



# قراءة في نتائج استطلاع رأي رضا العملاء حول الخدمات والقنوات الإلكترونية المقدمة من هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية

إدارة استطلاعات الرأي

2024م

# نبذة عامة عن استطلاع رأي رضا العملاء 2023



فترة تحليل البيانات  
من 21 يناير 2024م  
إلى 14 فبراير 2024م



فترة جمع البيانات  
من 4 ديسمبر 2023م  
إلى 18 يناير 2024م

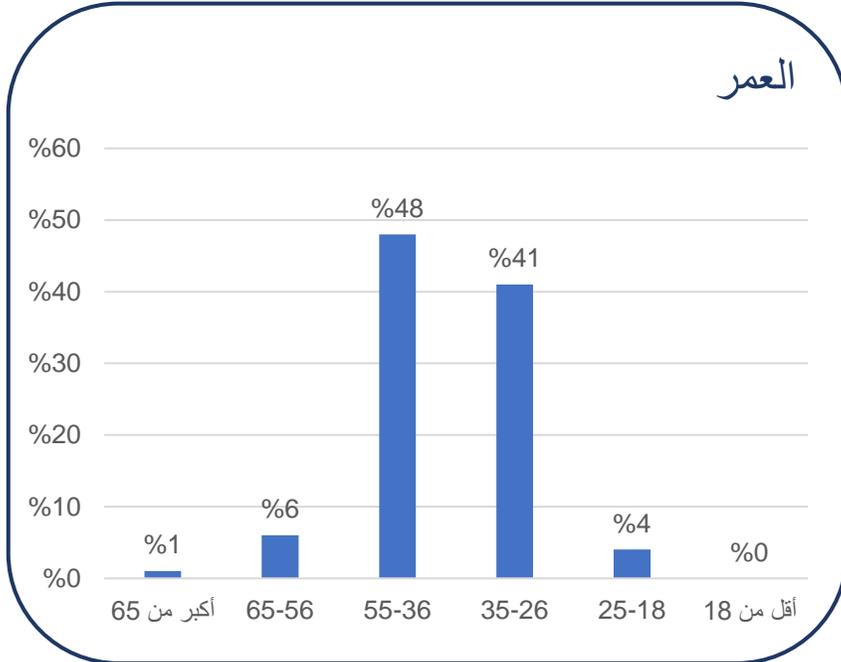
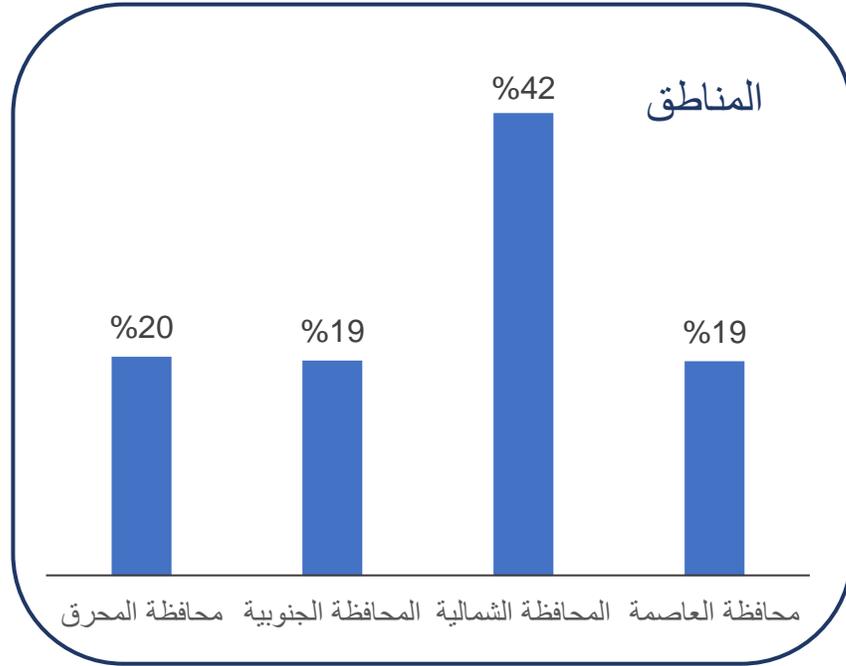
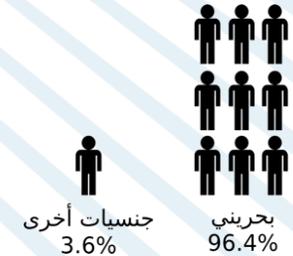
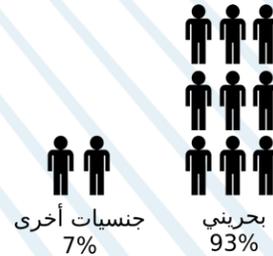


عن طريق المقابلة  
الهاتفية

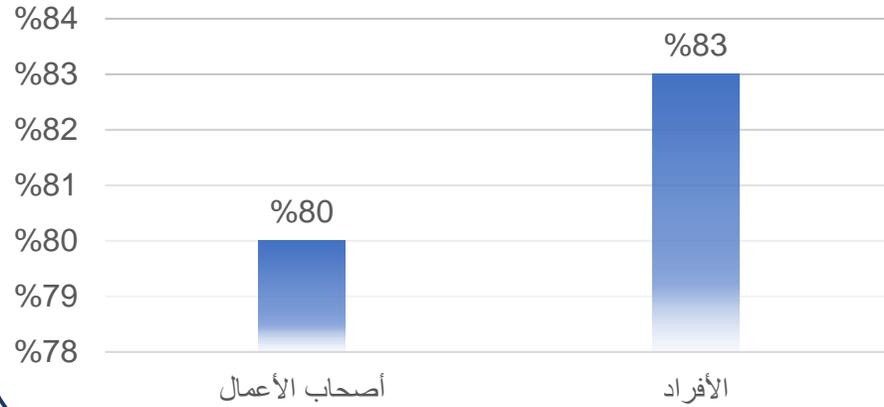


2500 إستبيان

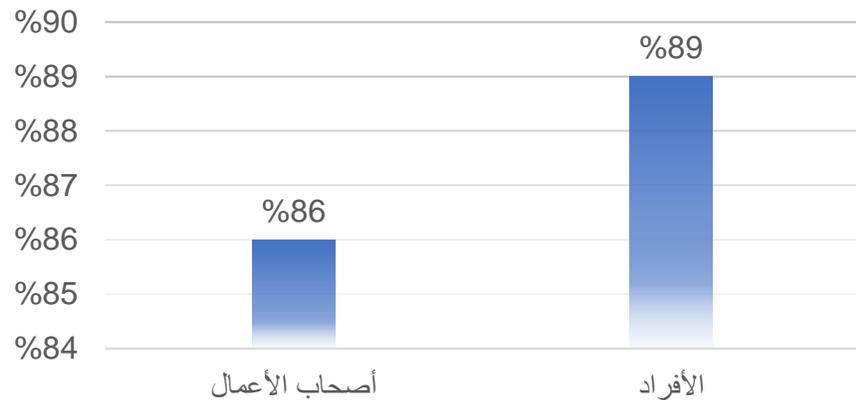
## المعلومات الديمغرافية للمشاركين في الاستطلاع



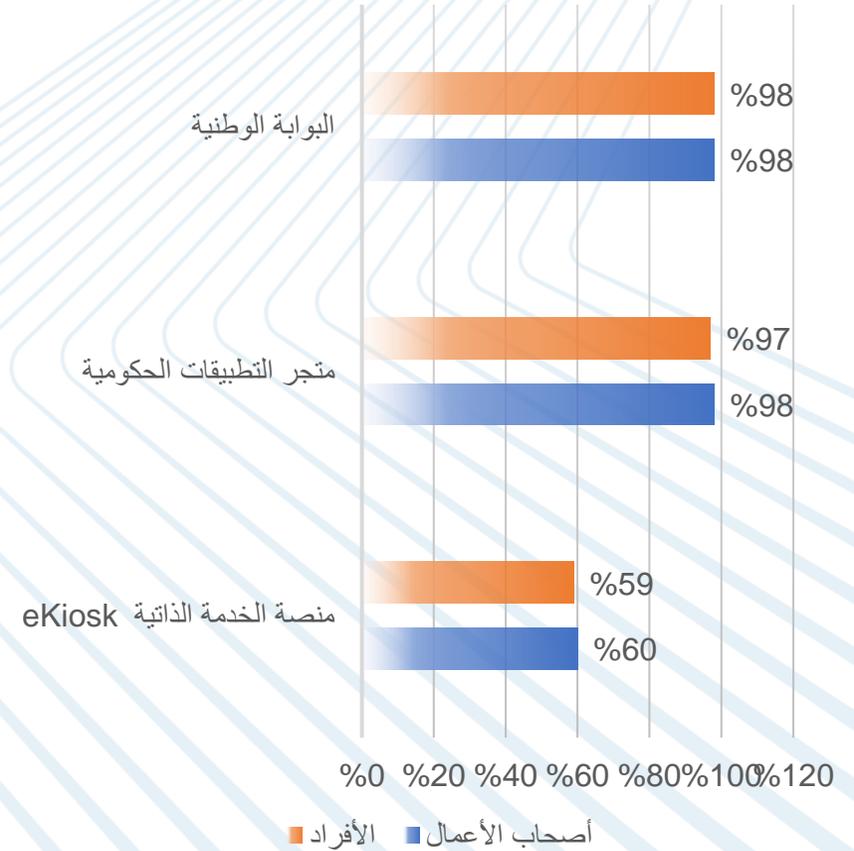
## مدى سهولة استخدام البوابة الوطنية **bahrain.bh**



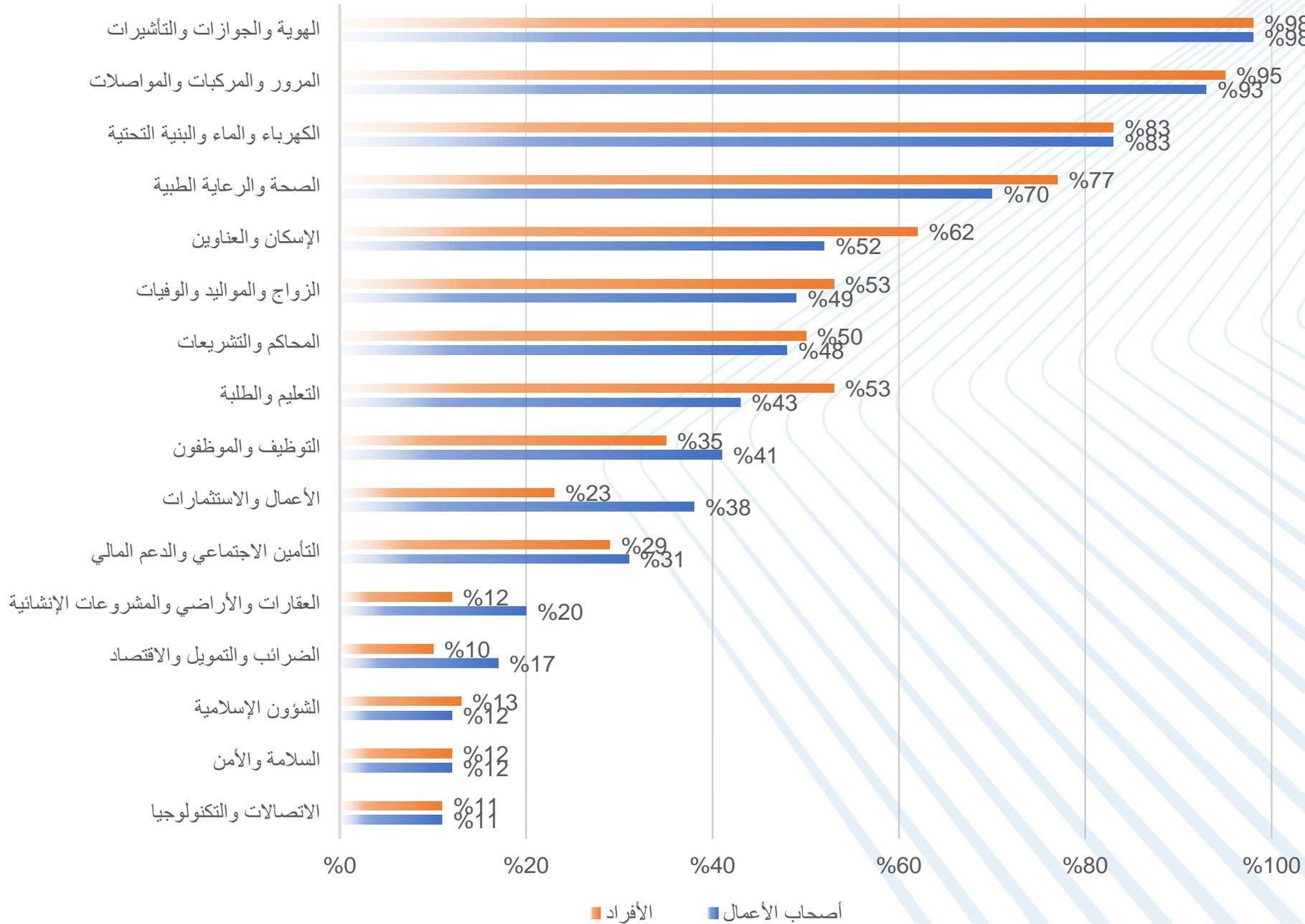
## مدى رضا الأفراد وأصحاب الأعمال بالخدمات وتطبيقات ومعلومات الحكومة الإلكترونية



## مدى وعي الأفراد وأصحاب الأعمال بالخدمات الحكومية الإلكترونية المتوفرة في مملكة البحرين

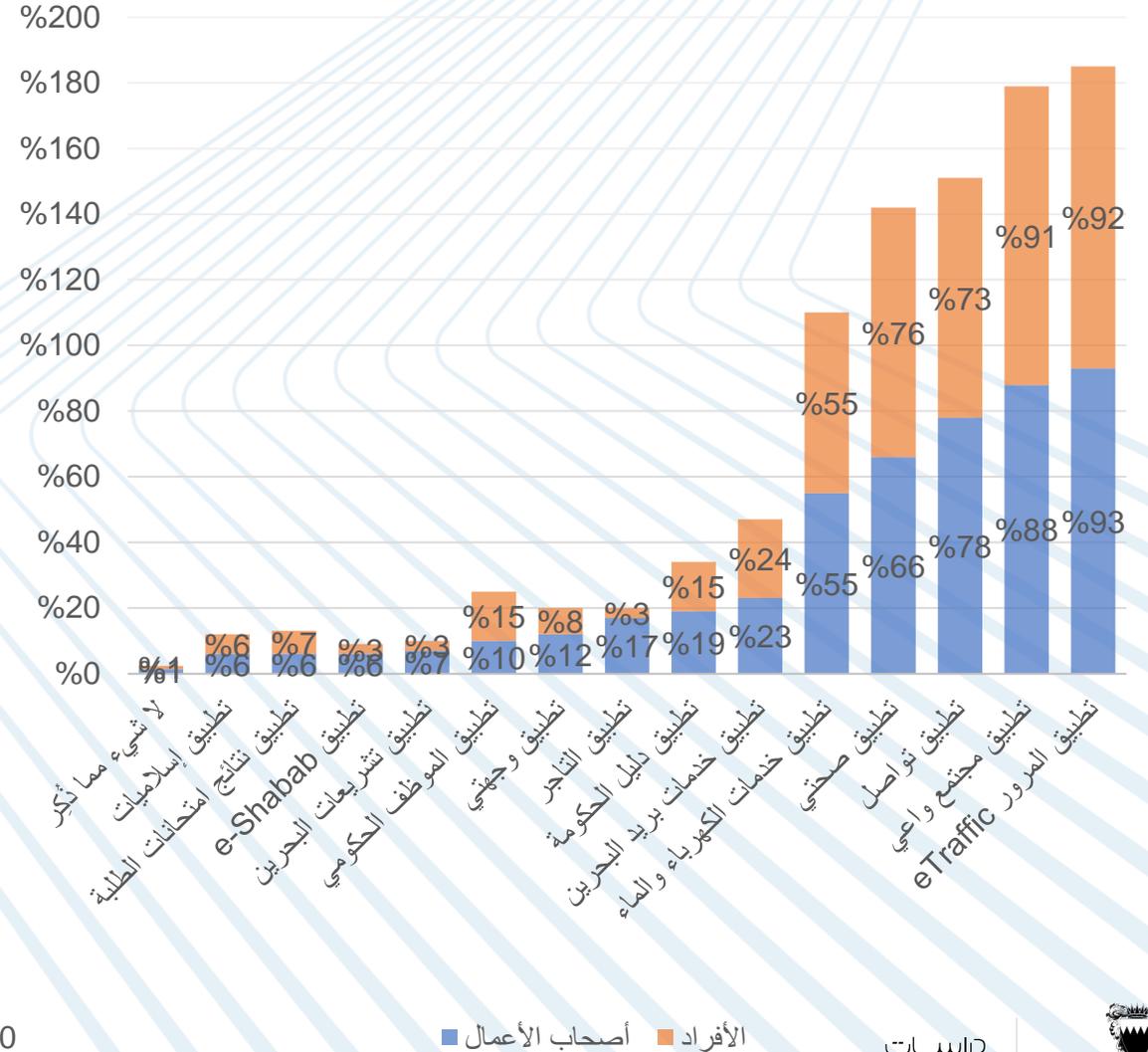
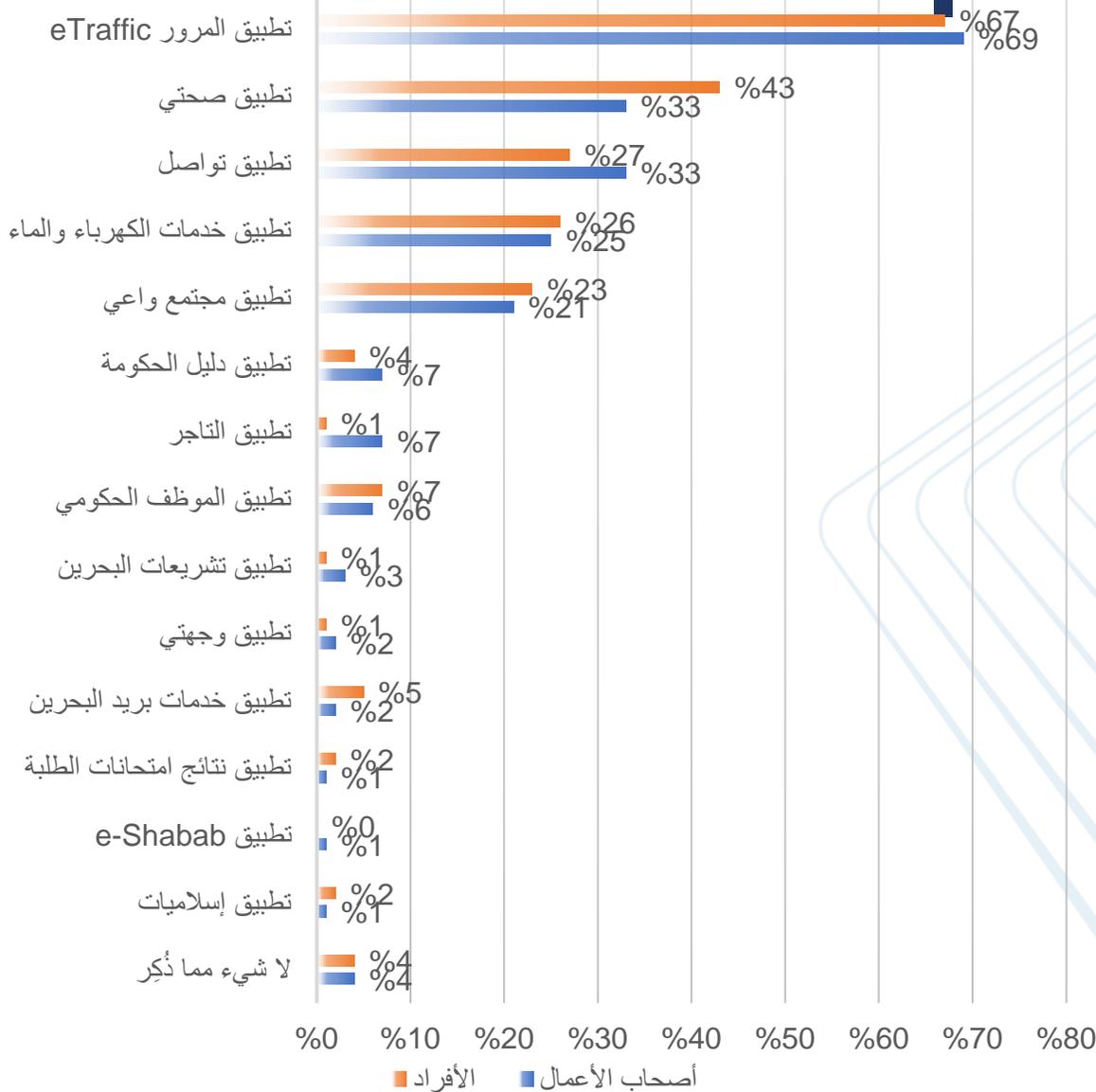


# العلم بتصنيف الخدمات المقدمة عبر البوابة الوطنية



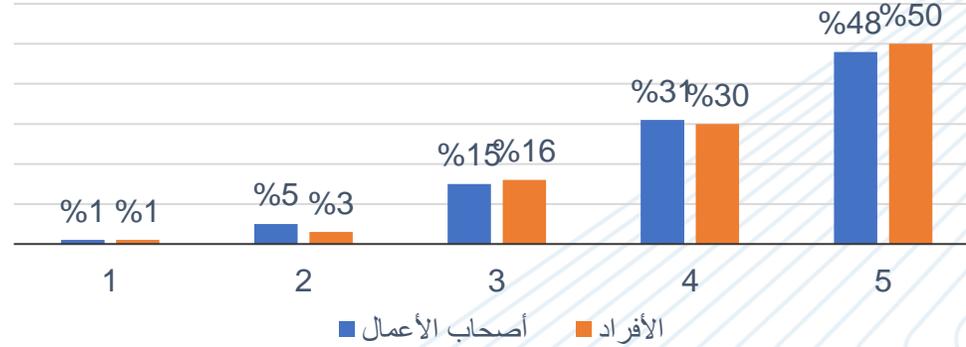
## المعرفة بالتطبيقات الهواتف والأجهزة الذكية التي توفرها الحكومة الإلكترونية

### أكثر التطبيقات استخدامًا خلال عام 2023م



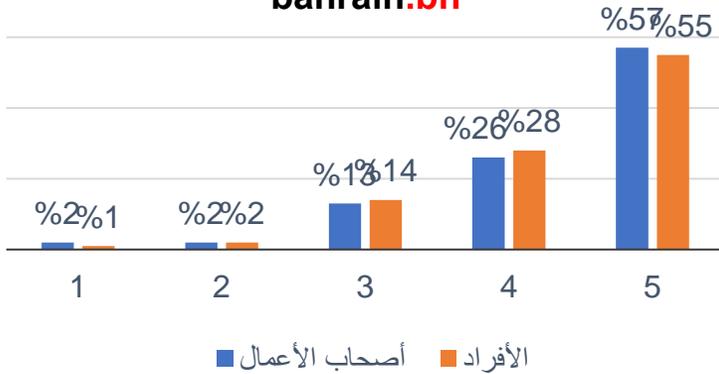
## تقييم موقع البوابة الوطنية من ناحية الاستخدام (المقياس: 1- أرفض بشدة إلى 5- أوافق بشدة)

بإمكانني العثور بسهولة على الخدمة/المعلومة التي أريدها

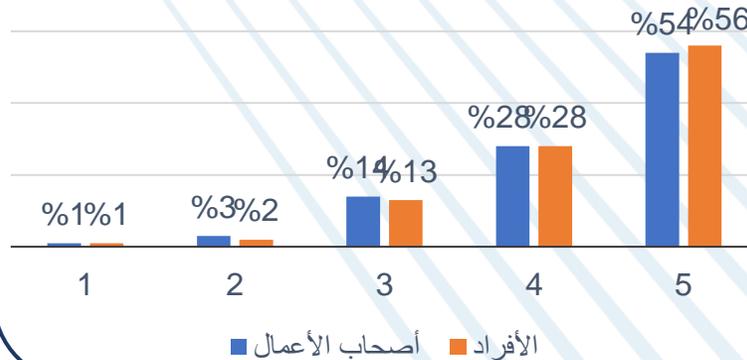


## تقييم موقع البوابة الوطنية من ناحية المحتوى (المقياس: 1- أرفض بشدة إلى 5- أوافق بشدة)

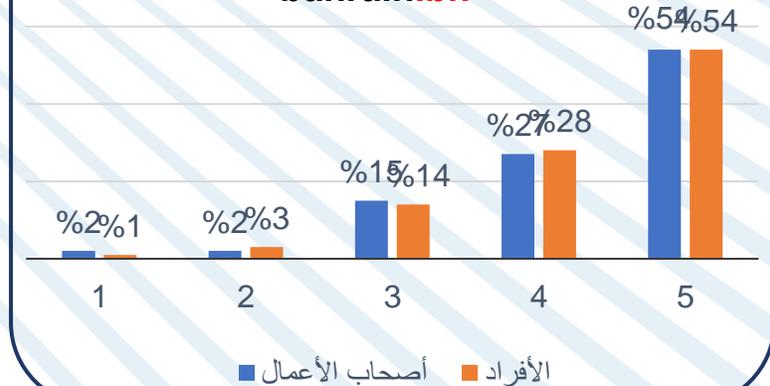
المعلومات في البوابة الوطنية سهلة الفهم  
bahrain.bh



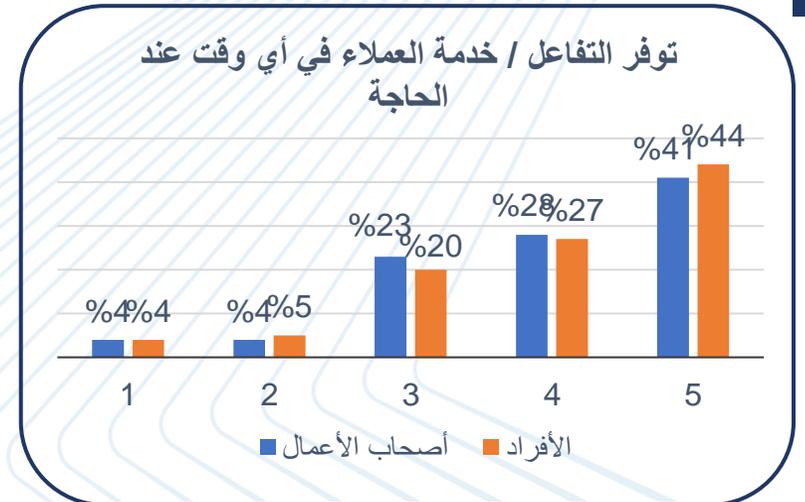
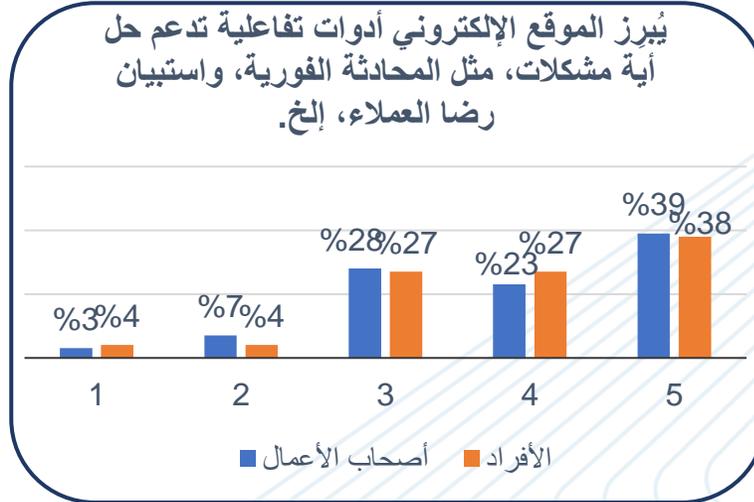
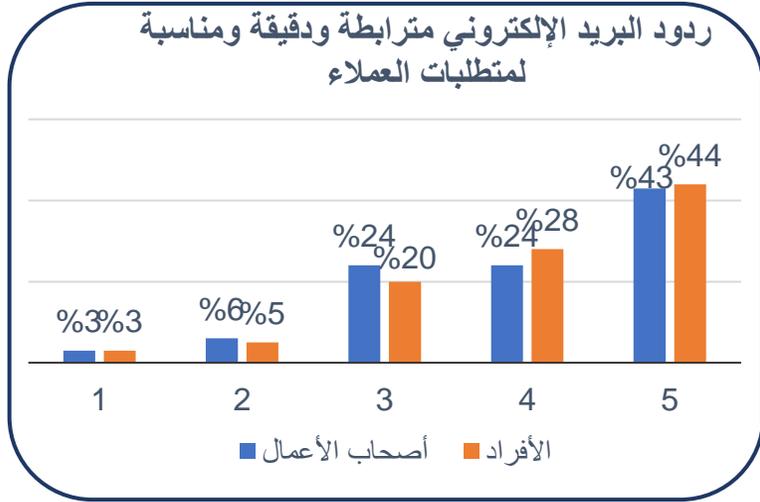
المعلومات في البوابة الوطنية دقيقة وذات صلة  
bahrain.bh



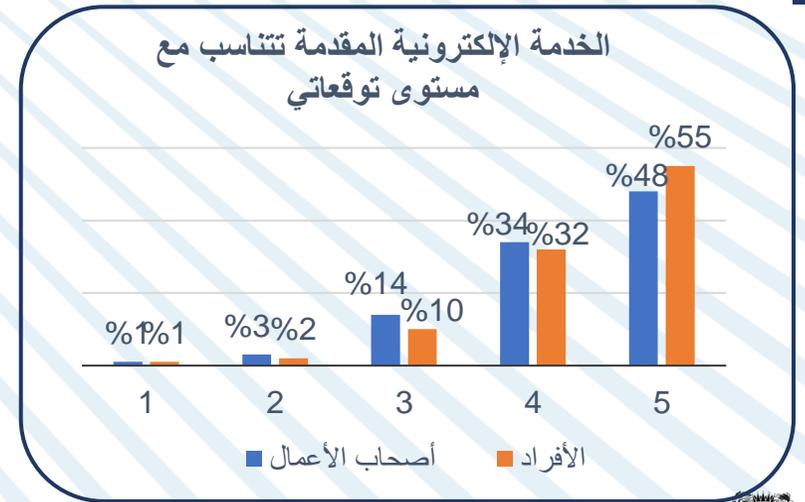
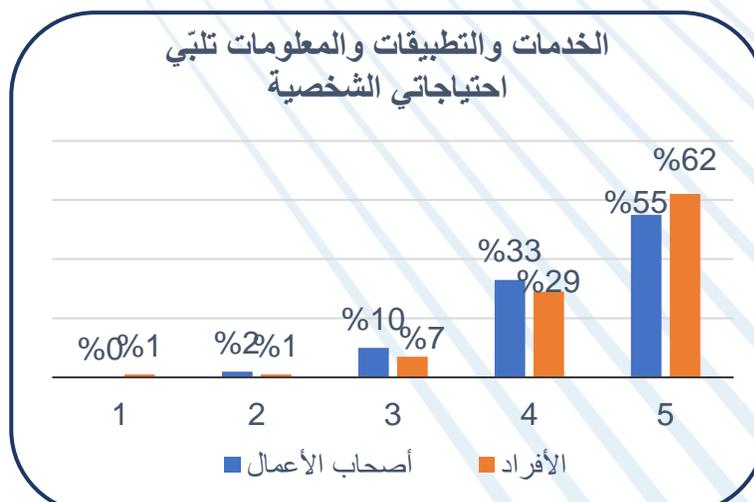
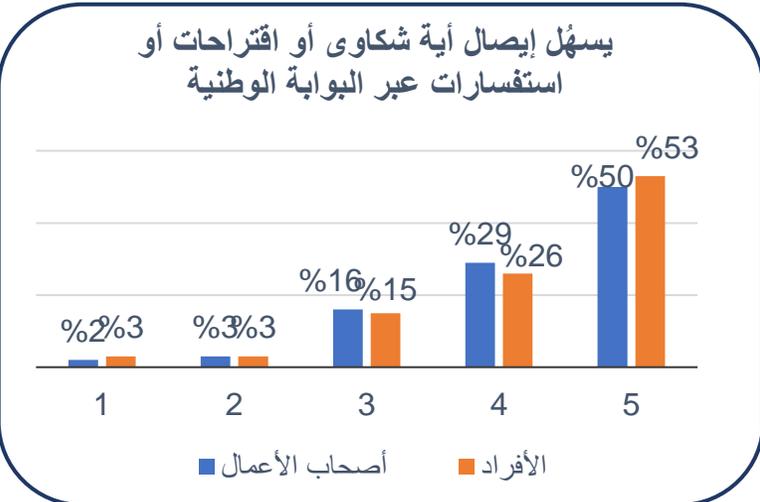
المعلومات في البوابة الوطنية محدثة  
bahrain.bh



## تقييم موقع البوابة الوطنية من ناحية الاتصال (المقياس: 1- أرفض بشدة إلى 5- أوافق بشدة)

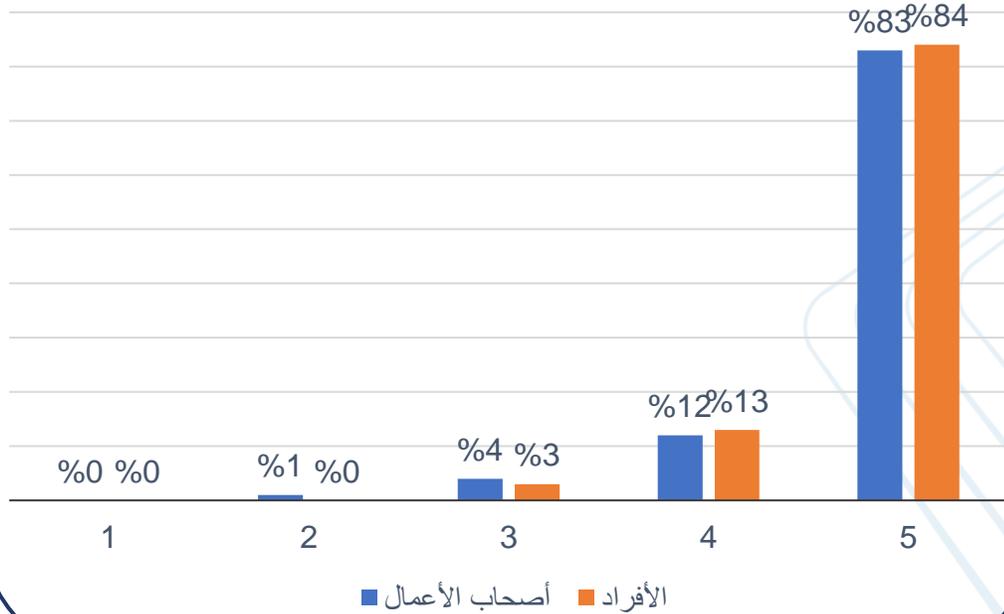


## تقييم موقع البوابة الوطنية من ناحية رضا العملاء (المقياس: 1- أرفض بشدة إلى 5- أوافق بشدة)

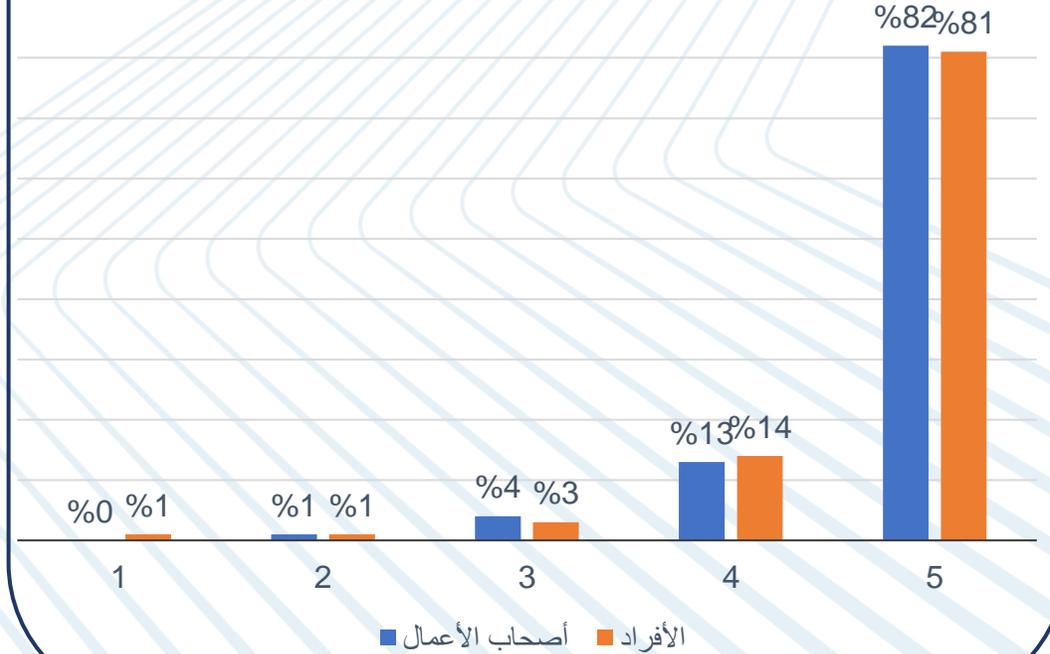


## تقييم موقع البوابة الوطنية من ناحية الثقة (المقياس: 1- أرفض بشدة إلى 5- أوافق بشدة)

### سوف أوصي الآخرين باستخدام خدمات وتطبيقات الحكومة الإلكترونية



### أثق في استخدام خدمات وتطبيقات الحكومة الإلكترونية





مركز البحرين للدراسات الاستراتيجية والدولية والطاقة  
Bahrain Center for Strategic, International and Energy Studies

## التوصيات

## التوصيات

1. ضرورة العمل على تجاوز الأخطاء التقنية وتحسين أداء خصم المدفوعات عبر البوابة، وفي حال حدوث تعليق للخدمة عبر موقع البوابة الوطنية بسبب الضغط الشديد عليها، فينبغي ألا يتم خصم المدفوعات عند إتمام الخدمة، ويتم الخصم بعد حل المشكلة.
2. نقترح وضع خطة واضحة وشاملة لحل مشكلة عملية التحديث وتحسين واجهة العملاء، تشمل التحديث الفعال للموقع واختبار توافقه مع متصفحات الويب المختلفة. ويجب أيضاً تزويد العملاء بمعلومات دقيقة وشاملة حول التغييرات المقررة وتأثيرها المحتمل على صفحة الموقع.
3. نوصي بتطوير موقع البوابة الوطنية بحيث يتناسب مع اختلاف أحجام شاشات الهواتف الذكية، وتبسيط واجهة المستخدم وتحسين استجابة الموقع، ويفضل تصميم تطبيق للهواتف خاص بالبوابة الوطنية لحل المشكلات وإنجاز الخدمات الحكومية.
4. لتحسين تجربة المستخدم، يمكن اتباع بعض الخطوات البسيطة والواضحة وسهلة الاستخدام، عن طريق وضع زر "عودة" واضح وبارز في الصفحة، فضلاً عن توفير إشارات بصرية أو ألوان معينة توضح أنه قد تمت العودة بنجاح.
5. نقترح تطوير خدمة الحضور شخصياً لأداء خدمات معينة والرد على دردشة العملاء، وإنشاء قنوات تواصل فعالة معهم مثل الاتصال المرئي، وتطوير هذه الخدمة وتحديثها باستمرار لتلبية احتياجات وتوقعات العملاء، مما يزيد رضاهم ويعزز تجربتهم العامة.
6. نوصي بتوفير البحث التلقائي عند كتابة الكلمات الرئيسية التي يدخلها العميل وتوفير أدوات تصحيح الكتابة.
7. نوصي بوضع خطة لتدريب وتزويد الموظفين بالمعلومات الكافية المتعلقة بمجال العمل والأسئلة الشائعة التي يطرحها العملاء، لتحقيق إلمام الموظفين بالمعلومات الهامة والإجابة على أسئلة العملاء المختلفة.
8. لحل صعوبة استخدام البوابة الوطنية لكبار السن وأصحاب الهمم، نقترح وضع خيارات لتكبير حجم النص، وتغيير لون الخلفية، وغيرها من الاختيارات التي تُعزز من سهولة الاستخدام، وتوفر عناصر تحكم بديلة للواجهة، مثل استخدام الأيقونات والرموز التوضيحية، وتوفير وصف صوتي للخدمة، كما يمكن تخصيص قسم لتقديم التعليمات لكبار السن وأصحاب الهمم لتمكينهم من الوصول إلى الخدمات وتعلم كيفية الاستخدام والتواصل مع الموظف بشكل مباشر.
9. مراعاة القياسات الخاصة بالشاشات لتكون ملائمةً للأجهزة اللوحية والهاتف المحمول.