

# تجاوب الكويت مع كوفيد-19 Kuwait's Response to Covid-19

Summary Phase **1** ملخص المرحلة

13-30.6.2020



Powered by



Academic council



Member of

ESOMAR<sup>20</sup>  
| corporate

In association with



مركز الكويت للسياسات العامة  
Kuwait Public Policy Center



# عن هذا الاستبيان

## About this survey

تم جمع البيانات الكترونيا من 13-30 يونيو باستخدام قاعدة بيانات خاصة بسيرفس هيرو، وتم إشراك الجمهور والمجتمع المدني لإجراء الاستطلاع برسالة موجزة على منصات وسائل التواصل الاجتماعي.

**Data was collected online from June 13-30 utilizing Service Hero's database, engaging the public and civil society to take the survey with a brief message on all social media platforms.**

بلغ حجم العينة 2,570 تقييم مدقق مما يوفر مستوى ثقة 95% مع هامش خطأ  $\pm 3\%$ . شكلت نسبة الكويتيين 40% من العينة.

**2,570 authenticated assessments comprise the sample giving a 95% confidence level with a  $\pm 3\%$  error margin. Kuwaitis comprised 40% of the sample.**

احتسبت النتائج على أساس قاعدة 100 نقطة من خلال تحويل كافة الاجابات من مقياس 10 نقاط الى 100 نقطة.

**Scores are reported as 100 points by converting all 10-point scale answers to 100.**

تم إجراء هذا المسح بالمشاركة مع الأمانة العامة للمجلس الأعلى للتخطيط والتنمية، ومركز الكويت للسياسات العامة.

**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.**

# تفسير النتائج من 100 نقطة.

Interpreting scores from 100 points.





75.1

الجمعيات التعاونية  
Cooperative societies



85.1

الفرق الطبية  
Medical teams



59.4

الاستجابة للاسئلة  
Responsiveness to questions



74.5

الدعم اللوجستي  
Logistics & support



46.0

مساعدة القطاع الخاص  
Private sector support

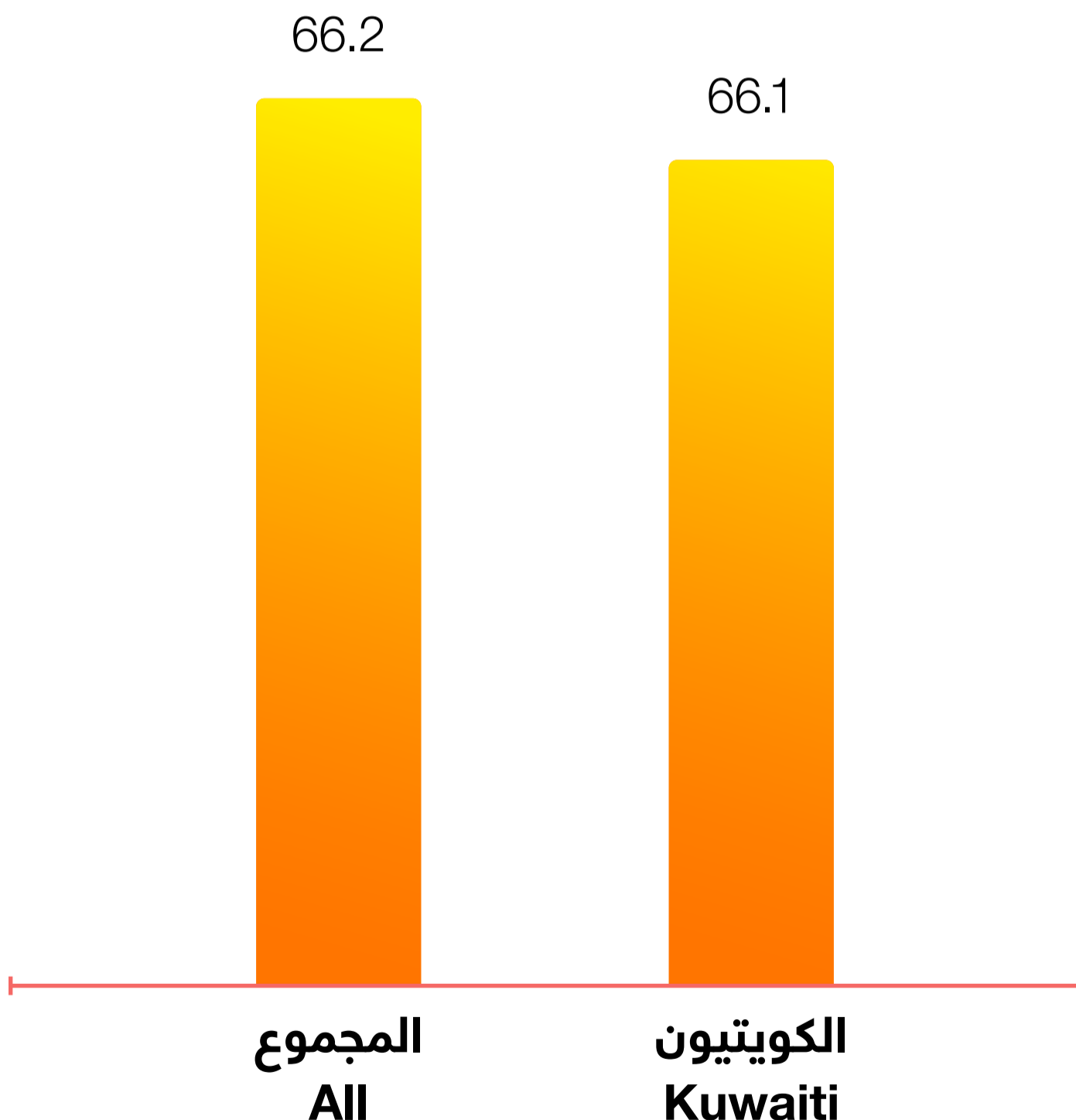


55.5

الدعم المالي  
Financial support

معدل التقييم العام ضعيف  
حول 66.2 ورضا الكويتيين  
مقارب حول 66.1.

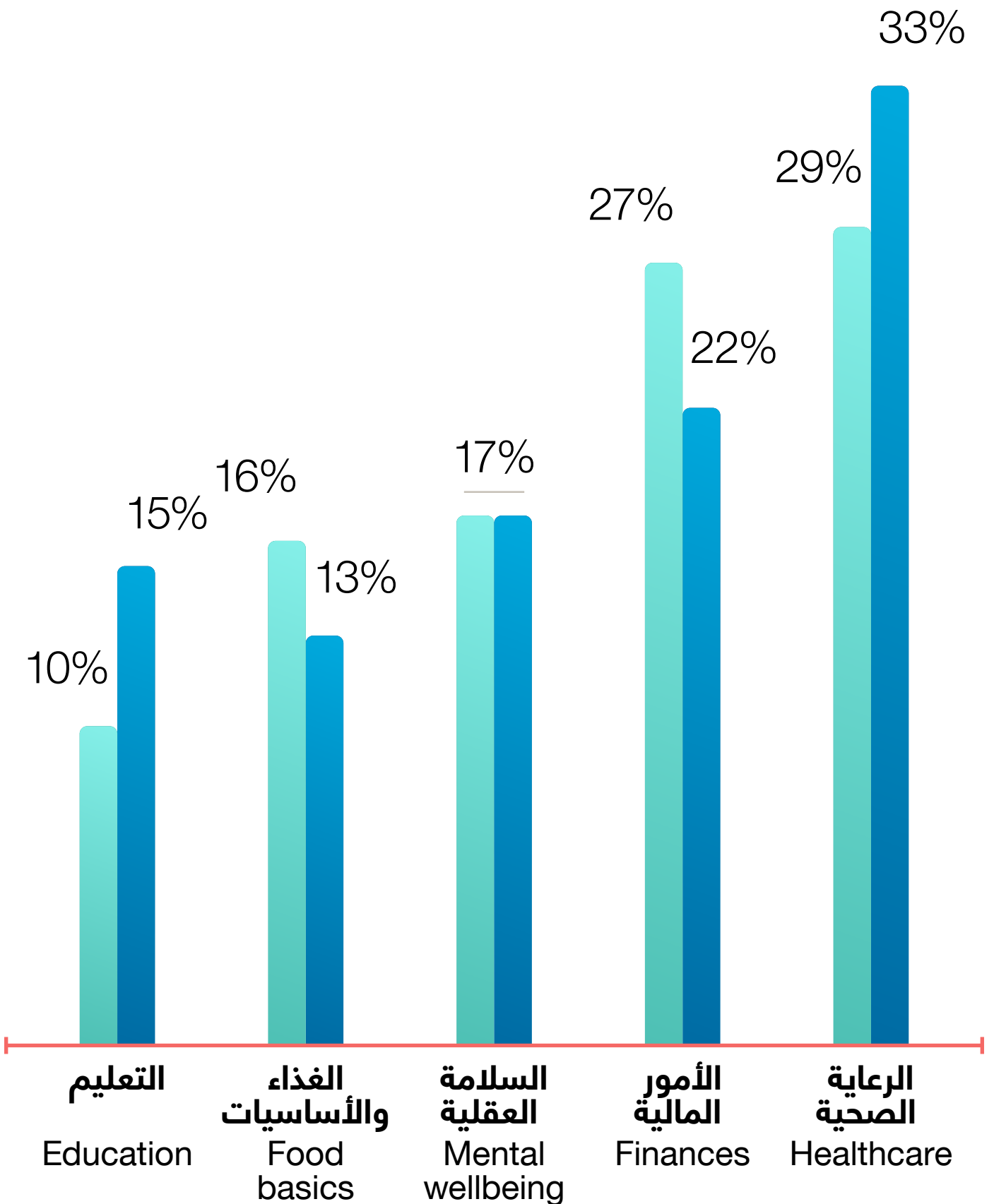
**Overall average assessment is a Bland 66.2 points. Kuwaitis satisfaction is similar at 66.1.**



# تتصدر الاعتبارات الصحية والمالية اهتمامات الجمهور بينما يأتي التعليم في المرتبة الاخيرة.

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

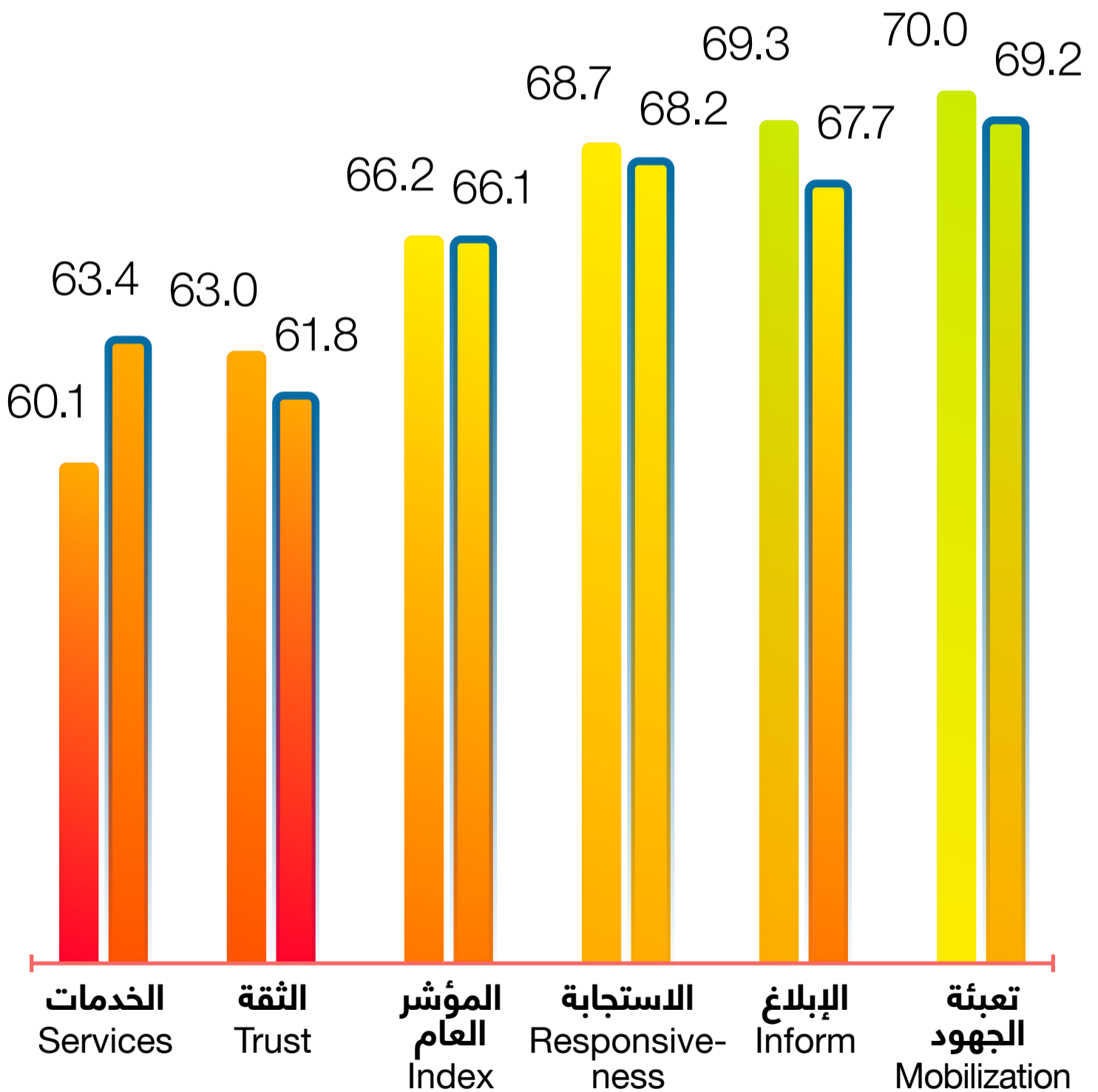
المجموع: 2,570 All: ■  
الكويتيون: 1,038 Kuwaitis: ■



تعبئة الجهود تصدرت الرضى  
70 ويعتبر متوسطا، تليها  
الاستعلامات 69.3، وأقلها  
الخدمات 60.1 والثقة 63.

**Mobilization with an Ordinary 70 leads  
in satisfaction with Information at 69.3.  
Lowest is Services at 60.1 and Trust at 63.**

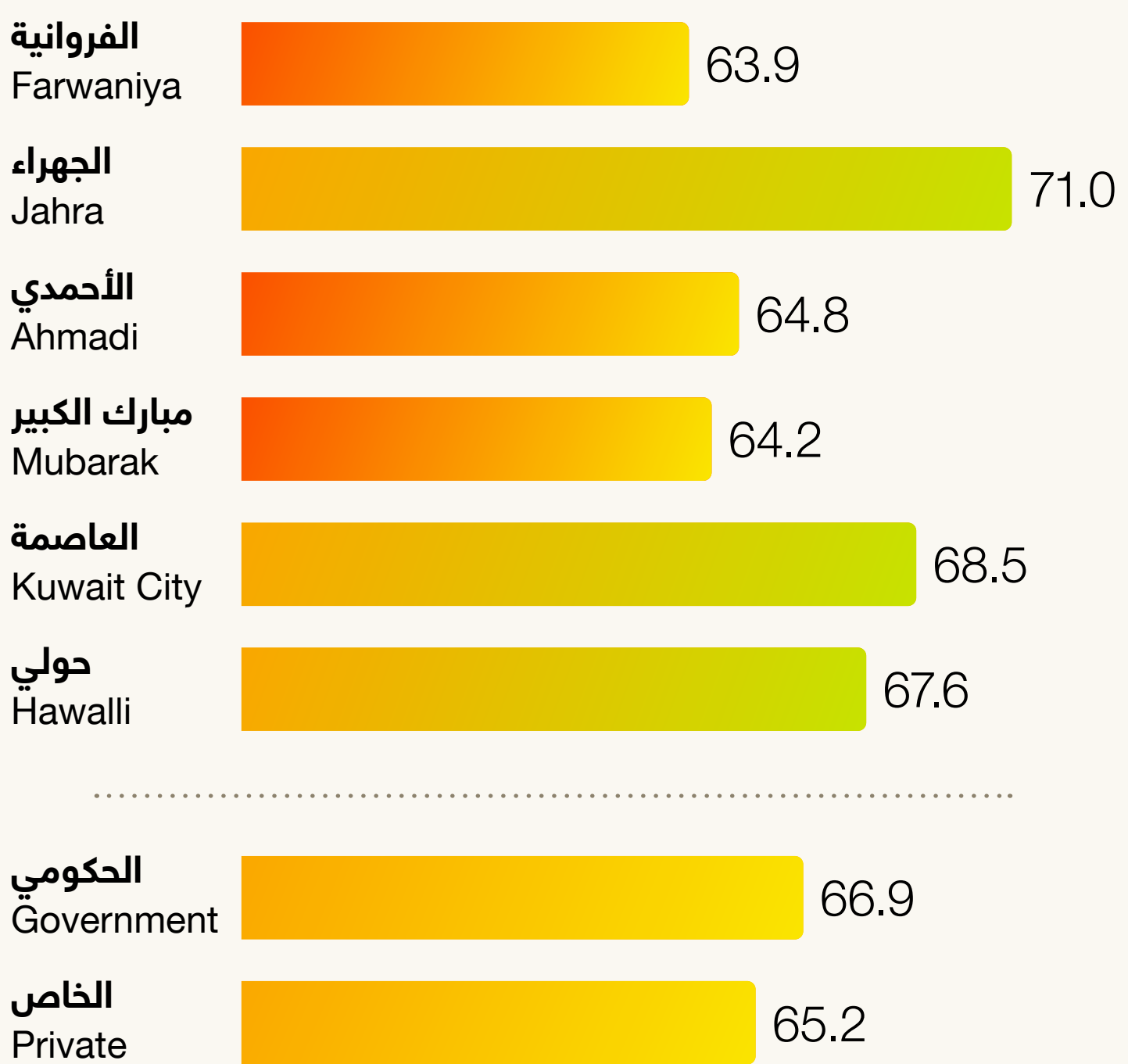
Kuwaitis  الكويتيون



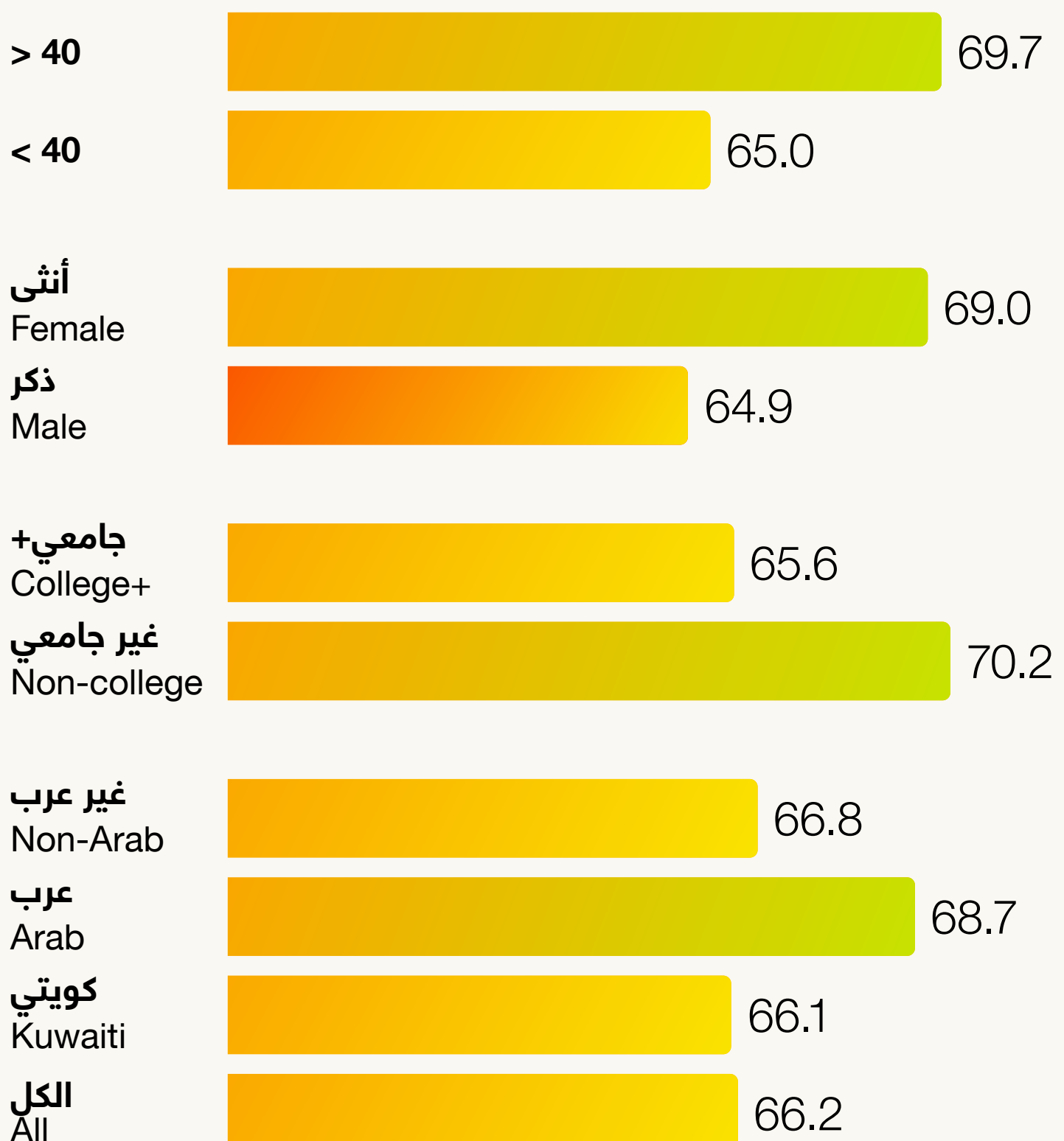
بشكل عام، الكويتيين وموظفي الحكومة ومن هم أكبر من 40 سنة أكثر رضا من موظفي القطاع الخاص ومن هم دون 40 سنة من ذكور وجامعيين.

**Overall, Arabs, government employees, ages over 40 & lower education most satisfied. Less satisfied are private sector, below 40 years, males & college graduates.**

الرضا حسب المحافظات وقطاع العمل  
Satisfaction by governorate and job sector



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



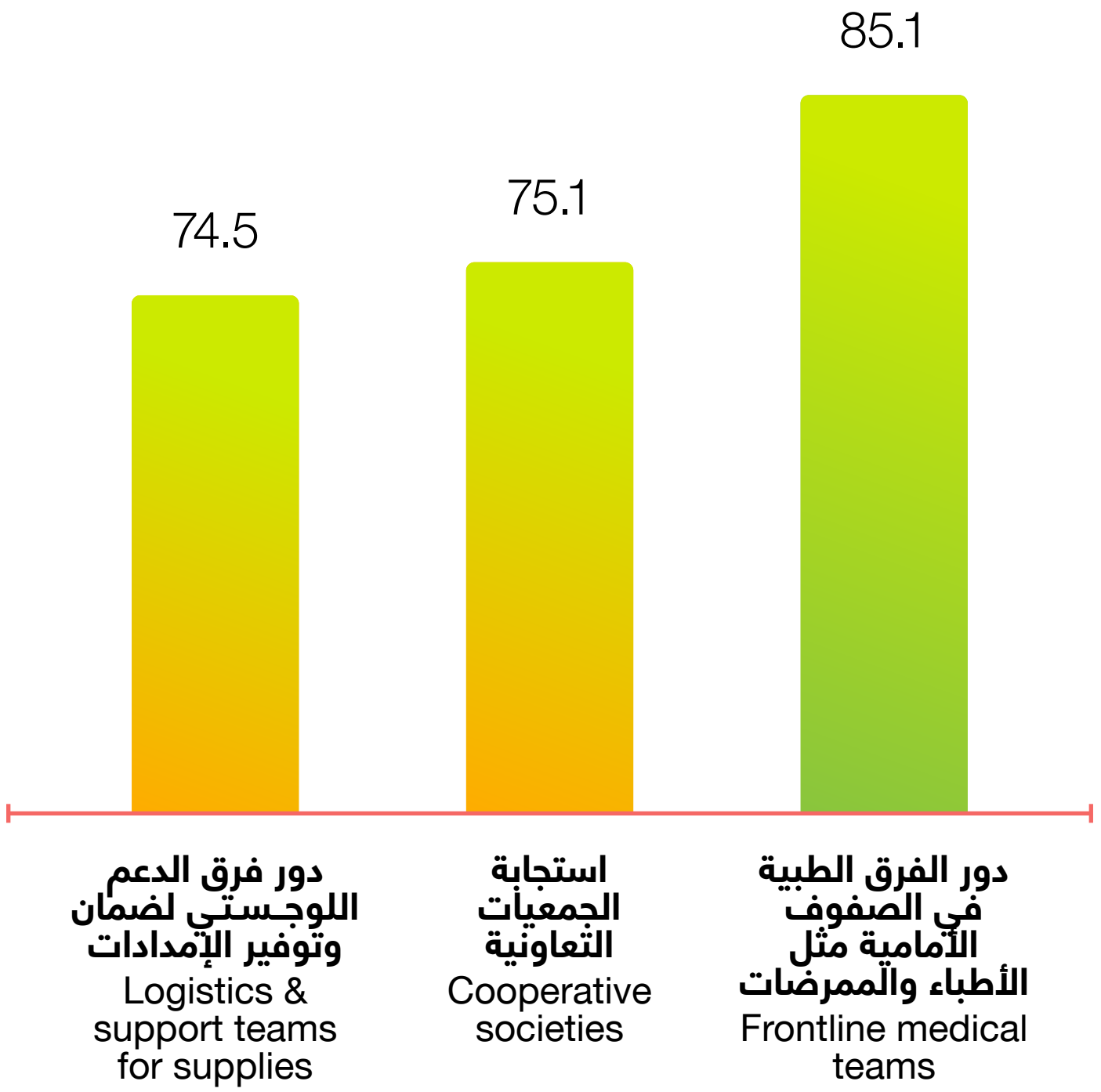


# أعلى وادنى 3 نتائج.

## Top and bottom 3 scores.

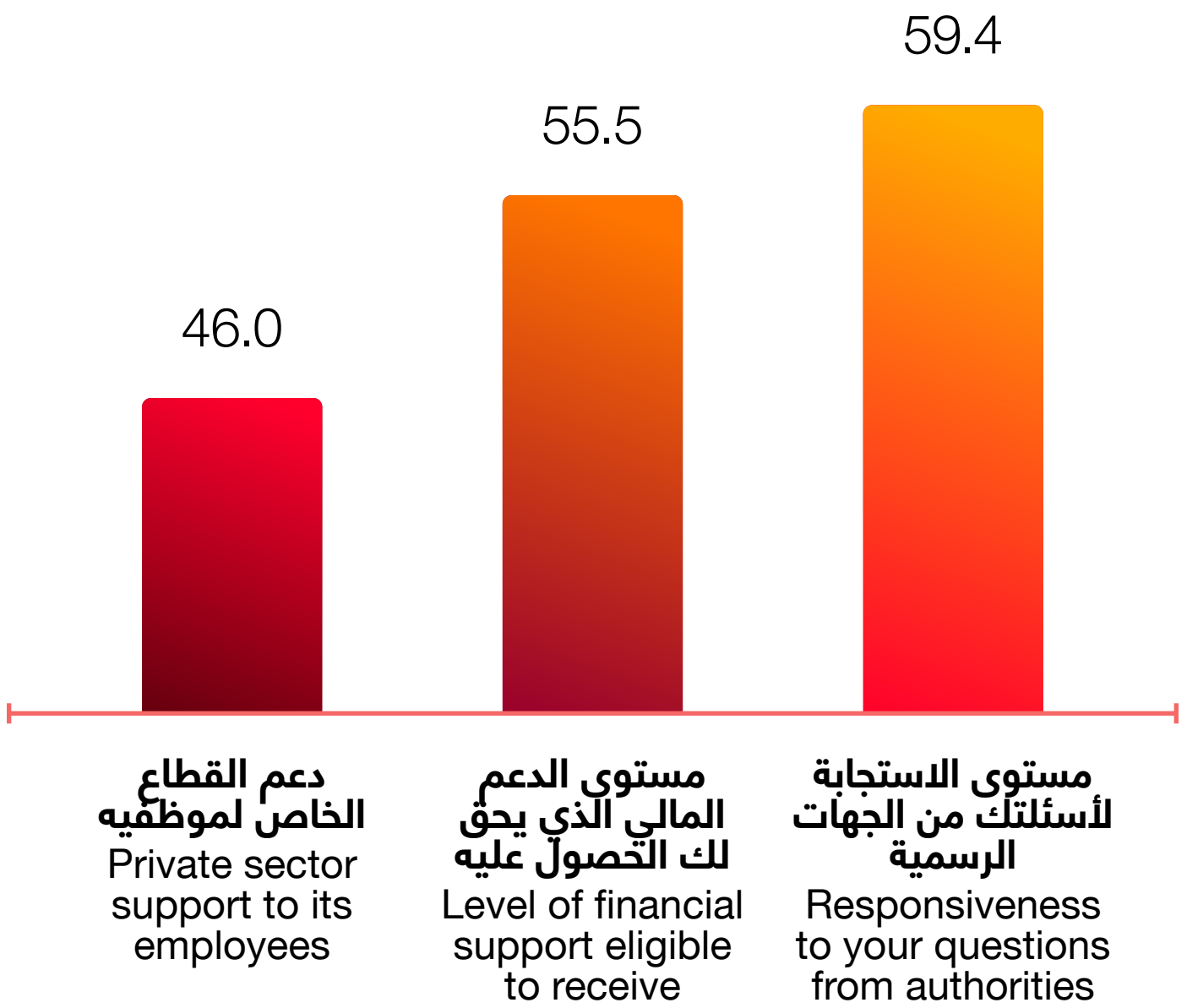
أبطال الصفوف الأمامية هم الفرق الطبية، الجمعيات التعاونية وفرق الدعم اللوجستية والإمدادات.

The heroes are Frontline Medical teams. Coops, Logistics and Supply Support teams are Ordinary.



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

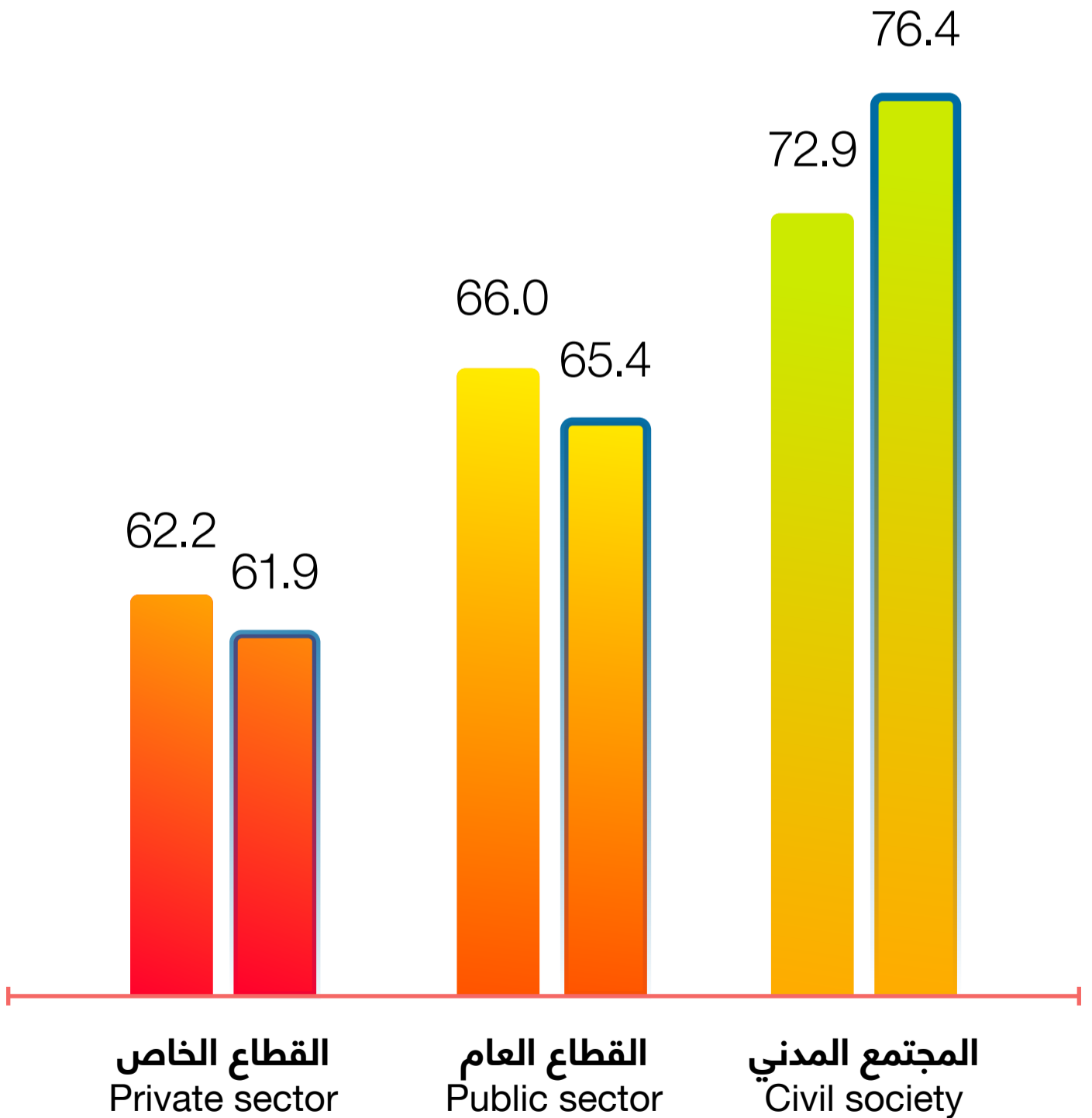
Criticism was highest for how the Private sector supported its staff, the level of financial support and how the authorities responded to questions from the public.



بمقارنة المحاور الثلاثة،  
يتفوق المجتمع المدني  
بمعدل متوسط 72.9  
نقطة بالمقارنة مع 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.**

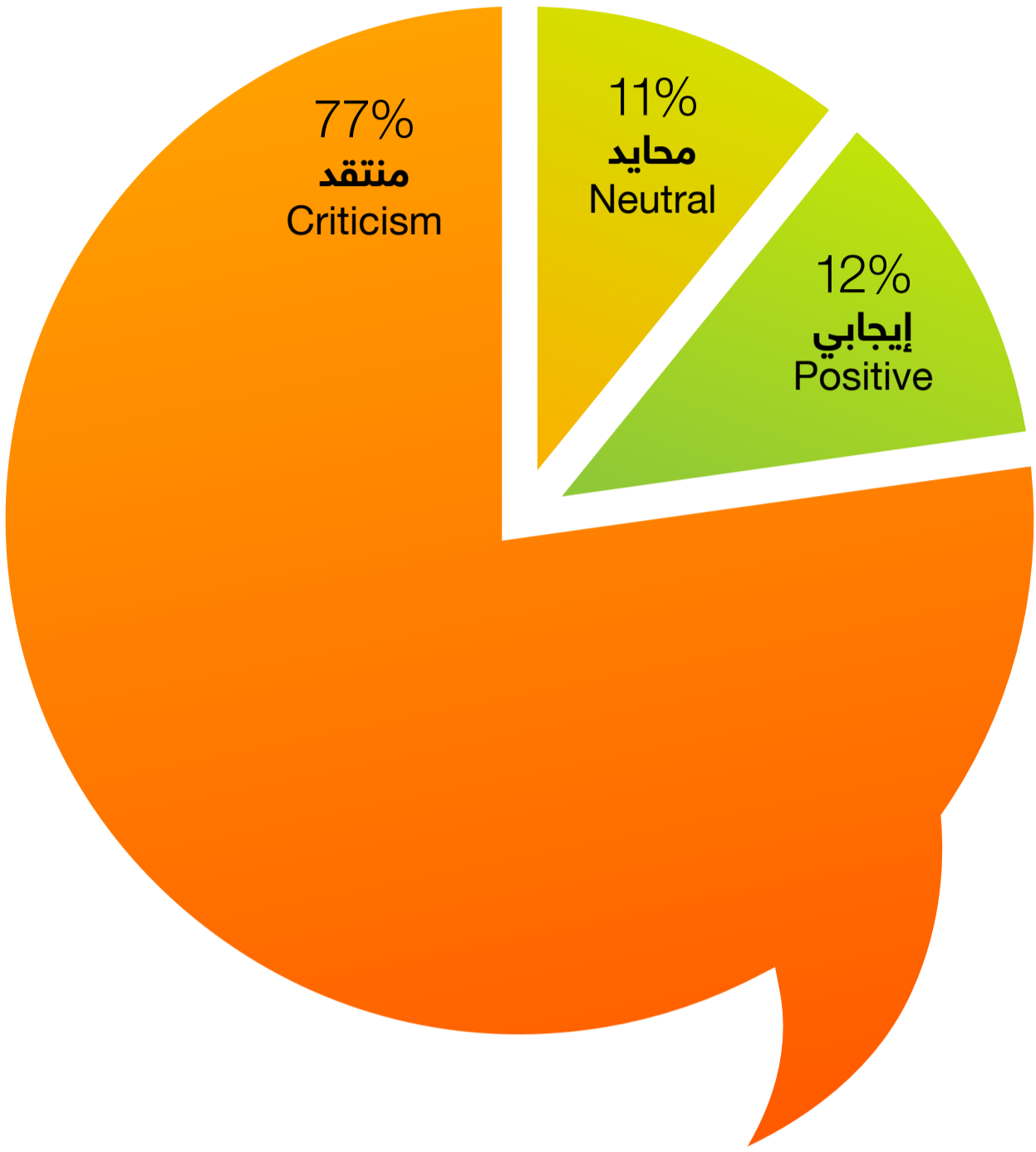
Kuwaitis الكويتيون



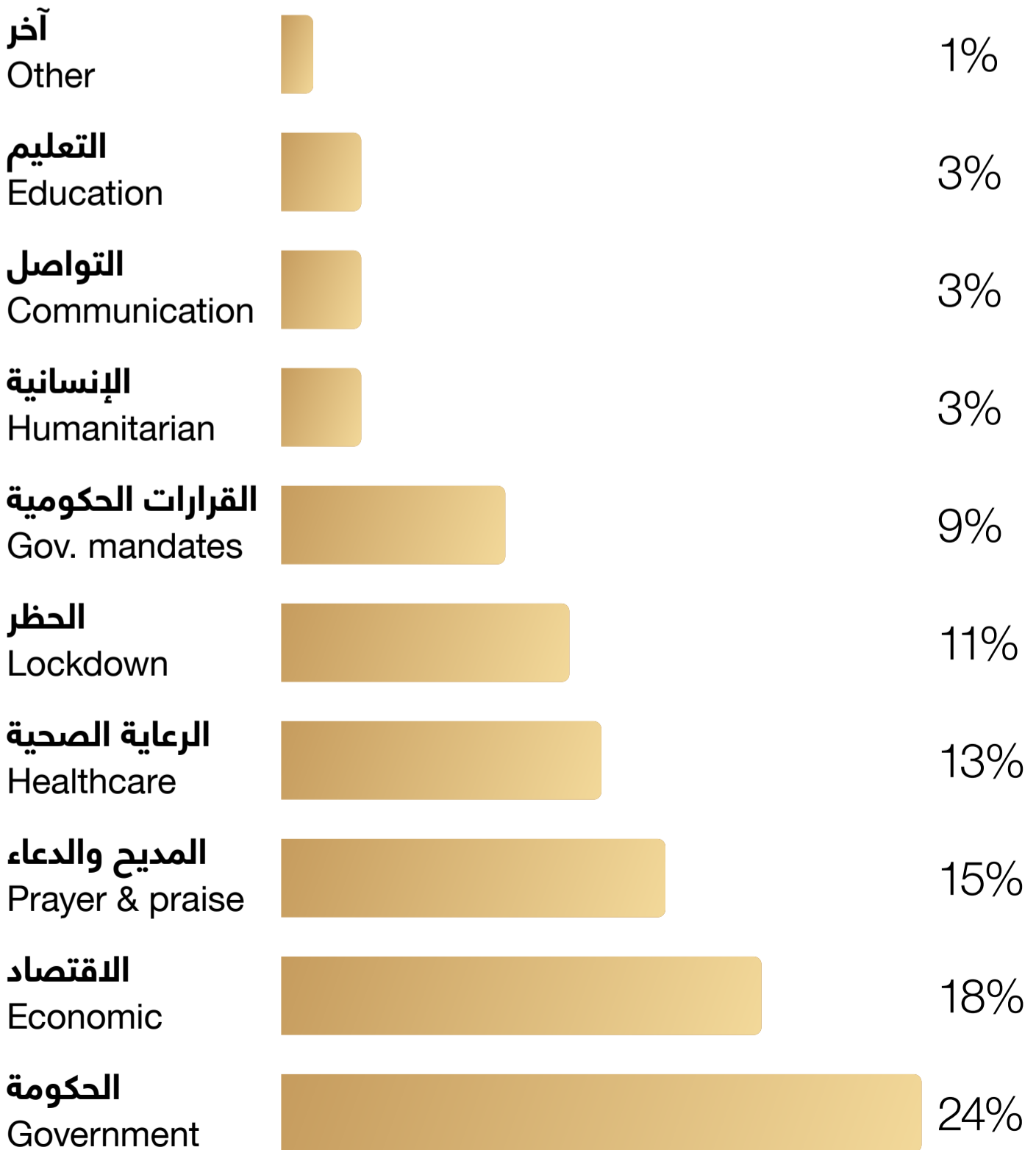
# 616 تعليقا وتوصيف مشاعر.

## 616 comments & sentiment analysis.

توزيع تعليقات الجمهور.  
Comment sentiment.





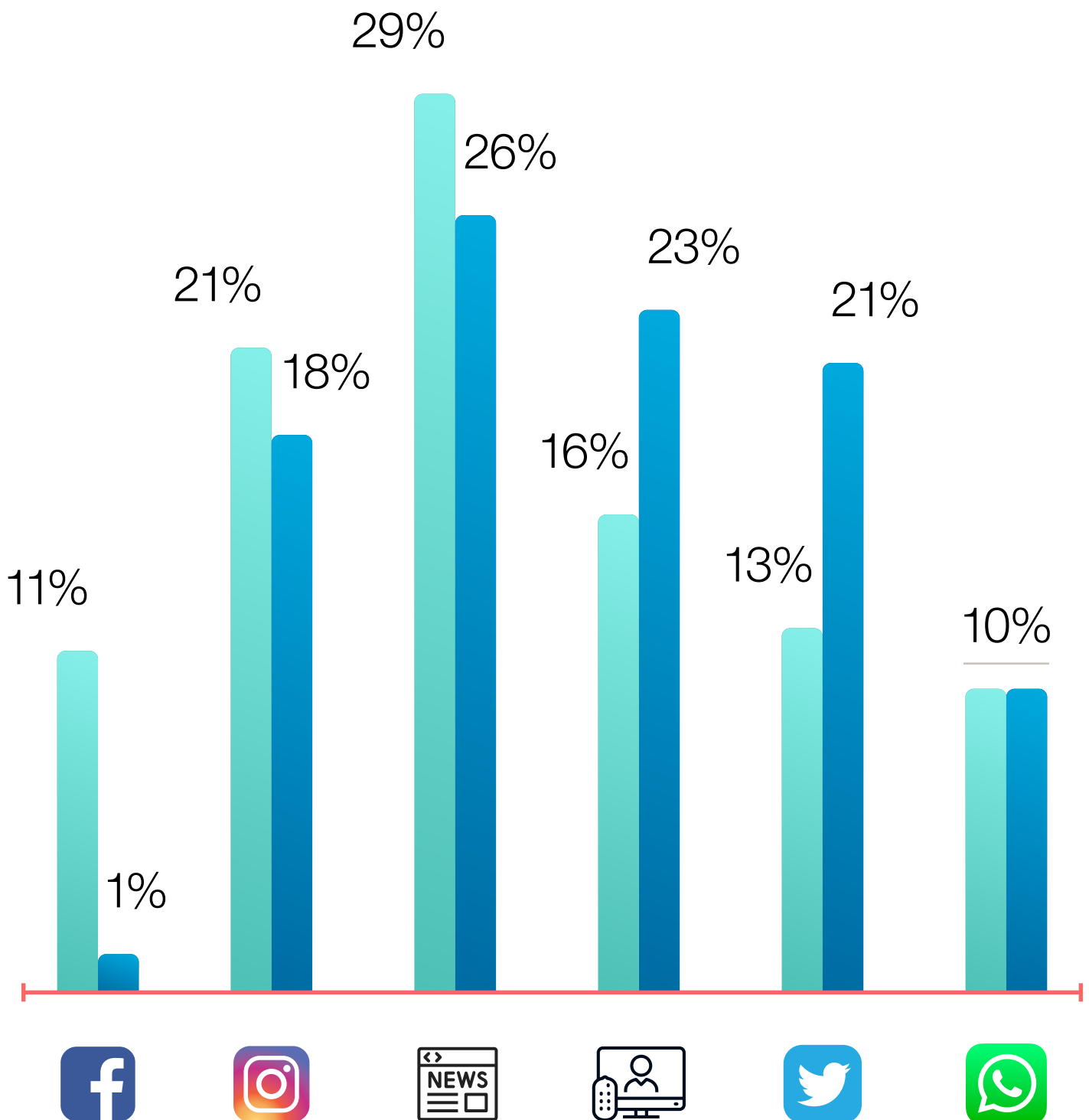
## توزيع مواضيع التعليقات. Distribution of comment topics.



# أهم مصدرين للمعلومات أثناء الأزمة: المواقع الإخبارية على الإنترنت 29% والإنستغرام 21%.

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

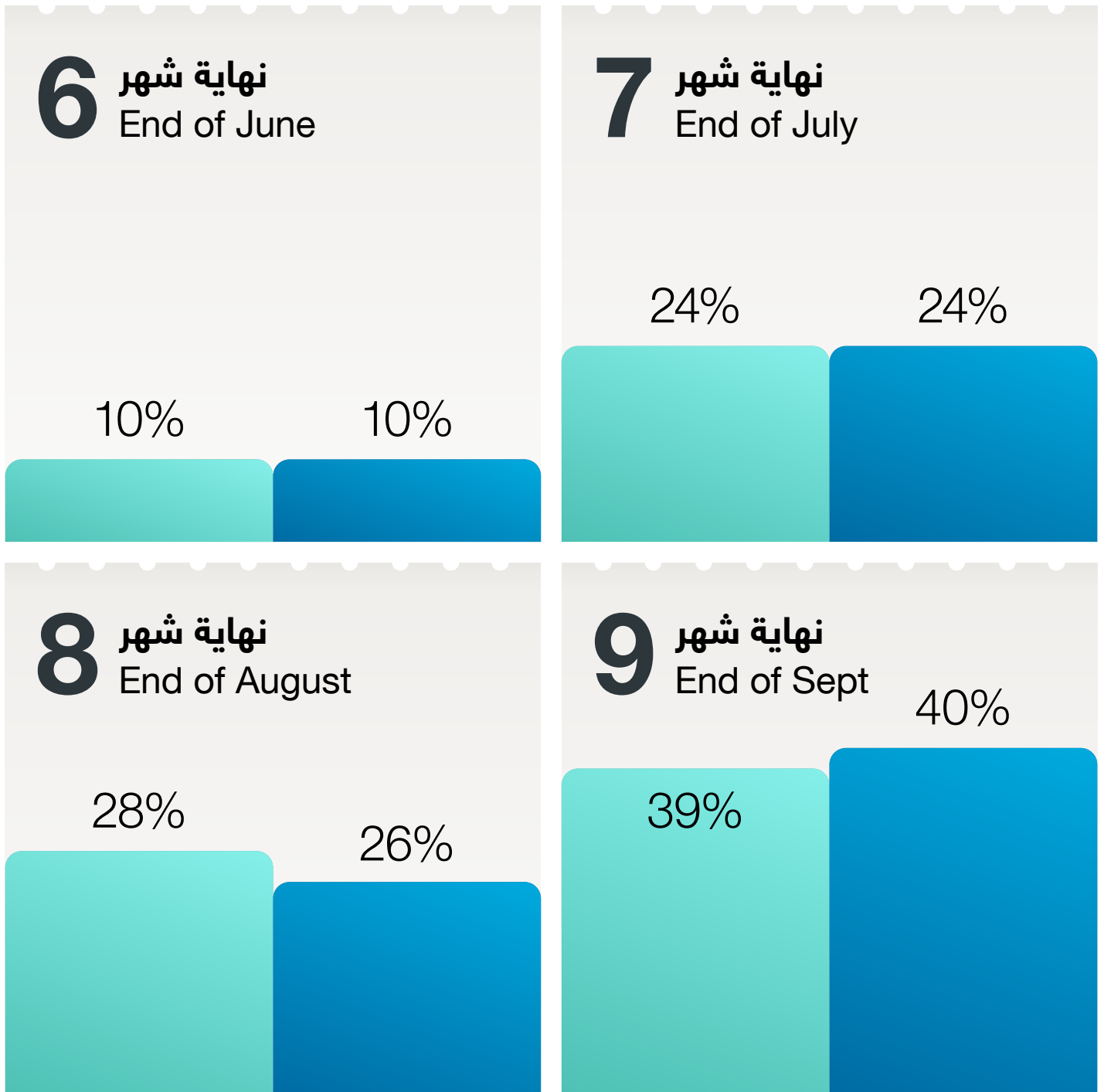
المجموع: 2,570 All:   
الكويتيون: 1,038 Kuwaitis: 



# أغلبية نسبتها 39% ترى أن الاغلاق سينتهي مع نهاية سبتمبر 2020.

**39% of the public believes the Lockdown will end September 2020.**

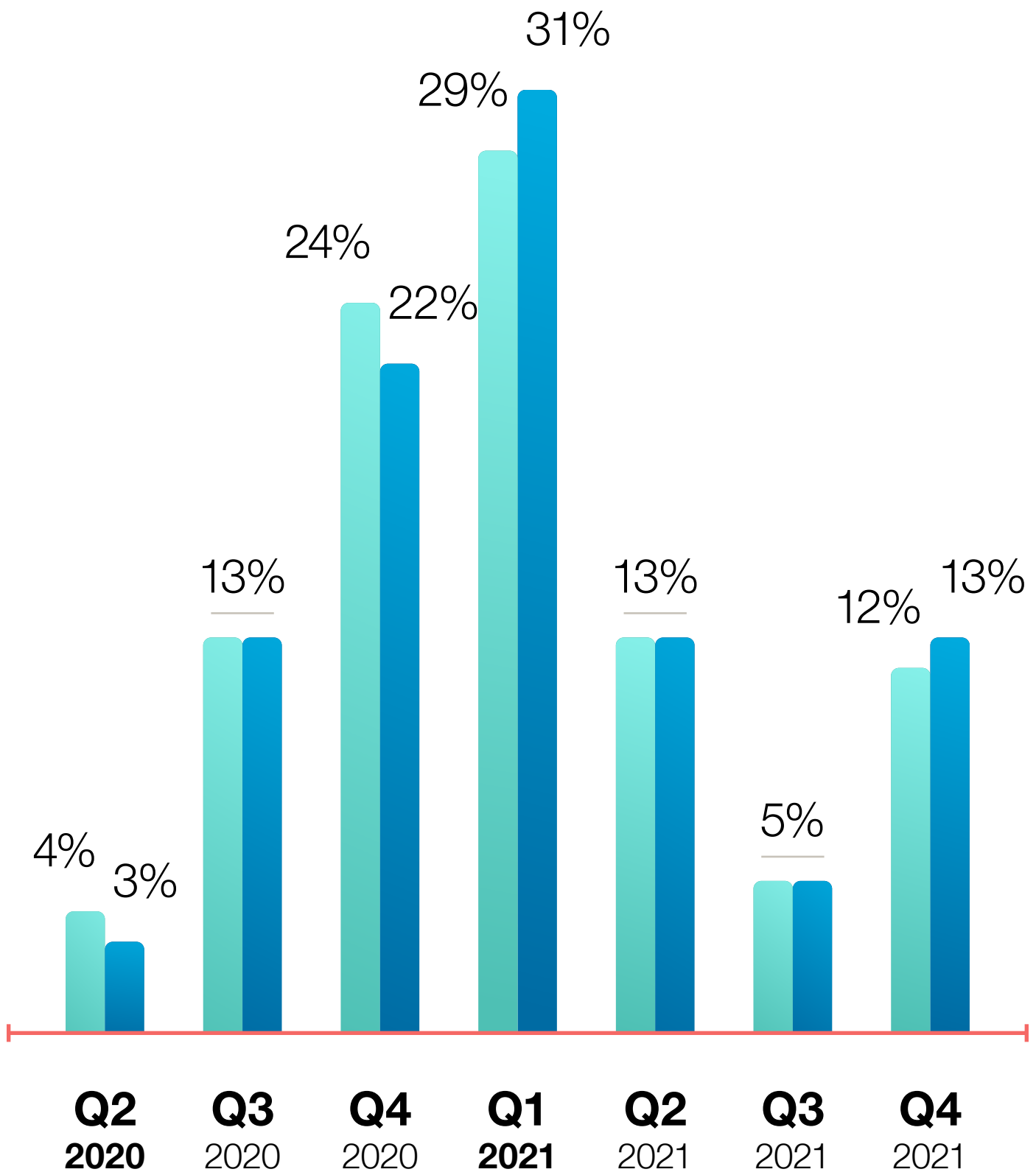
المجموع All ■ الكويتيون Kuwaitis ■



# أغلبية نسبتها 29% ترى أن العودة للحياة الطبيعية ستكون مطلع عام 2021.

**29% of the public believes that the Return to Normal is early 2021.**

المجموع All الكويتيون Kuwaitis



# أهم توصيات الجمهور.

## Top recommendations by the public.

إدارة أفضل للحظر وكذلك  
التواصل والإمدادات الغذائية.

Better management of lockdown,  
communication and food supply.



إلزام أفضل بالتقيد بالتدابير الخاصة  
بالنظافة وارتداء الكمامات وحظر التجول.

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



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.



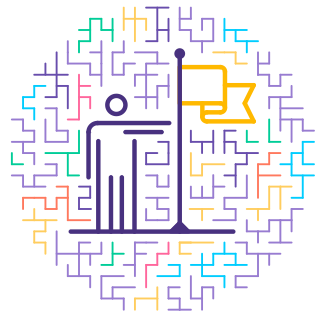
معالجة الشكاوى المتعلقة بالعمل والإيجار  
والموظفين في القطاع الخاص.

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



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

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



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

Better Bilingual communication with updates  
daily on online and traditional platforms.



احصل على التقرير الكامل.

Get the full report.

Download

تحميل



الاستبيان مستمر. شارك برأيك.

The survey is ongoing. Share your opinion.

Take survey

أبدأ الاستبيان

لقد تأسس سيرفس هيرو من قبل مجموعة من المهنيين ذوي الخبرة لتحديد أفضل مقدمي الخدمة في السوق المحلي. ويدعم هذه المجموعة مجلس استشاري مستقل مهامه الرئيسية الاطلاع على الأسس العلمية المتبعة في هذا الاستبيان وضمان دقة النتائج وموضوعيتها والتأكد من أنها تعكس رأي الجمهور. إن هدفنا الرئيسي هو قياس مدى رضا العملاء الحقيقيين عن مستوى الخدمات المقدمة لهم، بالإضافة إلي مساعدة المؤسسات على الارتقاء بمعايير الخدمة التي تقدمها.

**Service Hero was established by a team of professionals keen on identifying companies that are service leaders in their market. This team is backed by an Advisory Council, both academic & independent, which assures results that are impartial, objective and accurately reflect people's preference. Our main goal is to measure the satisfaction level in the market by real consumers in order to help and empower organizations to improve their service levels.**

لم يكن هذا الاستبيان ممكنا لولا دعم ومساعدة المجتمع، ونتقدم 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



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



دولة الكويت  
الإدارة المركزية للإحصاء  
CENTRAL STATISTICAL BUREAU  
الإدارة المركزية للإحصاء  
Central Statistical Bureau



مركز الكويت للسياسات العامة  
Kuwait Public Policy Center

## المجتمع المدني Civil society



جمعية الخريجين الكويتية  
The Kuwaiti Graduates Society



جمعية المحامين الكويتية  
Kuwait Lawyers Association



الجمعية الثقافية الاجتماعية النسائية  
Women's Cultural & Social Society



الجمعية الاقتصادية الكويتية  
KUWAIT ECONOMIC SOCIETY  
الجمعية الاقتصادية الكويتية  
Kuwait Economic Society

## 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



Member of

