

تقرير صوت المستخدم

تحليل تقييمات تطبيق **أبشر** في المملكة العربية السعودية
بناءً على بيانات فعلية من متاجر التطبيقات



يناير - أبريل 2026

إعداد وتنفيذ: مركز القياس والدراسات والأبحاث في



فهرس التقرير

دليلك الشامل لمحتويات هذا التقرير التحليلي



لماذا اختيار تطبيق **أبشر**

المعايير الموضوعية التي دفعت لاختيار التطبيق
للرصد والقياس والتحليل



الملخص التنفيذي

جدول أبرز النتائج مقارنةً بين المتجرين + قراءة
استراتيجية

1

التحليل الكمي

توزيع النجوم + مقارنة المتوسطات بين المتجرين



التوصيات والخلاصة

مصفوفة بجدول زمني + KPIs + الخطوات التالية



المنهجية

مصادر البيانات + طريقة تحليل المشاعر + حدود
الدراسة



تحليل المشاعر والمشكلات

الأرقام الفعلية + تصنيف المشكلات + الأولويات

١. لماذا اختيار تطبيق أبشر؟

ملاحظة منهجية: اختيار أبشر لم يكن عشوائياً، بل استند إلى معايير موضوعية تضمن أن تكون نتائجه قابلة للعمل عليها وذات أثر استراتيجي مباشر.

١- الامتداد الزمني الاستثنائي

أبشر خدم ملايين السعوديين منذ أكثر من عقد، مما يجعل مراجعاته مرآةً لتطور الثقة الرقمية عبر الزمن. مثلاً: هناك مستخدم يذكر أنه يستخدم التطبيق منذ 2012! وهذا عمق ولاء نادر في أي منظومة رقمية حكومية.

2- البوابة الجوهرية للخدمات الحكومية

أبشر هو نقطة الدخول الأولى لمئات الخدمات الحكومية، من تجديد الإقامة إلى دفع المخالفات والتأشيرات. أي ظل في أبشر لا يُعطّل تطبيقاً، وإنما يُعطّل حياة كاملة، مما يرفع أثر التحسين.

٣ - حجم بيانات كافٍ للتحليل

2,214 تقييم خلال الفترة المرصودة.. يُوفر عينة كافية لاستخلاص رؤى موثوقة وإحصائيات قابلة للعمل عليها. حجم العينة يتجاوز الحد الأدنى الإحصائي الموصى به (384 تقييمًا) بأكثر من خمسة أضعاف.

معايير الاختيار - تكملة

0 - ملف متعدد الجوانب

تقييمات **أبشر** تكشف عن طيف متنوع من الجوانب: تقنية وخدمية وجغرافية، مما يُثري التحليل.

تنوع الجوانب الوظيفية يُمكن من بناء توصيات متدرجة الأولوية وقابلة للتنفيذ.

٤ - الحضور على المنصتين

التطبيق متاح على Google Play و App Store، وإن كان الفارق في حجم التقييمات بين المنصتين (2,185 مقابل 29) مؤشراً بحد ذاته. الفارق الكبير في التقييمات لا يعني قلة مستخدمي iOS، بل ربما يعكس سلوكاً مختلفاً في الكتابة.



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

٢. الملخص التنفيذي

أبرز ما كشفته البيانات في لمحة واحدة

4.70★

متوسط التقييم

من 5 نجوم - إجمالي المتجرين

2,214

إجمالي التقييمات

عبر المتجرين خلال يناير - أبريل 2026

6.5%

تقييمات سلبية

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

92.6%

تقييمات إيجابية

نسبة الرضا الإجمالية في الفترة المُحلّة
من العينة المأخوذة

٢. الملخص التنفيذي – تمثيل بصري آخر

أبرز ما كشفتها البيانات في لمحة واحدة

المقياس	Google Play	App Store	الإجمالي
عدد التقييمات	2,185	29	2,214
متوسط التقييم	4.72 ★	3.55 ★	4.70 ★
التقييمات الإيجابية (★ 4-5)	92.9%	62.1%	92.6%
التقييمات السلبية (★ 1-2)	6.1%	34.5%	6.5%

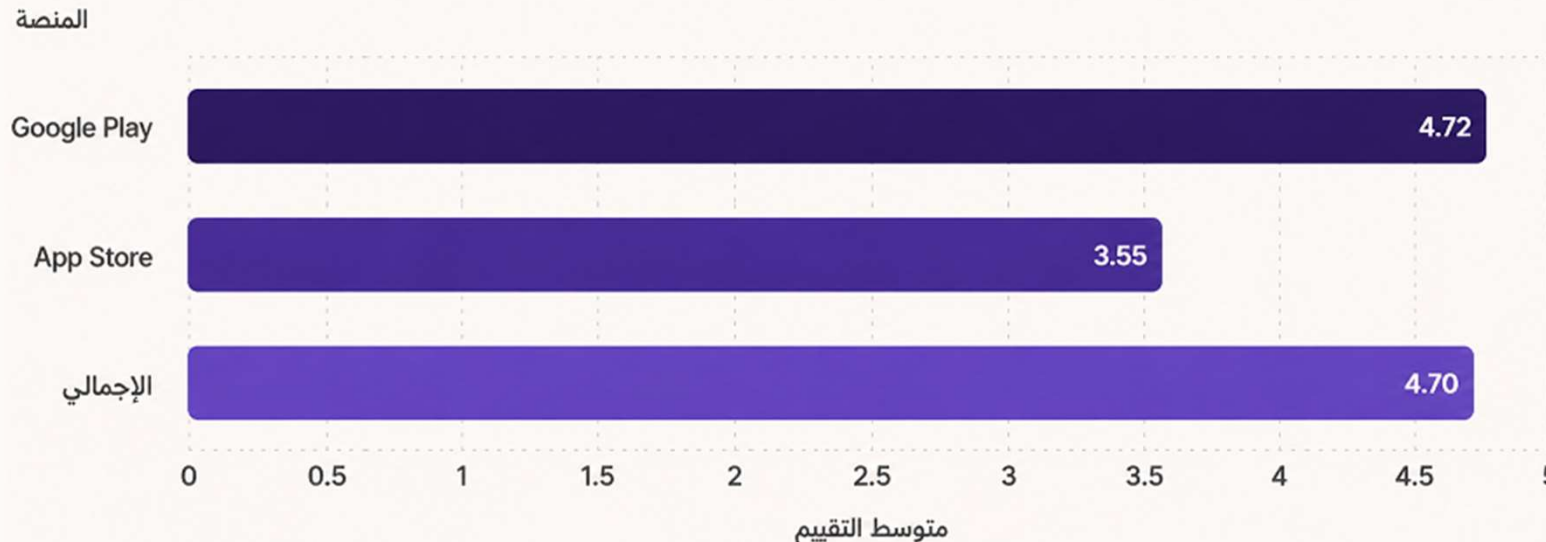
القراءة الاستراتيجية

بلغ إجمالي التقييمات المُطلّعة 2,214 تقييماً خلال الفترة يناير- أبريل 2026. سجّل التطبيق متوسط تقييم 4.70 من 5 نجوم على مستوى المتجرين، مما يُثبّت مكانة **أبشر** ضمن الفئة العليا من التطبيقات الحكومية عالمياً.

غير أن الفارق بين متوسط (4.72) Android ومتوسط iOS (3.55) يستدعي دراسةً تفصيلية، إذ يُشير إلى تجربة مستخدم مختلفة جوهرياً بين البيئتين، أو مشكلة خاصة بإصدار iOS تحتاج معالجة فورية.

الدالة الاستراتيجية

متوسط 4.70/5 يضع أبشر ضمن الفئة العليا عالمياً للتطبيقات الحكومية. لكن الفارق بين المتجرين (1.17 نجمة) يُمثّل تباين عالي، صحيح أن عدد التقييمات على iOS لا يقارن بـ Android لكنه يظل إشارة ينبغي العمل عليها.



٣. المنهجية والإطار المنهجي للبحث

كيف جُمعت البيانات وُظلت؟



⚠️ حدود الدراسة:

- تُمثّل تقييمات آب ستور 29 تقييماً.. عينةً محدودةً نسبياً، لا تعكس بالضرورة قلة مستخدمي iOS
- قد لا تعكس العينة جميع التجارب، إذ يميل المستخدمون الأكثر 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	الفترة
Google Play	sa.gov.moi	2.185	يناير - أبريل 2026
App Store	1004966456	29	يناير - أبريل 2026

٣. المنهجية والإطار المنهجي للبحث

كيف جُمعت البيانات وُظلت؟

منهجية تحليل المشاعر - نهج هجين متكامل

نموذج الذكاء الاصطناعي

مدرب على النصوص
العربية واللهجات المحكية

التقييم العددي

التقييم النجمي (1-5):
 $4 \leq$ إيجابي | $2 \geq$ سلبي |
3 محايد بحسب السياق

التحليل اللغوي

قوائم كلمات إيجابية
وسلبية مُخصصة للمحتوى
العربي واللهجة السعودية

الخبرة البشرية

مراجعة يدوية من فريق
uxarabia للتأكد من سلامة
القياس

تصنيف المشكلات

كلمات مفتاحية مُصنّفة في 7 فئات: الأداء، تسجيل الدخول،
الأعطال، الواجهة، الخدمات، التحديثات، الخصوصية.

٤. التحليل الكمي للتقييمات

الأرقام تتكلم - وكل رقم له معنى وتوصية

4.1 مقارنة المتوسطات بين المتجرين

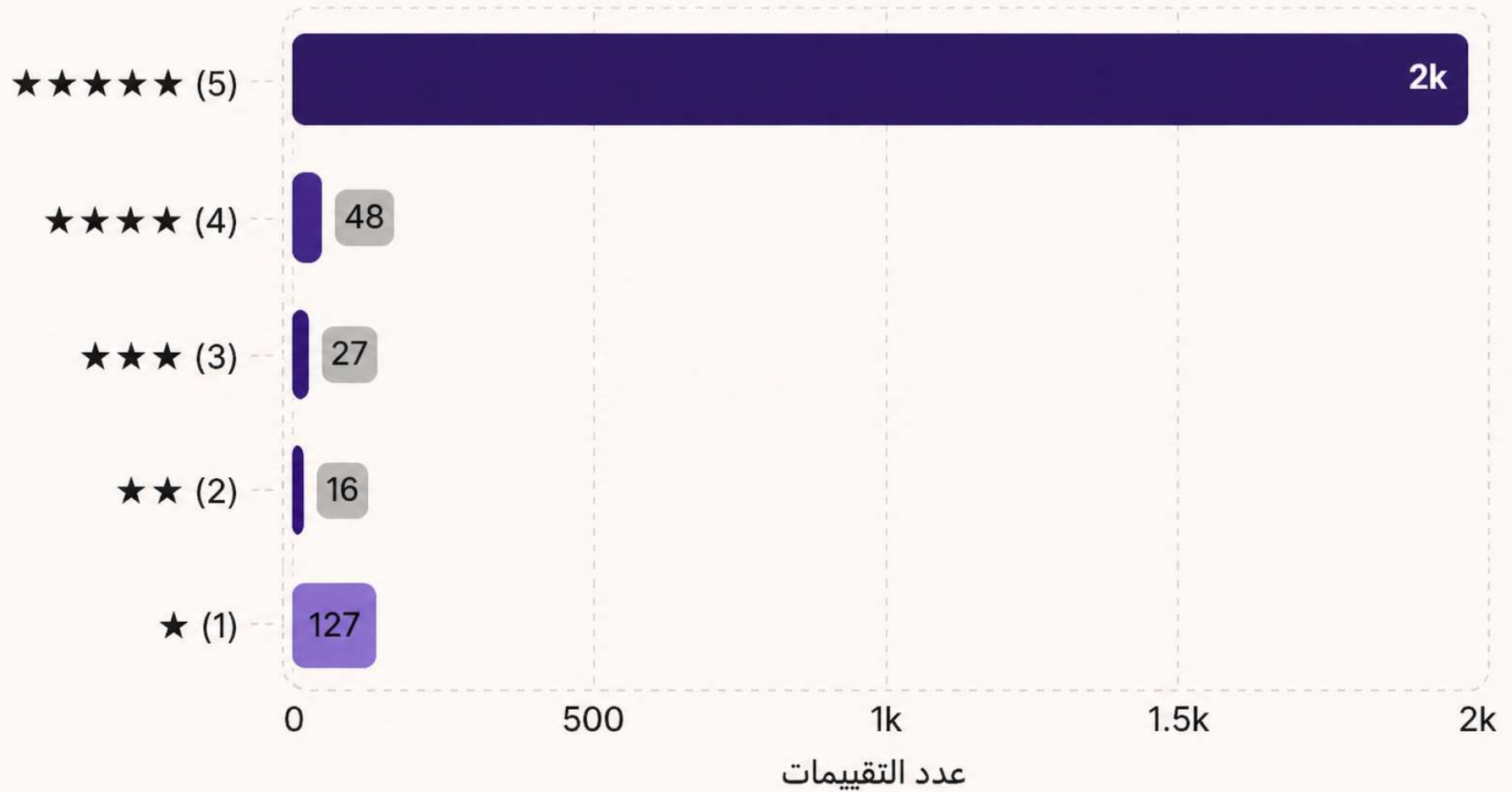
المؤشر	Google Play	App Store	الدلالة والتوصية
عدد التقييمات	2,185	29	الفارق الكبير قد يُشير لسلوك مختلف في المنصتين. التوصية: تفعيل دعوة للمراجعة داخل تطبيق iOS
متوسط التقييم	4.72 / 5	3.55 / 5	فارق 1.17 نجمة، يعتبر تباين عالي. التوصية: تحليل تقييمات iOS بشكل منفصل وإعطائها أولوية.

٤.٢ توزيع التقييمات النجمية

النجوم	Android	iOS	الإجمالي	النسبة	الدلالة والتوصية
★★★★★ (5)	1,978	18	1,996	90.2%	90% منحوا أعلى تقييم، وهذا يعني قاعدة صلبة من المستخدمين الراضين. نوصي باستثمارهم كسفراء رقميين.
★★★★ (4)	48	0	48	2.2%	رضا جيد مع تحفظات، الاستماع لملاحظاتهم يساعد في رفعهم إلى 5 نجوم.
★★★ (3)	26	1	27	1.2%	رضا محايد، الأكثر قابلية للتحويل في أي اتجاه. رصد شكاواهم الدقيقة أمر حيوي.
★★ (2)	16	0	16	0.7%	استياء جزئي، نوصي برصد النمط المتكرر لتحديد المشكلة الجوهرية وحلها أولاً.
★ (1)	117	10	127	5.7%	رفض تام - نوصي بإنشاء مسار معالجة سريعة للشكاوى. كل تحويل من 1 إلى 3 نجوم يُحسن المتوسط.

٤.٢ توزيع التقييمات النجمية – تمثيل بياني

التقييم



0. تحليل المشاعر

بناءً على 2,214 تقييم مُحلّل للفترة من يناير- أبريل 2026

😊 محايد

228 تقييم

10.3% في المنطقة الرمادية، هم الأسهل تحريكاً نحو الإيجاب بتحسين واحد بسيط في التجربة.

😊 إيجابي

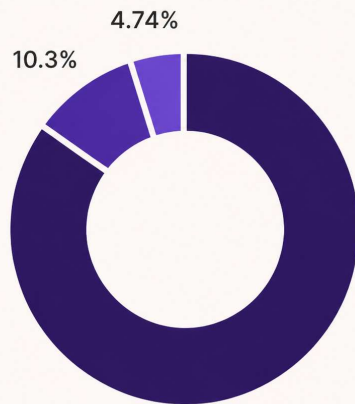
1,881 تقييم - 85% راضون.

قاعدة ثقة واسعة بُنيت عبر سنوات.
التوصية: الحفاظ عليها وعدم المساس بها عند التحديثات.

😞 سلبي

105 تقييم

4.7% غير راضين، نوصي بأخذهم بجدية تامة. تحليل نوصهم يُحدد أعلى أولوية للإصلاح.



84.96%

😊 إيجابي - 84.96%

😐 محايد - 10.3%

😞 سلبي - 4.74%



٦. أبرز الكلمات المتكررة ماذا يكتب المستخدمون؟ - رصد نصي مباشر

- ❑ **المنهجية:** استُخرجت الكلمات من نصوص التقييمات بعد حذف الكلمات الوظيفية والحشو اللفوي، مما يُبقي الكلمات الدالة على المحتوى والمشاعر الحقيقية.



جيد - 138 تكرار

رضا معتدل مع وجود مجال للتطوير. المستخدم يجد قيمة لكنه يطمح لجوانب قابلة للتحسين.



رائع - 89 تكرار

أعلى درجات الرضا الإيجابي، يعكس ولاء المستخدم لتطبيق يخدمه منذ سنوات.



سهل - 26 تكرار

نجاح في تصميم واجهة المستخدم وسلاسة رحلة العميل داخل التطبيق.



ممتاز - 904 تكرار

الرضا العالي، الكلمة الأكثر ورودًا في تقييمات **أبشر**. تعكس ثقة المستخدمين في الخدمة الجوهرية للتطبيق.



جميل - 94 تكرار

استحسان عاطفي بالتجربة الكلية، يرتبط غالبًا بسهولة إنجاز المعاملات.



ما يفتح - 40 تكرار

مؤشر سلبي، كثرة ظهوره في سياق 'لا يفتح' تكشف عن مشكلة وصول متكررة وتؤثر على الثقة.

- 💡 **التوصية العامة:** الاستثمار في تعزيز ما يثير الإعجاب، والعمل على تحويل السلبيات من نقطة ألم إلى نقطة قوة وخاصةً تحسين موثوقية فتح التطبيق في أوقات الذروة.

٧. تحليل المشكلات والمواضيع المتكررة

ما الذي يُزعج المستخدمين بالفعل؟

التحديثات – 36 تكرار

التوصية: تحسين عملية التحديث لتكون سلسة، الهدف: المستخدم لا يشعر أن شيئاً تغيّر إلا للأفضل.

الأداء والسرعة - 28 تكرار

التوصية: تحسين أوقات الاستجابة في أوقات الذروة، الهدف: وقت تحميل أقل من 2 ثانية للصفحات الرئيسية.

تسجيل الدخول / OTP – 34 تكرار

التوصية: مراجعة شاملة لمسار المصادقة وضمن وصول OTP خلال 30 ثانية بنسبة نجاح لا تقل عن 99%.

الأعطال والتوقف – 19 تكرار

التوصية: تعزيز مراقبة الاستقرار 24/7 وإصلاح مسارات التعطل المتكررة في الخلفية.

الخدمات الحكومية – 27 تكرار

التوصية: مراجعة رحلة المستخدم في أكثر الخدمات طلبًا (تجديد الإقامة، المخالفات) وتبسيطها.

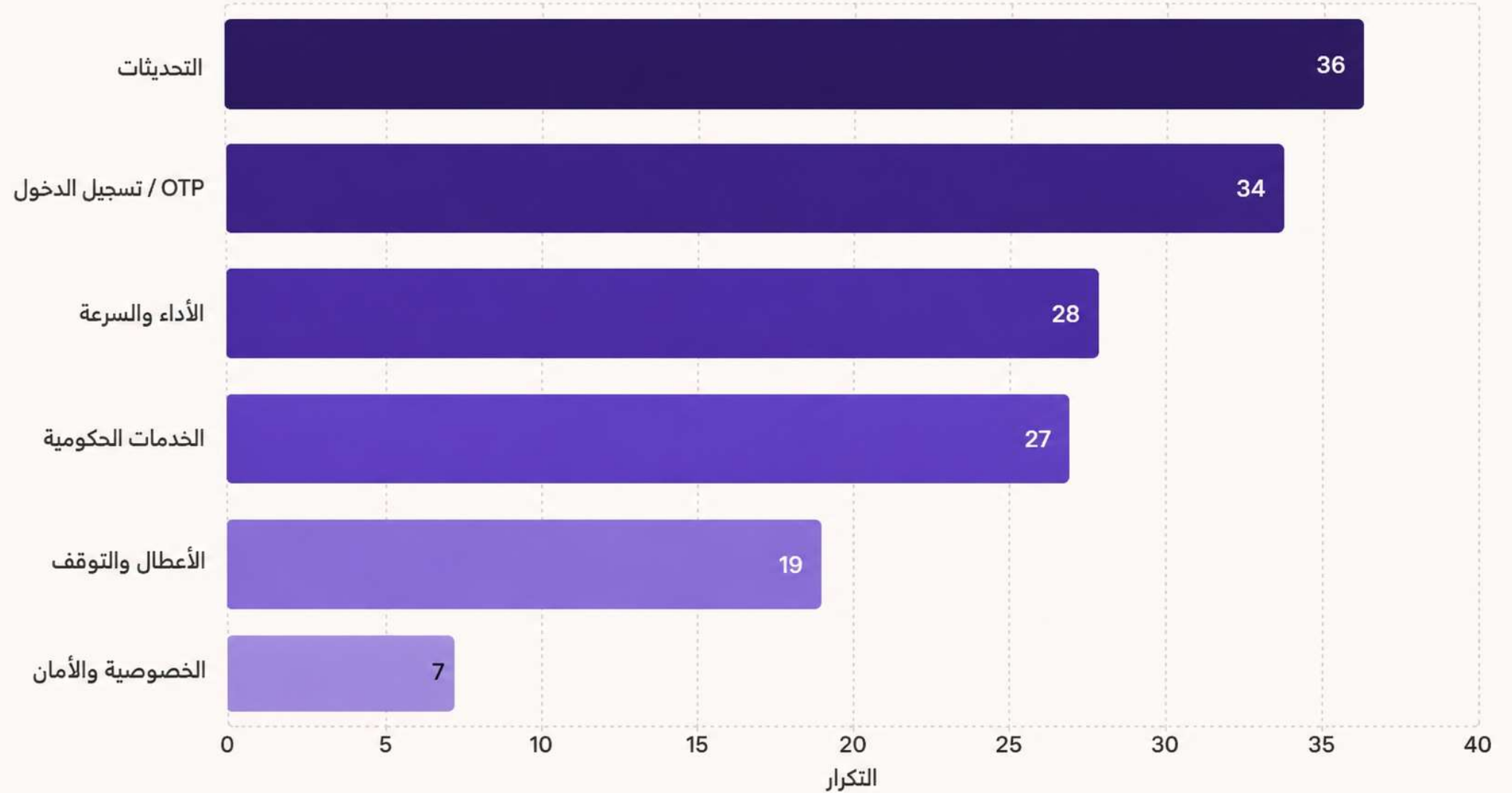
الخصوصية والأمان – 7 تكرار

التوصية: مراجعة الأذونات المطلوبة وتوضيح سياسة الخصوصية بشكل مبسّط داخل التطبيق.

⚠️ تنبيه منهجي: النسب المئوية تُحسب من إجمالي التقييمات 2,214 - التركيز على المشكلات ذات الأعلى تكرارًا وليس الأعلى نسبةً، فكل منها يُمثّل تجربة مستخدم حقيقية تستحق المعالجة.

عرض بياني لفئات المشكلات المتكررة

المشكلة



٨. عيّنات من تقييمات المستخدمين

نماذج حقيقية بأصوات حقيقية

نماذج إيجابية - أصوات الرضا ✓

"السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؟؟ ماشاء الله التطبيق فوق الممتاز اشكر كل القائمين عليه"

"جزا الله كل من قام بهذا التطبيق كل خير انا استخدم التطبيق من 2012 الى الان سهل حياتي ومعاملاتي"

"السلام عليكم ورحمة الله تطبيق ممتاز جدا جزاك الله خير"

"شكرا للحومه السعوديه سهلت لنا اشياه كثيره اللهم ادم ولات امرنا وحفظهم"

نماذج سلبية - مواطن الضعف ✗

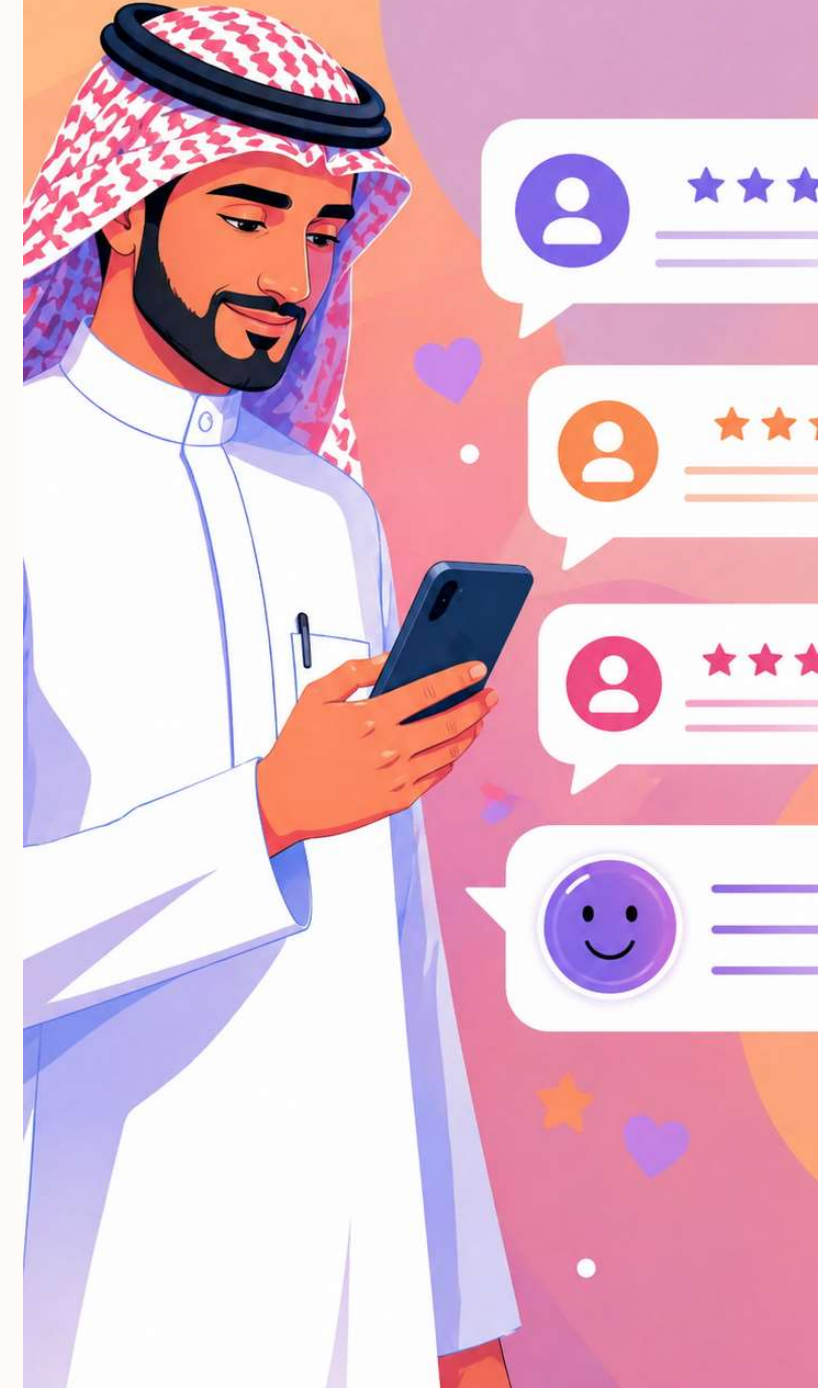
"الموقع لايفتح خارج الدوله وفي الامارات تخديدا"

"التطبيق كان ممتاز جدا ولكن صار سيء ولا يعمل، تطبيق يعطيني خطا في الاتصال نرجو الافاده"

"التطبيق يعلق بالدخول ومتعب وثقيل شوفو حل كرمت"

"للاسف التطبيق لا يعمل في مصر حاولت كثيرا ولا فائده. ارجو معالجه المشكله"

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



التوصيات - مصفوفة العمل بجدول زمني

كل توصية مرتبطة بمشكلة محددة ومدة تنفيذ واضحة ومؤشر قياس KPI

المشكلة	الإجراء الموصى به	مؤشر القياس KPI	الجدول الزمني
تسجيل الدخول OTP	مراجعة شاملة لمسار المصادقة وتحسين استقرار OTP	تقليل شكاوى تسجيل الدخول بنسبة 50% خلال ربع واحد	30 يومًا
الأداء والسرعة	تحسين أوقات الاستجابة ومعالجة بطء التطبيق في أوقات الذروة	رفع سرعة تحميل الصفحات الرئيسية إلى أقل من 2 ثانية	45 يومًا
الأعطال والتوقف	تعزيز مراقبة الاستقرار وإصلاح أسباب التعطل المتكرر	تقليل معدل الأعطال (Crash Rate) إلى أقل من 0.5%	30 يومًا
الوصول خارج المملكة	دراسة مشكلة عدم عمل التطبيق خارج السعودية وتقديم حلول للمقيمين في الخارج	تفعيل الخدمة الأساسية لمستخدمي الخارج في دول مختارة	60 يومًا
التحديثات	تحسين عملية التحديث لتكون سلسة دون إعادة تسجيل الدخول	تقليل شكاوى ما بعد التحديث بنسبة 40%	45 يومًا
الخصوصية والأمان	مراجعة الأذونات المطلوبة وتوضيح سياسة الخصوصية للمستخدم	تقليل شكاوى الأمان بنسبة 60% وتحسين تقييم الشفافية	60 يومًا

١٠. الخلاصة والخطوات التالية

ما يستوجب العمل: التحديات

فجوة iOS الحادة

فارق 1.17 نجمة بين المتجرين هو تنبيه عمل فوري، يستدعي تدقيقاً في إصدار iOS واستعراضاً لشكاوى مستخدميهم.

مشكلة الوصول الخارجي

تكرار 'لا يفتح خارج المملكة' في الإمارات ومصر يُشير إلى قيد جغرافي يؤثر على ملايين المقيمين في الخارج.

هشاشة الانطباع عند التحديثات

كلمة 'تحديث' تظهر أكثر في السياق السلبي، كل تحديث يُعرض قاعدة الثقة المتراكمة للاختبار.

ما تحقق: نقاط القوة

← ثقة راسخة بُنيت عبر سنوات

متوسط 4.70/5 مع قاعدة مستخدمي تعود للتطبيق منذ سنوات طويلة.

← معدل رضا عالي

90.2% منحوا أعلى تقييم، قاعدة صلبة من المستخدمين الراضين.

← تنوع الخدمات المقدمة

من تجديد الإقامة إلى المخالفات، يخدم شرائح واسعة من السكان.

الخطوة التالية: تشكيل فريق استجابة متخصص يراقب

المتجرين ويستجيب للشكاوى الموثقة خلال 48 ساعة كحد أقصى.

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

تاريخ الإصدار: 2026/04 | الفترة المُطلقة: يناير - أبريل 2026

جميع الحقوق محفوظة © uxarabia