

تجاوب الكويت مع كوفيد-19

Kuwait's Response to Covid-19

Summary Phases **2+3** ملخص المرحلتين

1.7-31.8, 2020



Powered by



Academic council



Member of

ESOMAR²⁰
corporate

In association with



مركز الكويت للسياسات العامة
Kuwait Public Policy Center



نحتاج إلى نهج جديد للتكيف مع الواقع الحالي

We need a different mindset
to face the new normal

علمتنا الحياة في ظل وباء كورونا الذي بدأ منذ أكثر من 6 أشهر كيف نتكيف مع هذا الواقع الجديد. ولتحديد أفضل ما يمكن فعله على المستوى الوطني، فقد قمنا بتقييم آراء الناس حول جهود الاستجابة الوطنية عبر استفتاءين، حيث غطى الجزء الثاني من التقرير تقييم المرحلة الثانية والثالثة من الإغلاق بالمقارنة مع المرحلة الأولى.

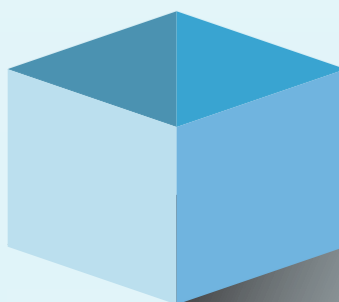
Living with this pandemic for over six months has taught us how to acclimatize and adapt to this new reality. To determine how to cope better on a national level, we tracked peoples' evaluation of responsiveness efforts in two waves. This report assesses Phases 2 & 3 of the lockdown and compares the finding with Phase 1 results.

تبين من خلال النتائج ضرورة التركيز ليس فقط على الرعاية الصحية، بل أيضا على التنظيم الفعال والخدمات اللوجستية المتميزة وسرعة ومرونة الخدمات إضافة إلى السياسات الاقتصادية والتواصل المستمر.

لذا يتوجب علينا الاستعداد للمستقبل من خلال تحقيق طرق جديدة للتفكير والعمل إضافة إلى تعدد ومرونة الخيارات لبناء وتعزيز الأمل.

What is clear from the results is that people care not just about healthcare but also agile regulation, efficient logistics, fast and flexible services, economic policies and constant communication.

We must face the future with a new mindset that uses multifaceted tools in order to build hope.





عن هذا الاستبيان

About this survey

تم جمع البيانات الكترونياً خلال المرحلة الثانية والثالثة من الإغلاق (1 يوليو – 31 أغسطس 2020). ويأتي هذا التقرير مكملاً للتقرير الأول الذي تم جمع بياناته خلال 13-30 يونيو بناءً على قاعدة بيانات سيرفيس هيرو الإلكترونية.

Data was collected online from July 1 to August 31 and coincides with Phases 2 & 3 of the government plan. This follows the Phase 1 report collected from June 13-30. Service Hero's user database as well as online promotions were used to invite residents to vote.

بلغ حجم العينة 2,254 تقييم مدقق مما يوفر مستوى ثقة 95% مع هامش خطأ $\pm 3\%$. شكلت نسبة الكويتيين 39% من العينة.

2,254 authenticated assessments comprise the sample, giving a 95% confidence level with a $\pm 3\%$ error margin. Kuwaitis comprised 39% of the sample.

احتسبت النتائج على أساس قاعدة 100 نقطة من خلال تحويل كافة الإجابات من مقياس 10 نقاط إلى 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.



74.1

الجمعيات التعاونية
Cooperative societies



82.8

الفرق الطبية
Medical teams



53.1

الرضا عن كيفية التعامل مع الأزمة
Crisis management satisfaction



73.1

الدعم اللوجستي
Logistics & support



40.2

مساعدة القطاع الخاص
Private sector support



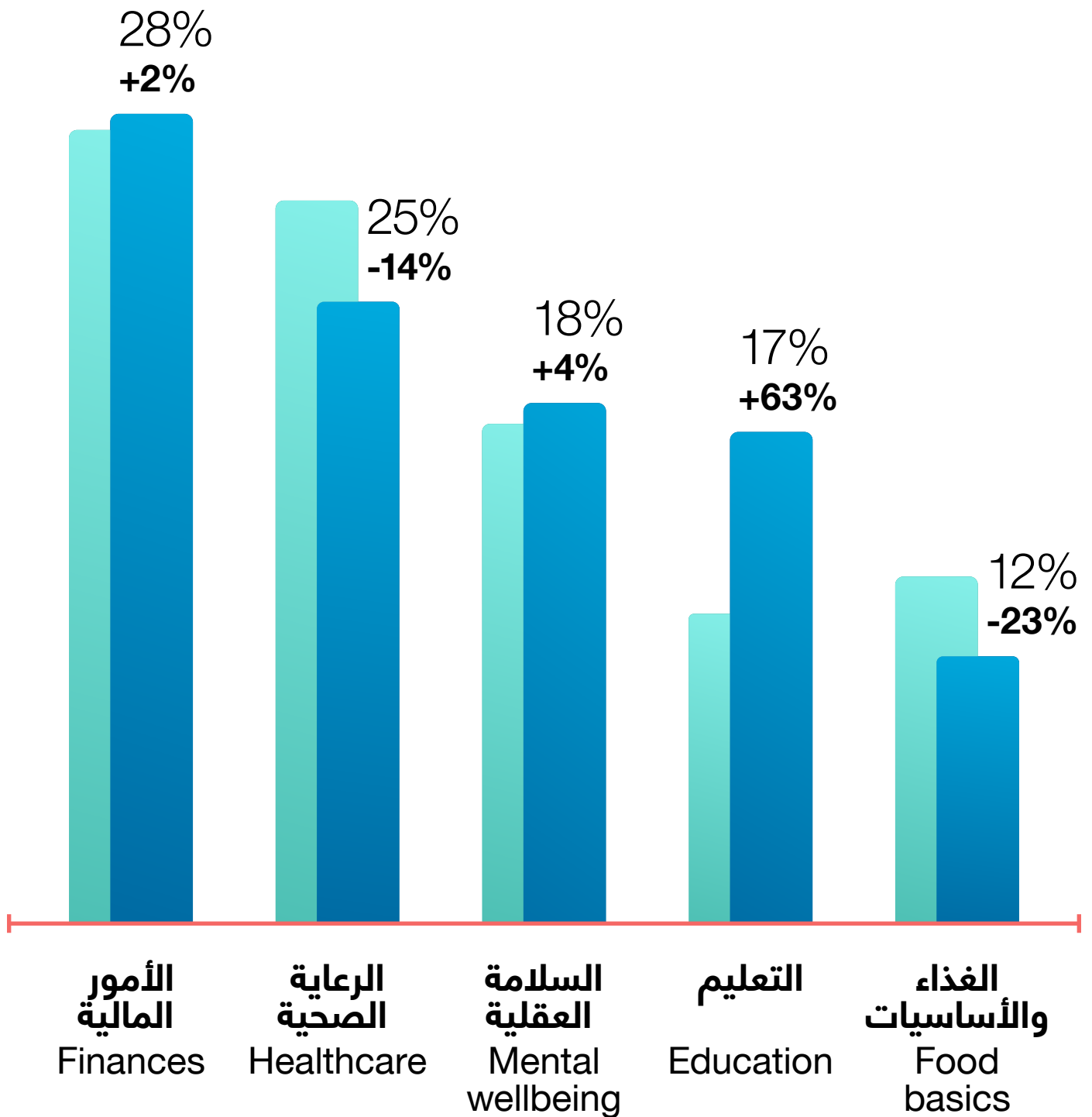
50.6

الدعم المالي
Financial support

تتصدر الشؤون المالية والرعاية الصحية الأولويات وهناك زيادة ملحوظة بالتعليم.

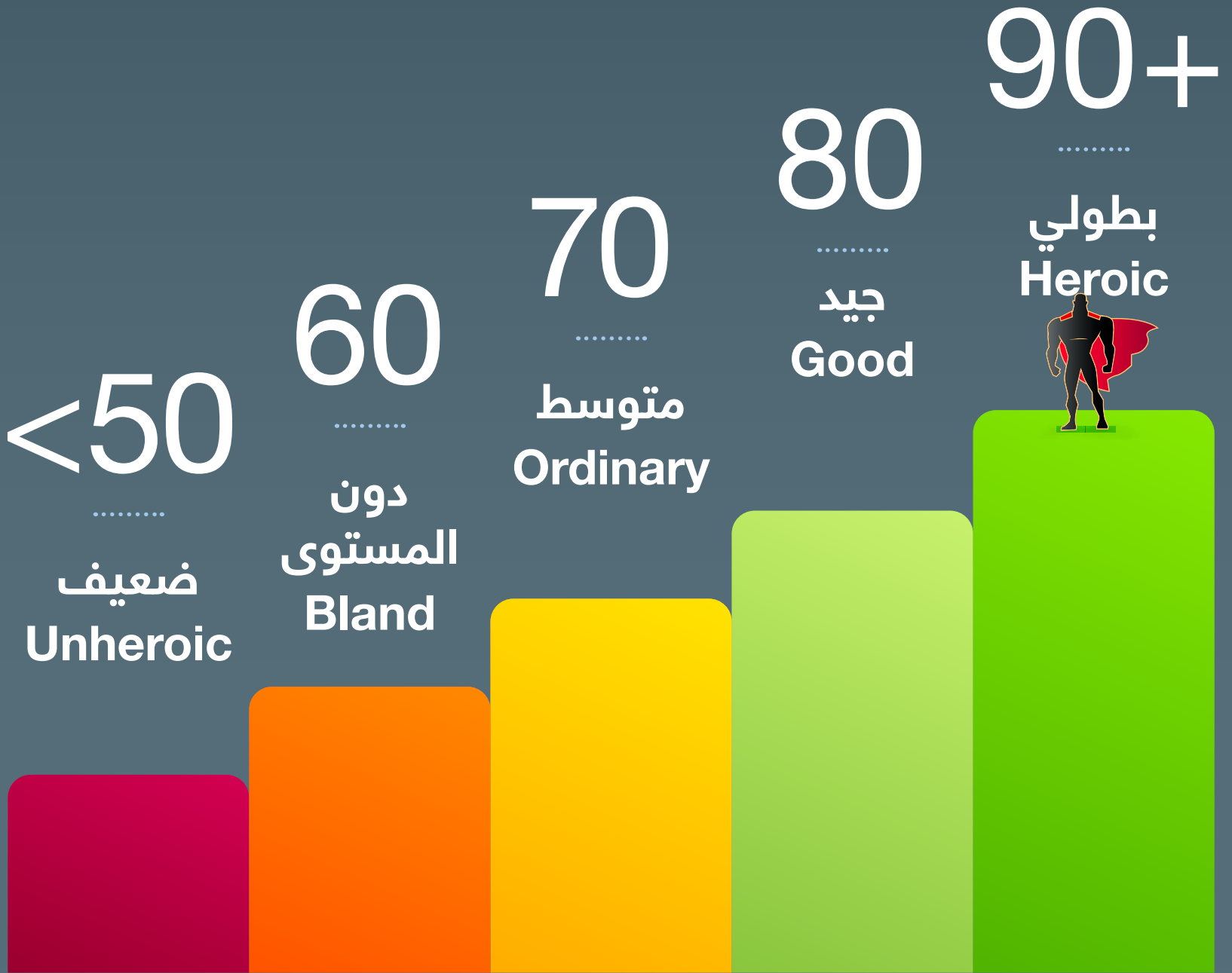
Finances and Healthcare are top worries but there is a dramatic increase in concern for Education.

Phases 2+3 المرحلتين ■
Phase 1 المرحلة ■



تفسير النتائج من 100 نقطة.

Interpreting scores from 100 points.



بناء على النتائج نوصي باعتماد نمط تفكير جديد لبناء الأمل، والثقة والاستمرارية.

**Based on the findings, we recommend
a positive mindset that aims to
build trust, hope and resiliency.**

بناء الثقة 56.6 ضعيف (تراجع %10-)

التحدث بصوت واحد
استخدام قنوات متنوعة وبشكل مستمر
إظهار الشفقة
تعزيز الأمل
مكافحة الشائعات

1



Build trust 56.6 Unheroic (fell by -10%)

Have one consistent voice
Use multiple channels constantly
Demonstrate empathy
Build hope
Fight rumors

الخدمات 55.9 ضعيف (تراجع %7-)

تنفيذ حزمة من الحوافز
تسريع دعم القطاع الخاص
التخلص من العمالة المخالفة وتشجيع العمالة المؤهلة
دعم التعليم المستمر

2



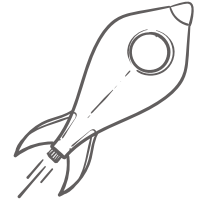
Services 55.9 Unheroic (fell by -7%)

Execute the stimulus package
Expedite financial aid for the private sector
Quell illegal residents but foster professional expats
Decisively address continuing education

تعبئة الجهود 65.6 دون المستوى (تراجع %7-)

إظهار الاستعدادية من خلال دعم مراكز الرعاية
زيادة فحص العينات ونشر التفاصيل

3



Mobilization 65.6 Bland (fell by -7%)

Show resilience by promoting care centers
Increase testing and continue sharing results

المعلومات 65.8 دون المستوى (تراجع %5-)

إطلاق حملة بشعار ورسالة واضحة
الاستفادة من الأفراد المؤثرين ليكونوا سفراء

4



Inform 65.8 Bland (fell by -5%)

Use a campaign with a clear slogan and message
Use community influencers as ambassadors

الاستجابة 66.4 دون المستوى (تراجع %3-)

التعاون مع كافة أركان المجتمع
ضمان المرونة
استخدام التكنولوجيا

5



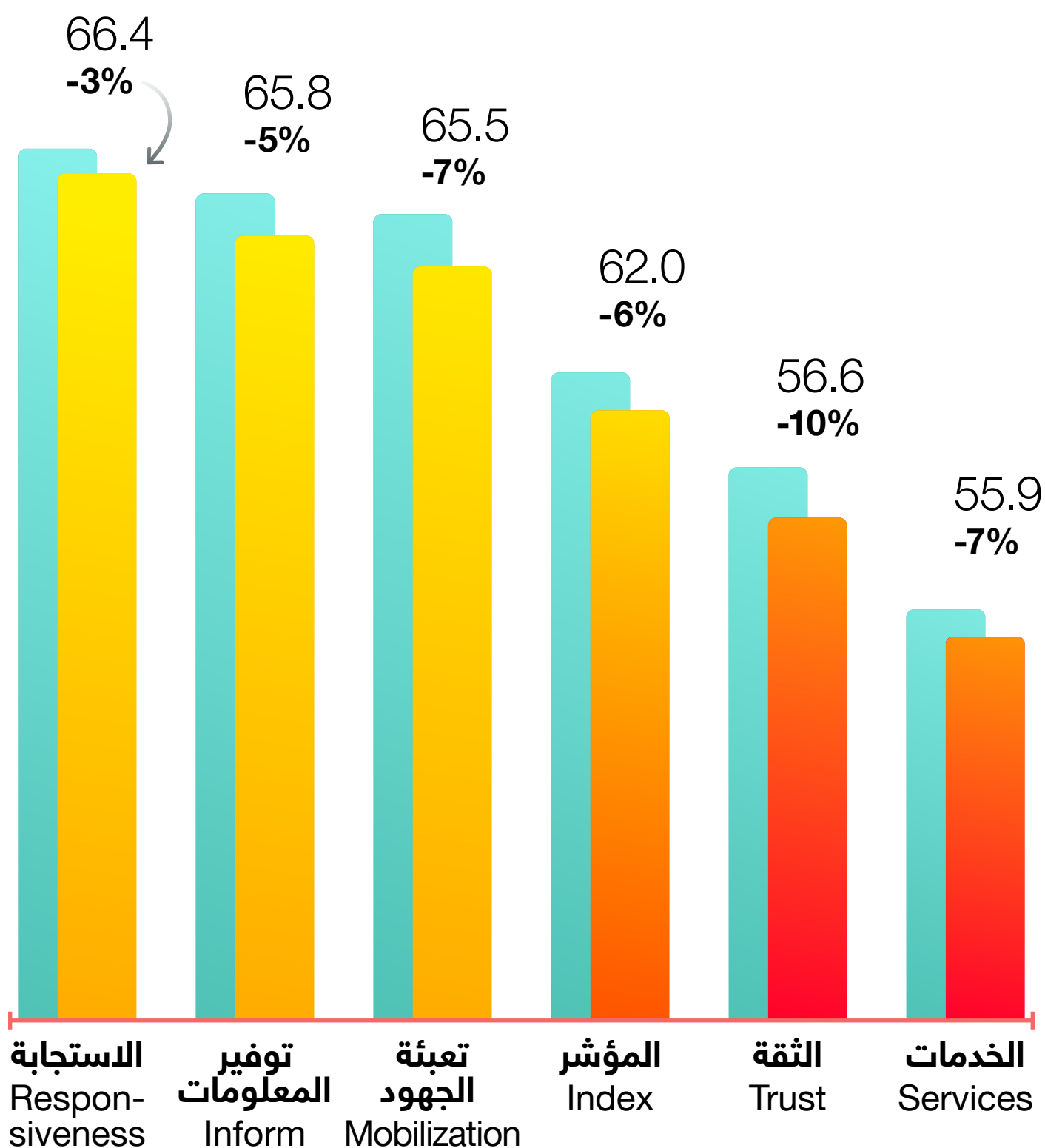
Responsiveness 66.4 Bland (fell by -3%)

Collaborate with all pillars of society
Ensure compliance
Use technology

الاستجابة في المركز الأعلى بينما الأدنى كل من الخدمات والثقة وتراجع كلاهما بأكثر من 7%.

**Responsiveness is highest while
Services and Trust are lowest,
and both fell by over -7%.**

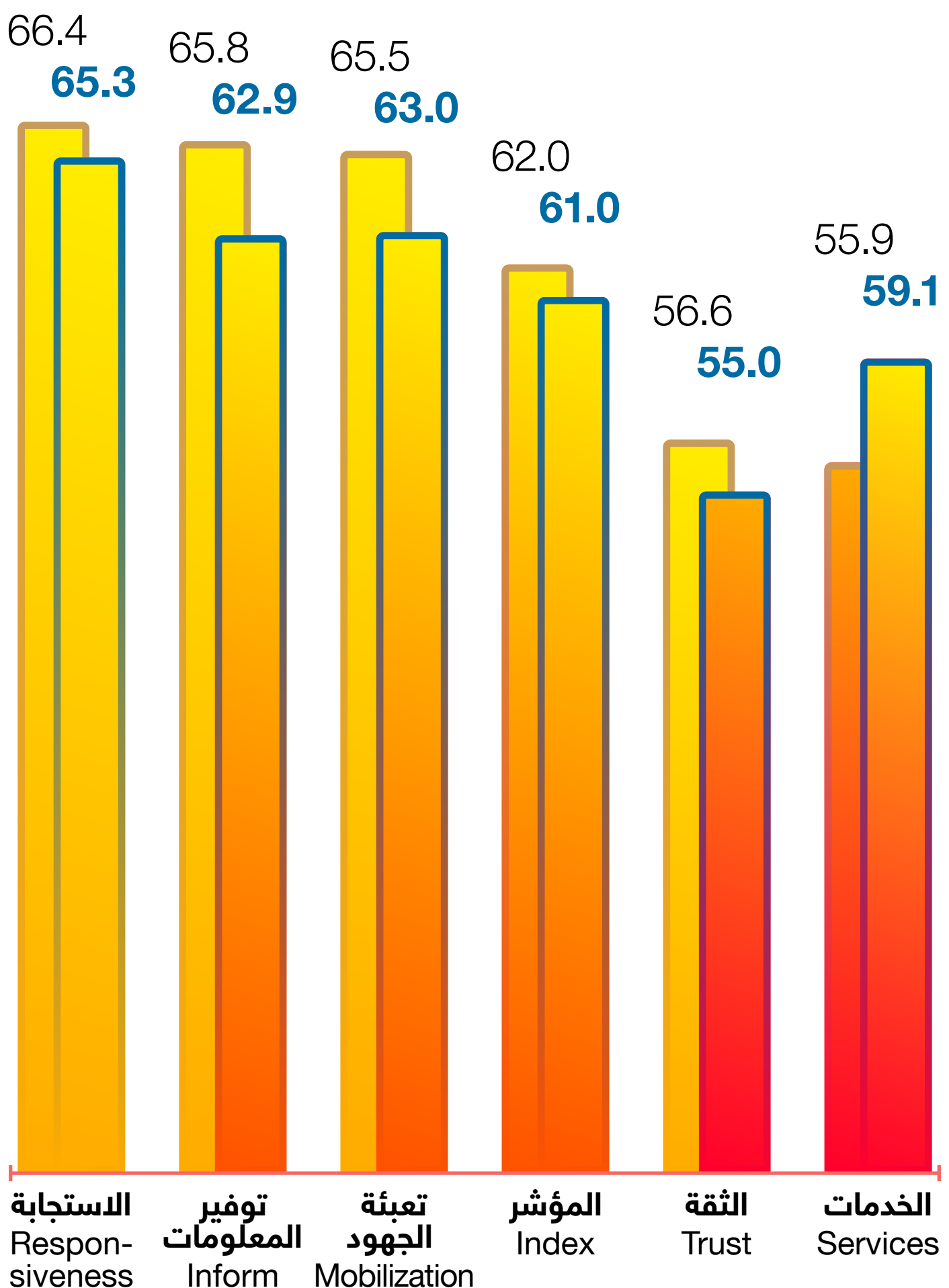
المرحلتين 2+3 Phases 2+3
المرحلة 1 Phase 1



تأتي الثقة في المركز الأدنى بين الكويتيين وكذلك الخدمات بين الوافدين.

Lowest satisfaction for Kuwaitis is Trust, for non-Kuwaitis it's Services.

Kuwaitis الكويتيون All المجموع



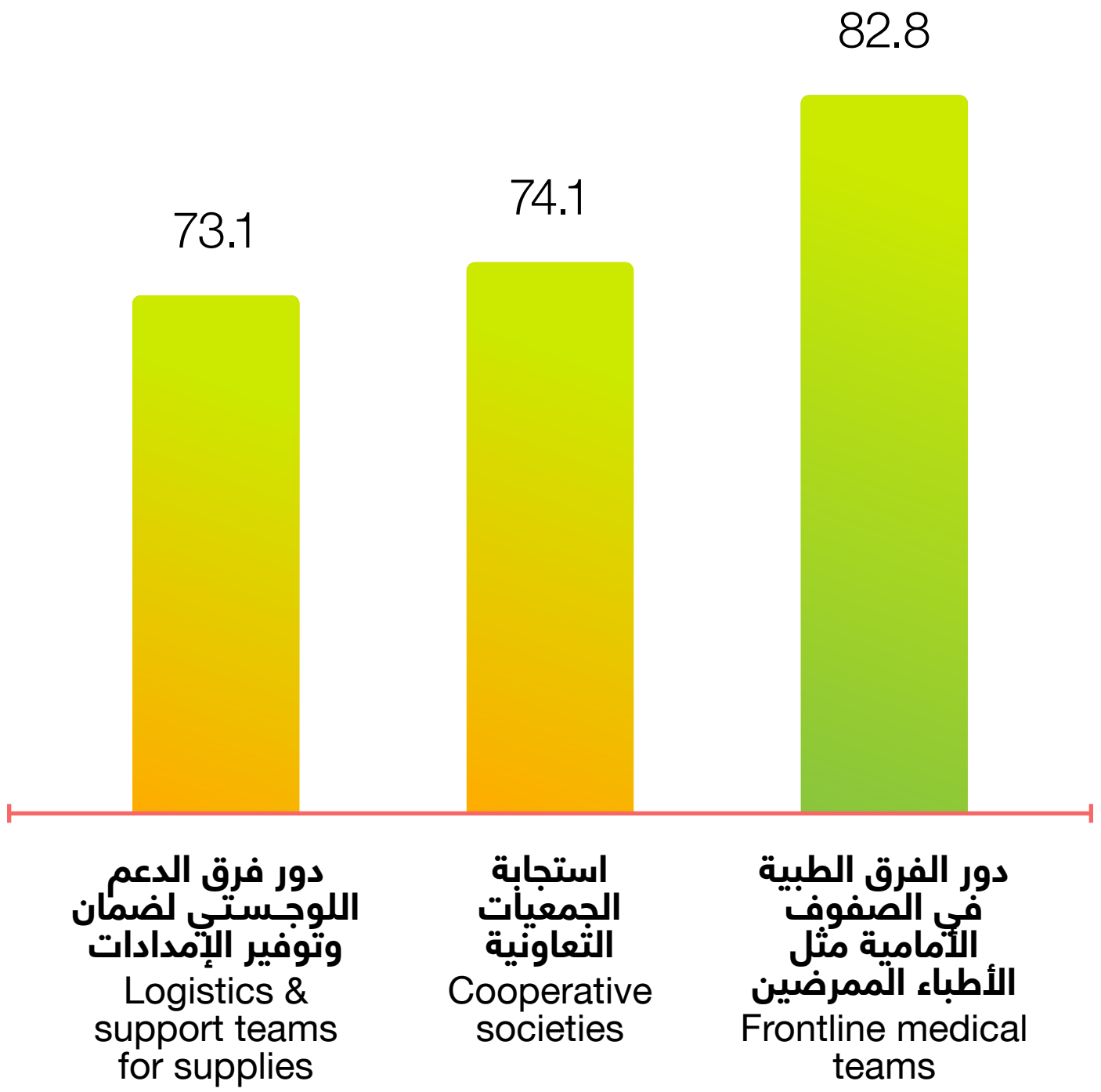
أعلى وأدنى 3 نتائج.

Top and bottom 3 scores.

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

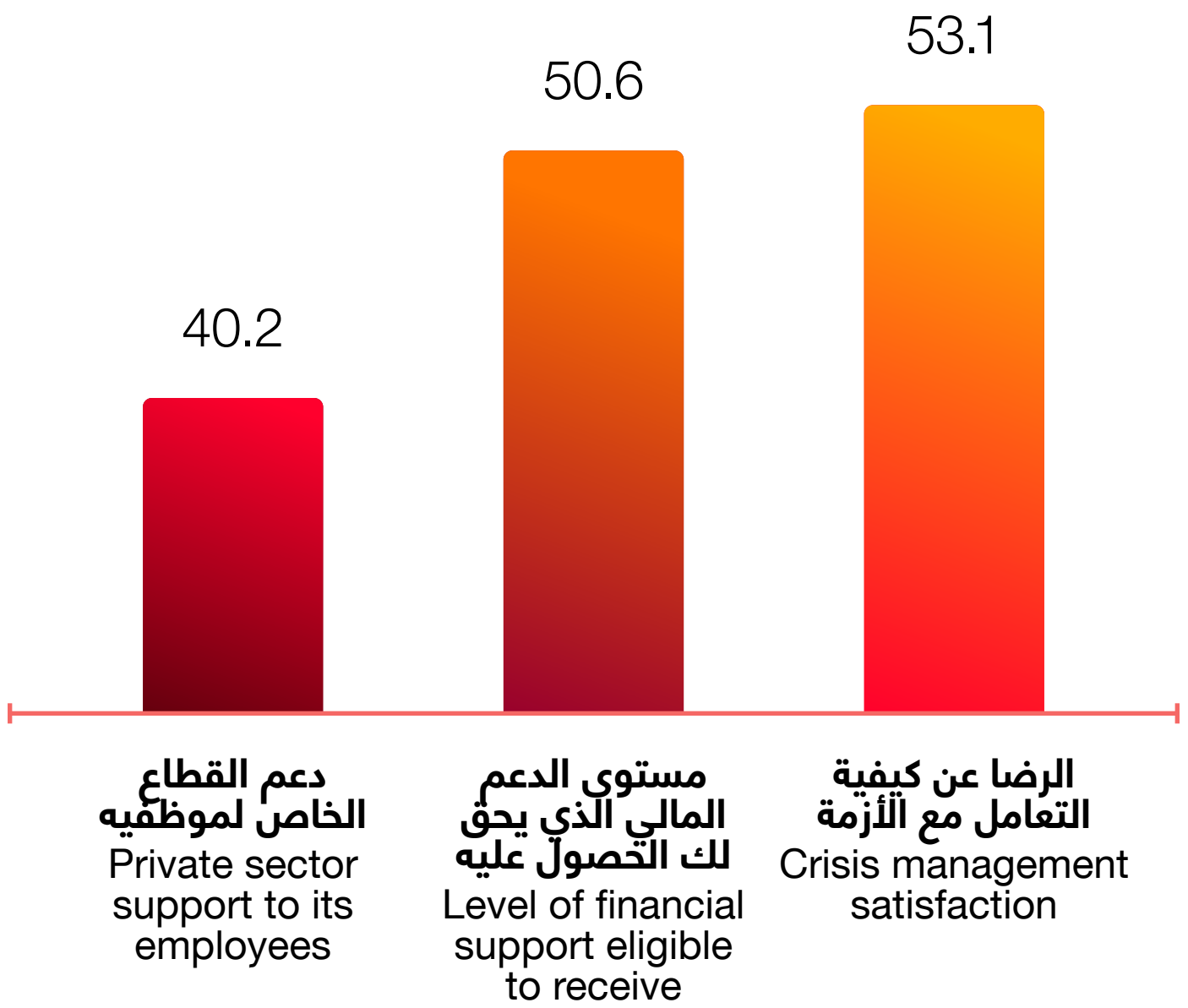
The heroes are Frontline Medical teams.

Coops, Logistics and Supply Support teams.



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

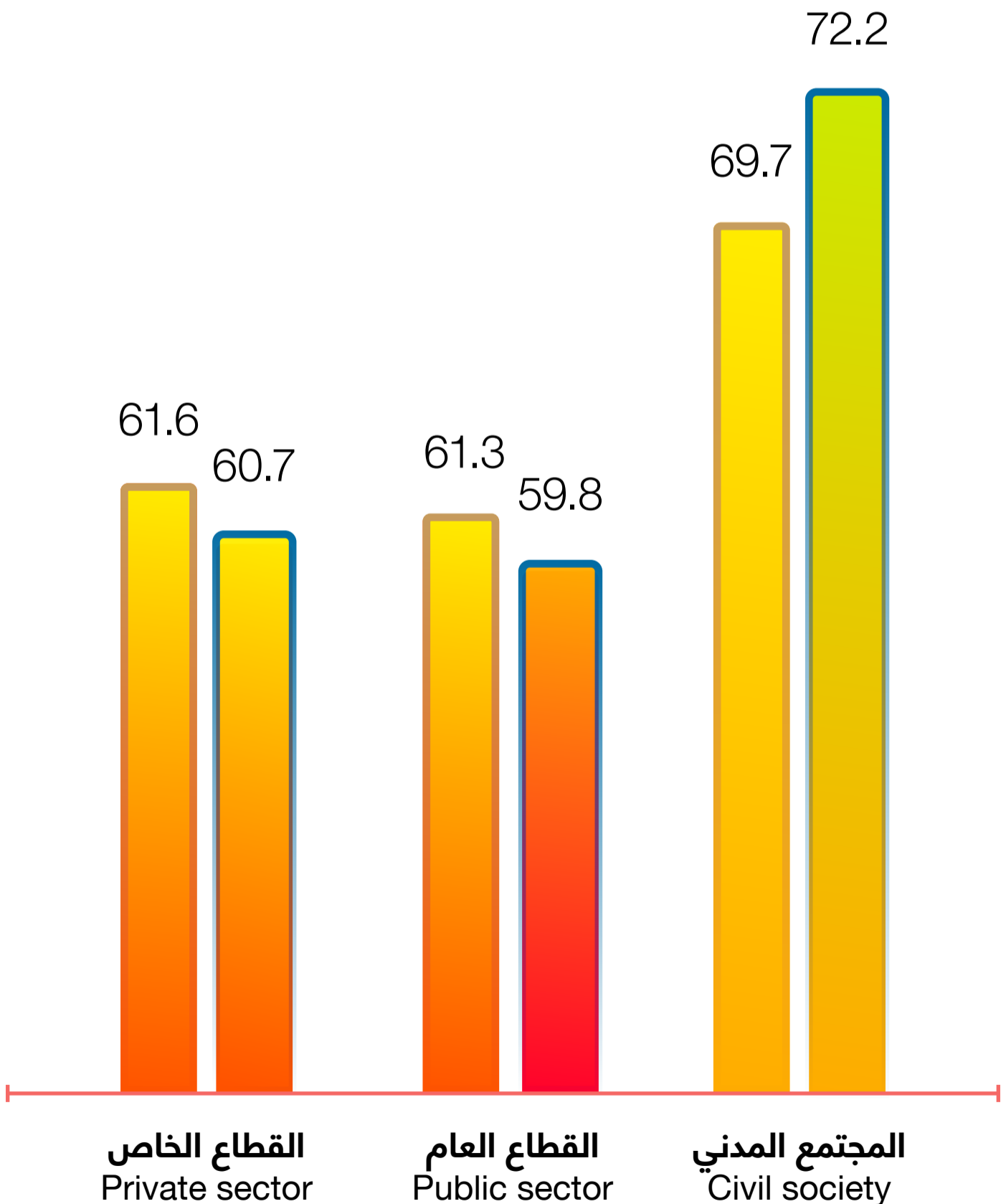
Criticism was highest for how the Private sector supported its staff, level of financial support and crisis management satisfaction.



يتفوق المجتمع المدني
بمعدل 69.7 نقطة
بالمقارنة مع القطاع الخاص
61.6 والحكومي 61.3.

**Civil society with score of 69.7
outperformed both the Private sector
at 61.6 and 61.3 for the Government.**

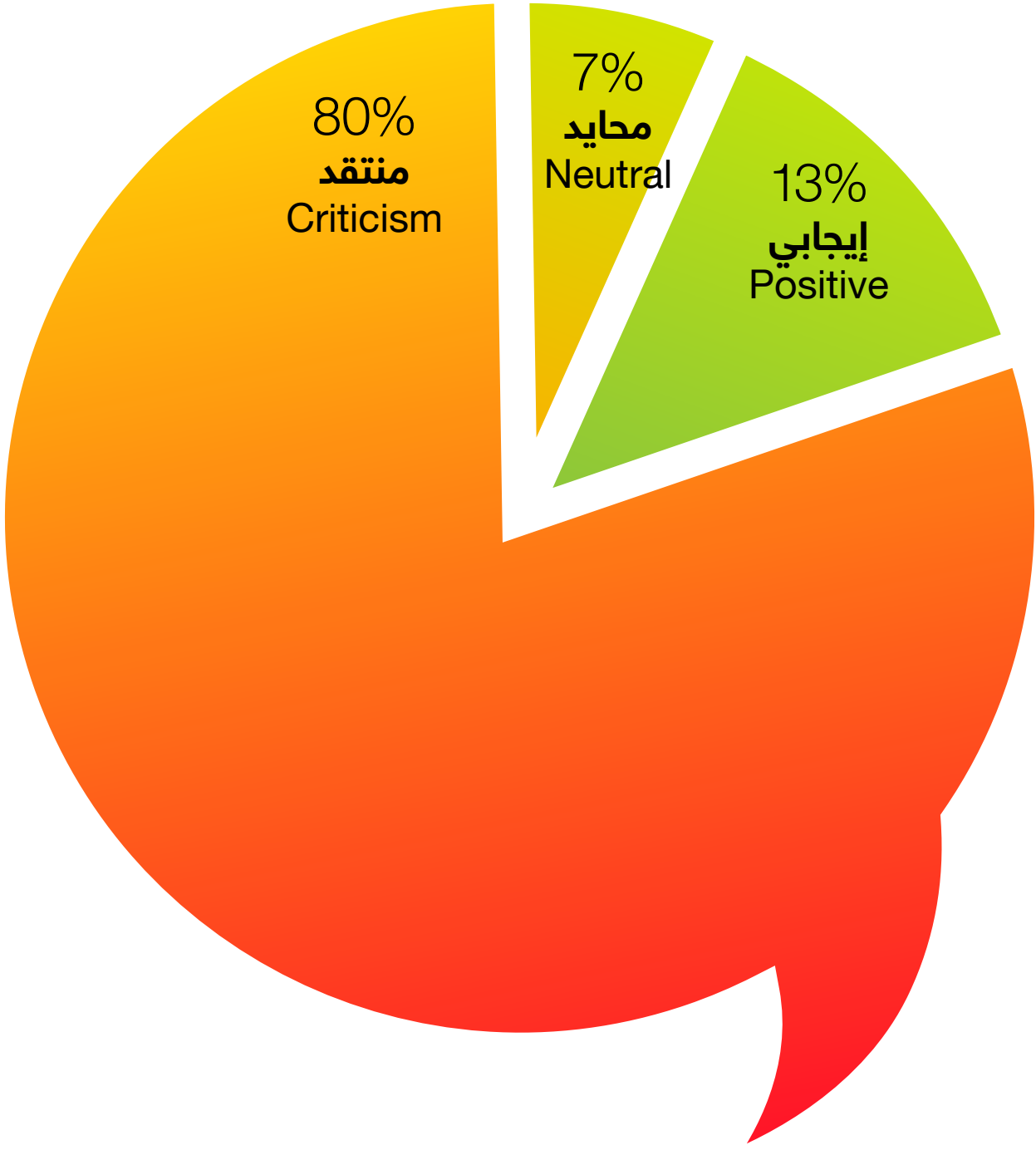
المجموع All الكويتيون Kuwaitis



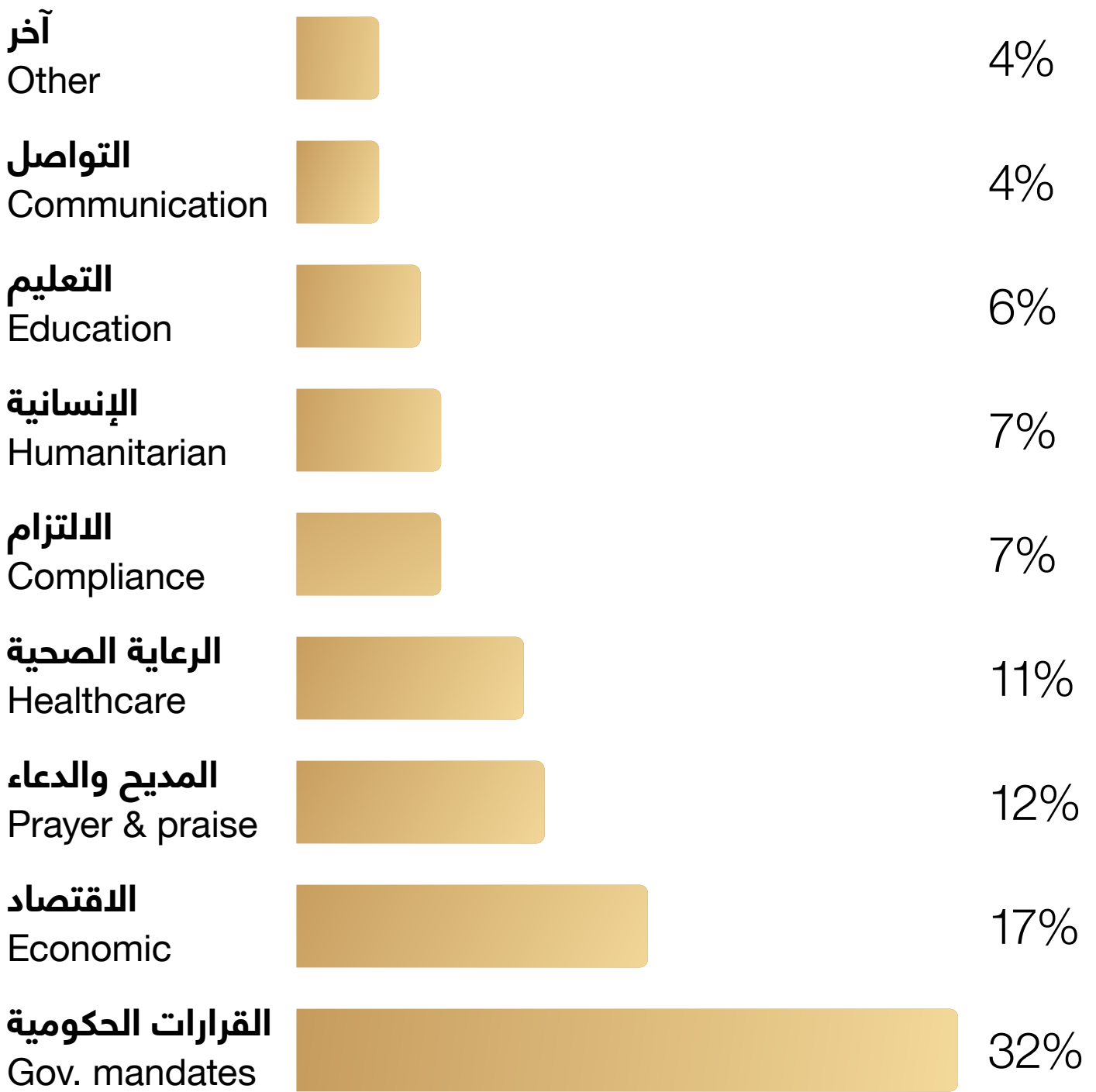
484 تعليقا وتوصيف مشاعر.

484 comments & sentiment analysis.

توزيع تعليقات الجمهور.
Comment sentiment.

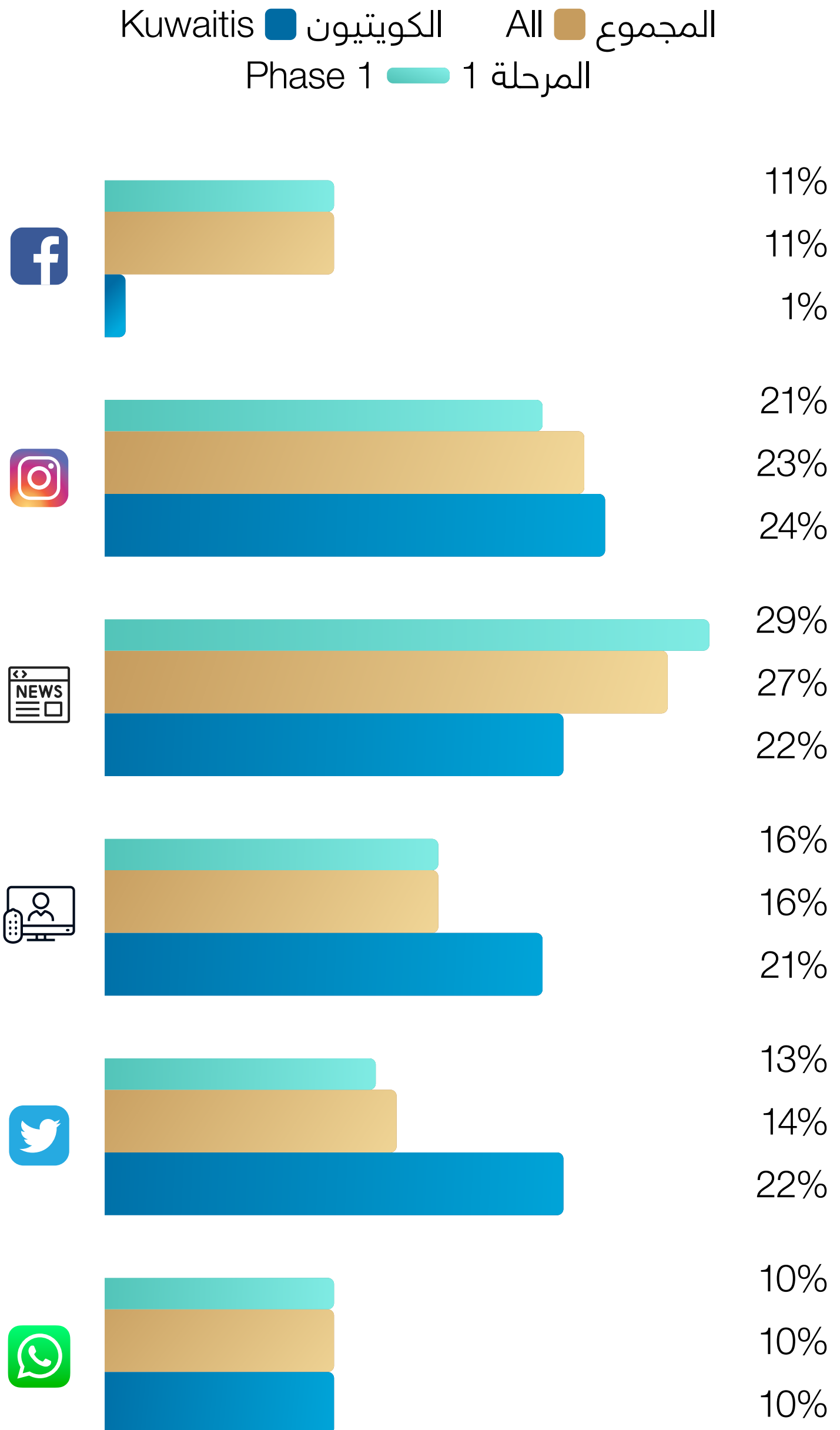


توزيع مواضيع التعليقات. Distribution of comment topics.



أهم مصدرين للمعلومات أثناء الأزمة: المواقع الإخبارية على الإنترنت 27% والإنستغرام 23%.

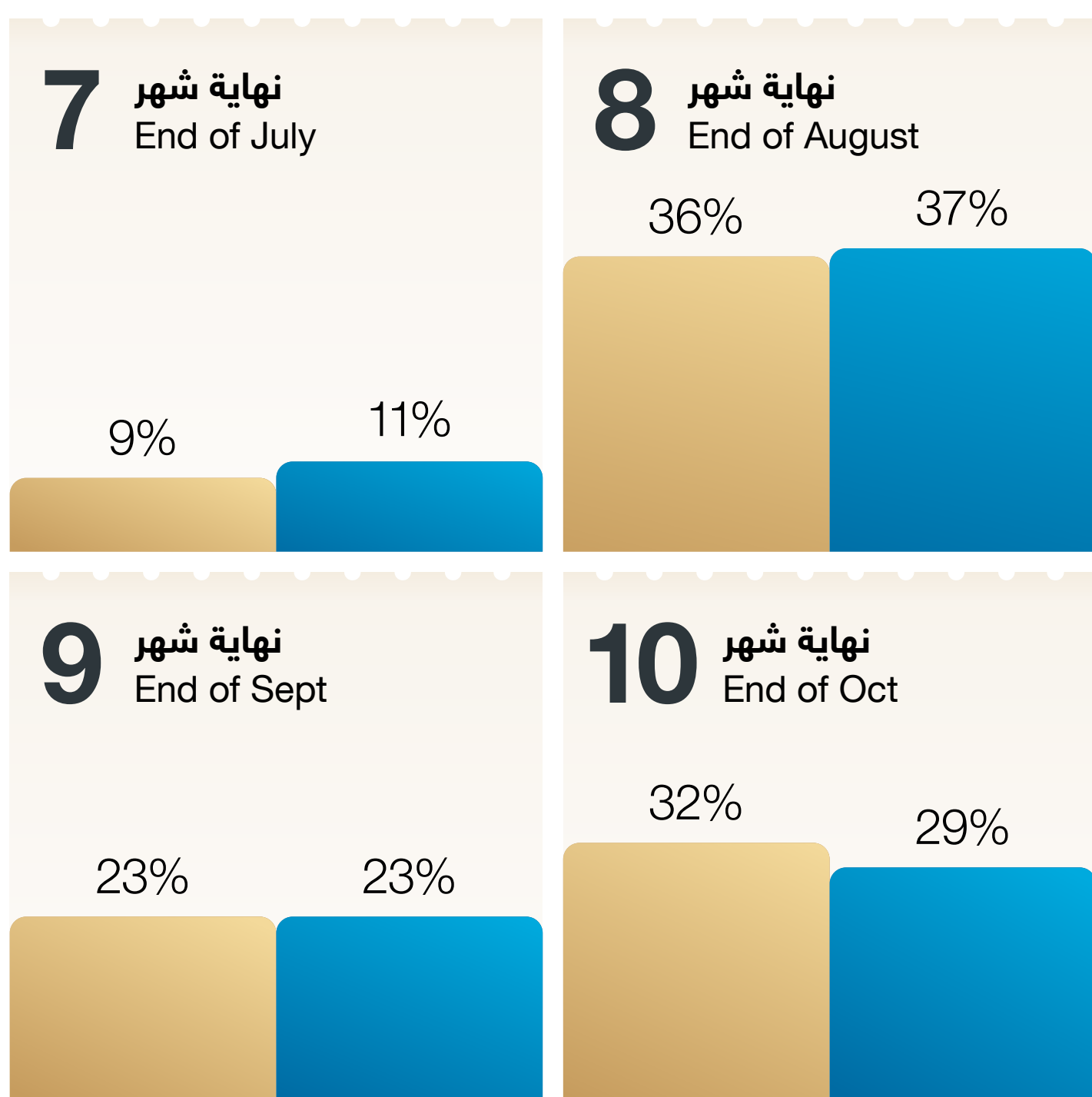
The top two media sources relied on are 27% online news sites and 23% Instagram.



36% توقع انتهاء الحظر مع نهاية أغسطس.

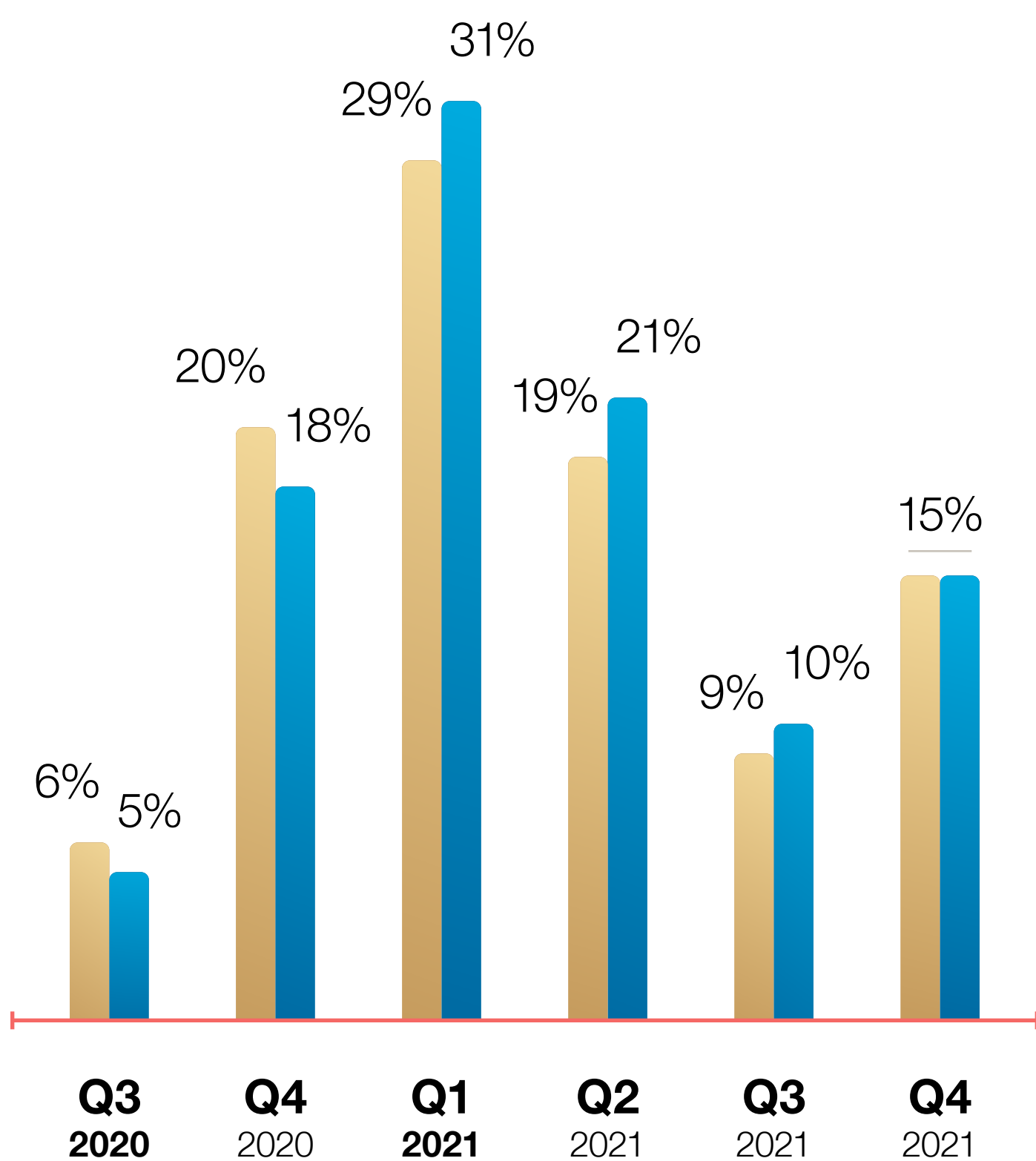
36% of the public believes the Lockdown will end of August.

Kuwaitis الكويتيون ■ المجموع All



يتوقع العودة إلى الحياة الطبيعية مع بداية العام القادم.

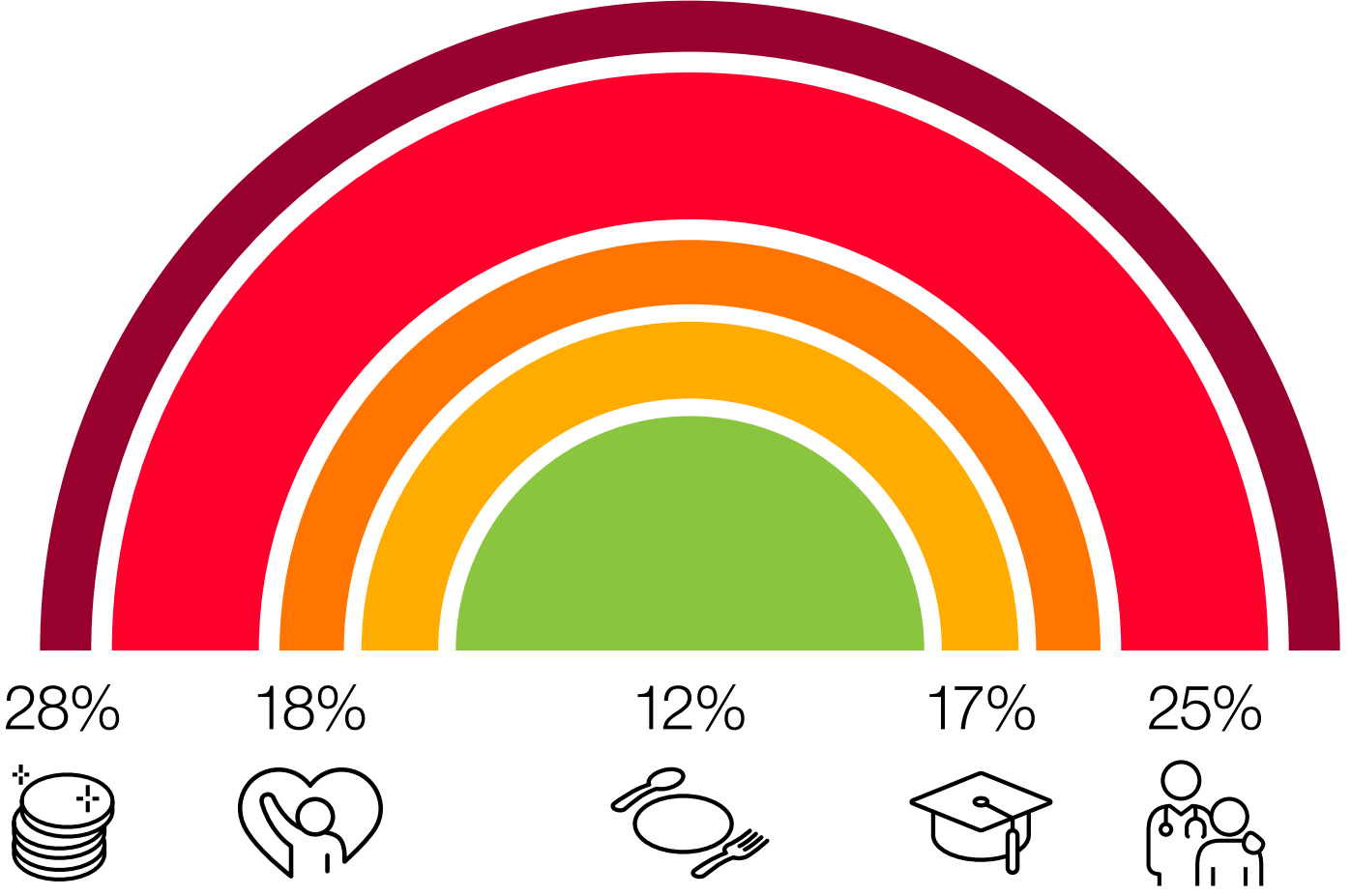
The return to pre-lockdown normal expected to be the start of 2021.



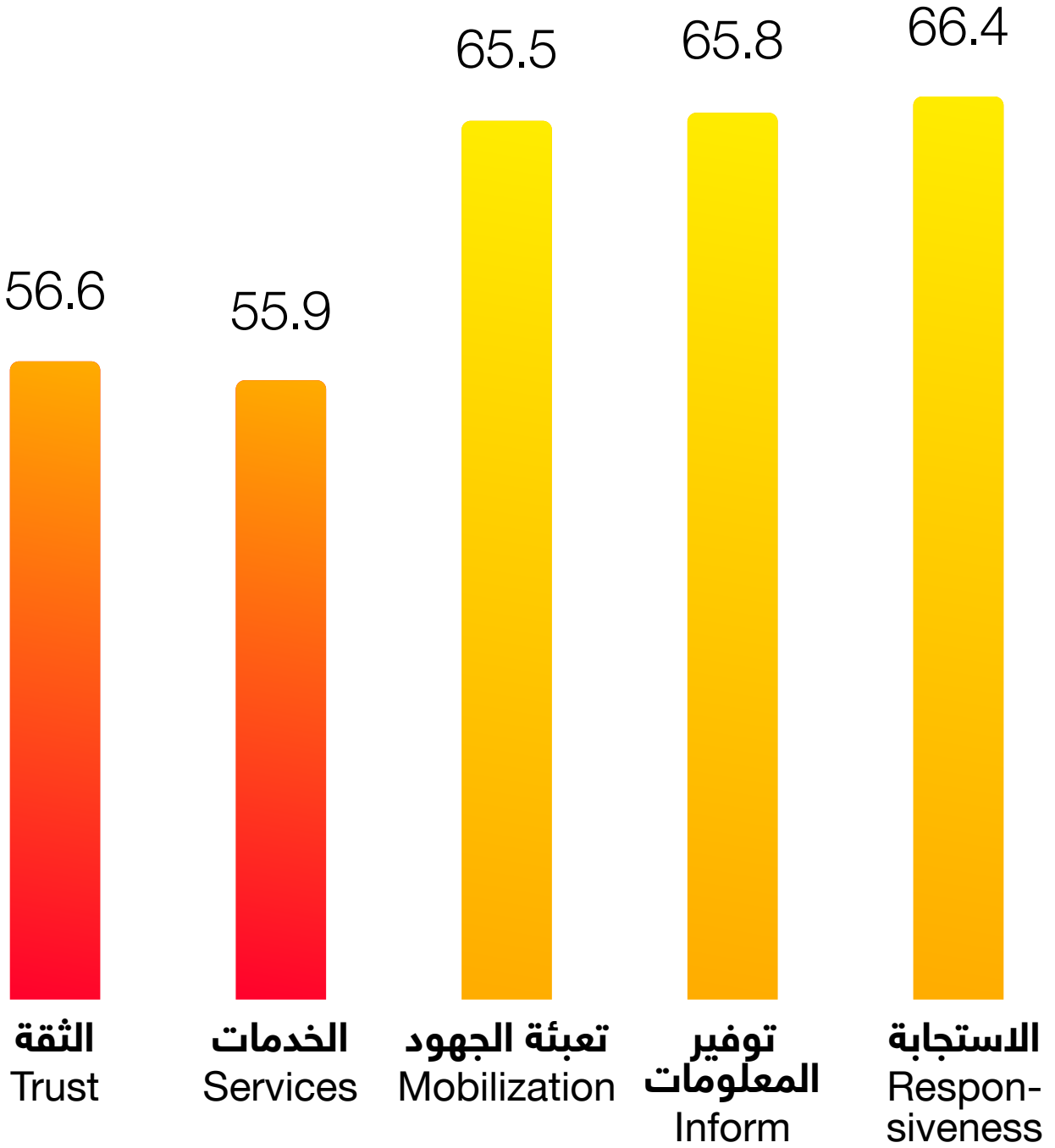
ملخص الدراسة.

Overall Summary.

Top concerns الاهتمامات الرئيسية



العوامل الرئيسية Key factors



احصل على التقرير الكامل.

Get the full report.

Download

تحميل

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



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



جمعية الخريجين الكويتية
The Kuwaiti Graduates Society



جمعية المحامين الكويتية
Kuwait Lawyers Association



الجمعية الثقافية والاجتماعية النسائية
Women's Cultural & Social Society



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



كفاءات الكويت لفرص مستقبلية
Kuwaiti Achievers for Future Opportunities



envearth

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

