40
61.8	-0.6	موظف حكومي Government
64.5	-4.2	موظف قطاع خاص Private
69.7	-3.3	غير جامعي Low ed
62.8	-2.8	جامعي + Grad +

المجموعات ذات التوقعات الأعلى هم:
The groups with the highest expectations are:

غير الجامعيين
Lower educated
غير العرب
Non-Arabs

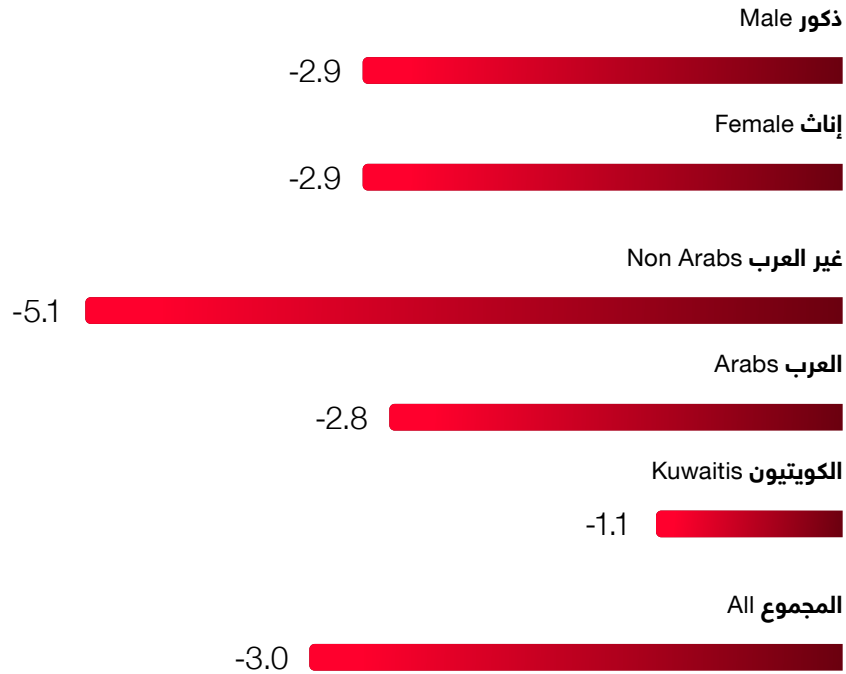
المجموعات ذات التوقعات الأقل هم:
The groups with the lowest expectations are:

الكويتيون
Kuwaitis
موظفو الحكومة
Government employees

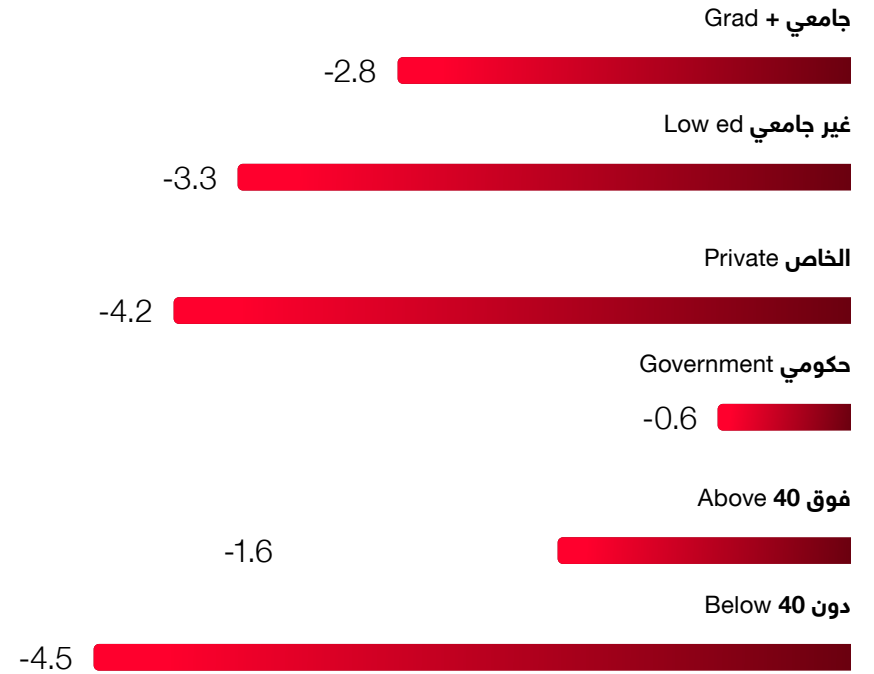
الفشل في تلبية التوقعات

Not meeting expectations

التوقعات حسب النوع الاجتماعي والجنسية
Gender & nationality expectations

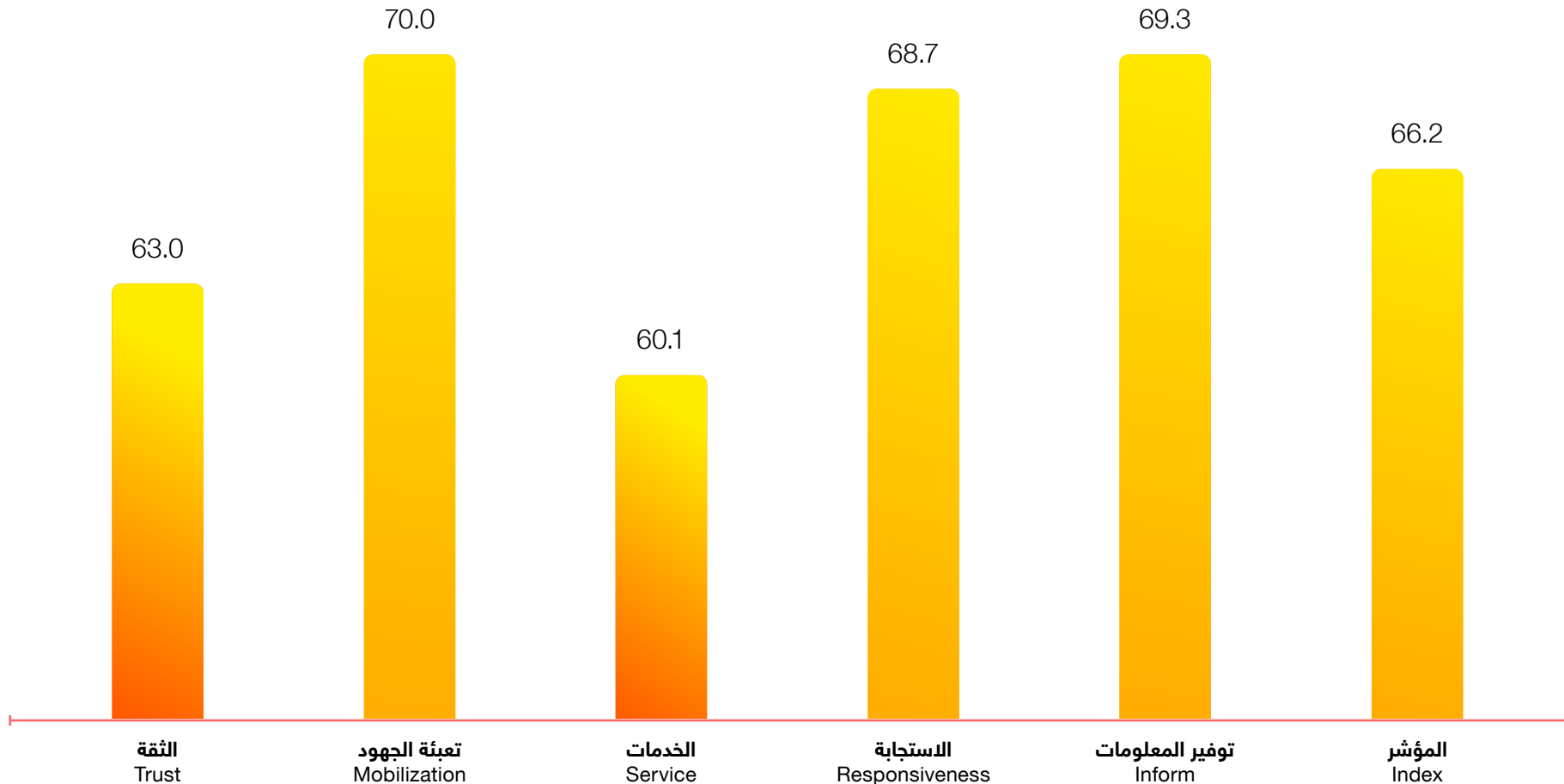


التوقعات حسب الوظيفة، التعليم والعمر
Education, employment, & age expectations



تعبئة الجهود 70.0 ويعتبر متوسطا، تليها توفير المعلومات 69.3 وأقلها الخدمات 60.1 والثقة 63.0

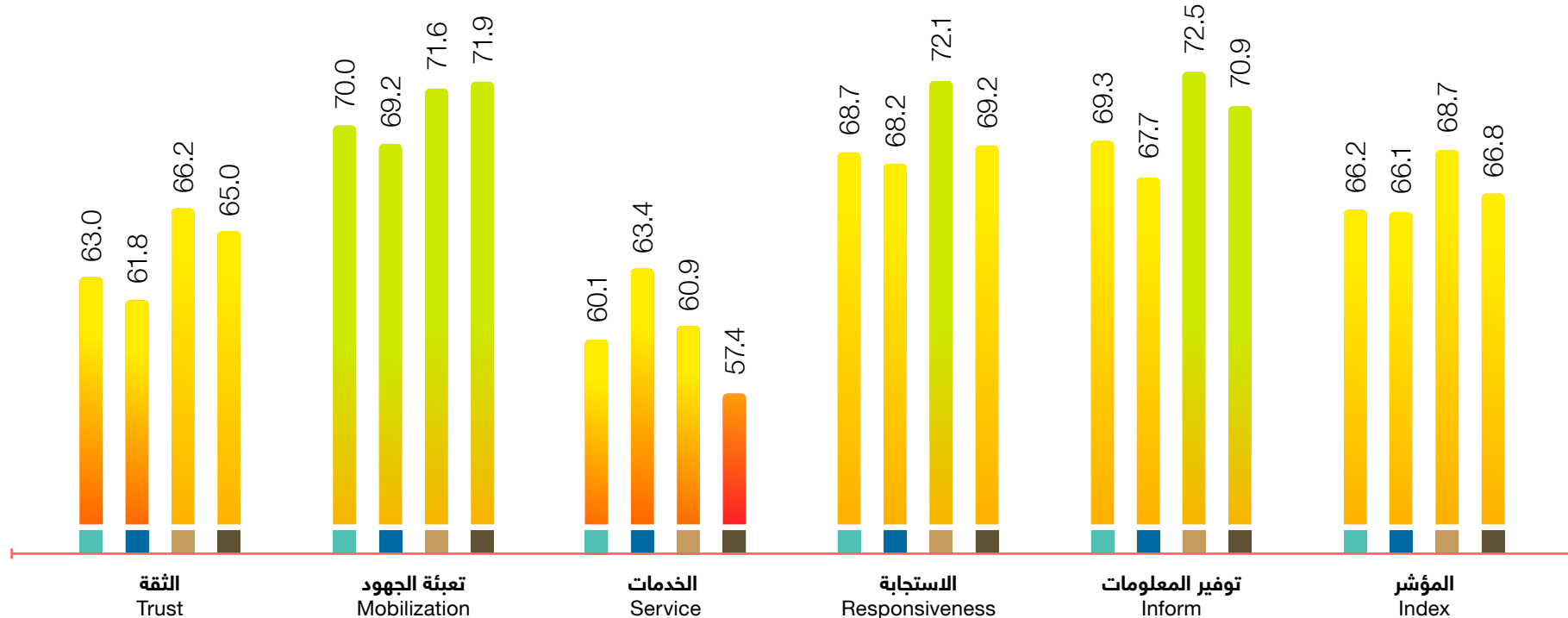
Highest satisfaction is for Mobilization which is Ordinary at 70.0 followed by Information at a Bland 69.3 points. Lowest and Bland are Services at 60.1 and Trust at 63.0



تعبئة الجهود الأعلى في الرضا بين الكويتيين وغير العرب بينما تصدر توفير المعلومات الرضا بين العرب. والخدمات الأدنى بين غير الكويتيون بينما الثقة الأدنى للكويتيون

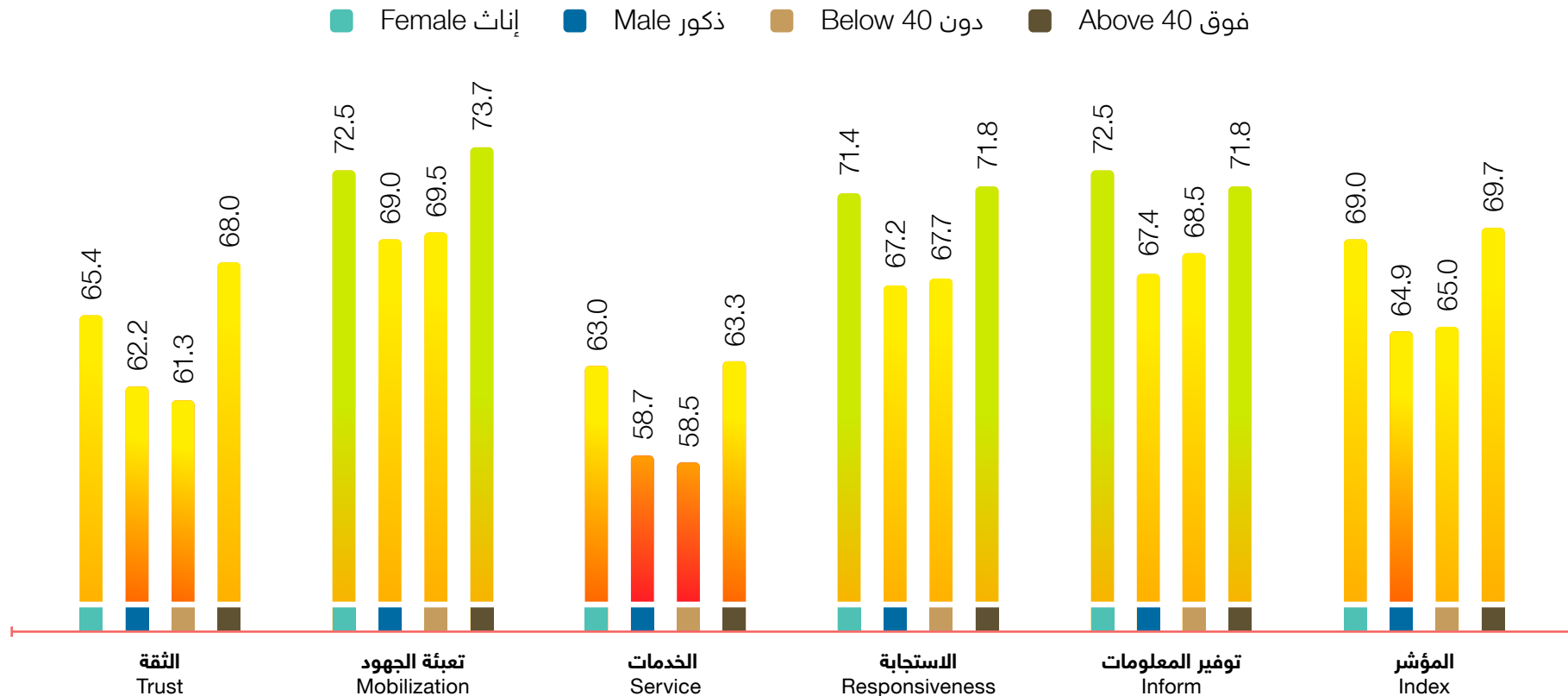
Highest satisfaction for Kuwaitis and non-Arabs is Mobilization for Arabs its Information. Lowest satisfaction for Arabs and non-Arabs is Services, and for Kuwaitis it is Trust

المجموع All الكويتيون Kuwaitis العرب Arabs غير عرب Non-Arab



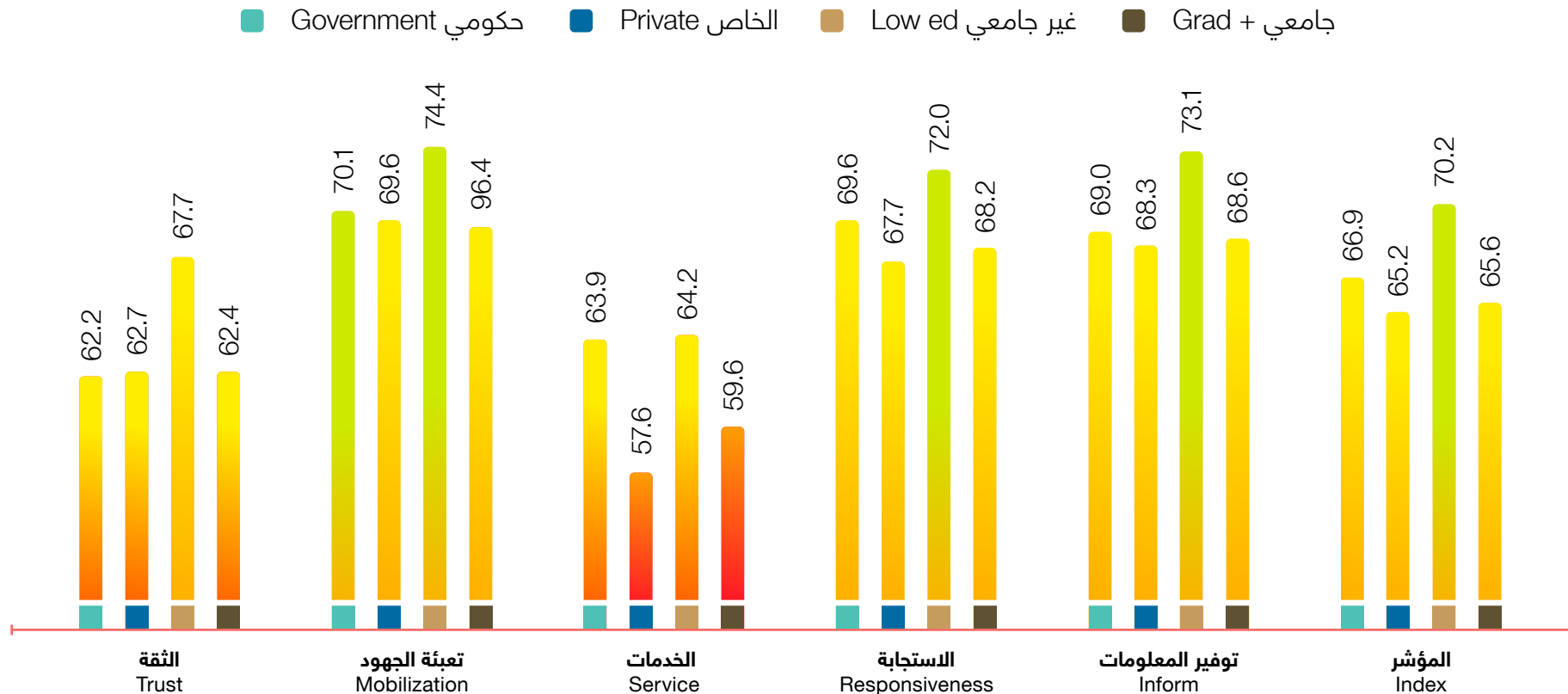
تعبئة الجهود الأعلى بين الإناث فوق الـ 40 بينما الذكور دون 40 سنة أقل رضا عن الخدمات وسجلوا أدنى معدل

Highest satisfaction is Mobilization, with females, ages above 40. Less satisfied are males, below 40 with Services scoring the lowest



تعبئة الجهود أعلى معدل للرضا بين موظفي الحكومة وغير الجامعيين، بينما جاء رضا الجامعيين وموظفي القطاع الخاص في أدنى معدل فيما يتعلق بالخدمات

Government employees & lower education are most satisfied with Mobilization. Least satisfied are in the private sector, college graduates for Services



أعلى وأدنى 3 نتائج

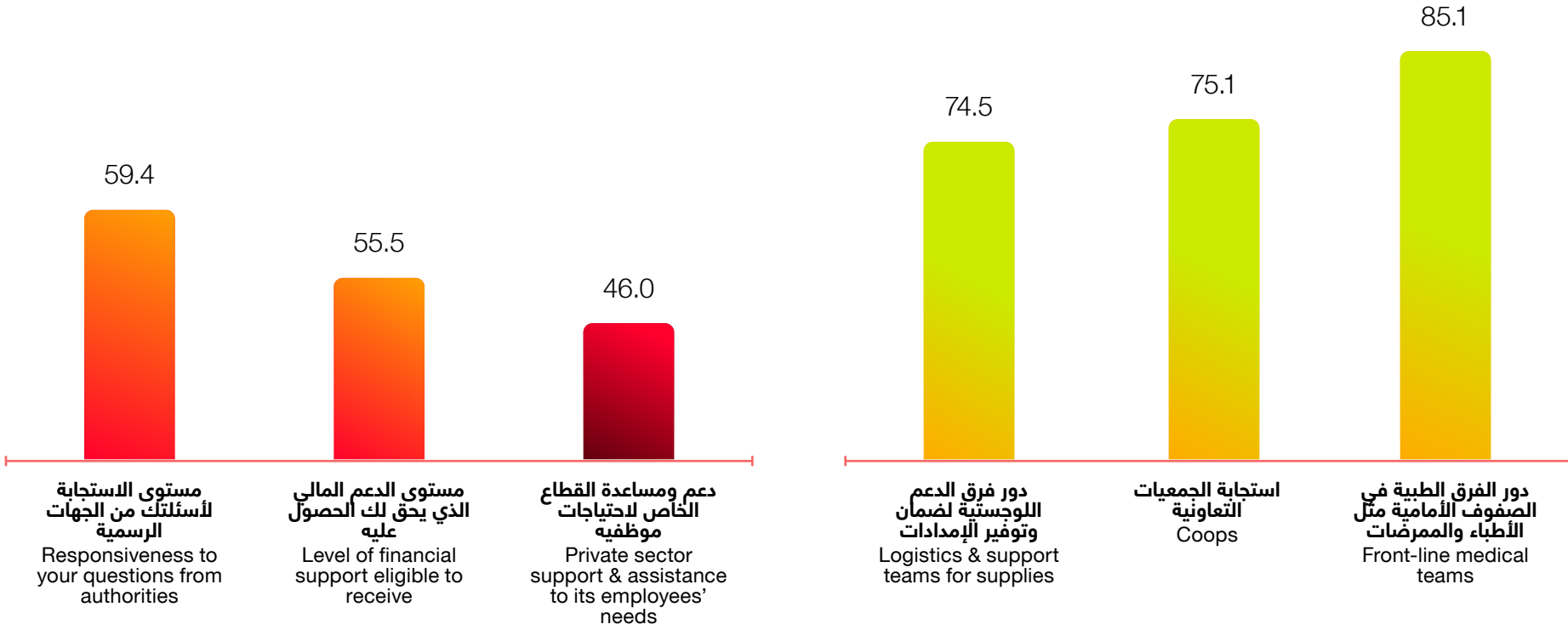
3 top and bottom scores

تركزت الانتقادات على كيفية دعم القطاع الخاص لموظفيه، وكذلك لمستوى الدعم المالي وكيفية رد السلطات على أسئلة الجمهور.

Criticism was highest for how the Private sector supported its staff, the level of financial support and how the authorities responded to questions from the public.

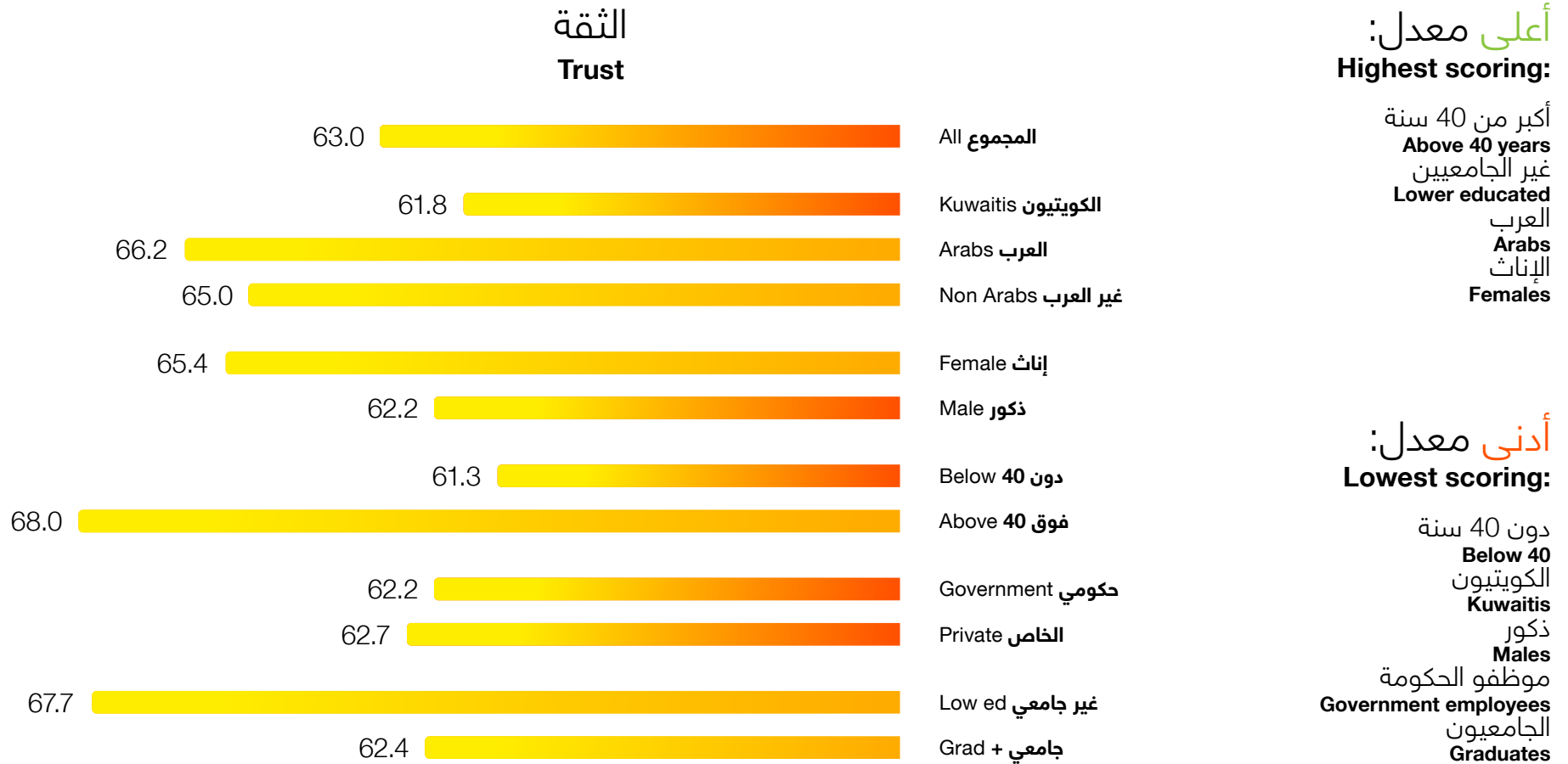
أبطال هذه الأزمة هم الفرق الطبية أصحاب الخطوط الأمامية، وفرق الدعم اللوجستي والإمدادات، والجمعيات التعاونية.

The heroes of this crisis at Good are frontline medical teams, Ordinary for Coops followed closely by Logistics and supply support teams.



الثقة هي ثاني أدنى عامل بمعدل 63 نقطة

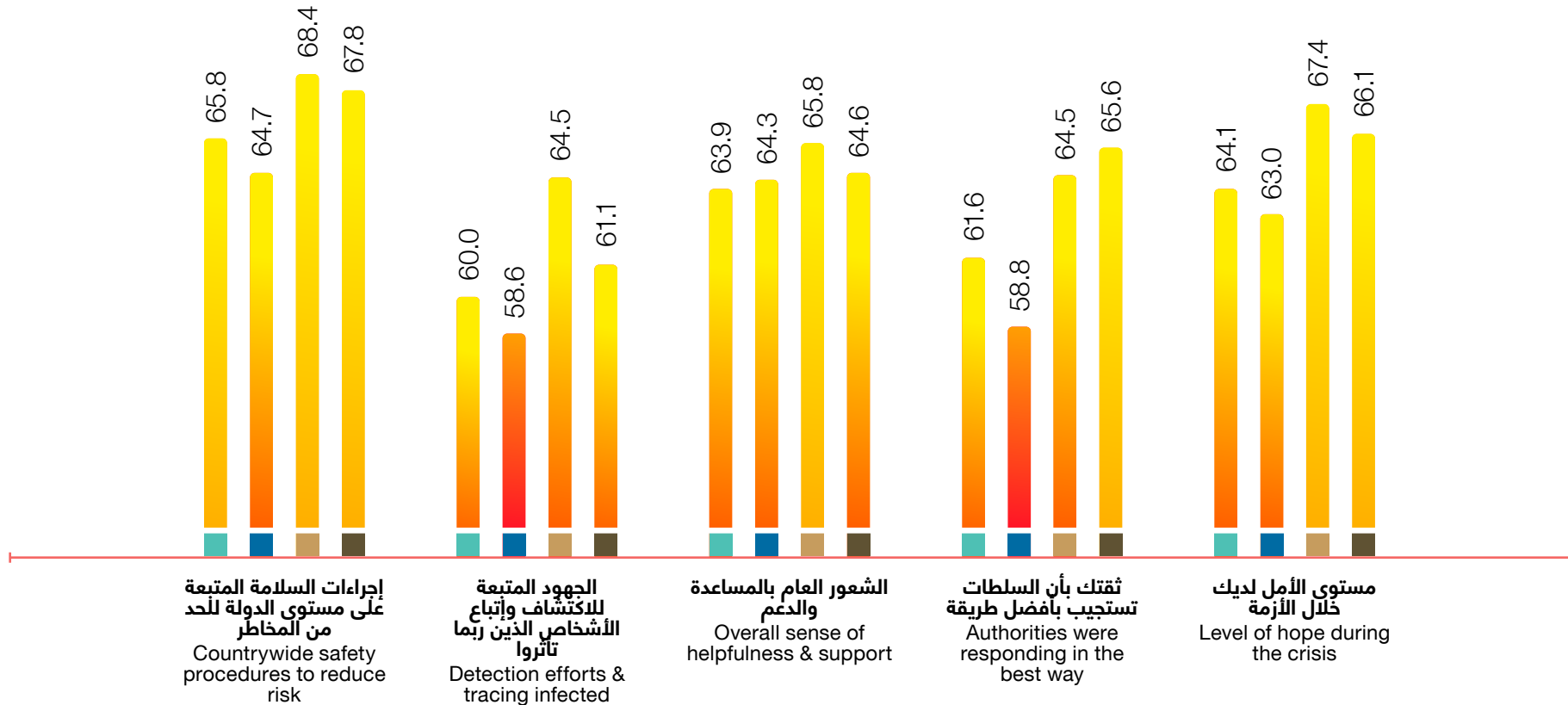
Trust is the second lowest factor at 63 points



أدنى تقييم هو الجهود المتبعة للكشف عن المتأثرين بينما أعلى مستوى هو إجراءات السلامة

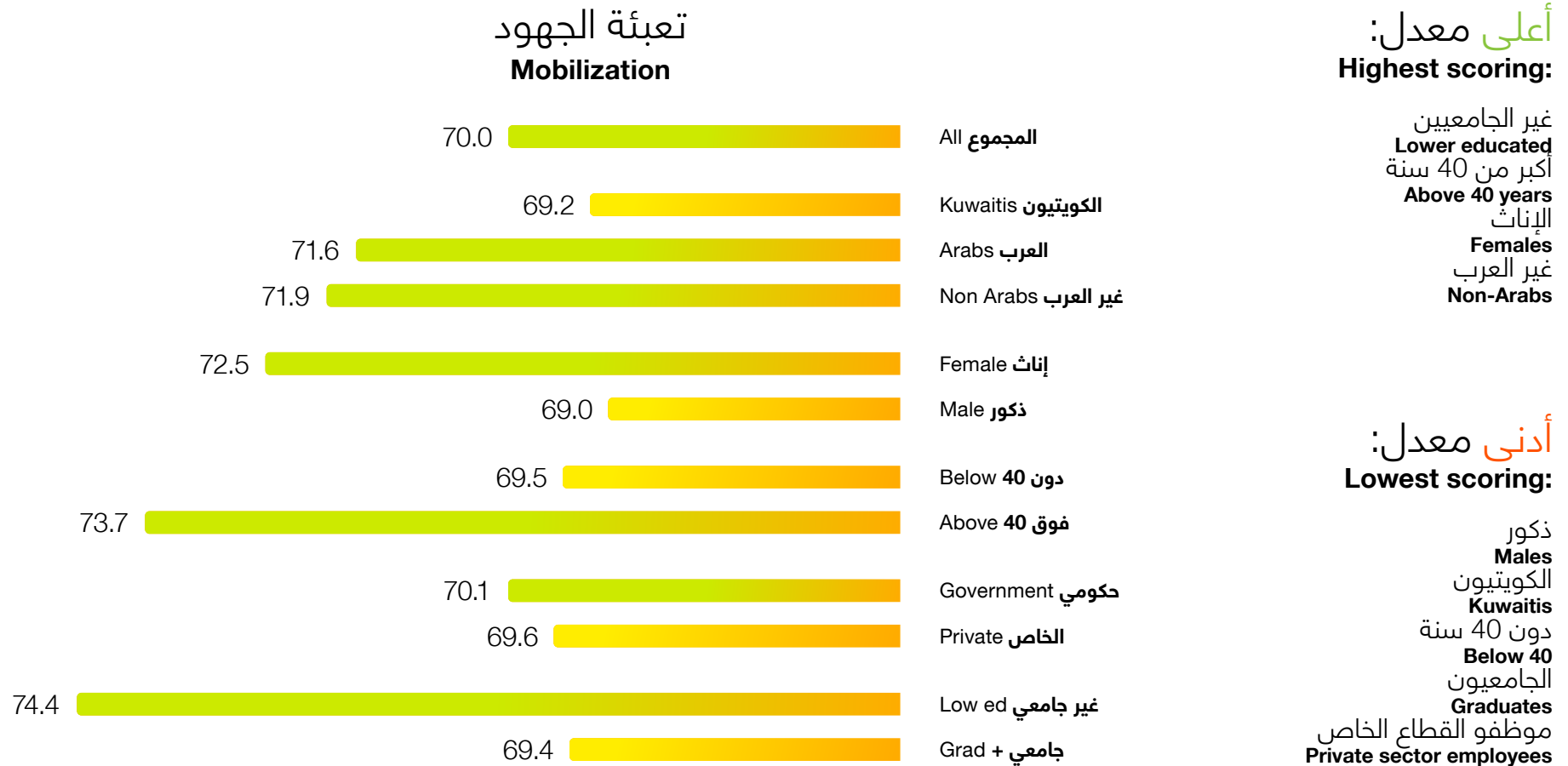
Lowest rated is detection and tracing efforts while highest is safety procedure countrywide

المجموع All الكويتيون Kuwaitis العرب Arabs غير عرب Non-Arab



تعبئة الجهود هو الرضا الأعلى بمعدل 70.0 نقطة

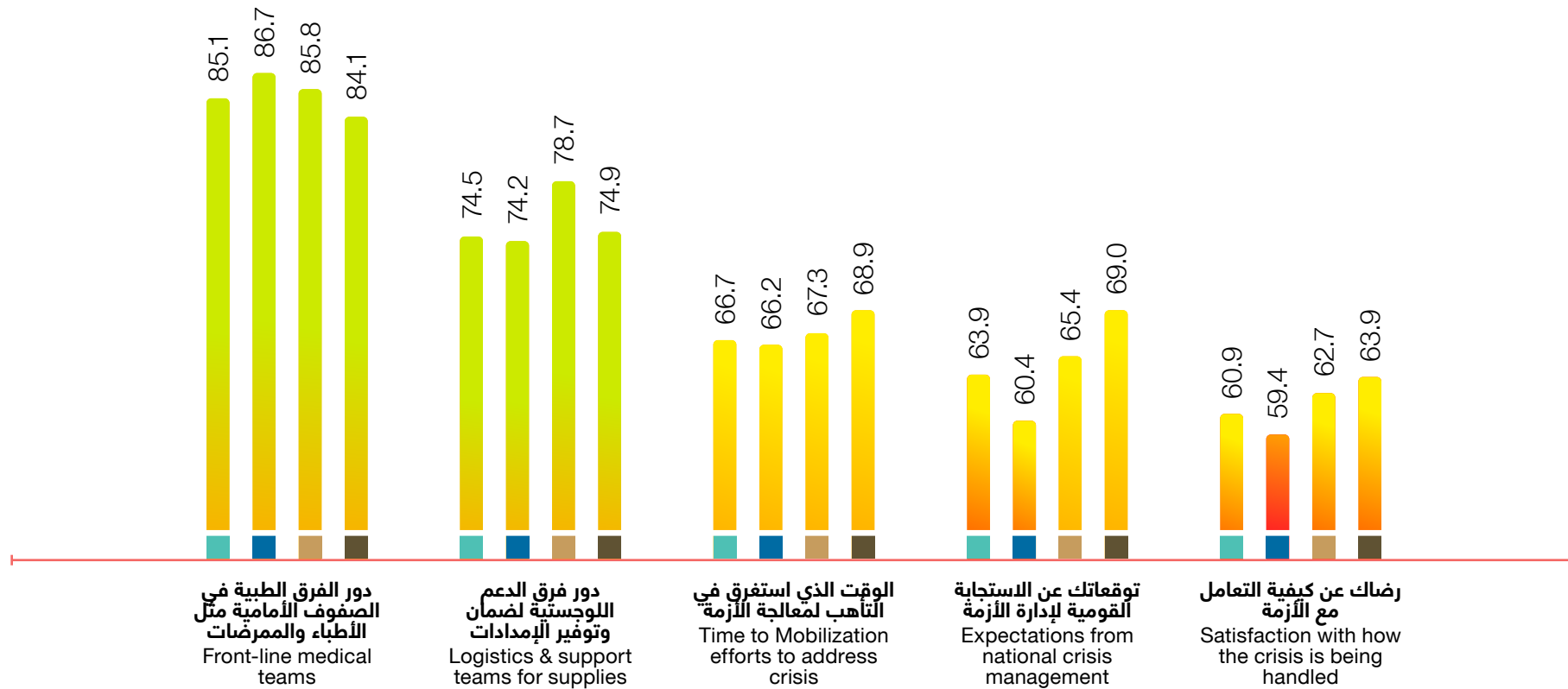
Mobilization scored highest at 70.0 points



تعبئة الجهود هو الرضا الأعلى بمعدل 70 نقطة

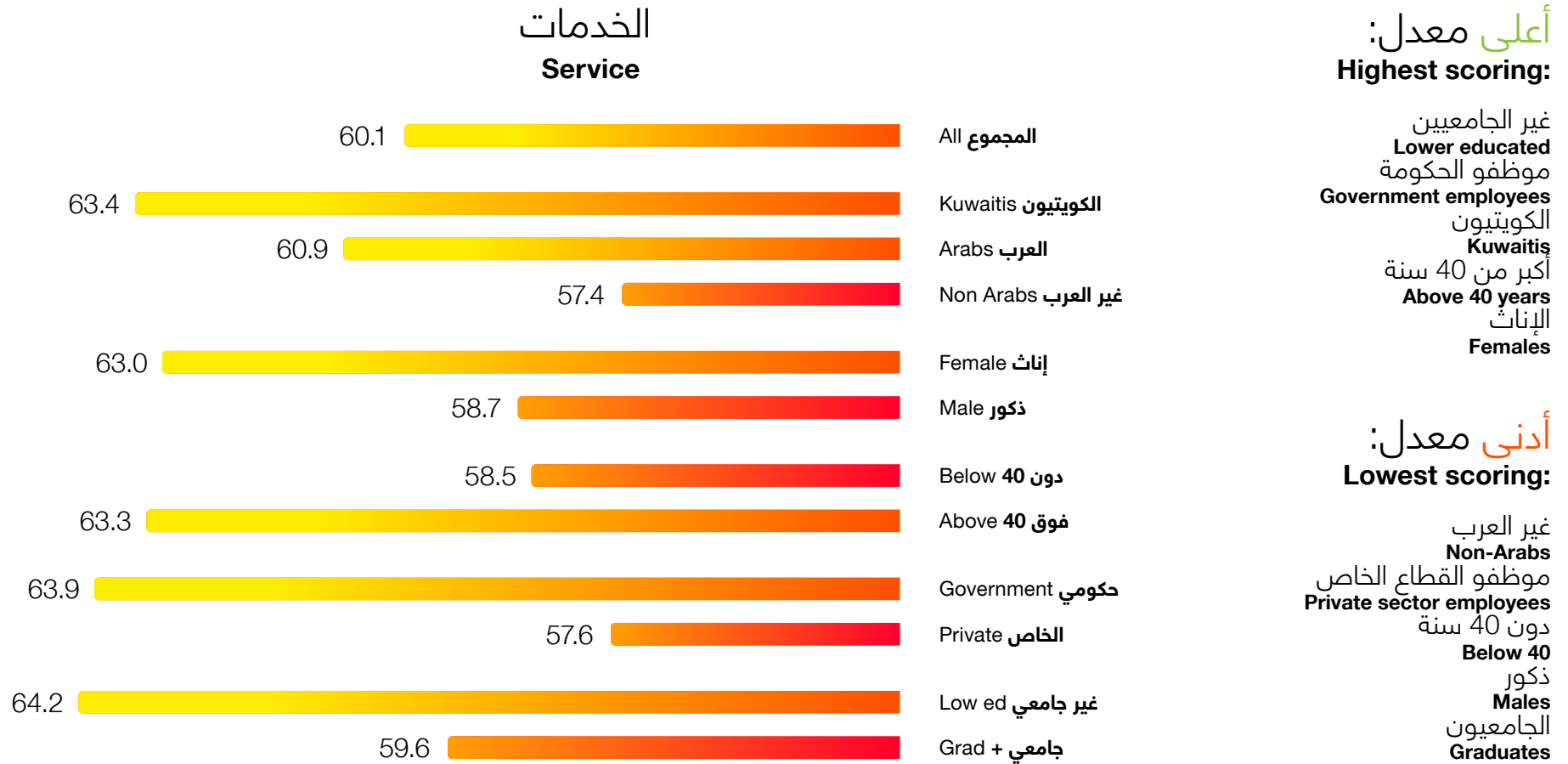
Mobilization scored highest at 70 points

المجموع All الكويتيون Kuwaitis العرب Arabs غير عرب Non-Arab



مستوى الخدمات أدنى عامل بمعدل 60.1 نقطة ويعتبر دون المستوى

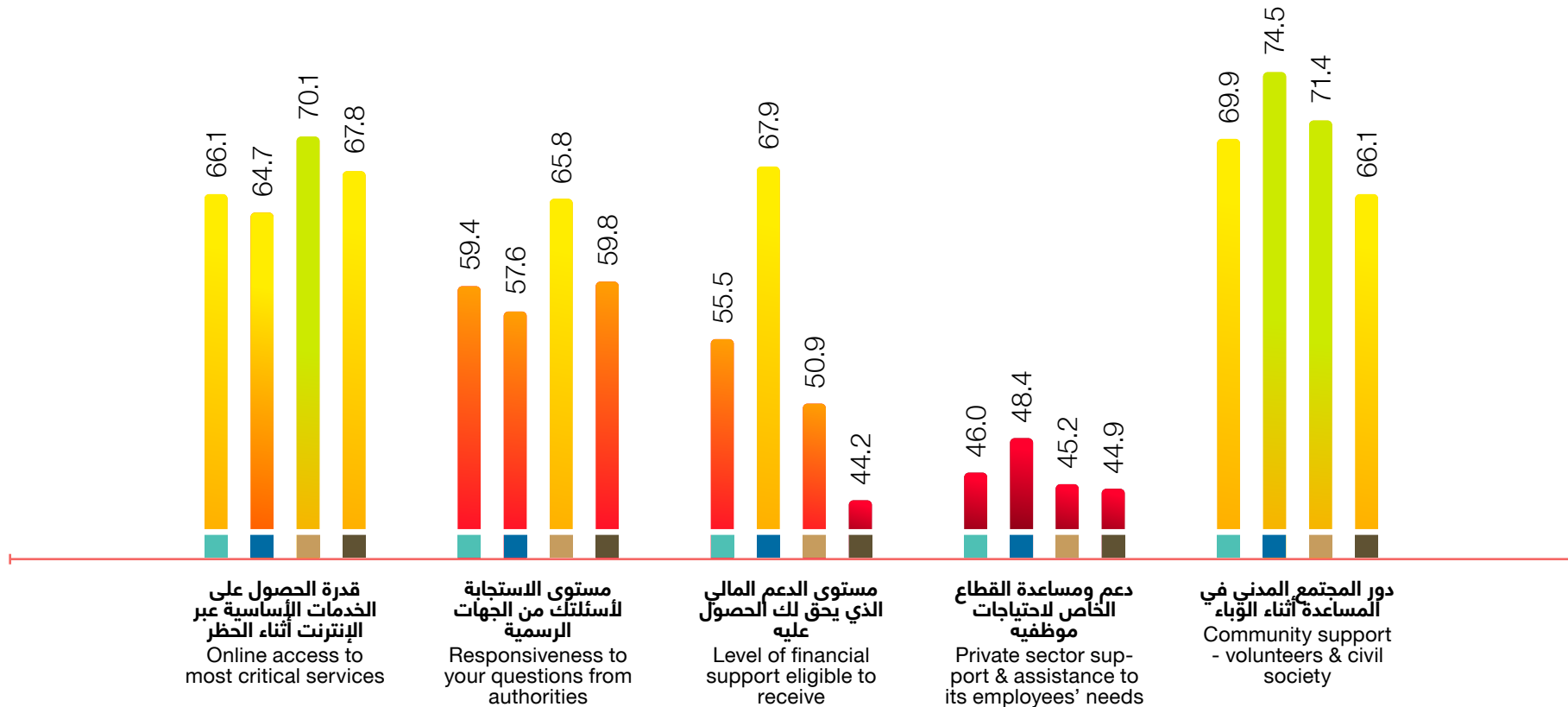
Services scored the lowest with a Bland 60.1 points



سجلت الخدمات أدنى نسبة بمعدل 60.1 نقطة

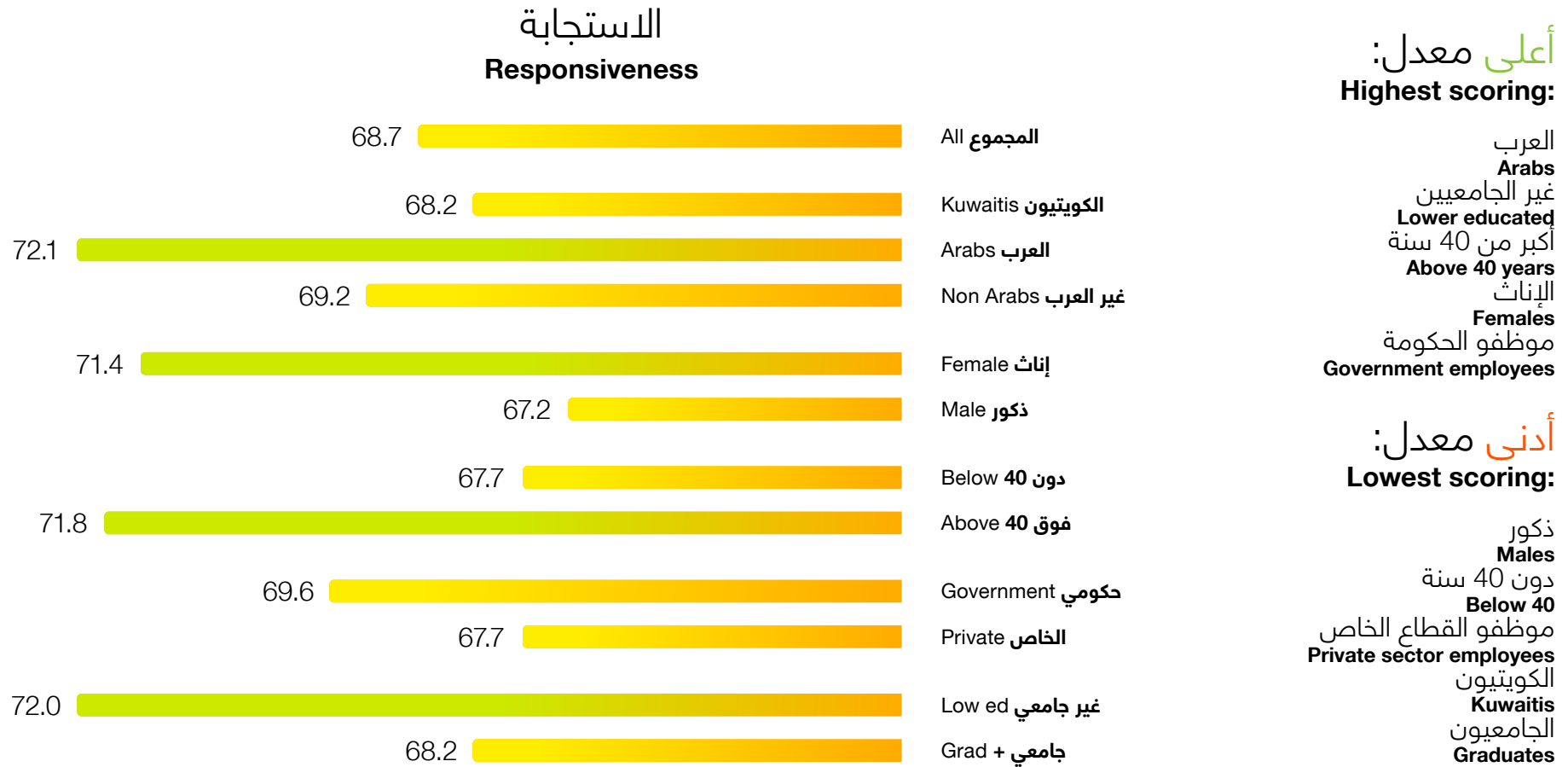
Services scored the lowest with a Bland 60.1 points

المجموع All الكويتيون Kuwaitis العرب Arabs غير عرب Non-Arab



الاستجابة بمعدل 68.7 وترتيبها في منتصف كافة العوامل

Responsiveness scored 68.7 points and falls in the middle of all factors

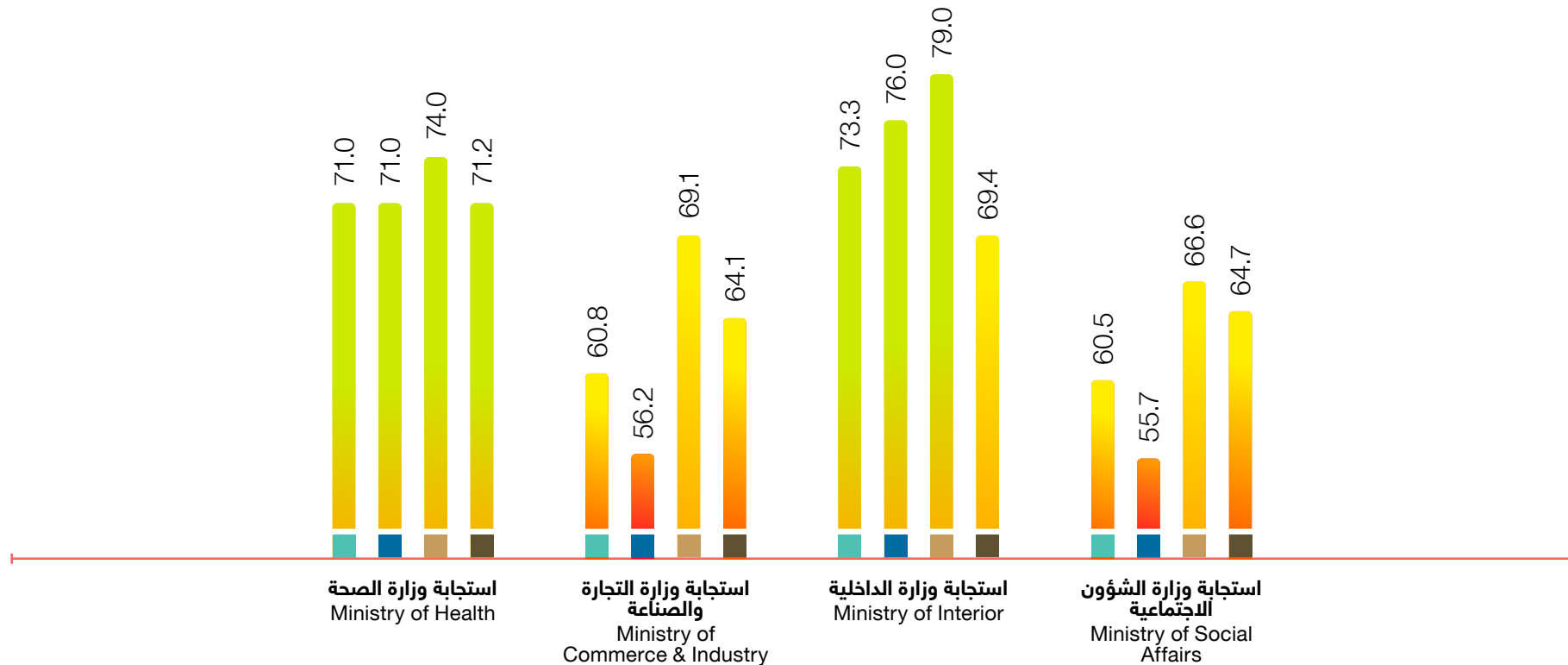


استجابة المؤسسات الحكومية

Government entities responsiveness

الاستجابة بمعدل 68.7 وترتيبها في منتصف كافة العوامل
Responsiveness at 68.7 points and falls in the middle of all factors

المجموع All الكويتيون Kuwaitis العرب Arabs غير عرب Non-Arab

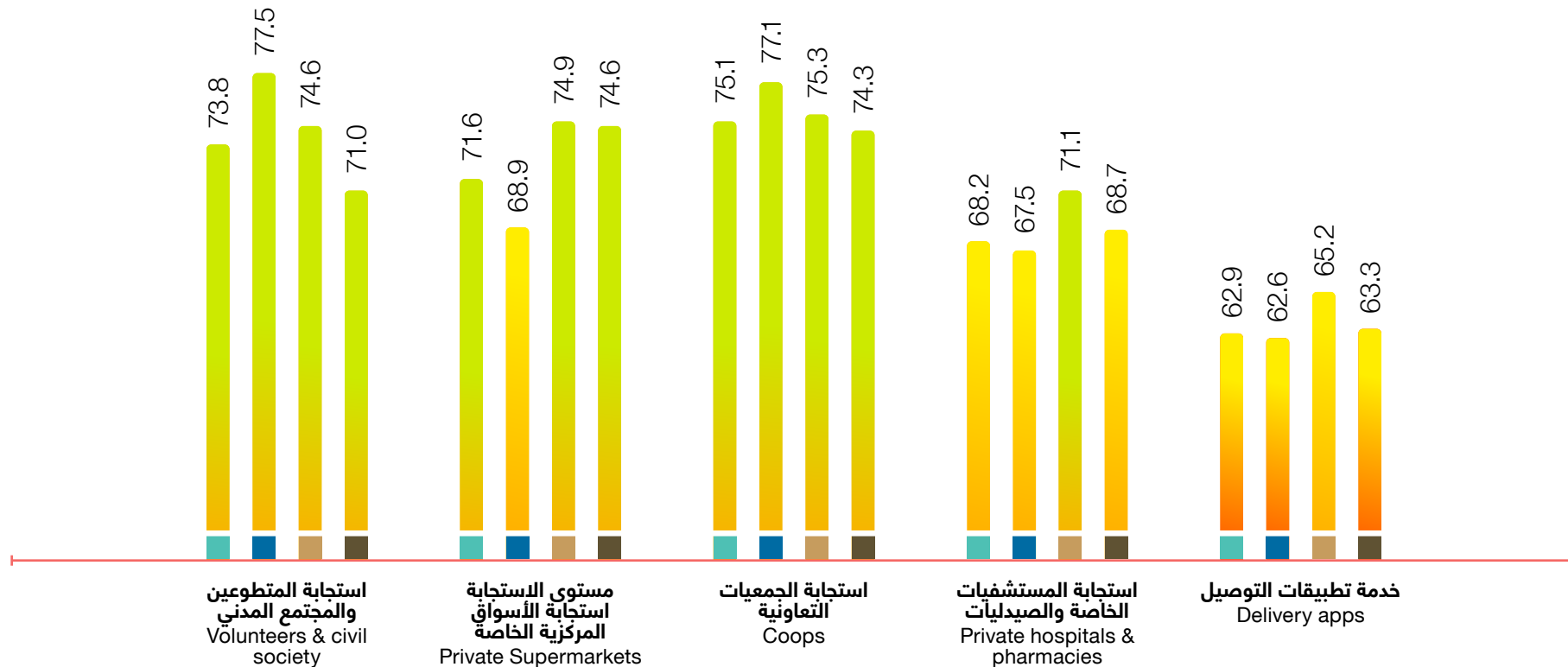


استجابة المجتمع المدني والقطاع الخاص

Private sector and Civil society Responsiveness

الاستجابة بمعدل 68.7 وترتيبها في منتصف كافة العوامل
 Responsiveness at 68.7 points and falls in the middle of all factors

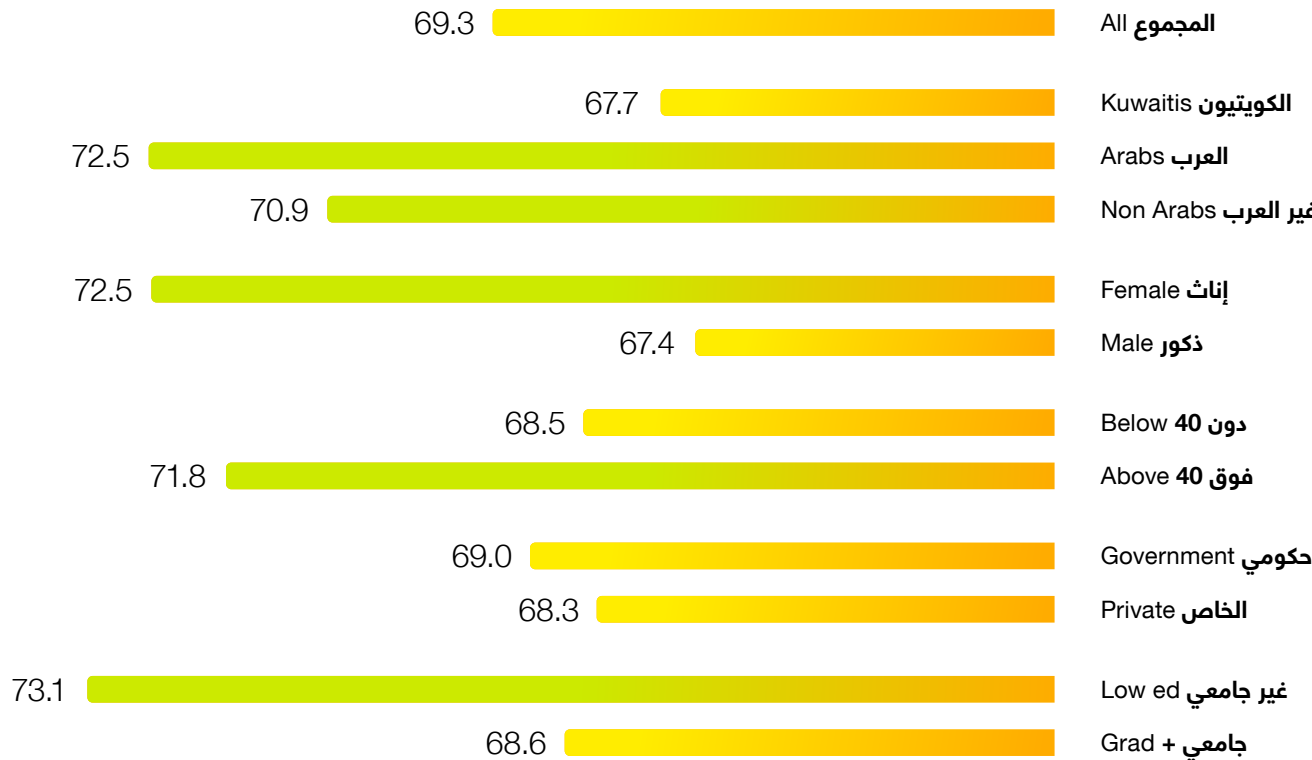
المجموع All (Green) الكويتيون Kuwaitis (Blue) العرب Arabs (Orange) غير عرب Non-Arab (Dark Green)



توفير المعلومات هو ثاني أعلى عامل بمعدل 69.3 نقطة

Inform is the 2nd highest factor at 69.3 points

توفير المعلومات Inform



أعلى معدل:
Highest scoring:

غير الجامعيين
Lower educated
العرب
Arabs
الإناث
Females
أكبر من 40 سنة
Above 40 years
موظفو الحكومة
Government employees

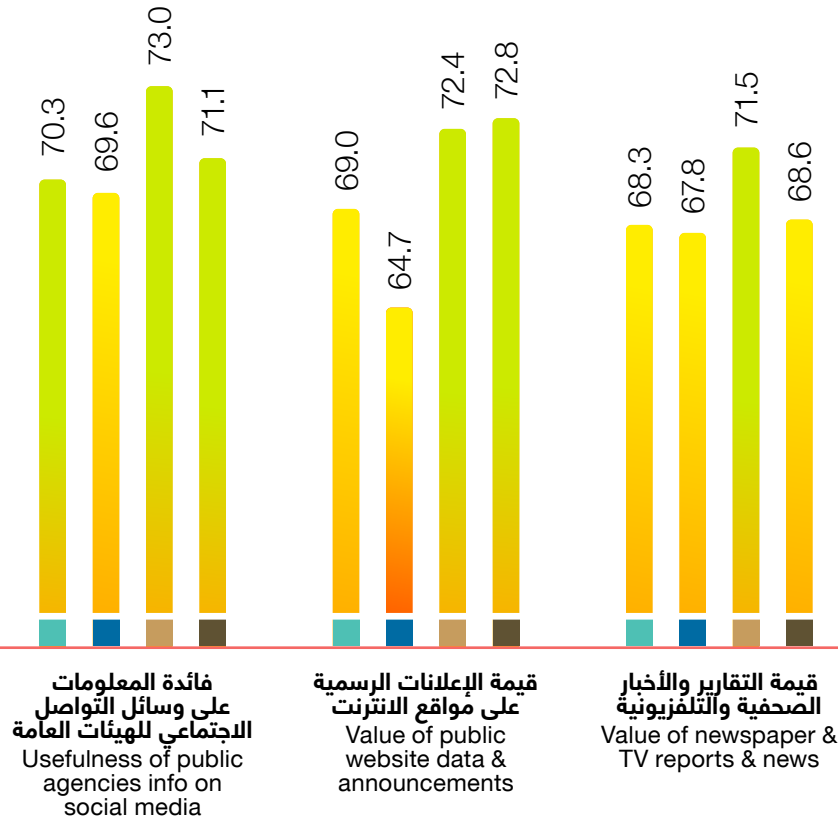
أدنى معدل:
Lowest scoring:

ذكور
Males
الكويتيون
Kuwaitis
دون 40 سنة
Below 40
موظفو القطاع الخاص
Private sector employees
الجامعيون
Graduates

توفير المعلومات هو ثاني أعلى عامل بمعدل 69.3 نقطة

Inform is the 2nd highest factor at 69.3 points

المجموع All الكويتيون Kuwaitis العرب Arabs غير عرب Non-Arab

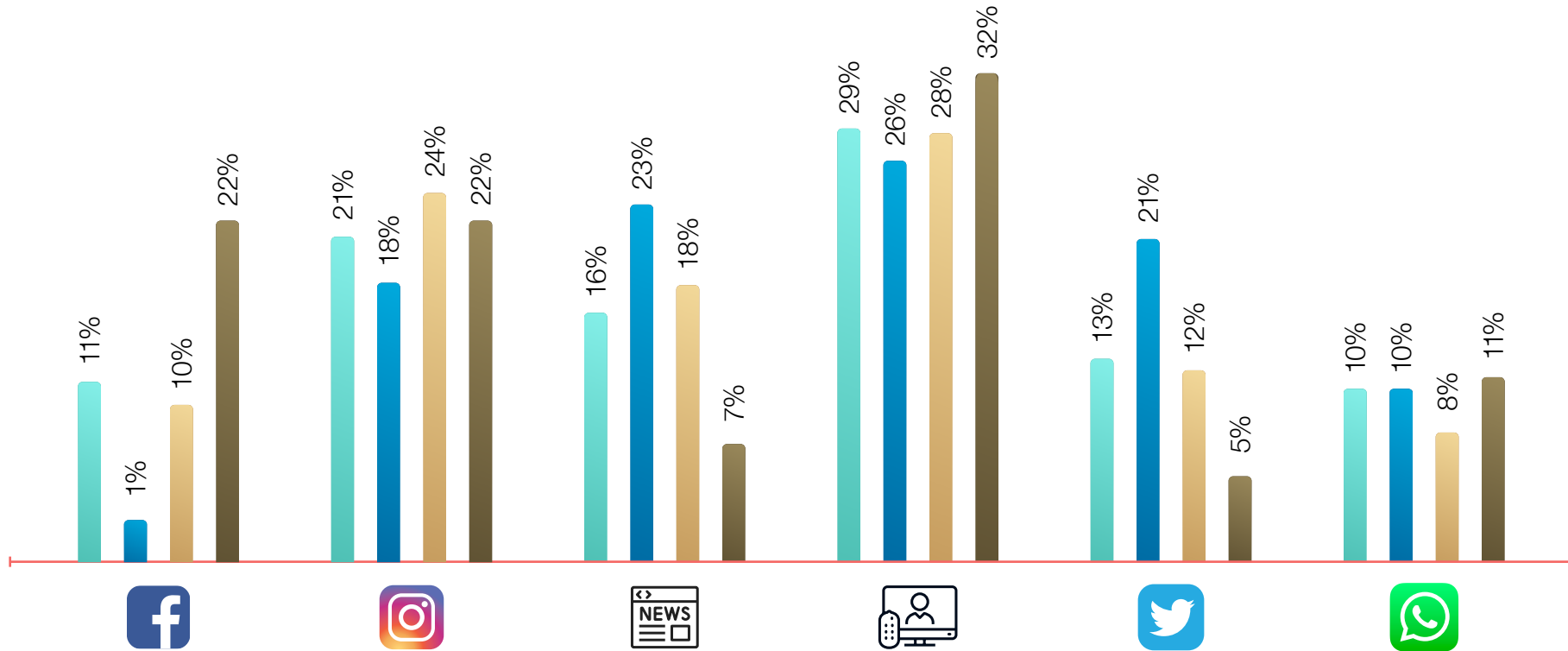


أكبر مصدرين للمعلومات أثناء الأزمة: المواقع الإخبارية على الإنترنت 29% والإنستغرام 21%

The two top media sources relied on are online news sites, at 29%, and Instagram, at 21%

وسائل الإعلام Media sources

المجموع All الكويتيون Kuwaitis العرب Arabs غير عرب Non-Arab

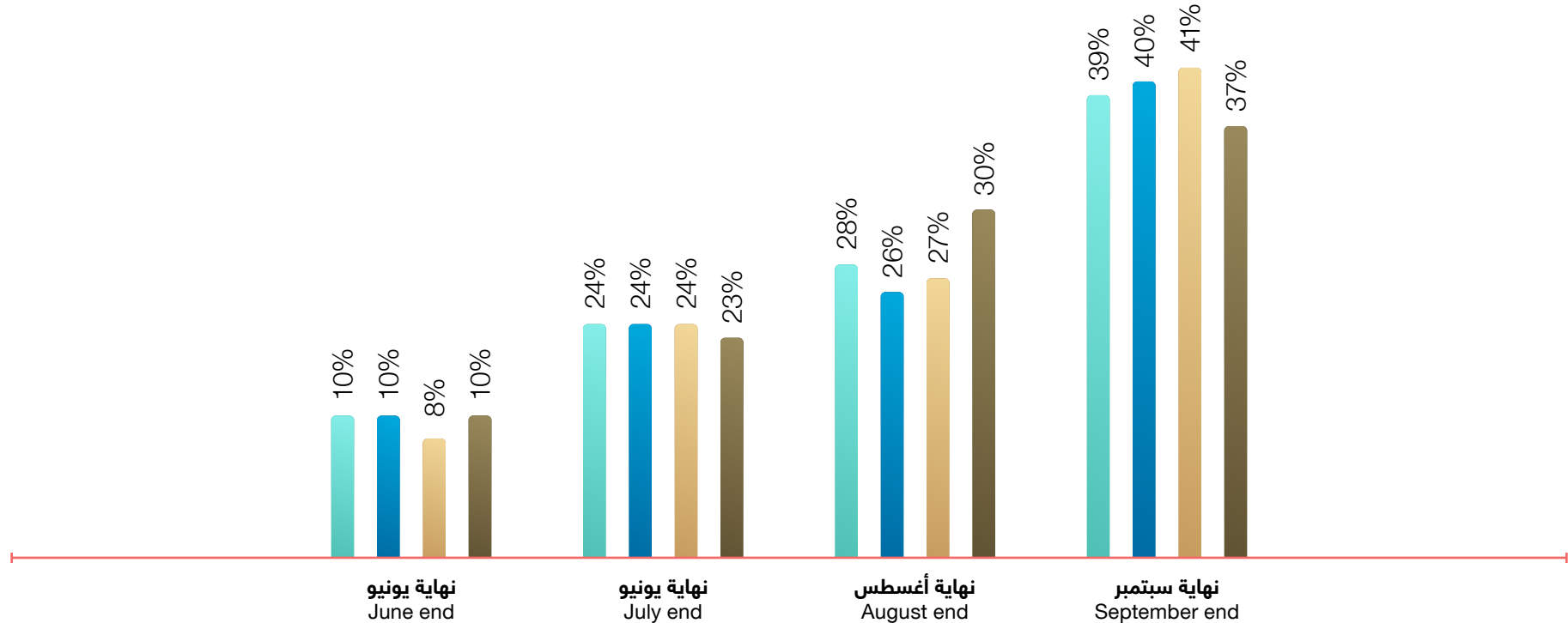


رؤية الأغلبية 39% تؤكد على انتهاء الحظر نهاية سبتمبر 2020

39% of the public agrees that the End of Lockdown will be at the end of September 2020

نهاية الحظر الشامل والجزئي Partial lockdown end

المجموع All الكويتيون Kuwaitis العرب Arabs غير عرب Non-Arab

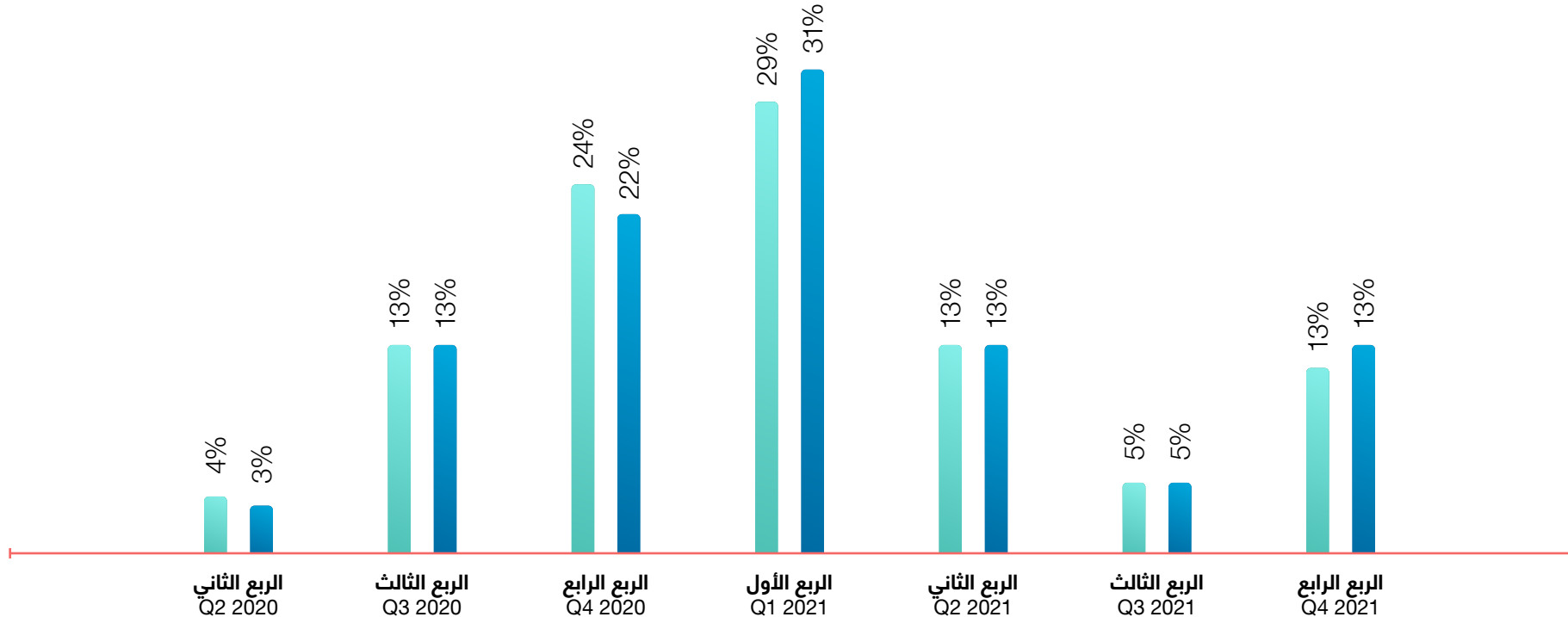


الجمهور يتوقع أن الحياة ستعود إلى أقرب مستوى كانت عليه قبل نهاية الفصل لأول من العام القادم

The public expects to Return to Normal by the first quarter of 2021

عودة الحياة إلى أقرب مستوى كانت عليه قبل الحظر
Return to pre-lockdown

المجموع All الكويتيون Kuwaitis

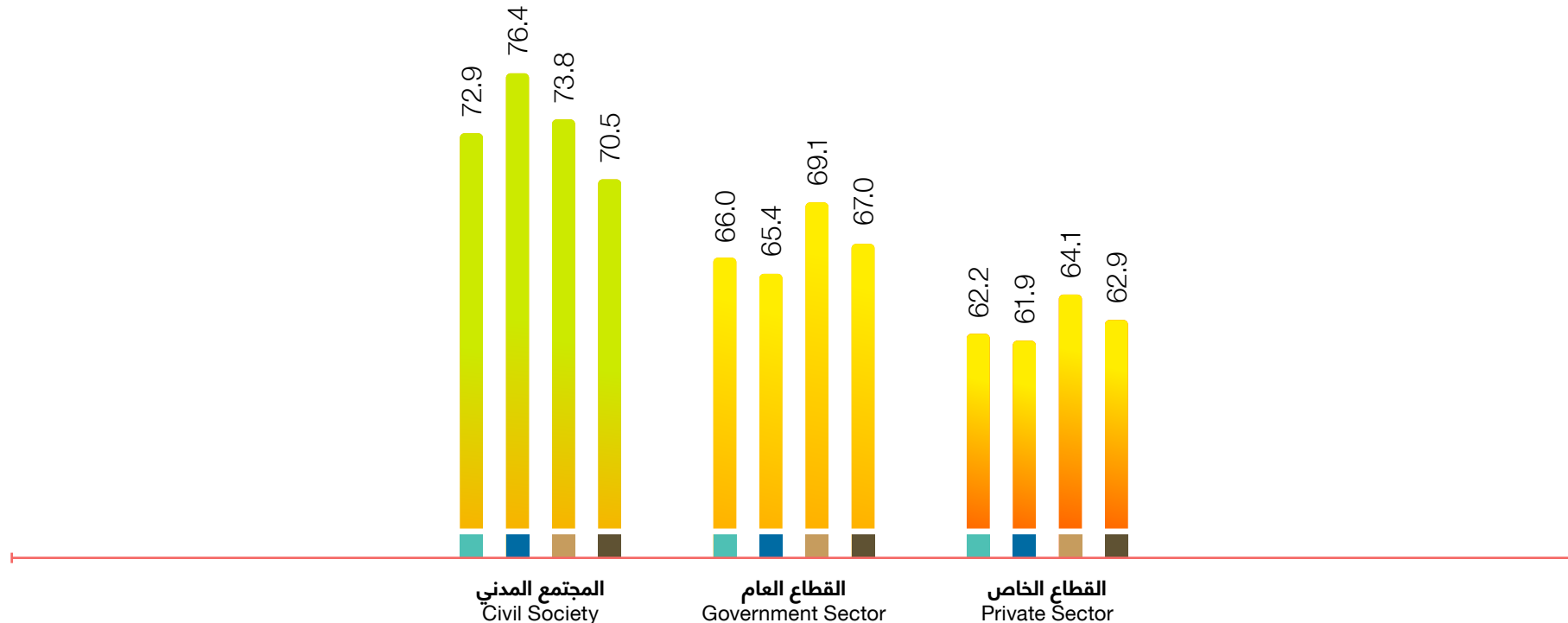


يتفوق المجتمع المدني بمعدل متوسط 72.9 نقطة على القطاع الخاص 62.2 والحكومي 66 بمعدلات دون المتوسطة

Civil society with an Ordinary score of 72.9 outperformed both the Private sector with a Bland 62.2 and 66 score for the Government

المحاور الثلاثة
Society pillars

المجموع All الكويتيون Kuwaitis العرب Arabs غير عرب Non-Arab

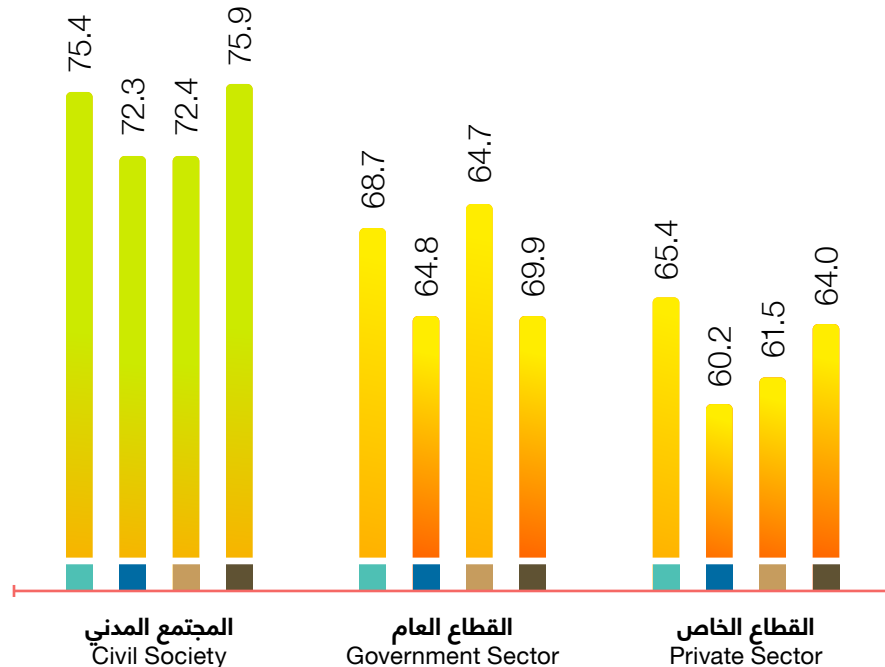


رضى غير الجامعيين، والإناث، ومن فوق 40 سنة، وموظفو الحكومة المجتمع المدني أعلى من القطاع الخاص والحكومي

Satisfaction is highest for Civil Society among females, those over 40, government employees and non-graduates compared to their satisfaction with the Private & Government sectors

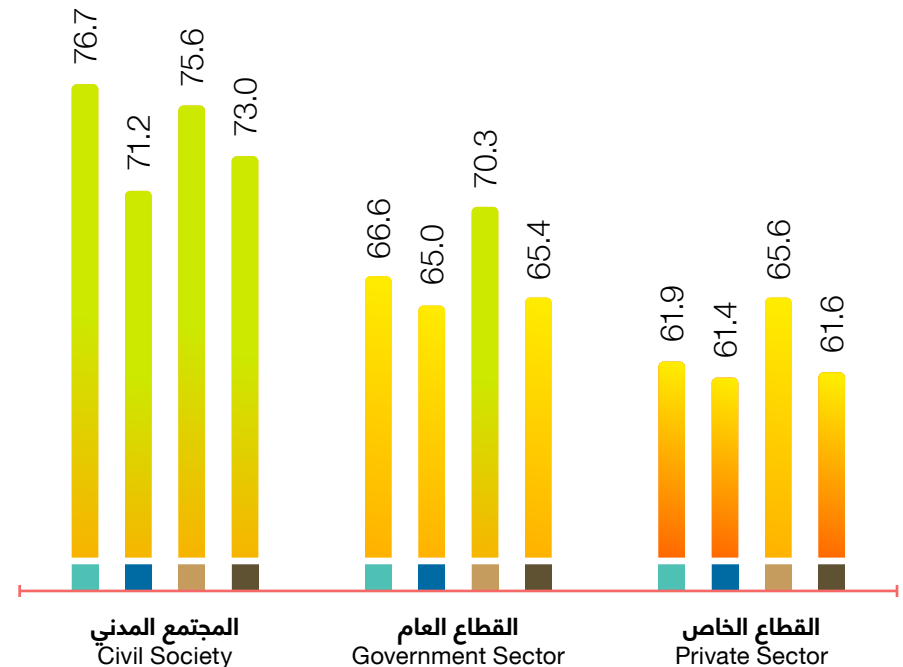
تقييم المحاور الثلاثة حسب الجنس والعمر
Society pillars (gender & age)

- Females إناث
- Males ذكور
- Below 40 دون 40
- Above 40 فوق 40



تقييم المحاور الثلاثة حسب القطاع والتعليم
Society pillars (Job & education)

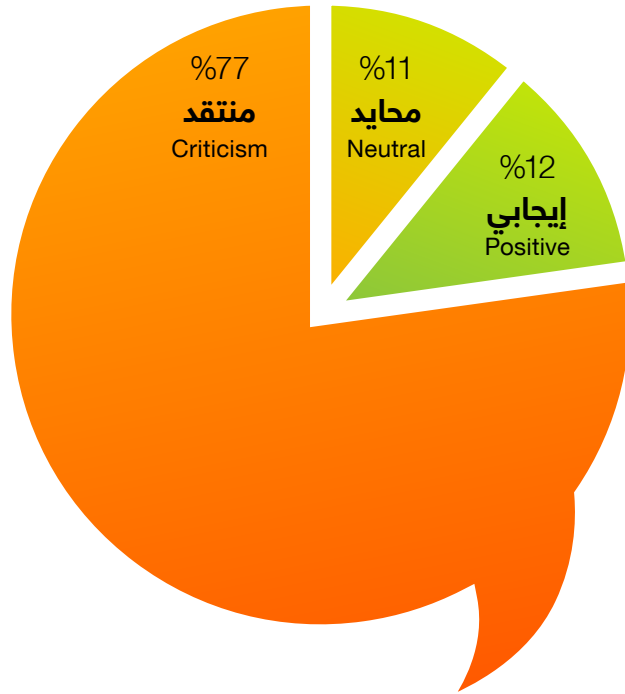
- Gov. حكومي
- Private خاص
- Low ed غير جامعي
- Grad + جامعي



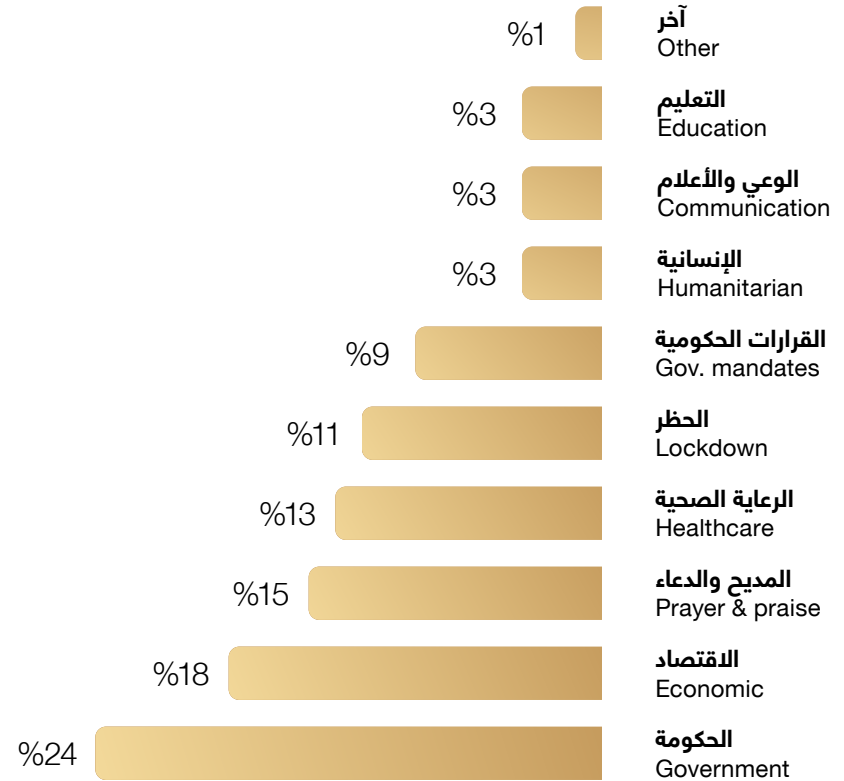
616 من التعليقات ووصف الشعور

Comment Distribution and Sentiment Analysis of 616 comments

توزيع تعليقات الجمهور
Comment sentiment



توزيع مواضيع التعليقات
Comment topic distribution



توزيع تعليقات الجمهور

Distribution of public comments

التوزيع Distribution	تعليقات الحكومة = 24% Government comments = 24%
%22	قلة المرونة Lack of compliance
%10	التمييز ضد الوافدين Expat discrimination
%8	المرونة Compliance
%7	الفساد Corruption
%6	السفر Travel
%4	توزيع الوافدين Expat distribution

التوزيع Distribution	التعليقات حول الرعاية الصحية = 13% Healthcare comments = 13%
%17	الخوف من كوفيد Fear of Covid
%14	صناعة القرار Decision making
%11	الصحة العقلية Mental wellbeing
%9	المرونة Compliance
%8	الاختبار والتتبع Test, track, trace
%6	التمييز ضد الوافدين Expat discrimination

التوزيع Distribution	التعليقات حول الأمور المالية والاقتصادية = 18% Financial / Economic comments = 18%
%21	دفع الإيجار Rent payment
%9	مساعدة القطاع الخاص Private sector aid
%8	الأمن الوظيفي Job security
%6	تخفيض الرواتب Salary cut
%6	المساعدات Aid
%6	المستقبل الاقتصادي Economic Future
%6	مساعدة القطاع الخاص Private sector aid

التوزيع Distribution	تعليقات الإغلاق = 11% Lockdown comments = 11%
%51	صناعة القرار Decision making
%7	الصحة العقلية Mental wellbeing
%7	التمييز ضد الوافدين Expat discrimination
%6	المرونة Compliance
%5	المساعدات المالية Financial aid
%5	الحياة الطبيعية Normalcy

أمثلة عن التعليقات الخاصة بالحكومة

Government comments examples



”التخبط بالقرارات بشأن الوافدين يولد إحساس بعدم الاستقرار، ولذا يؤثر سلباً على الوافدين والمواطنين وجميع القطاعات الحكومية والخاصة لعدم التمكن من التخطيط السليم استراتيجياً ومعيشياً.“

“Kuwait started off well. I just saw a lack of execution. If people are violating curfew some are let go because of wasta. I see that as a fail of authority. No one took the curfew seriously. Even with the full lockdown I saw some people going out not in the time that was allowed. I just feel it could have been handled better.”



”الوباء لم يكن ضمن خطة الطوارئ التي تتجهز لها الدولة والمواطنين ومنها نتعلم. نشكر الصحة والداخلية علي المجهود العظيم والمؤسسات وراء الكواليس النفط الكهرباء الموانئ و الحرس الوطني ولا عزاء للتربية.“

“With the unity of the nation, we can fight anything and everything. Safety measures should be taken and I would like to thank the government and responsible authorities for everything they’ve done and are still doing.”

أمثلة عن التعليقات الخاصة بالأموال المالية والاقتصادية

Financial and economic comments examples



”القطاع الخاص يعاني ضعف الاستجابة من الحكومة وتركهم لمواجهة مصيرهم، توجد حلول كثيرة من قبلنا نقدمها لدعم الاقتصاد، لكن لا توجد طريقة للتواصل مع المسؤولين. لا تأخذ الحلول من مسؤول لم يحس بمعاناة الناس معظم متخذي القرارات من الوزراء لا يفهم معاناة القطاع الخاص، يظن الاقتصاد هو الشركات الكبرى والتجار الكبار.“

“Very concerned with Kuwait’s financial future and the lack of progress on reforms. Policymakers appear to be sleeping at the wheel. Populist measures will not help Kuwait either in the short or long term. Tough love is what is needed and the time is now.”



”لا ادري هل سيتم النظر لهذا أم لا، ولكن هي مخاوف الوافدين من التهديد الدائم بإنهاء الخدمات وهو حق لكل جهة ولكن من الأفضل أن يكون التعامل بشكل أرقى يعكس وجه الكويت الحضاري والإنساني، والتخوف الثاني هو تجاه العاملين المتضررين كسائقي التاكسي وخلافه والتخوف الثالث هو تجاه الانعكاسات النفسية نتيجة فترة الحظر.“

“The private sector will not recover. Financial assistance has taken FAR to long and many companies will not benefit anyway. The crisis has exposed many social failings such as visa trading, overcrowding and poor social conditions for third world workers. Of course endemic corruption has only increased due to the chaotic conditions. Overall, the government has been well meaning and done the best they could.”

أمثلة حول التعليقات الخاصة بالرعاية الصحية

Healthcare comments examples



”الإجراءات في بداية الأزمة كانت صحيحة، لكن الآن الذي يصاب يترك للذهاب إلى المنزل فيتم إصابة كل أفراد عائلته في البيت، للأسف شيء يحبط ويؤدي إلى الحزن على الكويت.“

“Initial MOH Responsiveness was admirable. Now health services are overwhelmed and if citizens and expats don't strictly follow safety precautions, the situation cannot improve.”



We Salute Kuwait H.H. Amir and Kuwait Health officials and all Related Ministries for their efforts to handle this pandemic.

أمثلة عن التعليقات الخاصة بالحظر

Lockdown comments examples



”أتمنى فك الحظر وتكثيف جهود الداخلية والصحة على اتباع الإرشادات ومراقبة المستهترين بالوقاية الصحية، لا فائدة من الحظر، هذا ما تعلناه خلال الأشهر الماضية.“

”الإسراع في إلغاء الحظر وخاصة المؤسسات والهيئات التي تتعامل مع الجمهور مباشرة.“

“I believe Kuwait has tried very hard to keep a handle on The virus however it’s not possible. But everywhere around the world has opened up and telling people to be careful. I think Kuwait needs to do the same. We need to learn how to live with the virus. And Kuwait needs to open up all the areas that’s are on full lockdown such as Mahboula.”



”نريد الحظر الكلي بأسرع وقت ممكن، الحالات بازدياد. وصلنا الذروة في أعداد الوافدين فقط، ولم نصلها في أعداد الكويتيين.“

“Kuwait government is doing their best. I thank God for that. But lockdown isn’t working. Heavy fines should be started for those who break the law. Then everyone will behave. I thank the police, military, medical personal s including the cleaners in this hospital.”

أمثلة عن الشكر والثناء

Prayer and Praise comments examples



”الوباء لم يكن ضمن خطة الطوارئ التي تتجهز لها الدولة والمواطنين. نشكر الصحة والداخلية على المجهود العظيم الذي بذلته كل منهما، وكذلك المؤسسات وراء الكواليس النفط الكهرباء الموائى والحرس الوطني، ولا عزاء للتربية.“

”أتمنا من المواطنين والمقيمين تقدير الجهود الجبارة التي تقدمها الصفوف الأمامية في المستقبل وعدم التزاحم بعد فتح المجمعات التجارية والمطاعم.“

“Kuwait has done one of the best jobs in the world of keeping its citizens and noncitizens safe healthy and well provided for.”

“Thank you to the Kuwait Government who is very responsive and put a lot of effort to fight covid19. To all frontlines in Kuwait stay healthy and more power. I love Kuwait.”

“I am not Kuwaiti citizen, but I am a resident here and I felt safe fully supported whole the time as an employee at governmental sector, thanks to everyone made our life safe and happy in this country.”

أهم التوصيات الصادرة عن الجمهور

Top recommendations by the public

معالجة الشكاوى المتعلقة بالعمل والإيجار
والموظفين في القطاع الخاص.

**Addressing labor, rent and employee
grievances in the private sector.**



إدارة أفضل للحظر وكذلك التواصل
والإمدادات الغذائية.

**Better management of lockdown,
communication and food supply.**



تقريب وجهات النظر بين الكويتيين والمقيمين
بشكل يضمن عدم تنفير المهنيين المؤهلين.

**Fairly address Kuwaiti vs. resident mentality
without alienating qualified professionals.**



إلزام أفضل بالتقيد بالتدابير الخاصة
بالنظافة وارتداء الكمامات وحظر التجول.

**Better enforcement of compliance to
hygiene, mask wearing, and curfew.**



تعزيز تواصل أفضل بلغتين والتحديث الدوري
للمستجدات يوميا عبر منصات الإعلام
التقليدي ووسائل التواصل الاجتماعي.

**Better bilingual communication with updates
daily on online and traditional platforms.**



سرعة اتخاذ القرارات فيما يتعلق بالشؤون
الاقتصادية وتنفيذ المساعدات المطلوبة.

**Faster decision making in terms of
the economy and effective aid.**



الإجابة على كافة الاستفسارات والمكالمات
الموجهة إلى مراكز الاتصال الحكومية
والمواقع الإلكترونية من خلال هيئة مركزية.

**Responsiveness to inquiries, calls, and
information to government call centers
and websites through a centralized hub.**



عرض جميع أسئلة التصنيف المطروحة

Overview of all rating questions asked

النتيجة Score	الإعلام Inform	النتيجة Score	التجاوب Responsiveness	النتيجة Score	الخدمات Serve	النتيجة Score	تعبئة الجهود Mobilization	النتيجة Score	الثقة Trust
69.3	معلومات الحكومية على وسائل التواصل الاجتماعي Government social media posts	68.7	وزارة الصحة Ministry of Health	60.1	الخدمات عبر الإنترنت أثناء الحظر Online access to critical services	70.0	الفرق الطبية في الصفوف الأمامية Front-line medical teams	63.0	إجراءات السلامة المتبعة Safety & risk procedures
70.3	الإعلانات الرسمية على الإنترنت Government websites posts	60.8	وزارة التجارة والصناعة Ministry of Commerce & Industry	59.4	الاستجابة لأسئلتك من الجهات الرسمية Authorities answering questions	74.5	الفرق اللوجستية لضمان وتوفير الإمدادات Logistics & supplies teams	60.0	جهود الكشف والمتابعة Detection & tracing efforts
68.3	التقارير الصحفية والتلفزيونية Press & TV news	73.3	وزارة الداخلية Ministry of Interior	55.5	الدعم المالي المستحق Eligible financial support	66.7	التأهب لمعالجة الأزمة Time to Mobilization efforts	63.9	الشعور العام بالمساعدة والدعم Helpfulness & support
		60.5	وزارة الشؤون الاجتماعية Ministry of Social Affairs	46.0	دعم القطاع الخاص لموظفيه Private sector support of staff	63.9	توقعاتك عن الاستجابة لإدارة الأزمة Crisis management expectations	61.6	ثقتك بالاستجابة بأفضل طريقة Authorities responding well
		73.8	المتطوعون والمجتمع المدني Volunteers & civil society	69.9	دور المجتمع المدني في المساعدة Community volunteers	60.9	رضاك عن كيفية التعامل مع الأزمة Crisis management satisfaction	64.1	مستوى الأمل خلال الأزمة Level of hope
		71.6	الأسواق المركزية الخاصة Private Supermarkets						
		75.1	الجمعيات التعاونية Coops						
		68.2	المستشفيات الخاصة والصيدليات Private hospitals & pharmacies						
		62.9	خدمة تطبيقات التوصيل Delivery apps						

تتمحور توصياتنا حول بناء الثقة وتعزيز الأمل والتفاؤل من خلال اقتباس القصص الإيجابية ونشرها بشكل مستمر

We recommend to build trust and hope moving forward using positive stories and continually announcing them

بناء الثقة **Building trust**

- لا يثق الناس كثيرًا في إجراءات السلامة على مستوى الدولة وخاصة جهود الكشف والمتابعة، وكذلك يحتاج بناء الثقة إلى تكثيف الجهود والتواصل بشفافية.
- People don't have too much faith in the country-wide safety procedures particularly detection and tracing efforts. To build faith efforts need to be intensified and the communication about them transparent.
- على سبيل المثال: يجب الإعلان باستمرار عن الإنجازات المحققة والإجراءات المتبعة.
- For example: Constantly reminding people about the availability of drive-through testing centers.
- على سبيل المثال: التركيز على بعض قصص النجاح التي يحققها المجتمع المدني.
- For example: Focus on some success stories such as what civil society does.
- يمكن أن تساعد حملات بناء الوعي في بناء الثقة والأمل. وضمان التواصل المستمر حول الكشف والمتابعة، وجميع إجراءات السلامة الرئيسية في الحملات المستمرة على مستوى الدولة باستخدام جهاز مركزي والتواصل عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي التي أثبتت أهميتها كقنوات اتصال لا غنى عنها.
- Awareness building campaigns can help build trust and hope. Ensure constant communication about tracing, detection, and key safety procedures with constant campaigns country-wide using a centralized online hub and social media which has proven its importance as a channel of communication.
- توفير الخطوط الساخنة المركزية التي تعمل على مدار 24 ساعة في اليوم والتواصل على قنوات التواصل الاجتماعي المتعددة.
- Ensure centralized hotlines that work 24 hours a day also respond on multiple social media channels.

تتمحور توصياتنا حول بناء الثقة وتعزيز الأمل والتفاؤل من خلال اقتباس القصص الإيجابية ونشرها بشكل مستمر (تتمة)

We recommend to build trust and hope moving forward using positive stories and continually announcing them (continued)

الاستجابة الفعالة وبناء ثقافة المساعدة وتقديم الخدمات **Effectively responding and building a service culture**

- بعد إعطاء الأولوية للعوامل الرئيسية مثل الاختبار، والخطوط الساخنة، والخدمات اللوجستية، والمساعدات المالية، يجب كذلك توفير كافة المتطلبات اللازمة لها وبالسرعة الممكنة.
- After prioritizing key factors to manage such as testing, hotlines, logistics, financial aid, its of paramount importance to quickly allocate resources towards them.
- في حين تتميز الرعاية الصحية بشكل أفضل من حيث الخدمة والإدارة، فإن المجالات التي ينتقدها الجميع تنتظر الحلول الاقتصادية ومثال ذلك مساعدة القطاع الخاص والشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة والتي تعتبر عنصرا ديناميكيا رئيسيا في المجتمع.
- While the healthcare area is better served and managed, the areas that everyone is criticizing and waiting for solutions on is the economy such as aid to the private sector, SMEs and startups which is a key dynamic component of society.
- المساعدة في تخفيف القيود على الكيانات مثل المستشفيات الخاصة وتعزيز تطبيقات التوصيل التي ستساهم في تحقيق استجابة أفضل للاحتياجات السكان.
- Easing restrictions on entities such as private hospitals and delivery apps will also enable them to respond better to the needs of the population.
- تعتبر قوة المتطوعين والمجتمع المدني طريقة أخرى لبناء الثقة والرضا في المجتمع، وإن إشراكهم في هذه المسيرة هي طريقة فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة.
- The power of volunteers and civil society is another way to build trust and satisfaction in the community. Making them partners in the journey is an effective way to achieve this.
- كافة الخدمات المقدمة من الحكومة للأفراد يجب أن تراعي الجودة والمعايير المعتمدة وتنفيذها وفقا لرسالة واضحة تهدف إلى بناء ثقافة المساعدة وتقديم الخدمات من خلال التركيز على معايير التدريب والمتابعة.
- All government services to the public should ensure the need for excellent service standards is in place – with a clear mission to build a culture oriented around public service and the use of metrics, training and tracking.



لم يكن هذا الاستبيان ممكنا لولا دعم ومساعدة المجتمع، و نتقدم بجزيل الشكر
للجهات التالية على جهودهم المخلصة في نشر هذه المعلومات القيمة.

This survey would not be possible without the support and help of the community. Special thanks to the following for helping spread the word.

الدعم الحكومي Government support



الإدارة المركزية للإحصاء
Central Statistical Bureau



الأمانة العامة للمجلس الأعلى للتخطيط والتنمية
General Secretariat of the Supreme Council for Planning & Development



مركز الكويت للسياسات العامة
Kuwait Public Policy Center

المجتمع المدني Civil society



الجمعية الثقافية الاجتماعية النسائية
Women's Cultural & Social Society



جمعية الخريجين الكويتية
The Kuwaiti Graduates Society



الجمعية الاقتصادية الكويتية
Kuwait Economic Society



جمعية المحامين الكويتية
Kuwait Lawyers Association

المسؤولية الاجتماعية للشركات CSR programs



زين كويت
Zain Kuwait



أوريدو كويت
Ooredoo Kuwait

مجلس سيرفس هيرو الاستشاري Service Hero Advisory Council

Powered by



Academic council



ACK



GUST

Member of

ESOMAR²⁰
corporate

الملحق

Appendices



المنهج

Methodology

الهدف: المسح يقيس رضا الجمهور عن الجهود الوطنية (التي تغطي المجتمع العام والخاص والمجتمع المدني) لأزمة من أجل وضع سياسات لتحسين تلك الجهود.

Survey objective: the survey measures public satisfaction about national efforts (covering the public, private and public sector and civil society) during the crisis in order to develop policies to improve these efforts.

جمع: (1) قاعدة سيرفس هيرو للبيانات التي تضم أكثر من 60.000 مستجيب، و(2) حملة ترويج عبر الإنترنت على قنوات وسائل التواصل الاجتماعي، و(3) من خلال التفاعل المباشر مع المجتمع.

Data collection: (1) Service Hero database of over 60,000 respondents, (2) promotions online on social media channels, and (3) word of mouth in the community.

المقياس: المسح كان ثنائي اللغة (عربي - إنكليزي) عبر الإنترنت ويحتوي على مزيج متعدد من أسئلة اختيارية، وتقييمات من 10 نقاط وسؤال مفتوح بالإضافة إلى بيانات ديموغرافية.

Rating scale: the survey was bilingual (Arabic and English) online and contained a mix of multiple choice questions, 10-point assessments and an open question as well as demographic data.

المنهجية: يجمع الاستطلاع ردود الفعل من عينة تمثيلية من المواطنين البالغين والمقيمين مع عينة من 1100 كحد أدنى ليوفر 95% من مستوى الثقة بهامش خطأ +/- 3% أو 5%. نتبع عددًا من البروتوكولات لضمان صحة البيانات ودقتها.

Methodology: the survey combines feedback from a representative sample of adult citizens and expatriates with a sample of 1,100 as a minimum to provide 95% of the confidence level with a margin error of +/- 3% or 5%. We follow a number of protocols to ensure the correctness and accuracy of the data.

المواضيع: يستغرق المسح 5 دقائق كحد أقصى. طرح فيه 35 سؤالاً.

Survey topics: the survey will take a maximum of 5 minutes to be completed with a total of 35 questions.

التحفظ على منهج الاستبيان

Reservations about the survey methodology

- التوجه نحو الأفراد القادرين على الإجابة على الاستبيانات عبر شبكة الإنترنت والأخذ بعين الاعتبار الفئات غير العاملة والصعوبات التي تواجهها.
 - Bias towards individuals comfortable answering online surveys with nonlabor segments at a disadvantage.
- التحدي من خلال الوصول إلى بعض المحافظات التي قلما تتفاعل مع مثل هذه الاستبيانات.
 - Challenge reaching some governorates who are traditionally less likely to respond to surveys.
- صعوبة استهداف موظفي الحكومة وجعلهم يجيبون على الاستبيان.
 - Difficulty targeting government employees and getting them to answer survey.
- قدرة نفس الأفراد على تقديم عدة مرات لأن الاستبيان لا يلزم المشاركين بالتسجيل.
 - Ability of same individuals to submit multiple times as the survey did not force registration upon respondents.

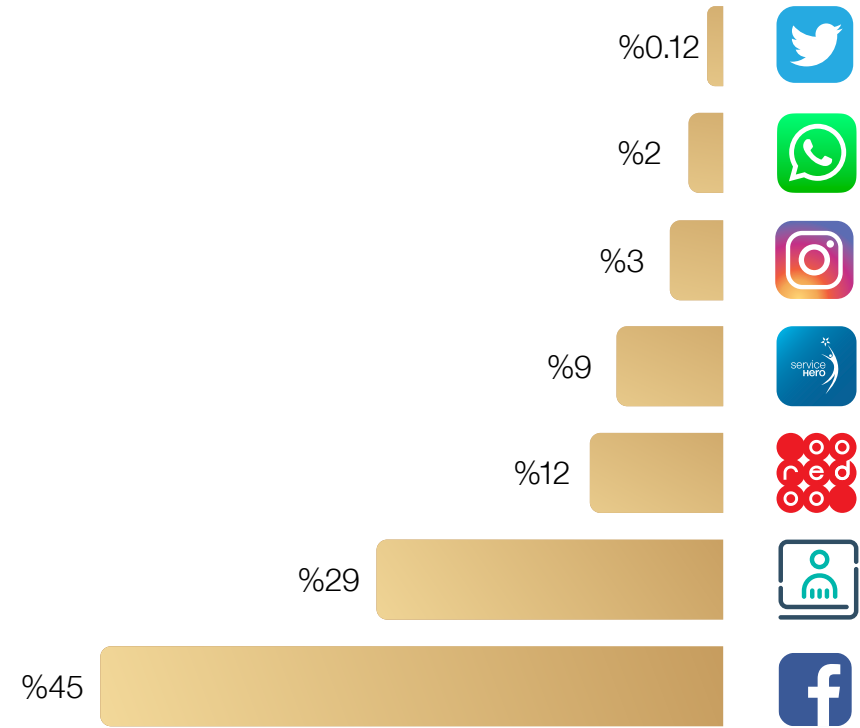
مصدر المشاركات

Source of votes

تم جمع التقييمات من عدد من المصادر بما في ذلك تنفيذ الحملات على وسائل التواصل الاجتماعي والتي كانت المصدر الأبرز.

Assessments were collected from a number of sources of which paid promotions on social media was the most prominent source.

التوزيع Distribution	التقييمات Assessments	المصدر Source
%45	1161	فيسبوك Facebook
%29	738	مباشر Direct
%12	308	أوريدو Ooredoo
%9	244	سيرفس هيرو إيميل SH Emails
%3	74	إنستغرام Instagram
%2	42	واتساب Whatsapp
%0.12	3	تويتر Twitter
%100	2570	المجموع Total



العينة مكونة من 2,570

Sample of 2,570

Age العمر			Governorate المحافظة			Nationality الجنسية			Education المستوى التعليمي			Employment جهة العمل		
العينة % Sample%	العينة Sample	التركيبة السكانية Demographic	العينة % Sample%	العينة Sample	التركيبة السكانية Demographic	العينة % Sample%	العينة Sample	التركيبة السكانية Demographic	العينة % Sample%	العينة Sample	التركيبة السكانية Demographic	العينة % Sample%	العينة Sample	التركيبة السكانية Demographic
%1	16	دون 16 Under 16	%36	936	حولي Hawally	%40	1038	كويتي Kuwaiti	%47	1199	الجامعيون University	%20	523	الحكومي Government
%1	22	17-16	%18	469	مدينة الكويت Kuwait City	%34	886	غير عرب Non Arab	%22	560	ماجستير أو دكتور Master or PHD	%46	1190	القطاع الخاص Private sector
%13	342	29-18	%13	338	الفروانية Farwaniya	%13	328	عربي Arabs	%0	9	ابتدائي أو أقل Elementary or below	%2	56	النفق العام Non-profit
%19	500	39-30	%11	282	الأحمدي Ahmadi	%12	318	أخرى Other	%9	224	متوسط High school	%6	160	غير الموظفين Not employed
%14	347	49-40	%6	156	مبارك الكبير Mubarak	Gender الجنس			%11	290	دبلوم Diploma	%11	292	غير محدد Not specified
%8	209	59-50	%3	76	الجهراء Jahra	% العينة Sample%	العينة Sample	التركيبة السكانية Demographic	%11	288	أخرى Other	%6	147	متقاعد Retired
%4	101	60+	%12	313	أخرى Other	%40	1028	إناث Females	%11	288	أخرى Other	%8	194	طالب Student
%40	1033	أخرى Other				%49	1255	ذكور Males	%0	8	أخرى Other	%0	8	أخرى Other
%100	2,570	المجموع Total				%11	287	أخرى Other						

ملاحظة: تم استبعاد 73 تقييم بعد عملية التدقيق عن صحة المعلومة.

Note: After data authentication efforts, 73 Responsiveness have been removed from the final sample.

تفاصيل نتائج المخاوف

Detailed breakdown of Concerns

الأدنى Lowest الأعلى Highest

العامل Factor	الجميع All Sample	الكويتيون Kuwaitis	العرب Arabs	غير العرب Non Arabs	الإناث Females	الذكور Males	دون ال40 Below 40	أكثر من 40 Above 40	الوظائف الحكومية Gov. Job	الوظائف الخاصة Private sector	غير الجامعيين Low Ed.	الجامعيون+ Graduate +
التعليم Education	%10	%15	%12	%5	%10	%10	%9	%10	%14	%6	%12	%10
الأموال المالية Finances	%27	%22	%32	%31	%26	%28	30%	%26	%18	%33	%27	%27
الغذاء والأساسيات Food Basics	%16	%13	%13	%21	%15	%16	%18	%15	%15	%16	%19	%15
الرعاية الصحية Healthcare	%29	%33	%29	%25	%30	%28	%26	%32	%37	%26	%26	%30
السلامة العقلية Mental Wellbeing	%17	%17	%14	%18	%18	%16	%18	%17	%16	%18	%16	%17
المؤشر Index	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100	%100

المكونات الرئيسية للمسح حسب الدرجة الديموغرافية

Key components of the survey by demographic score

■ الأدنى Lowest ■ الأعلى Highest

العامل Factor	الجميع All Sample	الكويتيون Kuwaitis	العرب Arabs	غير العرب Non Arabs	الإناث Females	الذكور Males	دون 40 ال	أكثر من 40	الوظائف الحكومية Gov. Job	الوظائف الخاصة Private sector	غير الجامعيين Low Ed.	الجامعيون+ Graduate +
الثقة Trust	63.0	61.8	66.2	65.0	65.4	62.2	61.3	68.0	62.2	62.7	67.7	62.4
تعبئة الجهود Mobilization	70.0	69.2	71.6	71.9	72.5	69.0	69.5	73.7	70.1	69.6	74.4	69.4
الخدمات Services	60.1	63.4	60.9	57.4	63.0	58.7	58.5	63.3	63.9	57.6	64.2	59.6
الاستجابة Responsiveness	68.7	68.2	72.1	69.2	71.4	67.2	67.7	71.8	69.6	67.7	72.0	68.2
الإبلاغ Inform	69.3	67.7	72.5	70.9	72.5	67.4	68.5	71.8	69.0	68.3	73.1	68.6
المؤشر Index	66.2	66.1	68.7	66.8	69.0	64.9	65.0	69.7	66.9	65.2	70.2	65.6

معايير المجتمع: القطاع الحكومي والخاص والمجتمع المدني

Society pillars: government, private and civil society

القطاع الخاص

Private sector

- دعم ومساعدة القطاع الخاص للاحتياجات موظفيه
Private sector support & assistance to its employees' needs
- محلات السوبر ماركت الخاصة
Private Supermarkets
- المستشفيات والصيدليات الخاصة
Private hospitals & pharmacies
- تطبيقات التوصيل
Delivery apps

المجتمع المدني

Civil society

- خدمات دعم المجتمع - المتطوعين والمجتمع
Community support services - volunteers & civil society
- المدني استجابة المتطوعين والمجتمع المدني
Volunteers & civil society responsiveness
- استجابة الجمعيات التعاونية.
Coops responsiveness

القطاع الحكومي

Government sector

- إجراءات السلامة على مستوى الدولة للحد من المخاطر
Countrywide safety procedures to reduce risk
- جهود كشف وتتبع المصابين
Detection efforts & tracing infected
- الشعور العام بالمساعدة والدعم
Overall sense of helpfulness & support
- استجابة السلطات بأفضل طريقة
Authorities were responding in the best way
- مستوى الأمل خلال الأزمة
Level of hope during the crisis
- الفرق الطبية في الخطوط الأمامية
Front-line medical teams
- فرق الدعم اللوجستي وتقديم المواد التموينية
Logistics & support teams for supplies
- الوقت المناسب لتعبئة الجهود من أجل معالجة الأزمة
Time to Mobilization efforts to address crisis
- توقعات إدارة الأزمات الوطنية
Expectations from national crisis management
- الرضا عن كيفية التعامل مع الأزمة
Satisfaction with how the crisis is being handled

• الوصول عبر الإنترنت إلى

معظم الخدمات الضرورية

Online access to most critical services

• الرد على أسئلتك من قبل السلطات

Responsiveness to your questions from authorities

• مستوى الدعم المالي المستحق

Level of financial support eligible to receive

• وزارة الصحة

Ministry of Health

• وزارة التجارة والصناعة

Ministry of Commerce & Industry

• وزارة الداخلية

Ministry of Interior

• وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل

Ministry of Public Affairs

• مدى فائدة معلومات الوكالات العامة

Usefulness of public agencies info on social media

• قيمة بيانات وإعلانات الموقع الإلكتروني العام

Value of public website data & announcements

• قيمة التقارير الصحفية والتلفزيونية والأخبار

Value of newspaper & TV reports & news

المنهج البديل لإعداد البيانات

An alternative method for reporting the data

• تم إعداد كافة الشرائح السابقة على أساس 100 نقطة حيث أن 100 نقطة هي الحد الأعلى. وتعتمد على تحويل المقياس المكون من 10 نقاط الذي نستخدمه إلى 100 نقطة باستخدام صيغة المعادلة لتحويل النقاط. وهذه الطريقة أكثر دقة من الناحية العلمية من طريقة التوزيع.

• All previous slides have reported on the basis of a 100-point score with 100 points being the maximum. They are based on converting the 10-point scale we use into 100 using a normalization formula. This method is scientifically more accurate than a distribution approach.

• ومع ذلك، أجرينا أيضًا توزيعًا للدرجات عبر ما يعتبر سلبيًا أو إيجابيًا أو محايدًا وتقرير الشرائح التالية عن العناصر الخمسة التي تم قياسها باستخدام هذا المنهج.

• However, we also conducted a distribution of scores across what is considered negative, positive or neutral and the following slides report on the 5 elements that have been measured using this approach.

أكثر من نصف الجمهور 52% قيموا إدارة الأزمة بشكل إيجابي

Over half the sample 52% rated management of the crisis positively

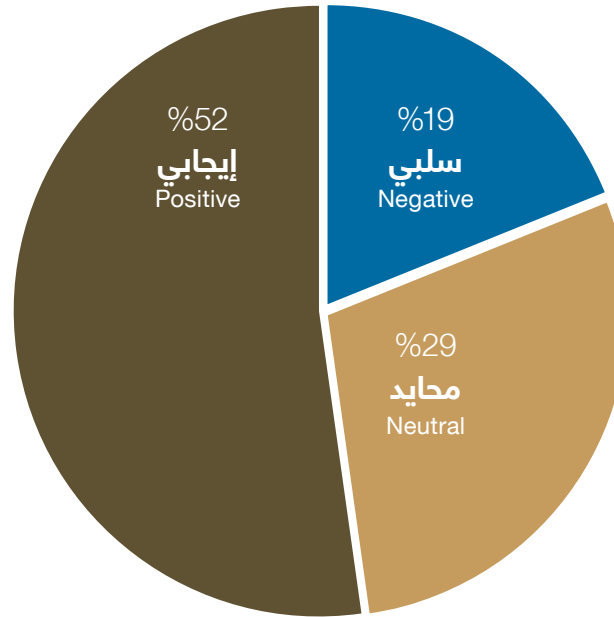
النقاط من 4-1 سلبي
Score of 1-4 is Negative

النقاط من 7-5 محايد
Score of 5-7 Neutral

النقاط من 10-8 إيجابي
Score of 8-10 is Positive

حساب النقاط
Legend

الجميع = 52% إيجابي 19% سلبي
All sample = 52% positive, 19% negative



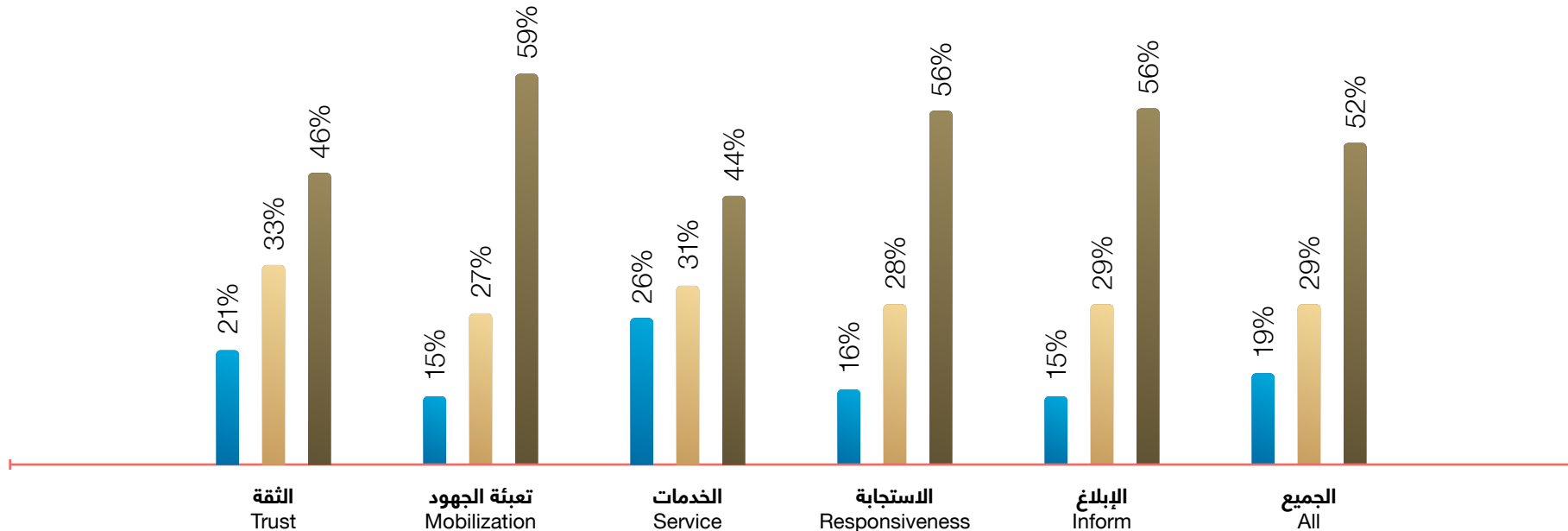
حصد تعبئة الجهود الثناء الأكبر بمعدل 59% وبتقييم إيجابي

Mobilization had the highest praise with 59% rating it positively

تقريبا ربع المشاركين 26% انتقدوا الخدمات المقدمة من قبل القطاع الحكومي والقطاع الخاص. الثقة أيضا نالت ثناء منخفضا بمعدل 46% تقييم إيجابي.
Nearly a quarter of the sample 26% criticized Services offered by public and private sectors. Trust also had the lowest praise with 46% rating it positively.

الجميع = 52% إيجابي 19% سلبي
All sample = 52% positive, 19% negative

■ سلبي Negative ■ محايد Neutral ■ إيجابي Positive



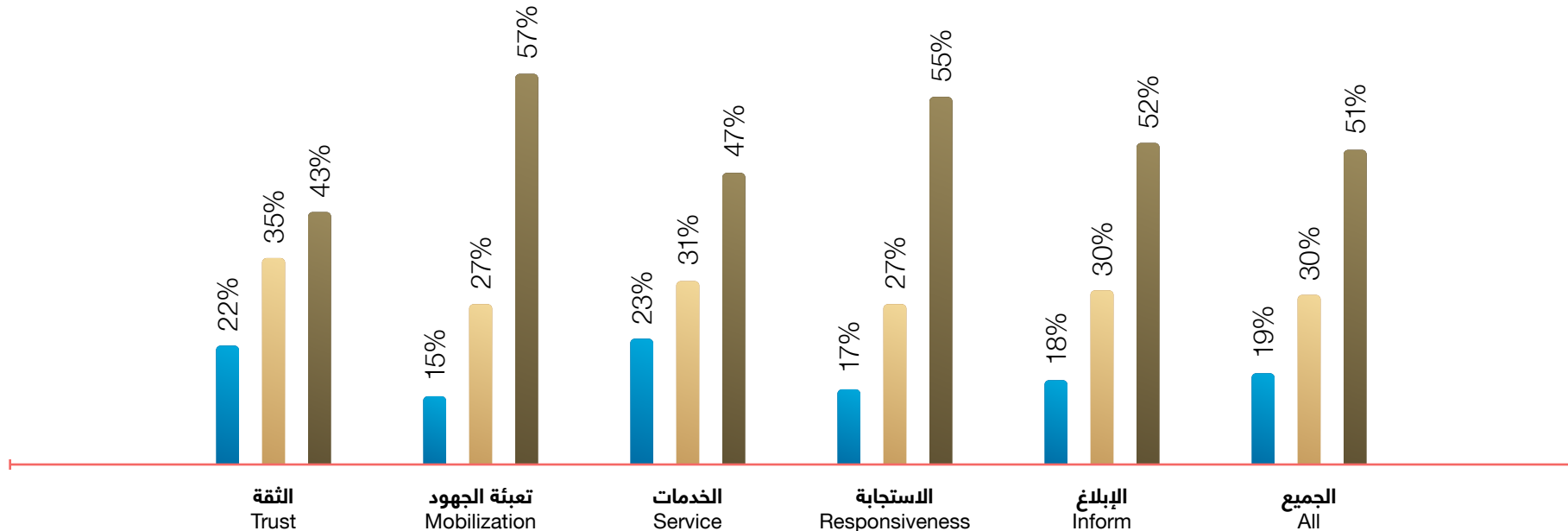
رؤية الكويتيون - حصد تعبئة الجهود أعلى مرتبة بمعدل 57% وتصنيف إيجابي

Kuwaiti view - Mobilization had the highest praise with 57% rating it positively

ما يقرب من ربع المشاركين 23% انتقدوا الخدمات التي يقدمها القطاع العام والخاص. كما حازت الثقة على أدنى تقدير وكانت 43% فقط، وتصنيف إيجابي. Nearly a quarter of the sample 23% criticized Services offered by public and private sectors. Trust also had the lowest praise was only 43% rating it positively.

المشاركون الكويتيون = 51% إيجابي، 19% سلبي
Kuwaiti sample = 51% positive, 19% negative

■ Negative سلبي ■ Neutral محايد ■ Positive إيجابي

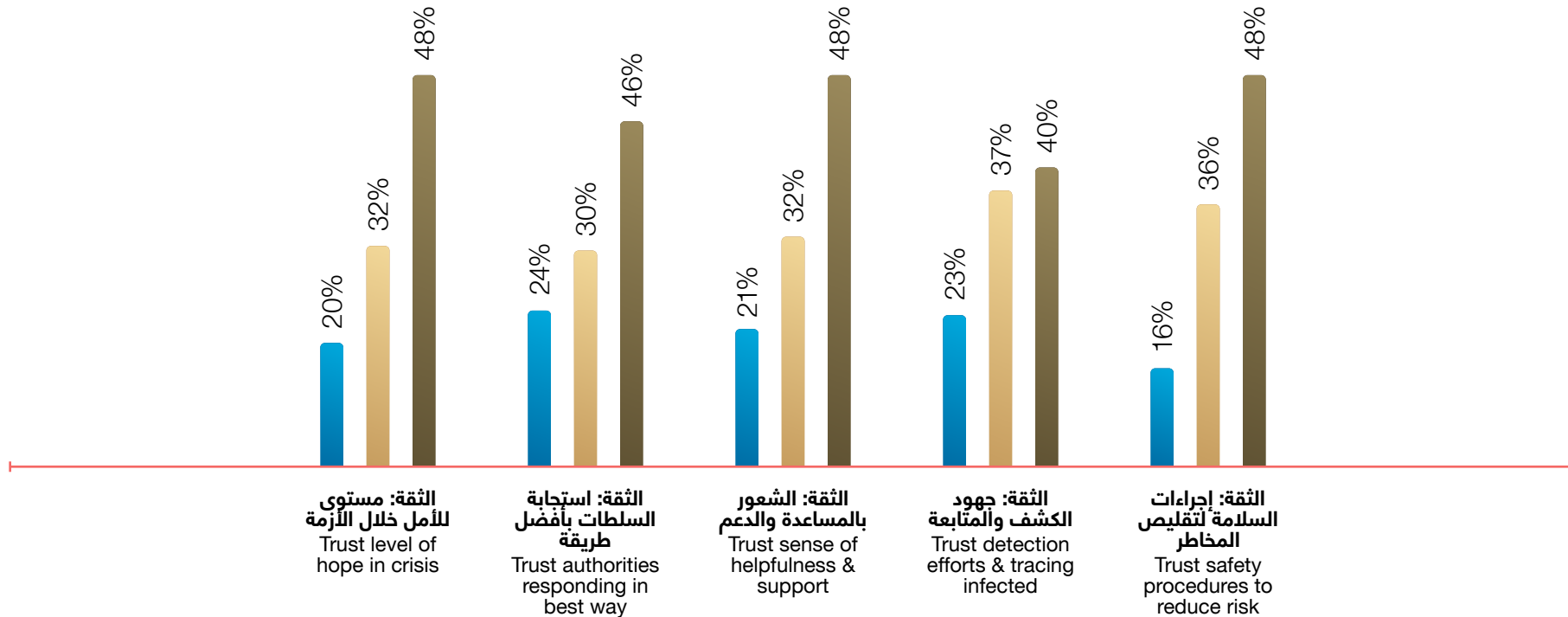


توزيع تقييم الثقة بين سلبي، محايد وإيجابي

Trust – negative, neutral and positive

جميع المشاركين 46% إيجابي، 21% سلبي
All sample = 46% positive, 21% negative

■ سلبي Negative ■ محايد Neutral ■ إيجابي Positive



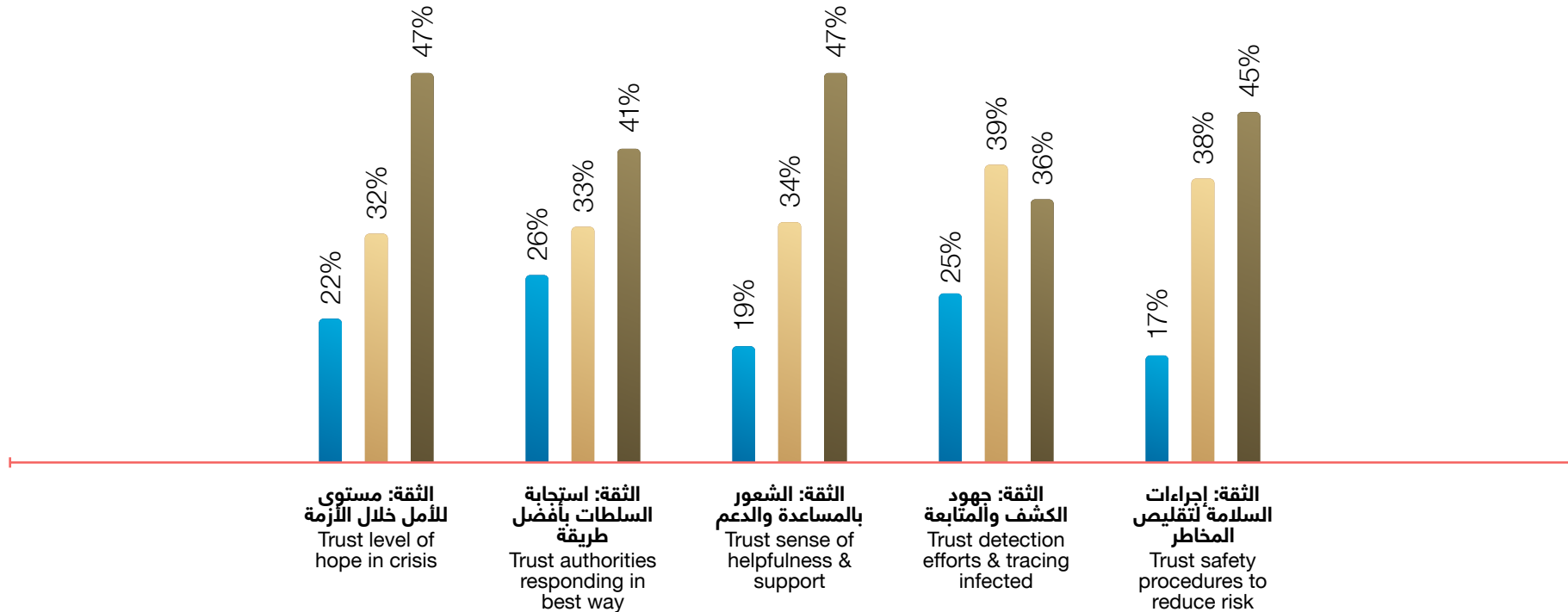
توزيع تقييم الثقة بين سلبي، محايد وإيجابي (تتمة)

Trust – negative, neutral and positive (continued)

المشاركون الكويتيون 43% إيجابي، 22% سلبي

Kuwaiti sample = 43% positive, 22% negative

■ سلبي Negative ■ محايد Neutral ■ إيجابي Positive

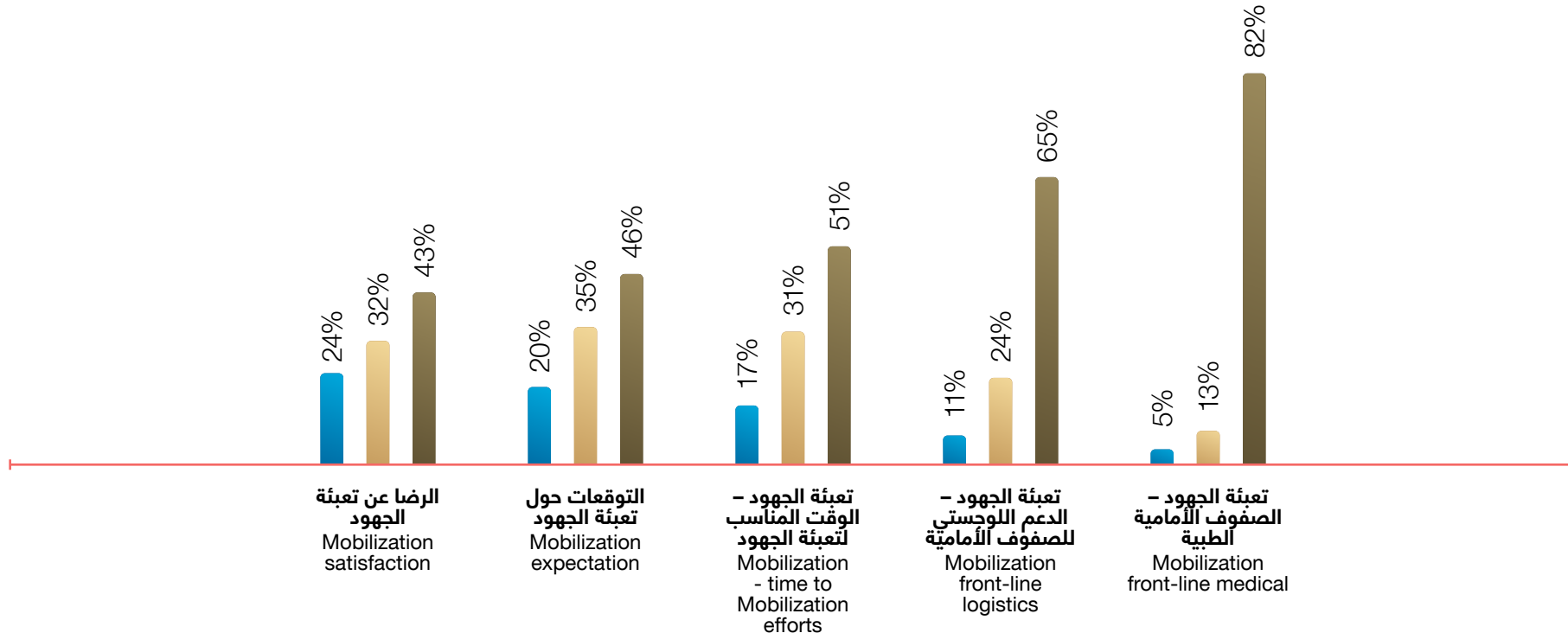


توزيع تقييم تعبئة الجهود بين سلبي، محايد وإيجابي

Mobilization – negative, neutral and positive

جميع المشاركين 59% إيجابي، 15% سلبي
All sample = 59% positive, 15% negative

■ سلبي Negative ■ محايد Neutral ■ إيجابي Positive

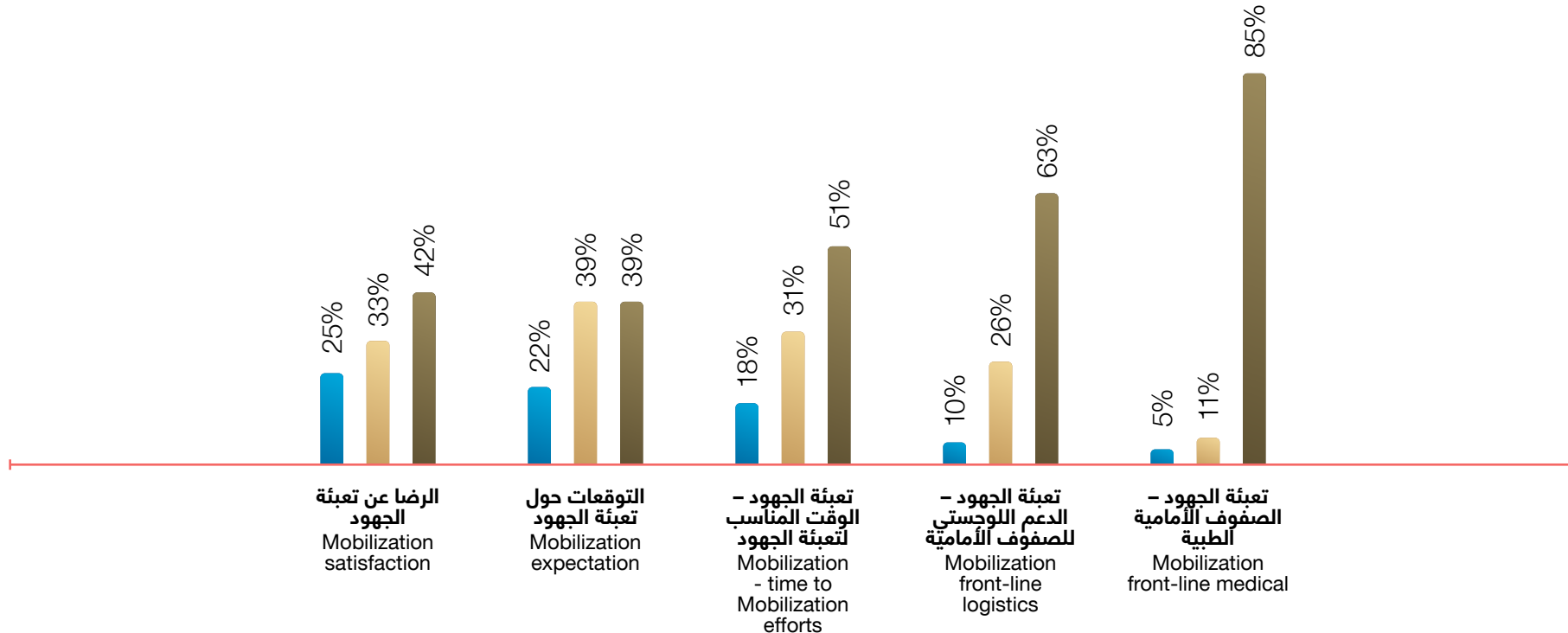


توزيع تقييم تعبئة الجهود بين سلبي، محايد وإيجابي (تتمة)

Mobilization – negative, neutral and positive (continued)

المشاركون الكويتيون 57% إيجابي، 15% سلبي
Kuwaiti sample = 57% positive, 15% negative

■ سلبي Negative ■ محايد Neutral ■ إيجابي Positive

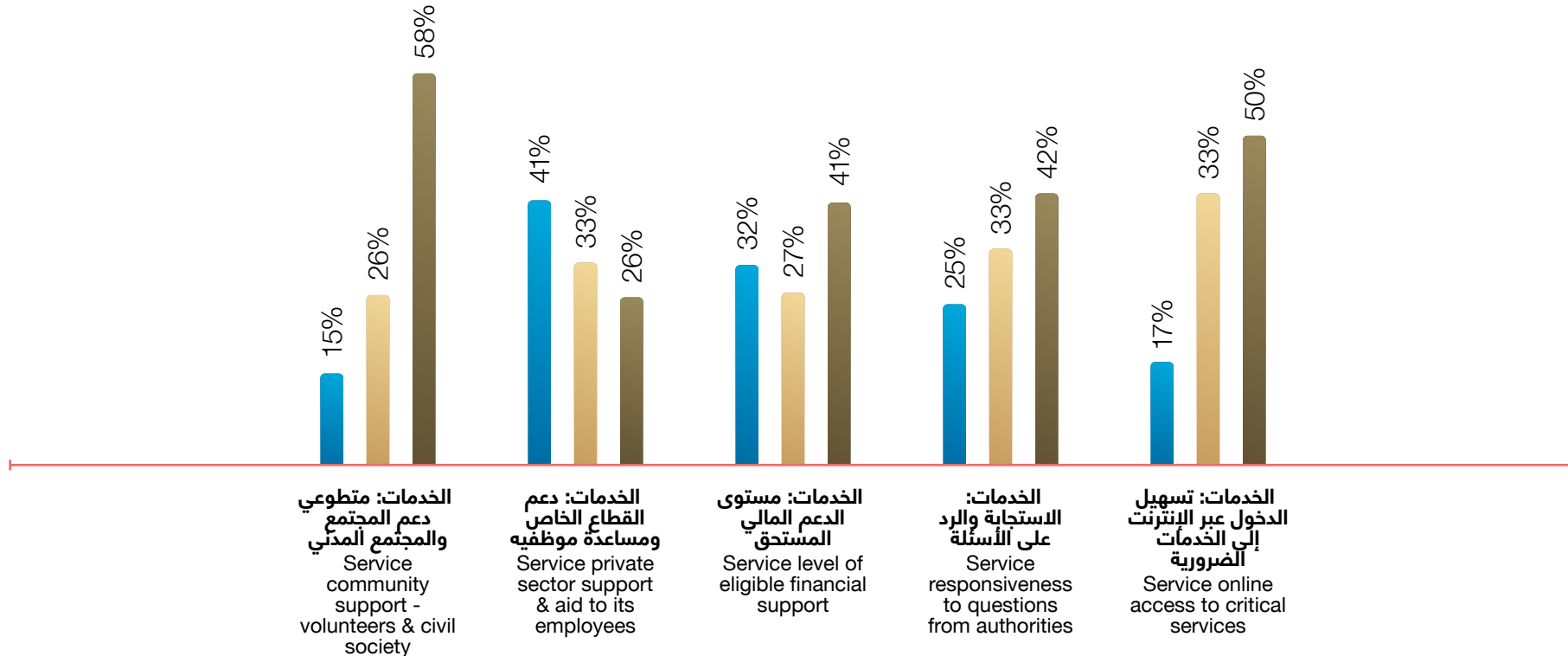


توزيع تقييم الخدمات بين سلبي، محايد وإيجابي

Services – negative, neutral and positive

جميع المشاركين 44% إيجابي، 26% سلبي
All sample = 44% positive, 26% negative

■ Negative سلبي ■ Neutral محايد ■ Positive إيجابي

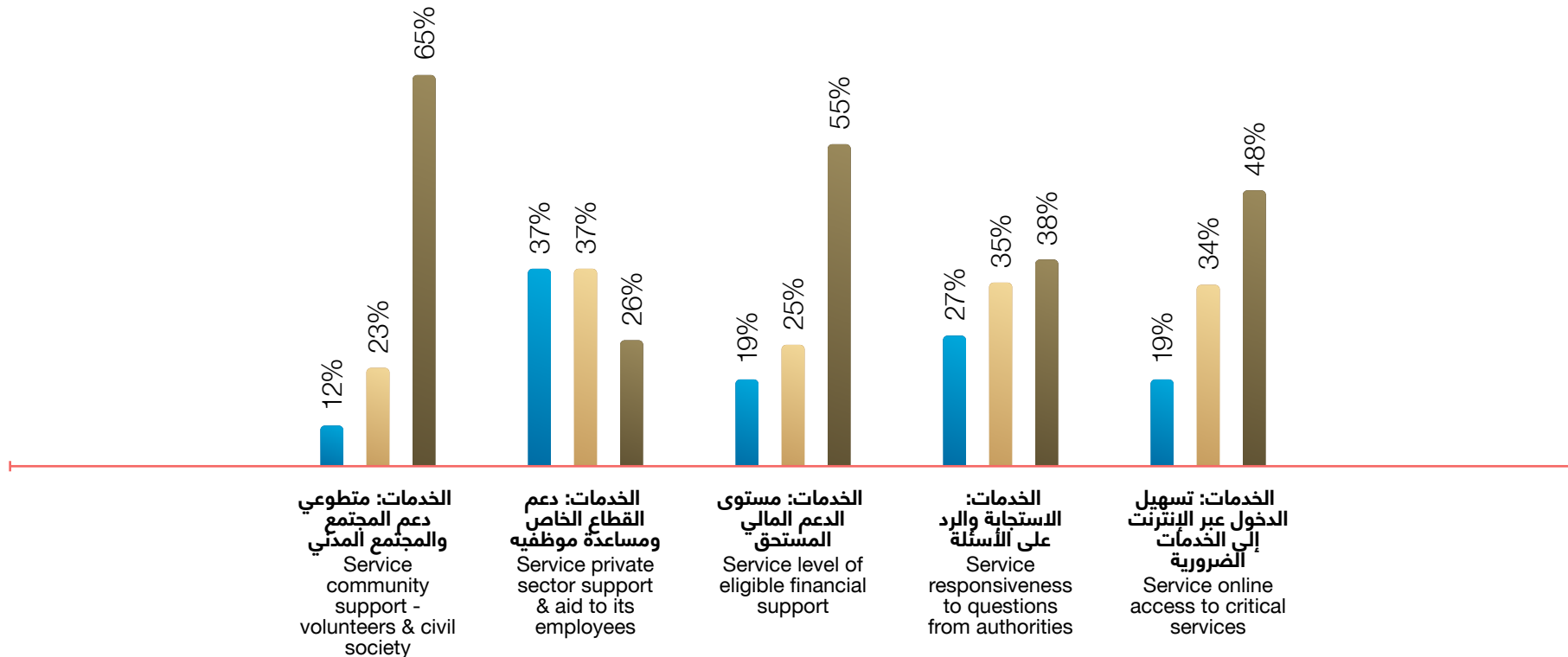


توزيع تقييم الخدمات بين سلبي، محايد وإيجابي (تتمة)

Services – negative, neutral and positive (continued)

المشاركون الكويتيون = 47% إيجابي، 23% سلبي
Kuwaiti sample = 47% positive, 23% negative

■ سلبي Negative ■ محايد Neutral ■ إيجابي Positive

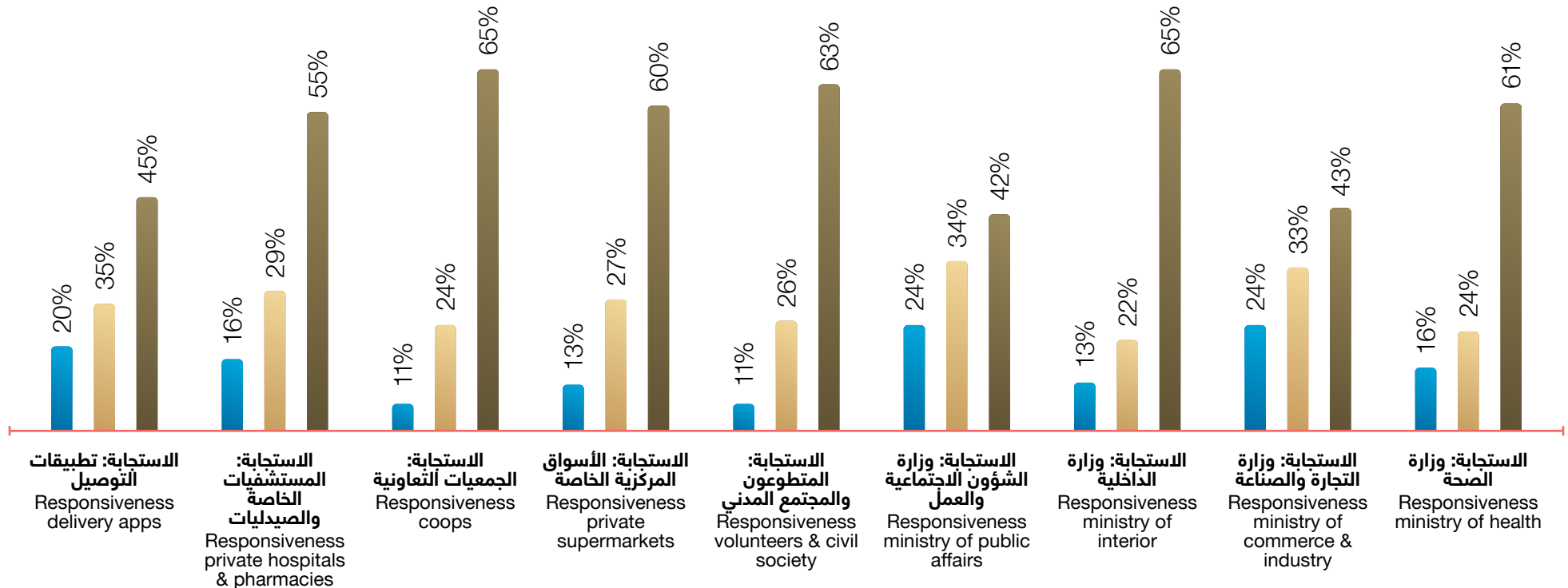


توزيع تقييم التجاوب بين سلبي، محايد وإيجابي

Responsiveness – negative, neutral and positive

جميع المشاركين = 56% إيجابي، 16% سلبي
All sample = 56% positive, 16% negative

■ سلبي Negative ■ محايد Neutral ■ إيجابي Positive

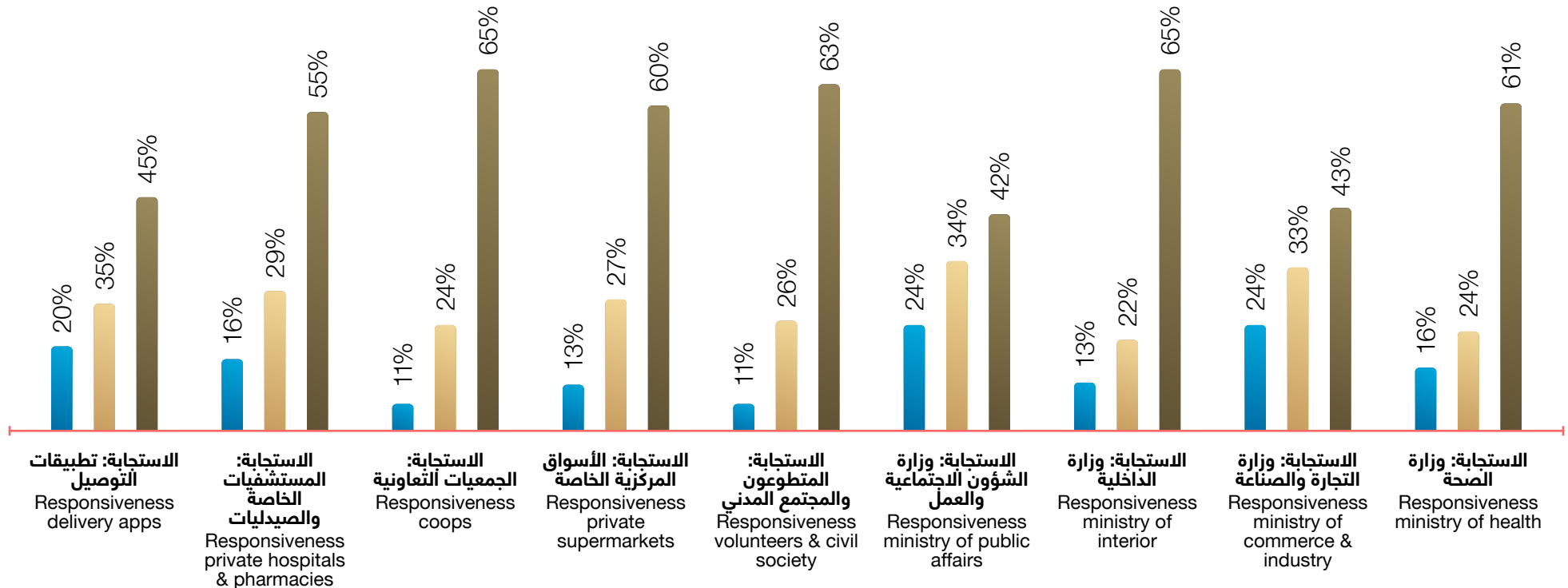


توزيع تقييم التجاوب بين سلبي، محايد وإيجابي (تتمة)

Responsiveness – negative, neutral and positive (continued)

المشاركون الكويتيون = 55% إيجابي، 17% سلبي
Kuwaiti sample = 55% positive, 17% negative

■ Negative سلبي ■ Neutral محايد ■ Positive إيجابي



توزيع تقييم الإبلاغ بين سلبي، محايد وإيجابي

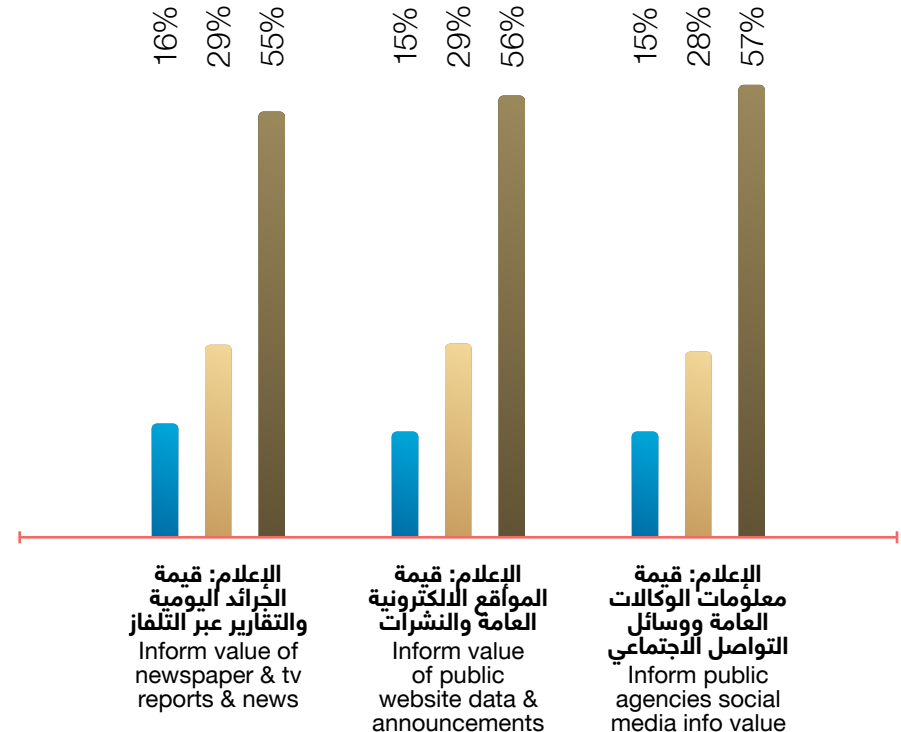
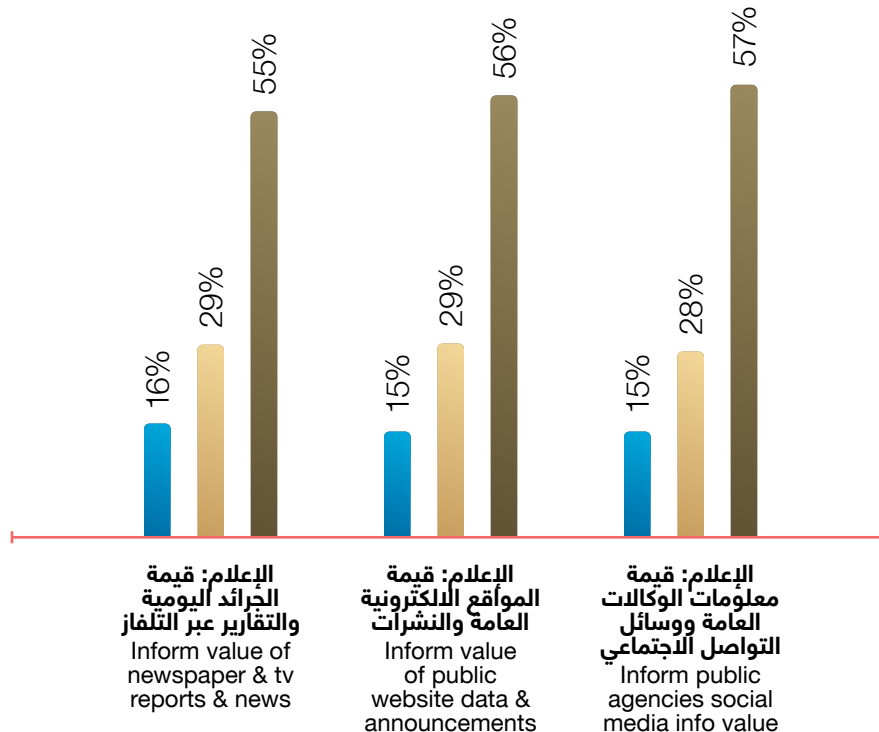
Inform – negative, neutral and positive

جميع المشاركين = 56% إيجابي و15% سلبي
All sample = 56% positive, 15% negative

المشاركون الكويتيون = 52% إيجابي، 18% سلبي
Kuwaiti sample = 52% positive, 18% negative

■ سلبي Negative ■ محايد Neutral ■ إيجابي Positive

■ سلبي Negative ■ محايد Neutral ■ إيجابي Positive





Credibility. Integrity. Relevance.

يتولى سيرفيس هيرو إدارة مؤشر وطني مستقل لرضا العملاء

Service Hero runs an independent national customer satisfaction index

يمارس سيرفيس هيرو نشاطه في الكويت والإمارات

Operating in Kuwait and the UAE

نحن شركة أبحاث واستشارات مستقلة مدعومة من قبل المستهلك بنسبة 100%، ونهدف إلى تطوير معايير الخدمات في المنطقة. نتمكن من خلال القدرة العالية لمنصة التصويت الخاصة بنا من قياس علاقة العلامة التجارية، بمرور الوقت، مع العملاء أو المؤسسات الحكومية وتعزيز الرضا ومعالجة نقاط الضعف.

We are a 100% consumer powered independent research and consulting company which aims to advance service standards in the region. Our voting platform's ability to measure a brand's relationship over time with customers or a government organization's allows satisfaction to be strengthened and weaknesses to be addressed.

لقد جمعنا حتى الآن أكثر من 300,000 تقييم مفصل للعملاء.

To date we have collected over 300,000 detailed customer assessments.

الجناح الدولي

International affiliation

المنظمة الأوروبية الرائدة في إرساء المعايير الخاصة بالبحوث التسويقية، هولندا
European Society for Opinion and Market Research, Netherlands

تهدف مؤسسة يزومار على تعزيز قيمة أبحاث السوق والرأي من خلال إلقاء الضوء على القضايا الحيوية ودعم اتخاذ القرار الفعال مع أكثر من 4,900 عضواً في أكثر من 130 دولة.

With more than 4,900 members from over 130 countries, ESOMAR's aim is to promote the value of market and opinion research in illuminating real issues and bringing about effective decision-making.



Credibility. Integrity. Relevance.

يقدم سيرفيس هيرو أدوات كاملة وفعالة تساعد في التركيز على الخدمة

Service Hero offers a complete toolkit for a focus on service

الموظفون الداخليون Internal employees

1. مؤشر ثقافة التميز CEI
Index CEI
2. استشارات حول ثقافات التميز
of Excellence
3. ورش عمل حول التميز
3. Team workshops on excellence
4. مؤشر رضا الموظف
4. Employee Satisfaction Index
5. تدريب
5. Training

4. الاستماع عبر وسائل التواصل الاجتماعي
4. Social Media listening

5. المواقف والتصورات
5. Attitudes and perceptions

- الحلقات النقاشية
- Focus groups
- مقابلات متعمقة
- In-depth interviews

عميل خارجي External customer

1. مؤشر رضا العملاء CSI
Index CSI

2. استطلاعات متخصصة
2. Customized surveys

3. المتابعة والتقييم من خلال زيارات المواقع
3. Mystery Shopping to audit check

شكراً لك

Thank you



Powered by



Member of



In association with

