

تحليل نتائج استبانة قياس رضا المتعاملين لـ بريد البحرين

2024

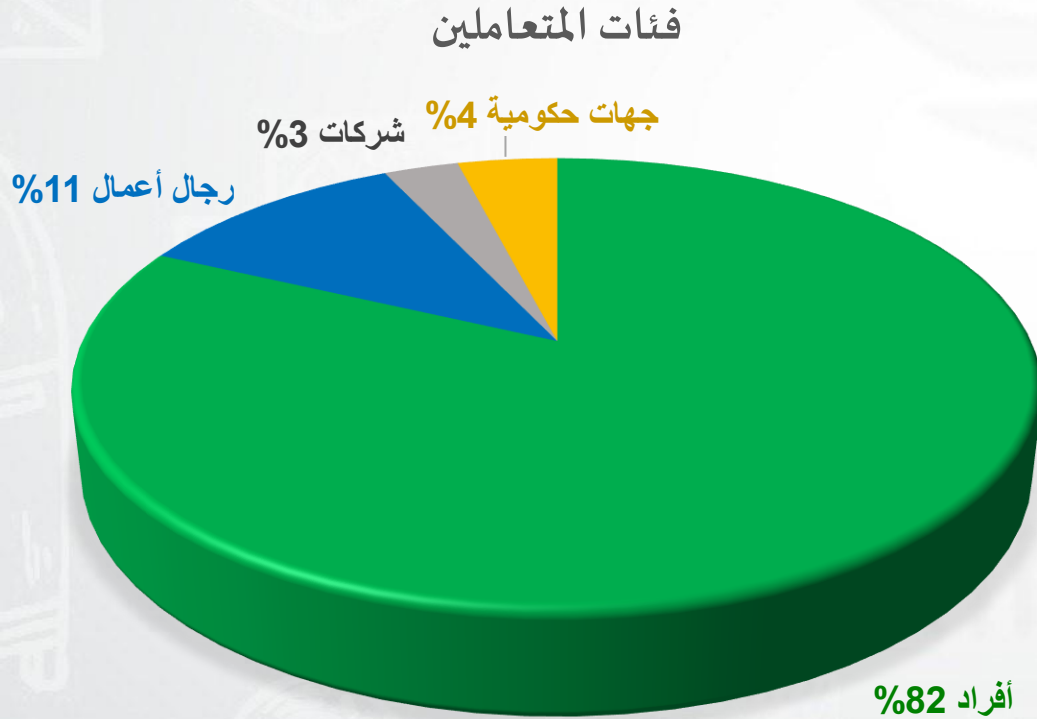


نلتزم في **بريد البحرين** بتوفير أعلى مستوى من الخدمة للمتعاملين بفئاتهم المختلفة (الأفراد، رجال الأعمال، الشركات، الجهات الحكومية)، وفي سبيل تقييم جودة خدماتنا والحصول على انطباعهم عما نقدمه من خدمات، وسعياً منا لتطوير خدماتنا نحو الأفضل تم ملء **1384** إستبانة من قبل المتعاملين موزعة على **10** مكاتب بريدية.

وقد جاءت نتائج العام 2024 كالتالي:

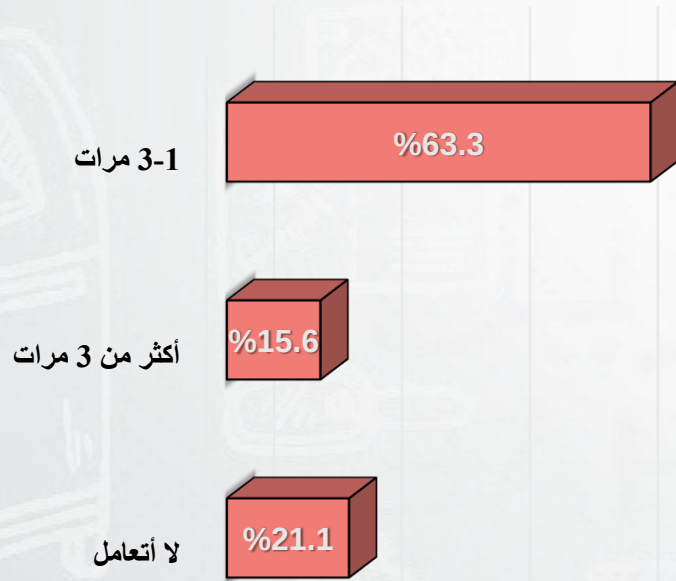
أولاً: فئات المتعاملين

- يشكل الأفراد شريحة كبيرة من المتعاملين ما نسبته **82%** مما يشير إلى ملازمة الخدمات البريدية لإحتياجات الأفراد أما في المرتبة الثانية يأتي رجال الأعمال والتي تشكل نسبتهم **11%** بينما تتوزع باقي الفئات بين الشركات والجهات الحكومية مما يحتم علينا توفير الخدمات التي تلامس إحتياجات الفئات الأخرى.



ثانياً: قياس أهمية الخدمات البريدية للمتعاملين

كم مرة تراجع/ تتعامل مع مكتب البريد في الأسبوع؟



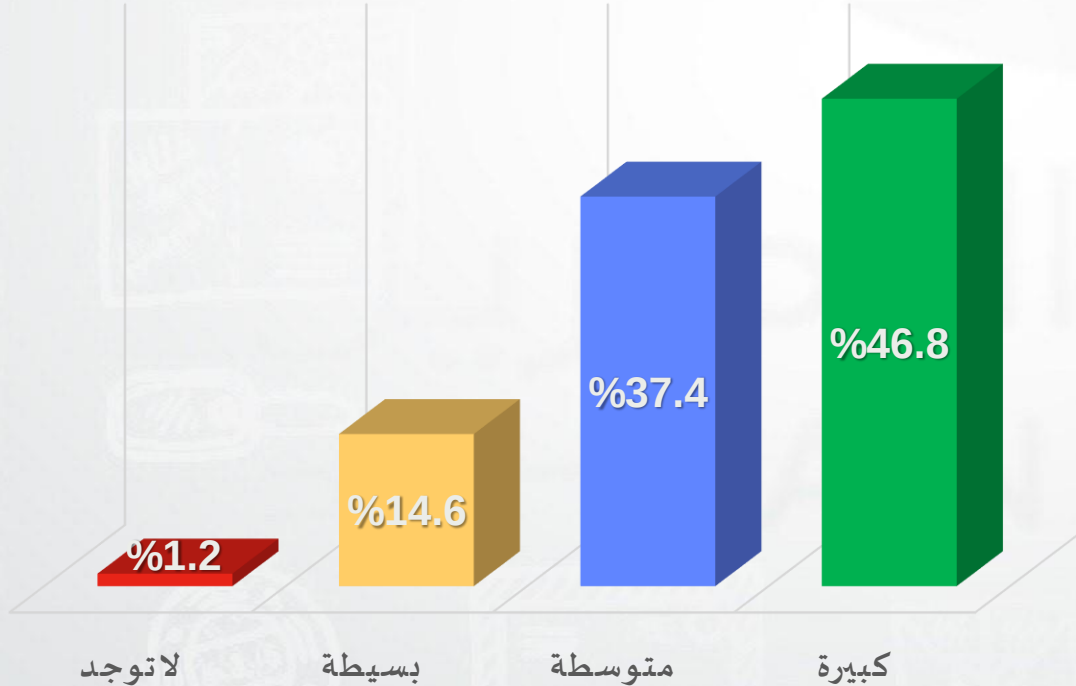
تعتبر الخدمات البريدية مهمة بنسبة **99%** من المتعاملين، فعند سؤالهم عن عدد مراجعتهم إلى مكاتب البريد في الأسبوع أجاب **63.3%** من المتعاملين بأن عدد المرات التي يراجعون فيها مكاتب البريد تتراوح من مرة إلى 3 مرات في الأسبوع وهذا دليل على أهمية ما يقدمه بريد البحرين من خدمات ووضعه تحت مسؤولية إستمرارية تطوير الخدمات المتاحة

أهمية الخدمات البريدية للمتعاملين



ثالثاً: معرفة المتعاملين بخدمات بريد البحرين

مدى معرفة المتعاملين بخدمات بريد البحرين



- وعند قياس مدى معرفة المتعاملين بسلسلة الخدمات التي يقدمها بريد البحرين بوزارة المواصلات والاتصالات؛ وجدنا أن نسبة **46.8%** معرفتهم كبيرة بينما **37.4%** منهم معرفتهم متوسطة بالخدمات وهذا مؤشر جيد يحفزنا على زيادة إطلاع الجمهور بهذه الخدمات عبر الموقع الرسمي لبريد البحرين وقنوات التواصل لزيادة إقبالهم على هذه الخدمات.

رابعاً: انطباع المتعاملين عن جودة الخدمات التي يقدمها بريد البحرين

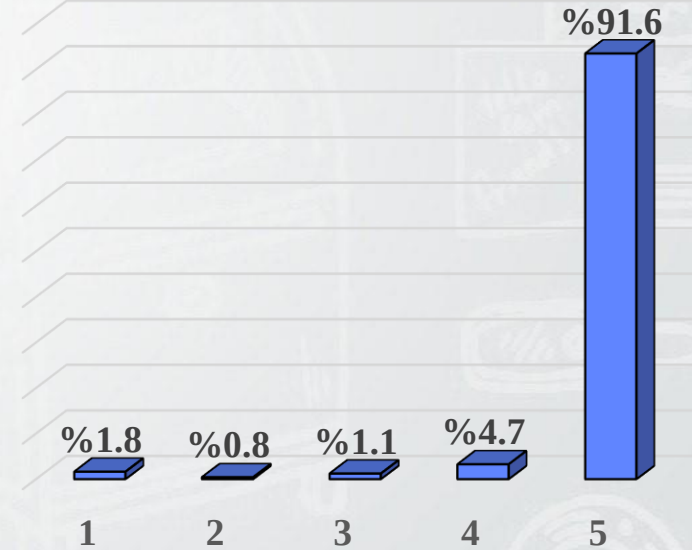
مدى دقة إنجاز الخدمة



* رقم 5 أعلى تقييم ورقم 1 أدنى تقييم

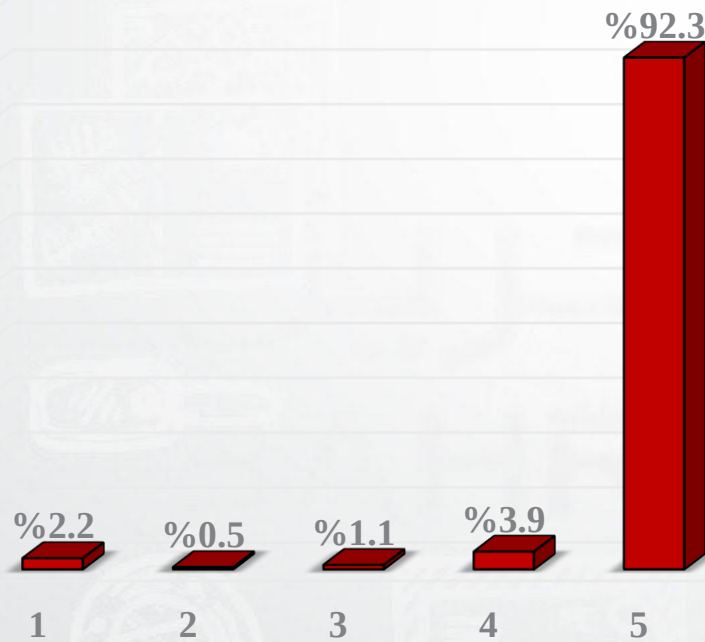
وفيما يتعلق برضا المتعاملين عن الخدمة التي حصلوا عليها من حيث إنجازها في الوقت المحدد دون الحاجة لتوفير الكثير من المستندات؛ نجد أن نسبة **91.6%** اختاروا أعلى درجة من الرضا، وكذلك بالنسبة لمدى دقة إنجاز الخدمة وتوفير المعلومات المطلوبة دون الحاجة إلى التنقل بين المكاتب حيث توافق **90.2%** على أنهم قد حصلوا على أعلى دقة من الإنجاز.

رضا المتعاملين عن الخدمة التي حصلوا عليها دون الحاجة لتوفير الكثير من المستندات



خامساً: انطباع المتعاملين عن كفاءة موظفي الخدمة

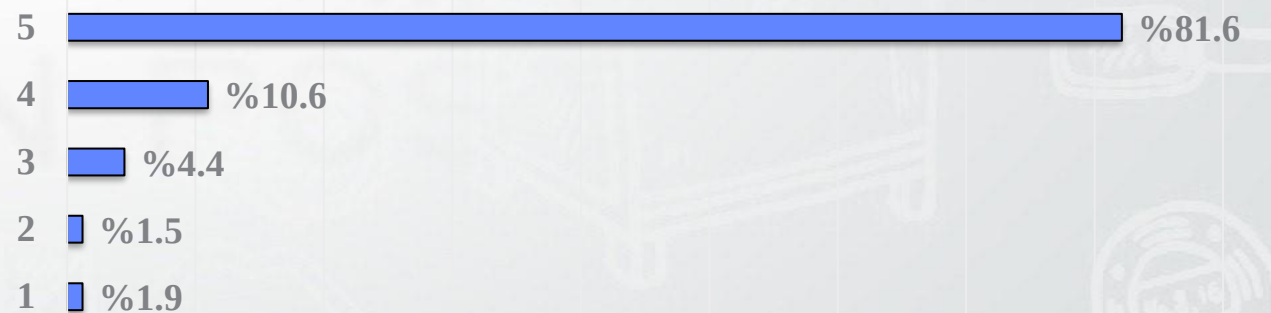
مدى رضا المتعاملين عن كفاءة موظف الخدمة



* رقم 5 أعلى تقييم ورقم 1 أدنى تقييم

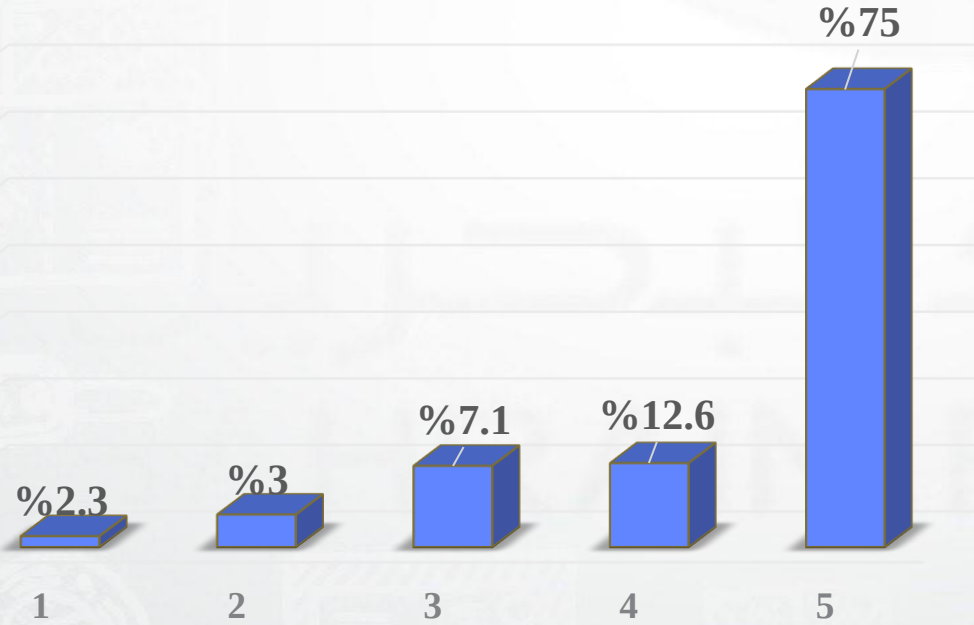
- أما عن انطباع المتعاملين عن كفاءة موظف الخدمة وأسلوب تعامله وقدرته على الرد على الإستفسارات جاءت النتائج بأعلى مستوى من الرضا ما نسبته **92.3%**، وكذلك بالنسبة لمدى إستجابة موظف الإستعلامات البريدية لاستفسارات المتعاملين بنسبة **81.6%**.

ما مدى استجابة موظف الاستعلامات البريدية لاستفساراتكم



سادساً: انطباع المتعاملين عن خدمة توزيع البعثات البريدية في محل الإقامة

انطباع المتعاملين عن خدمة توزيع سعاة البريد للبعثات البريدية في
محل الإقامة

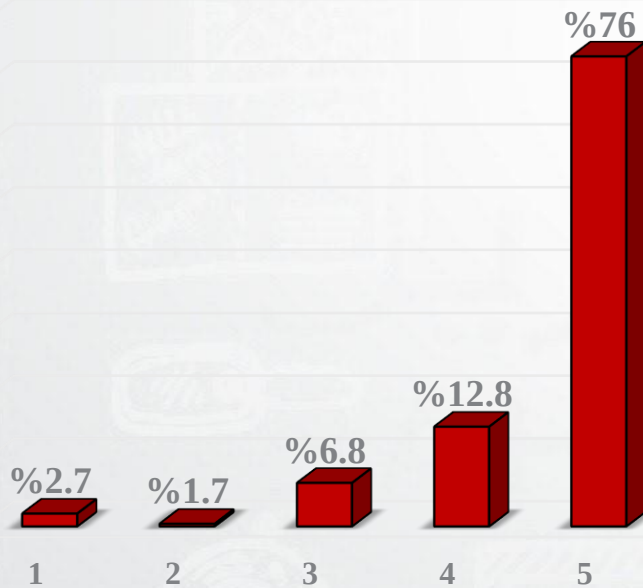


*رقم 5 أعلى تقييم ورقم 1 أدنى تقييم

- وبالنسبة لرضا المتعاملين عن خدمة توزيع سعاة البريد للبعثات البريدية في محل الإقامة فقد حصلت الخدمة على رضا **75%** وهي نسبة جيدة، ولكننا نسعى إلى تحقيق نسبة أعلى عن طريق زيادة تدريب سعاة البريد وتطوير مهاراتهم للحصول على أعلى مستويات الرضا.

سابعاً: انطباع المتعاملين عن المكاتب البريدية

مدى ملائمة أوقات المراكز البريدية



*رقم 5 أعلى تقييم ورقم 1 أدنى تقييم

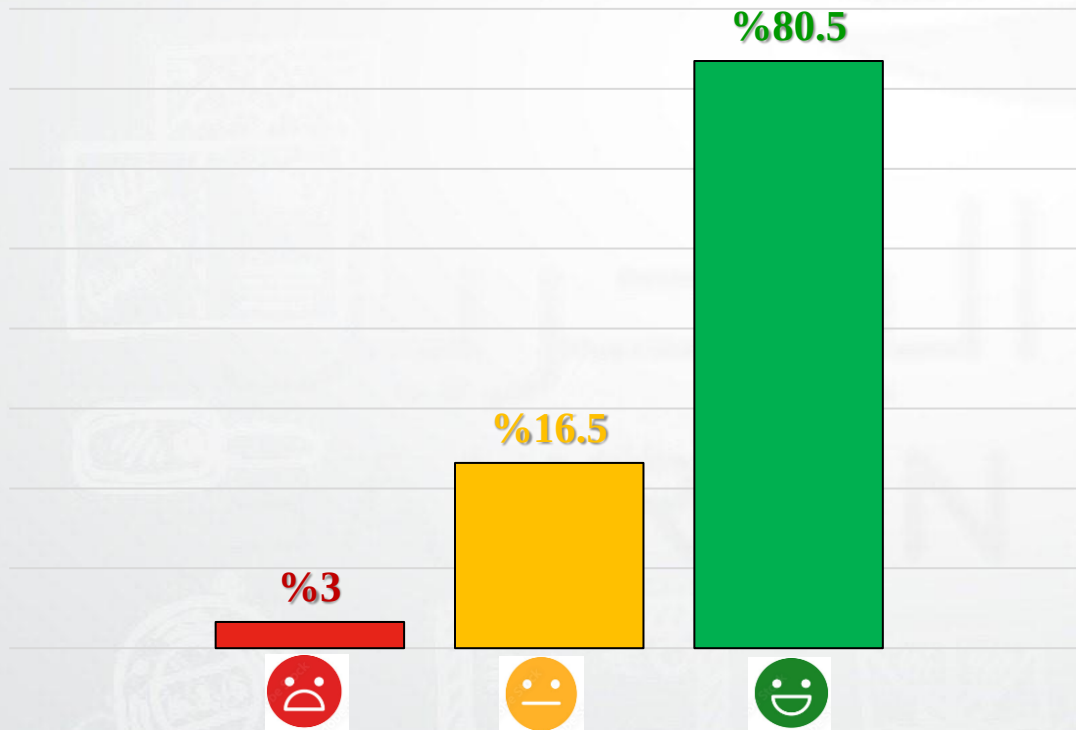
- أظهرت النتائج أن حوالي **76%** من المتعاملين قد قيمت مدى ملائمة أوقات المكاتب البريدية بالأوقات الجيدة وقد توافق ما نسبته **86%** على سهولة الوصول إليها، ويعود ذلك لإهتمام بريد البحرين بتوضيح مواقع المكاتب البريدية عن طريق الموقع الإلكتروني وتوفير اللوحات الإرشادية في الطرق التي تسهل الوصول إليها.

مدى سهولة الوصول إلى المراكز البريدية



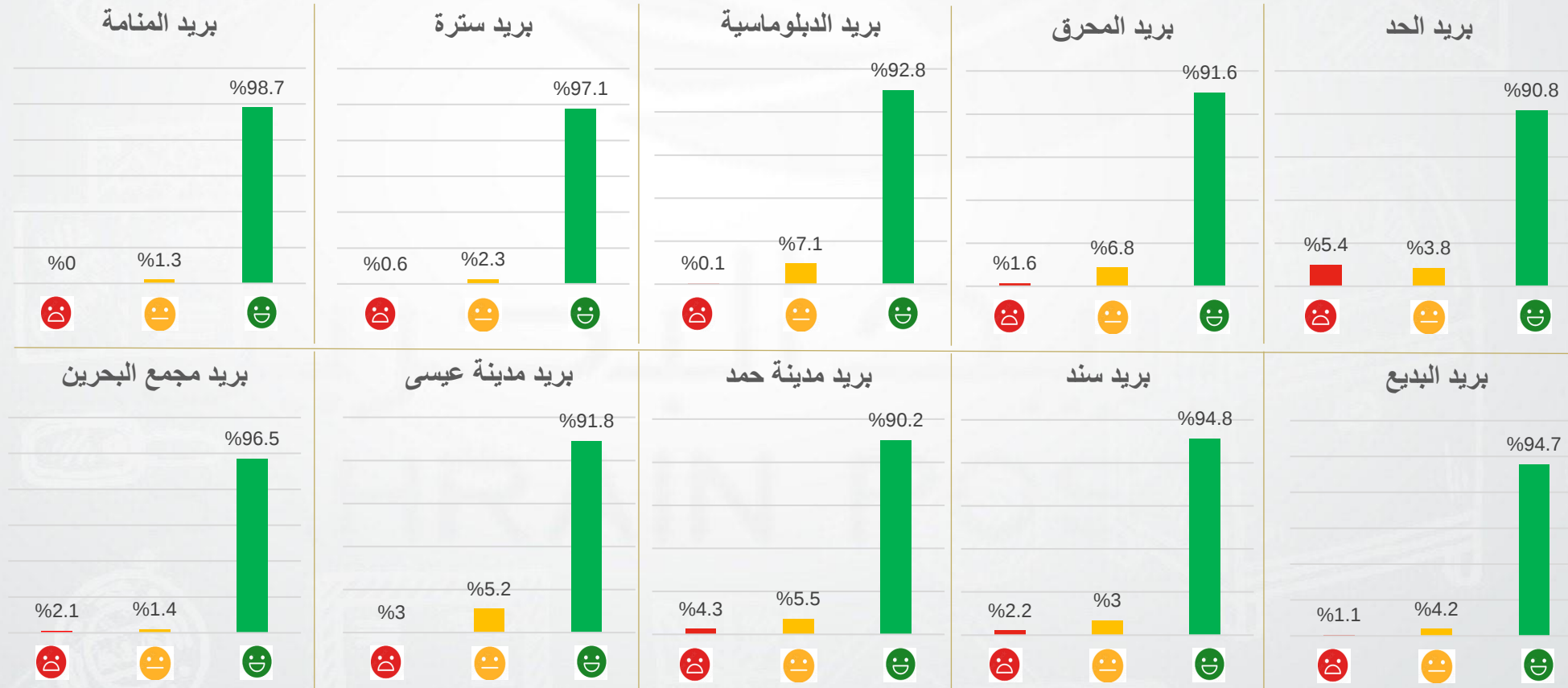
ثامناً: مدى استفادة المتعاملين من الخط الساخن للإستعلامات البريدية

رضا المتعاملين عن الخط الساخن 80001100



- حققت أعلى نسبة رضا عن مركز اتصال المتعاملين (الخط الساخن) 80001100 الخاص بقسم الإستعلامات البريدية 80.5% مما يدفعنا إلى الاستمرار في تطوير وتقديم أفضل مستويات الخدمة للمتعاملين للحصول على أعلى مستويات الرضا.

تاسعاً: التقييم العام للمكاتب البريدية



وختاماً لا يسعنا إلا التأكيد على أن **بريد البحرين** في طريقه نحو التميز
والسعي دائماً إلى تطوير مراكز تقديم الخدمات في جميع أنحاء المملكة وتنويع
خدماته بما يتناسب مع كافة الفئات والقطاعات في المجتمع ...