



وزارة البلديات والإسكان
Ministry of Municipalities and Housing



وزارة البلديات والإسكان · المملكة العربية السعودية

الثقة وتجربة المستفيد في الخدمات البلدية والسكنية

قراءة قيادية لتجربة المستفيد في الخدمات البلدية والسكنية

إعداد Sprinklr لوزارة البلديات والإسكان. تستند القراءة إلى لقطة الرصد المقدمة لموضوع الوزارة والمصادر الرسمية العامة.

أدلة سبتمبر 2026 · أعد للنقاش

صورة توضيحية مولدة بالذكاء الاصطناعي · ليست صورة لمشروع موثق

الفرصة في متابعة أوضح للمستفيد

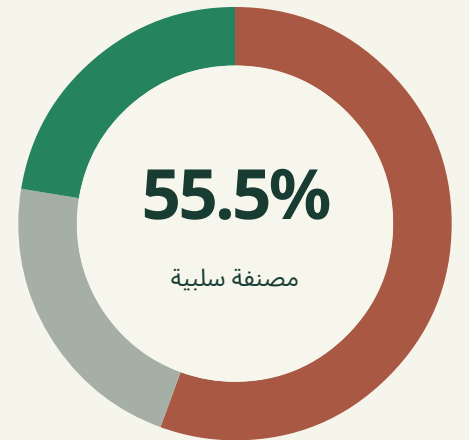
تشير المحادثات المرصودة إلى فرص عملية في وضوح مسؤولية الخدمة والتواصل على مستوى الأحياء.

المشاعر المرصودة

سلبي

محايد

إيجابي



5,617 إشارة • تصنيفات المنصة وتُراجع في سياقها

01 استفسارات الخدمة تستحق الاهتمام

تحمل 55.5% من الإشارات المرصودة تصنيفاً سلبياً. وتحتاج قراءة التجربة الفعلية إلى مراجعة المصدر.

02 مسؤول واضح للخطوة التالية

تصف أمثلة مختارة من السكن والخدمات البلدية تكرار التواصل أو عدم وضوح الجهة المعنية بالإجراء.

03 انتشار الحملات يحتاج قراءة مستقلة

توضح رسائل المساحات العامة المتكررة انتشار المحتوى، لكنها لا تثبت وحدها التأييد المستقل.

03

الإنجازات العامة وتجربة الحياة اليومية

يربط إعلان الوزارة في سبتمبر تطوير المساحات العامة بسهولة الحركة وإتاحة المرافق داخل الأحياء.



صورة توضيحية مولدة بالذكاء الاصطناعي · ليست صورة لمشروع موثق

01 سياق الإنجاز

تصف الأرقام النصف الأول من عام 2026 وفق إعلان الوزارة المنشور في 29 سبتمبر.

02 السؤال القيادي

أين يمكن أن يساعد التواصل السكان على فهم إتاحة المرافق والتنفيذ المحلي والمرحلة التالية؟

44

حديقة بلدية

108

ساحات بلدية

667+

كم من ممرات المشاة والأرصفة

الوزارة · إنجازات النصف الأول من 2026 · نُشرت في 29 سبتمبر 2026

المصادر: 001 · 002

قراءة محددة للمحادثات العامة

رصد موضوع الوزارة في مساحة ACME، جرى تنزيله في 29 سبتمبر 2026.

01 نافذة الاستعلام

من 1 إلى 30 سبتمبر 2026. تسبق اللقطة نهاية الشهر ولا تمثل تقريراً مكتملاً عنه.

02 المصادر المرصودة

تأتي معظم الإشارات تقريباً من منصة X. وتصف النتائج نطاق هذا الموضوع والمصادر المتاحة.

03 أمثلة وليست حصراً شاملاً

يتوقف كل تصدير للمحادثات عند 100 صف. توضح الأمثلة المختارة القضايا دون تقدير مدى انتشارها.

24

ويدجت مصدّرة

3,291

مستخدم فريد وفق الملخص

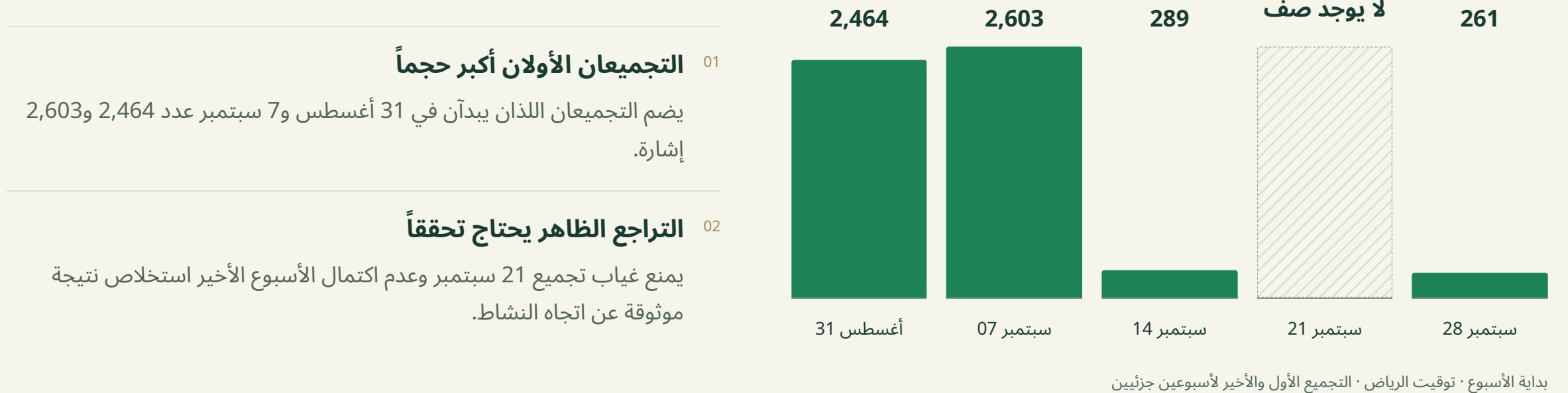
5,617

إشارة

05

5,617 إشارة موزعة على أربعة أسابيع مسترجعة

تصف التجميعات الأسبوعية اللقطة المسترجعة، ويبقى الأسبوع الغائب فجوة في البيانات.



المصادر: D01 · موضوع الوزارة / ACME · لقطة 29 سبتمبر 2026

06

التصنيفات السلبية مدخل للتحقق

تحمل 3,118 إشارة من أصل 5,617 إشارة مرصودة تصنيفاً سلبياً.

01 التفسير يحتاج إلى سياق

قد تغيّر المجاملة والردود المقتبسة والسخرية المعنى الذي يوحي به تصنيف المشاعر.

02 الاستجابة ذات القيمة

مراجعة التجربة المتكررة والتحقق من الحالة الأساسية وتحديد السؤال الذي يمكن للمسؤول حسمه.



يصف السكان رحلة الوصول إلى المرفق

تربط أمثلة مختارة طموح تطوير المساحات العامة بالتجربة اليومية عند باب المنزل.



صورة توضيحية مولدة بالذكاء الاصطناعي · ليست صورة لمشروع موثق

01 إمكانية الوصول مهمة

تتساءل رسالة متكررة عن الحاجة إلى قيادة السيارة للوصول إلى الممشى.

02 الخدمات الأساسية مهمة

يسأل ساكن آخر عن الإنارة وحوايات النفايات في حي مأهول.

مثال عام مختار · إعادة صياغة تحليلية

تتساءل رسالة متكررة عن الحاجة إلى السيارة للوصول إلى مكان مخصص للمشبي.

قراءة المصدر الأصلي

وضوح الجهة المسؤولة عن الخطوة التالية

تصف رسائل سكنية مختارة أسئلة متابعة تتقاطع فيها مسؤوليات جهات متعددة.



صورة توضيحية مولدة بالذكاء الاصطناعي · ليست صورة لمشروع موثق

مثال عام مختار · إعادة صياغة تحليلية

يصف مستفيد إحالات بين بنك وجهة للدعم السكني بشأن استفسار عن دفعة.

[قراءة المصدر الأصلي](#)

01 تكرار التواصل

تشمل الأمثلة طلب تحديث بشأن شكوى ومتابعة لاسترداد مبلغ حجز.

02 الإحالات بين الشركاء

يصف أحد المستفيدين إحالات متبادلة بين بنك وجهة للدعم السكني.

المسؤول الواضح يقلل الغموض

تربط الاستجابة التشغيلية المقترحة الإشارات العامة بمراجعة داخلية واضحة المسؤولية.

01 التحقق

مراجعة المصدر وسياق الحالة والاختصاص المعني.

02 تحديد المسؤول

تحديد الفريق المسؤول عن التحديث الفعلي التالي.

03 التوضيح

إبلاغ المستفيد بالإجراء التالي وموعد التحديث المتوقع.

04 التأكد من النتيجة

التحقق من النتيجة بالاستناد إلى الأدلة التشغيلية.



صورة توضيحية مولدة بالذكاء الاصطناعي · ليست صورة لمشروع موثق

التقدم الملموس يمنح الرسالة مضموناً

تشمل الأمثلة الإيجابية الإشادة المجتمعية ومحتوى المساحات العامة والمقترحات الحضرية البناءة.

01 دليل محلي

عرض تحسين موثق وموقعه وكيفية استفادة السكان منه.

02 إرشاد مفيد

شرح الخطوة التالية للاستفسارات الخدمية المتكررة بلغة واضحة.

03 مسار للتغذية الراجعة

دعوة المستفيدين لتقديم ملاحظات محددة عبر القناة الخدمية المناسبة.



صورة توضيحية مولدة بالذكاء الاصطناعي · ليست صورة لمشروع موثق

مثال عام مختار · إعادة صياغة تحليلية

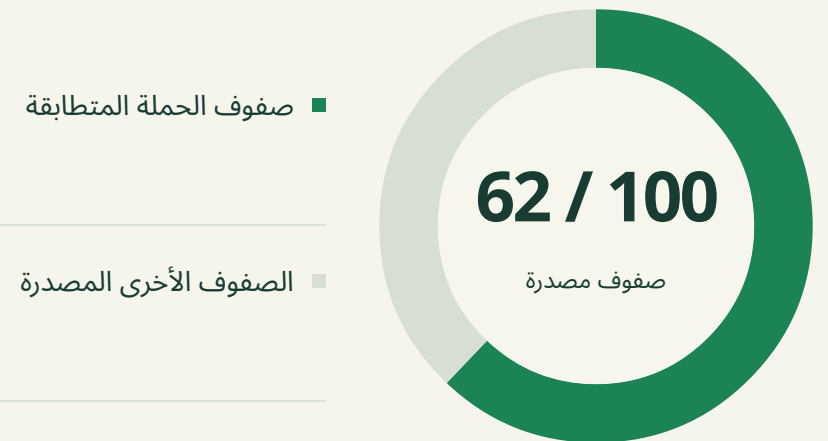
تشيد رسالة في العينة بفريق تطوعي محلي وما حققه من تقدم.

[قراءة المصدر الأصلي](#)

الانتشار والتأييد قياسان مختلفان

تتكرر رسالة واحدة عن المساحات العامة في 62 من أصل 100 صف في تصدير المحادثات الإيجابية.

رسالة متكررة واحدة ضمن التصدير الإيجابي



62

الصفوف الأخرى المصدرة

38

01 ما توضحه العينة

تكرار الصياغة دليل على انتشار الرسالة عبر المنشورات المرصودة.

02 ما يحتاج إلى اختبار

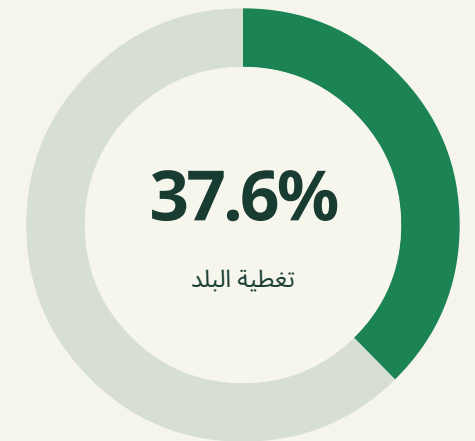
تحتاج ردود الفعل المستقلة والاستجابات المفيدة ونتائج المستفيدين الموثقة إلى مقاييس منفصلة.

عينة محدودة وليست الإشارات الإيجابية البالغ عددها 1,266. التكرار لا يثبت التنسيق.

العربية هي الغالبة والتغطية الجغرافية جزئية

تتمثل زاوية الاتصال الأوضح في اللغة العربية، فيما تحتاج الاستنتاجات الجغرافية إلى مقام أكثر تحديداً.

تغطية إسناد البلد



■ إسناد بلد مسترجع

2,110

■ خارج تفصيل البلدان

3,507

01 لغة الإشارات المرصودة

ترد 5,405 من أصل 5,617 إشارة باللغة العربية. ولا تمثل اللغة مقياساً للجنسية.

02 إسناد البلد

يعرض ويدجت البلدان 2,110 إشارة، منها 1,822 إشارة مسندة إلى السعودية.

96.2% من الإشارات باللغة العربية · تغطية البلدان ليست خريطة للخدمات على مستوى المدن.

خمس زوايا للسؤال القيادي التالي

تربط حزمة اللوحات الملخص بالأدلة التي يمكن استعراضها.



تجربة المستفيد

02

أي رحلات خدمية تستحق مراجعة أدق؟



فرص الاتصال

04

أين يمكن للرسائل الأوضح أن تدعم التجربة؟



النظرة التنفيذية

01

ما أبرز ما يظهر في المحادثات المرصودة؟



المحادثات والمشاعر

03

ماذا تقيس المؤشرات المسترجعة فعلياً؟



الموجز القيادي

05

ما السؤال والمسؤول والخطوة التالية المناسبة للموجز؟

14

أجندة محددة للشهر الأول

تحديد عدد محدود من الأسئلة الخدمية التي تستطيع القيادة التحقق منها ومتابعتها.

03

الرؤى + الراعي القيادي

إعداد موجز أسبوعي يستند إلى الأدلة ويتضمن سؤالاً واضحاً وخطوة تالية مقترحة.

02

الاتصال + فرق التنفيذ المحلية

إرفاق إعلان المساحات العامة بمعلومات الإتاحة المحلية ومراحل التنفيذ.

01

العناية بالمستفيد + ملاك الخدمات

مراجعة رحلات المتابعة المختارة والاتفاق على مسؤول واحد لكل تحديث تالي.

صفحة واحدة توضّح القرار التالي

مثال معدّ من هذه اللقطة. وتحتاج الإجراءات المقترحة إلى تأكيد تشغيلي.

29.09.2026

الوزارة • موجز قيادي

02 الدلالة العملية

قد يستمر الغموض لدى المستفيد إذا لم تتضح المسؤولية حتى بعد إرسال الرد.

04 الدليل المطلوب تالياً

حالة الملف والجهة المسؤولة وآخر تواصل فعلي والنتيجة المؤكدة.

01 الملاحظة

تصف منشورات سكنية مختارة تكرر المتابعة والإحالات بين الجهات.

03 القرار المطلوب

تسمية مسؤول للتحقق من هذه الرحلات واقتراح التحديث التالي للمستفيد.

16

يدعم MCP تكرار عملية إعداد الموجز

يمكن لمساعد ذكاء اصطناعي معتمد استخدام أدوات Sprinklr الموثقة لبحث سؤال واسترجاع الأدلة الداعمة.

03

موجز يخضع للمراجعة

يراجع المحلل النطاق والتفسير قبل استخدام القيادة للنتيجة.

02

أدلة متصلة

تدعم الأدوات الموثقة البحث وأسئلة اللوحات واسترجاع الرسائل المستشهد بها.

01

سؤال قيادي

طرح سؤال عن موضوع محدد ومصادر وفترة معلومة.

17

التزام محدد وقيمة قابلة للقياس

الاتفاق على راعٍ ومساحة عمل معتمدة وسؤالين خدَميين للدورة الأولى.

02

الأسبوع 2 • الموجز الأول

إعداد موجز وقياس نسبة الادعاءات ذات المصادر القابلة للمراجعة.

01

الأسبوع 1 • خط الأساس

تحديد خط أساس لوقت الإعداد وقابلية تتبع المصادر وفائدة النتائج.

04

الأسبوع 4 • القرار

المقارنة بخط الأساس وتحديد جدوى توسيع النطاق.

03

الأسبوع 3 • التكرار

تكرار الأسئلة وتسجيل جهد المراجعة وفائدة النتائج.

أدلة قابلة للمراجعة

يرتبط كل شكل كمي باللقطة المقدمة، مع فصل السياق العام عن مراجع المنتج.

D01	لقطة رصد موضوع الوزارة ↗ مساحة ACME. عدد الويدجت المصدّرة 24. نافذة استعلام سبتمبر، والشهر غير مكتمل.
O01	البوابة الرسمية لوزارة البلديات والإسكان ↗ الخدمات البلدية والسكنية وبلدي وسكني وسياق رؤية السعودية 2030.
O02	تطوير المساحات العامة في النصف الأول من 2026 ↗ تعلن الوزارة تطوير أكثر من 667 كم من الممرات والأرصفة و108 ساحات و44 حديقة. إنجاز تاريخي وليس نتيجة للرصد في سبتمبر.
P01	Sprinklr MCP ↗ مرجع داخلي في Confluence، الإصدار 4. مراجعة عبر TWG. خارطة الطريق لا تضمن الإتاحة في مساحة عميل محددة.
P02	خطوات اتصال MCP ↗ مرجع داخلي في Confluence، الإصدار 5. يوثق البحث وأسئلة لوحات المعلومات واسترجاع الرسائل المستشهد بها. يتطلب الوصول تهيئة الاتصال.