

تجاوب الكويت مع كوفيد-19

Kuwait's Responsiveness to Covid-19

التقرير التفصيلي - المرحلتين 2+3

1.7-31.8.2020

service
Hero

Powered by



Academic council



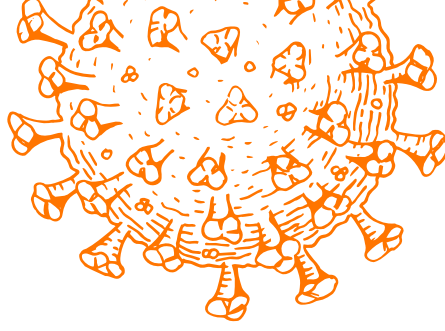
Member of

ESOMAR²⁰
| corporate

In association with



مركز الكويت للسياسات العامة
Kuwait Public Policy Center



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

الحاجة إلى طرق عمل جديدة للتكيف مع الواقع الجديد

We need a different mindset to face the “new normal”



من خلال التعايش مع الوباء لمدة تتجاوز 6 أشهر، استطعنا التأقلم مع الواقع الجديد وما نزال نكتسب المزيد من الخبرة. ولتحديد أفضل ما يمكن فعله، فقد قمنا بتقييم آراء الناس حول جهود الاستجابة الوطنية عبر مرحلتين من هذا التقرير، حيث يغطي الجزء الثاني من التقرير المرحلة الثانية من الإغلاق مع توضيح بعض المتغيرات.

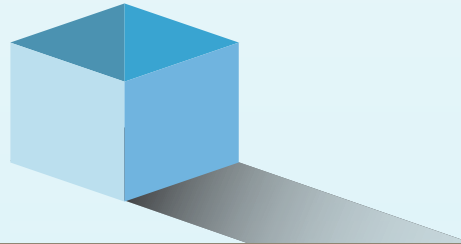
Living with the pandemic for more than six months, we have acclimatized with this new reality and are learning to adapt. To determine what we can do better; we tracked peoples' evaluation of national responsiveness efforts in two waves and in this Report 2 we cover the second wave and point out to changes.

تبين من خلال التقرير ضرورة التركيز ليس فقط على الرعاية الصحية، بل أيضا على التنظيم الفعال والخدمات اللوجستية المتميزة وسرعة ومرونة الخدمات إضافة إلى التواصل.

What is clear is that it's not just about healthcare, but about agile regulation, efficient logistics, fast and flexible services as well as communication.

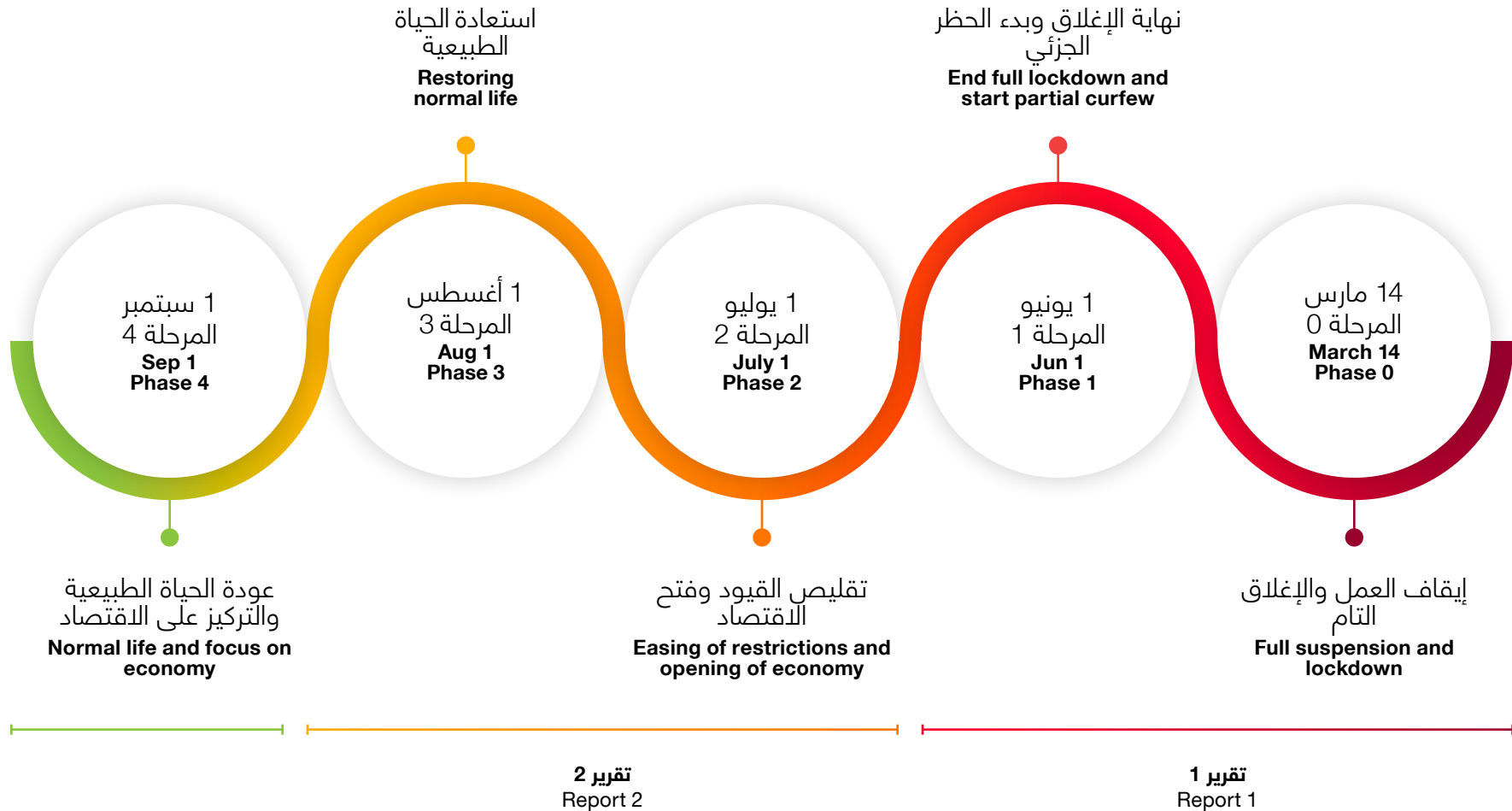
لذا يتوجب علينا الاستعداد للمستقبل عبر إعداد طرق جديدة من التفكير والعمل إضافة إلى تعدد ومرونة الخيارات.

We must view the future with a new mindset that involves multifaceted tools.



الحاجة إلى طرق عمل جديدة للتكيف مع الواقع الجديد (تتمة)

We need a different mindset to face the “new normal” (continued)



تفسير النتائج من 100 نقطة

Interpreting scores from 100 points



الملخص التنفيذي 6-1

Executive Summary 1 of 6

الاهتمامات الرئيسية – الاهتمامات الرئيسية في الكويت تتعلق بالأمور المالية بمعدل 28% تليها الرعاية الصحية بمعدل 25%. وكانت أقل الاهتمامات هي التي تتعلق بالمواد الغذائية 12% ثم التعليم 17%. لقد ارتفعت الاهتمامات المتعلقة بالتعليم بنسبة 63% بينما انخفضت نسبة الاهتمامات حول المواد الغذائية بنسبة 23% والرعاية الصحية بنسبة 14%.

Top Concerns – The top two concerns in Kuwait are Finances at 28% followed by Healthcare at 25%. While the lowest concerns are for Food Basics at 12% followed by Education at 17%. However, concern about education increased by 63% while Food Basics and Healthcare both dropped considerably by 23% and 14%.

الرضا العام يعتبر دون المستوى بمعدل 62 نقطة حيث انخفض بنسبة 6%- بالمقارنة مع التقرير السابق. ترتيب العوامل الخمس:

Overall satisfaction is considered Bland at 62 points and has dropped -6% since the previous report. The rank of the 5 factors measured is:

1. **الاستجابة** وتشير إلى تصنيفات جهود الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني للاستجابة للأزمة. وكانت دون المستوى بمعدل 66.4 مع انخفاض بنسبة 3%-.

1. **Responsiveness** which refers to ratings for government, private and civil society efforts to respond to the crisis scored highest but at **Bland** at 66.4. This factor fell -3%.

2. **توفير المعلومات** يشمل الفوائد المقدمة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والإعلانات على منصات وسائل الإعلام التقليدية، حيث سجل 65.8 نقطة واحتل المركز الثاني مع انخفاض بنسبة 5%-.

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 65.8 points and is in second place but fell -5%.

الملخص التنفيذي 2-6

Executive Summary 2 of 6

3. **تعبئة الجهود** يتضمن الفرق الطبية واللوجستية وفرق الدعم حيث سجل 65.5 نقطة ليحتل المرتبة الثالثة مع انخفاض بنسبة 7%.

3. **Mobilization** measures frontline medical teams, logistics and support teams and scored a Bland 65.5, was third highest and fell -7%.

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 56.6 نقطة مع انخفاض بمعدل 10%.

4. **Trust** measures countrywide safety procedures to reduce risk, hope levels, detection and tracing efforts and a sense of helpfulness and support. It ranked fourth scoring an Unheroic 56.6 and dropping -10%.

5. **الخدمات** وتشمل تلك الخدمات التي تقدمها الحكومة والقطاع الخاص وكذلك المجتمع المدني. وسجلت أدنى مستوى بمعدل 55.9 مع انخفاض بنسبة 7%.

5. **Services** includes services offered by the government, private sector and civil society. It scored lowest at 55.9 which is considered Unheroic and dropped -7%.

المركز الأدنى: دعم ومساعدة القطاع الخاص لموظفيه بمعدل 40.2 نقطة، مستوى الدعم المالي لمستحقيه بمعدل 50.6 نقطة واستجابة رضاك عن كيفية التعامل مع الأزمة بمعدل 53.1 نقطة.

The **lowest statements** are: Private sector support and assistance to its employees' needs at 40.2, the Level of Financial support people are eligible to receive at 50.6, and responsiveness crisis management satisfaction at 53.1 points.

الملخص التنفيذي 3-6

Executive Summary 3 of 6

المركز الأعلى: الفرق الطبية بمعدل 82.8 يليها الجمعيات التعاونية بمعدل 74.1 والفرق اللوجستية والدعم بمعدل 73.1 نقطة.

The **highest scoring** statements are Frontline: medical teams at 82.8, Coops at 74.1, and Logistics and support teams for supplies at 73.1 points.

تلبية التوقعات – لم تكن توقعات الأشخاص مرتفعة حيث أنها لم تتجاوز 57.9 نقطة، خاصة الكويتيين والموظفين الحكوميين. وقد كانت الجهود الوطنية دون التوقعات أيضا بين غير العرب، دون 40 سنة، وكذلك القطاع الخاص.

Meeting expectations – People are not expecting much at 57.9 points, particularly Kuwaitis and government employees. National efforts fell below expectations for non-Arabs, those below 40, and the private sector.

أركان المجتمع – سجل المجتمع المدني 69.7 وهو دون المستوى رغم أنه أعلى بنسبة 8.1 نقاط من القطاع الخاص الذي سجل 61.6. وسجل القطاع الحكومي 61.3 نقطة.

Pillars of society – Civil society scored 69.7 which is Bland and is 8.1 points higher than the Private sector at 61.6. The Government sector scored lowest at 61.3 points.

التركيبة السكانية تباين الرضا مع ارتفاع بين غير الجامعيين، فوق 40 عاما، 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.

الملخص التنفيذي 4-6

Executive Summary 4 of 6

التعليقات تباينت تعليقات - 21% من المشاركين حيث كان 80% منها نقدا، و7% محايدون و13% إيجابيون.

Comments from the public – 21% of respondents left comments of which the majority are Criticisms 80%. Only 7% are Neutral and 13% are Positive.

مواضيع التعليقات - تدور حول القرارات الحكومية بمعدل 32%، الأمور المالية أو الاقتصادية بمعدل 17% والثناء 12%، الرعاية الصحية 11%، والمرونة 7%.

Comments **topics** – revolved around the government decision making 32%, financial or economic related 17%, praise 12%, healthcare 11%, and compliance 7%.

الحكومة (35%) بعدم محاسبة الامتثال بالتعليمات، المرونة والتمييز ضد الوافدين والفساد.

Government (35%) related to lack of compliance, discrimination against expats as well as corruption.

التمويل والاقتصاد (25%) أغلب هذه القضايا تتعلق بالإيجارات، ومساعدة القطاع الخاص، والأمن الوظيفي وخفض الرواتب.

Financial and economic (25%) mostly brought up rent issues, aid to the private sector, job security and salary cuts.

الرعاية الصحية (11%) منها مرتبطة بالخوف من الوباء، والقرارات المتعلقة بالرعاية الصحية، والصحة العقلية، والامتثال للتوجيهات الصحية.

Healthcare (11%) were related to fear of the pandemic, decisions regarding

الملخص التنفيذي 5-6

Executive Summary 5 of 6

healthcare, mental wellbeing, and compliance to health guidelines.

المرونة (7%) – التزام الناس بالتباعد الاجتماعي والإجراءات الحكومية.

Compliance (7%) – people abiding by social distancing & government regulations.

مصادر وسائل الإعلام – في حين أن مواقع الأخبار على الإنترنت هي المصدر الأكثر استخدامًا بنسبة 27%، فإن منصات التواصل الاجتماعي مثل إنستغرام تأتي في المرتبة الثانية بنسبة 23%. ويختلف ذلك حسب المجموعة الديموغرافية حيث يعتمد الكويتيون على تويتر بمعدل 22% وعلى الصحافة التقليدية والتلفزيون بمعدل 21%.

Media sources – While online news sites are the most used source at 27%, social media platforms such as Instagram are second at 23%. This varies by demographic group with Kuwaitis also relying on Twitter 22% and traditional press and TV 21%.

نهاية الإغلاق والعودة إلى الحياة الطبيعية – يتوقع معظم الأشخاص أن ينتهي الإغلاق بنهاية الصيف، إما في نهاية أغسطس 36% وإما في نهاية أكتوبر 31%. أما بخصوص عودة الحياة كما عرفناها قبل تفشي الوباء، فإن التوقع الأكبر هو بداية العام الجديد 20% أو نهاية هذا العام 31%.

Lockdown end and Return to normal – Most expect the lockdown to end by the end of the summer - either at the end of August 36% or October 31%. To return to life as we knew it before the pandemic, the expectation by most is the end of this year 20% or the start of the new year 31%.

كان التحفظ الرئيسي حول هذا الاستبيان متعلقًا بمنهجية جمع التعليقات عبر الإنترنت والتي يفضلها الأفراد المتعلمون أكثر من أولئك الذين ليس لديهم اطلاع كاف أو دراية حول تقديم التعليقات عبر الإنترنت.

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.

الملخص التنفيذي 6-6

Executive Summary 6 of 6

المشاركون والمنهجية - هذه المرحلة الثانية من الاستبيان الوطني عبر الإنترنت. تم نشر التقرير الأول (المرحلة الأولى) في شهر يوليو والذي اشتمل على 2570 مشاركة تم تدقيقها ومراجعتها. وتم جمع البيانات عبر الإنترنت خلال المرحلة الثانية والثالثة من الإغلاق (1 يوليو - 31 أغسطس 2020) من خلال استخدام قاعدة البيانات عبر بريد "سيرفس هيرو" الإلكتروني ودعوة الجمهور والمجتمع المدني للمشاركة في الاستطلاع والتعبير عن آرائهم عبر منصات وسائل التواصل الاجتماعي. بلغ مجموع المشاركين 2254 وقد تمت مراجعتها بدقة مما يضمن مستوى ثقة تصل إلى 95% وهامش من الخطأ بمعدل 3% +/- . بلغت نسبة المشاركين الكويتيين 39% و20% من العرب و27% من غير العرب. واشتملت نسبة المشاركين على 48% من خريجي الجامعات و17% ممن يحملون شهادات عليا. وبلغ مجموع المشاركات في المرطتين 4824. وتم تحويل المشاركات من معدل قياس مكون من 10 نقاط ليتم نشرها وفق معدل قياس مكون من 100 نقطة.

Sample and Methodology - This is the second wave of the national online survey. The first wave report was published in July and included 2570 validated responses. Data was collected online during Phase 2 & 3 of the Lockdown (July 1- August 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 2254 vetted responses form the basis of the sample ensuring a 95% confidence level and a +/- 3% error margin. The sample is 39% Kuwaiti, 20% Arab and 27% non-Arab. 48% are college graduates and 17% hold a higher degree. The total sample for both phases is 4824. Responses were converted from a 10-point scale and are reported on using 100 points.

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.

نمط تفكير جديد لبناء الأمل، والثقة والاستمرارية 1-5

A new mindset to build trust, hope and resiliency 1 of 5

توصياتنا

Our Recommendations

بناء على مرحلتي الاستبيانين والعينة الدقيقة، يمثل هذا التقرير القاعدة لمجموعة شاملة من الاقتراحات لمساعدة الدولة على تعزيز رضا المواطنين والمقيمين خلال تفشي الوباء وتقديم أفضل الوسائل والسبل لإدارة الأزمات المشابهة التي قد تحصل في المستقبل. وقد استوحينا بعض التوصيات من خلال ممارسات ناجحة لمواجهة الوباء نفذت في دول أخرى مثل ألمانيا ونيوزيلندا وكوريا الجنوبية وسنغافورا وأستراليا وكندا.

Based on two surveys waves and the robust sample this report forms the basis of a comprehensive set of suggestions to aid the nation to improve citizen and resident satisfaction with this pandemic and position it to best manage potential future crises. Some recommendations are inspired by practices adopted in countries noted for their successful handling of the pandemic such as Germany, New Zealand, South Korea, Singapore, Australia, and Canada.

بناء الثقة 56.6 بمعدل ضعيف (مع تراجع %10-)

Build trust 56.6 Unheroic (fell by -10%)

أ. الوضوح - تنسيق جهود التواصل عبر الوزارات كصوت موحد ومتناسق حتى يثق الناس بما يسمعون.

a. Clarity - Coordinate communication efforts across ministries as one consistent voice so people trust what they hear.

ب. الانسجام - التواصل بشكل مستمر على مختلف قنوات التواصل الرقمية والتقليدية.

b. Be consistent - Communicate constantly on multiple traditional and digital channels and in multiple ways.

ت. إظهار التعاطف - من خلال عقد الندوات مع شخصيات مؤثرة لتوجيه الرسائل للشباب وكذلك الوافدين لإظهار التعاطف معهم ونشر قيمهم في المجتمع.

c. Demonstrate empathy- Have key leaders hold sessions just for youth, or migrant workers to show compassion and demonstrate their value to the community.



نمط تفكير جديد لبناء الأمل، والثقة والاستمرارية 2-5

A new mindset to build trust, hope and resiliency 2 of 5

توصياتنا

Our Recommendations

ث. تعزيز الأمل – العمل على تجنب التركيز على ثقافة اللوم والتوبيخ والنقد السلبية، واستبدالها بالأفكار الخلاقة من خلال سرد قصص النجاح لأبطال من المجتمع (أبطال الخطوط الأولى، الأطباء، خبراء العمليات اللوجستية، فرق الأمن ... إلخ).
d. Build hope – Avoid the singular focus on a culture of blame, criticism and negativity and instead create a positive mindset using storytelling focusing on the heroes in society (front liners, doctors, logistics experts, security teams etc.).

ج. مجابهة الشائعات – توفير منصة رسمية حتى يعتمد الناس على استسقاء الأخبار من مصادر رسمية ولا يكونوا عرضة للتأثر بالشائعات.

e. Fight rumors – Build a unified official narrative and campaign so that the nation can rely on official sources and not fall on unfounded rumors.

الخدمات 55.9 ضعيف (تراجعت بنسبة 7% -)

Services 55.9 Unheroic (fell by -7%)

أ. تقديم الحوافز – تخصيص جزء من الناتج المحلي الإجمالي لتحفيز وتنشيط الاقتصاد لتعزيز الاستمرارية والأمل في المستقبل. وهذا أحد العوامل الرئيسية في بناء طرق العمل والتفكير في المستقبل.

a. Stimulus package – Allocate a portion of the GDP to revitalize the economy is imperative to maintain survival and hope for the future. This will be one key factor in building a positive mindset for the future.

ب. تسريع دعم القطاع الخاص – تسريع تنفيذ القرارات واللوائح لمساعدة شركات القطاع الخاص الكبيرة والصغيرة للتغلب على هذه الأزمة وضمان الاستقرار الاقتصادي والحد الأدنى من فقدان الوظائف.

b. Expedite financial aid for the private sector – Expedite execution of regulation to help private sector businesses – large and small – to survive ensures economic stability and minimal job cuts.

2



نمط تفكير جديد لبناء الأمل، والثقة والاستمرارية 3-5

A new mindset to build trust, hope and resiliency 3 of 5

توصياتنا

Our Recommendations

ت. تعزيز المقيمين - العمل على التخلص من المقيمين غير القانونيين وكذلك الذين يرتكبون مخالفات تتعلق باللاتجار بالبشر بدلا من التعرض لكافة الوافدين بما يؤثر سلبا على الوافدين المؤهلين وأصحاب الاختصاص.

c. Residency support - Stamp out illegal residents and human trafficking violators instead of demonizing all expats resulting in a flight of professionals and trained employees.

ث. التعليم - دعم عملية التعليم عبر الإنترنت وتحويل إغلاق المدارس إلى فرصة إيجابية لتعزيز قدراتنا لمواكبة المستقبل وتشجيع الشباب الذين سيتولون بناء الكويت في المستقبل القريب.

d. Education - Decisively address continued learning online despite school closures will build positive momentum in our ability to face the future and instill hope in the young generation who will build Kuwait.

تعبئة الجهود 65.5 (انخفضت بمعدل 7% -)

Mobilization 65.5 Bland (fell by -7%)

3

أ. خطة الاستمرارية - تشجيع دور مراكز الرعاية المختلفة في البلاد للاستعداد حتى لأسوأ السيناريوهات وتوثيق دورهم من خلال التصوير حتى يشاهد الأشخاص كيف كان سلوكهم.

a. Resilience plan - Promote the various care centers across the nation to accommodate worst case scenarios and film them so people see how stocked they are.

ب. العمل الجاد - الاستمرار بفحص العينات العشوائية ونشر المعلومات عن الأماكن التي أخذت العينات منها وكذلك الإعلام عن مواقع مراكز الفحص لإجراء الفحوصات اللازمة للحالات المشتبه بها.

b. Act proactively - Continue to test random samples and communicate where it was done and where testing is available for those suspecting contamination.



نمط تفكير جديد لبناء الأمل، والثقة والاستمرارية 4-5

A new mindset to build trust, hope and resiliency 4 of 5

توصياتنا

Our Recommendations

توفير المعلومات 65.8 (انخفاض بنسبة 5%)

Inform 65.8 Bland (fell by -5%)

4

أ. الحملة ضد كوفيد-19 – إطلاق حملة شاملة تحمل شعارا ورسالة واضحة لتبين للأشخاص كيف يتصرفون بحكمة لاحتواء الوباء من خلال تقليل الاختلاط بالآخرين وارتداء متطلبات الوقاية مثل الكمامات والقفازات في الأماكن العامة.



a. The campaign against covid – Launch a multifaceted campaign with a clear slogan and message about how to be smart against the spread of the disease by minimizing social interactions and wearing PPE (personal protective equipment) in public places.

ب. كن مبدعا – تعزيز دور الأفراد المؤثرين في المجتمع ليكونوا سفراء ويساهموا في تعزيز التوعية وكذلك الالتزام بقواعد التباعد الاجتماعي.

b. Be creative - Make community influencers ambassadors who communicate and build awareness on the need to comply with social distancing rules.

نمط تفكير جديد لبناء الأمل، والثقة والاستمرارية 5-5

A new mindset to build trust, hope and resiliency 5 of 5

توصياتنا

Our Recommendations

الاستجابة 66.4 (تراجع بمعدل 3%-)

Responsiveness 66.4 Bland (fell by -3%)

5



أ. تعاون شامل – بناء حس الوحدة والمسؤولية من خلال إطلاق الشراكات بين الحكومة والمجتمع المدني والقطاع الخاص للتغلب على الأزمة ومن ذلك حملات التوعية أو حشد المتطوعين لتوزيع المواد الغذائية.

a. Multifaceted collaboration – Build a sense of unity and community by launching partnerships between government, civil and private sectors on programs to combat the crisis such as awareness campaigns, or volunteers for distributing supplies or food.

ب. ضمان المرونة – اتخاذ قرارات حاسمة حول الإغلاق والحظر والحجر والتباعد الاجتماعي وقواعد حماية الأفراد للمساعدة في احتواء انتشار الوباء.

b. Ensure compliance – Be decisive with lockdowns, curfews, quarantines, social distancing, and personal protection rules to help minimize the spread of the disease.

ت. استخدام التكنولوجيا – الاستمرار في استخدام تقنيات المتابعة والتعقب لاكتشاف أي حالات جديدة نتيجة الاختلاط مع أشخاص مصابين.

c. Use technology – Continue to use tracing technology to proactively find new cases due to mixing with others.

الاهتمامات: الأعلى هم الأمور المالية 28% والرعاية الصحية 25% بينما الغذاء والأساسيات فهن الأدنى.

Concerns: Finances 28% & Healthcare 25% are top while Food Basics lowest



الغذاء والأساسيات 12%
(أدنى بنسبة -23%)
Food Basics 12%
-23% growth

أولوية لغير العرب 17% وعموما هي الأدنى للجميع.
Top concern for non-Arabs, 17%, but generally lowest for all.



التعليم 17%
(أعلى بنسبة +63%)
Education 17%
+63% growth

أولوية بمعدل 22% للكويتيين و18% للعرب و8% لغير العرب فقط.
Top concern for 22% of Kuwaitis & 18% of Arabs but only 8% of Non-Arabs.



الصحة العقلية 18%
(أعلى بنسبة +4%)
Mental Wellbeing 18%
+4% growth

لغير العرب 20% وهي ثاني أدنى مركز بالنسبة للعرب بمعدل 14%.
For Non-Arabs, 20% and it was the 2nd lowest concern for Arabs at 14%



الرعاية الصحية: 25%
(أدنى بنسبة -14%)
Healthcare 25%
-14% growth

أولوية أكبر لمن هم فوق سن الأربعين من حملة الشهادات العليا.
Top concern for above 40 with a higher education.



الأمور المالية 28%
(أعلى بنسبة +2%)
Finances 28%
+2% growth

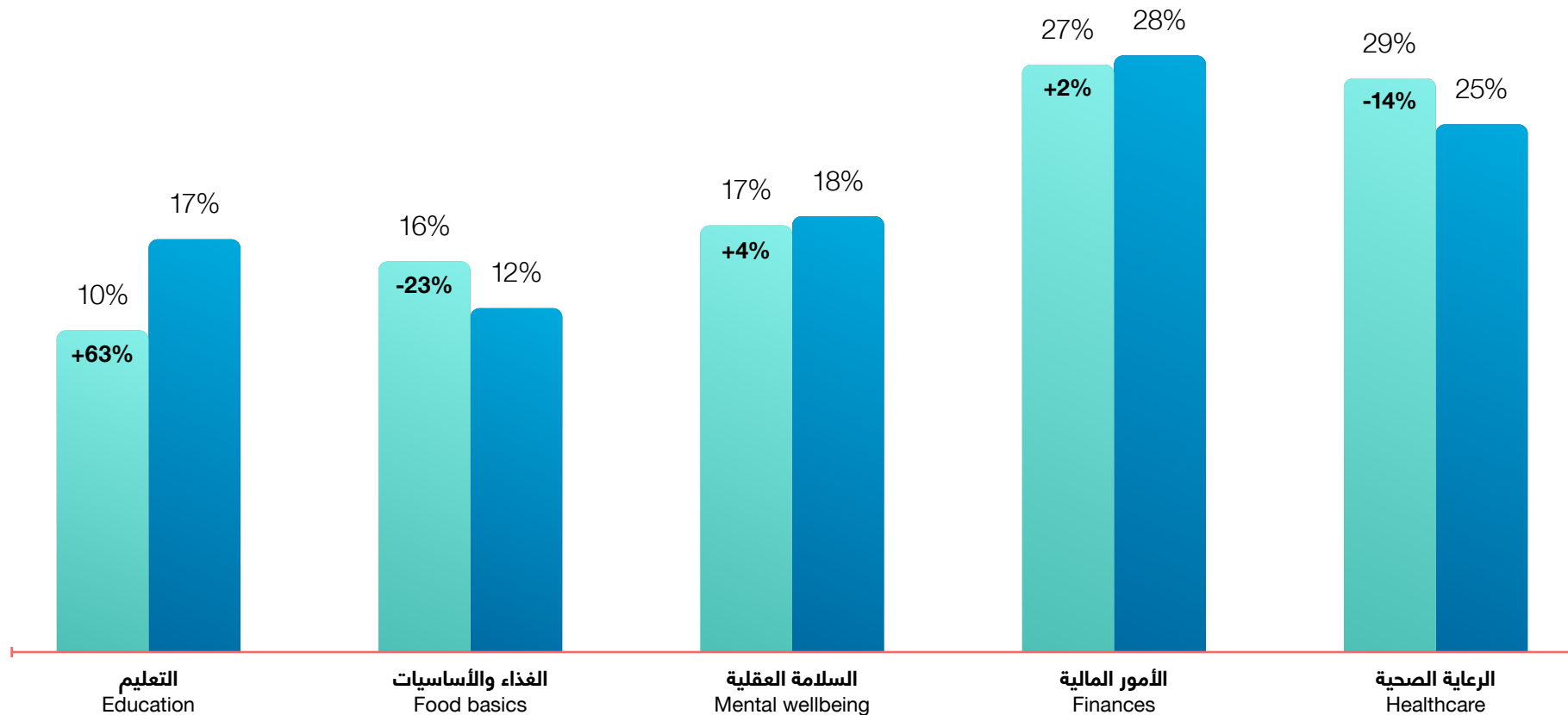
أولوية أكبر للعرب وغير العرب دون سن الأربعين وكذلك موظفي القطاع الخاص المتعلمين وغير المتعلمين.
Top concern for Arabs & Non-Arabs, under 40, private sector employees, and with both high and low education.

تغير الاهتمامات بين المرحلتين

Changes in concerns between the two phases

الاهتمام الأعلى وكيفية تغيره
Top Concerns and how they changed

Phase 1 المرحلة Phase 2+3 المرحلتين



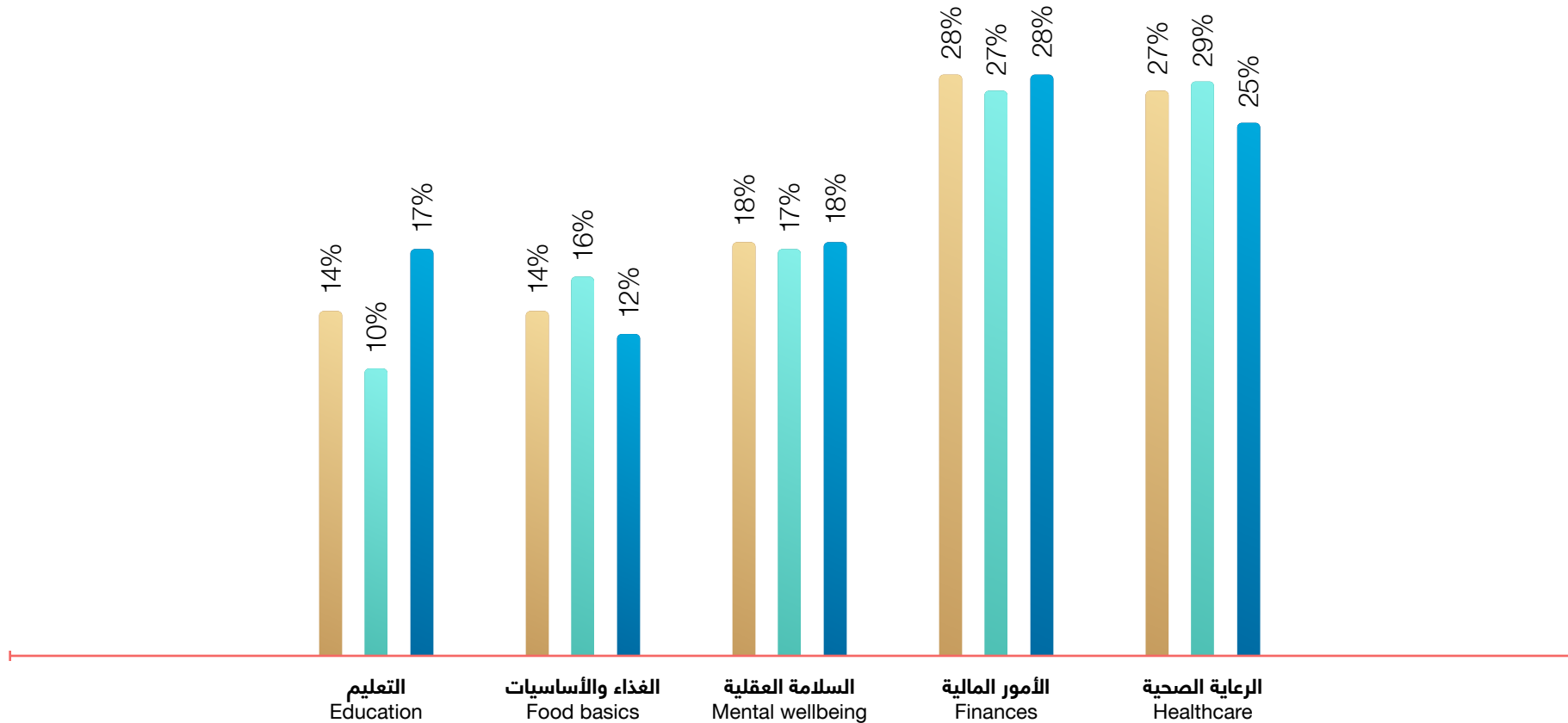
تغير الاهتمامات بين المرحلتين (تتمة)

Changes in concerns between the two phases (continued)

الاهتمامات عبر المراحل الثلاث

Concerns across phases 1-3

المجموع All المرحلة 1 Phase المرحلتين 2+3 Phase

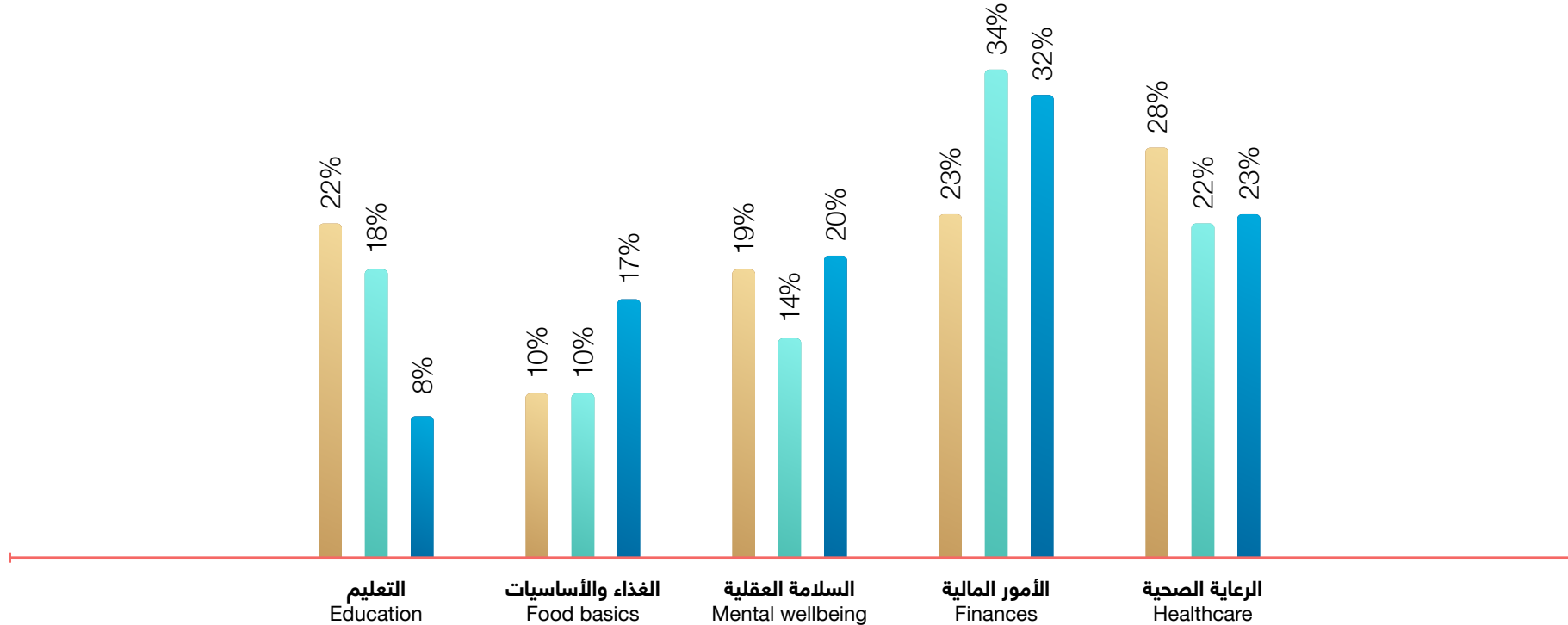


التعليم أكثر أهمية بالنسبة للكويتيين والغذاء والأساسيات في المركز الأدنى

Healthcare is top for Kuwaitis, while Finances for non-Kuwaitis.
Education significant for Kuwaitis. Food Basics is lowest

اهتمامات الأفراد حسب الجنسية
People's concerns by nationality

الكويتيون Kuwaitis العرب Arabs غير عرب Non-Arab

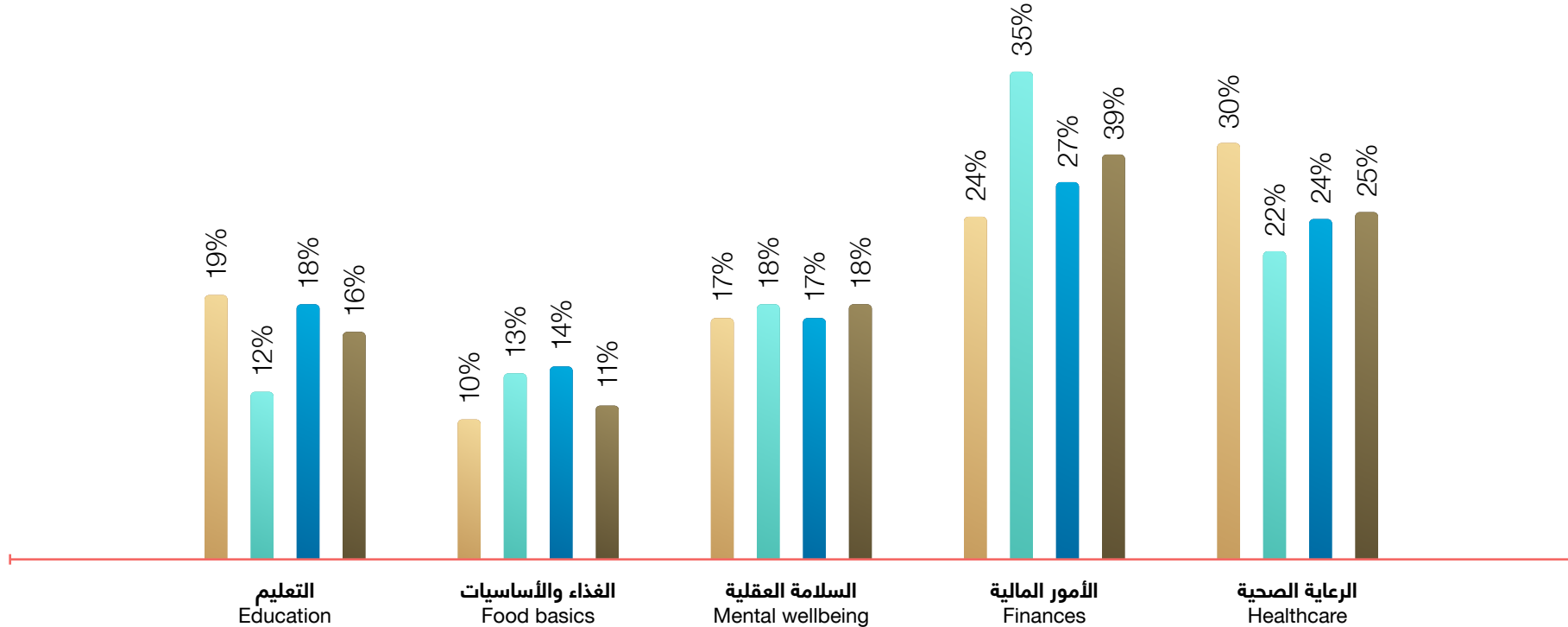


تتصدر الرعاية الصحية والأمور المالية الأولويات لمختلف الأعمار والأجناس وقطاعات العمل والمستوى التعليمي

Healthcare and Finances are 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 +

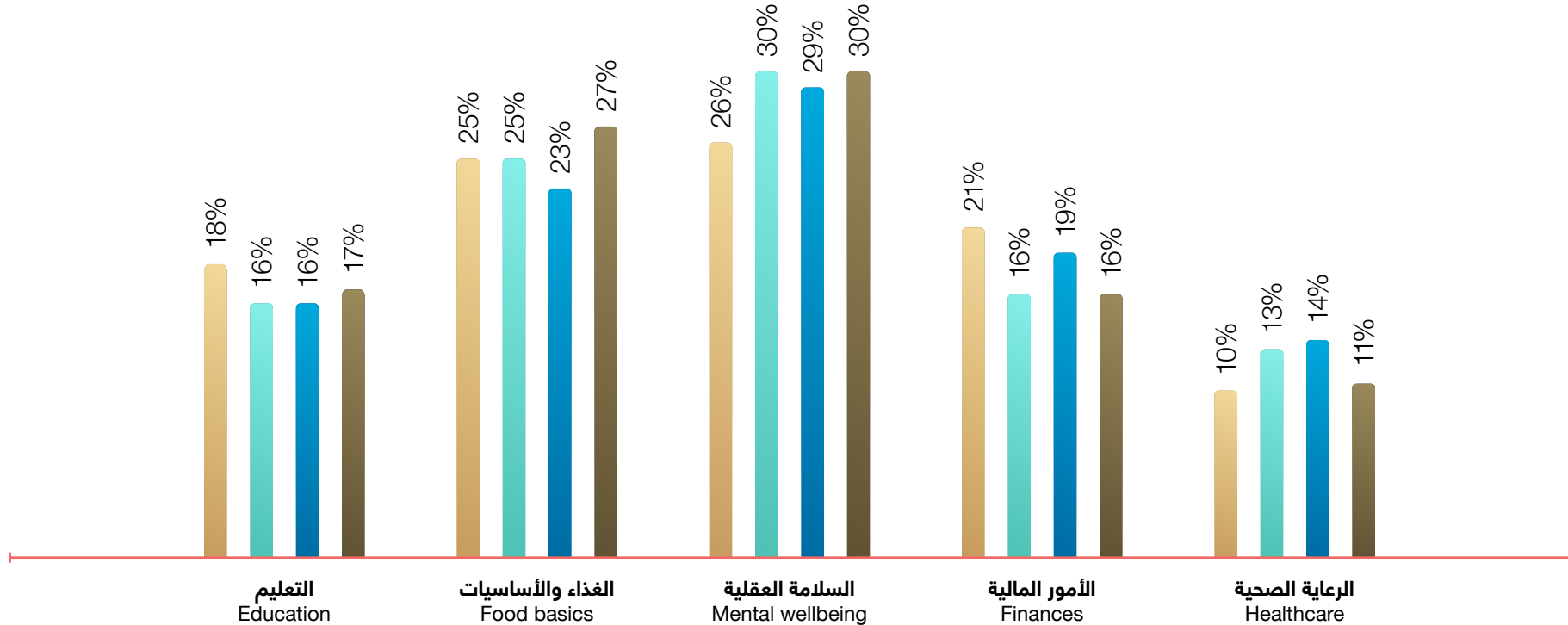


تتصدر الرعاية الصحية والأمور المالية الأولويات لمختلف الأعمار والأجناس وقطاعات العمل والمستوى التعليمي (تتمة)

Healthcare and Finances 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

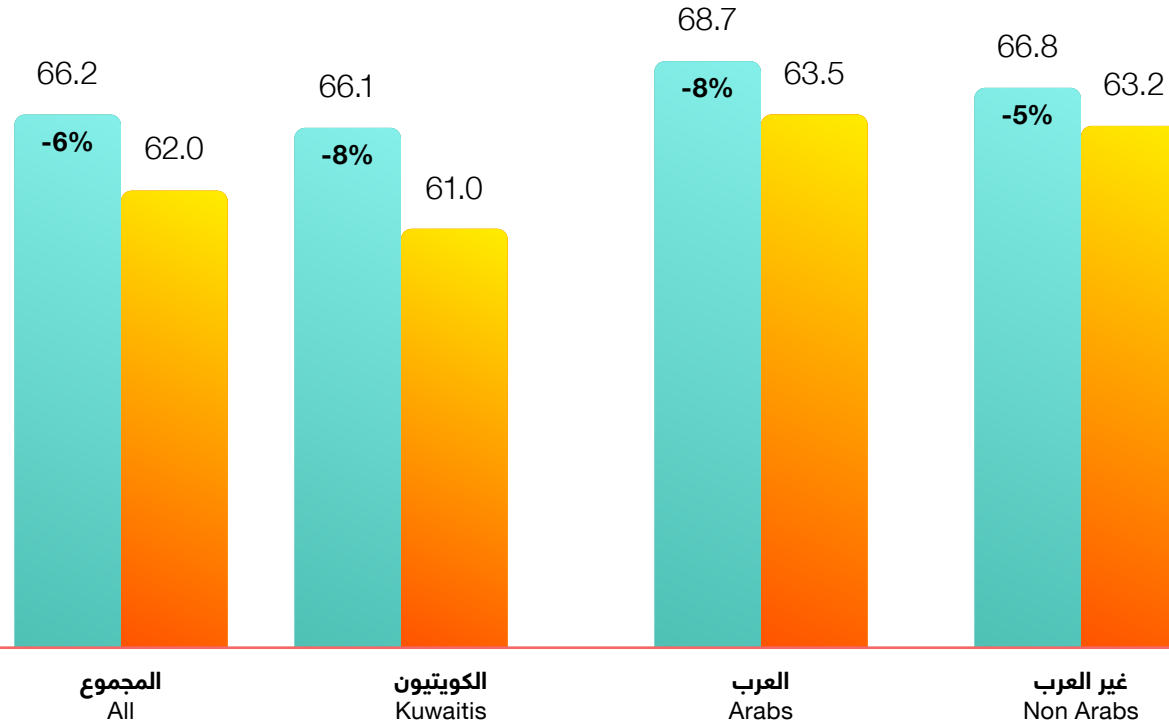


بلغت المتغيرات بعد تقييم كافة البيانات -6% حيث سجلت انخفاضا بين الكويتيين والعرب بنسبة -8%

Changes in the average assessment is at -6% with Kuwaitis and Arabs dropping -8%

الرضا وما صاحبها من تغيير
Overall satisfaction and changes

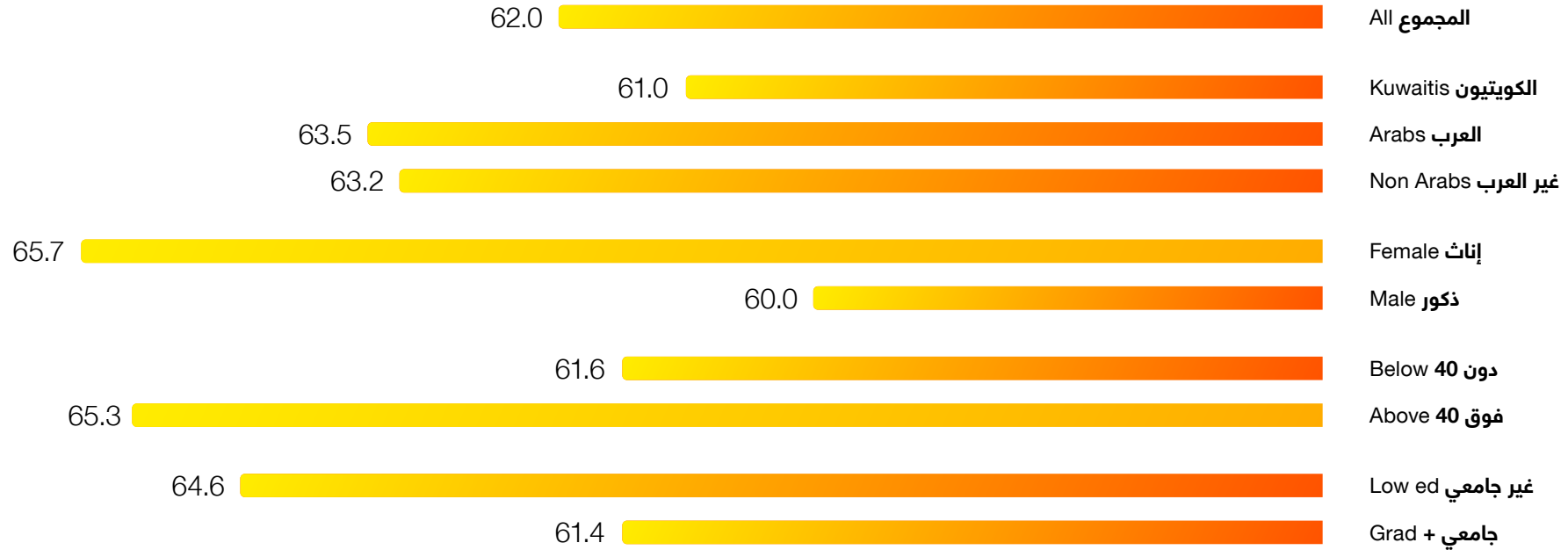
Phase 1 المرحلة 1 Phase 2+3 المرطتين 2+3



الأكثر رضا هم العرب والإناث. بينما الأقل هم من دون 40 سنة، والذكور

**Overall, Arabs and Females are most satisfied.
Under 40 and Males are least satisfied**

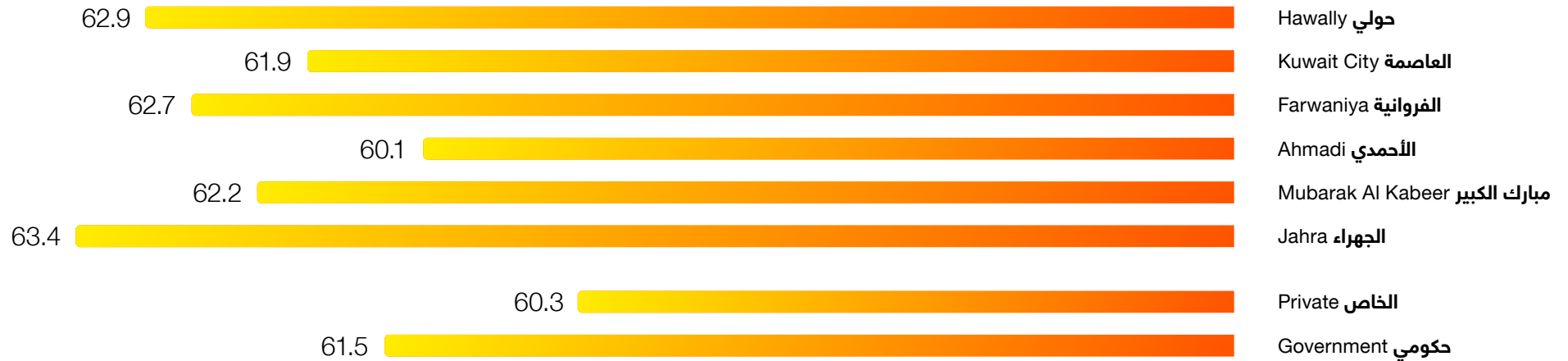
الرضا حسب العمر والجنس والتعليم والجنسية
Satisfaction by age, gender, education and nationality



تصدرت الجهراء أعلى معدل للرضا 63.4، وسجل الموظفون الحكوميون أعلى معدل 61.5

Jahra has the highest satisfaction 63.4. Government employees score higher 61.5

الرضا حسب المنطقة والقطاع الوظيفي
Satisfaction by governorate and job sector



توقعات الجمهور لم يتم تلبيةها وبالأخص لمن هم دون سن 40 والعرب وموظفي القطاع الخاص

Expectations were not met for people below 40, Arabs, and Private Sector

التوقع Expectation	الفجوة Gap	الفئة Group
57.9	-4.9	المجموع All
53.0	-4.7	الكويتيون Kuwaitis
59.5	-5.6	العرب Arabs
64.1	-5.1	غير العرب Non-Arabs
61.5	-4.2	إناث Females
55.6	-5.6	ذكور Males
57.1	-5.7	دون 40 Below 40
63.6	-4.3	فوق 40 Above 40
54.5	-4.7	موظف حكومي Government
58.2	-5.4	موظف قطاع خاص Private
60.0	-4.1	غير جامعي Low ed
57.2	-5.3	جامعي + Grad

المجموعات التي تصدرت أعلى التوقعات:

The groups with the highest expectations are:

غير العرب
Non-Arabs
فوق 40 سنة
Above 40

المجموعات التي كانت بأدنى التوقعات:

The groups with the lowest expectations are:

الكويتيون
Kuwaitis
موظفو الحكومة
Government employees

الفجوة الأكبر من حيث تلبية التوقعات:

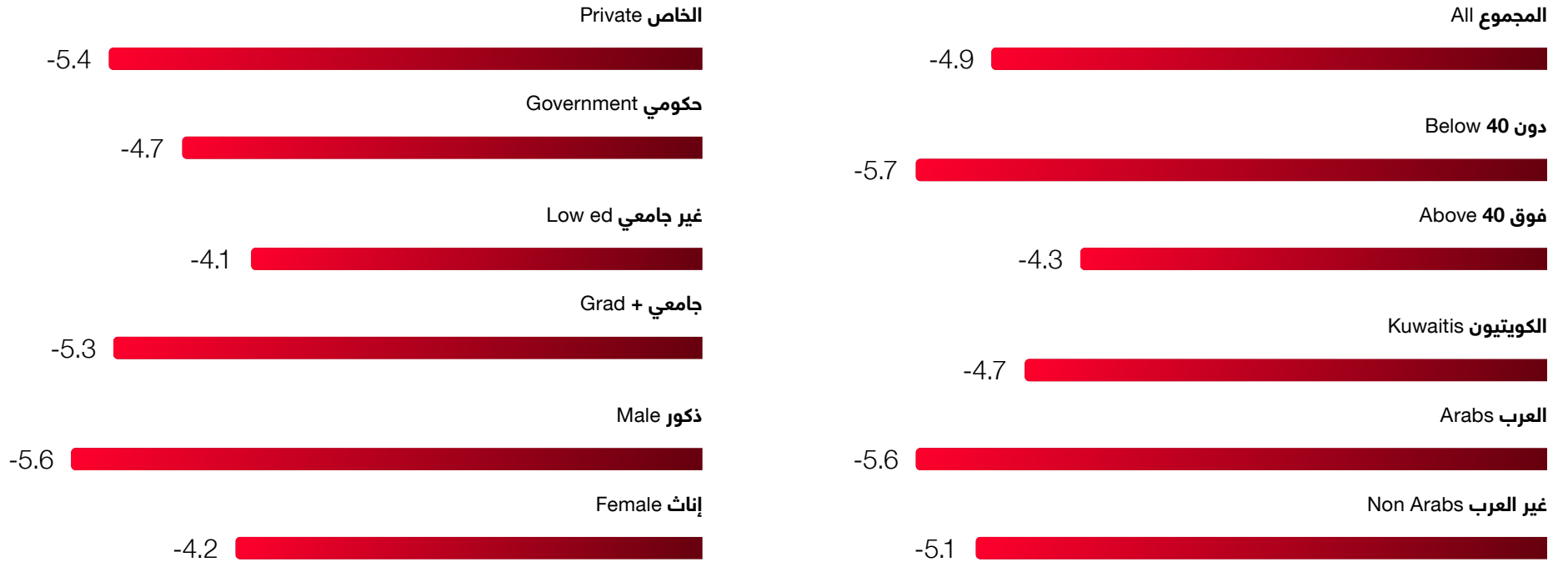
The largest gaps in meeting expectations are:

دون 40 سنة
Below 40
العرب
Arabs
موظفي القطاع الخاص
Private sector staff

الفشل في تلبية التوقعات

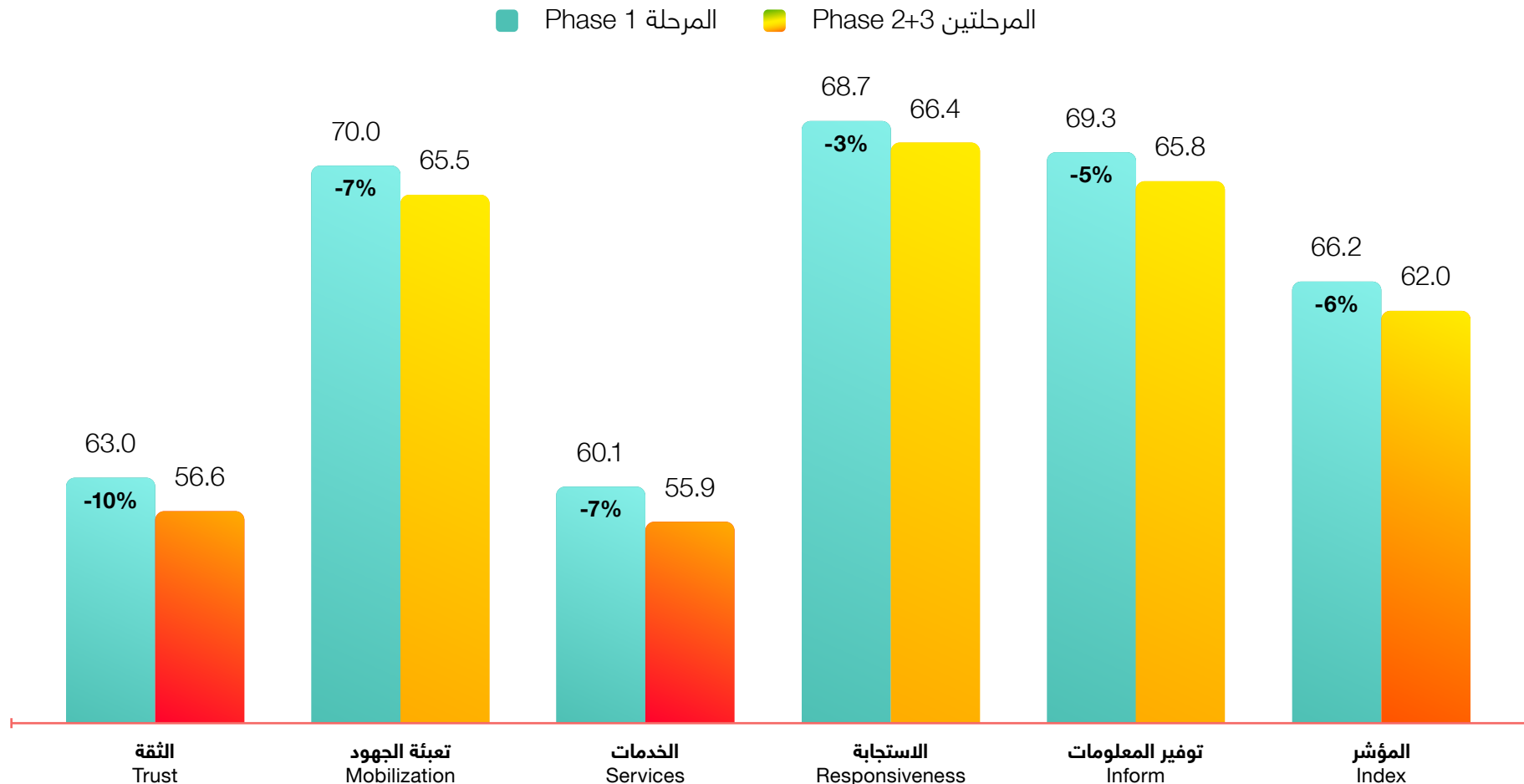
Not meeting expectations

التوقعات حسب العمر، الجنسية، الوظيفة، التعليم والنوع الاجتماعي
Age, nationality, employment, education, & gender expectations



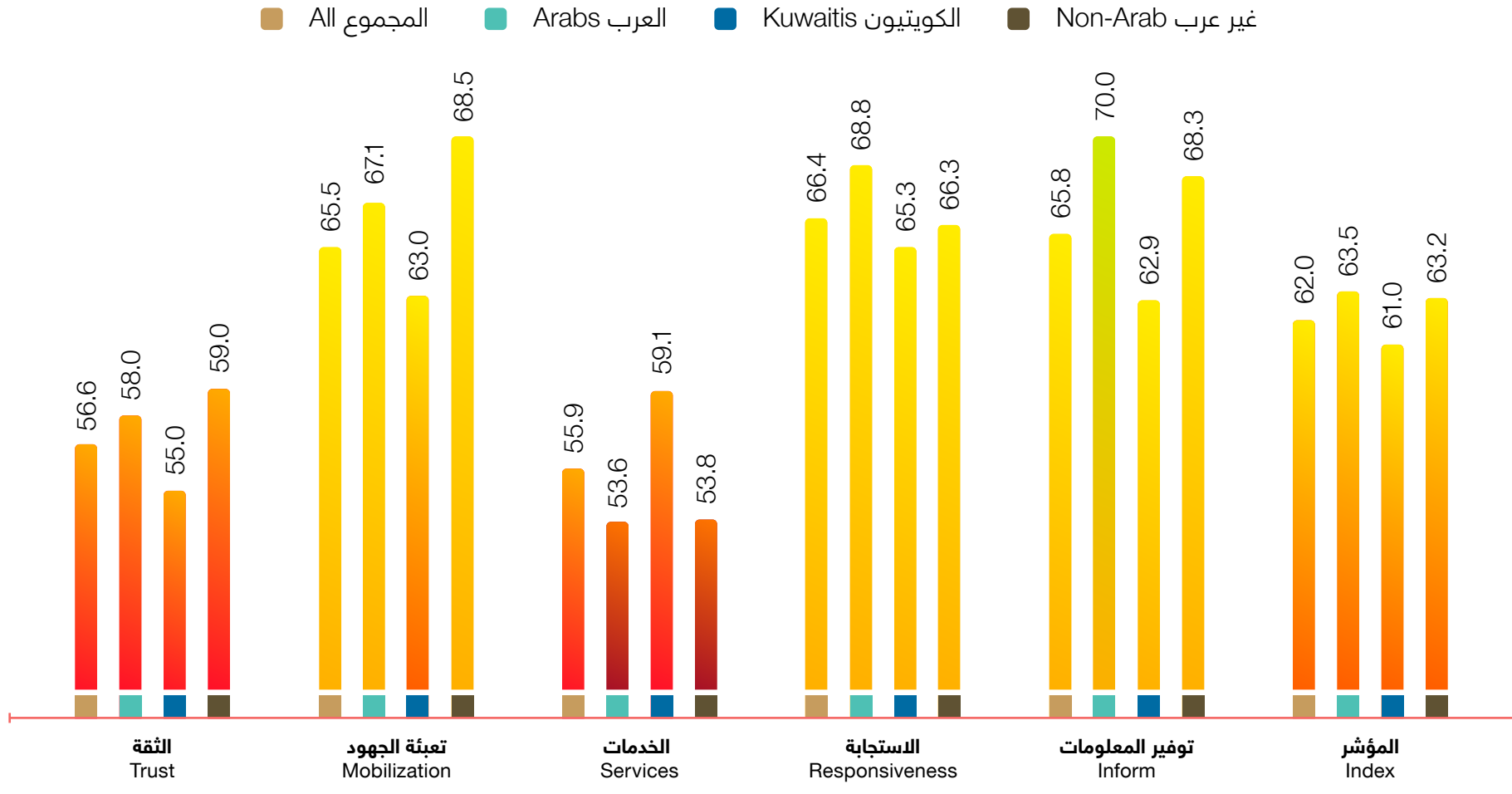
الخدمة والثقة أكثر العوامل انخفاضاً من حيث الرضا

Services satisfaction and Trust both fell significantly



أدنى معدل للرضا بين الكويتيين الثقة ولغير الكويتيين الخدمات

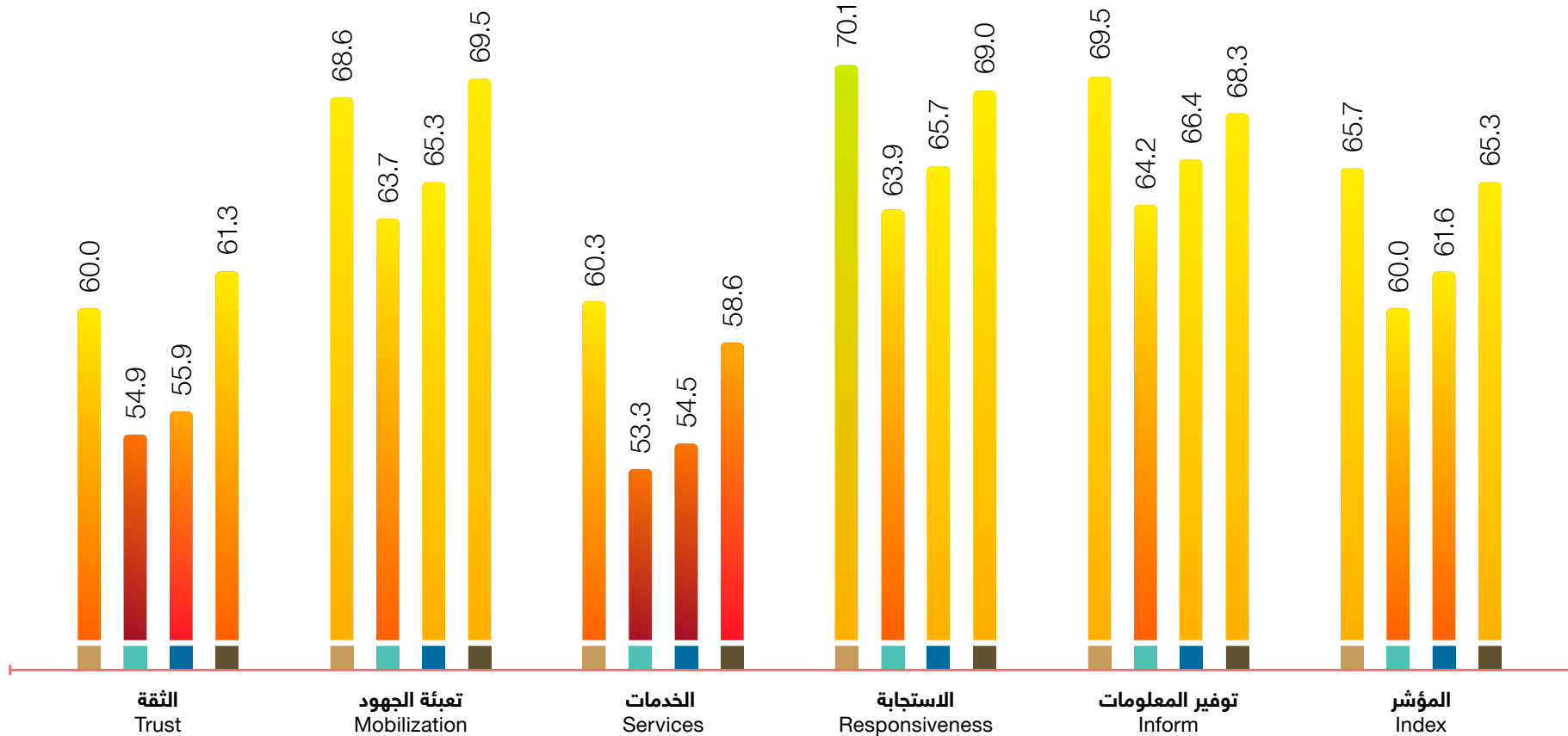
Lowest satisfaction for Kuwaitis is Trust, for non-Kuwaitis is Services



الذكور، دون 40 سنة، هم الأقل رضا عن الخدمات

Males, below 40 are least satisfied with Services

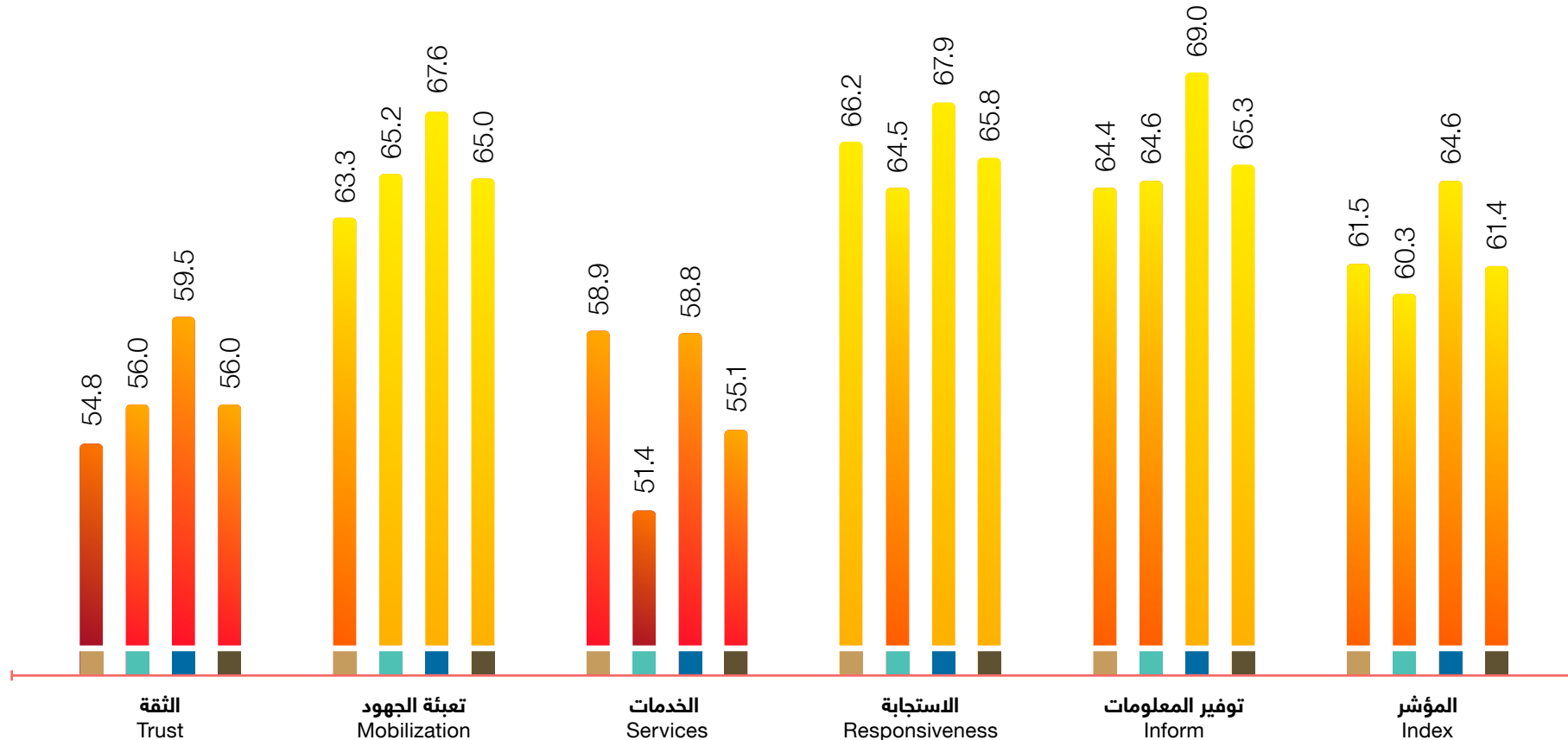
Female إناث Male ذكور Below 40 دون 40 Above 40 فوق 40



معدل الرضا بين الخريجين العاملين في القطاع الخاص عن الخدمات

Least satisfied are the private sector, college graduates with Services

Government حكومي Private الخاص Low ed غير جامعي Grad + جامعي



أعلى وأدنى 3 نتائج

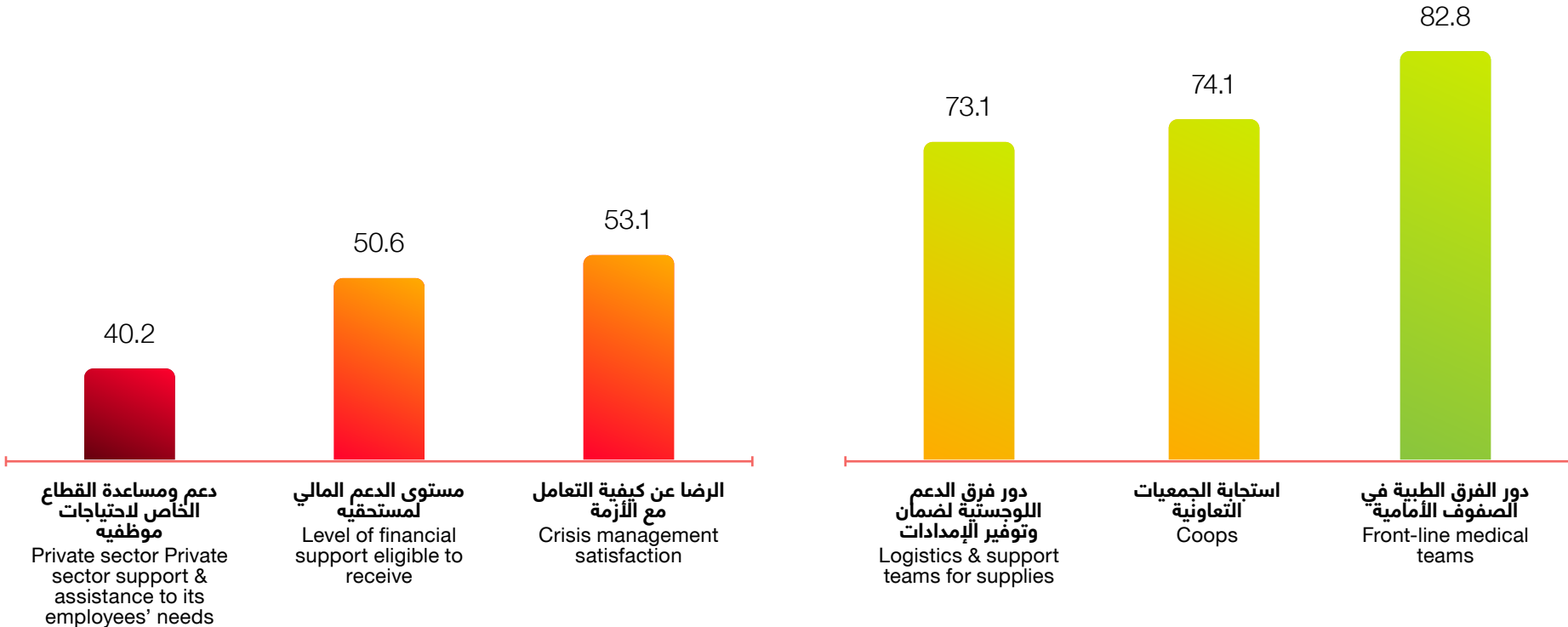
3 top and bottom scores

تركزت الانتقادات على كيفية دعم القطاع الخاص لموظفيه، وكذلك لمستوى الدعم المالي والرضا عن كيفية التعامل مع الأزمة.

Criticism was highest for how the Private sector supported its staff, level of financial support and crisis management satisfaction.

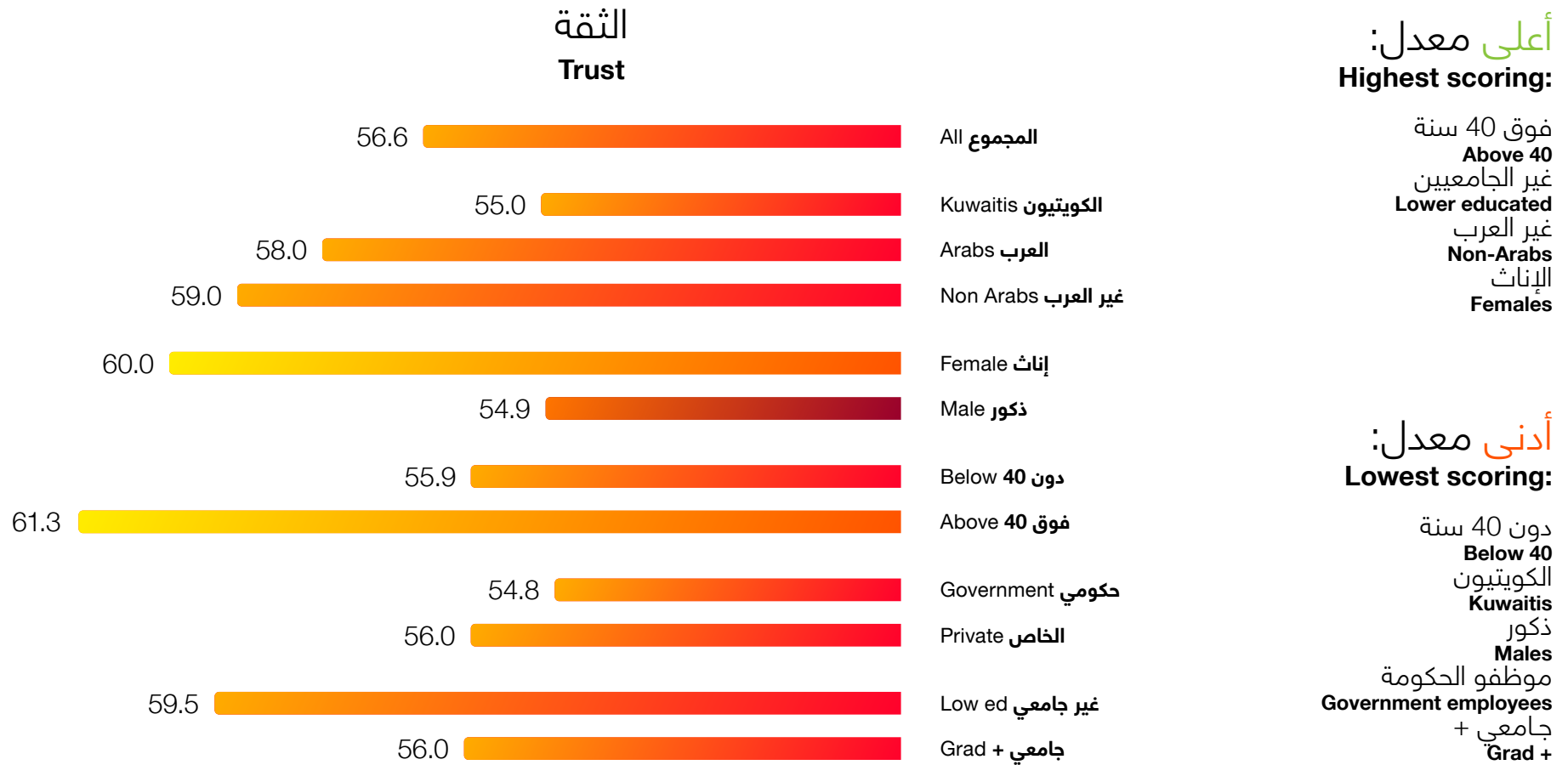
أبطال هذه الأزمة هم الفرق الطبية أصحاب الخطوط الأمامية، وفرق الدعم اللوجستي والإمدادات، والجمعيات التعاونية.

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



الثقة ثاني أدنى عامل بمعدل ضعيف 56.6 نقطة

Trust is the second lowest at an Unheroic 56.6

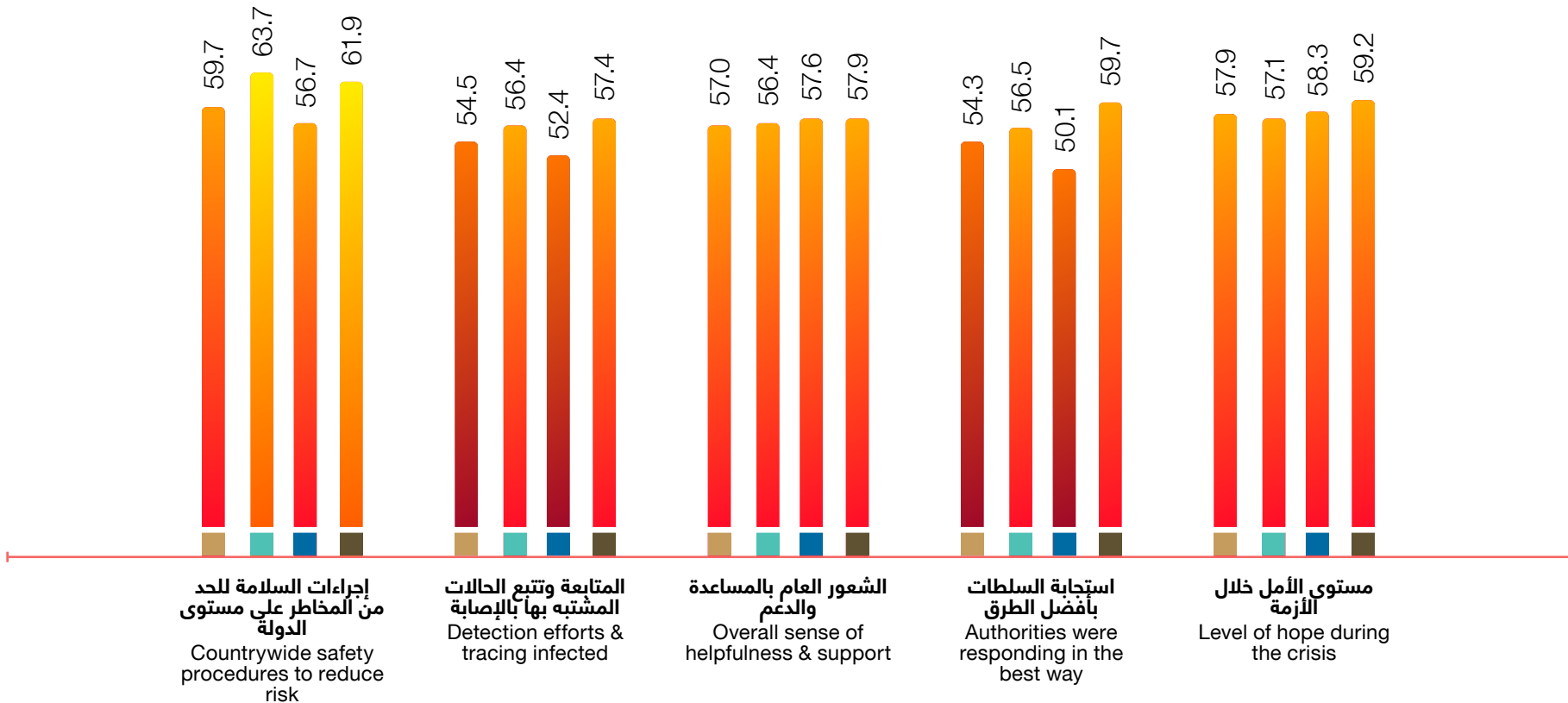


استجابات السلطات الأدنى في ركن الثقة

How authorities responded is lowest for Trust dimension

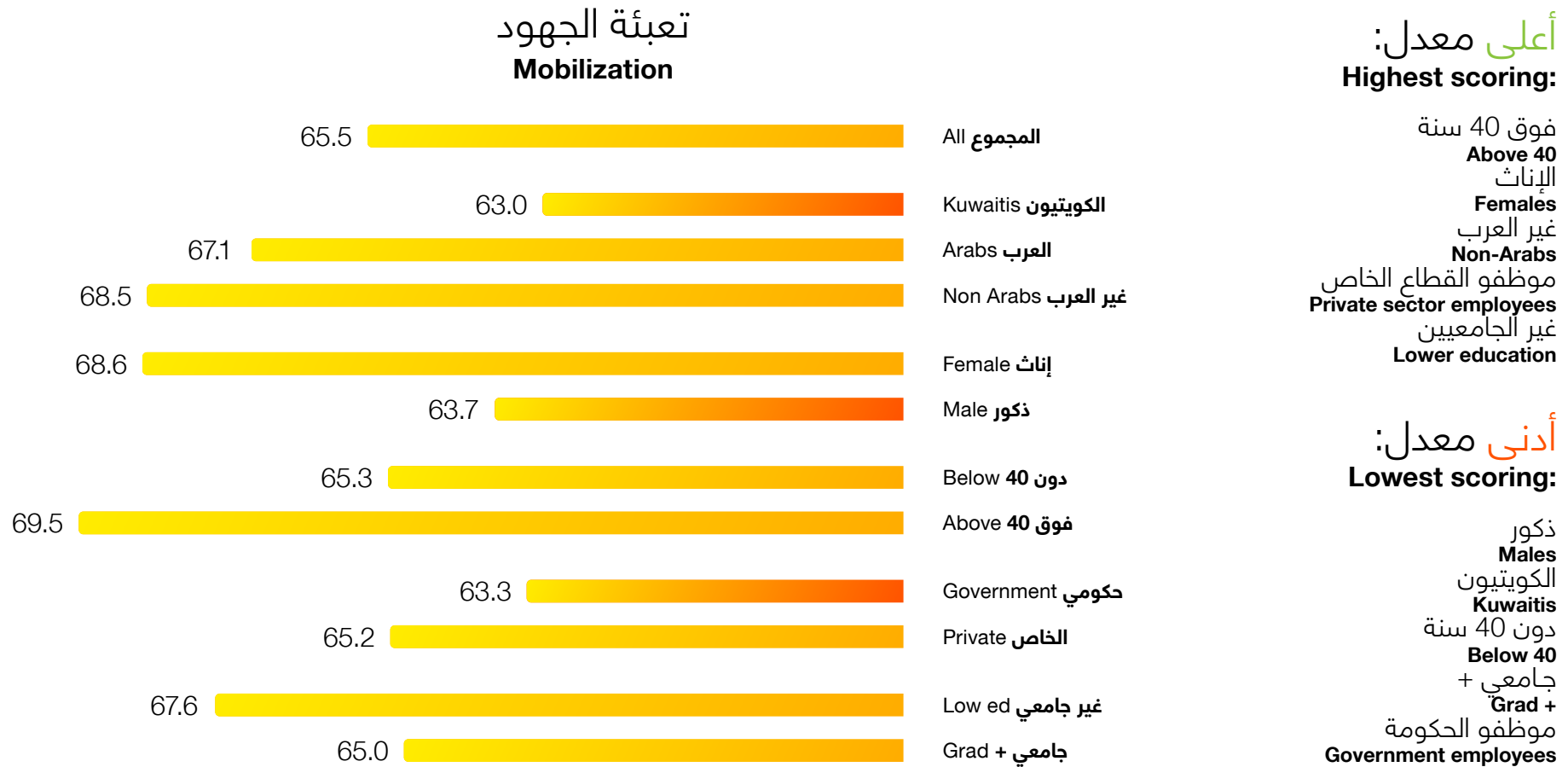
الثقة
Trust

المجموع All
العرب Arabs
الكويتيون Kuwaitis
غير عرب Non-Arab



تعبئة الجهود أعلى عامل بمعدل منخفض 65.5

Mobilization scored highest at a Bland 65.5

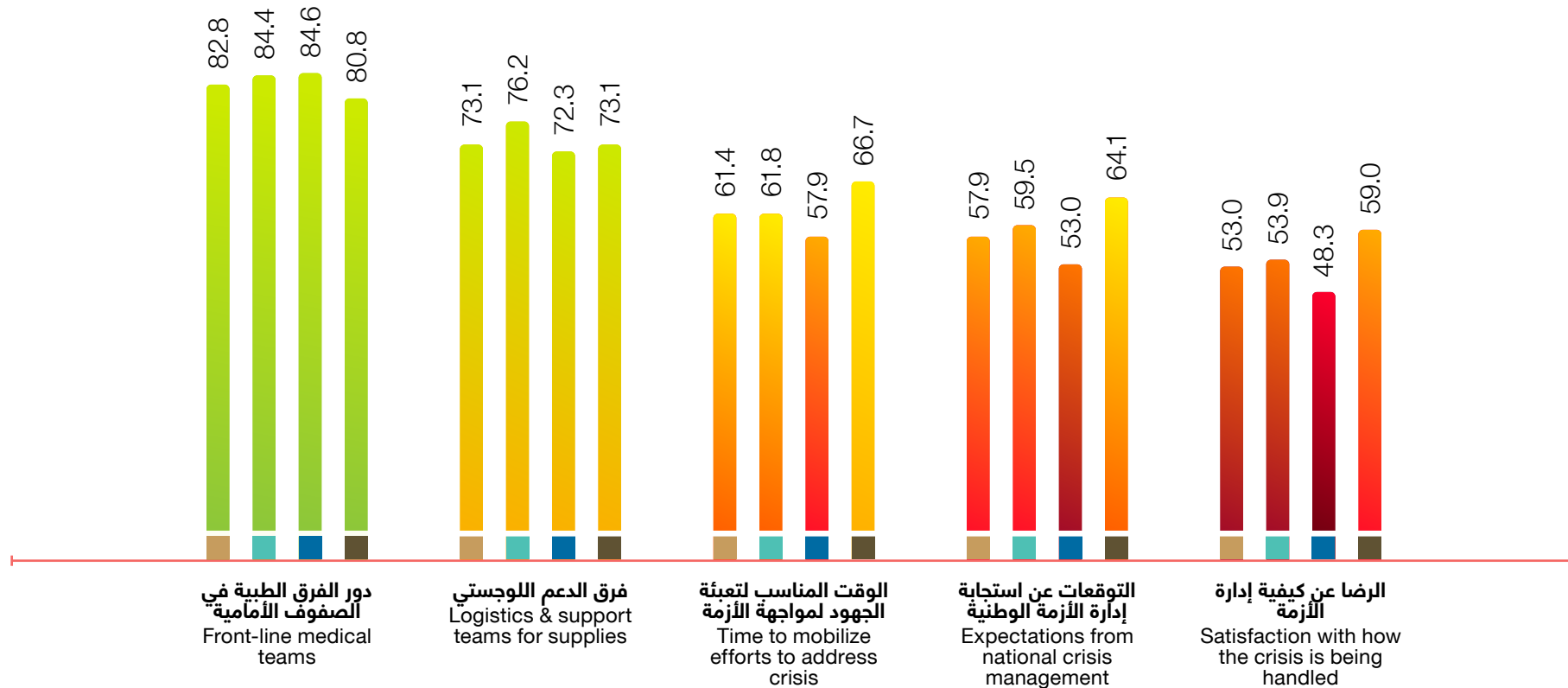


الرضا عن كيفية التعامل بالأزمة الأدنى في ركن تعبئة الجهود

Satisfaction with how crisis was handled is lowest for Mobilization dimension

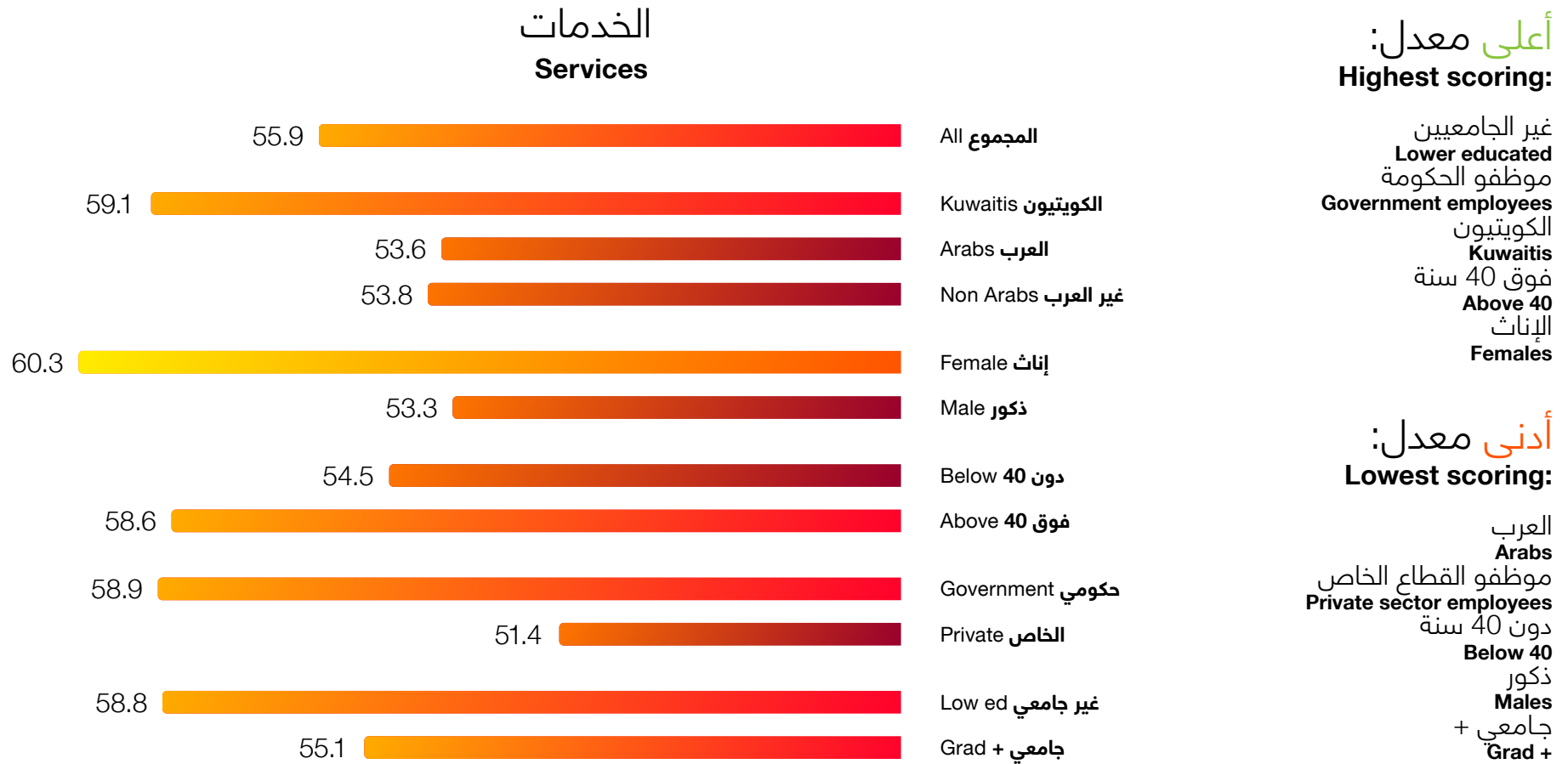
تعبئة الجهود Mobilization

المجموع All العرب Arabs الكويتيون Kuwaitis غير عرب Non-Arab



الخدمات تسجل أدنى مستوى بمعدل ضعيف 55.9

Services scored the lowest at an Unheroic 55.9

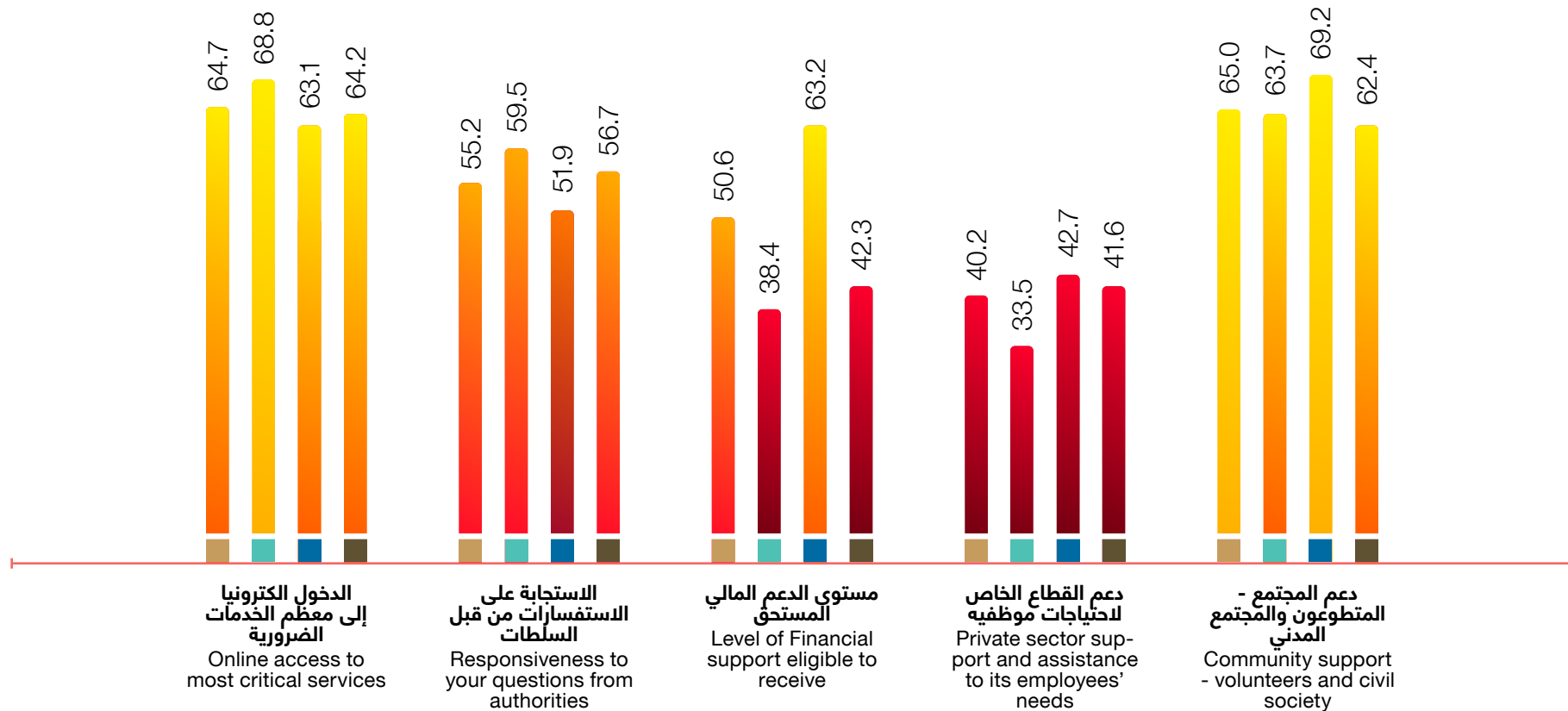


دعم القطاع الخاص لموظفيه الأدنى في ركن الخدمات

Private sector support of staff is the lowest Services dimension

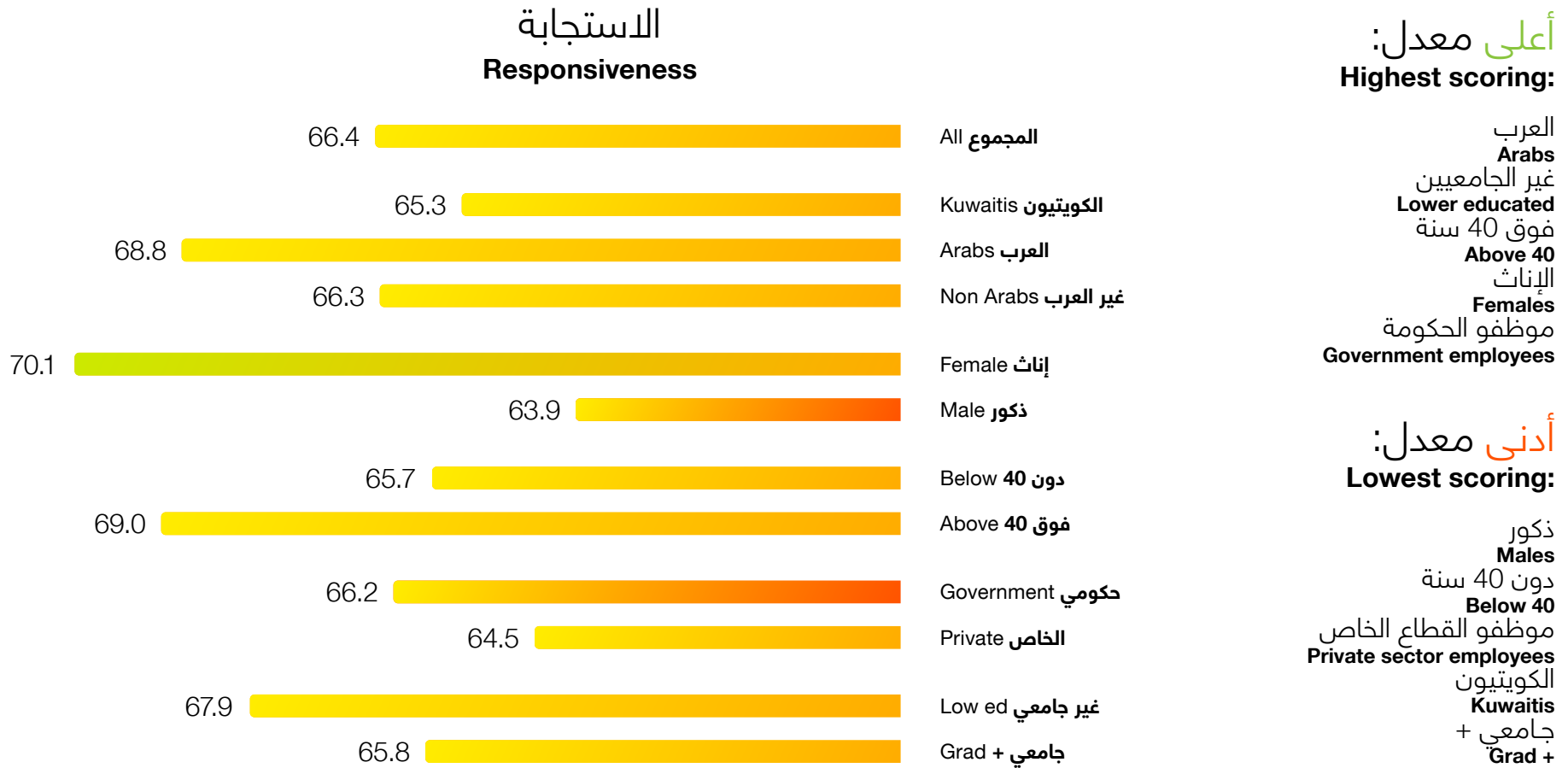
الخدمات Services

المجموع All
العرب Arabs
الكويتيون Kuwaitis
غير عرب Non-Arab



الاستجابة هي أعلى عامل بمعدل منخفض 66.4

Responsiveness is the highest score at a Bland 66.4

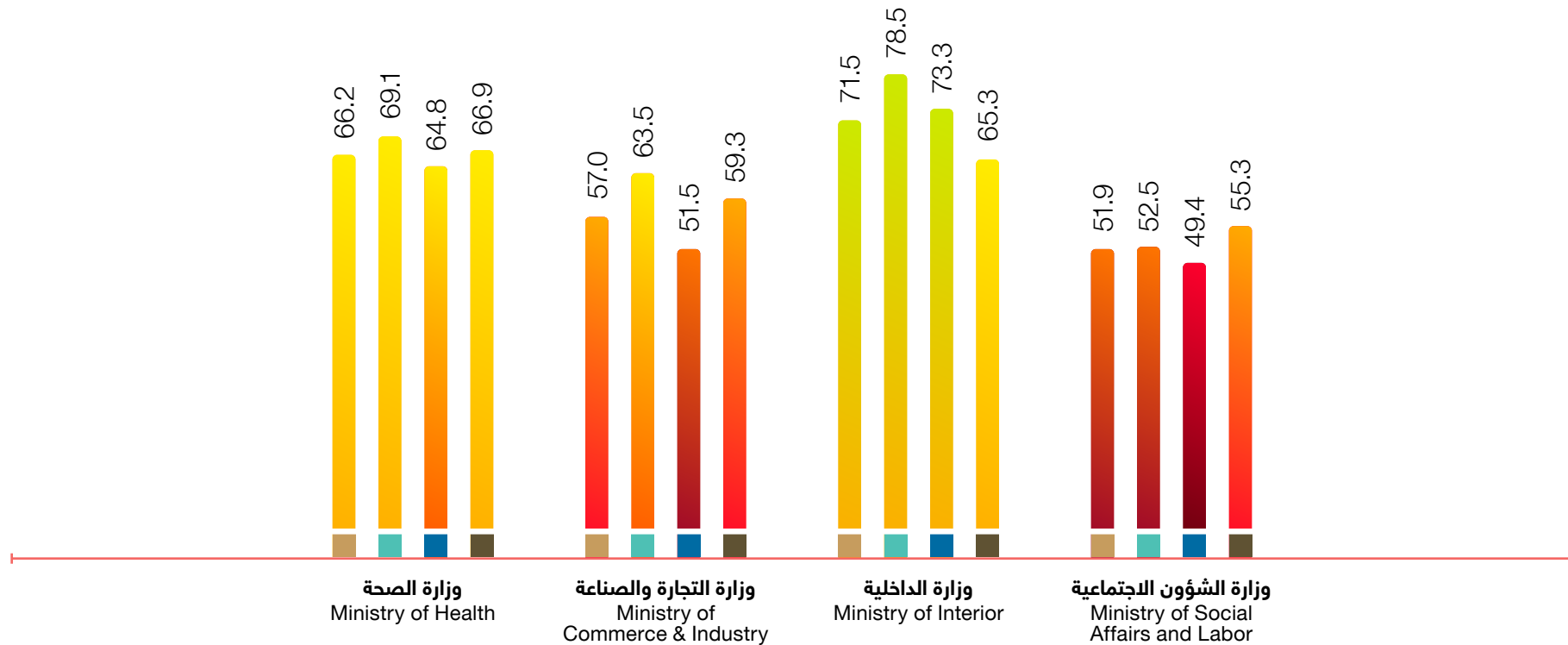


تقييم وزارة الشؤون الأدنى في ركن الاستجابة

The Ministry of Social Affairs is lowest at Responsiveness dimension

الاستجابة بين المؤسسات الحكومية Government entity responsiveness

المجموع All
العرب Arabs
الكويتيون Kuwaitis
غير عرب Non-Arab

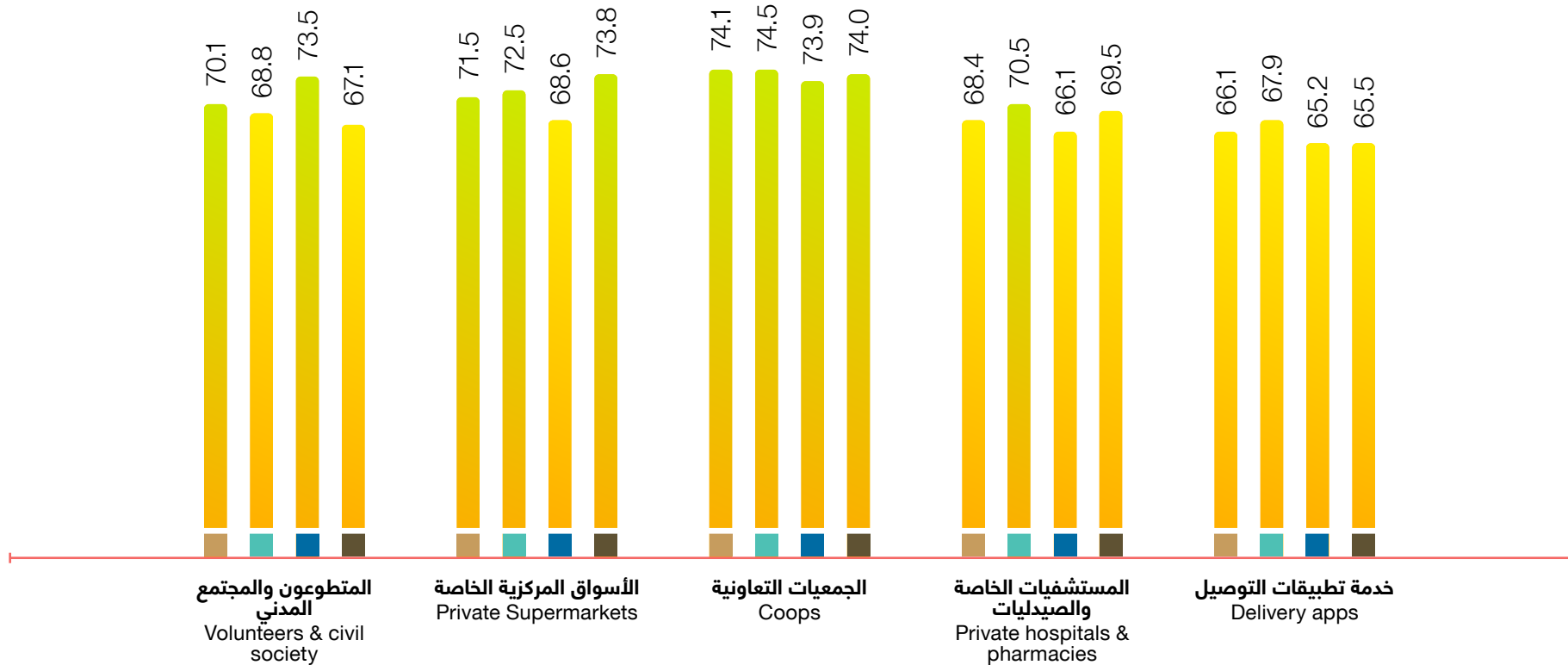


خدمة تطبيقات التوصيل الأدنى في ركن الاستجابة

Delivery apps is lowest at Responsiveness dimension

استجابة المجتمع المدني والقطاع الخاص
Private sector and Civil society Responsiveness

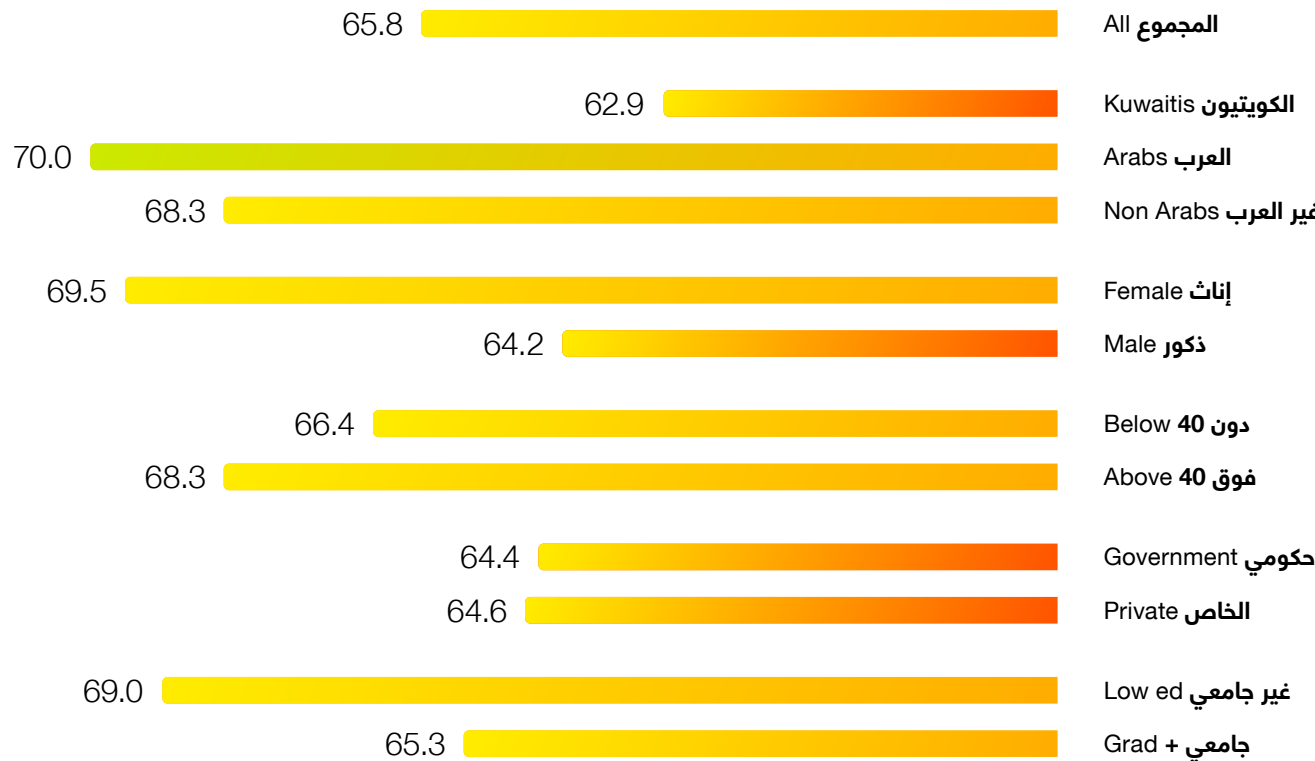
المجموع All العرب Arabs الكويتيون Kuwaitis غير عرب Non-Arab



المعلومات ثاني أعلى عامل بمعدل ضعيف 65.8

Inform is the 2nd highest at a Bland 65.8

توفير المعلومات Inform



أعلى معدل:
Highest scoring:

غير الجامعيين
Lower educated
العرب
Arabs
الإناث
Females
فوق 40 سنة
Above 40
موظفو القطاع الخاص
Private sector employees

أدنى معدل:
Lowest scoring:

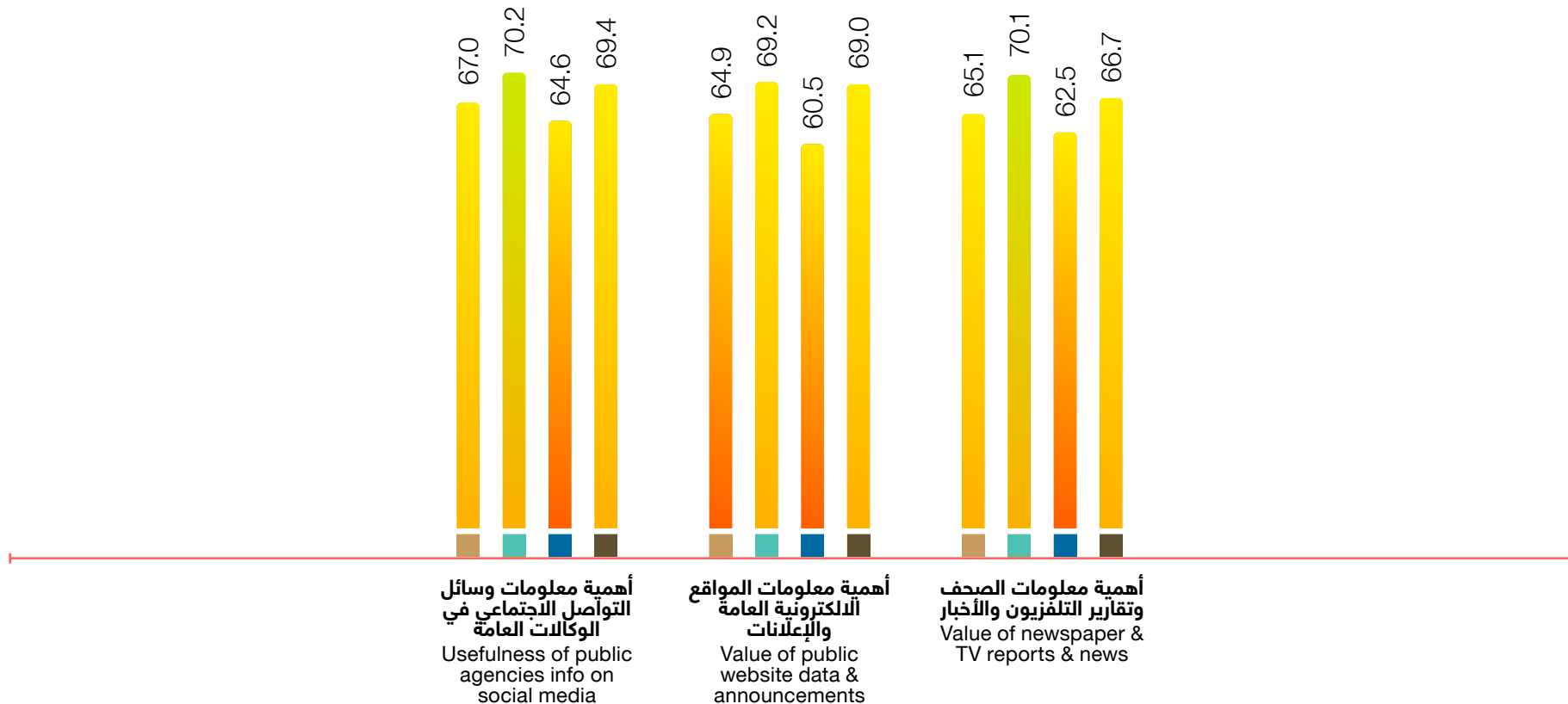
ذكور
Males
الكويتيون
Kuwaitis
دون 40 سنة
Below 40
موظفو الحكومة
Government employees
+ جامعي
Grad +

الإعلانات الرسمية على الإنترنت الأدنى في ركن المعلومات

Value of public website data & announcements is the lowest dimension

توفير المعلومات Inform

المجموع All العرب Arabs الكويتيون Kuwaitis غير عرب Non-Arab



الاطلاع على كافة الأسئلة التقييمية

View of all rating questions asked

النتيجة Score	الإعلام Inform	النتيجة Score	التجاوب Responsiveness	النتيجة Score	الخدمات Services	النتيجة Score	تعبئة الجهود Mobilization	النتيجة Score	الثقة Trust
65.8	معلومات الحكومية على وسائل التواصل الاجتماعي Government social media posts	66.4	وزارة الصحة Ministry of Health	55.9	الخدمات عبر الإنترنت أثناء الحظر Online access to critical services	65.5	الفرق الطبية في الصفوف الأمامية Front-line medical teams	56.6	إجراءات السلامة المتبعة Safety & risk procedures
67.0	الإعلانات الرسمية على الإنترنت Government websites posts	57.0	وزارة التجارة والصناعة Ministry of Commerce & Industry	55.2	الاستجابة لأسئلتك من الجهات الرسمية Authorities answering questions	73.1	الفرق اللوجستية لضمان وتوفير الإمدادات Logistics & supplies teams	54.5	جهود الكشف والمتابعة Detection & tracing efforts
64.9	التقارير الصحفية والتلفزيونية Press & TV news	71.5	وزارة الداخلية Ministry of Interior	50.6	الدعم المالي المستحق Eligible financial support	61.4	التأهب لمعالجة الأزمة Time to Mobilization efforts	57.0	الشعور العام بالمساعدة والدعم Helpfulness & support
		51.9	وزارة الشؤون الاجتماعية Ministry of Social Affairs	40.2	دعم القطاع الخاص لموظفيه Private sector support of staff	57.9	توقعاتك عن الاستجابة لإدارة الأزمة Crisis management expectations	54.3	ثقتك بالاستجابة بأفضل طريقة Authorities responding well
		70.1	المتطوعون والمجتمع المدني Volunteers & civil society	65.0	دور المجتمع المدني في المساعدة Community volunteers	53.0	رضاك عن كيفية التعامل مع الأزمة Crisis management satisfaction	57.9	مستوى الأمل خلال الأزمة Level of hope
		71.5	الأسواق المركزية الخاصة Private Supermarkets						
		74.1	الجمعيات التعاونية Coops						
		68.4	المستشفيات الخاصة والصيدليات Private hospitals & pharmacies						
		66.1	خدمة تطبيقات التوصيل Delivery apps						

الاطلاع على كافة الأسئلة التقييمية / نسبة الاختلاف

View of all rating questions asked / Changes

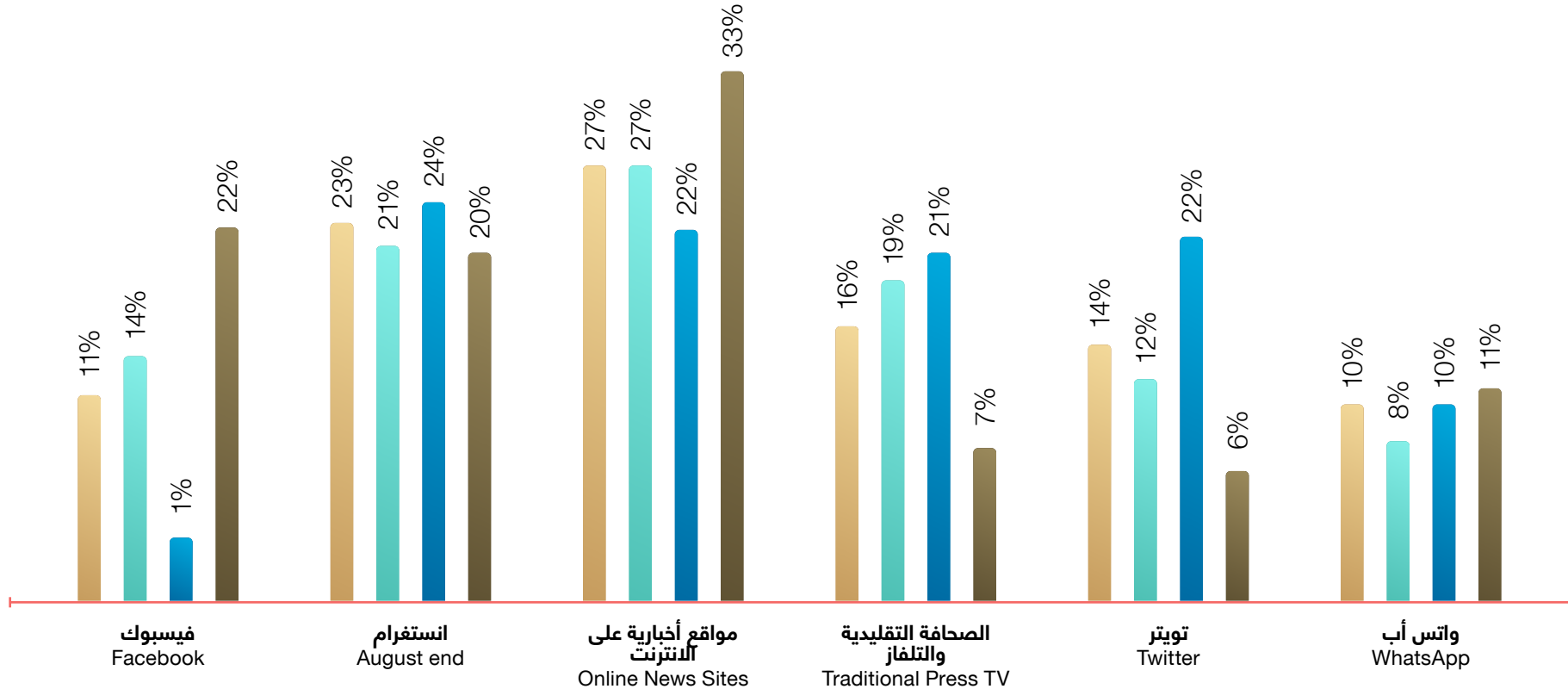
النتيجة Score	النتيجة Score	النتيجة Score	النتيجة Score	النتيجة Score
-5%	-3%	-7%	-7%	-10%
الإعلام Inform	التجاوب Responsiveness	الخدمات Services	تعبئة الجهود Mobilization	الثقة Trust
-5%	-7%	-2%	-3%	-9%
معلومات الحكومية على وسائل التواصل الاجتماعي Government social media posts	وزارة الصحة Ministry of Health	الخدمات عبر الإنترنت أثناء الحظر Online access to critical services	الفرق الطبية في الصفوف الأمامية Front-line medical teams	إجراءات السلامة المتبعة Safety & risk procedures
-6%	-4%	-7%	-2%	-9%
الإعلانات الرسمية على الإنترنت Government websites posts	وزارة التجارة والصناعة Ministry of Commerce & Industry	الاستجابة لأسئلتك من الجهات الرسمية Authorities answering questions	الفرق اللوجستية لضمان وتوفير الإمدادات Logistics & supplies teams	جهود الكشف والمتابعة Detection & tracing efforts
-5%	-3%	-9%	-8%	-11%
التقارير الصحفية والتلفزيونية Press & TV news	وزارة الداخلية Ministry of Interior	الدعم المالي المستحق Eligible financial support	التأهب لمعالجة الأزمة Time to Mobilization efforts	الشعور العام بالمساعدة والدعم Helpfulness & support
	-14%	-13%	-9%	-12%
	وزارة الشؤون الاجتماعية Ministry of Social Affairs	دعم القطاع الخاص لموظفيه Private sector support of staff	توقعاتك عن الاستجابة لإدارة الأزمة Crisis management expectations	ثقتك بالاستجابة بأفضل طريقة Authorities responding well
	-5%	-7%	-13%	-10%
	المتطوعون والمجتمع المدني Volunteers & civil society	دور المجتمع المدني في المساعدة Community volunteers	رضاك عن كيفية التعامل مع الأزمة Crisis management satisfaction	مستوى الأمل خلال الأزمة Level of hope
	-0.1%			
	السوق المركزية الخاصة Private Supermarkets			
	-1%			
	الجمعيات التعاونية Coops			
	+0.3%			
	المستشفيات الخاصة والصيدليات Private hospitals & pharmacies			
	+5%			
	خدمة تطبيقات التوصيل Delivery apps			

أكبر مصدرين للمعلومات: المواقع الإخبارية على الإنترنت 27% والإنستغرام 23%

Top two media sources are online news 27% and 23% Instagram

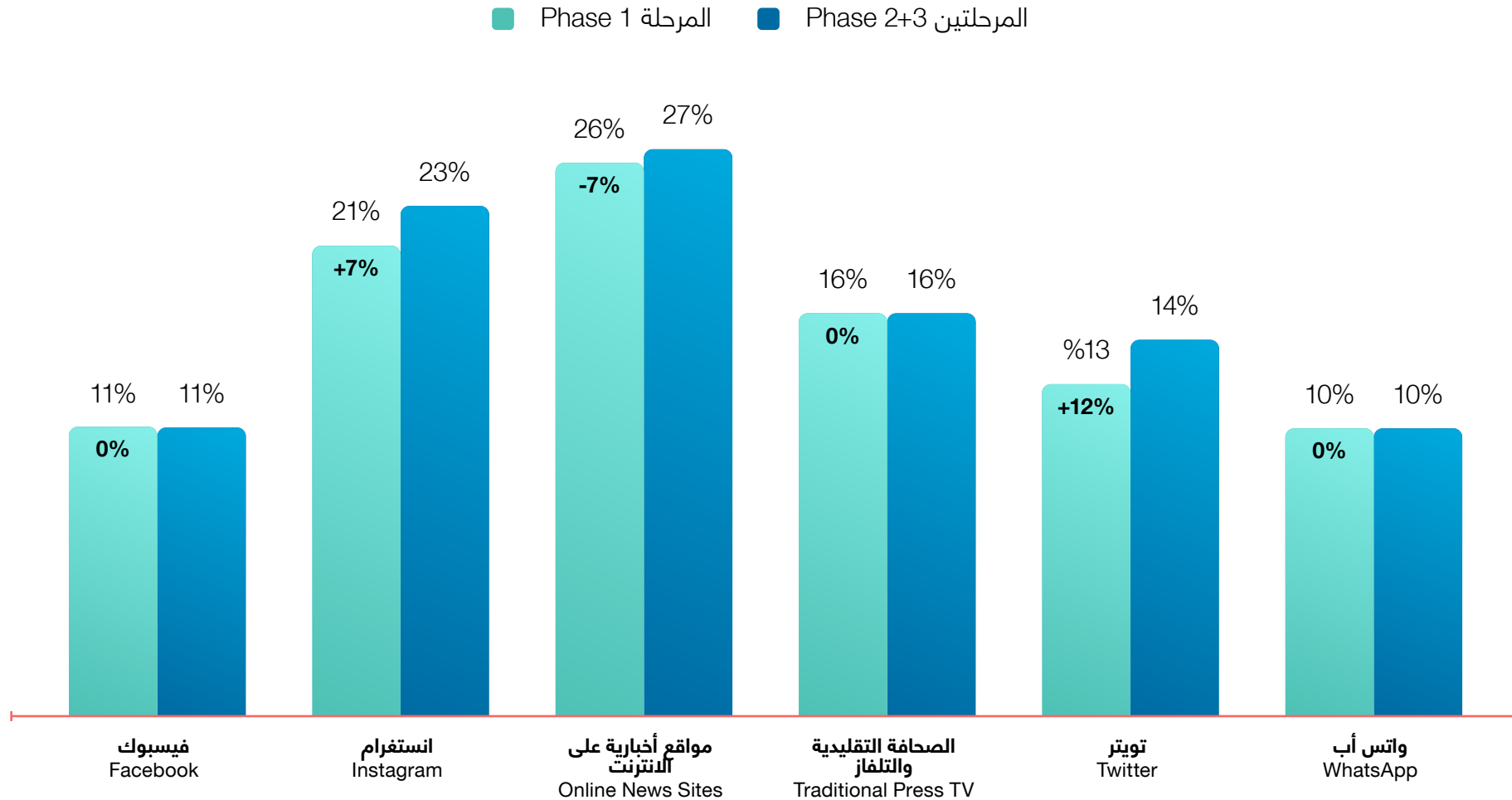
وسائل الإعلام Media sources

المجموع All العرب Arabs الكويتيون Kuwaitis غير عرب Non-Arab



التغيرات الإعلامية بالمقارنة مع التقرير السابق

Media changes from the previous report

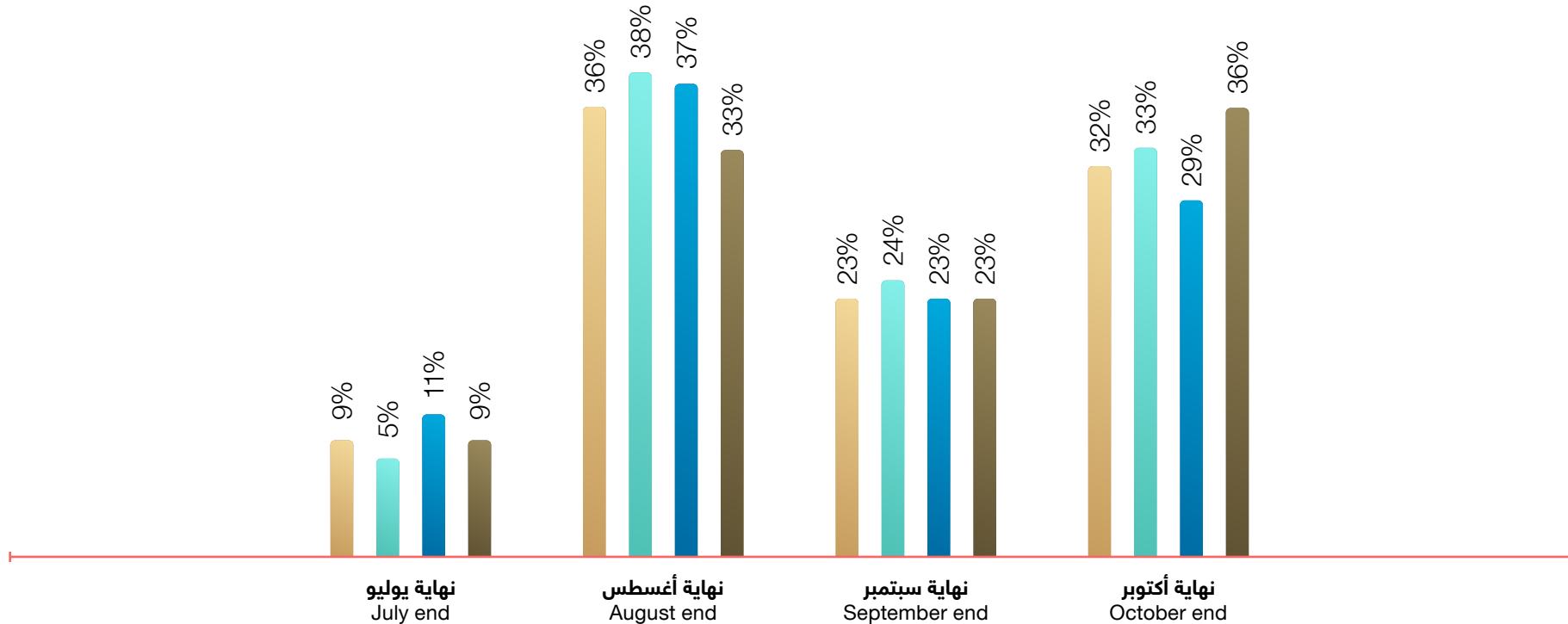


تشير رؤية الأغلبية بنسبة 36% على انتهاء الحظر مع نهاية أغسطس 2020

Public agrees at 36% that the End of Lockdown will be end of August 2020

نهاية مراحل الحظر End of lockdown phases

المجموع All العرب Arabs الكويتيون Kuwaitis غير عرب Non-Arab

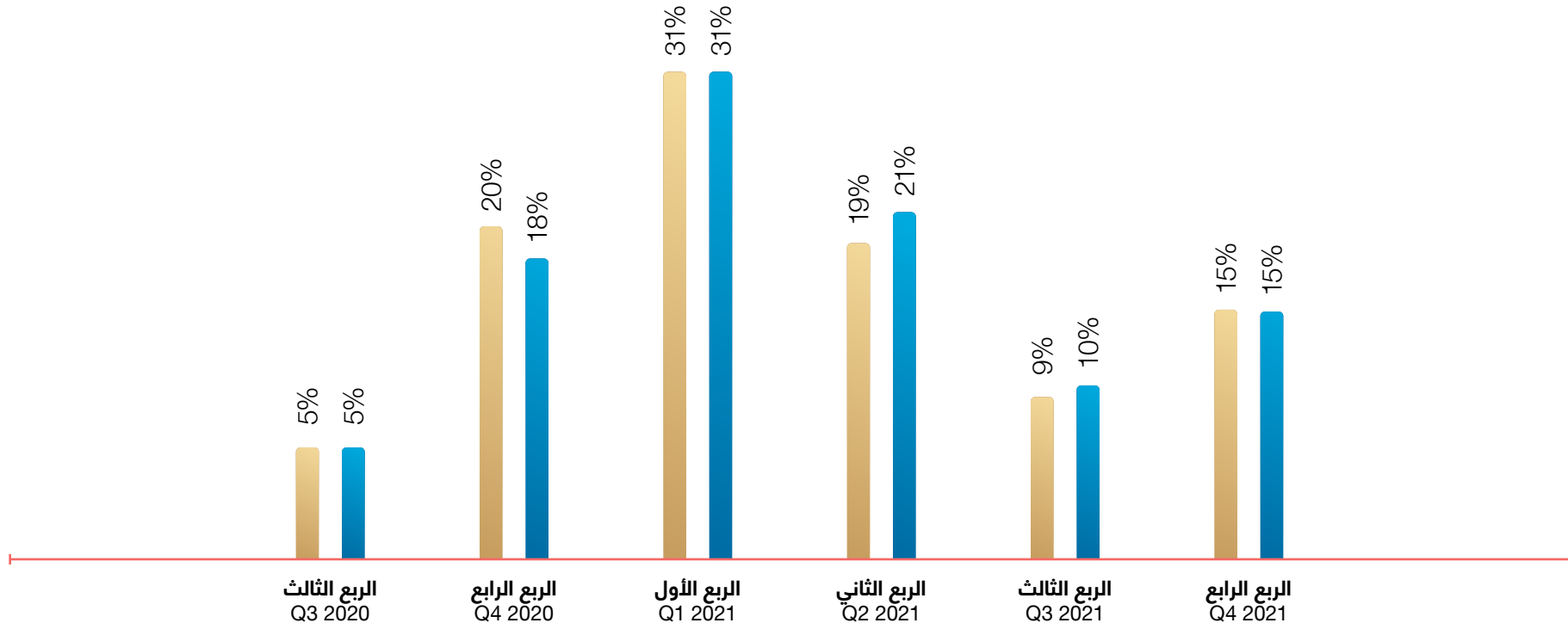


يتوقع الناس عودة الحياة الطبيعية في الربع الأول من 2021 أو مع نهاية هذا العام

The public expects Return to Normal in the first quarter of 2021 or end of year

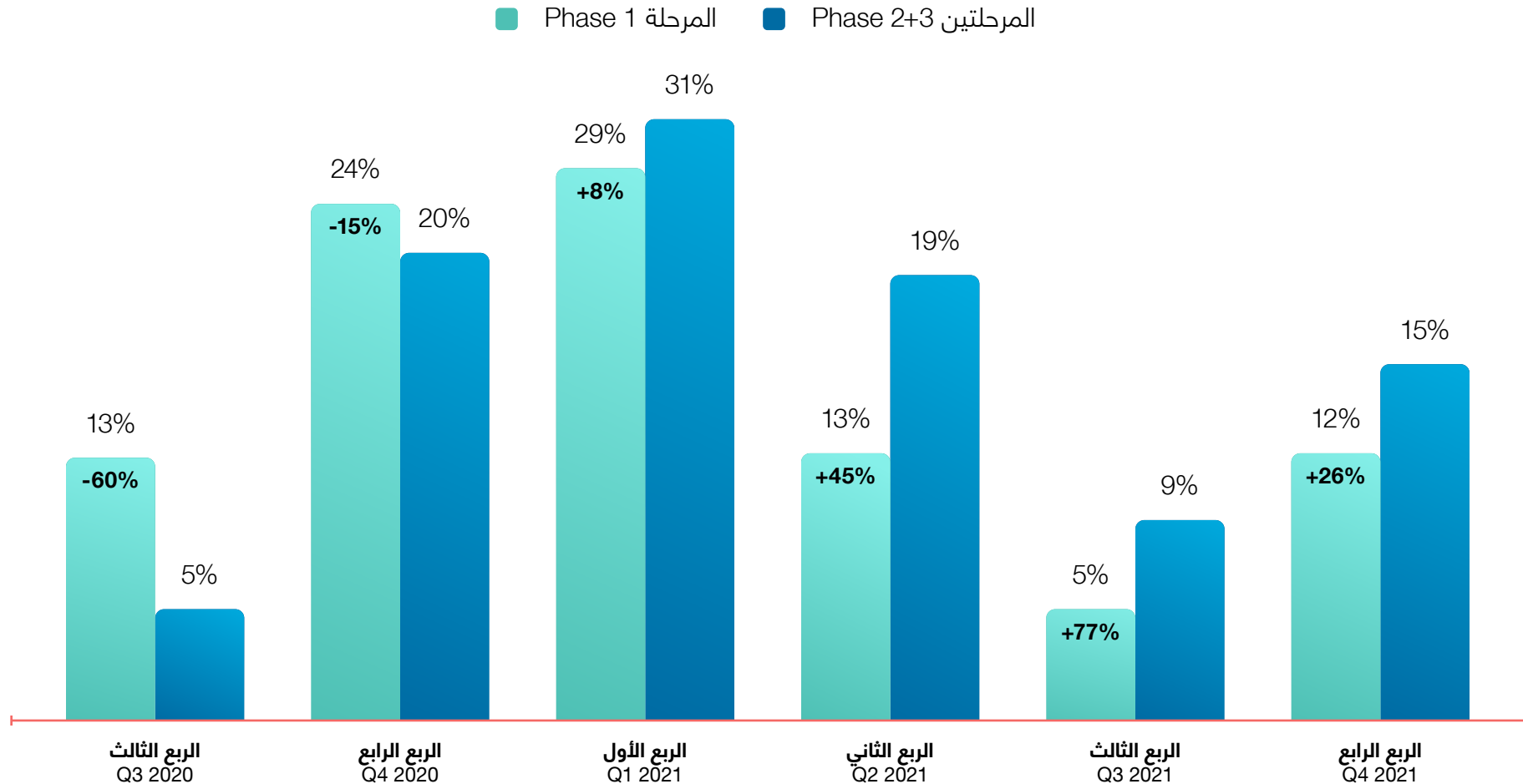
عودة الحياة إلى ما كانت عليه قبل الإغلاق
Return to pre-lockdown

المجموع All الكويتيون Kuwaitis



المتغيرات حول العودة إلى الحياة الطبيعية بالمقارنة مع التقرير السابق

Return to normal changes from previous report

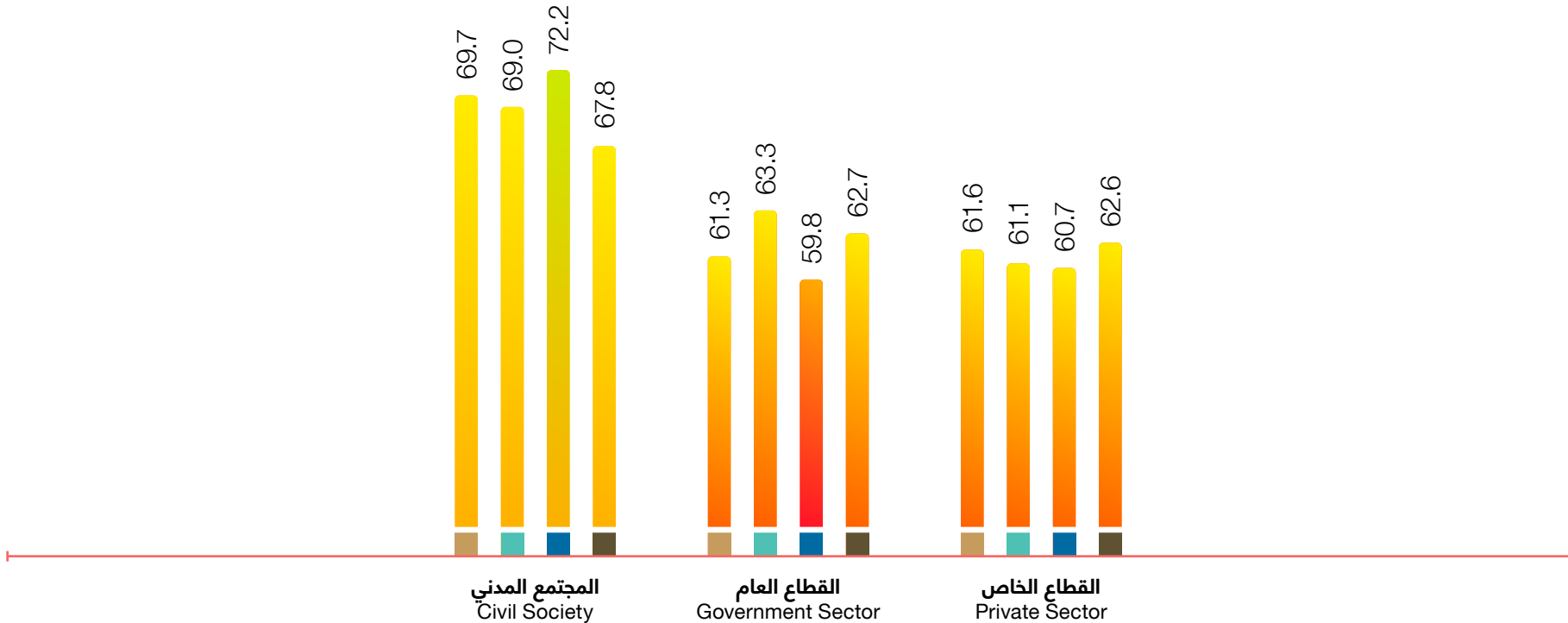


بمقارنة المحاور الثلاثة يتفوق المجتمع المدني بالمقارنة مع القطاع الخاص والحكومي بمعدلات دون المستوى

Civil society outperformed both the Private sector and the Government

المحاور الثلاثة Society pillars

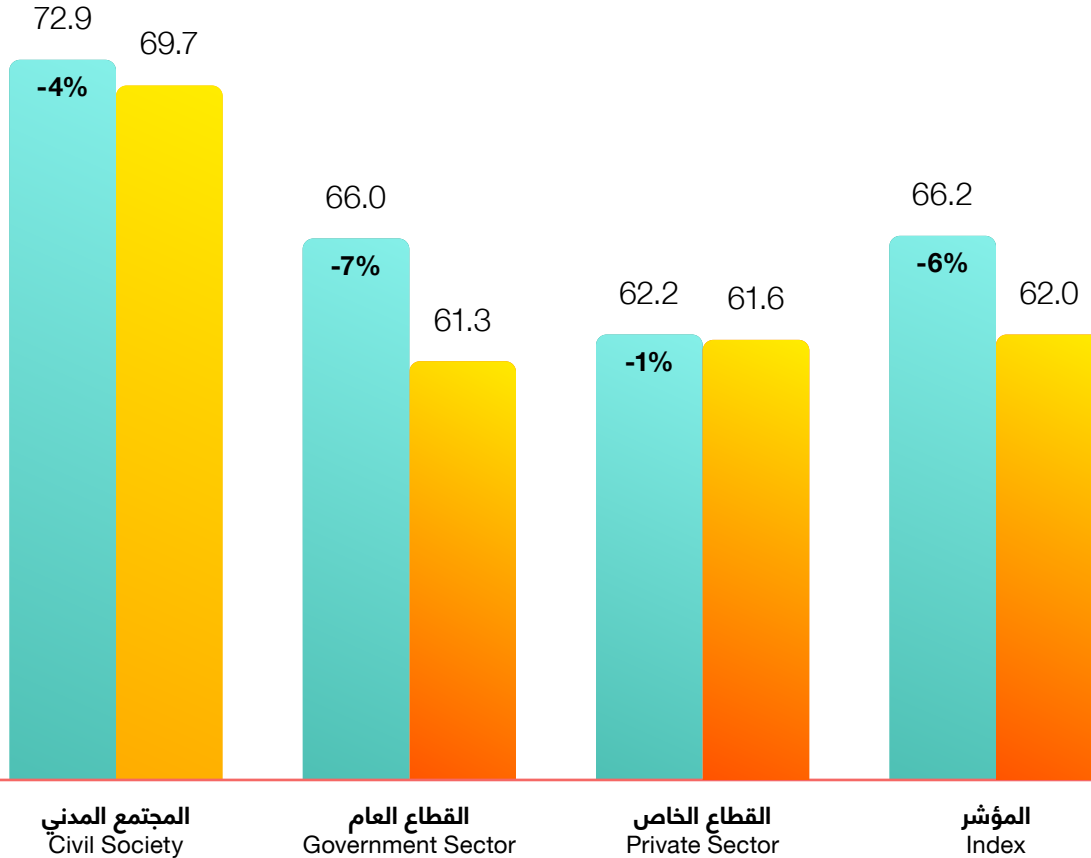
المجموع All العرب Arabs الكويتيون Kuwaitis غير عرب Non-Arab



المتغيرات حول محاور المجتمع بالمقارنة مع التقرير السابق

Society pillars changes from Report 1

Phase 1 المرحلة 1 Phase 2+3 المرحتين 2+3

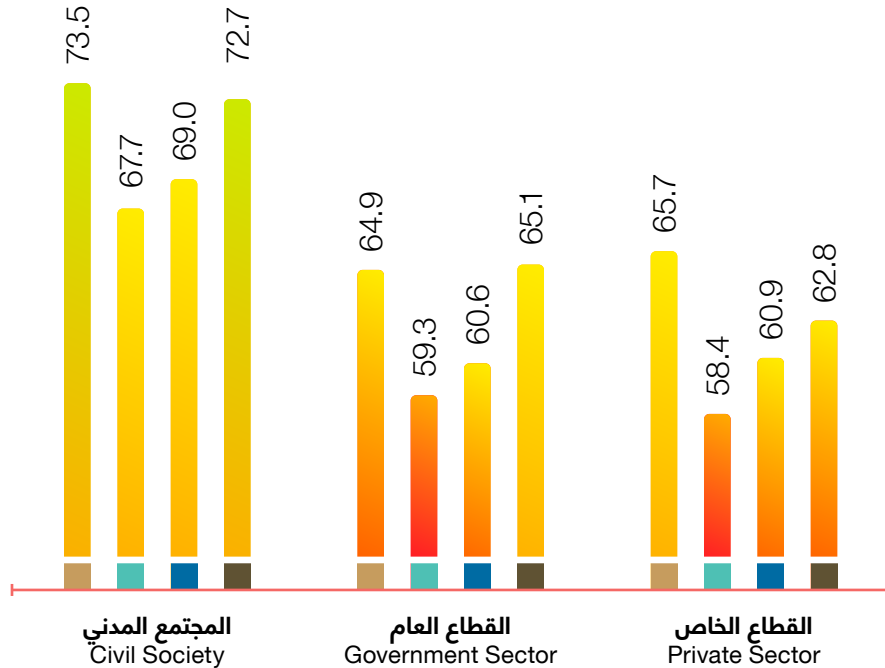


سجل موظفو الحكومة والإناث أعلى نسبة لصالح المجتمع المدني

Government staff and Females scored highest for civil society

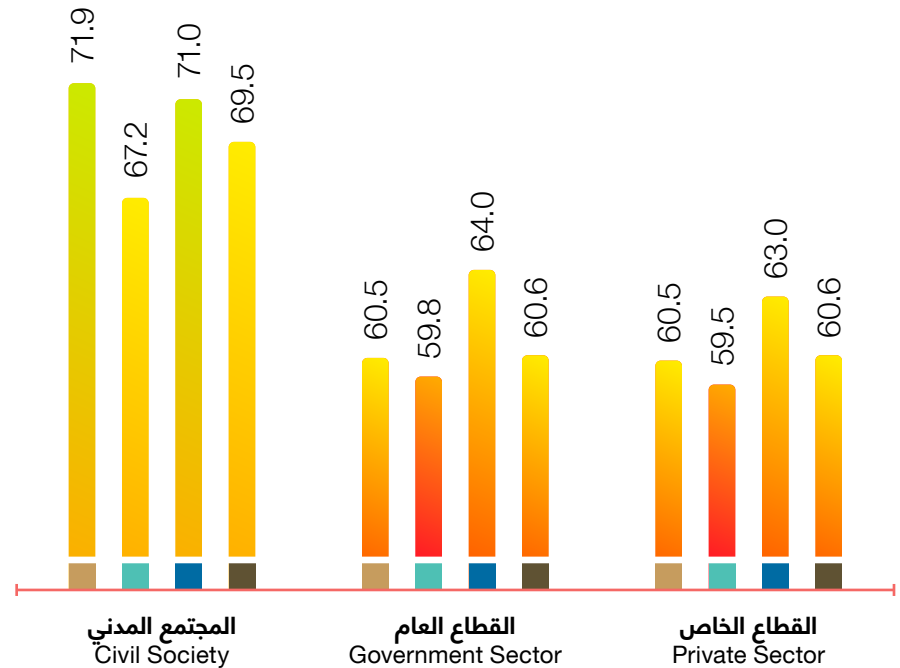
تقييم المحاور الثلاثة حسب الجنس والعمر
Society pillars (gender & age)

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



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

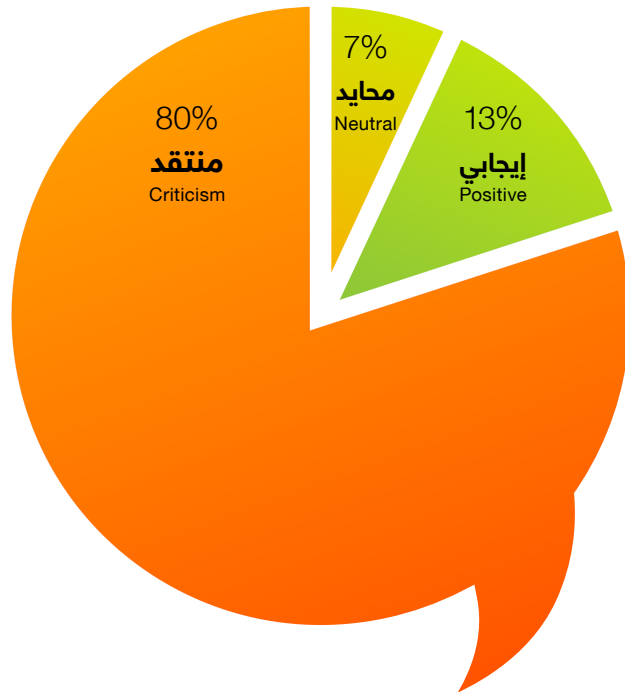
- Gov. حكومي
- Private خاص
- Low ed غير جامعي
- Grad + جامعي



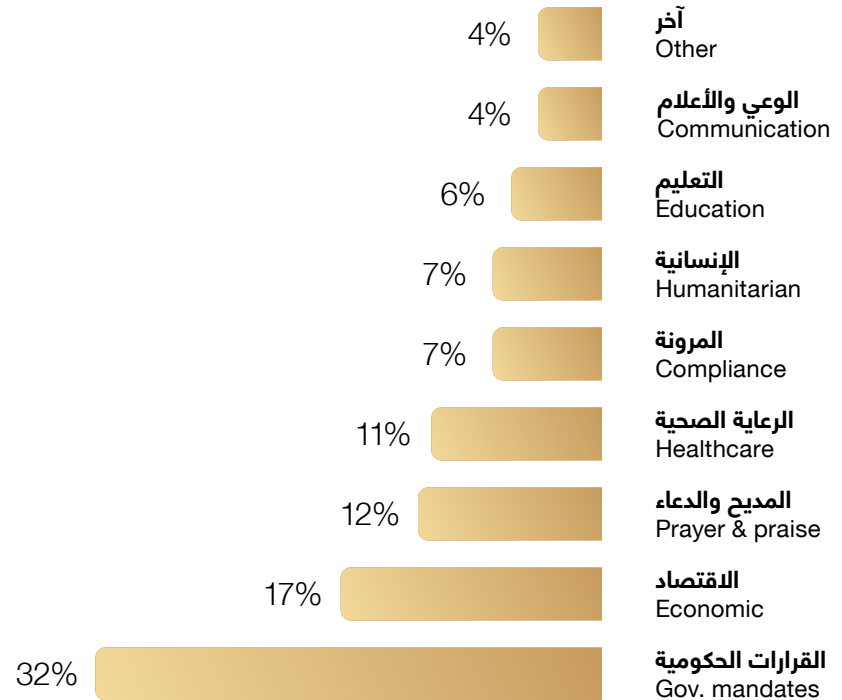
توزيع 484 من تعليقات الجمهور ووصف الشعور

Comment Distribution and Sentiment Analysis of 484 comments

توزيع تعليقات الجمهور
Comment sentiment



توزيع مواضيع التعليقات
Comment topic distribution



توزيع تعليقات الجمهور

Distribution of public comments

التوزيع Distribution	صناعة القرار الحكومي = 35% Government decision making = 35%
16%	التخفيف المبكر لإجراءات الحظر/ الإغلاق/ الحجر Early easing of curfew / lockdown / quarantine
6%	صناعة القرار الحكومي Government Decision Making
6%	المرونة Compliance
3%	قيود السفر Travel restriction
1%	إدارة الأزمات Crisis Management
1%	عودة الوافدين/ أهميتهم Expat reliance / return
1%	وسائل النقل Transportation
1%	التخفيف المبكر لقيود السفر Early easing of travel plans
0.2%	توزيع المواد الغذائية Food Aid distribution
0.2%	تحويل الإقامة Visa transfer

التوزيع Distribution	التعليقات حول الأمور المالية والاقتصادية = 25% Financial / Economic comments = 25%
12%	المساعدات المالية Financial Aid
4%	الفساد Corruption
3%	رواتب الموظفين Staff Salaries
2%	فقدان الوظائف Job loss
2%	تخفيف رسوم الإيجار Rent waiver
1%	زيادة الأسعار Price increases
1%	الخدمات الإلكترونية Online services
0.2%	الإمدادات الغذائية تحت الإغلاق/ الحجر الصحي Food Supply under Lockdown/Quarantine
0.2%	الحوافز التشجيعية Stimulus package

توزيع تعليقات الجمهور (تتمة)

Distribution of public comments (continued)

التوزيع Distribution	الرعاية الصحية = 11% Healthcare = 11%
3%	الرعاية الصحية Healthcare
3%	الفحص Testing
2%	الصحة العقلية Mental Health
1%	اللقاح Vaccine
1%	الموجة الثانية من كورونا 2 nd wave Corona
0.4%	توفر المتطلبات الوقائية PPE availability
0.2%	دعم الفريق الطبي Medical team support

التوزيع Distribution	أخرى = 10% Other = 10%
6%	الشؤون الإنسانية والرغبة من الأجانب Humanitarian & Xenophobia
3%	أخرى Other
1%	العمال Laborers

التوزيع Distribution	تعليقات التوعية والتواصل = 3% Awareness & communication comments = 3%
2%	التوعية والتواصل Awareness & Communication
1%	ترجمة ثنائية اللغة Bilingual translation
0.2%	الأسئلة Questions and Queries

التوزيع Distribution	تعليقات عن التعليم = 4% Education comments = 4%
4%	التعليم المستمر Continuing education
0.2%	التعليم الطبي Medical schooling
0.2%	المدفوعات Payment
0.2%	الاحتياجات الخاصة Special needs

التوزيع Distribution	الثناء = 12% Prayer & Praise = 12%
-------------------------	---------------------------------------

أمثلة عن التعليقات الخاصة بالحكومة

Government comments examples



”معظم الإجراءات التي اتخذتها الكويت لم يكن لها داعي من الأساس. فقط كان يجب إبقاء كبار السن وأصحاب الأمراض المزمنة في المنزل واستمرار الحياة بشكل طبيعي والتي يموت الله يرحمه لماذا تعطلون عمل الطبيعة في الانتخاب الطبيعي. البشر أصبح عددهم أكثر من اللازم على هذا الكوكب|برأيي تدمير الاقتصاد وإفلاس الناس من أجل حماية بعض المسنين وإضافة بضع سنوات إلى عمرهم هو حماقه تامه.“

“Kuwait is allowing way too many people back into the public for no reason whatsoever, even though there is still the pandemic around us. They must cut down by at least 1/2 the number of people on the streets and put another lockdown so that they understand, and we have less number of infected patients.”



”الحكومة ادت دورها والآن دورنا كمواطنين وشكرا من القلب للجيش الأبيض والصفوف الأمامية والله يحفظهم.“

“Have no concerns, since I feel safe and country and authorities at their best for the safety and welfare of human being living in Kuwait. Great effort by Kuwait Govt.”

أمثلة عن التعليقات الخاصة بالأمر المالية والاقتصادية

Financial and economic comments examples



”الوضع الاقتصادي متدني ومن سيء إلى أسوأ وهذا يخلق طبقة تحت خط الفقر وسيلجؤون إلى أساليب ملتوية للحصول على المال بمعنى ستكثر السرقات والمشاكل وتزدحم قاعات المحاكم بشركات الاتصالات وغيرها من شركات بتعاملات مالية. تم الالتفات إلى قروض اقساط المواطنين وتم اهمال اقساط الوافدين حتى لو كانت بسيطة. البلد ستشهد احتياج للعمالة رغم كثرة العمالة السائبة وسبب ذلك سوء التنظيم من الجهات المعنية شؤون وإقامة.“

“I think the economic response has been catastrophic. Instead of recognizing the need to take care of a 4.5mm population, the gov't only focused on those working in the public sector. Seeing laborers in long lines for food has permanently changed my view of Kuwait. The gov't has failed to provide economic assistance to those in the private sector.”



”أتمنى من كل قلبي ان يختفي الفساد من الكويت ومحاسبة كل من تهاون والحفاظ على سمعة الكويت ليس بيدي ان اقول شي غير حسبنا الله ونعم الوكيل على كل خائن وسارق والكويت قوية دائماً وبإذن الله الكويت باقية وهم الراحلون.“

“Salary that was deducted by private employers will be returned to the employees that continued working during the lockdown period.”

أمثلة حول التعليقات الخاصة بالرعاية الصحية

Healthcare comments examples



”العديد من الاشخاص بالقرب من منطقتي السكنية مصابون بالمرض و قد علمت بإصابتهم وزاره الصحة لكنها سمحت لهم بالعودة لمنازلهم و أنا قلق علي اسرتي بأكملها (٤ اشخاص مسنون- ٤ اشخاص مصابون بأمراض مزمنة- ٣ أطفال-٧ في سن العشرين -٢ في سن الثلاثين).“

”تأخر اللقاح والعلاج||عدم اعتراف وزارة الصحة بفشلها في الاستجابة السريعة للمرض واحتواءه قبل تطبيق المراحل||تلاعب وزارة الصحة في عدد عينات المسحات اليومية||ارتفاع حالات الوفيات للمرض رغم عدم امتلاء العناية المركزة.“

“Kuwait is one of countries with the longest lockdown. However it has never successfully reduced the cases. MOH doesn't test enough. The more MOH testing, the more cases identified. MOH tries to cover the serious of virus spread by not doing enough!”

“The Council of Ministers and in particular the Minister of Health is unsurpassed. As I returned on one of the evacuation flights from abroad there was a palpable feeling of relief as my feet touched Kuwaiti soil. The doctors, nurses, and young volunteers were all welcoming and working as a team to ease our concerns. They worked in unison welcoming us and directing us where to go and what to do with clear and concise information. The PCR test was gently explained and administered. In that moment I was proud of the team and their level of readiness and preparedness and I was proud and am proud to be a Kuwaiti. Thank you to all our front-line heroes. Your hard work dedication and sacrifice is very much appreciated.”

أمثلة عن التعليقات الخاصة بالحظر

Lockdown comments examples



”التسرع في رفع الحظر الجزئي أو الكلي. عدم محاسبة المستهترين بالإجراءات الاحترازية. عدم اهتمام المسؤولين بأماكن العمل بصحة موظفيهم وعدم إيجاد بيئة صحية مناسبة لهم أو عدم توفير بدائل لعودتهم للعمل تحميهم من اختلاطهم بالجميع من جمهور وزملاء عمل. عدم التقيد بالتعليمات الصحية من قبل الجمهور عند مراجعة الوزارات والهيئات الحكومية والأسواق وغيرها وعدم محاسبتهم عليها.“

“Enough is enough... Stop the curfew and open the damn airport.”



“We appreciate the presence of the field hospital in Mahboula during lockdown. This has facilitated the access to my monthly maintenance medicines.”

أمثلة عن الشكر والثناء

Prayer and Praise comments examples



“Kuwait is the only country that takes so much care of all residence and citizens. The future in Kuwait being an expat is the best. Love the country and its people. Most importantly our all heart goes out to the Amir of Kuwait who has done so much for each and everybody and has taken all the right measures. God bless Kuwait and keep the Amir of Kuwait healthy always.”

“Special Thanks to Kuwait Police staff and Red Crescent for distributing food to needy people during crises and my prayers to those of lost their life. I LOVE STATE OF KUWAIT FOREVER.”

“Thank you, Kuwait, for all the time and effort in helping us during this pandemic crisis. I myself became positive in covid19 because of the nature of work I have (Physiotherapist). I salute to all the team of Kuwait. May God blessed you!”

”لا يوجد مخاوف والحمدالله علي نعمه الوطن والعقل والواعي والالتزام بالتعليمات ||واللهم احفظ بلدي من كل مكروه وشعبها ||وشكرا لكم.“

”نجروا من حضراتكم ان توصلوا رسالتي الى الصفوف الأمامية سلام مني ل كل كويتي وكويتية من وزاره الصحة والداخلية والاطفاء وو الخ.“

”اللهم اني استودعتك بلدي الكويت ومن فيها اجعل هذا البلد آمنا وارزق اهله الطمأنينة واستودعتك امير بلادنا فقر عيوننا بشفائه ورجوعه لنا سالما ، يامن لا تضيع ودائعه.“

أهم التوصيات الصادرة عن الجمهور

Top recommendations by the public

زيادة وتحسين الفحوصات الطبية من خلال تسريع إجراءات صناعة القرار لمواجهة الوباء إضافة إلى دعم الصحة العقلية.

Improve testing with faster decision-making procedures to tackle the pandemic. Address and offer support for mental wellbeing.



معالجة قضايا العمل والإيجار وشكاوي الموظفين في القطاع الخاص.

Addressing labor, rent and employee grievances in the private sector



التعامل المنصف للكويتيين والوافدين حتى لا تتأثر العمالة الوافدة المؤهلة.

Fairly address Kuwaiti vs. residents without alienating qualified professionals.



يجب إدارة القرارات الحكومية حول الإغلاق والحظر من خلال خطوات وأنظمة صحيحة ومعلومات دقيقة.

Government decision making for lockdown and curfew should be managed through proper protocols and verified information.



تطبيق أفضل للالتزام باستخدام المواد المعقمة وارتداء الكمامات والالتزام بإجراءات الحظر.

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



السرعة في اتخاذ القرارات خاصة فيما يتعلق بالاقتصاد ومساعدة القطاع الخاص.

Faster decision making in terms of the economy and effective aid for the private sector.





لم يكن هذا الاستبيان ممكنا لولا دعم ومساعدة المجتمع، وندعم 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



جمعية الخريجين الكويتية
The Kuwaiti Graduates Society



الجمعية الاقتصادية الكويتية
KUWAIT ECONOMIC SOCIETY



جمعية المحامين الكويتية
Kuwait Lawyers Association



برنامج الأمم المتحدة الإنمائي - الكويت
United Nations Development Programme - Kuwait



كفاءات الكويت لفرص مستقبلية
Kuwaiti Achievers for Future Opportunities



enearth



الجمعية الثقافية الاجتماعية النسائية
Women's Cultural & Social 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



الملحق

Appendices



المنهج

Methodology

الهدف: يهدف الاستبيان إلى قياس معدل رضا الجمهور عن الجهود الوطنية والتي تشمل القطاع العام والخاص وكذلك المجتمع المدني خلال الأزمة من أجل وضع سياسات لتعزيز تلك الجهود واحتواء الوباء.

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: كان الاستبيان ثنائي اللغة (عربي - إنجليزي) عبر الإنترنت ويحتوي على مزيج متعدد من الأسئلة متعددة الخيارات، 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. متضمناً 35 سؤال.

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 بينما بعض الفئات غير العاملة ربما تواجه صعوبات في ذلك.
 - 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 المشاركة أكثر من مرة لأن الاستبيان لا يلزم المشاركين بالتسجيل.
 - Ability of same individuals to submit multiple times as the survey did not force registration upon respondents.

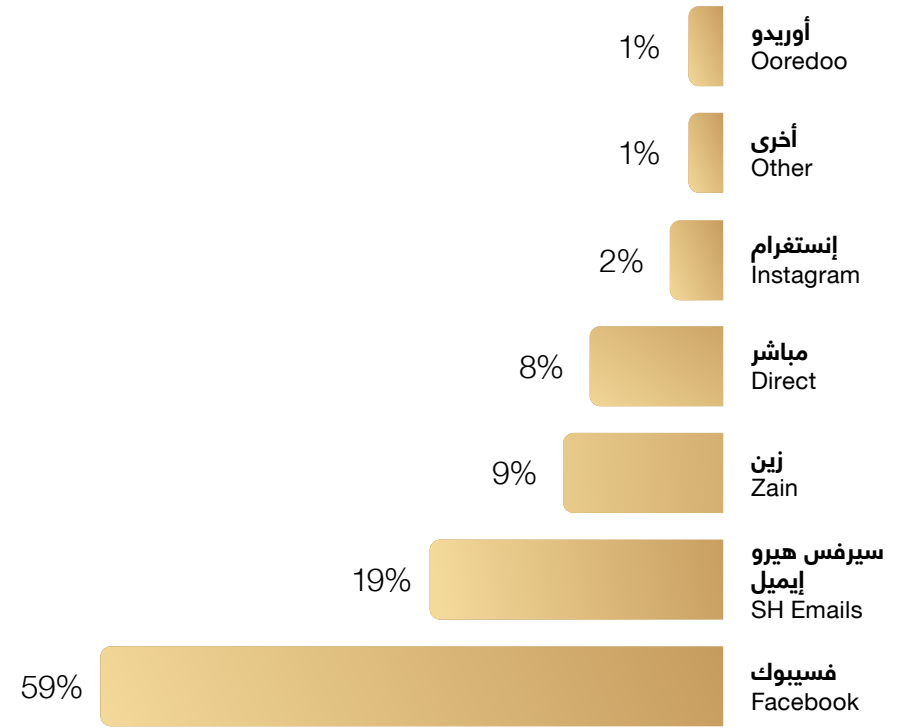
مصدر المشاركات

Source of votes

تم جمع البيانات المستخدمة في الاستبيان من مصادر مختلفة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وكان أبرز هذه المصادر.

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

التوزيع Distribution	التقييمات Assessments	المصدر Source
59%	1339	فيسبوك Facebook
8%	188	مباشر Direct
1%	19	أوريدو Ooredoo
19%	424	سيرفس هيرو إيميل SH Emails
2%	54	إنستغرام Instagram
9%	213	زين Zain
1%	17	أخرى Other
100%	2254	المجموع Total



العينة مكونة من 2,254

Sample of 2,254

العمر Age			المحافظة Governorate			الجنسية Nationality			المستوى التعليمي Education			جهة العمل Employment		
% 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	35%	798	حولي Hawally	39%	875	كويتي Kuwaiti	48%	1082	الجامعيون Graduates	24%	536	الحكومي Government
1%	14	17-16	16%	354	مدينة الكويت Kuwait City	27%	605	غير عرب Non Arab	17%	376	ماجستير أو دكتور Master or PHD	42%	939	القطاع الخاص Private sector
14%	311	29-18	14%	318	الفروانية Farwaniya	20%	459	عربي Arabs	0.3%	7	ابتدائي أو أقل Elementary or below	2%	48	النفع العام Non-profit
19%	426	39-30	12%	270	الأحمدي Ahmadi	14.4%	315	أخرى Other	10%	215	متوسط High school	8%	177	غير الموظفين Not employed
14%	325	49-40	6%	129	مبارك الكبير Mubarak	الجنس Gender			13%	295	دبلوم Diploma	12%	280	غير محدد Not specified
7%	166	59-50	4%	82	الجهراء Jahra	% العينة Sample%	العينة Sample	التركيبة السكانية Demographic	12%	279	أخرى Other	4%	90	متقاعد Retired
2%	54	60+	13%	303	أخرى Other	34%	759	إناث Females	54%	1212	ذكور Males	8%	176	طالب Student
42%	942	أخرى Other				13%	283	أخرى Other	0.4%	8	أخرى Other			
100%	2,254	المجموع Total												

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 40 ال Below 40	فوق 40 ال Above 40	الوظائف الحكومية Gov. Job	الوظائف الخاصة Private sector	غير الجامعيين Low Ed.	الجامعيون+ Graduate +
الثقة Trust	17%	22%	19%	8%	18%	16%	16%	17%	19%	12%	18%	16%
تعبئة الجهود Mobilization	28%	23%	34%	31%	26%	30%	29%	30%	24%	35%	26%	29%
الخدمات Services	12%	10%	10%	17%	10%	13%	14%	11%	10%	13%	14%	11%
الاستجابة Responsiveness	25%	28%	22%	23%	25%	25%	23%	27%	30%	22%	25%	25%
توفير المعلومات Inform	18%	19%	13%	20%	21%	16%	19%	16%	17%	18%	17%	18%
المؤشر Index	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

المكونات الرئيسية للاستبيان حسب النتائج 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 Below 40	فوق 40 ال Above 40	الوظائف الحكومية Gov. Job	الوظائف الخاصة Private sector	غير الجامعيين Low Ed.	الجامعيون+ Graduate +
الثقة Trust	56.6	55.0	58.0	59.0	60.0	54.9	55.9	61.3	54.8	56.0	59.5	56.0
تعبئة الجهود Mobilization	65.5	63.0	67.1	68.5	68.6	63.7	65.3	69.5	63.3	65.2	67.6	65.0
الخدمات Services	55.9	59.1	53.6	53.8	60.3	53.3	54.5	58.6	58.9	51.4	58.8	55.1
الاستجابة Responsiveness	66.4	65.3	68.8	66.3	70.1	63.9	65.7	69.0	66.2	64.5	67.9	65.8
توفير المعلومات Inform	65.8	62.9	70.0	68.3	69.5	64.2	66.4	68.3	64.4	64.6	69.0	65.3
المؤشر Index	62.0	61.0	63.5	63.2	65.7	60.0	61.6	65.3	61.5	60.3	64.6	61.4

المكونات الرئيسية للاستبيان حسب النتائج 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 Below 40	فوق 40 ال Above 40	الوظائف الحكومية Gov. Job	الوظائف الخاصة Private sector	غير الجامعيين Low Ed.	الجامعيون+ Graduate +
الثقة Trust	-10%	-11%	-12%	-9%	-8%	-12%	-9%	-10%	-12%	-11%	-12%	-10%
تعبئة الجهود Mobilization	-7%	-9%	-7%	-5%	-5%	-7%	-6%	-6%	-10%	-7%	-9%	-6%
الخدمات Services	-7%	-7%	-12%	-6%	-4%	-9%	-7%	-7%	-7%	-11%	-7%	-7%
الاستجابة Responsiveness	-3%	-4%	-5%	-4%	-4%	-5%	-3%	-4%	-5%	-5%	-7%	-4%
توفير المعلومات Inform	-5%	-7%	-3%	-4%	-4%	-5%	-3%	-5%	-7%	-7%	-7%	-5%
المؤشر Index	-6%	-8%	-8%	-5%	-5%	-8%	-5%	-6%	-8%	-7%	-8%	-6%

المحاور الثلاثة: القطاع الحكومي والخاص والمجتمع المدني

Society pillars: government, private and civil society

- الدخول الإلكتروني إلى كافة الخدمات الضرورية
Online access to most critical services
- استجابة السلطات على الأسئلة
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
Ministry of Public Affairs
- فوائد معلومات الوكالات العامة على مواقع التواصل الاجتماعي
Usefulness of public agencies info on social media
- قيمة بيانات وإعلانات المواقع الإلكترونية العامة
Value of public website data & announcements
- قيمة الصحف والتقارير التلفزيونية والأخبار
Value of newspaper & TV reports & news

القطاع الحكومي Government sector

- إجراءات السلامة للحد من المخاطر على مستوى الدولة
Countrywide safety procedures to reduce risk
- جهود المتابعة وتتبع الحالات المشتبه بها بالإصابة
Detection efforts & tracing infected
- الشعور العام بالمساعدة والدعم
Overall sense of helpfulness & support
- استجابة السلطات بأفضل الطرق
Authorities were responding in the best way
- مستوى الأمل خلال الأزمة
Level of hope during the crisis
- الصفوف الطبية الأمامية
Front-line medical teams
- فرق الدعم اللوجستية
Logistics & support teams for supplies
- أوقات تعبئة الجهود للتغلب على الأزمة
Time to mobilize efforts to address crisis
- توقعات إدارة الأزمة الوطنية
Expectations from national crisis management
- الرضا عن معالجة الأزمة
Satisfaction with how the crisis is being handled

القطاع الخاص Private sector

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

المجتمع المدني Civil society

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

المنهج البديل لإعداد البيانات

An alternative method for reporting the date

• 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 حيث 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 أيضا توزيعا للدرجات عبر ما يعتبر سلبيا أو إيجابيا أو محايدا 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.

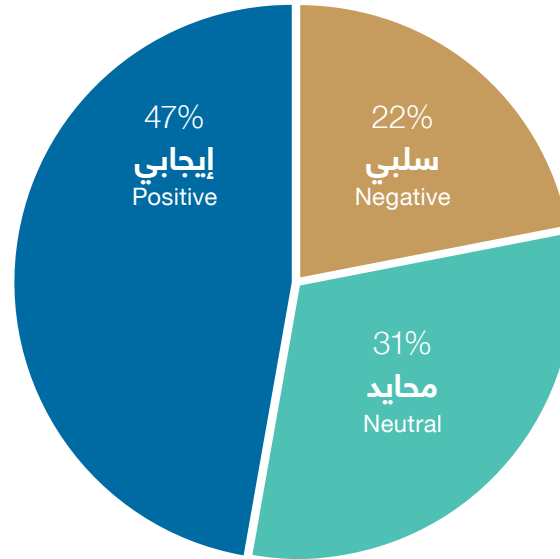
أكثر من نصف الجمهور 47% قيموا إدارة الأزمة بشكل إيجابي

Over half the sample 47% rated management of the crisis positively

حساب النقاط Legend

- Score of 1-4 is Negative النقاط من 4-1 سلبي
- Score of 5-7 Neutral النقاط من 7-5 محايد
- Score of 8-10 is Positive النقاط من 10-8 إيجابي

الجميع = 47% إيجابي 22% سلبي
All sample = 47% positive, 22% negative



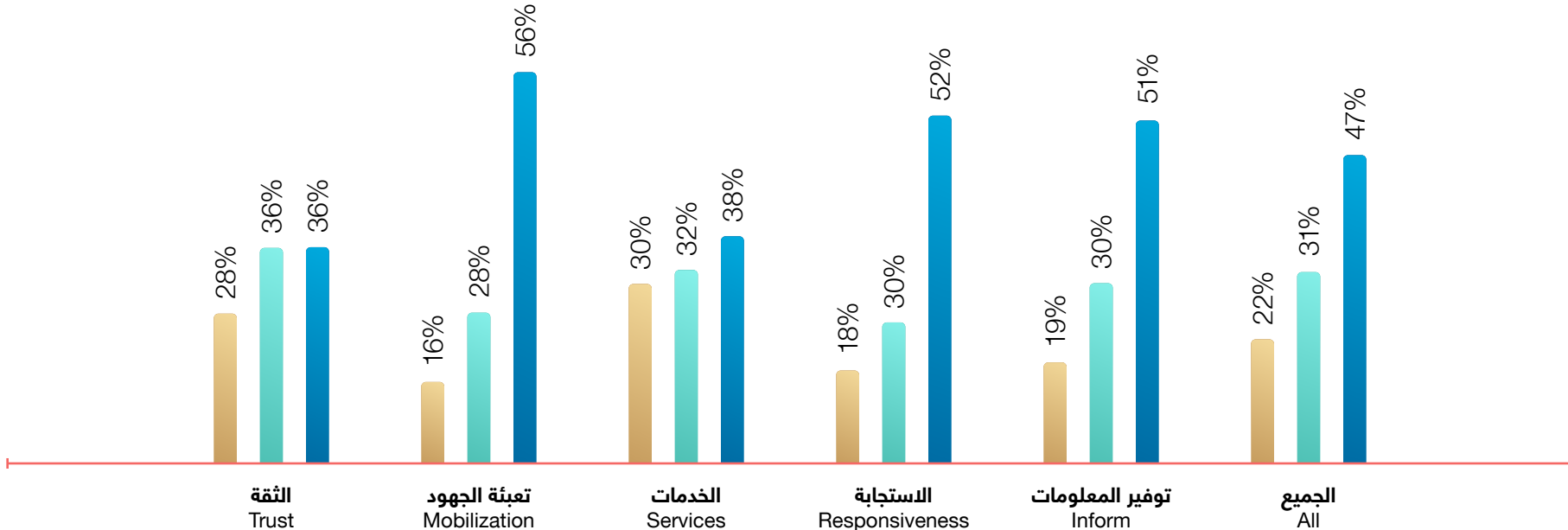
حصل تعبئة الجهود على أعلى مرتبة من الثناء بمعدل 56% وتصنيف إيجابي

Mobilization had the highest praise with 56% rating it positively

حصل **تعبئة الجهود** على ثناء منخفض بمعدل 16% وتصنيف سلبي. انتقد أكثر من ربع العينة (30%) **الخدمات** المقدمة من القطاع الخاص والعام. **Mobilization** also has the lowest praise distribution with 16% rating it negatively. Over a quarter of the sample (30%) criticized **Services** offered by public and private

الجميع = 47% إيجابي 22% سلبي
All sample = 47% positive, 22% negative

■ Negative سلبي ■ Neutral محايد ■ Positive إيجابي



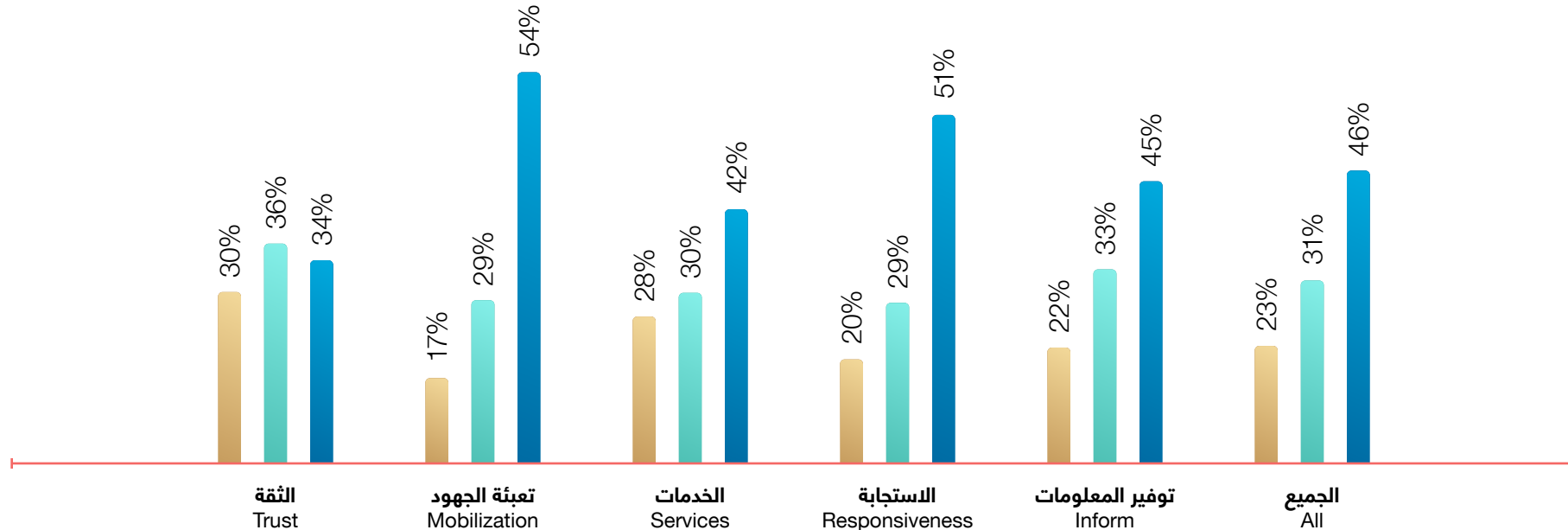
رؤية الكويتيين - حصلت تعبئة الجهود على أعلى مرتبة بمعدل 55% وتصنيف إيجابي

Kuwaiti view - Mobilization had the highest praise with 55% rating it positively

انتقد أكثر من ربع العينة (30%) **الثقة** بالقطاع الخاص والعام. حصلت **تعبئة الجهود** على ثناء منخفض بمعدل 17% وتصنيف سلبي. Over a quarter of the sample 30% criticized **Trust** offered by public and private sectors. **Mobilization** also had low praise with 17% rating it negatively.

المشاركون الكويتيون = 46% إيجابي، 23% سلبي
Kuwaiti sample = 46% positive, 23% negative

■ سلبي Negative ■ محايد Neutral ■ إيجابي Positive

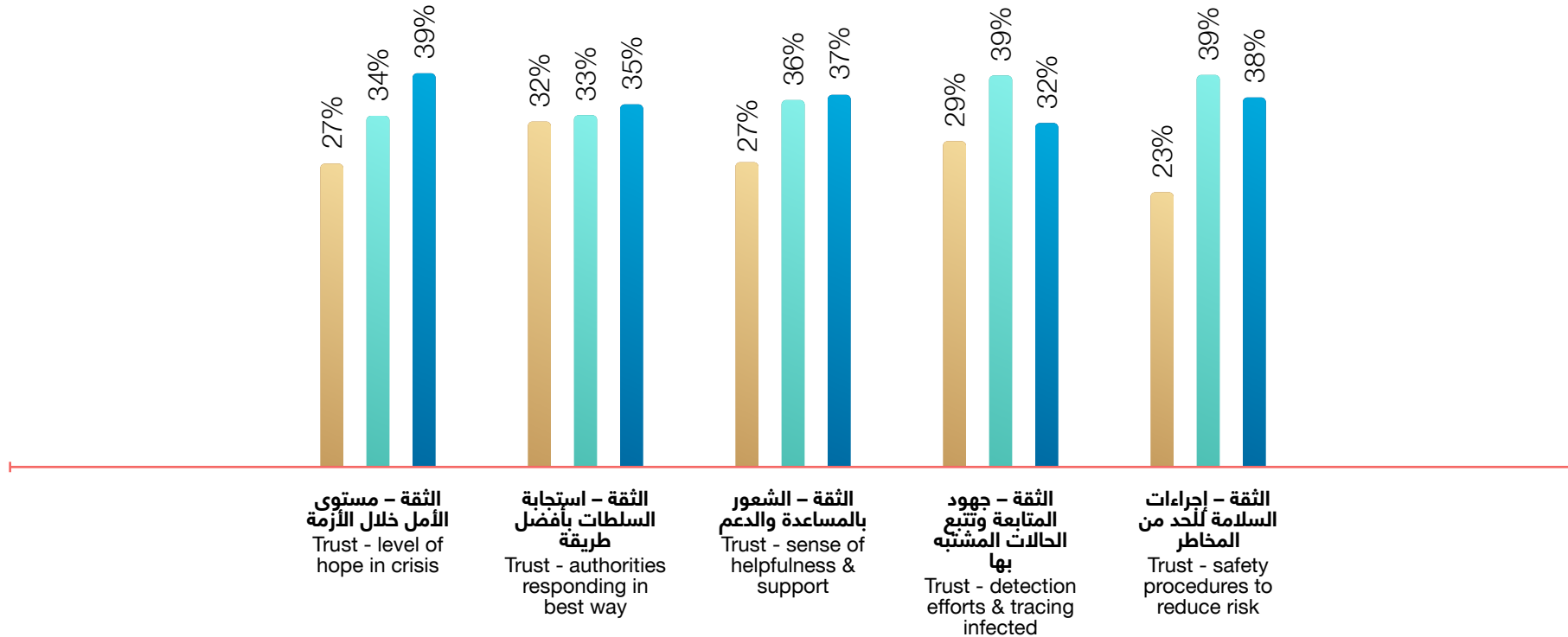


توزيع تقييم الثقة بين سلبي، محايد وإيجابي

Trust – negative, neutral and positive

جميع المشاركين 36% إيجابي، 28% سلبي
All sample = 36% positive, 28% negative

■ Negative سلبي ■ Neutral محايد ■ Positive إيجابي

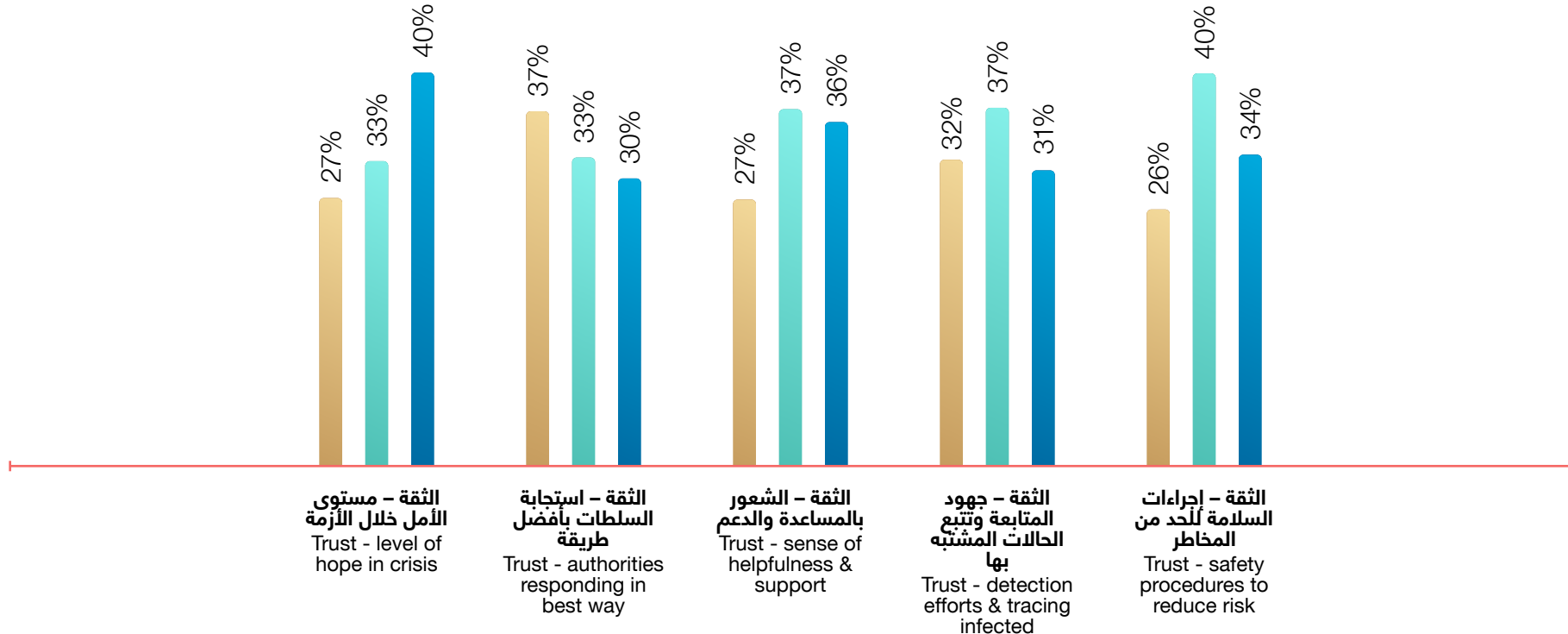


توزيع تقييم الثقة بين سلبي، محايد وإيجابي (تتمة)

Trust – negative, neutral and positive (continued)

المشاركون الكويتيون 34% إيجابي، 30% سلبي
Kuwaiti sample = 34% positive, 30% negative

■ Negative سلبي ■ Neutral محايد ■ Positive إيجابي

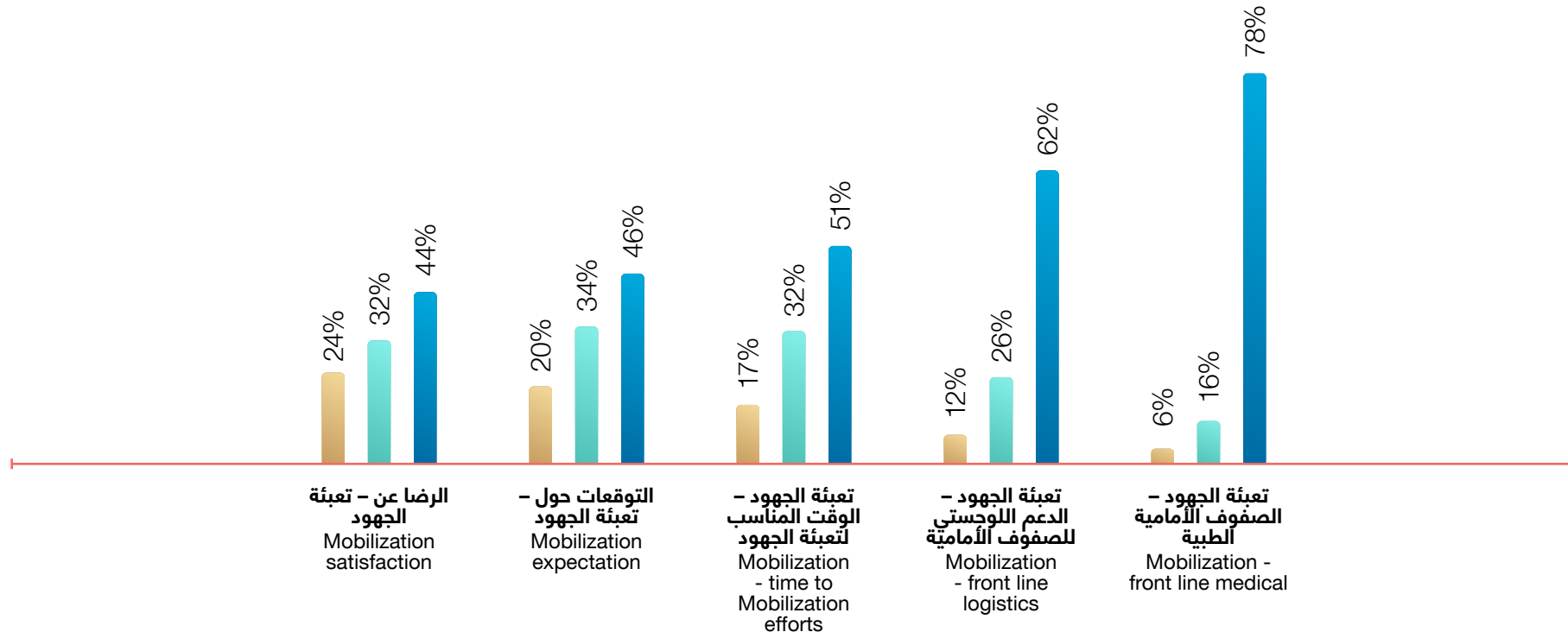


توزيع تقييم تعبئة الجهود بين سلبي، محايد وإيجابي

Mobilization – negative, neutral and positive

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

■ Negative سلبي ■ Neutral محايد ■ Positive إيجابي

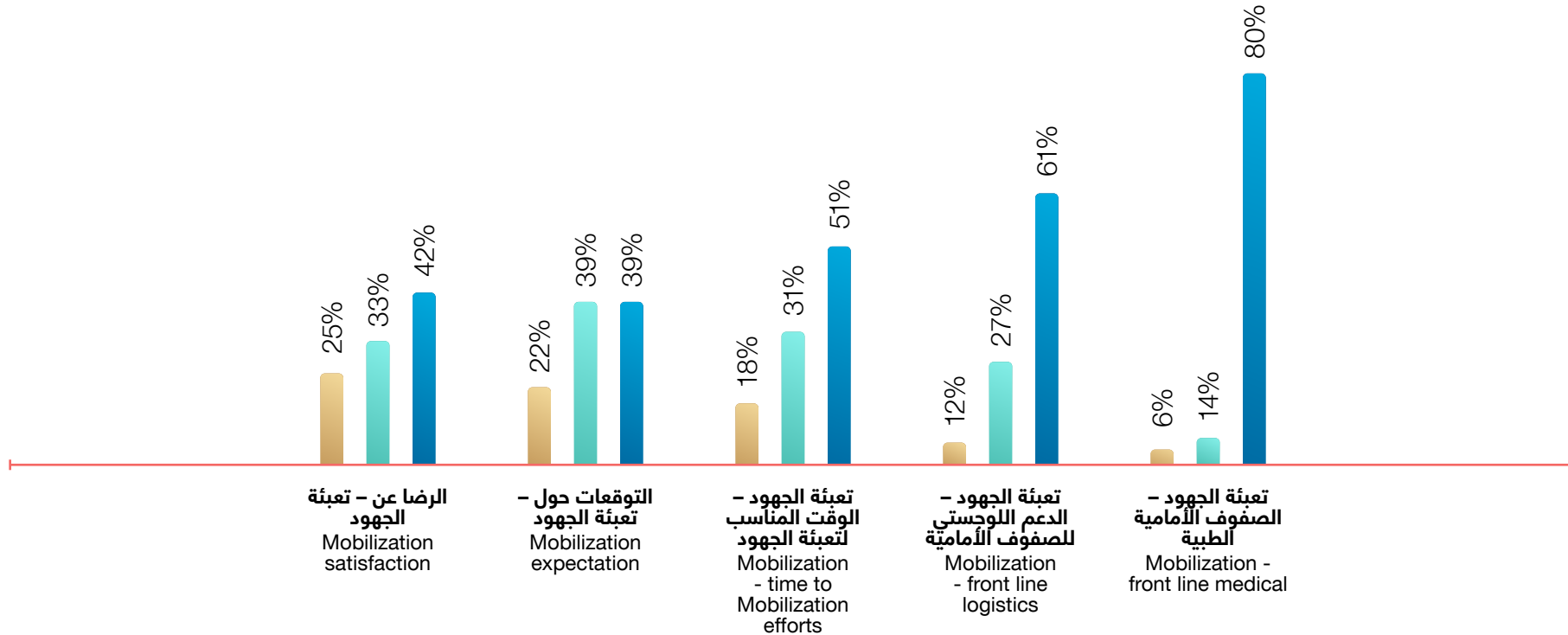


توزيع تقييم تعبئة الجهود بين سلبي، محايد وإيجابي (تتمة)

Mobilization – negative, neutral and positive (continued)

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

■ Negative سلبي ■ Neutral محايد ■ Positive إيجابي

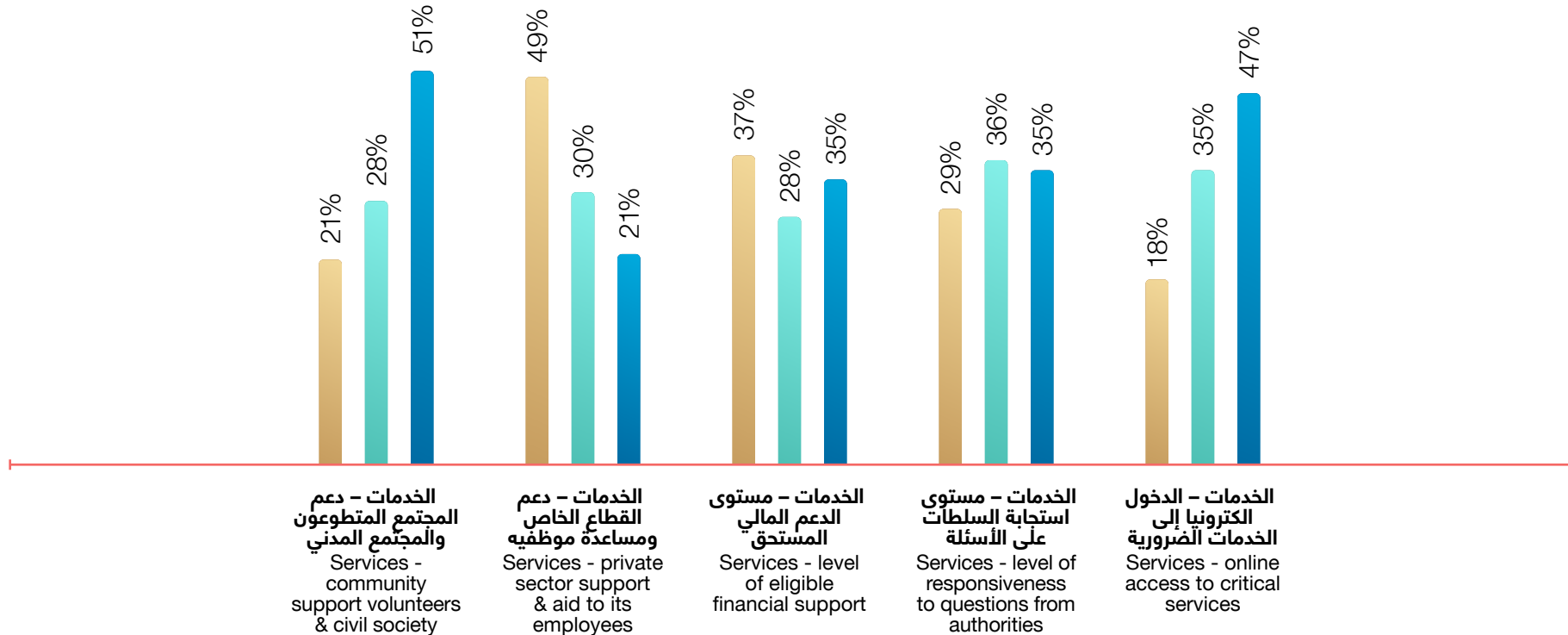


توزيع تقييم الخدمات بين سلبي، محايد وإيجابي

Services – negative, neutral and positive

جميع المشاركين 38% إيجابي، 30% سلبي
All sample = 38% positive, 30% negative

■ Negative سلبي ■ Neutral محايد ■ Positive إيجابي

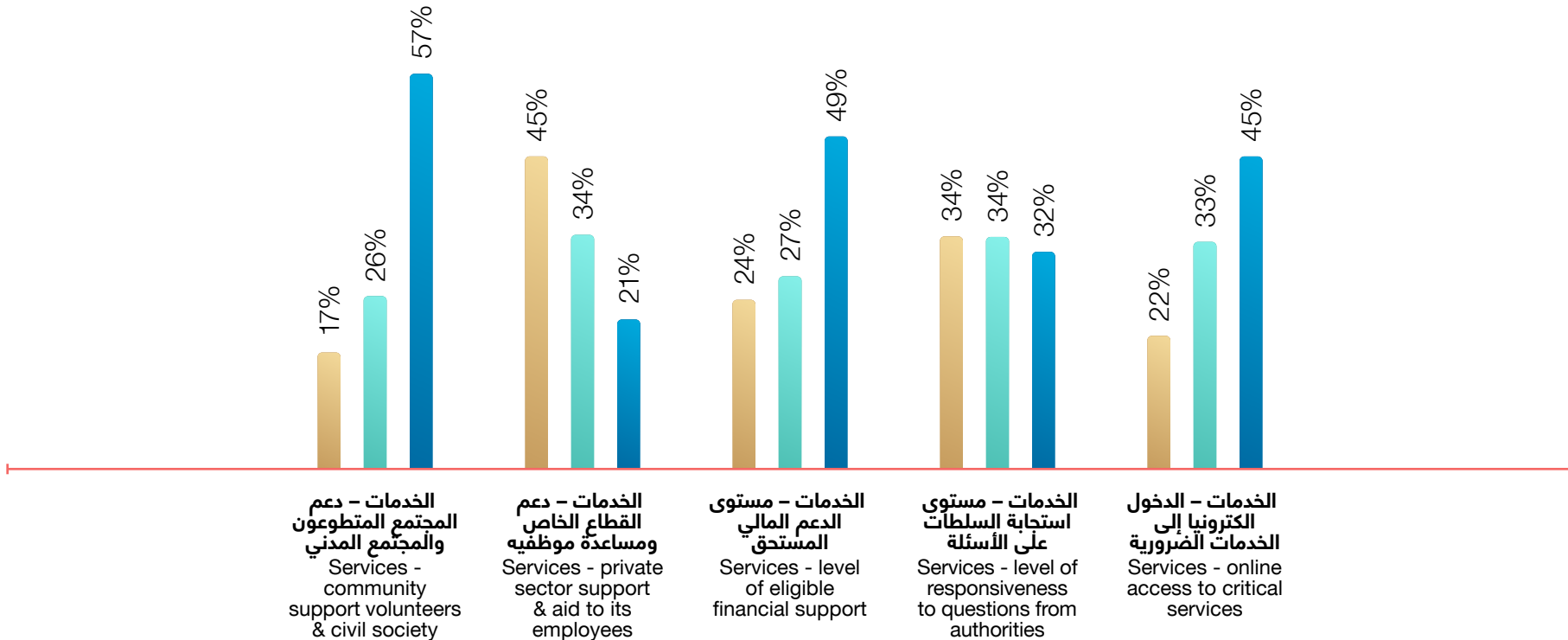


توزيع تقييم الخدمات بين سلبي، محايد وإيجابي (تتمة)

Services – negative, neutral and positive (continued)

المشاركون الكويتيون = 42% إيجابي، 28% سلبي
Kuwaiti sample = 42% positive, 28% negative

■ Negative سلبي ■ Neutral محايد ■ Positive إيجابي

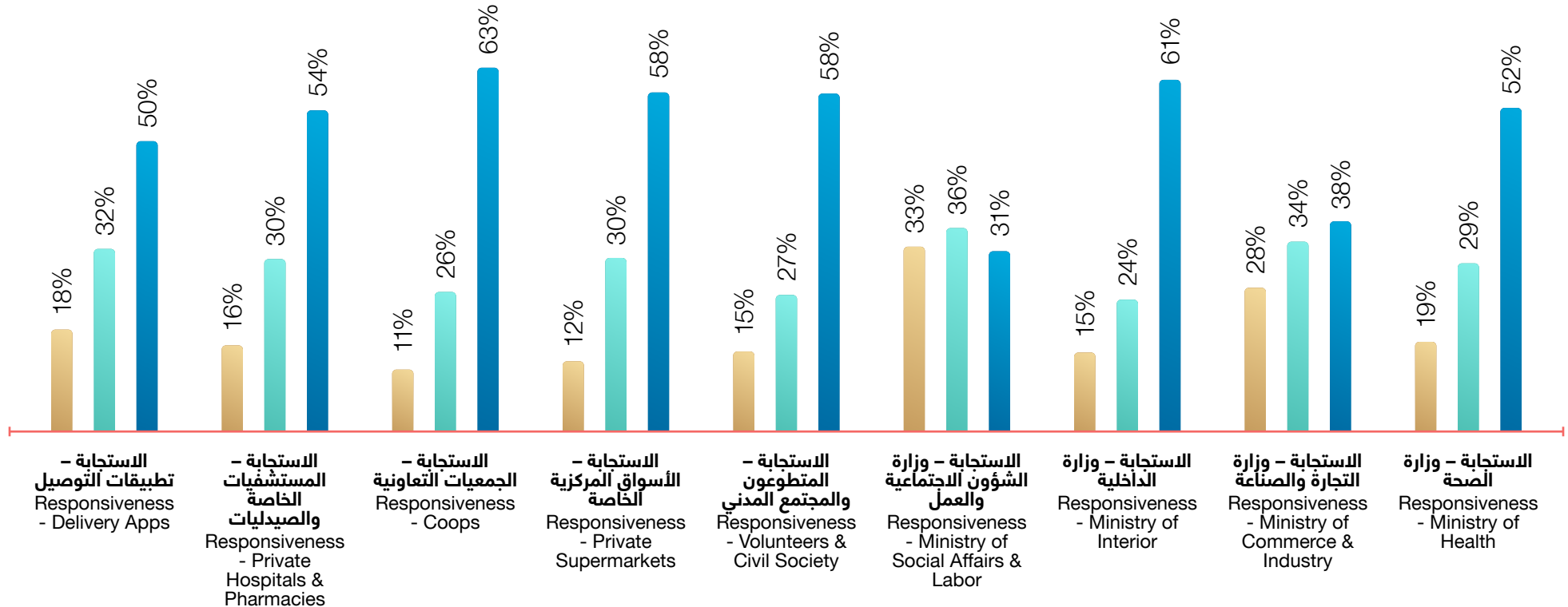


توزيع تقييم الاستجابة بين سلبي، محايد وإيجابي

Responsiveness – negative, neutral and positive

جميع المشاركين = 52% إيجابي، 18% سلبي
All sample = 52% positive, 18% negative

■ سلبي Negative ■ محايد Neutral ■ إيجابي Positive

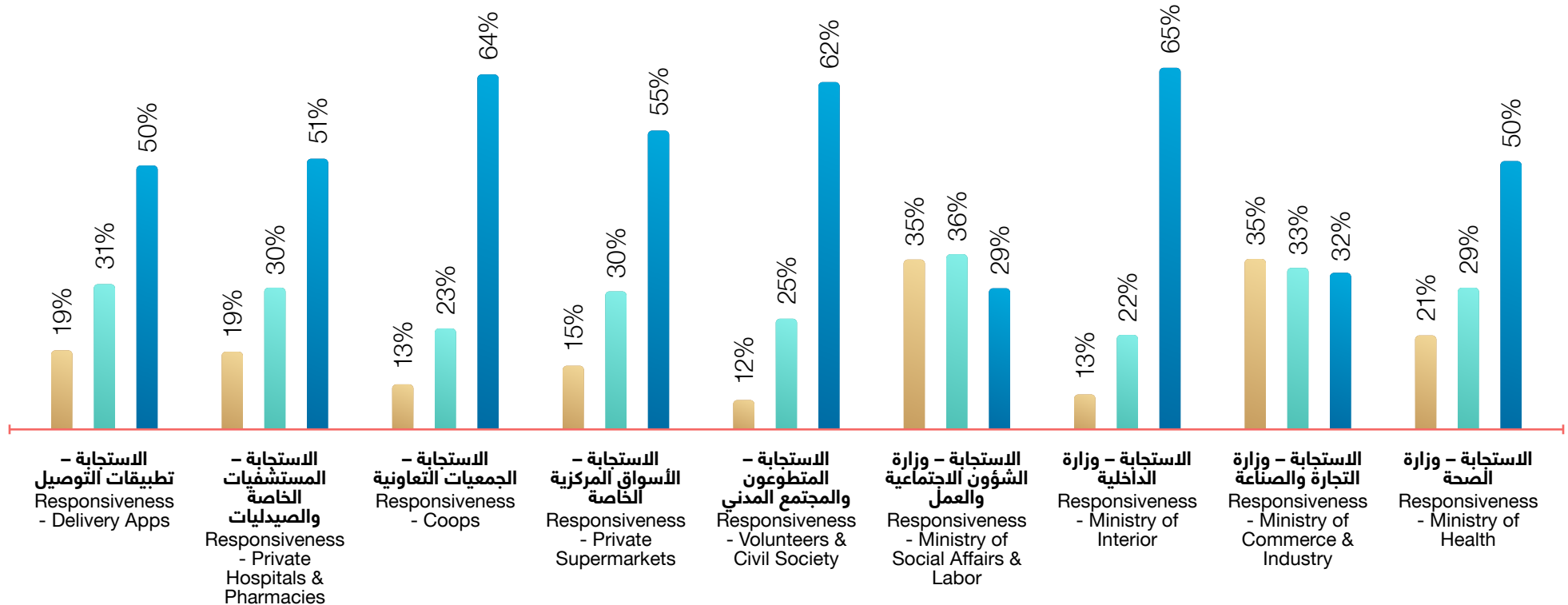


توزيع تقييم التجاوب بين سلبي، محايد وإيجابي (تتمة)

Responsiveness – negative, neutral and positive (continued)

المشاركون الكويتيون = 51% إيجابي، 20% سلبي
Kuwaiti sample = 51% positive, 20% negative

■ Negative سلبي ■ Neutral محايد ■ Positive إيجابي



توزيع تقييم توفير المعلومات بين سليبي، محايد وإيجابي

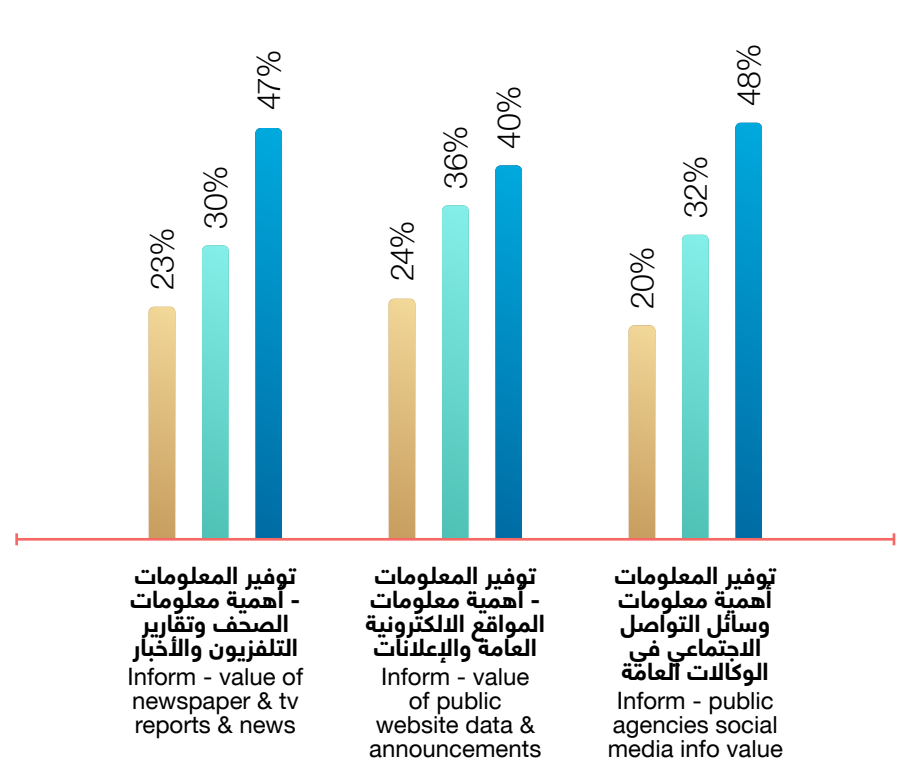
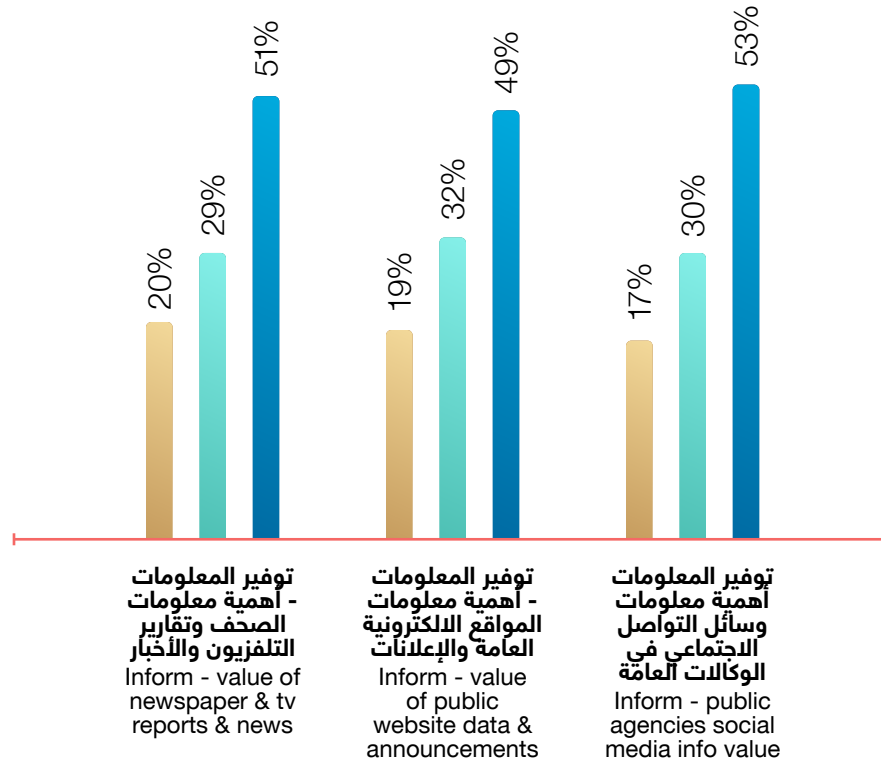
Inform – negative, neutral and positive

جميع المشاركين = 51% إيجابي، 19% سلبى
All sample = 51% positive, 19% negative

المشاركون الكويتيون = 45% إيجابي، 22% سلبى
Kuwaiti sample = 45% positive, 22% negative

■ سلبى Negative ■ محايد Neutral ■ إيجابي Positive

■ سلبى 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

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
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

شكراً لك

Thank you



Powered by



ACK



Member of

ESOMAR²⁰
| corporate

In association with



مركز السياسات العامة الكويت
Kuwait Public Policy Centre