

تقرير صوت المستخدم

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



توكلنا
Tawakkalna

يناير - أبريل 2026

إعداد وتنفيذ: مركز القياس والدراسات والأبحاث في

 uxarabia

فهرس التقرير

دليلك الشامل لمحتويات هذا التقرير التحليلي



لماذا اختيار توكلنا

المعايير الموضوعية التي دفعت لاختيار التطبيق
كنقطة انطلاق



الملخص التنفيذي

جدول أبرز النتائج مقارنةً بين المتجرين + قراءة
استراتيجية

1



المنهجية

مصادر البيانات + طريقة تحليل المشاعر + حدود
الدراسة

التحليل الكمي

توزيع النجوم + مقارنة المتوسطات بين المتجرين





تحليل المشاعر والمشكلات

الأرقام الفعلية + تصنيف المشكلات + الأولويات

التوصيات والخلاصة

مصفوفة بجدول زمني + KPIs + الخطوات التالية

١. لماذا اختيار توكلنا؟

 ملاحظة منهجية: اختيار توكلنا لم يكن عشوائياً ولا مبنياً على تفضيل، وإنما استند إلى معايير موضوعية تضمن أن تكون البداية من تطبيق يُوفر بيانات غنية وموثوقة وقابلة للعمل عليها. 

١ - الانتشار الأوسع

توكلنا هو أحد أعلى التطبيقات الحكومية السعودية تنزيلًا، مما يُوفّر قاعدة بيانات ضخمة 3,748 تقييم وممثّلة لشرائح متنوعة من المجتمع السعودي. حجم البيانات الكبير يُعطي نتائج إحصائية موثوقة وقابلة للعمل عليها.

٢ - التعدد الوظيفي

يجمع توكلنا بين خدمات الهوية الرقمية، والصحة، والتنقل، والخدمات الحكومية المتنوعة تحت مظلة واحدة. تعدد الوظائف يعني تنوع تجارب المستخدم، مما يُثري التحليل ويكشف عن نقاط قوة وضعف في محاور متعددة.

٣ - الوجود على منصتين

التطبيق متاح بنشاط على Google Play و App Store، مما يتيح مقارنة تجربة المستخدم عبر بيئتين تقنيتين مختلفتين. الفارق بين المتوسطين (Android: 4.78 مقابل iOS: 4.44) يكشف مباشرة عن بيئة تحتاج اهتماماً أكبر.

معايير الاختيار - تكملة

٤ - الأهمية الاستراتيجية

ارتبط توكلنا بمراحل حيوية من مسيرة التحول الرقمي في المملكة، وهو مرآة تعكس مستوى الخدمات الحكومية الرقمية. تحليل توكلنا ليس فقط تقييماً لتطبيق، بل هو قياس لمستوى استخدام المواطن للمنظومة الرقمية الحكومية ككل.

٥ - معيار المقارنة المستقبلي

بوصفه أحد أنجح التطبيقات الحكومية، تُشكّل نتائجه خطأ مرجعياً يمكن قياس بقية التطبيقات في السلسلة القادمة. التقارير القادمة ستُقاس أداءً بمقارنتها مع مؤشرات توكلنا المُحددة في هذا التقرير.

٦ - توفر بيانات كافية ونظيفة

توفّر بيانات كافية وقابلة للتحليل من كلا المتجرين، مع إمكانية تحليل المشاعر النصية باللغة العربية. جودة البيانات المدخلة تحدد دقة النتائج المخرجة، وتوفر البيانات النظيفة هو شرط ضروري لأي تحليل موثوق.



التقارير القادمة: هذا التقرير يُرسي المنهجية والمعايير التي ستُطبّق 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

4.76★

متوسط التقييم

من 5 نجوم - إجمالي المتجربين

3,748

إجمالي التقييمات

عبر المتجربين خلال يناير - أبريل 2026

4.9%

تقييمات سلبية

تستوجب معالجة تقنية وتشغيلية

93.9%

تقييمات إيجابية

نسبة الرضا الإجمالية

٢. الملخص التنفيذي – تمثيل بصري آخر

أبرز ما كشفته البيانات في لمحة واحدة

المقياس	Google Play	App Store	الإجمالي
عدد التقييمات	3.487	261	3.748
متوسط التقييم	4.78 ★	4.44 ★	4.76 ★
التقييمات الإيجابية	91.8%	82.8%	93.9%
التقييمات السلبية	4.3%	13.39%	4.9%

القراءة الاستراتيجية

بلغ إجمالي التقييمات المُطلة 3,748 تقيماً عبر المتجرين خلال الفترة يناير- أبريل 2026، وهو حجم عينة كافٍ لاستخلاص رؤى موثوقة. سجّل التطبيق متوسط تقييم 4.76 من 5 نجوم، مع نسبة رضا إيجابية بلغت 93.9%.

تكشف البيانات أن الغالبية العظمى من المستخدمين يُقدّرون قيمة التطبيق كخدمة حكومية رقمية، غير أن نسبة التقييمات السلبية (4.9%) تُشير إلى محاور تحتاج اهتماماً تقنياً وتشغيلياً.

الدالة الاستراتيجية

متوسط 4.76/5 يضع توكلنا ضمن الفئة العليا عالمياً للتطبيقات الحكومية (معظمها تتراوح بين 3.5 و4.2). هذا يعني أن القاعدة الجوهرية للتطبيق راسخة، والتركيز يجب أن ينصبّ على رفع الـ 4.9% السلبية لا إعادة بناء ما يعمل بشكل جيد.

المنصة



٣. المنهجية والإطار المنهجي للبحث

كيف جُمعت البيانات وُظلت؟

منهجية تحليل المشاعر- نهج هجين متكامل

مصادر البيانات

المتجر	معرّف التطبيق	عدد التقييمات
Google Play	sa.gov.nic .twkhayat	3,487
App Store	16135394 52	261

التقييم العددي

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

التحليل اللغوي

قوائم كلمات إيجابية
وسلبية مُخصصة للمحتوى
العربي واللهجة السعودية

الخبرة البشرية

مراجعة يدوية من فريق
luxarabia للتأكد من سلامة
القياس

نموذج الذكاء الاصطناعي

مدرب على النصوص
العربية واللهجات المحكية



⚠️ تمثّل تقييمات أب ستور (261 تقييم) الحد الأقصى الذي يتيح iTunes RSS API لا يعكس بالضرورة قلة مستخدمي iOS.

٤. التحليل الكمي للتقييمات

الأرقام تتكلم - وكل رقم له معنى وتوصية

٤.١ مقارنة المتوسطات بين المتجرين

المؤشر	Google Play	App Store	الدلالة والتوصية
عدد التقييمات	3,487	261	الفارق الكبير في الحجم يُشير لقاعدة Android الأوسع. لا تُهمل iOS رغم قلة أرقامه - صوت مستخدم iOS غالباً أكثر تفصيلاً.
متوسط التقييم	5 / 4.78	5 / 4.44	فارق 0.34 نجمة بين المنصتين يُشير لتفاوت في التجربة. دراسة تقييمات iOS تحديداً لفهم مصدر الفارق.

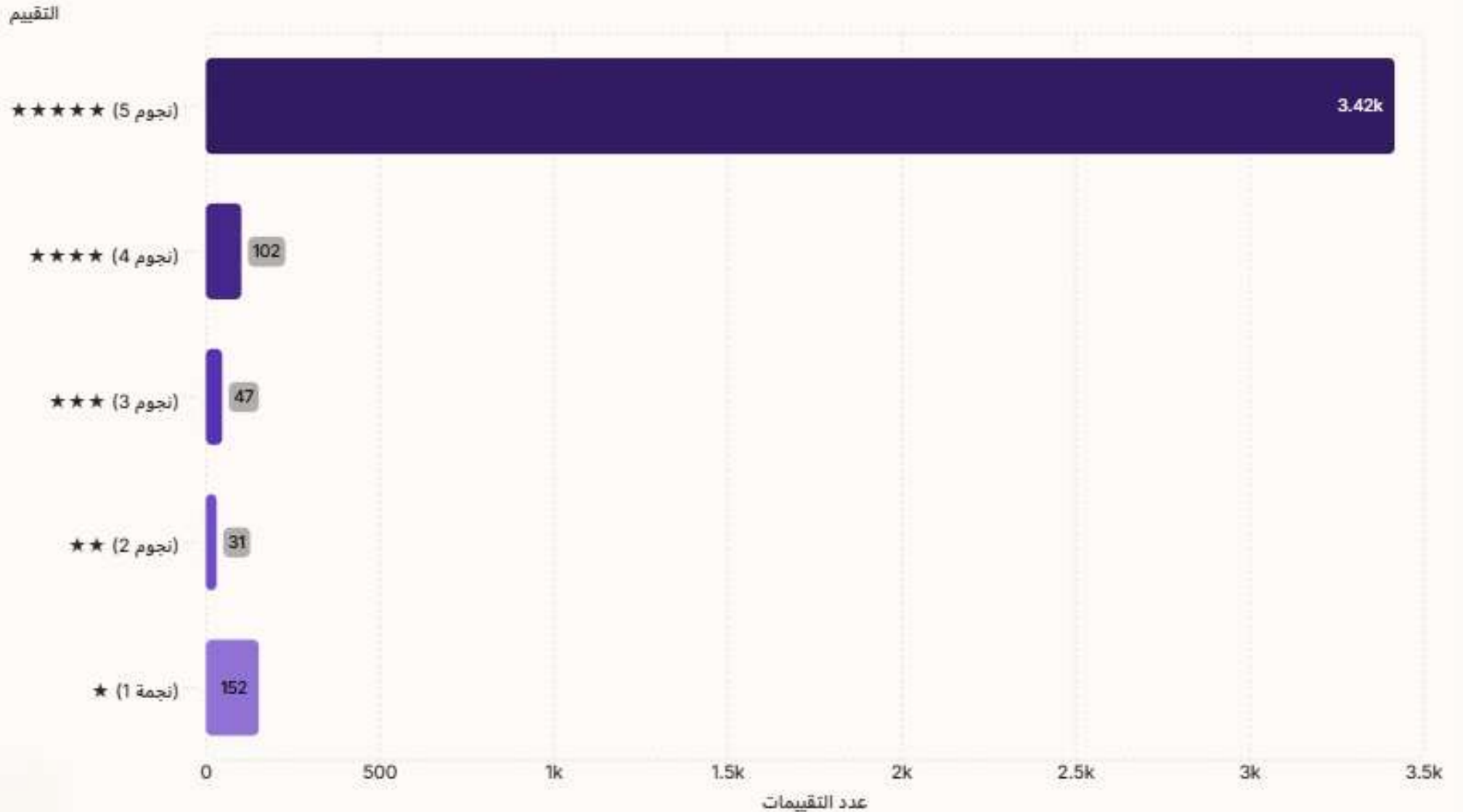
■ Android ■ iOS



٤.٢ توزيع التقييمات النجمية

التجوم	Android	iOS	الإجمالي	النسبة	الدلالة والتوصية
(5) ★★★★★	3,200	216	3,416	91.1%	91% من المستخدمين منحوا أعلى تقييم ممكن. استثمر هذه الفئة كسفراء رقميين من خلال تشجيعهم على مشاركة تجربتهم.
(4) ★★★★★	95	7	102	2.7%	رضا جيد مع تحفظات بسيطة. الاستماع لملاحظاتهم التفصيلية لرفعهم إلى 5 نجوم. هم الأسهل تحويلاً.
(3) ★★★	44	3	47	1.3%	رضا محايد. هذه الفئة الأكثر قابلية للتحويل سلباً. يجب رصد شكاويهم الدقيقة ومعالجتها.
(2) ★★	24	7	31	0.8%	استياء جزئي. رصد النمط المتكرر في هذه التقييمات لتحديد المشكلة الجوهرية وحلها أولاً.
(1) ★	124	28	152	4.1%	استياء تام. إنشاء مسار معالجة سريعة للشكاوي. كل تحويل من 1 إلى 3 نجوم يُحسن المتوسط بشكل ملحوظ.

٤.٢ توزيع التقييمات النجمية – تمثيل بياني



0. تحليل المشاعر

بناءً على 3,748 تقييم مُحلّل للفترة من يناير- أبريل 2026

😊 محايد

47 تقييم

1.3% في المنطقة الرمادية -
هم الأسهل تحريكاً في
الاتجاهين. تحسين واحد
بسيط قد يُحوّلهم لإيجابيين.

😊 إيجابي

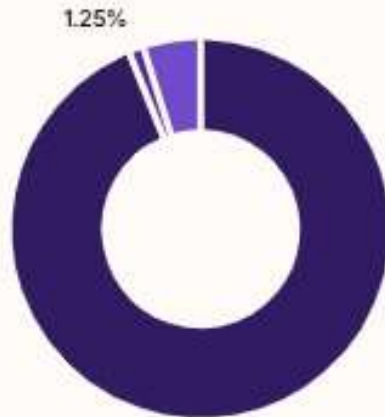
3,518 تقييم

93.9% من المستخدمين
راضون - مؤشر قوي على
قيمة التطبيق الجوهرية.

😞 سلبي

183 تقييم

4.9% غير راضين - يجب أخذهم بجدية تامة. تحليل نوصهم
لتصنيف مشكلاتهم وتخصيص إصلاح موجّه.



😊 إيجابي - 93.86%

😊 محايد - 1.25%

😞 سلبي - 4.88%



٦. أبرز الكلمات المتكررة

ماذا يكتب المستخدمون؟ - رصد نصي مباشر



المنهجية: استخرجت الكلمات من نصوص التقييمات بعد حذف الكلمات الوظيفية والحشو اللفوي، مما يُبقي الكلمات الدالة على المحتوى والمشاعر الحقيقية. الدلالة المُرفقة لكل كلمة مُستنتجة من سياقات ظهورها في نصوص التقييمات.

جيد 226 مرة		سهل 97 مرة		
تمام 64 مرة		حلو 47 مرة		
ممتازة 45 مرة		افضل 38 مرة		
		كويس 31 مرة		
			الاستخدام 30 مرة	

٦,١ الكلمات الأعلى تكراراً - التفاصيل والدلالات

#	الكلمة	التكرار	الدلالة
1	جيد	226	رضا معتدل إيجابي. التطبيق يفى بالغرض مع وجود مجال للتطوير
2	سهل	97	نجاح في تصميم واجهة المستخدم (UI) وسلاسة في رحلة العميل داخل التطبيق
3	تمام	64	مؤشر على الكفاءة الوظيفية، المستخدم أنجز مهمته بنجاح دون عوائق تقنية
4	حلو	47	استحسان عاطفي، غالباً ما يرتبط بالشكل الجمالي أو تجربة استخدام ممتعة
5	ممتازة	45	أعلى درجات الرضا، يعكس ولاء المستخدم ويشير إلى ميزة قوية
6	افضل	38	يعكس تفضيل المستخدم للتطبيق كبديل أسهل عن الإجراءات التقليدية
7	كويس	31	قبول إيجابي بسيط، يمنح انطباعاً بأن الخدمة "كافية" ولكنها قابلة للتطوير
8	الاستخدام	30	محور التركيز، غالباً ما تُورد في سياق "سهولة الاستخدام" أو "سرعة الاستخدام"



💡 التوصية العامة: الاستثمار في تعزيز تجربة المستخدم UX والانتقال من مرحلة "الكفاءة الوظيفية" إلى مرحلة "التميز الخدمي". تكرار كلمات مثل "سهل" و"تمام" يؤكد أن التطبيق ناجح في تحقيق هدفه الأساسي. يجب الحفاظ على هذه البساطة في أي تحديثات قادمة.

٧. تحليل المشكلات والمواضيع المتكررة

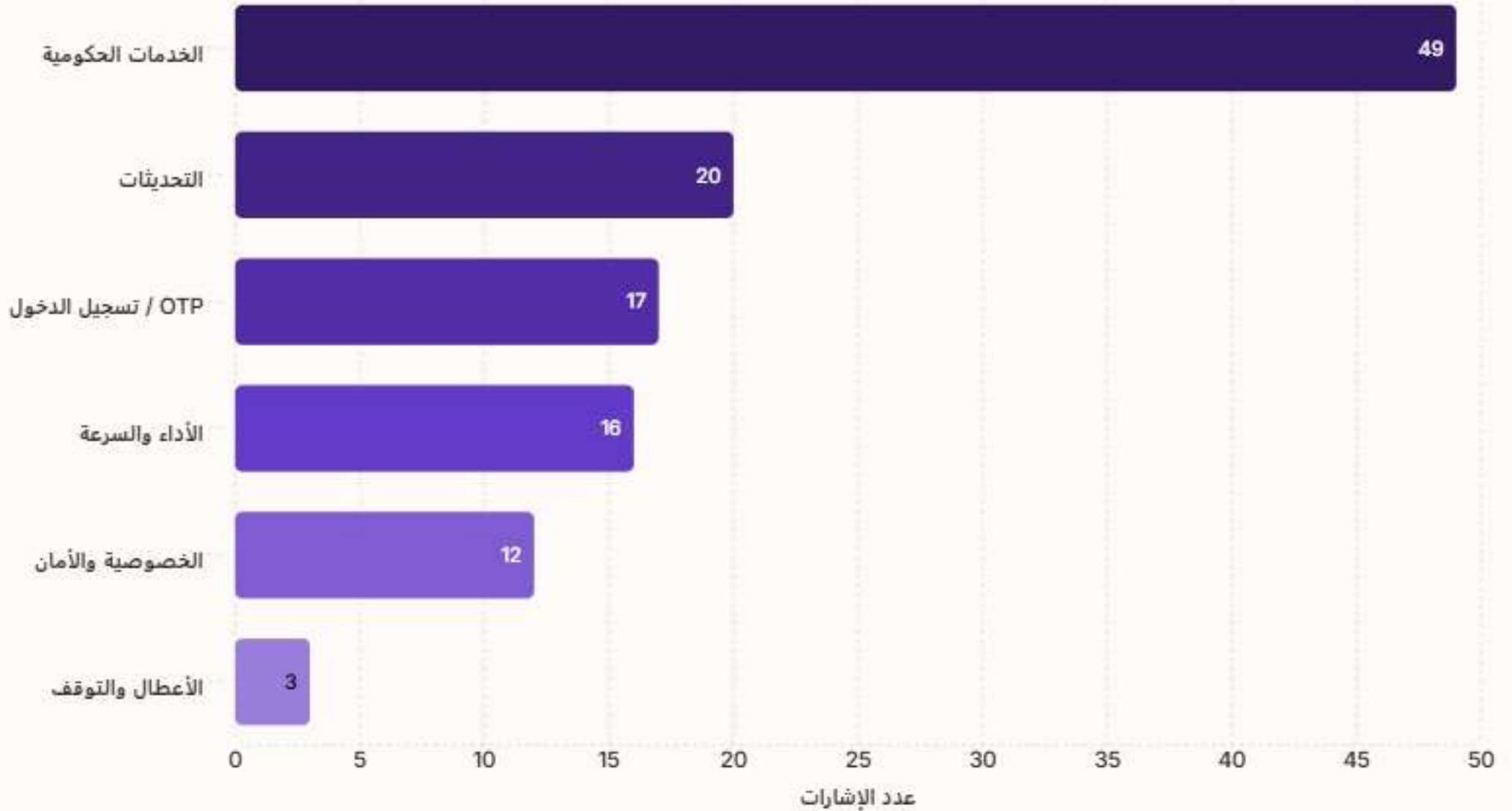
ما الذي يُزعج المستخدمين بالفعل؟

كيف استُخرجت المشكلات؟ صُنِّفت نصوص التقييمات السلبية والمحايدة إلى فئات بحسب الكلمات المفتاحية المتكررة. الأرقام تعكس عدد التقييمات التي أشارت لكل فئة، لا عدد المرات التي ذُكرت فيها الكلمة.

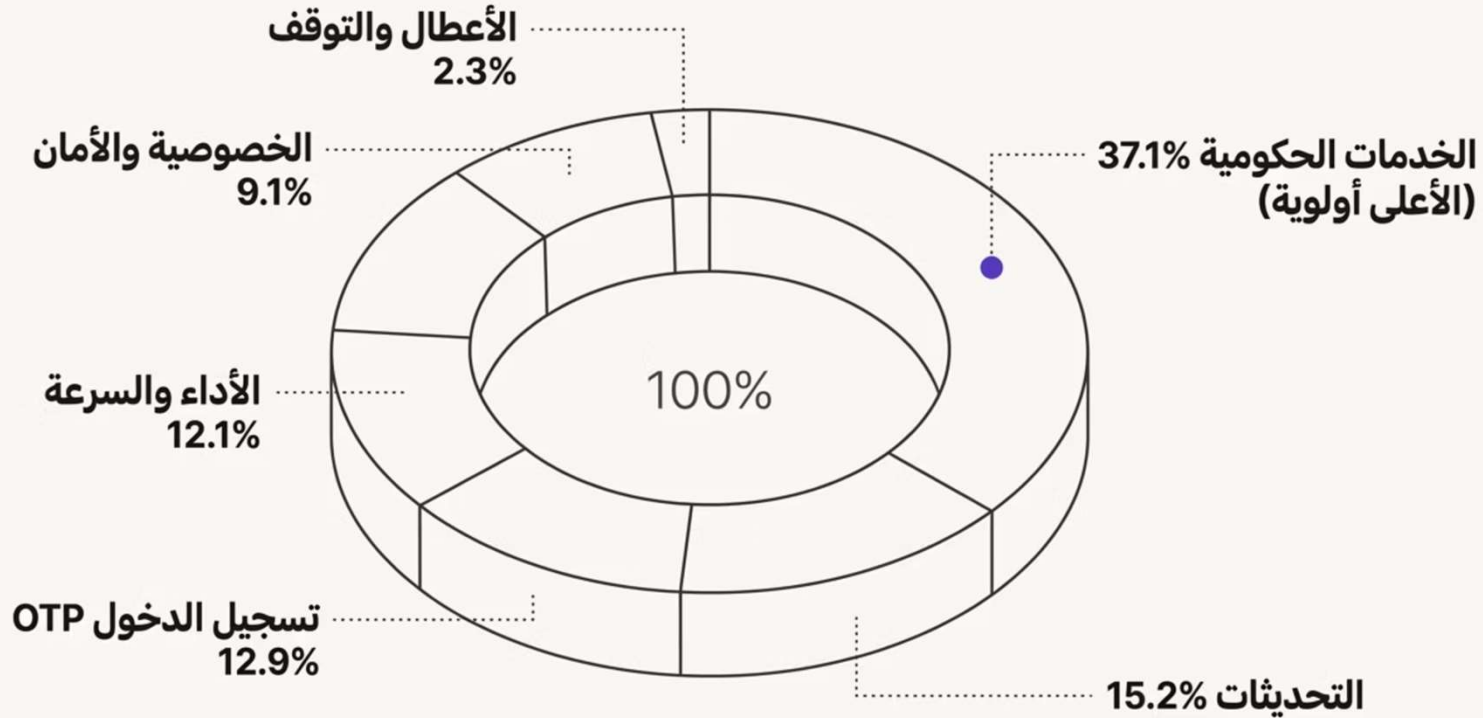
#	نوع المشكلة	الإشارات	النسبة	الأولوية	الدلالة والتوصية
1	الخدمات الحكومية	49	37.1%	عالية ●	مستخدمون يواجهون صعوبة في الوصول لخدمة حكومية أو إتمامها. نوصي بمراجعة مسارات الخدمات الأكثر طلباً وضمان عملها بشكل انسيابي.
2	التحديثات	20	15.2%	متوسطة ●	مشكلات تظهر بعد الإصدارات الجديدة. نوصي باختبار شامل قبل كل إصدار مع خطة تراجع جاهزة.
3	تسجيل الدخول / OTP	17	12.9%	منخفضة ●	مشكلة متكررة تستحق تحليلاً معمقاً. نوصي بتخصيص مهمة تقنية لتتبعها في الإصدار القادم.
4	الأداء والسرعة	16	12.1%	منخفضة ●	مشكلة متكررة تستحق تحليلاً معمقاً لتحديد نمطها الجذري.
5	الخصوصية والأمان	12	9.1%	منخفضة ●	12 إشارة، نوصي بتخصيص مهمة تقنية لتتبع هذه المشكلة مع قياس أثر الحل.
6	الأعطال والتوقف	3	2.3%	منخفضة ●	3 إشارات. نوصي برصد مستمر مع خطة استجابة سريعة.

عرض بياني لفئات المشكلات المتكررة

نوع المشكلة



توزيع المشكلات - رؤية بصرية



💡 **التوصية الاستراتيجية:** نوصي بترتيب المشكلات حسب معادلة: (نسبة التكرار × أثر المشكلة على إتمام الخدمة). المشكلة التي تمنع المستخدم من إتمام خدمة حكومية يجب أن تكون في قمة الأولويات حتى لو كانت نسبتها متوسطة أو قليلة.

٨. عيّنات من تقييمات المستخدمين

نماذج حقيقية بأصوات حقيقية

نماذج إيجابية - أصوات الرضا ✓

"ممتاز جدا جميع ما يحتاجه
المواطن والمقيم والحاج والمعتمر
والزائر في تطبيق واحد"

"اجمل تطبيق للامانه اختصر لنا
امور كثيره وكل ماله يتطور اكثر
واكثر"

"تهنئة من القلب على هذا
التطبيق المميز"

"شكرا جزيلاً على التنظيم
والتسهيل"

نماذج سلبية - مواطن الضعف ✗

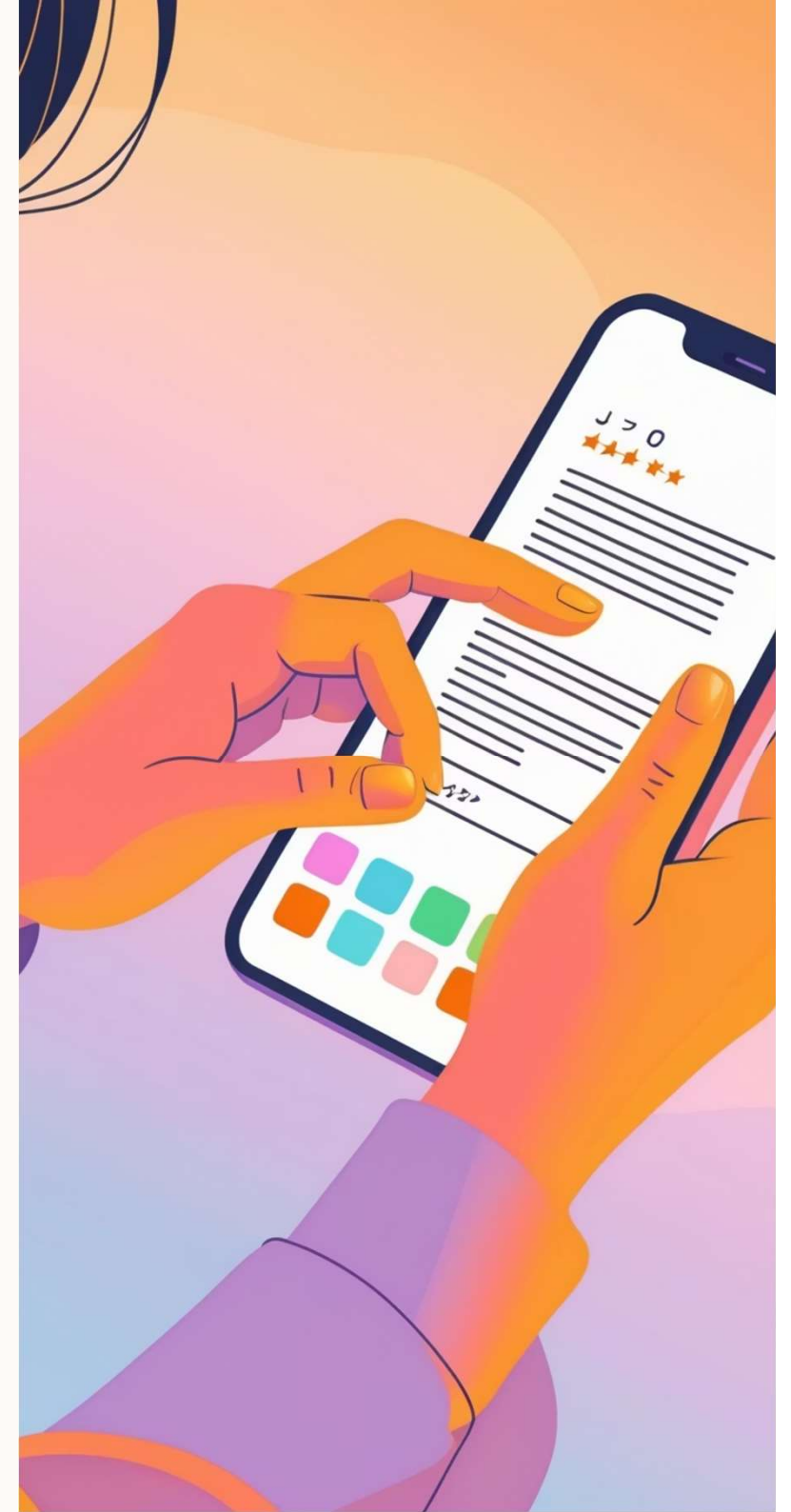
"البرنامج فيه تعليق ويظهر
باستمرار حدث خطأ"

"بعض البرامج غير شغاله شهادة
وفاة والدي لم تظهر لدي كذلك
شهادات الميلاد لأبنائي"

"لم يتم تحديث تامين السيارة
في تطبيق توكلنا"

"تطبيق بحاجة لتحسينات
ومتابعه جاده اكثر"

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



٩. التوصيات الاستراتيجية

من البيانات إلى القرار - خارطة طريق قابلة للتنفيذ

1

فوري / 1-2 أسبوع

● معالجة مشكلات الأداء والاستقرار -
نوصي بتفعيل نظام رصد ألي للأعطال مع
تنبهات فورية

2

قصير المدى - شهر

● تبسيط مسار تسجيل الدخول
والمصادقة - نوصي بمراجعة شاملة لمسار
OTP وتقليل عدد الخطوات

3

مستمر

● رصد تأثير كل تحديث على التقييمات -
منحنى التقييمات خلال 72 ساعة من كل
إصدار

4

متوسط المدى - 3 أشهر

● تحسين تجربة iOS تحديداً - نوصي
باختبار مسار مستقل لأجهزة iOS مع
مراجعة Apple HIG

5

بعيد المدى - 6 أشهر

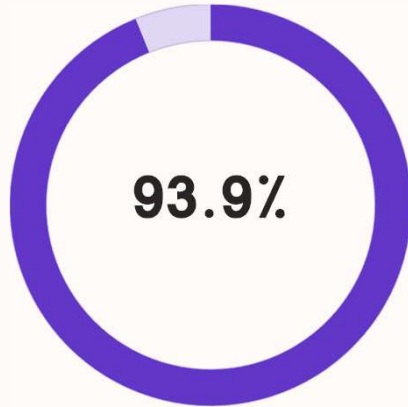
● إنشاء منهجية قياس مستمر - لوحة
مؤشرات Dashboard تُتابع شهرياً

مصفوفة الأولويات والإجراءات - التفاصيل

الأولوية	المحور	الإجراء الموصى به	الجدول
1 - عالية	معالجة مشكلات الأداء والاستقرار	كل ثانية إضافية في وقت التحميل تُقلل احتمال إتمام المستخدم للخدمة بنسبة تصل 20%. نوصي بتفعيل نظام رصد آلي للأعطال مع تنبيهات فورية، وتخصيص دورة عمل كاملة لإصلاح المشكلات التقنية قبل إضافة ميزات جديدة.	فوري (1-2 أسبوع)
2 - عالية	تبسيط مسار تسجيل الدخول والمصادقة	إذا كان 4.9% من المستخدمين يُعانون، فهذا يعني آلاف الخدمات غير المكتملة يومياً. نوصي بمراجعة شاملة لمسار المصادقة، تحسين تجربة OTP، وتقليل عدد الخطوات اللازمة.	قصير المدى (شهر)
3 - متوسطة	رصد تأثير كل تحديث على التقييمات	تحديث واحد غير مُختبر بشكل كافٍ قد يُلغي أشهراً من تحسين التقييمات. من المهم رصد منحنى التقييمات خلال 72 ساعة من كل تحديث مع وجود خطة تصحيح سريعة وجاهرة.	مستمر
4 - متوسطة	استثمار قاعدة الرضا (93.9%)	إتاحة خيار بسيط لمشاركة التقييم بعد إتمام الخدمة بنجاح، بطريقة غير مزعجة وتدعم تجربة المستخدم.	قصير المدى (شهر)
5 - متوسطة	تحسين تجربة iOS تحديداً	مستخدم iPhone يتوقع تجربة سلسة.. خيبة أمله تُترجم مباشرة لتقييم منخفض. لذا، نوصي باختبار مسار مستقل لأجهزة iOS مع مراجعة Apple Human Interface Guidelines.	متوسط المدى (3 أشهر)
6 - منخفضة	إنشاء منهجية قياس مستمر	بدون قياس دوري لا يمكن تقييم أثر أي تحسين بموضوعية. نوصي بإجراء هذا التحليل ربع سنوياً مع إنشاء لوحة مؤشرات Dashboard تُتابع شهرياً.	بعيد المدى (6 أشهر)

مؤشرات الأداء الرئيسية المقترحة (KPIs)

الأهداف القابلة للقياس لتحسين تجربة المستخدم بحلول 2026 Q3



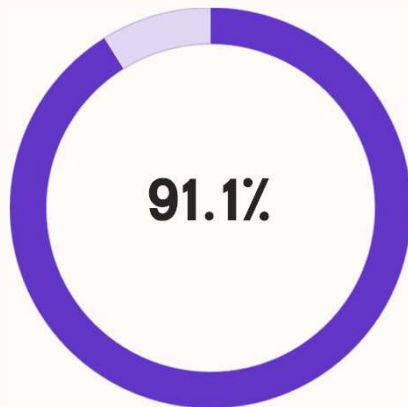
نسبة الإيجابية الحالية

المستهدف: $\leq 95\%$ بحلول 2026 Q3



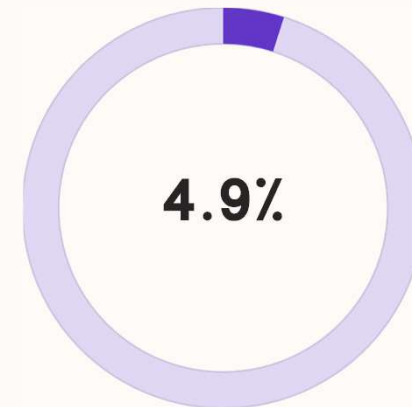
متوسط التقييم الحالي

المستهدف: $\leq 4.80 / 5$ بحلول 2026 Q3



نسبة 5 نجوم الحالية

المستهدف: الحفاظ على $\leq 88\%$ بحلول 2026 Q3



نسبة السلبية الحالية

المستهدف: $\geq 3\%$ بحلول 2026 Q3

١٠. الخلاصة والخطوات التالية

رصد هذا التقرير آراء 3,748 مستخدماً لتطبيق توكلنا عبر منصتي Google Play و App Store خلال الفترة يناير- أبريل 2026. متوسط التقييم البالغ 4.76 نجمة يعكس رضاً عاماً، وإجمالي التقييمات الإيجابية (93.9%) يثبت أن التطبيق يؤدي دوراً محورياً في حياة المستخدمين.

ما تحقق: نقاط القوة

- توكلنا يُمثّل نموذجاً حكومياً رقمياً ناجحاً بمعايير دولية - متوسط 4.76 نادر في التطبيقات الحكومية عالمياً
- 93.9% من المستخدمين يُعربون عن رضاهم - مؤشر ثقة يُعزّز مسيرة رؤية 2030 الرقمية
- التنوع الوظيفي للتطبيق (هوية، صحة، خدمات) يعكس طموحاً حقيقياً للتحويل الرقمي الشامل

ما يستوجب العمل: التحديات

- 4.9% من التقييمات السلبية تُمثّل آلاف المستخدمين غير الراضين - رقم لا يمكن تجاهله
- مشكلات تسجيل الدخول والأداء تتكرر عبر المنصتين مما يُشير لأسباب جذرية تحتاج معالجة منهجية
- الفارق بين iOS (4.44) و Android (4.78) قد يشير لعدم تكافؤ في جودة التجربة

الرؤية المستقبلية والخطوات التالية

التطبيق يسير في المسار الصحيح - والبيانات تُرشد للخطوات القادمة



إصلاح مواطن الخلل

الـ 4.9٪ السلبية لها أسباب محددة وقابلة للحل
- معالجتها ستُحسن المتوسط بشكل ملموس



تعزيز ما نجح

93.9٪ رضا يستحق الاحتفاء والاستثمار - هذه
القاعدة الراسخة هي الأصل الأثمن للتطبيق



استماع حقيقي

صوت المستخدم بيانات.. والبيانات تُغيّر القرارات
- الاستماع الحقيقي لا 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 العربية السعودية



مركز القياس والدراسات والأبحاث

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