

KINGDOM OF BAHRAIN
Ministry of Transportation
and Telecommunications



مَمْلَكَة الْبَحْرَيْنِ
وَأَزَارَةُ الْمَوَاصِلَاتِ وَالْإِتِّصَالَاتِ

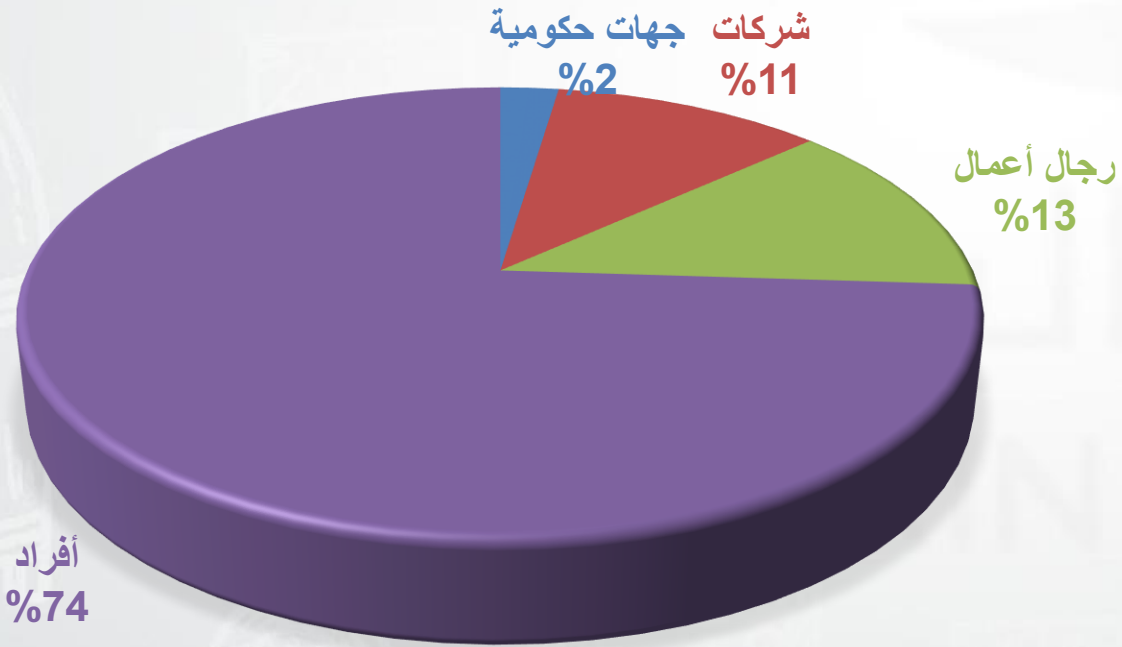
تحليل نتائج إستبانة قياس رضا العملاء لـ **بريد البحرين** للعام 2023



بريد البحرين
BAHRAIN POST

نلتزم في **بريد البحرين** بتوفير الخدمات التي تتناسب مع عملائنا بفئاتهم المختلفة. وسعيًا منا لتطوير خدماتنا نحو الأفضل ومن أجل تقييم جودة خدماتنا والحصول على إنطباع العملاء عما نقدمه من خدمات تم ملء **980** إستبانة موزعة على **12** فرع بريدي وفيما يلي نتائج العام **2023**

1. فئات عملاء بريد البحرين:



يشكل الأفراد شريحة كبيرة من العملاء ما نسبته **74%** مما يشير إلى ملامسة الخدمات البريدية لإحتياجات الأفراد أما في المرتبة الثانية يأتي رجال الأعمال والتي تشكل نسبتهم **13%** بينما تتوزع باقي الفئات بين الشركات والجهات الحكومية وعليه يتحتم علينا توفير الخدمات التي تلامس إحتياجات الفئات الأخرى.

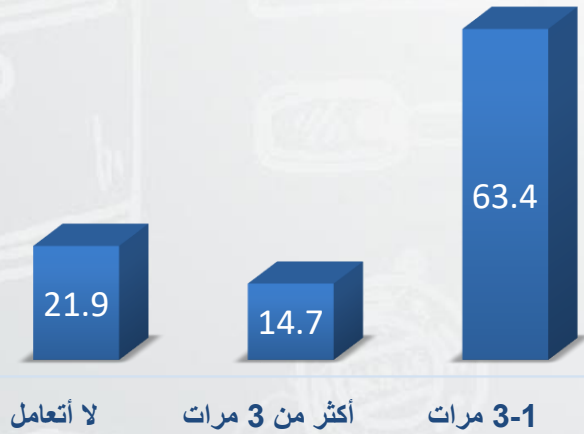
2. قياس أهمية الخدمات البريدية للعملاء:

تعتبر الخدمات البريدية مهمة بنسبة **98%** من العملاء، فعند سؤالهم عن عدد مراجعتهم إلى مكاتب البريد في الأسبوع أجاب **63.4%** من العملاء 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 للزبائن
لا
%2

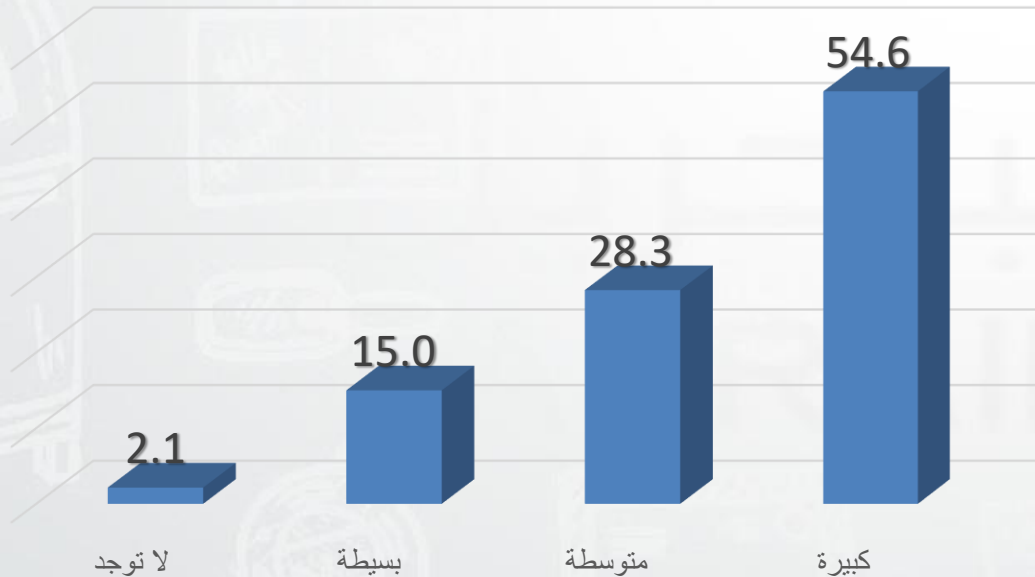


كم مرة تراجع/ تتعامل مع مكتب البريد في الأسبوع؟



3. مدى معرفة العملاء بخدمات بريد البحرين:

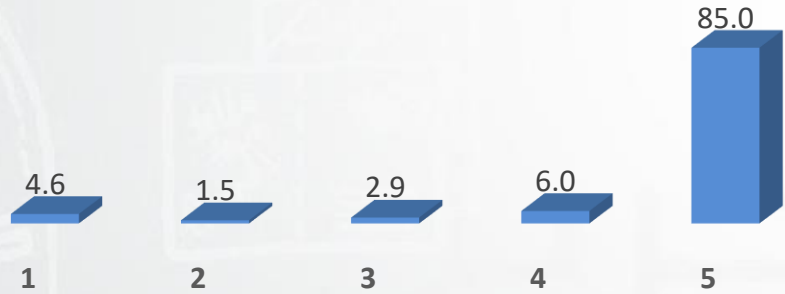
ما مدى معرفتكم عن سلسلة الخدمات التي يقدمها بريد البحرين؟



وعند قياس مدى معرفة عملائنا بالخدمات التي يقدمها بريد البحرين وجدنا أن نسبة **54.6%** معرفتهم كبيرة بينما **28.3%** منهم معرفتهم متوسطة بالخدمات وهذا مؤشر يحفزنا على زيادة إطلاع الجمهور بهذه الخدمات لزيادة إقبالهم عليها.

4. إنطباع العملاء عن جودة الخدمات التي يقدمها بريد البحرين:

رضا العميل عن الخدمة التي حصل عليها



مدى دقة إنجاز الخدمة



وفيما يتعلق برضا العميل عن الخدمة التي حصل عليها من حيث إنجازها في الوقت المحدد دون الحاجة لتوفير الكثير من المستندات نجد أن نسبة **85%** اختاروا أعلى درجة من الرضا وكذلك بالنسبة لمدى دقة إنجاز الخدمة وتوفير المعلومات المطلوبة دون الحاجة إلى التنقل بين المكاتب حيث توافق **84.4%** على أنهم قد حصلوا على أعلى نسبة من الدقة.

*رقم 5 أعلى تقييم ورقم 1 أدنى تقييم

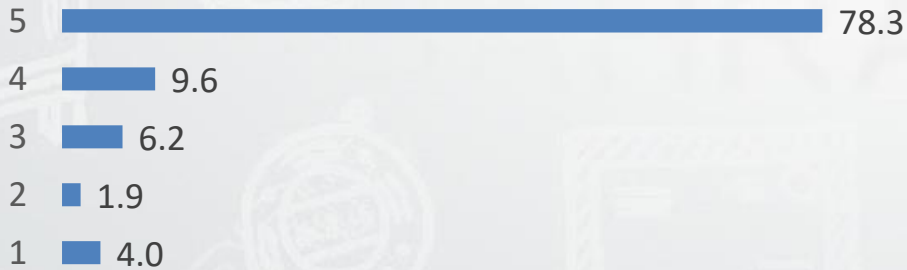
5. إنطباع العملاء عن كفاءة موظفي الخدمة:

مدى رضا العميل عن كفاءة موظف الخدمة



أما عن إنطباع العميل عن كفاءة موظف الخدمة وأسلوب تعامله وقدرته على الرد عن الإستفسارات جاءت النتائج بأعلى مستوى من الرضا ما نسبته **87.2%** وكذلك بالنسبة لمدى إستجابة موظف الإستعلامات البريدية لإستفسارات العملاء بنسبة **78.3%**.

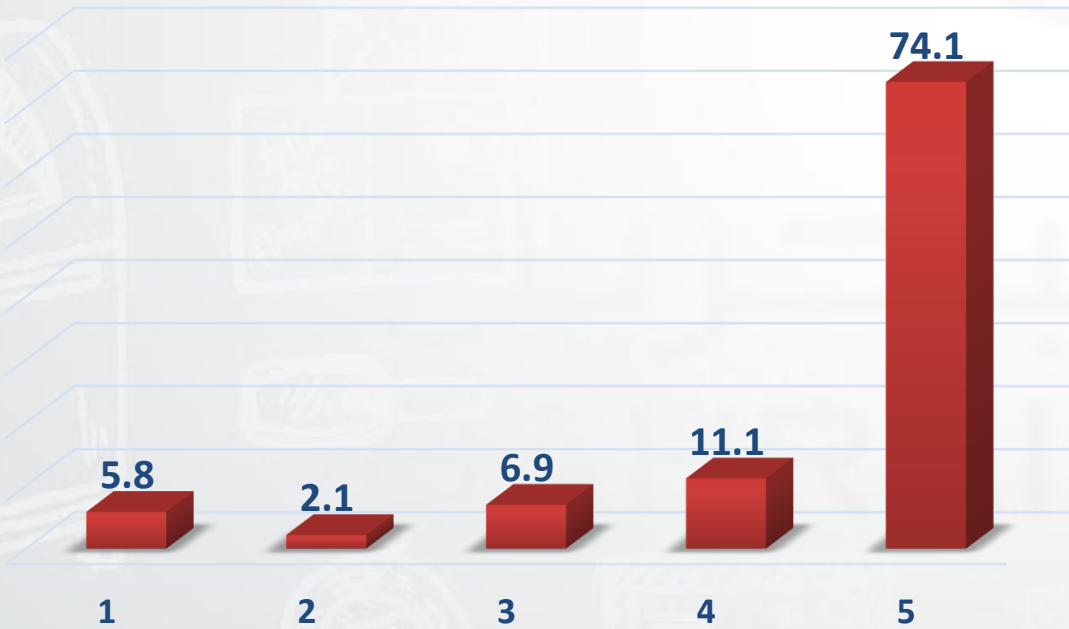
ما مدى استجابة موظف الاستعلامات البريدية لاستفساراتكم



*رقم 5 أعلى تقييم ورقم 1 أدنى تقييم

6. إنطباع العملاء عن خدمة توزيع سعاة البريد للمواد البريدية في محل الإقامة:

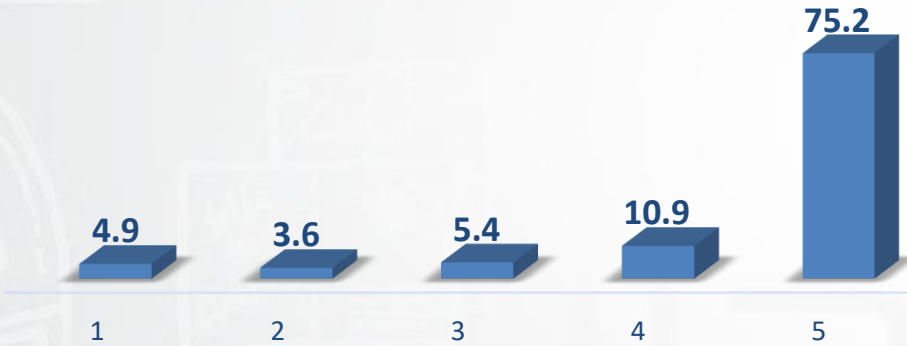
وبالنسبة لرضا العملاء عن خدمة توزيع سعاة البريد للمواد البريدية في محل الإقامة فقد حصلت الخدمة على رضا **74%** وهي نسبة جيدة، ولكننا نسعى إلى تحقيق نسبة أعلى عن طريق زيادة تدريب سعاة البريد وتطوير مهاراتهم للحصول على أعلى مستويات الرضا.



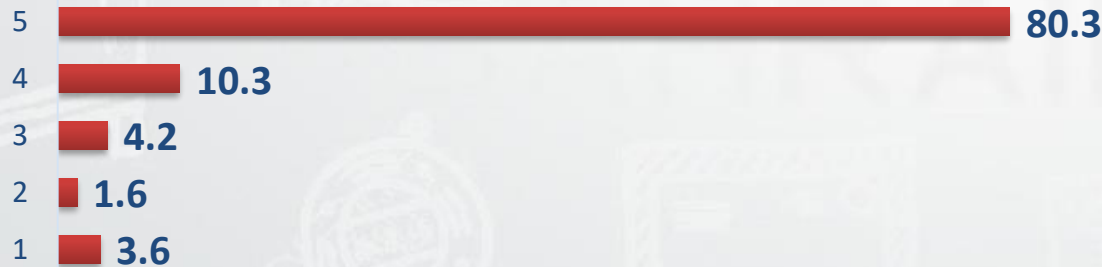
*رقم 5 أعلى تقييم ورقم 1 أدنى تقييم

7. إنطباع العملاء عن المكاتب البريدية بشكل عام:

مدى ملائمة أوقات المراكز البريدية



مدى سهولة الوصول إلى المراكز البريدية



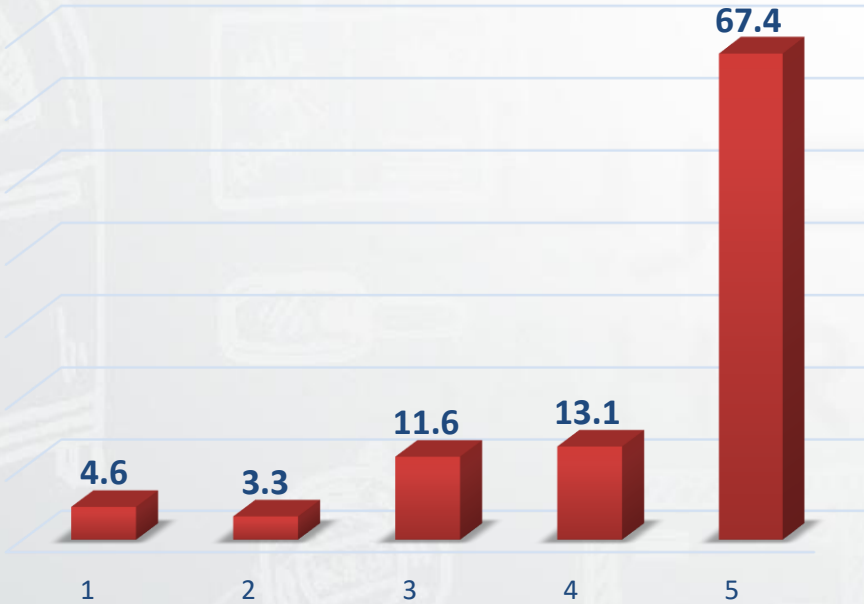
أظهرت النتائج أن حوالي **75.2%** من العملاء قد قيمت مدى ملائمة أوقات المراكز البريدية بالأوقات الجيدة وقد توافق ما نسبته **80.3%** على سهولة الوصول إلى المراكز البريدية، ويعود ذلك لإهتمام بريد البحرين بتوضيح مواقع المكاتب البريدية عن طريق الموقع الإلكتروني لبريد البحرين وكذلك توفر اللوحات الإرشادية في الطرق التي تسهل وصول العملاء إلى المكاتب البريدية.

*رقم 5 أعلى تقييم ورقم 1 أدنى تقييم

8. مدى إستفادة العملاء من الخط الساخن للإستعلامات البريدية (80001100) :

حققت أعلى نسبة رضا العملاء عن مركز إتصال العملاء (الخط الساخن) **67.4%** إرتفاع ملحوظ مقارنةً بالعام الماضي 2022 والتي كانت **55.5%** وهذا مؤشر جيد يدفعنا إلى الإستمرار في تطوير وتقديم أفضل مستويات الخدمة للعملاء للحصول على أعلى مستويات الرضا.

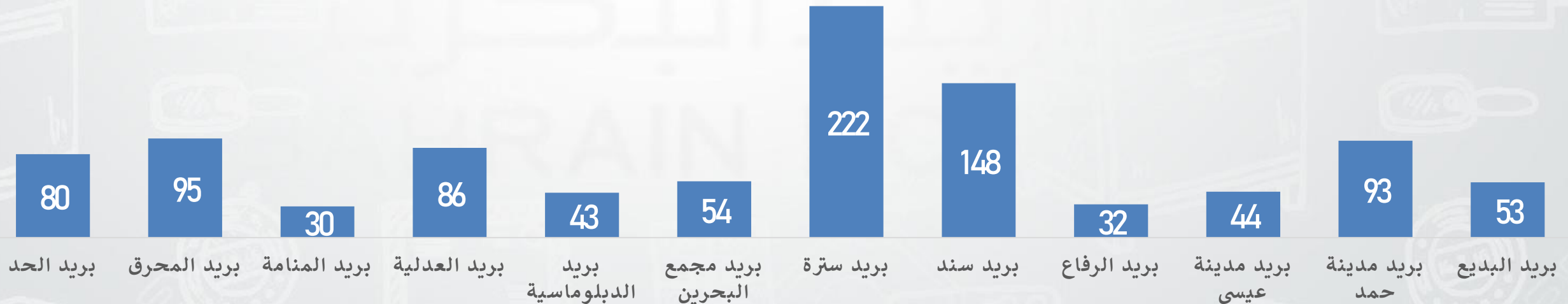
رضا العملاء عن الخط الساخن 80001100



*رقم 5 أعلى تقييم ورقم 1 أدنى تقييم

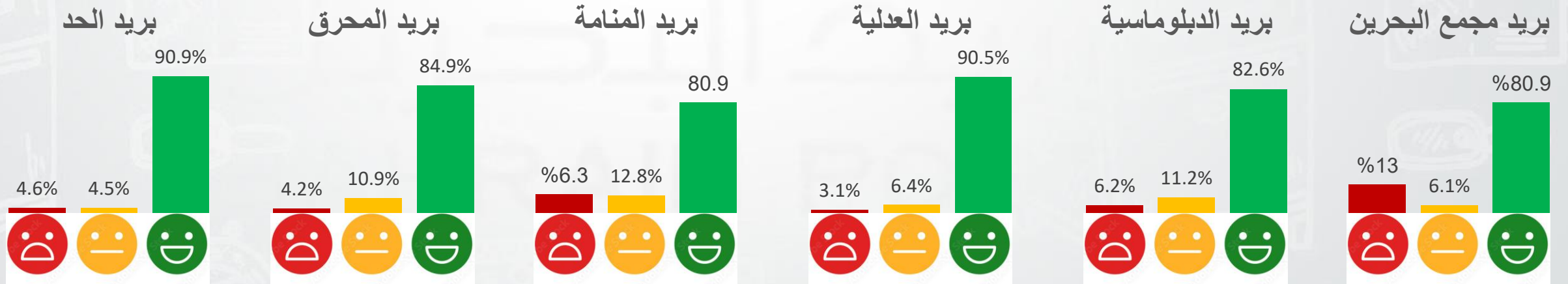
9. عدد الإستبانات في المكاتب البريدية :

تجدون في الشكل أدناه عدد الإستبانات التي تم ملؤها في جميع المكاتب البريدية حيث حصل **بريد سترة** على الحصة الأكبر بعدد **222** إستبانه بينما تذييل الترتيب **بريد المنامة** وذلك بثلاثون إستبانه فقط. لذا دائماً نسعى إلى حث العملاء على ملئ الإستبانه وذلك بشكل مستمر.

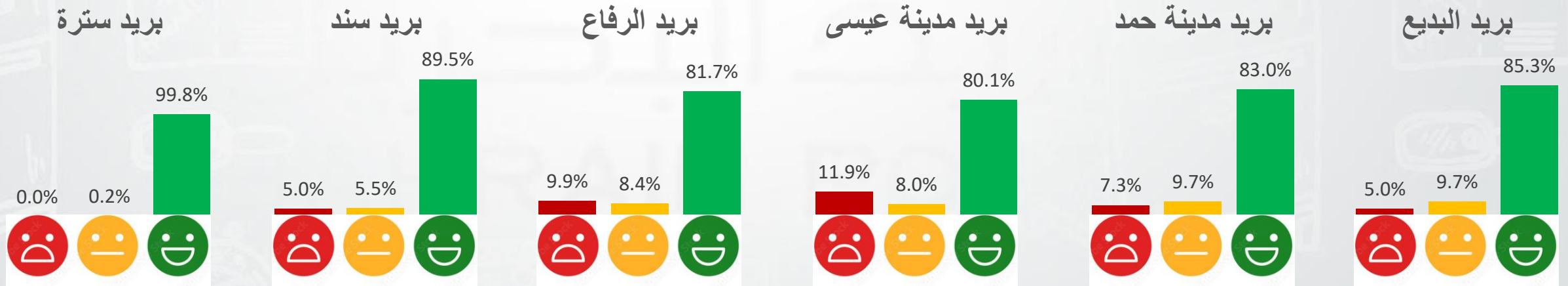


10. التقييم العام للمكاتب البريدية (أ):

تم حساب متوسط التقييم العام للعملاء على جميع الأسئلة في الشكل أدناه والذي يتضح فيه حصول أغلب المكاتب البريدية على نسبة ممتازة تدفعنا لتقديم الأفضل والمواصلة في زيادة وتطوير الخدمات المتاحة.



10. التقييم العام للمكاتب البريدية (ب):

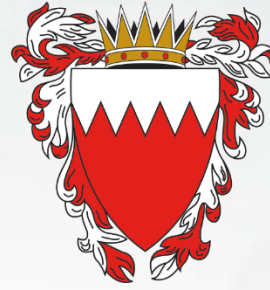


11. مقترحات عملاء بريد البحرين:

نسعى دائماً لتطوير خدمة العملاء لدى بريد البحرين لذلك تتم متابعة المقترحات المقدمة عن طريق إستبانة رضا العملاء والتي تجدونها في الجدول أدناه :

مكتب البريد	البيع	مدينة حمد	مدينة عيسى	الرفاع	بريد سند	بريد سترة	بريد مجمع البحرين	الدبلوماسية	العدلية	المنامة	المحرق	بريد الحد
المقترح	-	-	إستثمارات طرود إلكترونية	-	خدمات الكهرباء والماء	-	-	-	-	تغيير كراسي الإنتظار	ميزان أرضي للطرود	الإتصال العادي للعمل عوضاً عن الواتس آب

KINGDOM OF BAHRAIN
Ministry of Transportation
and Telecommunications



مَمْلَكَة الْبَحْرَيْنِ
وَأَزَارَةُ الْمَوَاصِلَاتِ وَالْإِتِّصَالَاتِ



وختاماً لا يسعنا إلا التأكيد على أن **بريد البحرين** **BAHRAIN POST** في طريقه نحو التميز

والسعي دائماً إلى تطوير مراكز تقديم الخدمات في جميع أنحاء المملكة وتنويع

خدماته لتناسب مع كافة الفئات والقطاعات في المجتمع