

تقرير صوت المستخدم

تحليل تقييمات تطبيق **سند** في المملكة الأردنية الهاشمية
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 سند

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

1. لماذا اختيار تطبيق سند؟

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

3 - الوجود على المتجرين

التطبيق متاح على Google Play و App Store، مما يتيح مقارنة تجربة المستخدم عبر بيئتين تقنيتين مختلفتين. الفارق بين المتجرين يكشف مباشرةً عن البيئة التي تحتاج اهتماماً أكبر.

2- التعدد الوظيفي

يجمع **سند** أكثر من 550 خدمة حكومية من 50+ جهة تحت مظلة واحدة.. هوية رقمية، جواز سفر، رخصة قيادة، دفع فواتير وغيرها. تعدد الوظائف يثري التحليل ويكشف عن نقاط قوة وضعف في محاور متعددة.

1- الانتشار الأوسع

سند هو البوابة الحكومية الرقمية الموحدة للأردن، يخدم أكثر من 2.5 مليون مستخدم، مما يوفر قاعدة بيانات ممثلة لشرائح متنوعة. حجم البيانات الكبير يُعطي نتائج إحصائية موثوقة وقابلة للعمل عليها.

معايير الاختيار - تكملة

0 - كثافة التقييمات

1,089 تقييم خلال 3 أشهر
يُجاوز الحد الإحصائي المعتمد
عالمياً للعيّنات الموثوقة (385
مفردة بهامش خطأ 5%).
جودة البيانات المدخلة تحدد
دقة النتائج المخرجة.

٤ - الأهمية الاستراتيجية

سند هو ركيزة التحول الرقمي
الأردني وفق استراتيجية 2026-
2028. تحيله هو قياس
لمستوى استخدام المواطن
للمنظومة الرقمية الحكومية
ككل.
تحليل **سند** ليس فقط تقييماً
لتطبيق، وإنما هو مؤشر على
نضج التحول الرقمي في الأردن.



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 الأردنية الهاشمية.

٢. الملخص التنفيذي

أبرز ما كشفت عنه البيانات في لمحة واحدة

3.61★

متوسط التقييم

من 5 نجوم - إجمالي المتجرين

1,089

إجمالي التقييمات

عبر المتجرين خلال يناير - أبريل 2026

25.3%

تقييمات سلبية

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

57.8%

تقييمات إيجابية

نسبة الرضا الإجمالية في الفترة المُحلّلة
من العينة المأخوذة

٢. الملخص التنفيذي – تمثيل بصري آخر

أبرز ما كشفته البيانات في لمحة واحدة

المقياس	Google Play	App Store	الإجمالي
عدد التقييمات	1,027	62	1,089
متوسط التقييم	3.63 ★	3.27 ★	3.61 ★
التقييمات الإيجابية	58.5%	45.2%	57.8%
التقييمات السلبية	25.4%	24.2%	25.3%

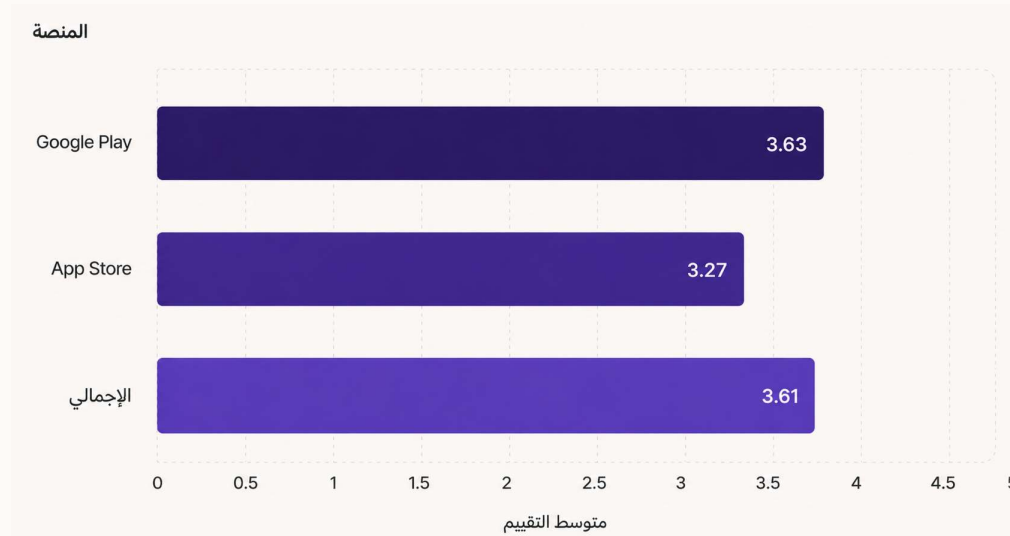
القراءة الاستراتيجية

الدالة الاستراتيجية

متوسط 3.61/5 يضع سند في منطقة التحدي. التطبيق يؤدي دوراً حيوياً لكنه يعاني من مشكلات تقنية تُضعف تجربة المستخدم. نسبة 30.7% من التقييمات بنجمة واحدة تُشير إلى أن المستخدمين يشعرون بخيبة أمل عميقة عند مواجهة الأعطال.

بلغ إجمالي التقييمات المُطلة 1,089 تقيماً عبر المتجرين خلال الفترة يناير-أبريل 2026، وهو حجم عينة يتجاوز الحد الإحصائي المعتمد عالمياً للعينات الموثوقة. سجّل التطبيق متوسط تقييم 3.61 من 5 نجوم، مع نسبة مشاعر إيجابية بلغت 57.8%.

تكشف البيانات أن المستخدمين منقسمون بوضوح. الغالبية راضية ومقدّرة لقيمة التطبيق، غير أن نسبة التقييمات السلبية (25.3%) أعلى مما هو مقبول لتطبيق حكومي أساسي، وتُشير إلى محاور تحتاج اهتماماً تقنياً وتشغيلياً عاجلاً.



٣. المنهجية والإطار المنهجي للبحث

كيف جُمعت البيانات وُظلت؟



⚠️ حدود الدراسة:

- تمثل تقييمات آب ستور 62 تقييماً.. الحد الأقصى الذي يتيح iTunes RSS API للفترة المحددة، وهو لا يعكس بالضرورة قلة مستخدمي iOS، بل يعكس انخفاض نسبة كتابة التقييمات على منصة Apple مقارنةً بـ Android، وهو نمط شائع في التطبيقات الحكومية.
- قد لا تعكس العينة جميع التجارب، إذ يميل المستخدمون الأكثر رضا أو استياءً للكتابة أكثر من غيرهم.
- تحليل المشاعر يُكمل توزيع النجوم ولا يستبدله، بعض تقييمات 4 نجوم قد تحمل ملاحظات سلبية والعكس صحيح.
- الفترة الزمنية المُطلقة: يناير 2026 – أبريل 2026، وذلك يعني أن فترات سابقة قد تكون أفضل أو العكس.

مصادر البيانات

المتجر	معرف التطبيق	عدد التقييمات
Google Play	com.modee.sanad	1,027 تقييم
App Store	1487779718	62 تقييم

٣. المنهجية والإطار المنهجي للبحث

كيف جُمعت البيانات وُظلت؟

منهجية تحليل المشاعر- نهج هجين متكامل

نموذج الذكاء الاصطناعي

مدرب على النصوص العربية واللهجات المحلية بما فيها الأردنية

التقييم العددي

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

التحليل اللغوي

قوائم كلمات إيجابية وسلبية مخصصة للمحتوى العربي واللهجة الأردنية

الخبرة البشرية

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

تصنيف المشكلات

كلمات مفتاحية مُصنّفة في 6 فئات: الأعطال والتحديث، تسجيل الدخول، الخدمات، الهوية الرقمية، الدعم، البطء والتعليق

٤. التحليل الكمي للتقييمات

الأرقام تتكلم - وكل رقم له معنى وتوصية

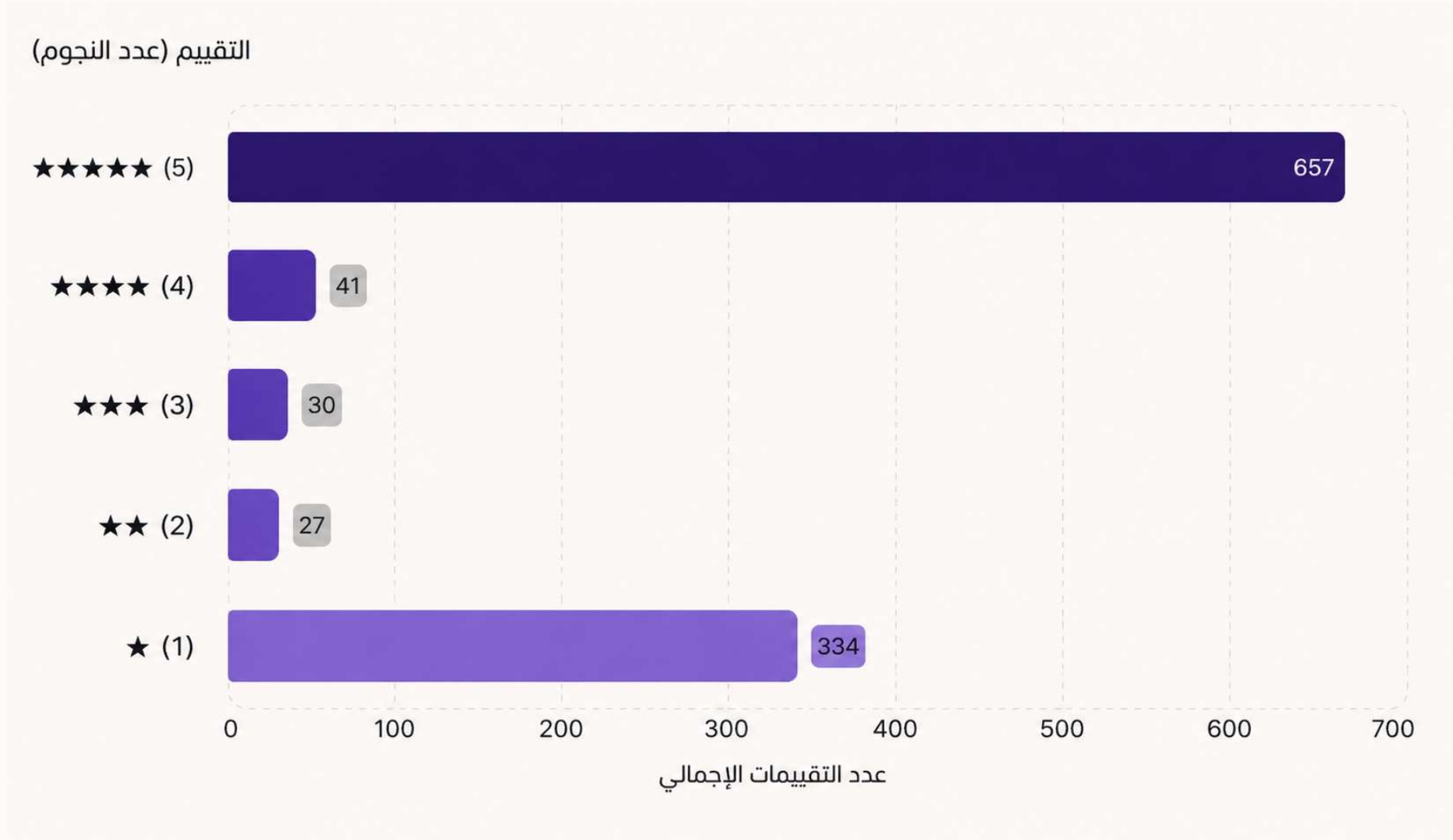
4.1 مقارنة المتوسطات بين المتجرين

المؤشر	Google Play	App Store	الدلالة والتوصية
عدد التقييمات	1.027	62	الفارق الكبير في الحجم يُشير لقاعدة Android الأوسع. التوصية: عدم إهمال iOS رغم قلة أرقامه، صوت مستخدم iOS يحمل مؤشرات مختلفة.
متوسط التقييم	3.63 / 5	3.27 / 5	فارق 0.36 نجمة بين المنصتين يُشير لتفاوت في التجربة. التوصية: دراسة تقييمات iOS تحديداً لفهم مصدر الفارق.

٤.٢ توزيع التقييمات النجمية

النجوم	Android	iOS	الإجمالي	النسبة	الدلالة والتوصية
★★★★★ (5)	626	31	657	60.3%	60% من المستخدمين منحوا أعلى تقييم ممكن. نوصي باستثمار هذه الفئة كسفراء رقميين من خلال تشجيعهم على مشاركة تجربتهم.
★★★★ (4)	38	3	41	3.8%	رضا جيد مع تحفظات بسيطة. نوصي بمراجعة ملاحظاتهم التفصيلية لرفعهم إلى 5 نجوم، لأنهم الأسهل تحويلاً.
★★★ (3)	27	3	30	2.8%	رضا محايد. هذه الفئة الأكثر قابلية للتحويل سلباً، يجب رصد شكاواهم الدقيقة ومعالجتها.
★★ (2)	25	2	27	2.5%	استياء جزئي، تجربة خيّبت التوقعات في جانب محدد. نوصي برصد النمط المتكرر في هذه التقييمات لتحديد المشكلة الجوهرية.
★ (1)	311	23	334	30.7%	رفض تام.. 30.7% نسبة مرتفعة تستدعي تدخلاً عاجلاً. إنشاء مسار معالجة سريعة للشكاوى، حيث أن كل تحويل من 1 إلى 3 نجوم يحسّن المتوسط.

٤.٢ توزيع التقييمات النجمية – تمثيل بياني



0. تحليل المشاعر

بناءً على 1,089 تقييم مُحلّل للفترة من يناير- أبريل 2026

😊 محايد

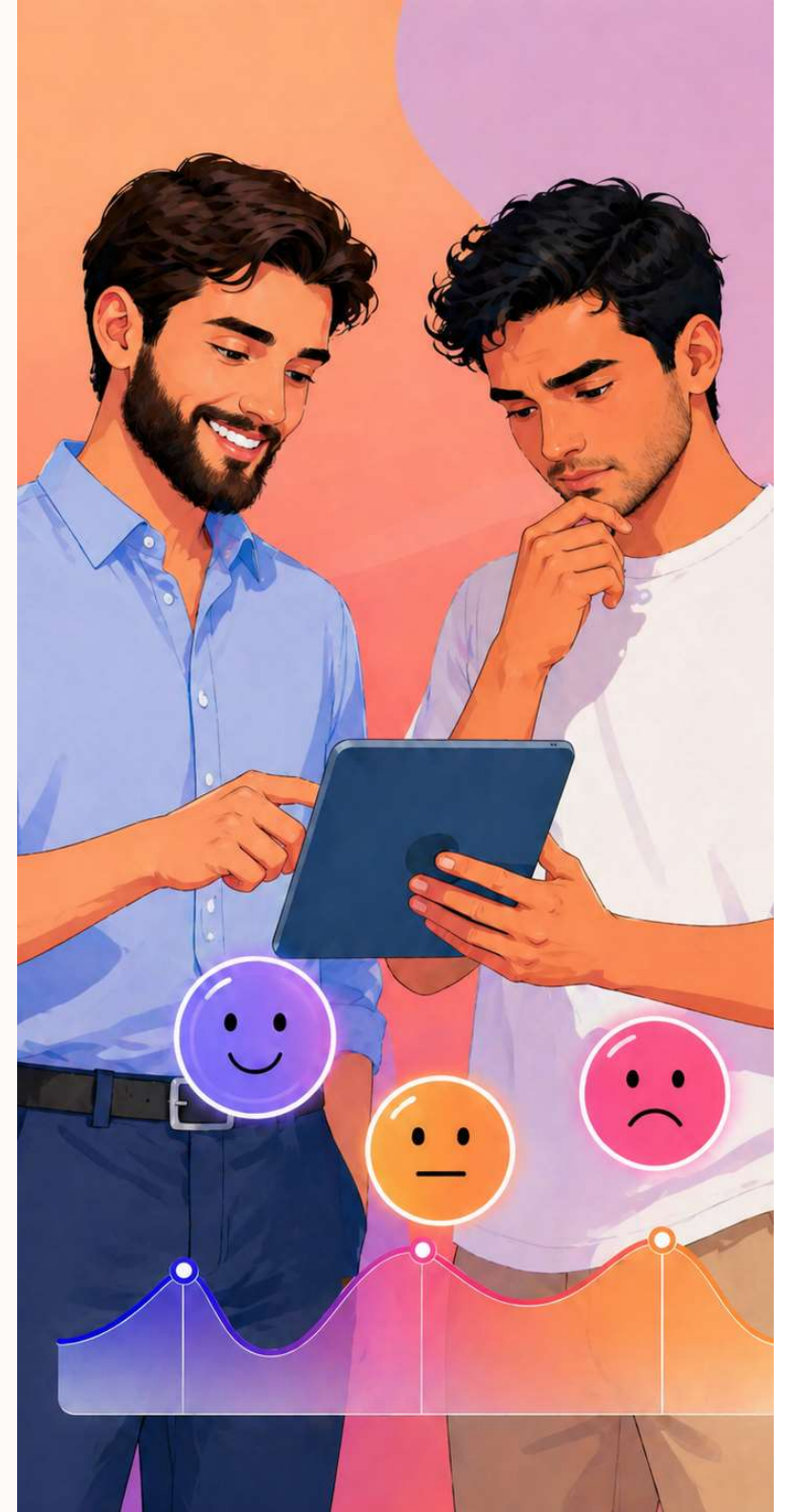
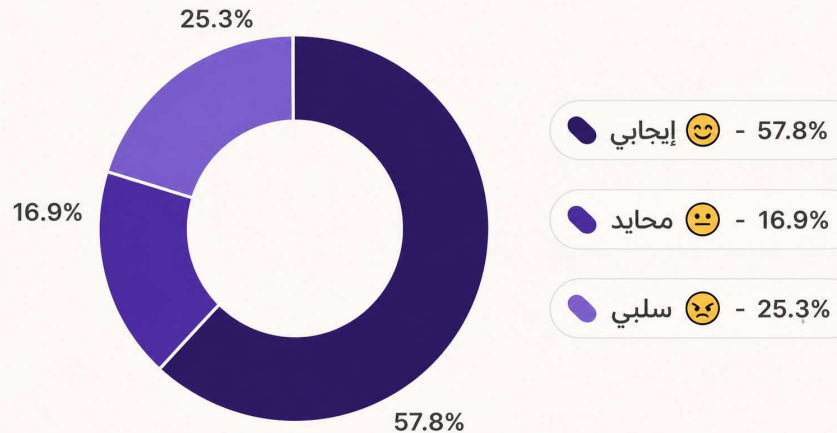
16.9% في المنطقة الرمادية - الأسهل تحريكاً في الاتجاهين. تحسين واحد يُحوّلهم لإيجابيين، وإهمالهم يُحوّلهم لسبيين.

😊 إيجابي

57.8% من المستخدمين راضون - التطبيق يؤدي قيمة حقيقية عندما يعمل بشكل جيد. التوصية: الحفاظ على هذه القاعدة باستقرار الأداء.

😞 سلبي

25.3% غير راضين - نسبة مرتفعة تستدعي معالجة عاجلة. التوصية: تصنيف مشكلاتهم وتخصيص إصلاح موجّه لكل فئة.



0. تحليل المشاعر

المشاعر حسب المنصة

المنصة	إيجابي	محايد	سلبي	متوسط التقييم
Android (1.027)	601 (58.5%)	165 (16.1%)	261 (25.4%)	3.63 / 5
iOS (62)	28 (45.2%)	19 (30.6%)	15 (24.2%)	3.27 / 5

ملاحظة تحليلية:

نسبة المشاعر المحايدة في iOS (30.6%) أعلى بكثير من Android (16.1%) وهذا يعكس أن مستخدمي iOS أكثر تحفظاً في تقييماتهم، وأن تجربتهم مع التطبيق أقل وضوحاً، لا هي ممتازة ولا هي سيئة بشكل قاطع.

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.



رائع - 118 تكرار

بكل أشكاله (رائع، رائعة، روعه). أعلى درجات الرضا العاطفي، يعكس تجربة فاقت توقعات المستخدم.



جميل - 18 تكرار

استحسان عاطفي غالباً مرتبط بالشكل الجمالي أو سهولة التجربة وسلاستها.



ممتاز - 289 تكرار

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



جيد - 85 تكرار

رضا معتدل إيجابي، المستخدم يجد قيمة حقيقية لكنه قد يشعر بوجود مجال للتطوير.

التوصية: تكرار كلمات مثل "ممتاز" و"رائع" يؤكد أن التطبيق يُحقق قيمة حقيقية للمستخدم عندما يعمل بشكل جيد. الأولوية يجب أن تكون في ضمان الاستقرار للحفاظ على هذه الثقة وتعزيزها.

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 اللغوي، مما يُبقي الكلمات الدالة على المحتوى والمشاعر الحقيقية.



لا يفتح / لا يعمل - 123 تكرار

الشكوى الأكثر إلحاحاً، المستخدم لا يستطيع الدخول للتطبيق أصلاً، مما يحرمه من جميع الخدمات دفعة واحدة.



فاشل - 19 تكرار

رفض تام ومباشر. يعكس إحباطاً عميقاً وفجوة كبيرة بين التوقعات والواقع التقني.



التحديث - 112 تكرار سلبي/محايد

ظهر في 135 تقييم إجمالاً (112 سلبي أو محايد، 23 إيجابي). يعني أن التحديثات تُولّد موجة شكوى أكبر مما تُحقق من رضا.



سيء - 64 تكرار

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

التوصية العامة: ظهور "التحديث" في 112 تقييم سلبي/محايد و"لا يفتح" في 123 تقييم قد يُشير إلى نمط: وهو أن كل تحديث جديد يُولّد موجة إغلاق للتطبيق. الاستثمار في الاختبار الشامل قبل كل إصدار أهم من إضافة ميزات جديدة في الوقت الراهن.

٧. تحليل 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 460 تقييم سلبي أو محايد).

#	نوع المشكلة	الإشارات	النسبة	الأولوية	الدلالة والتوصية
١	أعطال التطبيق (تحديث + لا يفتح)	179	38.9%	عالية ●	المشكلة الأكبر بفارق كبير. 179 تقييماً يشكون من توقف التطبيق عن العمل، غالباً بعد التحديث. التوصية: اختبار شامل قبل كل إصدار مع خطة رجوع جاهزة + نشر التحديث تدريجياً beta testing
٢	خدمات غير مكتملة أو غير متاحة	25	5.4%	متوسطة ●	مستخدمون يجدون أن خدمة مطلوبة (جواز سفر، رخصة، براءة ذمة ضريبية) غير متاحة أو لا تعمل. التوصية: نشر جدول زمني علني لإضافة الخدمات القادمة + إشعار المستخدم عند تفعيل خدمة جديدة.
٣	تسجيل الدخول وكلمة المرور	8	1.7%	متوسطة ●	مشكلات في تسجيل الدخول وتغيير كلمة المرور. الدلالة: أي عقبة في الدخول تحرم المستخدم من جميع الخدمات. التوصية: مراجعة مسار المصادقة + تحسين تجربة استعادة كلمة المرور.

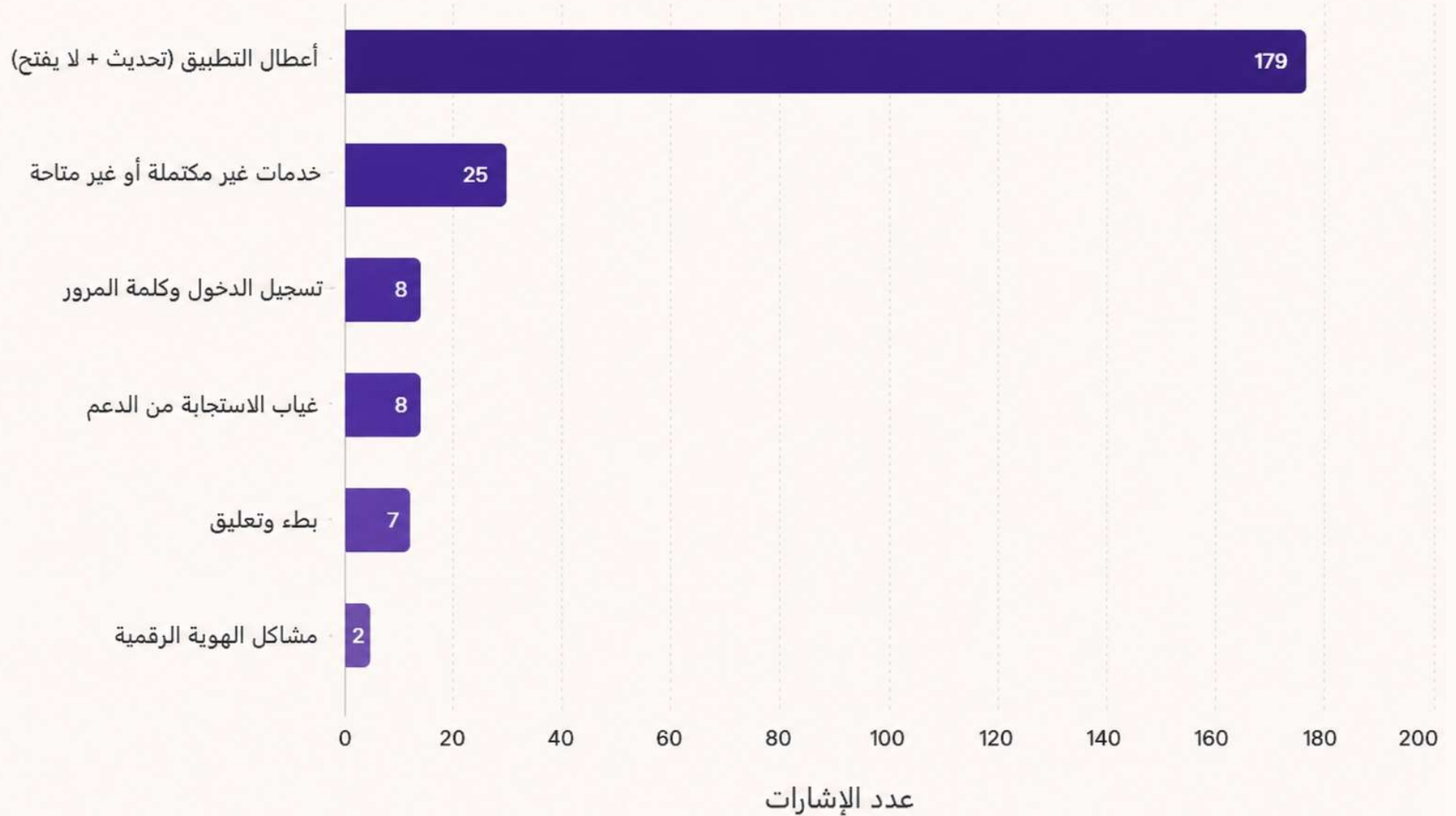
٧. تحليل المشكلات والمواضيع المتكررة ما الذي يُزعج المستخدمين؟

كيف استُخرجت المشكلات؟ صُنِّفت نصوص التقييمات السلبية والمحايدة إلى فئات بحسب الكلمات المفتاحية المتكررة. الأرقام تعكس عدد التقييمات التي أشارت لكل فئة (من إجمالي 460 تقييم سلبي أو محايد).

#	نوع المشكلة	الإشارات	النسبة	الأولوية	الدالة والتوصية
٤	غياب الاستجابة من الدعم	8	1.7%	منخفضة	المستخدم يتقدم بشكوى ولا يتلقى رداً، مما يُحوّل مشكلة تقنية إلى أزمة ثقة. التوصية: إنشاء نظام تذاكر آلي يُخطر المستخدم بحالة شكواه بهدف استجابة خلال 48 ساعة.
0	بطء وتعليق	7	1.5%	منخفضة	بطء ملحوظ في أوقات الذروة أو على بعض الأجهزة. التوصية: تحسين الأداء عبر تخفيف حجم التطبيق وتحسين استهلاك الذاكرة.
٦	مشاكل الهوية الرقمية	2	0.4%	منخفضة	تحديات في تفعيل الهوية الرقمية أو عملها على بعض الأجهزة. التوصية: توسيع شبكة محطات سند + دعم التفعيل عبر البنوك الشريكة.

عرض بياني لفئات المشكلات المتكررة

المشكلة



٨. عيّنات من تقييمات المستخدمين

نماذج حقيقية بأصوات حقيقية

نماذج إيجابية - أصوات الرضا

"سهل جداً وتعمل كل اشئ وانته بالبيت بدون ما تزور الدوائر الحكوميه"

"بعد التحديث اصبح التطبيق ممتاز وضروري لكل أردني"

"الله يعطيكم الف عافية وجهودكم مشكورة تطبيق اكثر من رائع"

"ممتاز جدا واشكر الحكومه على عمل هذا البرنامج الذي سهل على الشعب امور كثيره"

"يوفر هذا التطبيق كافة الخدمات المطلوبة بسهولة ويسر، ويعتبر مرجع متوفر في كل وقت"

"حضاري رائع كل شئ متناول يديك معلوماتك الخاصة"

"تطبيق رائع جدا شامل وكامل سهل متقدم جدا وسريع جدا"

"جيد ومفيد جدا لا يستغنى عنه ويقدم خدمات جيده"

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



٨. عيّنات من تقييمات المستخدمين

نماذج حقيقية بأصوات حقيقية

❌ نماذج سلبية - مواطن الضعف

"بعد التحديث الأخير اصبح التطبيق يكرش مباشرة اول ما افتحه"

"بعد مراجعة المركز والاتصال به لم تحل المشكله، **سند** برنامج جميل بإداره متهالكه"

"التحديث الجديد سيئ جداً. لم يعد يفتح التطبيق. تطلع صورة العلم الأردني ثم يفصل"

"مشكلة في تجديد الجواز ولم يتم طها منذ أسبوعين فشل ذريع رغم التواصل مع مركز الاتصال"

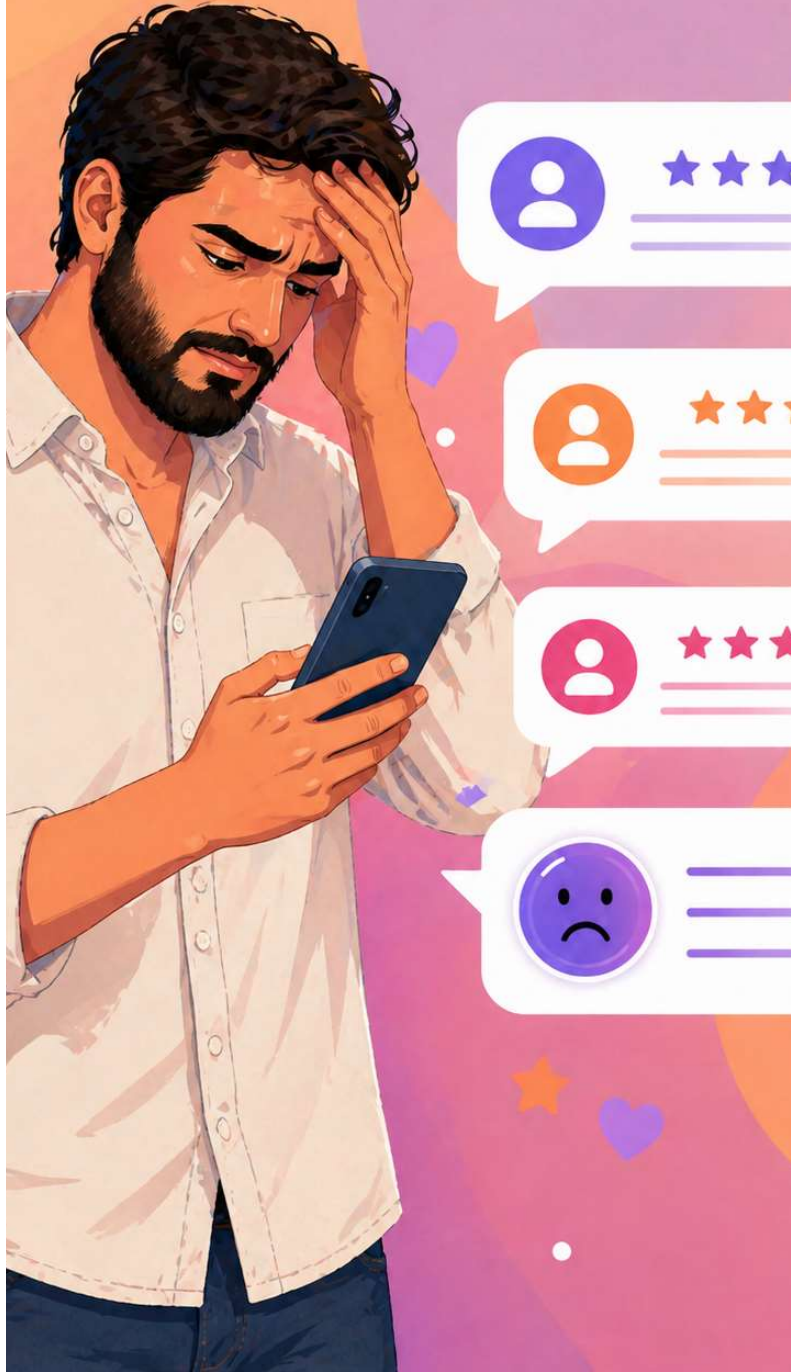
"التطبيق لا يعمل حذفته أكثر من مرة وسويت إعادة ضبط مصنع للتلفون ما رضي يفتح"

"تجربة سيئه لا تجديد جواز ولا براءة ذمه من الضريبه"

"من بداية 2026 توقف عن العمل على الرغم من حذفه وإعادة تنزيله لأكثر من مرة"

"بعد التحديث صار في اخطاء كثير وكل يوم بقدم شكوى ولا حياة لمن تنادي"

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



التوصيات الاستراتيجية

من البيانات إلى القرار، خارطة طريق قابلة للتنفيذ

مصفوفة الأولويات والإجراءات

#	الأولوية	المحور	الإجراء الموصى به	الجدول
1	عالية	معالجة أعطال ما بعد التحديث	38.9% من الشكاوى مرتبطة بالتحديثات. المستخدم يُعاني مباشرة بعد كل إصدار. الدالة: تحديث واحد غير مُختبر قد يُلفي أشهراً من تحسين التقييمات. التوصية: اختبار شامل قبل كل إصدار + خطة رجوع جاهزة + مرحلة تدريجية للتحديث beta testing	فوري (2-1 أسبوع)
2	عالية	تبسيط مسار تسجيل الدخول	1.7% من الشكاوى تتعلق بعدم القدرة على الدخول. الدالة: كل عقبة في تسجيل الدخول تعني حرمان المستخدم من جميع الخدمات دفعة واحدة. التوصية: مراجعة شاملة لمسار المصادقة، تحسين تجربة OTP، ومراجعة تجربة تسجيل الدخول البيومتري (بصمة/وجه).	قصير المدى (شهر)
3	متوسطة	إكمال وتفعيل الخدمات الناقصة	5.4% من الشكاوى عن خدمات غير متاحة أو لا تعمل (جواز، رخصة، ضريبة). الدالة: المواطن يتوقع أن يجد كل خدماته في تطبيق واحد، غياب أي خدمة يُفقد الثقة بالكل. التوصية: نشر جدول زمني علني لإضافة الخدمات القادمة + إشعار المستخدم عند تفعيل خدمة جديدة.	متوسط المدى (3 أشهر)

التوصيات الاستراتيجية

من البيانات إلى القرار، خارطة طريق قابلة للتنفيذ

مصفوفة الأولويات والإجراءات

#	الأولوية	المحور	الإجراء الموصى به	الجدول
٤	متوسطة 	تحسين تجربة تفعيل الهوية الرقمية	0.4% من الشكاوى عن تحديثات في تفعيل الهوية الرقمية. الدالة: الهوية الرقمية هي مفتاح الوصول لكل الخدمات، عقبة تفعيلها تعني حرمان شريحة من المواطنين من كل فوائد سند . التوصية: توسيع محطات سند + تفعيل التحقق عن بُعد عبر البنوك الشريكة.	متوسط المدى (3 أشهر)
٥	متوسطة 	تفعيل نظام متابعة الشكاوى	المستخدم يُقدم شكوى ولا يتلقى رداً، مما يُحوّل مشكلة تقنية إلى أزمة ثقة. الدالة: غياب الاستجابة أشد ضرراً من المشكلة نفسها في نظر المستخدم. التوصية: إنشاء نظام تذاكر آلي يُخطر المستخدم بحالة شكواه + هدف استجابة: خلال 48 ساعة.	قصير المدى (شهر)
٦	منخفضة 	إنشاء منهجية قياس مستمر	هذا التقرير يُغطي 3 أشهر، القيمة الحقيقية في المقارنة الزمنية. الدالة: بدون قياس دوري لا يمكن تقييم أثر أي تحسين بموضوعية. التوصية: إجراء هذا التقييم ربع سنوياً مع لوحة مؤشرات (Dashboard) تُتابع شهرياً.	بعيد المدى (6 أشهر)

التوصيات الاستراتيجية

من البيانات إلى القرار، خارطة طريق قابلة للتنفيذ

مؤشرات الأداء الرئيسية المقترحة KPIs

المؤشر	الوضع الحالي	المستهدف Q3 2026	الدالة
متوسط التقييم العام	3.61 / 5	$\geq 4.00 / 5$	مؤشر مركب لرضا المستخدمين عبر المتجرين
نسبة التقييمات الإيجابية	57.8%	$\geq 70\%$	مؤشر جودة تجربة المستخدم الكلية
نسبة التقييمات السلبية	25.3%	$\leq 10\%$	مؤشر جودة الأداء التقني والاستقرار
نسبة تقييمات 1 نجمة	30.7%	$\leq 15\%$	مؤشر حدة المشاكل التقنية

١٠. الخلاصة والخطوات التالية

رصد هذا التقرير آراء 1,089 مستخدماً لتطبيق **سند** عبر منصتي Google Play و App Store خلال الفترة يناير- أبريل 2026. متوسط التقييم البالغ 3.61 نجمة يعكس واقعاً مزدوجاً: تطبيق يُقدّم قيمة حقيقية للمواطن الأردني، لكنه يعاني من مشكلات تقنية تُضعف تجربة شريحة واسعة من مستخدميه.

ما تحقق: نقاط القوة

- **سند** يُمثّل نقلة نوعية في التحول الرقمي الأردني | +550 خدمة حكومية في تطبيق واحد.
- 57.8% من المستخدمين يُعبّرون عن رضاهم، مؤشّر ثقة حقيقي في المنظومة الرقمية.
- الاقتباسات الإيجابية تؤكد أن التطبيق يوفر وقت المواطن وجهده فعلياً.
- التنوع الوظيفي للتطبيق يعكس طموحاً حقيقياً نحو بوابة حكومية شاملة.

ما يستوجب العمل: التحديات

- 30.7% من التقييمات بنجمة واحدة، نسبة مرتفعة تستدعي تدخلاً عاجلاً.
- أعطال التطبيق تُمثّل وحدها 38.9% من الشكاوى، أي أكثر من ثلث المستخدمين غير الراضين يعانون من نفس المشكلة.
- الفارق بين iOS (3.27) و Android (3.63) يُشير لعدم تكافؤ في جودة التجربة.
- غياب الاستجابة على الشكاوى يُحوّل مشكلة تقنية إلى أزمة ثقة.

الرؤية المستقبلية والخطوات التالية

التطبيق يمتلك الإمكانيات ليكون نموذجاً حكومياً رقمياً رائداً على مستوى المنطقة



إصلاح مواطن الخلل

الأعطال وتسجيل الدخول لها أسباب محددة وقابلة للحل



تعزيز ما نجح

57.8% رضا يستحق الاستثمار والحفاظ عليه



استماع حقيقي

استماع حقيقي لصوت المستخدم الأردني وليس مجرد جمع تقييمات



قياس مستمر ومنهجي

رصد التحسن عبر الزمن بلوحة مؤشرات شهرية تشمل المتوسط والمشاعر وأبرز الكلمات

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

جميع الحقوق محفوظة © uxarabia