

# تقرير صوت المستخدم

تحليل مراجعات تطبيق **بلدي+** في المملكة العربية السعودية  
بناءً على بيانات فعلية من متاجر التطبيقات



مايو 2025 \_ مايو 2026

إعداد وتنفيذ: مركز القياس والدراسات والأبحاث في



# فهرس التقرير

دليك الشامل لمحتويات هذا التقرير التحليلي



## لماذا اختيار تطبيق بلدي+

المعايير الموضوعية التي دفعت لاختيار التطبيق  
للرصد والقياس والتحليل



## المخلص التنفيذي

جدول أبرز النتائج مقارنة بين المتجرين + قراءة  
استراتيجية

1



## المنهجية و الاطار المنهجي للبحث

مصادر البيانات + طريقة تحليل المشاعر + حدود  
الدراسة

## التحليل الكمي للتقيمات

توزيع النجوم + مقارنة المتوسطات بين المتجرين



## تحليل المشاعر والمشكلات

الأرقام الفعلية + تصنيف المشكلات + الأولويات

# فهرس التقرير

دليلك الشامل لمحتويات هذا التقرير التحليلي



## عينات من تقييمات المستخدمين

نموذج سلبي + نموذج ايجابي



## أبرز الكلمات المتكررة

الكلمات الأعلى تكرارا في التقييمات السلبية+الايجابية



## التوصيات الاستراتيجية


مصفوفة الأولويات و الإجراءات + مؤشرات الأداء  
الرئيسية KPIs



## الخلاصة و الخطوات التالية

ملخص النتائج + التحديات + نقاط القوة + الرؤية  
المستقبلية

# 1. لماذا اختيار تطبيق بلدي+؟

**ملاحظة منهجية:** اختيار بلدي+ استند إلى معايير موضوعية تضمن أن يُوفّر التطبيق بيانات غنية وقابلة للعمل عليها في إطار منهجي متكامل. 

## الوجود على منصتين

التطبيق متاح على Google Play و App Store، مما يُتيح مقارنة تجربة المستخدم عبر بيئتين تقنيتين.

## 2- خدمات الإبلاغ والمتابعة

يجمع التطبيق خدمات الإبلاغ عن المخالفات، تتبع البلاغات، الخرائط، والرخص البلدية تحت مظلة واحدة.

## 1- التمثيل البلدي المباشر

**بلدي+** هو التطبيق الرسمي لوزارة البلديات والإسكان، ويُتيح للمواطن التفاعل المباشر مع خدمات البلدية المحلية.

## معايير الاختيار - تكملة

### 6 - تواصل مع المواطن

التطبيق يستقبل بلاغات الميدان مباشرة، مما يجعله حلقة وصل فعلية بين المواطن والجهة الحكومية.

### 5- الأهمية الاستراتيجية

**بلدي+** يمثل نافذة رقمية لرؤية 2030 في محور تطوير الخدمات البلدية وتحسين جودة الحياة.

### 4- عينة بيانات كافية

تجاوزت العينة المجمّعة 2,731 تقييم، وهو رقم يتخطى المعيار الإحصائي العالمي (385 تقييم) بأكثر من 7 أضعاف.



**التقارير القادمة:** هذا التقرير هو امتداد للمنهجية والمعايير التي سُنطَبَّق على التطبيقات القادمة. في نهاية السلسلة ستتوفر مقارنة على مستوى القطاعات شاملة لأداء التطبيقات الحكومية في المملكة العربية السعودية

## ٢. الملخص التنفيذي

أبرز ما كشفت عنه البيانات في لمحة واحدة

3.09★

متوسط التقييم

من 5 نجوم - إجمالي المتجرين

2,731

إجمالي التقييمات

عبر المتجرين خلال مايو 2025 - مايو 2026

33.5%

تقييمات سلبية

تستوجب معالجة تقنية وتشغيلية  
( في الفترة المُحلّلة من العينة المأخوذة )

45.4%

تقييمات إيجابية

نسبة الرضا الإجمالية في الفترة المُحلّلة  
من العينة المأخوذة

## ٢. الملخص التنفيذي – تمثيل بصري آخر

أبرز ما كشفتها البيانات في لمحة واحدة

المقياس	Google Play	App Store	الإجمالي
عدد التقييمات	2,232	499	2,731
متوسط التقييم	3.22 ★	2.53 ★	3.09 ★
التقييمات الإيجابية	50.4%	23%	45.4%
التقييمات السلبية	31.4%	43.1%	33.5%

# القراءة الاستراتيجية

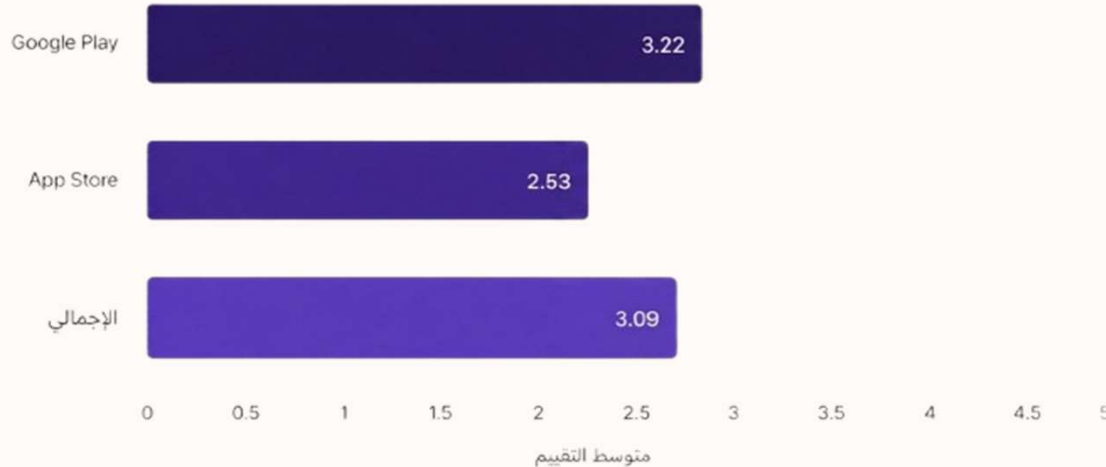
## الدلالة الاستراتيجية

ظاهرة "القطبية" في التقييمات ليست مصادفة، هي مؤشر على تجربة غير متسقة: مستخدم ينجح في مهمته <sup>4.78</sup> يمنح 5 نجوم، ومستخدم يصطدم بمشكلة في نظام البلاغات يمنح نجمة واحدة. التحديث الجوهري في التطبيق لن يُحرّك الأرقام الإيجابية لكنه سيقلص بشكل حاد نسبة الـ 40.6% السلبية.

بلغ إجمالي التقييمات المُحللة 2,731 تقييماً عبر المنصتين خلال الفترة من مايو 2025 إلى مايو 2026. هذه العينة تتجاوز المعيار الإحصائي العالمي المقبول (385 تقييم) بأكثر من سبعة أضعاف، مما يمنح النتائج موثوقية إحصائية عالية وقابلية للعمل عليها.

سجّل التطبيق متوسط تقييم 3.09 من 5 نجوم على مستوى المنصتين، مع تفاوت لافت بين Android (3.22) و iOS (2.53) تكشف البيانات ظاهرةً "القطبية" حيث يتمركز 46% من التقييمات عند 5 نجوم و40.6% عند نجمة واحدة، بينما تبقى درجات الوسط شبه غائبة. وهذا يعني أن التطبيق يُثير ردود فعل حدية، لا موقفاً وسطياً.

المصّة



## ٣. المنهجية والإطار المنهجي للبحث

كيف جُمعت البيانات وُظلت؟



### ⚠️ حدود الدراسة:

- تقييمات أب ستور (499 تقييم) تمثل الحد الأقصى الذي يتيح iTunes RSS API لا يعكس بالضرورة قلة مستخدمي iOS
- قد لا تعكس العينة جميع التجارب، إذ يميل المستخدمون الأشد رضاً أو استياءً للكتابة أكثر من غيرهم
- تحليل المشاعر يُكمّل توزيع النجوم ولا يستبدله، بعض تقييمات 4 نجوم قد تحمل ملاحظات سلبية والعكس صحيح

### مصادر البيانات

المتجر	معرف التطبيق	عدد التقييمات
Google Play	momra.balady.android	2,232 تقييم
App Store	1522185123	499 تقييم

# ٣. المنهجية والإطار المنهجي للبحث

كيف جُمعت البيانات وُظلت؟

## منهجية تحليل المشاعر - نهج هجين متكامل

### نموذج الذكاء الاصطناعي

مُدرب على النصوص العربية واللهجات العربية المتنوعة بما فيها اللهجة السعودية.

### التصنيف

ثلاثة تصنيفات: إيجابي | سلبي | محايد، مع درجة ثقة لكل تصنيف.

### معالجة اللغات المتعددة

ترجمة للتقييمات المكتوبة بالإنجليزية قبل إدخالها وتحليلها.

### الخبرة البشرية

المراجعة التحليلية من قبل فريق **uxarabia** للتأكد من سلامة التفسير والتحليل.

### تصنيف المشكلات

كلمات مفتاحية مُصنّفة في فئات: الأداء، تسجيل الدخول، الأعطال، الواجهة، الخدمات، التحديثات، الإشعارات، البلاغات.

# ٤. التحليل الكمي للتقييمات

الأرقام تتكلم - وكل رقم له معنى وتوصية

## 4.1 مقارنة المتوسطات بين المتجرين

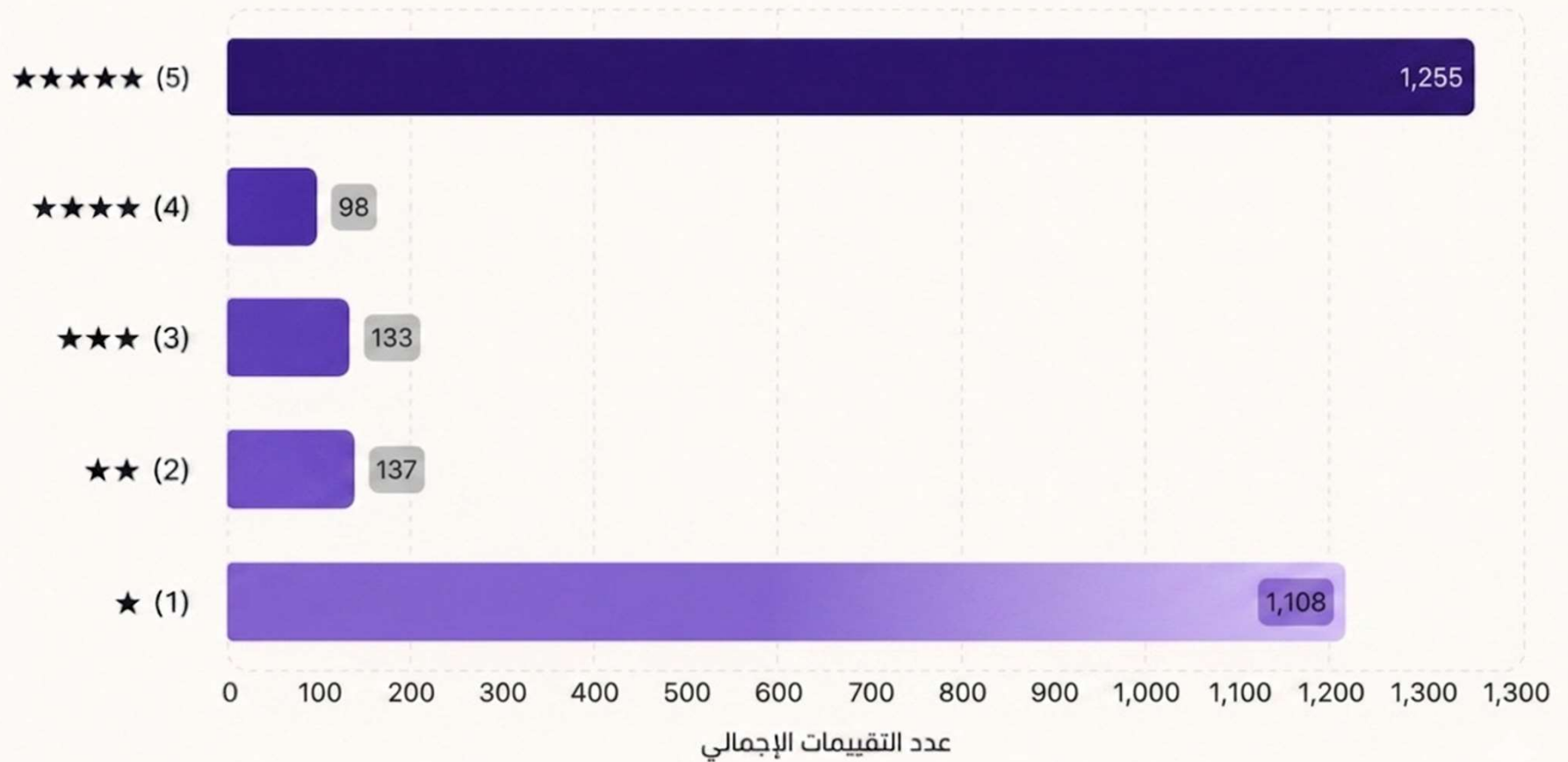
المؤشر	Google Play	App Store	الدلالة والتوصية
عدد التقييمات	2,232	499	الفارق الكبير في الحجم يؤكد هيمنة Android <b>التوصية:</b> لا تُهمل iOS رغم قلة أرقامه. صوت مستخدم iOS أشد سلبية ويستحق عناية خاصة.
متوسط التقييم	3.22 / 5	2.53 / 5	فارق 0.69 نجمة بين المنصتين مؤشر على تجربة iOS مختلفة جوهرياً. <b>التوصية:</b> إجراء اختبار مستقل لمسارات iOS وفق Apple Human Interface Guidelines

## ٤.٢ توزيع التقييمات النجمية

النجوم	Android	iOS	الإجمالي	النسبة	الدلالة والتوصية
★★★★★ (5)	1,102	153	1,255	46%	46% منحوا أعلى تقييم رصيد ثقة قابل للاستثمار. <b>التوصية:</b> تشجيع هؤلاء على مشاركة تجربتهم.
★★★★ (4)	80	18	98	3.6%	رضا جيد مع تحفظات، أسهل الفئات تحويلاً إلى 5 نجوم. <b>التوصية:</b> رصد ملاحظاتهم الدقيقة.
★★★ (3)	104	29	133	4.9%	رضا محايد، أكثر الفئات قابلية للتحويل سلباً. <b>التوصية:</b> رصد شكاواهم قبل أن يتحولوا.
★★ (2)	99	38	137	5%	استياء جزئي، تجربة خيبت التوقعات في جانب محدد. <b>التوصية:</b> تحديد النمط المتكرر وحله أولاً.
★ (1)	847	261	1,108	40.6%	40.6% رفض تام، مؤشر خطر لا يمكن تجاهله. <b>التوصية:</b> إنشاء مسار معالجة سريعة للشكاوى وتخصيص خط تواصل مع المشتكين.

## ٤.٢ توزيع التقييمات النجمية – تمثيل بياني

التقييم (عدد النجوم)



## 0. تحليل المشاعر

بناءً على 2,731 تقييم مُحلّل للفترة من مايو 2025 إلى مايو 2026

😊 محايد

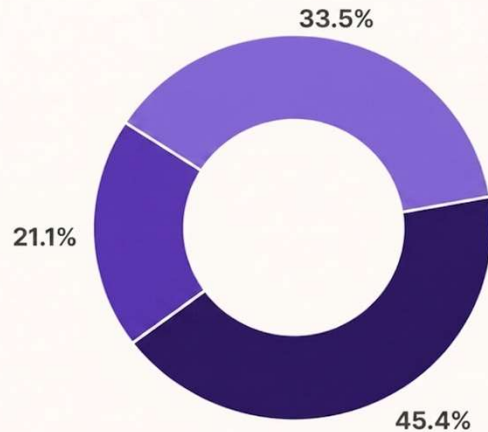
21.1% في المنطقة الرمادية،  
أسهل تحويلاً. تحسين واحد  
بسيط قد يدفعهم للإيجابية،  
إهمالهم يدفعهم للسلبية.

😊 إيجابي

45.4% رضا، يمثل رصيد الثقة  
للتطبيق. التوصية: الحفاظ  
على هذه القاعدة وتوظيفها  
في التواصل المؤسسي.

😞 سلبي

33.5% استياء، رقم يستحق معالجة جذرية لا تجميلية.  
التوصية: تحليل أسباب السلبية وإنشاء خطة إصلاح موجّهة.



45.4% - 😊 إيجابي

21.1% - 😐 محايد

33.5% - 😞 سلبي



## 0. تحليل المشاعر

### 5.1 المشاعر حسب المنصة - تفاوت جوهري

المنصة	إيجابي	سلبي	الدالة
Google Play (Android)	50.4%	31.4%	تجربة Android أكثر إيجابية. المستخدم يجد قيمة فعلية في الخدمات.
App Store (iOS)	23%	43.1%	تجربة iOS أشد سلبية بفارق 12 نقطة مئوية، تستوجب فحصاً تقنياً مستقلاً.

# 0. تحليل المشاعر

## 5.2 التوزيع الشهري للمشاعر - قراءة زمنية

الشهر	إجمالي	متوسط ★	إيجابي	سلبي	الملاحظة
مايو 2025	231	3.61	136	57	بداية قوية، أعلى متوسط في الفترة كلها.
يونيو 2025	321	3.43	183	85	نشاط متصاعد، الإيجابي يتفوق بفارق واضح.
يوليو 2025	339	3.18	165	117	بداية ارتفاع السلبي، مؤشر تحول مبكر.
<b>أغسطس 2025</b>	<b>697</b>	2.92	273	245	ذروة التقييمات، حدث بارز يستحق الدراسة
سبتمبر 2025	393	3.21	183	119	استقرار نسبي بعد الذروة، السلبي لا يزال مرتفعاً.

# 0. تحليل المشاعر

## 5.2 التوزيع الشهري للمشاعر — قراءة زمنية

الشهر	إجمالي	متوسط ★	إيجابي	سلبي	الملاحظة
أكتوبر 2025	94	2.87	33	38	السلبي يتجاوز الإيجابي، مرحلة حرجة.
نوفمبر 2025	152	3.36	85	40	تعافٍ ملحوظ، الإيجابي يستعيد تفوقه.
ديسمبر 2025	97	3.41	50	25	لازال الإيجابي يتفوق.
يناير 2026	89	2.90	33	37	السلبي يتجاوز الإيجابي، مرحلة حرجة.
فبراير 2026	75	2.65	31	33	السلبي يتجاوز الإيجابي، مرحلة حرجة.

# 0. تحليل المشاعر

## 5.2 التوزيع الشهري للمشاعر — قراءة زمنية

الشهر	إجمالي	متوسط ★	إيجابي	سلبي	الملاحظة
مارس 2026	89	2.25	23	41	السلبي يتجاوز الإيجابي، مرحلة حرجة.
أبريل 2026	69	2.67	24	34	السلبي يتجاوز الإيجابي، مرحلة حرجة.
مايو 2026	85	2.16	20	45	السلبي يتجاوز الإيجابي، مرحلة حرجة.

### ⚠ ظاهرة الانهيار التدريجي

متوسط التقييم انخفض من 3.61 في مايو 2025 إلى 2.16 في مايو 2026، أي خسر 1.45 نجمة خلال سنة واحدة. هذا الانخفاض المتواصل هو مؤشر على تراكم مشاكل لم تُعالج. الأخطر أن أغسطس 2025 شهد ذروة غير مسبوقة (697 تقييم) قد تكون ناجمة عن حدث أو تحديث أثار ردود فعل واسعة.

## ٦. أبرز الكلمات المتكررة

ماذا يكتب المستخدمون؟ - رصد نصي مباشر للكلمات **الإيجابية** الأعلى تكراراً

- ❑ **المنهجية:** استُخرجت الكلمات من نصوص التقييمات بعد حذف الكلمات الوظيفية والحشو اللغوي، مما يُبقي الكلمات الدالة على المحتوى والمشاعر الحقيقية. الدلالة المرفقة مُستنتجة من سياقات ظهور الكلمة في النصوص.



**جميل - 90 تكرار**

استحسان جمالي وتجربة ممتعة.



**جيد - 69 تكرار**

رضا معتدل، التطبيق يؤدي وظيفته.



**ممتاز / ممتازه / ممتازة - 486 تكرار**

أعلى درجات الرضا، المستخدم يُوصي بالتطبيق ضمناً.



**رائع - 87 تكرار**

إعجاب يتجاوز التوقعات.

## ٦. أبرز الكلمات المتكررة

ماذا يكتب المستخدمون؟ - رصد نصي مباشر للكلمات **الإيجابية** الأعلى تكراراً

- ❑ **المنهجية:** استُخرجت الكلمات من نصوص التقييمات بعد حذف الكلمات الوظيفية والحشو اللفوي، مما يُبقي الكلمات الدالة على المحتوى والمشاعر الحقيقية. الدلالة المرفقة مُستنتجة من سياقات ظهور الكلمة في النصوص.



**سهل - 25 تكرار**

نجاح في تصميم الواجهة وسهولة الاستخدام.



**شكراً - 65 تكرار**

امتنان، المستخدم يُقدّر الجهد المبذول.

**ملاحظة استراتيجية**

كلمة «ممتاز» بمشتقاتها تكررت 486 مرة، وهي أعلى كلمة إيجابية بفارق كبير. لكن الملفت أن كثيراً من التقييمات الإيجابية مبنية على «الفخر الوطني» لا على الأداء الفعلي (عبارات مثل: تطبيق سعودي، سواعد سعودية، ندعم الوطني). هذا يعني أن الرضا جزء منه عاطفي لا وظيفي، وهو رصيد ثمين لكنه قابل للتآكل مع استمرار مشاكل البلاغات.

## ٦. أبرز الكلمات المتكررة

ماذا يكتب المستخدمون؟ - رصد نصي مباشر للكلمات **السلبية** الأعلى تكراراً

- ❑ **المنهجية:** استُخرجت الكلمات من نصوص التقييمات بعد حذف الكلمات الوظيفية والحشو اللفوي، مما يُبقي الكلمات الدالة على المحتوى والمشاعر الحقيقية. الدلالة المرفقة مُستنتجة من سياقات ظهور الكلمة في النصوص.



**سيء / سيئ - 165 تكرار**

حكم سلبي مباشر على التطبيق أو خدمة بعينها.



**يعلق - 38 تكرار**

توقف التطبيق عن الاستجابة، مشكلة تقنية في الأداء.



**البلاغ / بلاغ / البلاغات - 250 تكرار**

المستخدمون يشكون من نظام تقديم البلاغات وإغلاقها دون معالجة.



**فاشل - 69 تكرار**

رفض تام، المستخدم يصف التطبيق بالإخفاق الكامل.

## ٦. أبرز الكلمات المتكررة

ماذا يكتب المستخدمون؟ - رصد نصي مباشر للكلمات **السلبية** الأعلى تكراراً

- ❑ **المنهجية:** استُخرجت الكلمات من نصوص التقييمات بعد حذف الكلمات الوظيفية والحشو اللفوي، مما يُبقي الكلمات الدالة على المحتوى والمشاعر الحقيقية. الدلالة المرفقة مُستنتجة من سياقات ظهور الكلمة في النصوص.



### الخدمات - 34 تكرار

صعوبة الوصول للخدمات البلدية أو إتمامها.



### التحديث - 31 تكرار

تدهور التجربة بعد إصدار جديد، ربط مباشر بالتحديثات.

### إشارة جوهرية

تهيمن كلمات «البلاغ / بلاغ / البلاغات» على التقييمات السلبية بتكرار إجمالي يتجاوز 250 مرة. هذا يؤكد أن المشكلة الجوهرية ليست في التطبيق تقنياً، وإنما في دورة حياة البلاغ: الرفع، المتابعة، والإغلاق. المستخدم يستطيع رفع البلاغ لكنه لا يرى أثراً على أرض الواقع.

# ٧. عيّنات من تقييمات المستخدمين

## نماذج حقيقية بأصوات حقيقية

نماذج إيجابية - أصوات الرضا 

"ممتاز، أنا أدمع التطبيقات الوطنية ومفتوحة المصدر، إلى الأمام يا وطني"

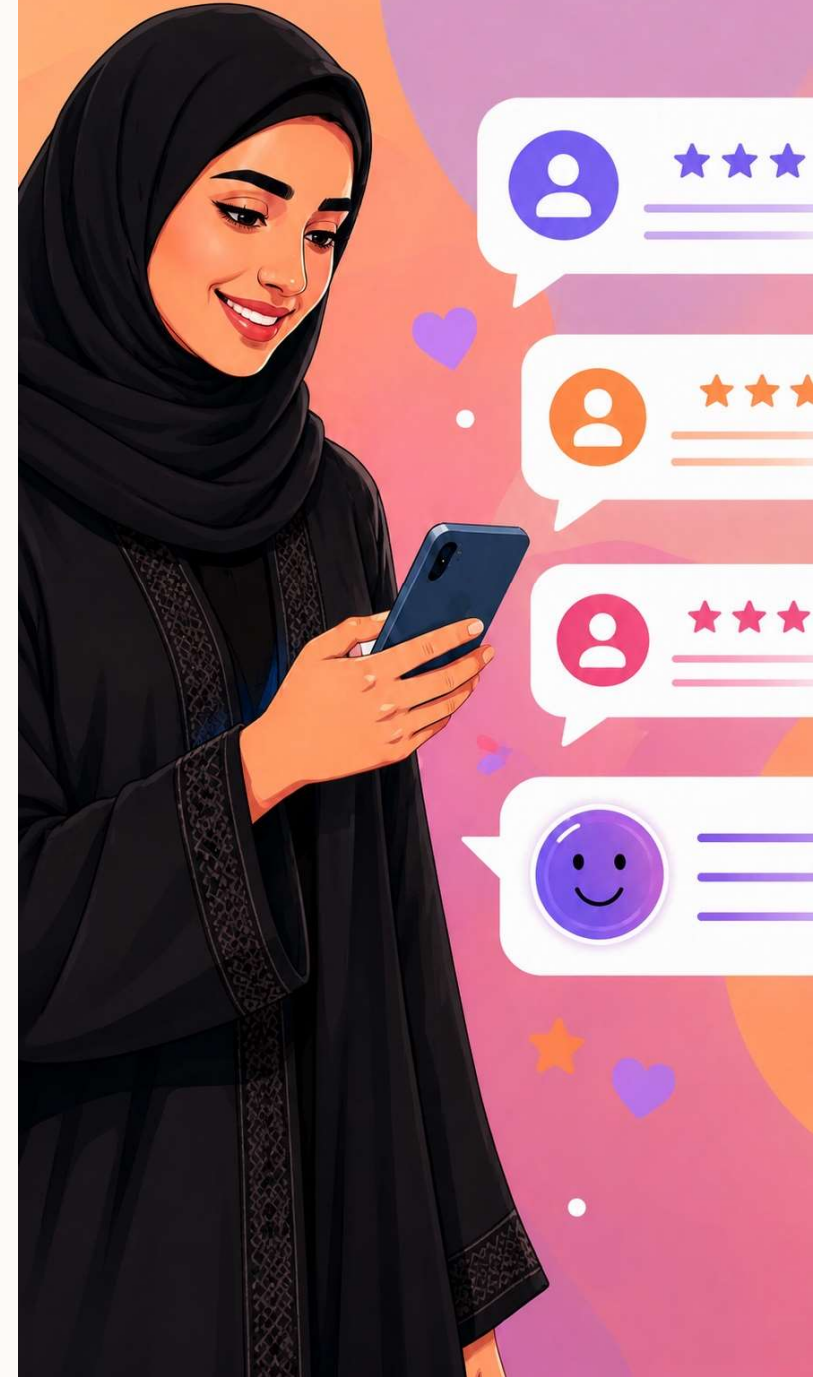
"يكفيه أنه تطبيق سعودي، الله يزيدكم إنجازات ونطمح أن تصمموا تطبيقات تهاهي العالمية"

"أراهن علي نجاح البرنامج ما دام بعد الله وتوفيقه بسواعد سعودية"

"فخور جداً بهذا البرنامج، جميل من ناحية الرسومات والدقة، فقط ينقصه بعض التحديثات"



**ملاحظة:** هذه العيّنات مُنتقاة عشوائياً من إجمالي التقييمات. هدفها إيصال صوت المستخدم الحقيقي لصانع القرار، لا تعكس المجموع لكنها تُعطي نبضاً حياً للبيانات.



# ٧. عيّنات من تقييمات المستخدمين

## نماذج حقيقية بأصوات حقيقية

### ✗ نماذج سلبية - مواطن الضعف

“التطبيق يعلق، وأيضاً خدمة رفع الصور لا تعمل مطلقاً”

“خدمات بطيئة والموقع أفضل منه فعلاً، يحتاج تطوير أو إلغاء”

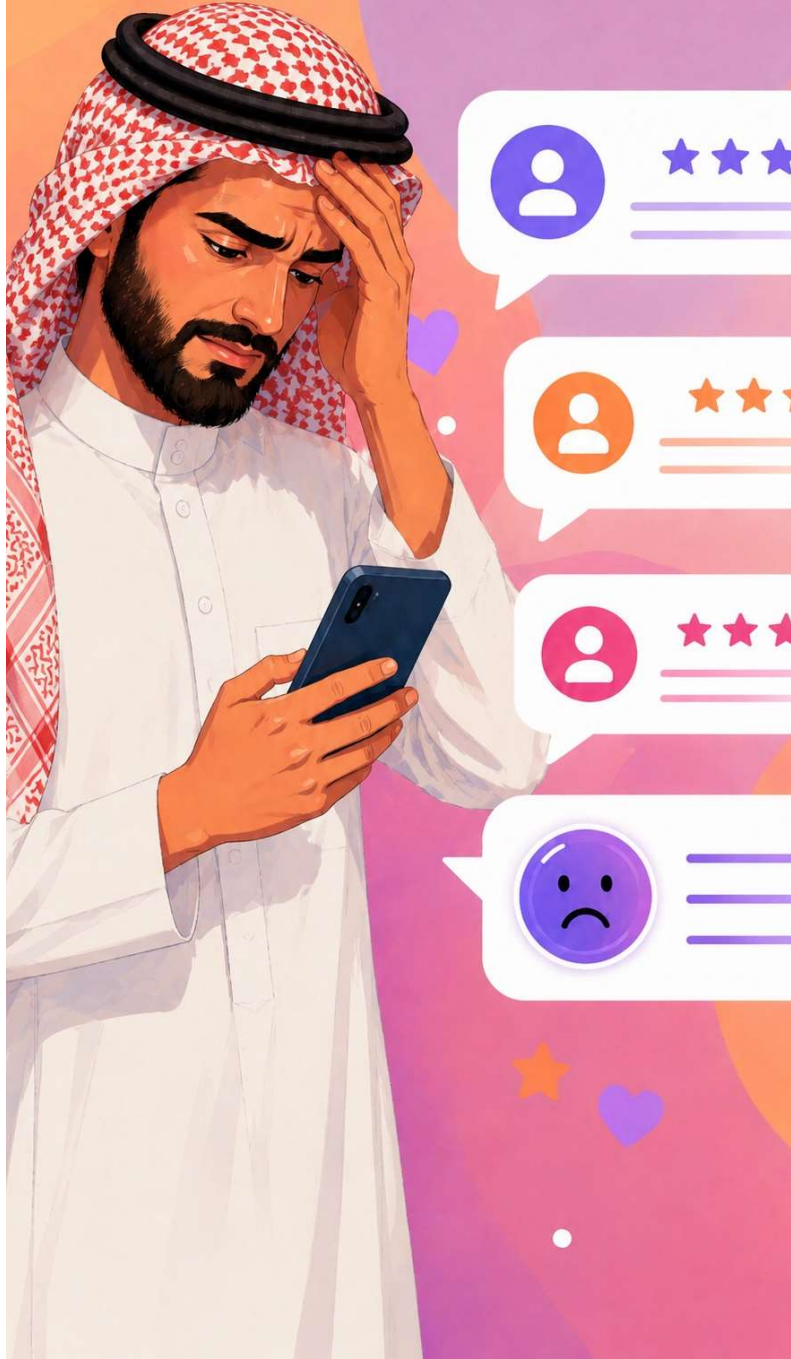
“فاشل بكل المقاييس، الحفريات والتحويلات للأسف غير موجودة”

“كان التطبيق قبل فترة ممتاز في البلاغات، الآن لا يُرسل الصور إلا بعد محاولات متعددة”

“كل البلاغات الماضية تُغلق دون تنفيذ أو إصلاح. النظافة معدومة في مناطق البلاغات”



**ملاحظة:** هذه العيّنات مُنتقاة عشوائياً من إجمالي التقييمات. هدفها إيصال صوت المستخدم الحقيقي لصانع القرار، لا تعكس المجموع لكنها تُعطي نبضاً حياً للبيانات.



# ٨. التوصيات الاستراتيجية

من البيانات إلى القرار، خارطة طريق قابلة للتنفيذ

## مصفوفة الأولويات والإجراءات

#	الأولوية	المحور	الإجراء الموصى به	الجدول
١	عالية	إصلاح دورة حياة البلاغ	البلاغات هي قلب التطبيق والمشكلة الأولى بلا منازع (250+ إشارة سلبية). <b>الدالة</b> : المستخدم يرفع البلاغ ولا يرى أثراً، هذا يُحبط المشاركة المدنية ويُفقد التطبيق قيمته الجوهرية. <b>التوصية</b> : إضافة نظام إشعارات شفاف يُعلم المستخدم بحالة بلاغه في كل مرحلة، مع تحديد سبب الإغلاق إذا لم يُنفذ.	فوري (4-2 أسابيع)
٢	عالية	معالجة الأداء والتعليق	كلمة «يعلق» تكررت 38 مرة في السياق السلبي. <b>الدالة</b> : التعليق يمنع المستخدم من إتمام مهمته كلياً، وهو أعلى درجات الإحباط الرقمي. <b>التوصية</b> : تفعيل نظام رصد آلي للأعطال مع تنبيهات فورية، وتخصيص دورة عمل كاملة لمعالجة مشاكل الأداء قبل إضافة ميزات جديدة.	فوري (2-1 أسبوع)
٣	عالية	وقف الانهيار التدريجي	متوسط التقييم انخفض من 3.61 إلى 2.16 خلال سنة واحدة، خسارة 1.45 نجمة. <b>الدالة</b> : كل شهر تأخير يعني مزيداً من الإحباط المتراكم وصعوبة أكبر في الاستعادة. <b>التوصية</b> : رصد منحنى التقييمات أسبوعياً، وتحديد نقطة التحول المحددة (أغسطس 2025) ودراسة ما الذي تغيّر آنذاك.	قصير المدى (شهر)

# التوصيات الاستراتيجية

من البيانات إلى القرار، خارطة طريق قابلة للتنفيذ

## مصفوفة الأولويات والإجراءات

#	الأولوية	المحور	الإجراء الموصى به	الجدول
٤	متوسطة 	تحسين تجربة iOS	فارق 0.69 نجمة بين iOS و Android مع 43.1٪ سلبية على iOS - <b>الدالة</b> : مستخدم iPhone يتوقع تجربة سلسة، خيبة أمله تُترجم مباشرة لتقييم منخفض. <b>التوصية</b> : مراجعة مسار مستقل لأجهزة iOS وفق Apple Human Interface Guidelines، مع اختبار داخلي على أجهزة متعددة.	متوسط المدى (3 أشهر)
0	متوسطة 	مراقبة أثر التحديثات	ذروة أغسطس 2025 (697 تقييم) مرتبطة على الأرجح بتحديث أو حدث. <b>الدالة</b> : تحديث واحد غير مُختبر قد يُلغي شهراً من تحسين التقييمات. <b>التوصية</b> : رصد منحنى التقييمات خلال 72 ساعة من كل تحديث مع وجود خطة تصحيح سريعة جاهزة.	مستمر
٦	منخفضة 	قياس مستمر ومنهجي	هذا التقرير يُغطي سنة، القيمة الحقيقية في المقارنة الزمنية المنتظمة. <b>الدالة</b> : بدون قياس دوري لا يمكن تقييم أثر أي تحسين بموضوعية. <b>التوصية</b> : إجراء هذا التحليل ربع سنوياً مع إنشاء لوحة مؤشرات (Dashboard) تُتابع شهرياً: متوسط التقييم، نسبة المشاعر، وأبرز الكلمات.	بعيد المدى (6 أشهر)

# التوصيات الاستراتيجية

من البيانات إلى القرار، خارطة طريق قابلة للتنفيذ

## مؤشرات الأداء الرئيسية المقترحة KPIs

المؤشر	الوضع الحالي	المستهدف Q4 2026	الدالة
متوسط التقييم العام	3.09 / 5	$\geq 3.50 / 5$	الهدف واقعي ومُحقّق بمعالجة مشاكل البلاغات
نسبة التقييمات الإيجابية	45.4%	$\geq 55\%$	زيادة 10 نقاط مئوية عبر تحسين دورة البلاغات
نسبة التقييمات السلبية	33.5%	$\leq 20\%$	خفض النصف عبر معالجة مشاكل الأداء والبلاغات
نسبة تقييمات نجمة واحدة	40.6%	$\leq 20\%$	خفض جوهري يتطلب معالجة منهجية لمسببات الرفض التام
متوسط تقييم iOS	2.53 / 5	$\geq 3.00 / 5$	تحسين تجربة iOS بما يعادل تجربة Android

## ٩. الخلاصة والخطوات التالية

رصد هذا التقرير آراء 2,731 مستخدماً لتطبيق **بلدي+** عبر منصتي Google Play و App Store خلال الفترة من 19 مايو 2025 إلى 19 مايو 2026. حجم العينة يتجاوز المعيار الإحصائي العالمي المقبول (385 تقييم) بأكثر من سبعة أضعاف، مما يمنح هذه النتائج موثوقية عالية وقابلية للعمل عليها على مستوى قاعدة المستخدمين الفعلية.

### نقاط القوة

- 45.4% من المستخدمين راضون، قاعدة إيجابية متينة
- التطبيق يُمثل رابطاً رقمياً فريداً بين المواطن والخدمات البلدية
- الفخر الوطني يمنح التطبيق رصيماً عاطفياً يمكن توظيفه
- 46% من المستخدمين منحوا 5 نجوم، دليل على قيمة حقيقية

### التحديات

- انهيار تدريجي: من 3.61 إلى 2.16 نجمة خلال سنة
- نظام البلاغات المصدر الأول للإحباط (+250 إشارة سلبية)
- 40.6% نجمة واحدة، رفض تام من أكثر من ألف مستخدم
- تجربة iOS أشد سلبية بفارق 12 نقطة مئوية عن Android



### الرؤية المستقبلية

**بلدي+** يملك مقومات التعافي، قاعدة مستخدمين ولاؤها حقيقي وفخرها وطني. المطلوب ليس إعادة بناء التطبيق، بل: إصلاح ما يُحبط المستخدم (دورة البلاغات + الأداء التقني) قياس مستمر لرصد التحسن بموضوعية، استماع حقيقي لصوت المستخدم وليس مجرد جمع تقييمات.

## خاتمة

يعكس هذا التقرير صوت المستخدم، وتكمن قيمته في ربط هذه المؤشرات بواقع كل جهة على حدى، إذ قد تكشف الأنماط عن تحديات متكررة في تجربة المستخدم تتطلب قراءة أكثر دقة في سياق الخدمات الرقمية.

لذلك، نحن في **uxarabia** نساعد الجهات والمؤسسات على تحليل تجربة المستخدم بشكل عملي، وتحديد فرص التحسين بما يدعم رفع جودة الخدمات الرقمية وتعزيز رضا المستخدم.

نسعد باستكشاف فرص التعاون

[وتواصلكم معنا](#)



# صوت المستخدم بيانات والبيانات تُغيّر القرارات

هذا التقرير جزء من مشروع بحثي لتحليل رضا المستخدمين حول التطبيقات الحكومية في المملكة العربية السعودية



مركز القياس والدراسات والأبحاث