

مملكة البحرين
هيئه المعلومات والحكومة الإلكترونية

نتائج دراسة مؤشر قياس رضا العملاء 2025-2024



آراء العملاء حول تطوير البوابة الوطنية
bahrain.bh



الرضا العام للعملاء عن البوابة الوطنية
bahrain.bh



سهولة الوصول سهولة الاستخدام التصميم

الأهداف

17 سبتمبر 2025

الفترة الزمنية لجمع البيانات (3 أشهر)

18 يونيو 2025

الفترة الزمنية



الإعلام التقليدي
(الرسالة الإذاعية
والبريد الإلكتروني)



البريد الإلكتروني



بانر إلكتروني (web banner)
على البوابة الوطنية
bahrain.bh



رسائل الواتساب



حسابات هيئة
المعلومات والحكومة
الإلكترونية على وسائل
التواصل الاجتماعي



رابط على البوابة الوطنية
bahrain.bh
صفحة منصة المشاركة الإلكترونية
«شاركنا» و إعلان **popup**

قوات
نشر الاستبيان
الإلكتروني



نوع الجنس
(2024-2025)

66%

34%



حجم العينة المستهدفة والمتحققة

2,500
مشارك



حجم العينة المستهدفة والمتحققة

2,500
مشارك

حجم العينة

2024-2025

(استبيان إلكتروني)

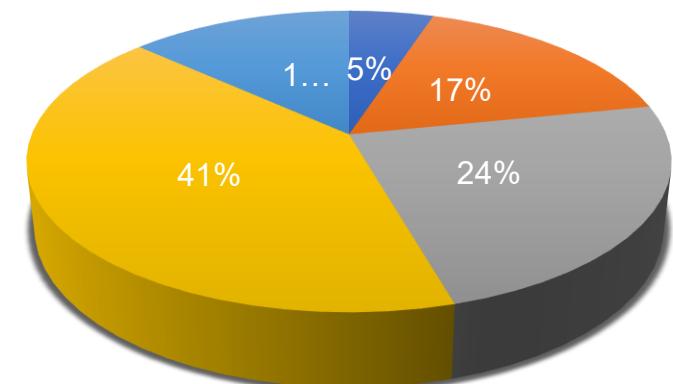
"أجريت الدراسة عن طريق هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية"

2022-2023

(استبيان إلكتروني وعن طريق الهاتف)

"أجريت الدراسة عن طريق دراسات"

- تتركز النسبة الأكبر من المشاركين في الاستبيان ضمن الفئة العمرية **55-36** عاماً، حيث تمثل هذه الفئة **41%** من إجمالي عدد المشاركين.
- في المقابل، أقل نسبة من المشاركين هم من الفئة العمرية دون **18** عاماً، وتمثل **5%**.



■ Below 18 ■ 18-25 ■ 26-35 ■ 36-55 ■ Above 55

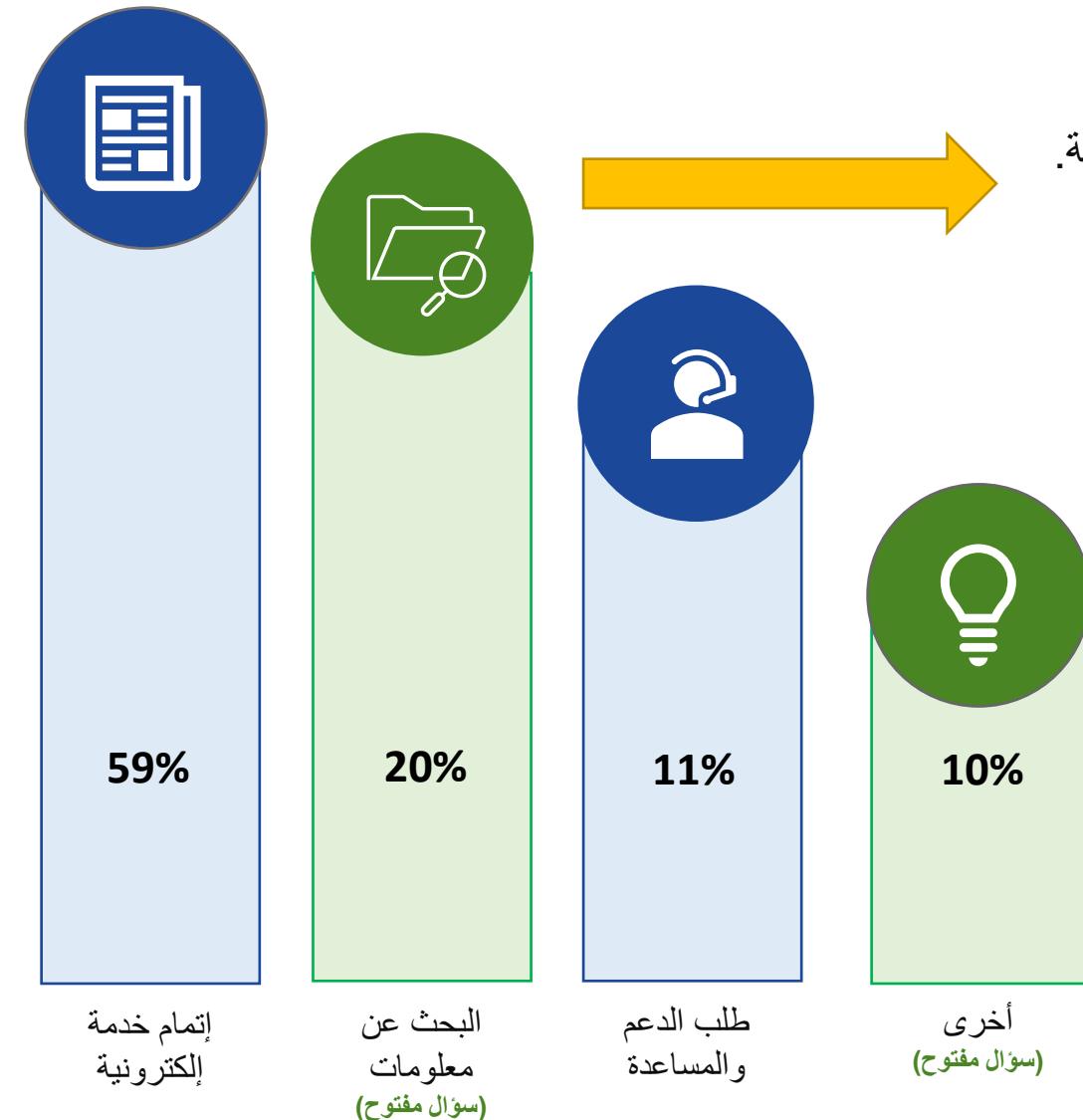
الفئة
العمرية

2025 - 2024

استخدام الخدمات الإلكترونية



(أ) ما هو سبب زيارتك للبوابة الوطنية ?bahrain.bh



*تفاصيل الأسئلة المفتوحة في صفحة العرض التالية.



* إجابات الأسئلة المفتوحة

المعلومات التي يبحث عنها المستخدمون أثناء زيارة البوابة الوطنية **bahrain.bh**



معلومات عن خدمة إلكترونية **41%**

إجراءات إتمام خدمة إلكترونية **25%**

معلومات عن مملكة البحرين **19%**

أخرى (يرجى التحديد) **15%**



تضمنت ردود المستخدمين ضمن خيار «أخرى» خدمات تدرج تحت الفئات التالية:



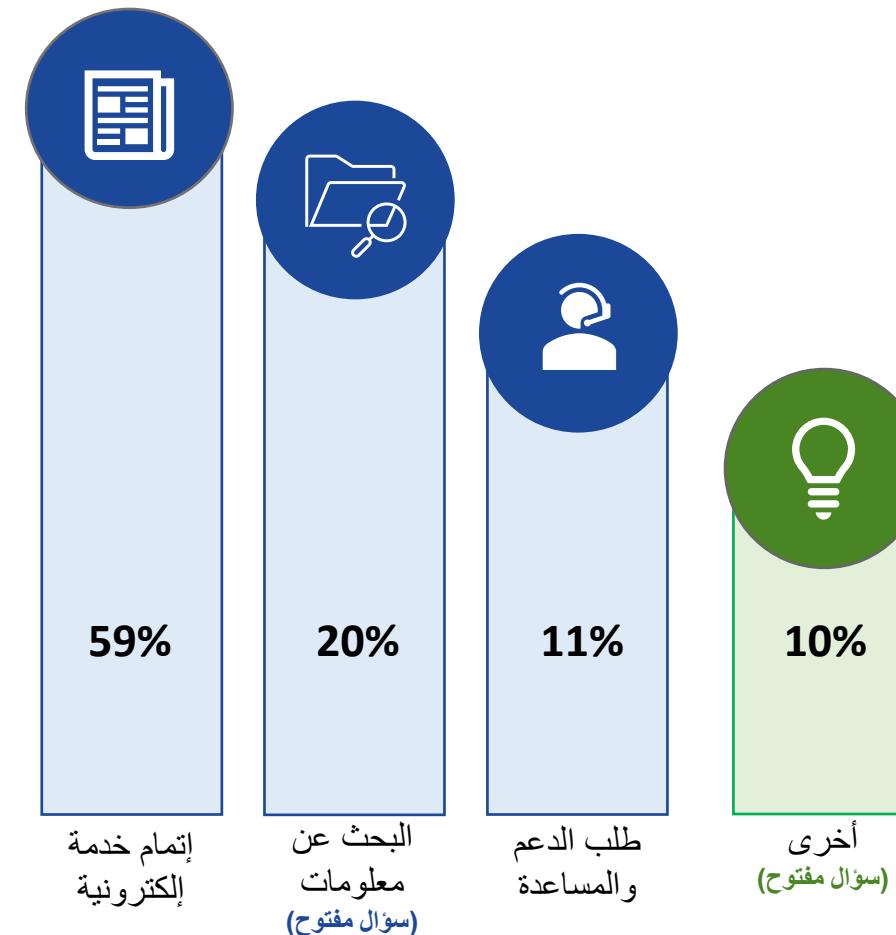
خدمات التقاعد

خدمات المرور

خدمات المقيمين

خدمات الصحة

خدمات التأشيرات



1. (ب): ما هو سبب زيارتك للبوابة الوطنية bahrain.bh

رخصة القيادة:

- البحث عن مدرب سيادة
- متابعة طلب تجديد رخصة القيادة

التقديم / الإصدار:

- شهادة حسن السيرة والسلوك
- التخوين الإلكتروني e-Authorization

الأنظمة:

- تقديم طلب عبر نظامي «بنيات» و«تواصل»

eKey

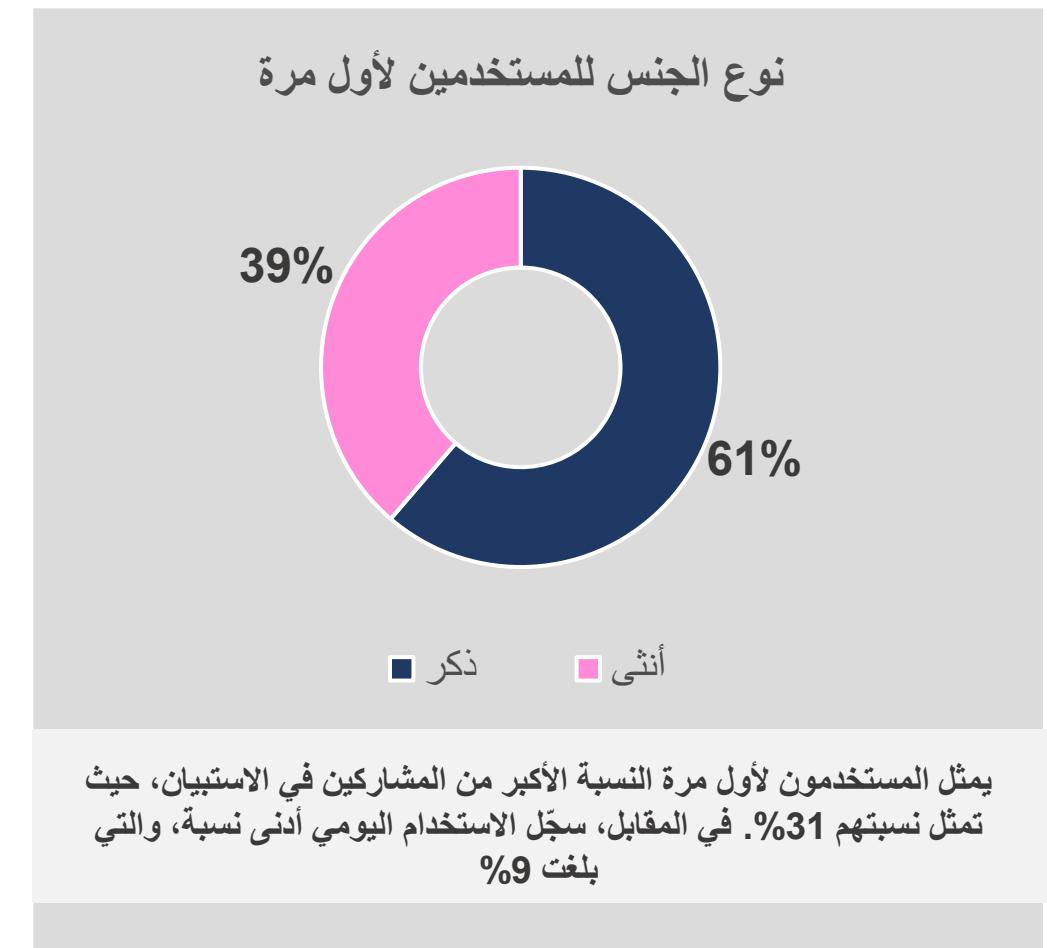
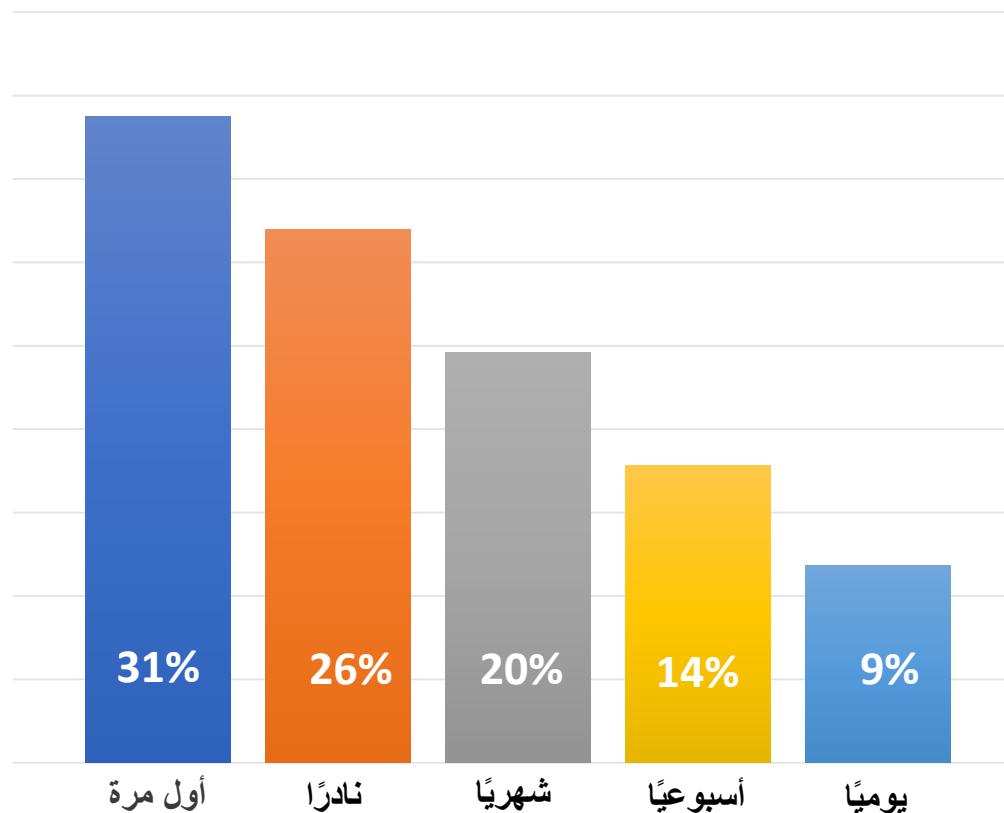
- التسجيل
- إعادة تعيين كلمة المرور

بطاقة الهوية:

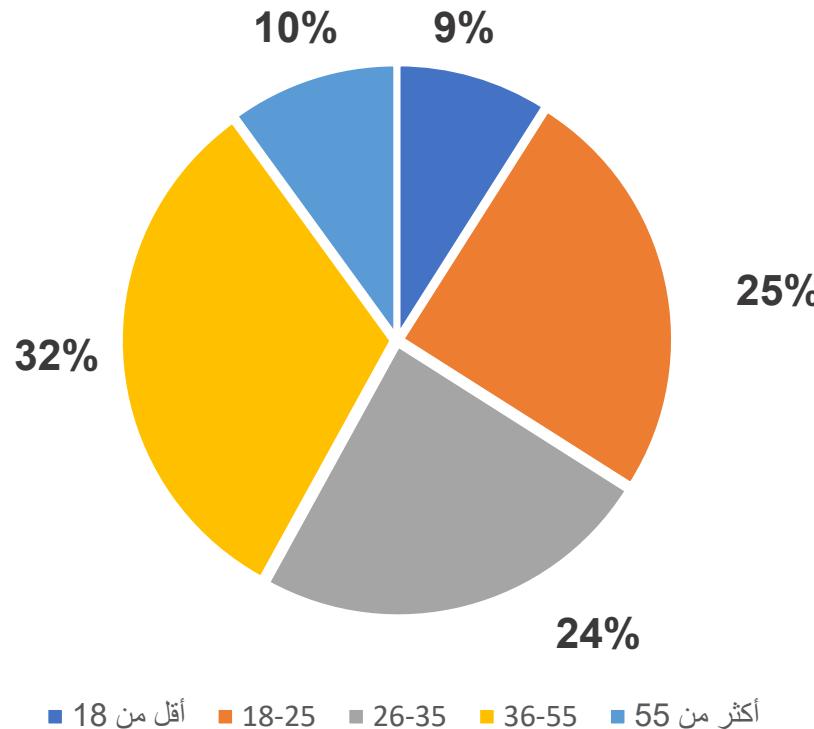
- حجز موعد
- قارئ بطاقة الهوية

خدمات إضافية:

- تحويل طلبة المدارس
- الوظائف الشاغرة



الفئة العمرية للمستخدمين لأول مرة



أسهمت الحملات والفعاليات التي نفذت خلال فترة الاستبيان في زيادة عدد المستخدمين لأول مرة على البوابة الوطنية bahrain.bh

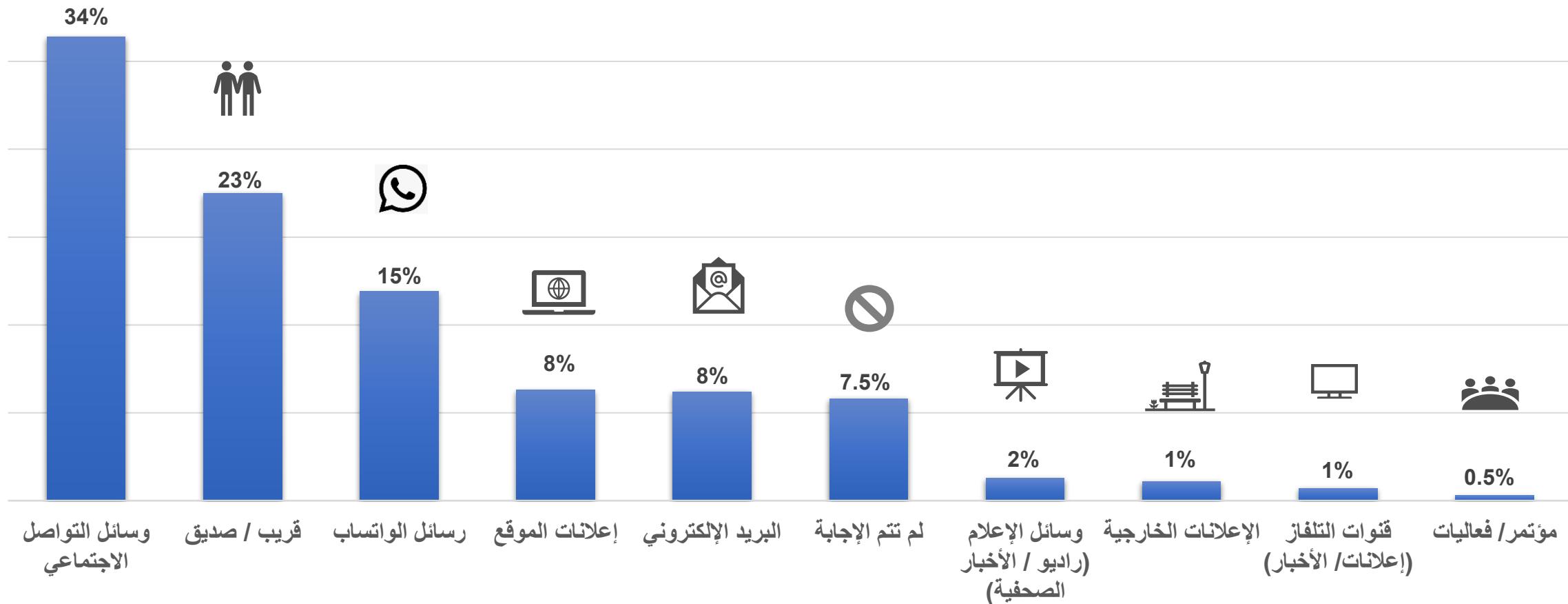
الحملات التسويقية (يونيو- سبتمبر 2025):

- حملات تسويقية وفيديو تعريفي
- شهادات الميلاد والوفاة
- فيديو ارشادي عن بطاقة الهوية
- الخدمات المتعلقة بالطلبة

أظهرت نتائج الاستبيان أن 32% من المشاركون ضمن الفئة العمرية 36-55 عاماً من فئة المستخدمين لأول مرة. ويعود سبب هذا الارتفاع إلى الحملات التسويقية المتنوعة التي تم تنفيذها خلال فترة جمع البيانات.



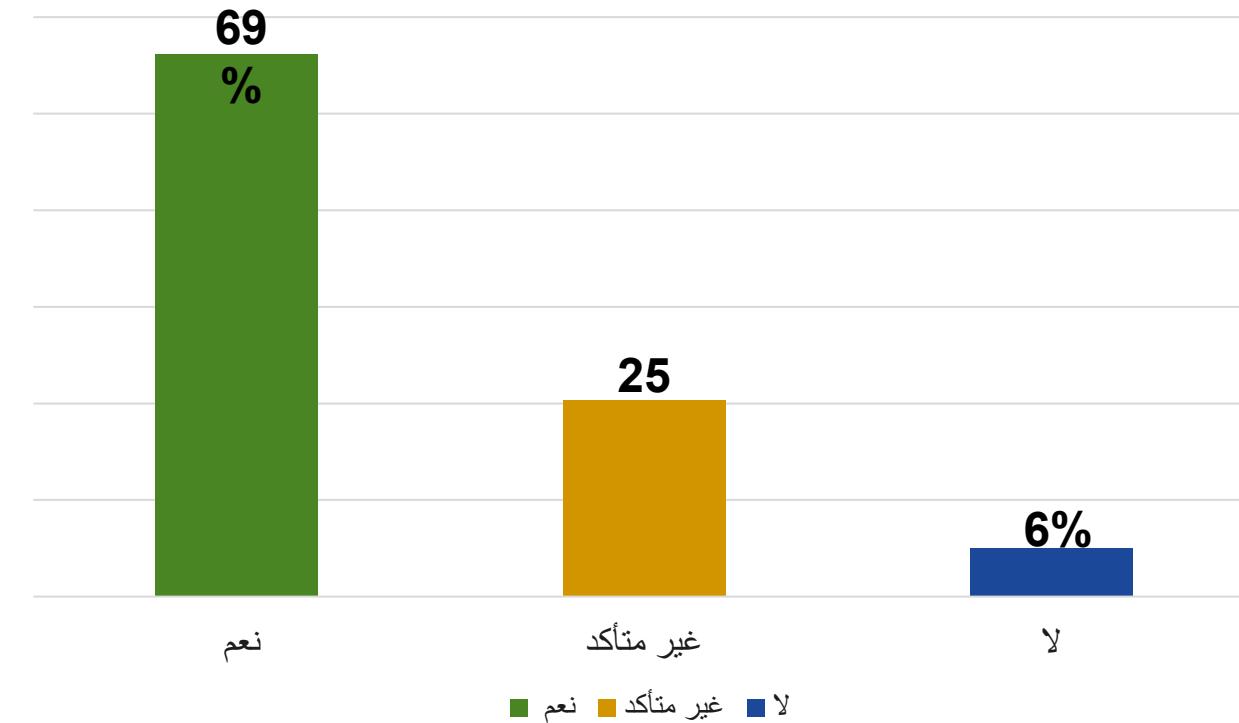
3. بصفتك مستخدماً لأول مرة، كيف تعرّفت على البوابة الوطنية ؟ bahrain.bh



أظهرت نتائج الدراسة أن معظم المستخدمين لأول مرة تعرّفوا على البوابة الوطنية bahrain.bh من خلال منصات التواصل الاجتماعي والتوصيات.



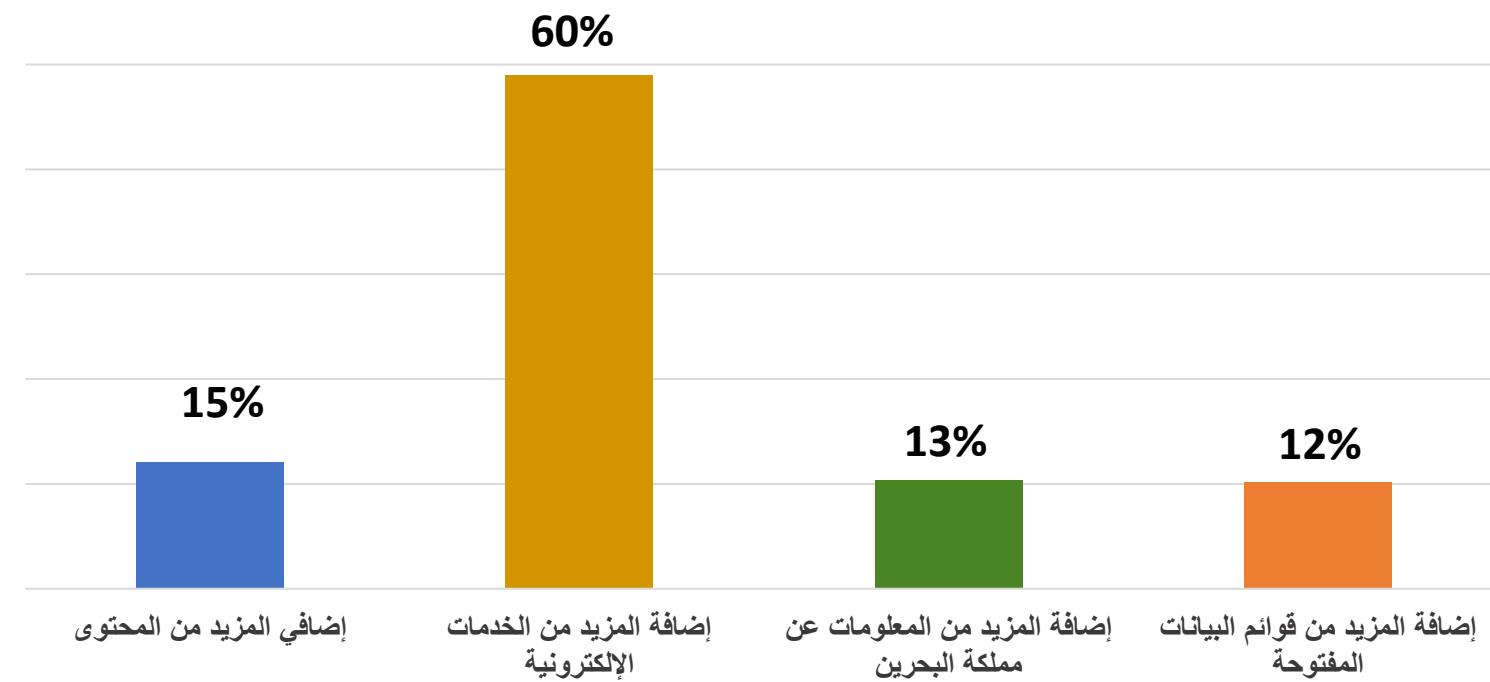
1. من وجهة نظرك، هل يتم تحديث البوابة الوطنية bahrain.bh باستمرار؟



تشير نتائج الاستبيان إلى أن غالبية المستخدمين على علم بالتحديثات على البوابة الوطنية bahrain.bh



2. برأيك كيف يمكن تطوير البوابة الوطنية bahrain.bh؟



تشير النتائج إلى أن 60% من يرغبون بإضافة المزيد من الخدمات الإلكترونية لتحسين تجربة البوابة الوطنية bahrain.bh

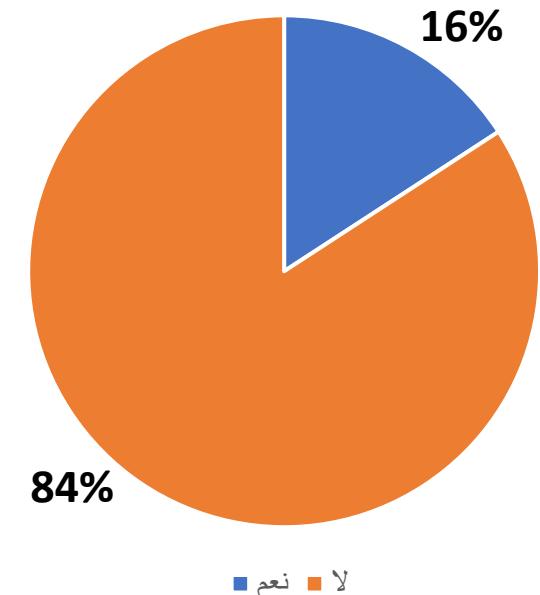


* هل هناك خدمات إلكترونية محددة تود إضافتها عبر البوابة الوطنية **bahrain.bh**؟

- ❖ **الخدمات الصحية:**
 - نتائج الفحوصات المخبرية.
 - التواصل المباشر مع الأطباء.
 - تحديثات التطعيمات الموسمية.
 - التقارير الطبية من المراكز الطبية الحكومية والخاصة.

- ❖ **الخدمات المرورية:**
 - نقل ملكية المركبة إلكترونياً.

- ❖ **أخرى:**
 - فيديوهات إرشادية لجميع الخدمات على البوابة الوطنية **bahrain.bh**.
 - تواصل مباشر مع الجهات الحكومية.
 - سداد رسوم المدارس الخاصة.
 - تحديثات حالة الطقس.
 - توحيد جميع البطاقات في بطاقة واحدة (الهوية / رخصة القيادة / جواز السفر).
 - خدمات الهيئة العامة للتأمين الاجتماعي - احتساب المعاش التقاعدي وسنوات الخبرة.
 - أرشفة جميع القضايا القضائية.
 - خدمات البريد - تفعيل إشعارات التوصيل.
 - معلومات حول الاستثمار في مملكة البحرين.

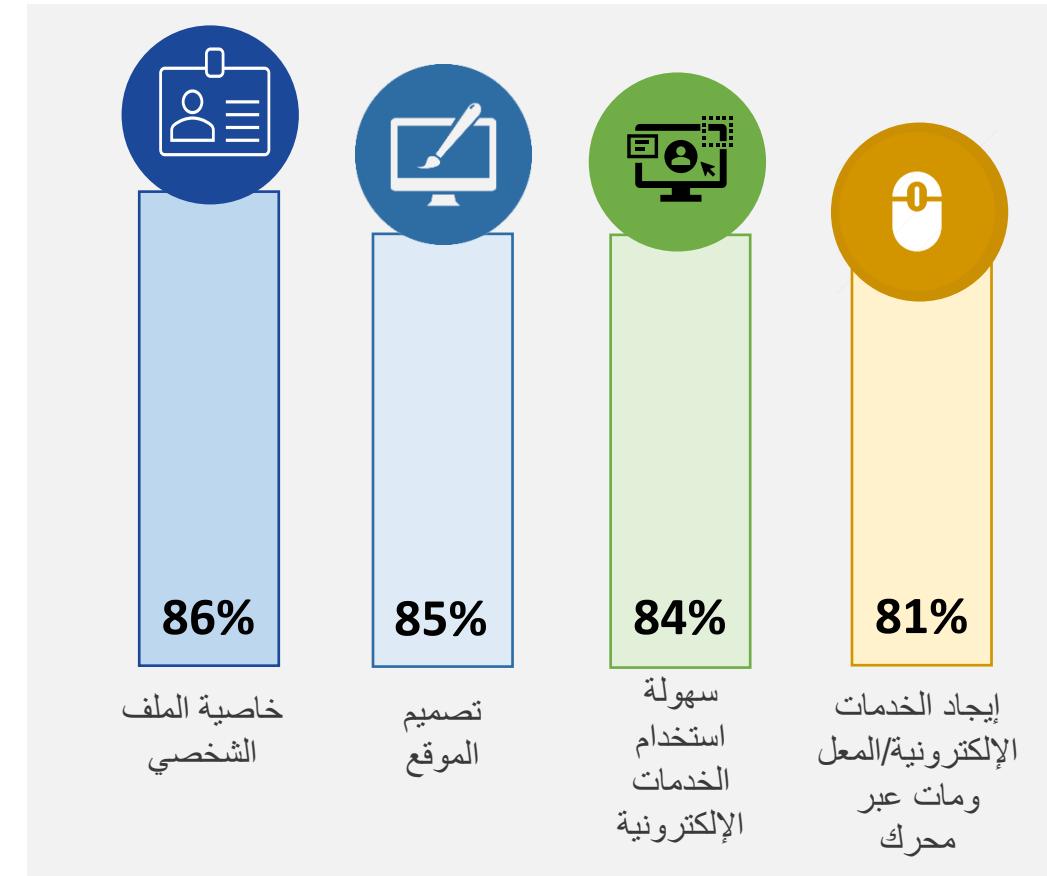


تبين الدراسة (84%) من المستخدمين يجدون أن الخدمات الإلكترونية المتاحة على البوابة الوطنية **bahrain.bh** كافية

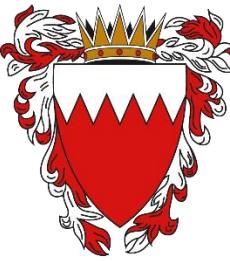
نتائج الرضا العام



نسبة الرضا العام خلال عامي 2024-2025: %84



تشير النتائج إلى أن معدل الرضا العام للعملاء هو 84%. وقد سجلت خاصية الملف الشخصي أعلى مستوى رضا بنسبة 86%，في حين أشارت النتائج أن أدنى مستوى رضا في سهولة إيجاد خدمات إلكترونية/معلومات عبر محرك البحث بنسبة 81%. وبصفة عامة، عبر معظم العملاء عن رضاهم عن الخدمات المقدمة.



مُمَلَّكَة الْبَحْرَين
هِيَئَة الْمَعْلُومَات وَالْحُكُومَة الْإِلْكْتُرُونِيَّة

"نرتقي بالبحرين إلى مستويات أعلى"