

# تقرير صوت المستخدم

تحليل تقييمات تطبيق **الضمان الاجتماعي** في المملكة الأردنية الهاشمية  
بناءً على بيانات فعلية من متاجر التطبيقات



مايو 2022 - مايو 2026

إعداد وتنفيذ: مركز القياس والدراسات والأبحاث في



# فهرس التقرير

دليلك الشامل لمحتويات هذا التقرير التحليلي



## لماذا اختيار تطبيق الضمان الاجتماعي

المعايير الموضوعية التي دفعت لاختيار التطبيق  
للرصد والقياس والتحليل



## المنهجية

مصادر البيانات + طريقة تحليل المشاعر + حدود  
الدراسة



## تحليل المشاعر والمشكلات

الأرقام الفعلية + تصنيف المشكلات + الأولويات

## الملخص التنفيذي

جدول أبرز النتائج مقارنةً بين المتجرين

## التحليل الكمي

توزيع النجوم + مقارنة المتوسطات

## التوصيات والخلاصة

مصفوفة بجدول زمني + KPIs + الخطوات التالية

# ا. لماذا اختيار تطبيق الضمان الاجتماعي؟

**ملاحظة منهجية:** اختيار تطبيق الضمان الاجتماعي استند إلى معايير موضوعية تضمن أن تكون على تطبيق يوفر بيانات موثوقة و قابلة للعمل عليها في سياق أردني متخصص.

## 2- الوجود على منصتين

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

## 1- الأهمية الاجتماعية

**الضمان الاجتماعي** يخدم ملايين المواطنين الأردنيين موظفين و أصحاب عمل و متقاعدین و يمثل ركيزة الحماية الاجتماعية الرقمية في الأردن.

## معايير الاختيار - تكملة

### ٣ - بيانات ممتدة (4 سنوات)

الفترة الزمنية (2022 - 2026)  
تُتيح رصد التطور والتراجع  
والتحسن عبر الزمن وهو ما لا  
تُتيحه الدراسات القصيرة.

### ٤ - ظاهرة قلة التقييمات

الفارق الكبير بين 930 تقييم  
Android و 29 تقييم iOS في  
4 سنوات هو بحد ذاته نتيجة  
بحثية، وهو مؤشر على  
انخفاض التفاعل الرقمي لدى  
شريحة واسعة من مستخدمي  
iOS.



التقارير القادمة: هذا التقرير يُرسي المنهجية والمعايير التي ستُطبق على تطبيقات أردنية أخرى. في نهاية السلسلة ستتوفر مقارنة شاملة لأداء التطبيقات الحكومية في المملكة الأردنية الهاشمية.

## ٢. الملخص التنفيذي

أبرز ما كشفتته البيانات في لمحة واحدة

3.76★

متوسط التقييم

من 5 نجوم - إجمالي المنصتين

959

إجمالي التقييمات

خلال مايو 2022 - مايو 2026

22.1%

تقييمات سلبية

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

63.3%

تقييمات إيجابية

نسبة الرضا الإجمالية في الفترة المُحلّلة  
من العينة المأخوذة

## ٢. الملخص التنفيذي – تمثيل بصري آخر

أبرز ما كشفتته البيانات في لمحة واحدة

المقياس	Google Play	App Store	الإجمالي
عدد التقييمات	930	29	959
متوسط التقييم	3.82 ★	1.86 ★	3.76 ★
التقييمات الإيجابية	64.9%	10.3%	63.3%
التقييمات السلبية	21.6%	37.9%	22.1%

# القراءة الاستراتيجية

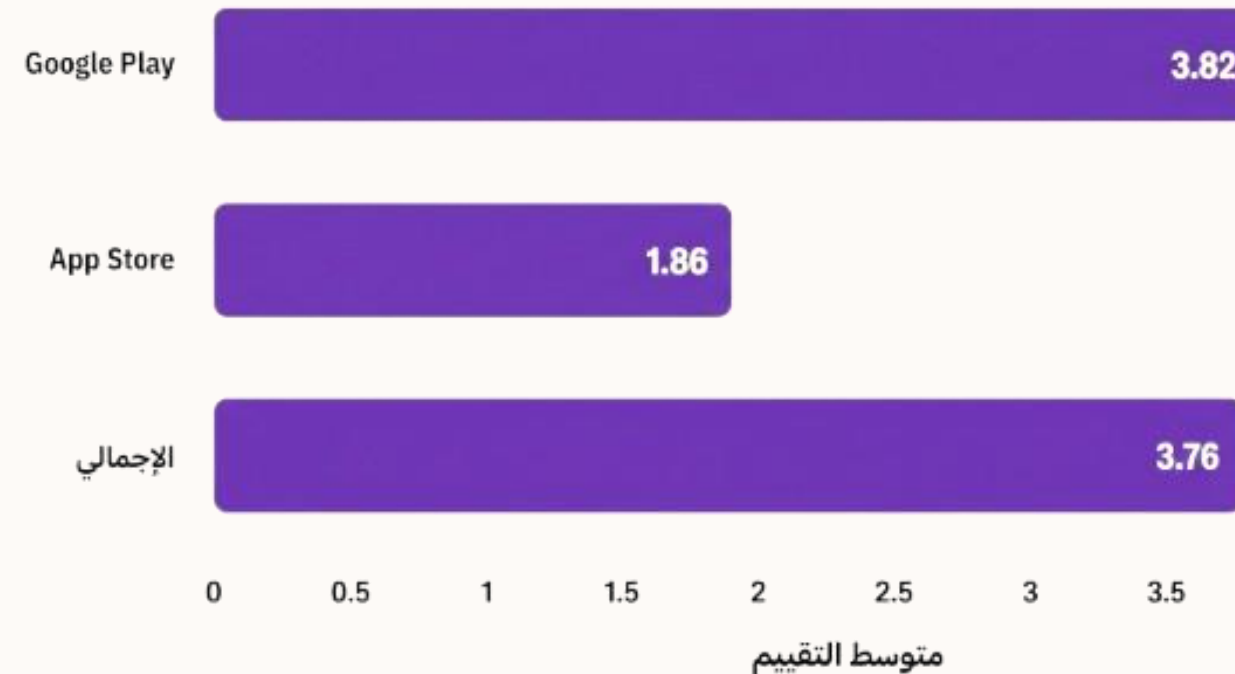
## الدالة الاستراتيجية

متوسط 1.86/5 على iOS يضع التطبيق في منطقة الأزمة، وليس الضعف. <sup>4.78</sup> 72.4% من مستخدمي iOS أعطوا نجمة واحدة فقط، وهو رقم يشير إلى أزمة تقنية وليس تجربة سيئة عارضة.

بلغ إجمالي التقييمات المٌطلة 959 تقييماً عبر المنصتين خلال الفترة مايو 2022 – مايو 2026. سجل التطبيق متوسط تقييم 3.76 من 5 نجوم عند احتساب Android وحده، غير أن الصورة على iOS تكشف واقعاً مغايراً تماماً. متوسط 1.86 نجمة فقط مع 72.4% من التقييمات بنجمة واحدة.

تكشف البيانات أن مستخدمي Android يُعبّرون عن رضا نسبي، بينما يعاني مستخدمو iOS من مشكلة بنيوية متجدّرة تتمثل في تعطل التطبيق عند الفتح، وهي مشكلة موثقة منذ عام 2022 ولم تُحل حتى 2026.

المنصة



# ٣. المنهجية والإطار المنهجي للبحث

## كيف جُمعت البيانات وحُلّت؟

- ⚠️ حدود الدراسة:**
- تمثل تقييمات آب ستور 29 تقييماً في 4 سنوات ظاهرة بحثية مستقلة وليست مجرد قيد تقني. هذا الرقم المنخفض مؤشر حقيقي على انخفاض التفاعل الرقمي لدى شريحة مستخدمي iOS مع تطبيق حكومي متعطّل بشكل مزمن.
  - قد لا تعكس العينة جميع التجارب، إذ يميل المستخدمون الأكثر رضاً أو استياءً للكتابة أكثر من غيرهم.
  - تحليل المشاعر يكمل توزيع النجوم ولا يستبدله، بعض تقييمات 5 نجوم قد تحمل ملاحظات سلبية والعكس صحيح.
  - الفترة الزمنية المُحلّة: مايو 2022 – مايو 2026.
  - تقييمات رفض القانون (فبراير 2026) تُعالج كأنطباع منفصل عن المشكلات التقنية لأن أسبابها تشريعية لا تقنية.

## مصادر البيانات

المتجر	معرف التطبيق	عدد التقييمات
Google Play	jo.gov.ssc	930 تقييم
App Store	116487092	29 تقييم

# ٣. المنهجية والإطار المنهجي للبحث

كيف جُمعت البيانات وحُلّت؟

## منهجية تحليل المشاعر- نهج هجين متكامل

### نموذج الذكاء الاصطناعي

مدرب على النصوص العربية واللهجات العربية المتنوعة بما فيها اللهجة الأردنية

### التصنيف

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

### معالجة اللغات المتعددة

ترجمة للتقييمات المكتوبة بالإنجليزية (32 تقييم) قبل إدخالها وتحليلها.

### الخبرة البشرية

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

### تصنيف المشكلات

كلمات مفتاحية مُصنّفة في فئات: الأعطال، التحديث، تسجيل الدخول، الخدمات، البطء، الظواهر التشريعية

## ٤. التحليل الكمي للتقييمات

الأرقام تتكلم - وكل رقم له معنى وتوصية

### 4.1 مقارنة المتوسطات بين المتجرين

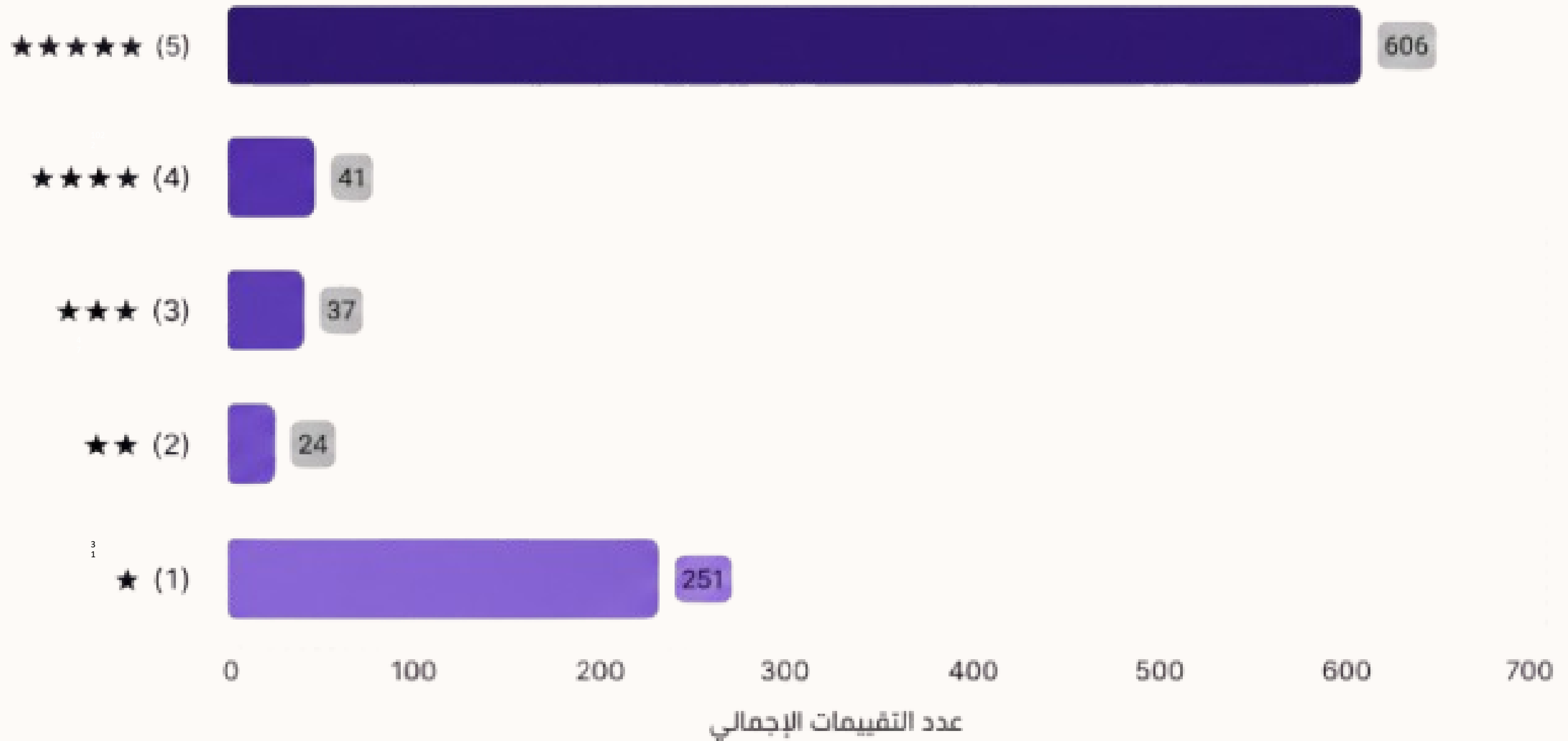
المؤشر	Google Play	App Store	الدلالة والتوصية
عدد التقييمات	930	29	الفارق الكبير في الحجم (930 مقابل 29 في 4 سنوات) هو نفسه مؤشر بحثي على انخفاض التفاعل الرقمي. <b>التوصية:</b> التحقيق في أسباب انخفاض تقييمات iOS وليس تجاهلها.
متوسط التقييم	3.82 / 5	1.86 / 5	فارق 1.96 نجمة بين المنصتين هذا ليس فارقاً عادياً، هو مؤشر على مشكلة بنيوية مزمنة على iOS - <b>التوصية:</b> معالجة مشكلة التعطل على iOS أولوية قصوى مستقلة.

## ٤.٢ توزيع التقييمات النجمية

النجوم	Android	iOS	الإجمالي	النسبة	الدلالة والتوصية
★★★★★ (5)	602	4	606	63.2%	63.2% من المستخدمين منحوا أعلى تقييم ممكن. استثمر هذه الفئة كسفراء رقميين عبر تشجيعهم على مشاركة تجربتهم.
★★★★ (4)	39	2	41	4.3%	رضا جيد مع تحفظات بسيطة. الاستماع لملاحظاتهم التفصيلية لرفعهم إلى 5 نجوم هم الأسهل تحويلاً.
★★★ (3)	36	1	37	3.9%	رضا محايد. هذه الفئة الأكثر قابلية للتحويل سلباً، يجب رصد شكاوهم الدقيقة ومعالجتها.
★★ (2)	23	1	24	2.5%	استياء جزئي، تجربة خيبت التوقعات في جانب محدد. رصد النمط المتكرر لتحديد المشكلة الجوهرية.
★ (1)	230	21	251	26.2%	رفض تام. 26.2% نسبة مرتفعة جداً تستدعي تدخلاً عاجلاً، على iOS ترتفع إلى 72.4%.

## ٤.٢ توزيع التقييمات النجمية – تمثيل بياني

التقييم (عدد النجوم)



## ٤.٣ الاتجاه الزمني عبر السنوات

السنة	عدد التقييمات	المتوسط	إيجابي	سلبى	الملاحظة
2022	484	3.90	323 (66.7%)	107 (22.1%)	أعلى عدد تقييمات
2023	137	3.35	76 (55.5%)	41 (29.9%)	أسوأ متوسط - تراجع ملحوظ
2024	142	3.85	83 (58.5%)	24 (16.9%)	تحسن واضح
2025	141	3.70	95 (67.4%)	29 (20.6%)	استقرار نسبي
2026	55	3.42	30 (54.5%)	11 (20%)	بيانات جزئية + انطباعات عن رفض القانون

# 0. تحليل المشاعر

بناءً على 959 تقييم مُحلَّل للفترة مايو 2022 – مايو 2026

## 😊 محايد

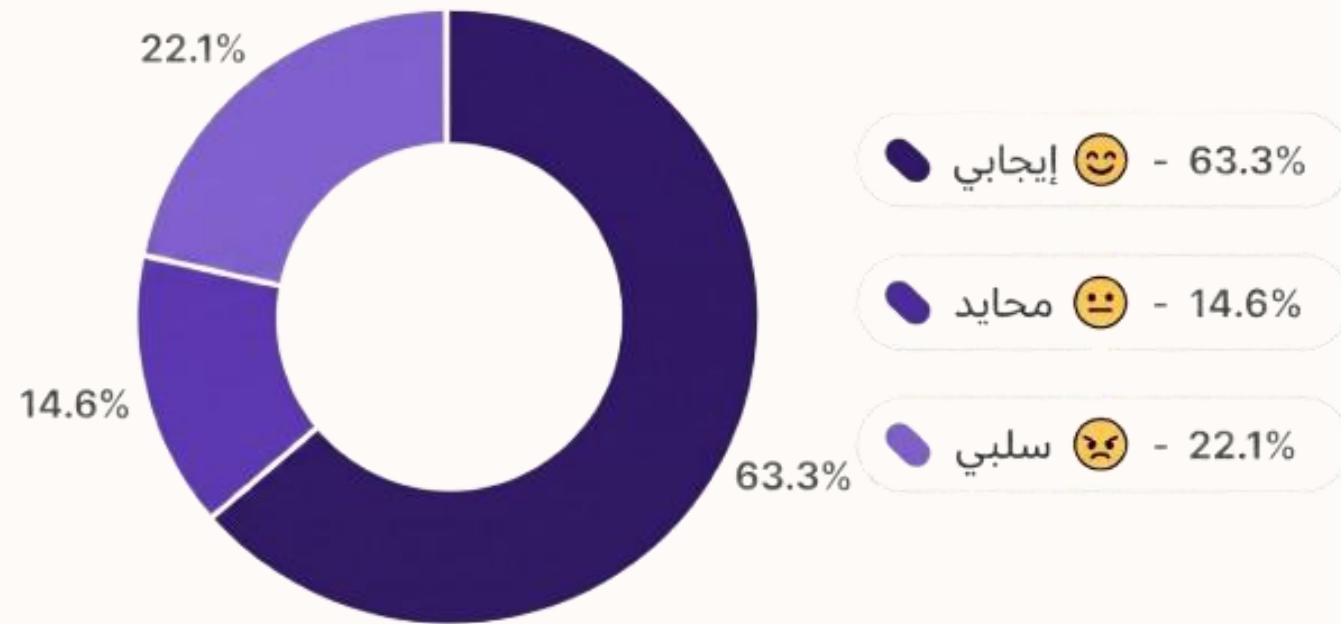
14.6% في المنطقة الرمادية. هم الأسهل تحريكاً في الاتجاهين. **التوصية:** تحسين واحد بسيط قد يحولهم لإيجابيين؛ إهمالهم قد يحولهم لسلبيين.

## 😊 إيجابي

63.3% من المستخدمين راضون. مؤشر على أن التطبيق يؤدي قيمة حقيقية عندما يعمل بشكل صحيح. **التوصية:** الحفاظ على هذه القاعدة عبر استقرار الأداء.

## 😡 سلبي

22.1% غير راضين. نسبة مرتفعة تستدعي معالجة منهجية. **التوصية:** تحليل نصوصهم لتصنيف مشكلاتهم وتخصيص إصلاح موجه لكل فئة.



# 0 . تحليل المشاعر

## المشاعر حسب المنصة

المنصة	إيجابي	محايد	سلبي	متوسط التقييم
Android (930)	604 (64.9%)	125 (13.4%)	201 (21.6%)	3.82 / 5
iOS (29)	3 (10.3%)	15 (51.7%)	11 (37.9%)	1.86 / 5

### ملاحظة تحليلية:

نسبة المشاعر المحايدة في iOS بلغت 51.7% وهي نسبة استثنائية تعكس أن مستخدمي iOS غير قادرين على تكوين رأي واضح لأن التطبيق لا يفتح أصلاً لديهم. المحايد هنا لا يعني الرضا، إنما قد يعني إحباط صامت!

# ٦. أبرز المشكلات والمواضيع المتكررة ما الذي يُزعج المستخدمين؟

كيف استُخرجت المشكلات؟ صُنِّفت نصوص التقييمات السلبية والمحايدة إلى فئات بحسب الكلمات المفتاحية المتكررة. الأرقام تعكس عدد التقييمات التي أشارت لكل فئة من إجمالي 352 تقييم سلبى أو محايد.

#	نوع المشكلة	الإشارات	النسبة	الأولوية	الدلالة والتوصية
١	أعطال وتوقف التطبيق (لا يفتح / كراش)	67	19.0%	عالية ●	المشكلة الأكبر والأكثر تكراراً.. التطبيق لا يفتح أصلاً لدى شريحة واسعة. وهي مشكلة مزمنة منذ 2022 على iOS - <b>التوصية</b> : إصلاح عاجل مستقل لإصدار iOS + اختبار شامل قبل كل تحديث.
٢	مشاكل التحديث	49	13.9%	عالية ●	كل تحديث جديد يُولد موجة شكاوى.. المستخدم يعاني مباشرة بعد كل إصدار. <b>التوصية</b> : اعتماد نشر تدريجي للتحديثات ( beta testing مع خطة rollback جاهزة.
٣	بطء وتعليق	17	4.8%	متوسطة ●	بطء ملحوظ في أوقات الذروة أو على بعض الأجهزة. <b>التوصية</b> : تحسين الأداء عبر تخفيف حجم التطبيق وتحسين استهلاك الذاكرة.

# ٦. ابرز المشكلات والمواضيع المتكررة ما الذي يُزعج المستخدمين؟

#	نوع المشكلة	الإشارات	النسبة	الأولوية	الدلالة والتوصية
4	خدمات ناقصة أو لا تعمل	15	4.3%	متوسطة	مستخدمون يجدون أن خدمة مطلوبة (بطاقة خصم، استعلام اشتراكات) غير متاحة أو لا تعمل. <b>التوصية:</b> نشر جدول زمني علني لإصلاح الخدمات + إشعار المستخدم عند حل المشكلة.
5	تسجيل الدخول وكلمة المرور	14	4.0%	متوسطة	مشكلات في تسجيل الدخول وتغيير كلمة المرور. <b>الدلالة:</b> أي عتبة في الدخول تحرم المستخدم من جميع الخدمات دفعة واحدة. <b>التوصية:</b> مراجعة مسار المصادقة + تحسين تجربة استعادة كلمة المرور.

## ! التوصية الاستراتيجية:

أعطال التطبيق ومشاكل التحديث تمثل معاً 32.9% من الشكاوى، أي ثلث كل التقييمات السلبية والمحايمة مرتبط بمشكلة تقنية واحدة قابلة للحل. معالجتها وحدها ستُحسن التقييمات بشكل ملحوظ وسريع.

# عرض بياني لفئات المشكلات المتكررة

المشكلة

أعطال وتوقف التطبيق (لا يفتح / كراش)

67

مشاكل التحديث

49

بطء وتعليق

17

خدمات ناقصة أو لا تعمل

15

تسجيل الدخول وكلمة المرور

14

0 20 40 60 80 100 120 140 160 180 200

عدد الإشارات

# 1.1 أبرز الكلمات المتكررة

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

- ❑ **المنهجية:** استُخرجت الكلمات من نصوص التقييمات بعد حذف الكلمات الوظيفية والحشو. الأرقام تعكس عدد التقييمات التي احتوت على الكلمة. الدلالة مُستنتجة من سياق ظهورها في النصوص الفعلية.



**رائع - 97 تقييم**

بكل أشكال الكلمة. أعلى درجات الرضا العاطفي ويعكس تجربة فاقت توقعات المستخدم.



**شكراً / يسلمو - 52 تقييم**

امتنان صريح للجهة والفريق، وهو مؤشر ولاء حقيقي يستحق الاستثمار.



**ممتاز - 309 تقييم**

الكلمة الأعلى تكراراً بكل أشكالها. تعكس رضا عالي وثقة المستخدمين في التطبيق عندما يعمل بشكل صحيح.



**جيد - 127 تقييم**

رضا معتدل إيجابي. المستخدم يجد قيمة حقيقية لكنه يلاحظ مجالاً للتطوير.

# 1.1 أبرز الكلمات المتكررة

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

- ❑ **المنهجية:** استُخرجت الكلمات من نصوص التقييمات بعد حذف الكلمات الوظيفية والحشو. الأرقام تعكس عدد التقييمات التي احتوت على الكلمة. الدلالة مُستنتجة من سياق ظهورها في النصوص الفعلية.



**لا يفتح / لا يعمل - 50 تقييم**

الشكوى الأكثر إلحاحاً، التطبيق لا يفتح أصلاً مما يحرم المستخدم من جميع الخدمات.



**سيء / فاشل - 70 تقييم**

تعبير صريح عن عدم الرضا التام.  
غالباً مرتبط بتجربة محددة أو بعد تحديث.



**التحديث - 62 تقييم في الساق السلبي**

التحديثات تُؤد موجة شكوى أكبر مما تُحقق من رضا - وهو نمط لوحظ تكراره.



**خدمات / معاملات - 44 تقييم**

خدمات مطلوبة غير متاحة أو لا تعمل.  
فجوة بين توقعات المستخدم وما يجده فعلياً.

# ٦.٢ انطباعات عن القانون الجديد

## صوت خارج التقنية

هذا القسم يُعالج انطباعات مستقلة تماماً عن المشكلات التقنية للتطبيق. أسبابها تشريعية لا تقنية، وتوصياتها تختلف كلياً عن توصيات التطوير الرقمي.

في فبراير 2026 رصدنا ظاهرة لافتة: مستخدمون استخدموا تطبيق الضمان الاجتماعي كمنصة للتعبير عن رفضهم لتعديلات تشريعية على قانون الضمان الاجتماعي وليس للشكوى من التطبيق ذاته.

## التقييمات المرصودة


التاريخ	النجوم	نص التقييم (مقتبس)
26 فبراير 2026	★	"قانون الضمان الجديد مرفووووووس وسوف اقوم بالتوقف وسحب اشتراكاتي"
21 فبراير 2026	★	"ضد القرار الضار بالقطاع الخاص... حطيتنا تحت العبودية لدى الشركات الخاصة وما حد بوظف بعد سن الـ 40 شو الحل"

## ٦.٢ انطباعات عن القانون الجديد

### صوت خارج التقنية - تكملة

#### التفسير والدلالة

هذه التقييمات لا تعكس تجربة استخدام للتطبيق، بل تعكس استخدام المتجر الرقمي كقناة تعبير عن الرفض. أصحاب التقييمات الرافضة وجدوا في تقييم التطبيق فرصة لإيصال صوتهم لجهة ذات صلة بالقرار المرفوض.

**التوصية:**  هذه التقييمات تُستبعد من حسابات الأداء التقني للتطبيق. لكنها رسالة مهمة لصانع القرار: المواطن يبحث عن قنوات تواصل فعّالة مع الجهات الحكومية. غياب هذه القنوات يدفعه لاستخدام تقييمات التطبيق كبديل.

# ٧. عيّنات من تقييمات المستخدمين

## نماذج حقيقية بأصوات حقيقية

### نماذج إيجابية - أصوات الرضا ✓

"التطبيق ممتاز ويزودنا بمعلومات دقيقة وكاملة."

"ممتازة مشكورين، أتمنى تشغيل خدمة احتساب الراتب التقاعدي."

"برنامج مفيد جداً وسهل الاستخدام شكراً لمطور البرنامج."

"التطبيق سهل ومرن ويساعد العاملين والمتقاعدين وأصحاب الشركات للاطلاع على كافة البيانات التي تخصهم والتفاعل مع المؤسسة بأي وقت."

"تطبيق رائع يوفر عليك الوقت والوقوف في الطوابير."

**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

“برامج الضمان كلها فاشلة ولا تعمل وكثيرة الأعطال ولا تستحق نجمة حتى.”

“تم تحديث التطبيق للأسف لا يعمل أبداً، الرجاء حل المشكلة.”

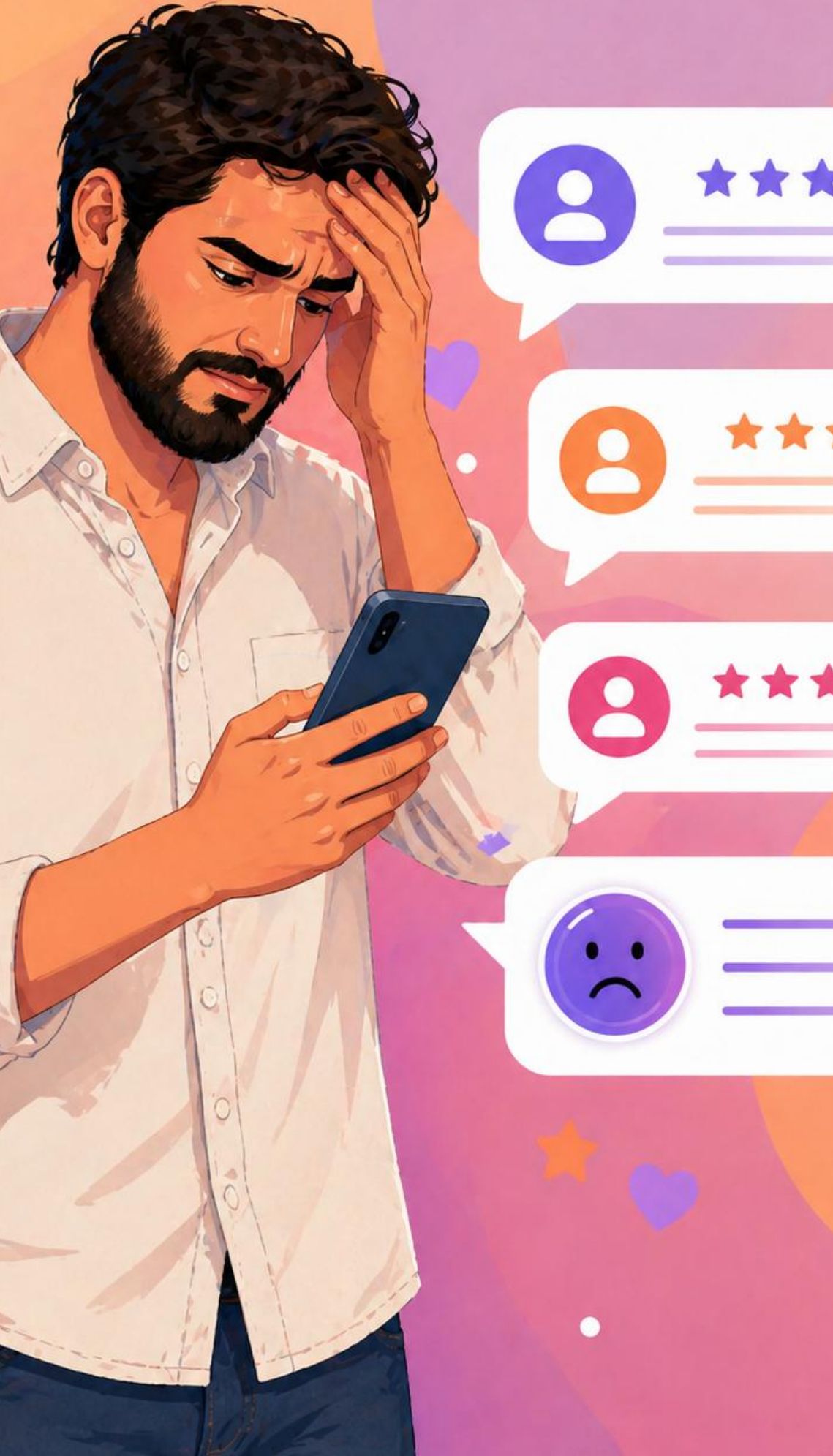
“سيء وبطيء لا يتجاوب أغلب الأحيان، يجب أن يكون موقع قوي جداً وسهل وغير معقد.”

“التطبيق بعد آخر تحديث لا يعمل، لا حول ولا قوة إلا بالله.”

“تطبيق لا يعمل ولا يسجل دخول يضل واقف على الصورة الأولى ولا يسجل الدخول مع العلم البيانات صحيحة وتعمل من المتصفح.”

“يا أخي حذفته التطبيق ونزلته ألف مرة وما بفتح، شو الحل!”

**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 iOS - صوت المستخدم المتكرر

مشكلة التعطّل على iOS موثقة في التقييمات منذ مارس 2022 حتى أبريل 2026 أي أكثر من 4 سنوات متواصلة. هذا ليس خطأ طارئاً وإنما إشكالية بنيوية لم تحظ بمعالجة جذرية.

التاريخ	التقييم
أبريل 2026	"يستمر التطبيق في التعطل عند محاولة فتحه."
فبراير 2026	"يتعطل التطبيق عند تحديد اللغة الإنجليزية ويستمر في التعطل، ولا يمكنك فتح التطبيق بمجرد تغيير اللغة."
يناير 2026	"التطبيق يعمل كراش أول ما يشتغل على "iOS 16.2 — iPhone"

# ٧. عيّنات من تقييمات المستخدمين

نماذج iOS - صوت المستخدم المتكرر

التاريخ	التقييم
مارس 2025	"يتعطل التطبيق على الفور عندما أحاول فتحه على هاتفي. قمت بإلغاء التثبيت ثم التثبيت مرة أخرى لكن المشكلة مستمرة."
مايو 2024	"مضى أكثر من عام وفي كل مرة أفتح التطبيق يتوقف. أعدت التثبيت وحدثت مرات عديدة. أتفاجأ بأن تقييم التطبيق 3.6، يستحق الصفر. " iOS
مارس 2023	"يتعطل التطبيق عند الفتح منذ أكثر من شهر أو شهرين ولا يوجد أي تحديث حتى الآن."

 **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 تطبيق iOS بشكل جذري	مشكلة التعطل على iOS موثقة منذ 2022 ولم تُحل. الدلالة: 72.4% من مستخدمي iOS بنجمة واحدة يعني أن التطبيق غير قابل للاستخدام فعلياً على هذه المنصة. <b>التوصية:</b> فريق متخصص لإصدار iOS مستقل عن Android + اختبار شامل قبل كل تحديث + خطة rollback	فوري (أسبوع 2)
٢	عالية	ضبط آلية التحديثات	13.9% من الشكاوى مرتبطة بالتحديثات. كل إصدار جديد يُؤدّ موجة تقييمات سلبية. <b>التوصية:</b> اعتماد نشر تدريجي و beta testing + إشعار المستخدم بمحتوى التحديث قبله + قناة إبلاغ سريعة عن الأعطال الطارئة.	فوري (شهر)
٣	متوسطة	تحسين مسار تسجيل الدخول	4% من الشكاوى عن عقبات في الدخول. الدلالة: كل عقبة في تسجيل الدخول تحرم المستخدم من جميع الخدمات دفعة واحدة. <b>التوصية:</b> مراجعة مسار المصادقة + تحسين تجربة استعادة كلمة المرور + دعم تسجيل الدخول البيومتري.	قصير المدى (شهرين)

# ٨. التوصيات الاستراتيجية

من البيانات إلى القرار، خارطة طريق قابلة للتنفيذ

## مصفوفة الأولويات والإجراءات

#	الأولوية	المحور	الإجراء الموصى به	الجدول
٤	متوسطة ●	إكمال الخدمات الناقصة	٤.3٪ من الشكاوى عن خدمات غير متاحة. الدلالة: المواطن يتوقع إيجاد جميع خدماته في مكان واحد، غياب أي خدمة يفقده الثقة بالكل. <b>التوصية:</b> نشر خارطة طريق علنية للخدمات القادمة + إشعار المستخدم عند تفعيل خدمة جديدة.	متوسط المدى (3 أشهر)
٥	متوسطة ●	فتح قنوات تواصل رسمية	انطباعات رفض القانون كشفت أن المواطن يبحث عن قناة تواصل حقيقية مع المؤسسة. <b>التوصية:</b> قسم للملاحظات والاقتراحات داخل التطبيق + الرد العلني على التقييمات في المتاجر يظهر الاهتمام ويبنى الثقة.	متوسط المدى (3 أشهر)
٦	منخفضة ●	إنشاء منهجية قياس مستمر	هذا التقرير يغطي 4 سنوات، القيمة الحقيقية في المقارنة الدورية. <b>التوصية:</b> إجراء هذا التحليل سنوياً مع لوحة مؤشرات تُتابع بشكل ربع سنوي.	بعيد المدى (6 أشهر)

# ٨. التوصيات الاستراتيجية

من البيانات إلى القرار، خارطة طريق قابلة للتنفيذ

## مؤشرات الأداء الرئيسية المقترحة KPIs

المؤشر	الوضع الحالي	المستهدف Q4 2026	الدلالة
متوسط تقييم Android	3.82 / 5	$\geq 4.20 / 5$	مؤشر جودة تجربة المستخدم الأساسية
متوسط تقييم iOS	1.86 / 5	$\geq 3.50 / 5$	مؤشر إصلاح المشكلة البنيوية على iOS
نسبة التقييمات الإيجابية	63.3%	$\geq 75\%$	مؤشر الرضا العام
نسبة تقييمات 1 نجمة (iOS)	72.4%	$\leq 30\%$	مؤشر حل مشكلة التعطل
نسبة التقييمات السلبية	22.1%	$\leq 10\%$	مؤشر الأداء التقني الكلي

## ٩. الخلاصة والخطوات التالية

رصد هذا التقرير آراء 959 مستخدماً لتطبيق الضمان الاجتماعي عبر منصتي App Store و Google Play خلال الفترة مايو 2022 – مايو 2026. الصورة مزدوجة: Android يعكس رصاً نسبياً بمتوسط 3.82 نجمة، بينما iOS يعكس أزمة تقنية مزمنة بمتوسط 1.86 نجمة ظلت دون معالجة جذرية لأربع سنوات متواصلة.

### ✓ ما تحقق: نقاط القوة

- 63.3% من المستخدمين يعبرون عن رضاهم وهو مؤشر ثقة حقيقي في قيمة التطبيق.
- الكلمات الإيجابية المتكررة (ممتاز، رائع، جيد) تؤكد أن التطبيق يوفر وقت المواطن وجهده فعلياً.
- الاتجاه الزمني يظهر تحسناً ملحوظاً من 2023 إلى 2025 مما يدل على وجود جهد تطوير حقيقي، ولكن يحتاج المزيد.
- التطبيق يتيح الوصول لخدمات الضمان الاجتماعي في أي وقت ومن أي مكان، وهي قيمة اجتماعية حقيقية.

### ⚠ ما يستوجب العمل: التحديات

- 72.4% من تقييمات iOS بنجمة واحدة، مشكلة بنيوية مزمنة لأربع سنوات تستدعي تدخلاً جذرياً.
- 26.2% من إجمالي التقييمات بنجمة واحدة نسبة مرتفعة تعكس إحباطاً حقيقياً لدى شريحة واسعة.
- أعطال ما بعد التحديث نمط متكرر كل إصدار جديد، يُولد موجة شكاوى جديدة.
- انطباعات رفض القانون كشفت غياب قنوات تواصل رسمية بين المستخدم والمؤسسة.

## 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 الأردنية الهاشمية



مركز القياس والدراسات والأبحاث

تاريخ الإصدار: مايو 2026 | الفترة المُحلّلة: مايو 2022 – مايو 2026  
جميع الحقوق محفوظة © uxarabia