



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 • أُعد للنقاش

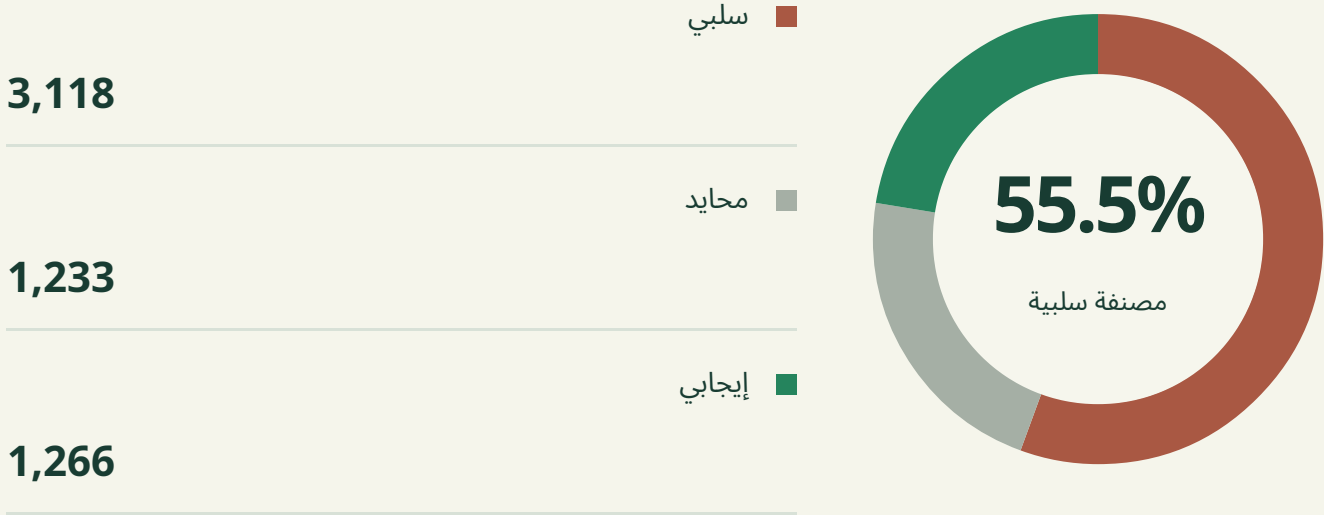


صورة توضيحية مولدة بالذكاء الاصطناعي • ليست صورة لمشروع موثق

الفرصة في متابعة أوضح للمستفيد

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

المشاعر المرصودة



5,617 إشارة · تصنيفات المنصة وتُراجع في سياقها

مسؤول واضح للخطوة التالية

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

استفسارات الخدمة تستحق الاهتمام

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

انتشار الحملات يحتاج قراءة مستقلة

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

القراءة القيادية

تتمثل القيمة في تقصير المسافة بين الإشارة العامة والسؤال القيادي المبني على الأدلة. وتدعم هذه اللقطة مراجعة محددة لرحلات المستفيدين، ولا تثبت مستوى الرضا العام أو إغلاق الحالات أو أداء أمانة بعينها.

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

أجندة محددة للشهر الأول

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

01 العناية بالمستفيد + ملاك الخدمات

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

02 الاتصال + فرق التنفيذ المحلية

إرفاق إعلان المساحات العامة بمعلومات الإتاحة المحلية ومراحل التنفيذ.

03 الرؤى + الراعي القيادي

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

القراءة القيادية

تمثل هذه الأدوار مسؤوليات مقترحة وليست تكاليف معتمدة. وينبغي أن يحدد الاجتماع الأول راعياً ونطاق الخدمات المشمولة. والهدف عملية متكررة لاتخاذ القرار تستند إلى أدلة واضحة ومتابعة، مع تجنب الاكتفاء بزيادة عدد التقارير.

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

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

44

حديقة بلدية

108

ساحات بلدية

667+

كم من ممرات المشاة والأرصفة

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

السؤال القيادي

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

سياق الإنجاز

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

القراءة القيادية

تقدم البوابة الرسمية بلدي وسكني بوصفهما قناتين رئيسيتين للخدمات. ويربط النهج المقترح هذا التوجه بأسئلة محددة عن رحلة المستفيد. وتمثل المحادثات العامة مصدراً واحداً إلى جانب السجلات التشغيلية والتغذية الراجعة المباشرة.

المصادر: 002 - 001

قراءة محددة للمحادثات العامة

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

3,291 5,617 24
مستخدم فريد وفق الملخص إشارة
ويُدجّت مصدّرة

المصادر المرصودة

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

نافذة الاستعلام

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

أمثلة وليست حصراً شاملاً

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

القراءة القيادية

تغطي الويدجت الأربع والعشرون الإجماليات والمشاعر والموضوعات والوسوم وخصائص الجمهور، لكن نطاقاتها تختلف. فبعضها يستبعد المواقع غير المعروفة أو المشاعر المحايدة. لذلك يحتفظ كل شكل بمقامه ومنطقته الزمنية وحدود تغطيته.

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

تختلف التغطية باختلاف السؤال

يحتاج كل رسم إلى مقامه الخاص. فنطاق المحادثات الكلي أوسع من مجموعات الجمهور المنسوبة إلى خصائص محددة.

تغطية الإشارات المسترجعة حسب العنصر

5,617

ملخص الموضوع

4,403

عنصر العمر شاملاً غير المصنف

3,641

صفوف النوع المصنفة

2,110

الصفوف المنسوبة لبلدان

889

الفئات العمرية المحددة فقط

مقياس مرئي مشترك: 5,617 إشارة للموضوع. تتداخل المجموعات ولا تُجمع.

تفسير فجوة التغطية

يحد غياب الخاصية من التحليل، ولا يثبت أي سمة للأشخاص الذين لم تتوافر بياناتهم.

البدء بوحدة الرصد

تمثل الأعداد إشارات ضمن صفوف العناصر البيانية المسترجعة، ولا تمثل أعداد السكان أو الحالات أو مستخدمي الخدمات.

القراءة القيادية

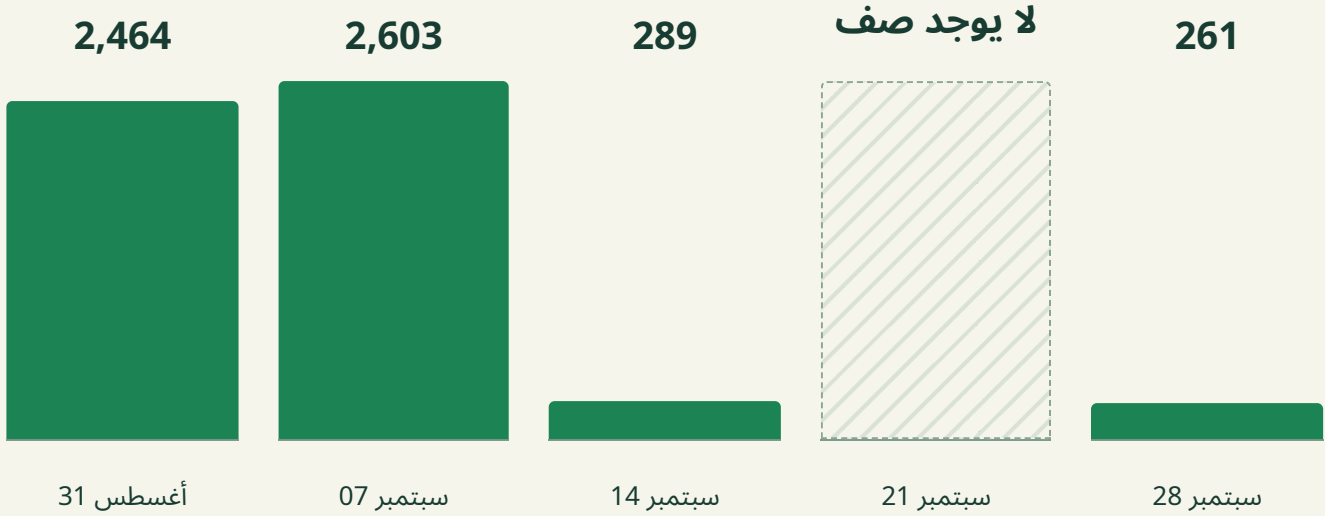
أكثر المقارنات فائدة للقيادة هي المقارنة بين السؤال والأدلة المتاحة للإجابة عنه. يغطي حجم الموضوع ومشاعره 5,617 إشارة، بينما تعيد عناصر البلد والنوع والعمر مجموعات مختلفة. ويتضمن عنصر العمر صفراً صريحاً لغير المصنف، فيما تقع إشارات أخرى خارج إجماليه المسترجع. يجب الحفاظ على هذه الفروق عند إعداد الموجز، وطلب استرجاع متسق فقط عندما يعتمد القرار على التغطية المفقودة.

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

07

5,617 إشارة موزعة على أربعة أسابيع مسترجعة

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



بداية الأسبوع · توقيت الرياض · التجميع الأول والأخير لأسبوعين جزئيين

التراجع الظاهر يحتاج تحققاً

يمنع غياب تجميع 21 سبتمبر وعدم اكتمال الأسبوع الأخير استخلاص نتيجة موثوقة عن اتجاه النشاط.

التجميعان الأولان أكبر حجماً

يضم التجميعان اللذان يبدأان في 31 أغسطس و7 سبتمبر عدد 2,464 و2,603 إشارة.

القراءة القيادية

يبدأ التجميع الأول قبل نافذة الاستعلام لأن الويدجت يجمع البيانات أسبوعياً، لكنه يظل مقيداً باستعلام سبتمبر. ولا يثبت غياب الصف انعدام المحادثات. لذا يعرض الشكل أعمدة منفصلة ولا يصل الفجوة بخط اتجاه.

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

08

الوصول مقياس تعرض وليس عدداً فريداً للسكان

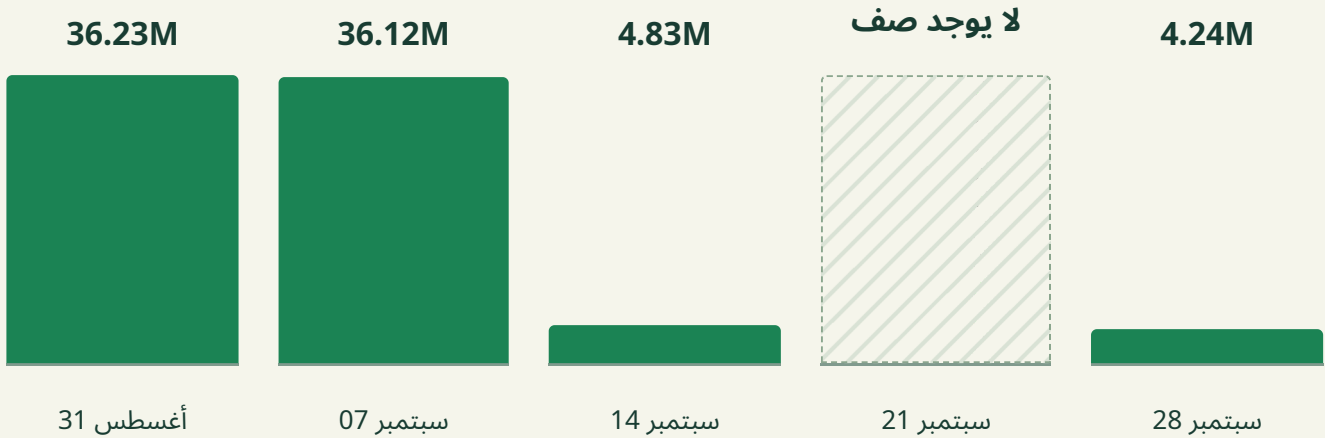
يبلغ إجمالي مقياس الوصول المصدر 81.42 مليون، ومجموع صفوف التفاعل المسترجعة 10,157.

10,157

التفاعلات المسترجعة

81.42M

الوصول المجمع المبلغ عنه



بداية الأسبوع · توقيت الرياض · التجميع الأول والأخير لأسبوعين جزئيين

فحص النمط الأسبوعي

استخدام اللوحة للتبديل بين الإشارات والوصول والتفاعل دون خلط المقاييس.

الحفاظ على تعريف المقياس

قد يشمل الوصول المجمع تعرضاً متكرراً. ولا يُفسر بوصفه تغطية للسكان.

القراءة القيادية

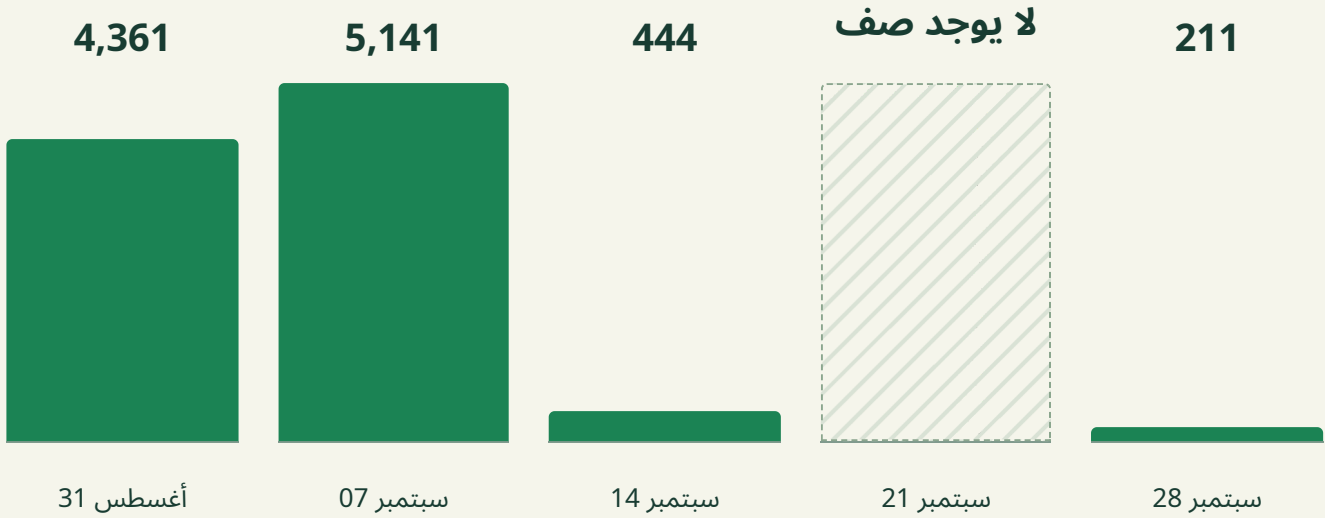
يتطابق إجمالي الوصول مع الصفوف الأسبوعية الأربعة المسترجعة، بينما يمثل التفاعل مجموعاً مستقلاً من ويدجت الاتجاه نفسه. ولا يثبت أي منهما تغير السلوك أو اكتمال الخدمات. وينبغي أن يربط التقييم اللاحق أهداف الاتصال بمقياس مناسب للنتيجة بدلاً من استنتاج الأثر من التعرض وحده.

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

09

يتركز التفاعل في الأسابيع المسترجعة الأولى

يبلغ مجموع التفاعل في التجميعات الأربعة المسترجعة 10,157. ويبقى الأسبوع المفقود فجوة.



بداية الأسبوع · توقيت الرياض · التجميع الأول والأخير لأسبوعين جزئيين

النتائج تحتاج مصدراً آخر

لا يؤكد عدد التفاعلات ما إذا كان الاستفسار قد أُجيب عنه أو تحسنت رحلة الخدمة.

الاهتمام قابل للرصد

يعيد الأسبوع الذي يبدأ في 7 سبتمبر 5,141 تفاعلاً، وهو أكبر تجميع مرصود.

القراءة القيادية

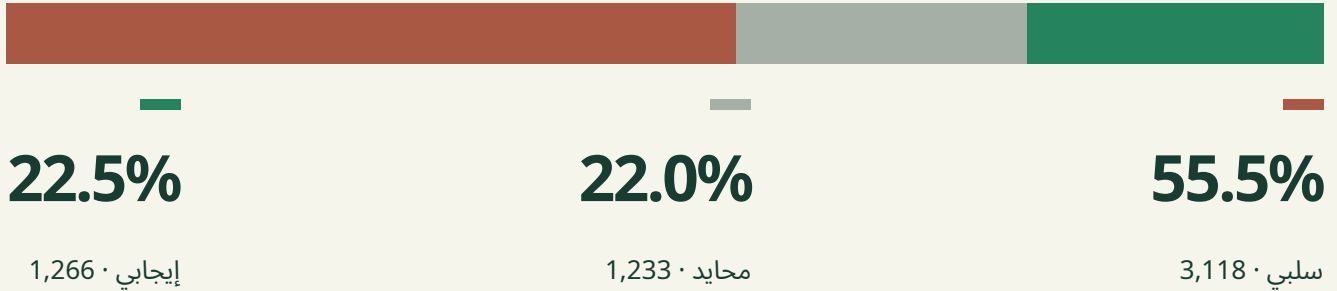
يمكن استخدام تركيز التفاعل لاختيار مواد المراجعة: أي الرسائل جذبت الاهتمام، وما الأسئلة التي أعقبتها، وهل قدم المحتوى خطوة تالية قابلة للتنفيذ. ويجب فصل التفاعل عن الوصول والمشاعر. فقد تحظى رسالة بظهور واسع وتترك سؤالاً عملياً دون إجابة. ولا يصح تفسير التجميع الأخير الأصغر على أنه تراجع للاهتمام، لأن اللقطة تنتهي قبل اكتمال الفترة ويغيب عنها أسبوع آخر.

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

10

التصنيفات السلبية مدخل للتحقق

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



الاستجابة ذات القيمة

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

التفسير يحتاج إلى سياق

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

القراءة القيادية

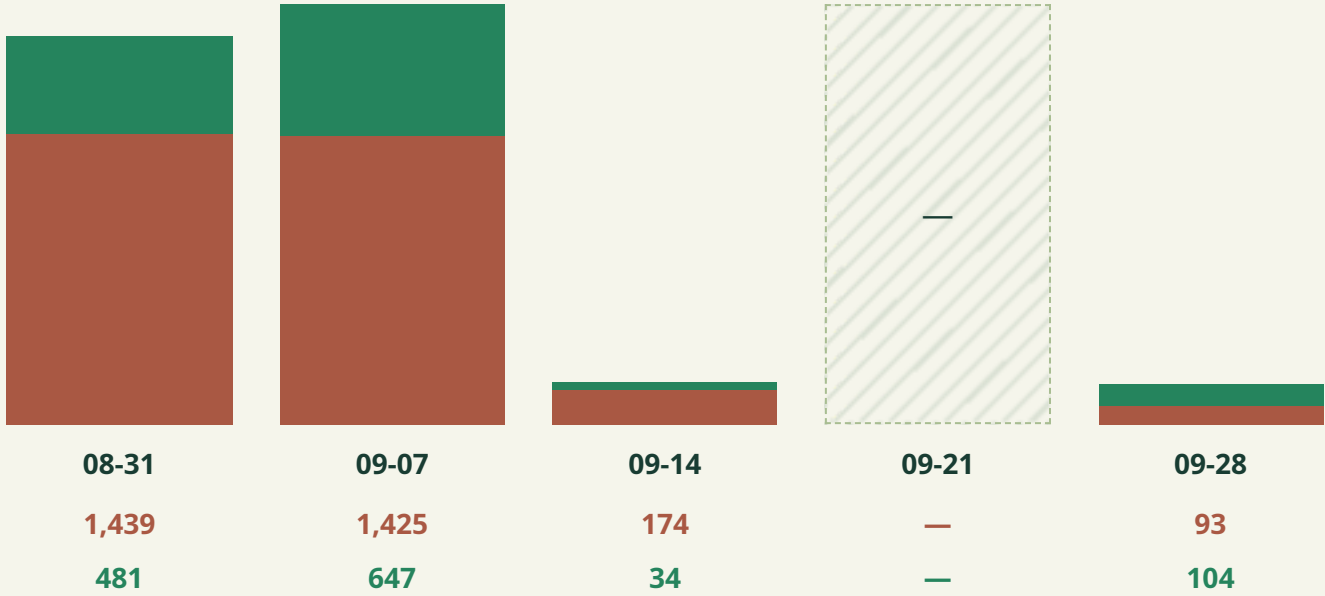
يتطابق مجموع التصنيفات الإيجابية والمحايدة والسلبية مع 5,617. وهي تصنيفات المنصة ضمن المحادثات المرصودة وليست استطلاعاً لسكان المملكة. وتنتقد رسالة راجعناها في التصدير الإيجابي رداً خدمياً بسخرية، لذلك يبقى التصنيف الأصلي محفوظاً مع الإشارة إلى التفسير بصورة مستقلة.

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

للسلسلة الزمنية للمشاعر نطاق مستقل

تشمل الملاحظات بتوقيت دبي الإشارات الإيجابية والسلبية فقط، مع استبعاد المحايد وغير المصنف.

ملاحظات المشاعر المسترجعة • توقيت دبي



القرميدي سلبي والأخضر إيجابي. 21 سبتمبر مفقود وليس صفراً. المحايد مستبعد.

الإبقاء على الاختلاف

يزيد الإجمالي السلبي بمقدار 13 عن الملخص. تختلف المنطقة الزمنية والنطاق، لكن التصدير لا يثبت سبب الفرق.

القراءة داخل هذه السلسلة

يتضمن الاتجاه المسترجع 3,131 إشارة سلبية و1,266 إشارة إيجابية.

القراءة القيادية

يضم التجميعان الأولان معظم النشاط المسترجع في هذه السلسلة. ويمنع غياب صف 21 سبتمبر وعدم اكتمال أسبوعي البداية والنهاية بناء قراءة شهرية مكتملة. فالمقارنة وصفية ولا تثبت تحسناً أو تدهوراً في المشاعر. وإذا احتاجت الوزارة إلى قياس موثوق للتغير، فينبغي استرجاع الفترتين بفلاتر المصادر والمنطقة الزمنية ومعالجة المشاعر نفسها، ثم مراجعة الرسائل التي تقف خلف التغير.

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

12

تتركز المحادثات المرصودة على منصة X

تأتي 5,615 إشارة من أصل 5,617 من منصة X، بينما يعيد كل من فيسبوك والأخبار إشارة واحدة.

أعداد الإشارات حسب المصدر

5,615	X
1	Facebook
1	News

منصة X: نسبة 99.96% من 5,617 إشارة. تظهر قيمتا الصغرين الصغيرين كما وردتا.

الربط بأدلة الخدمة

تُستخدم المنشورات العامة لاكتشاف الأسئلة، وتُستخدم السجلات التشغيلية لتحديد الاستجابة الخدمية الفعلية.

حد واضح للمصدر

تصف النتائج محادثات تهيمن عليها منصة X، ولا تقدم صورة متوازنة عبر جميع القنوات.

القراءة القيادية

يؤثر تركيز القناة في الإجابة عن سؤال القيادة حول مدى تمثيل النتائج. فالأشخاص الذين يتصلون بمركز الخدمة أو يستخدمون تطبيقاً أو يزورون مكتباً أو لا ينشرون علناً لا يمثلهم هذا المزيج بصورة قابلة للقياس. ويمكن أن تشير لقطة الرصد إلى رحلة تستحق المراجعة، ثم تُربط بسجلات العناية بالمستفيد والخدمة المعنية قبل استخلاص نتيجة أوسع عن التجربة.

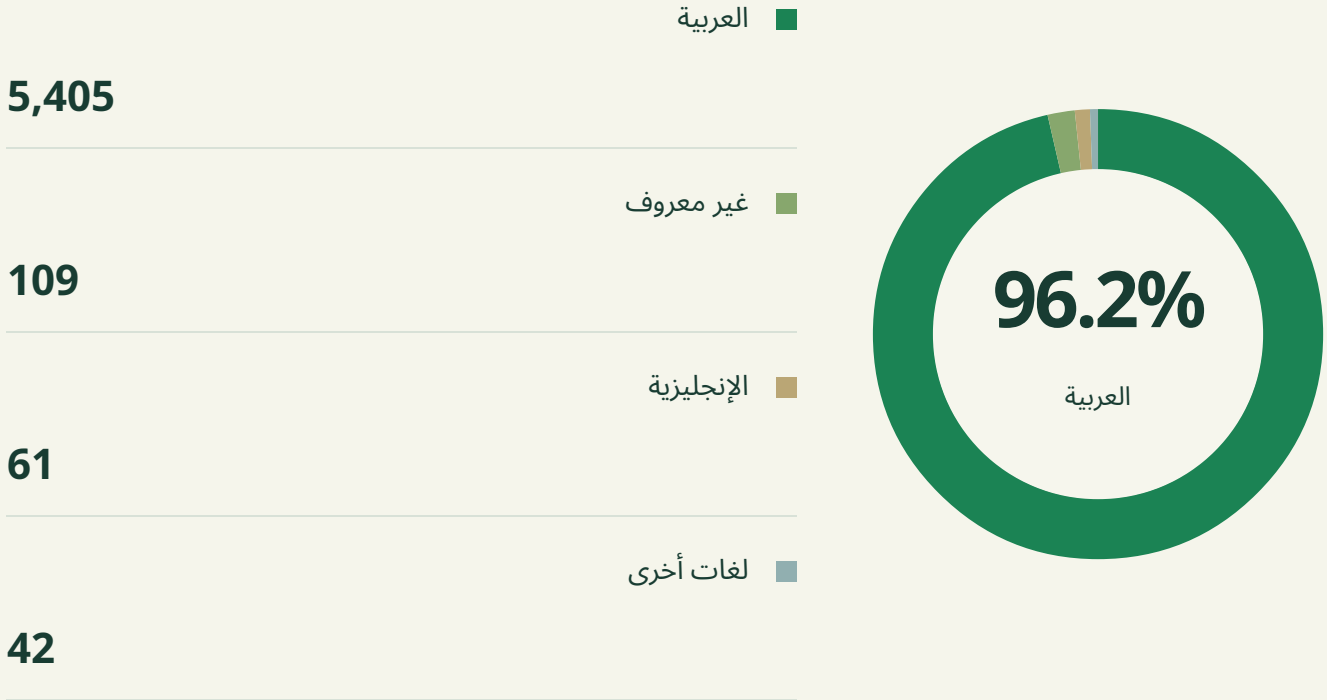
المصادر: D01 · موضوع الوزارة / ACME · لقطة 29 سبتمبر 2026

13

العربية هي اللغة الأوضح للتحديث التالي

تمثل العربية 96.2% من الإشارات المرصودة، مع إبقاء صفوف اللغات الأقل حضوراً ظاهرة في التفصيل.

حصة اللغات من الإشارات المرصودة



المقام: إجمالي الإشارات البالغ 5,617. يبلغ مجموع اللغات الأخرى 42.

اللغة لا تحدد الجنسية

يصف تصنيف اللغة الرسالة المرصودة، ولا يمثل مقياساً ديموغرافياً أو للجنسية.

الأولوية لعربية واضحة

شرح الإجراء التالي والجهة المسؤولة وموعد التحديث بلغة مباشرة.

القراءة القيادية

يدعم هذا التوزيع اعتماد العربية أساساً للموجز والمراجعة في الموضوع المرصود. لكنه لا يلغي الحاجة إلى قنوات بديلة ميسرة أو لغات أخرى عندما تتطلبها رحلة الخدمة الفعلية. وتتضمن فئة اللغة غير المعروفة 109 إشارات. وينبغي مراجعة الردود القصيرة والروابط والمنشورات المختلطة لغوياً قبل افتراض أن كل تصنيف يعكس اللغة التي يفضلها المستفيد للخدمة.

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

14

العربية هي الغالبة والتغطية الجغرافية جزئية

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

تغطية إسناد البلد



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

إسناد البلد

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

لغة الإشارات المرصودة

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

القراءة القيادية

يستبعد ويدجت البلدان المواقع غير المعروفة. وتبقى 3,507 إشارات خارج التفصيل الجغرافي المسترجع. ولا يثبت إسناد البلد موقع حدوث مشكلة خدمية. كما لا تدعم هذه البيانات ترتيب الأمانات أو رسم خريطة للأداء الخدمي المحلي.

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

15

تغلب الإشارات المنسوبة للسعودية ضمن تفصيل البلدان

تمثل السعودية 1,822 إشارة من أصل 2,110 إشارات منسوبة لبلدان، أي 86.4% من هذه المجموعة.

الإشارات المنسوبة لبلدان



المقام: 2,110 إشارات منسوبة لبلدان. تقع 3,507 إشارات أخرى خارج هذا العنصر.

البلد ليس موقع الخدمة

لا يؤكد إسناد بلد المصدر الأمانة أو المشروع السكني الذي يتناوله المنشور.

الحفاظ على مقام المجموعة

تبلغ حصة السعودية 32.4% عند استخدام إجمالي الموضوع البالغ 5,617 إشارة مقاماً للحساب.

القراءة القيادية

تقع 3,507 إشارات خارج التفصيل الجغرافي المسترجع. وللإجراء المرتبط بمكان، تكون أهمية الموقع المذكور في المصدر والسجل الخدمي أكبر من تصنيف البلد المرتبط بالحساب. لذا ينبغي تأكيد الحي أو المشروع أو الجهة المختصة قبل إسناد الموضوع. ولا يدعم هذا التصدير ترتيب الأمانات أو خريطة حرارية على مستوى المدن أو تقديراً لمشاعر السكان.

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

تغطي خصائص الجمهور جزءاً من المحادثات

يعيد عنصر النوع 3,641 إشارة مصنفة. وهي مجموعة منسوبة إلى خصائص وليست حصراً للمستخدمين.

خصائص النوع المسترجعة وفجوة التغطية



أعداد رسائل منسوبة لخصائص على المنصة، وليست هويات موثقة أو أشخاصاً فريدين.

تجنب الاستهداف بناءً على خصائص مستنتجة

يُستخدم الرسم لفهم حدود الأدلة، وتُتحقق الاحتياجات الخدمية عبر رحلة المستخدم الفعلية.

إظهار التغطية غير المتاحة

تقع 1,976 إشارة أخرى من الموضوع خارج هذا التفصيل المسترجع.

القراءة القيادية

يبلغ مجموع الصفوف 2,909 إشارات مصنفة للذكور و732 مصنفة للإناث عبر فئات المشاعر. وهذه أعداد رسائل مرتبطة بخصائص المنصة، وليست هويات موثقة أو أشخاصاً فريدين. وقد تؤثر فروق المشاركة وإمكان تصنيف الملفات في النتيجة. والدلالة العملية للقيادة هي تجنب تعميم المجموعة على جميع السكان أو استخدامها لترتيب وصول الأفراد إلى الخدمات.

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

تغطية العمر لا تكفي لبناء ملف سكاني

تقع 889 إشارة فقط ضمن فئة عمرية محددة، بينما يصنف عنصر العمر 3,514 إشارة صراحةً كغير مصنفة.

إسناد العمر وفجوتا التغطية

889

فئات عمرية محددة

3,514

غير مصنّف داخل عنصر العمر

1,214

خارج إجمالي عنصر العمر

18-35

681

35-60

195

60+

13

إجمالي الموضوع: 5,617 إشارة. الفئات المحددة: 889. إجمالي عنصر العمر المسترجع: 4,403.

التركيز على السؤال المطروح

مضمون السؤال الخدمي أكثر فائدة هنا من فئة عمرية مستنتجة.

الفصل بين نوعين من الفجوات

يعيد عنصر العمر 4,403 إشارات إجمالاً، بينما تقع 1,214 إشارة من الموضوع خارج صفوفه المسترجعة.

القراءة القيادية

فئة 18-35 هي الأكبر بين الفئات المحددة، لكن إشاراتها البالغة 681 لا تثبت أن معظم المستخدمين من الشباب. فكل من مجموعة غير المصنّف والباقي خارج النطاق أكبر منها. ويجب أن يُظهر التقرير القيادي فجوة الأدلة صراحةً، مع تجنب استخدام الرسم لتقدير التوزيع العمري لمستخدمي خدمات الوزارة.

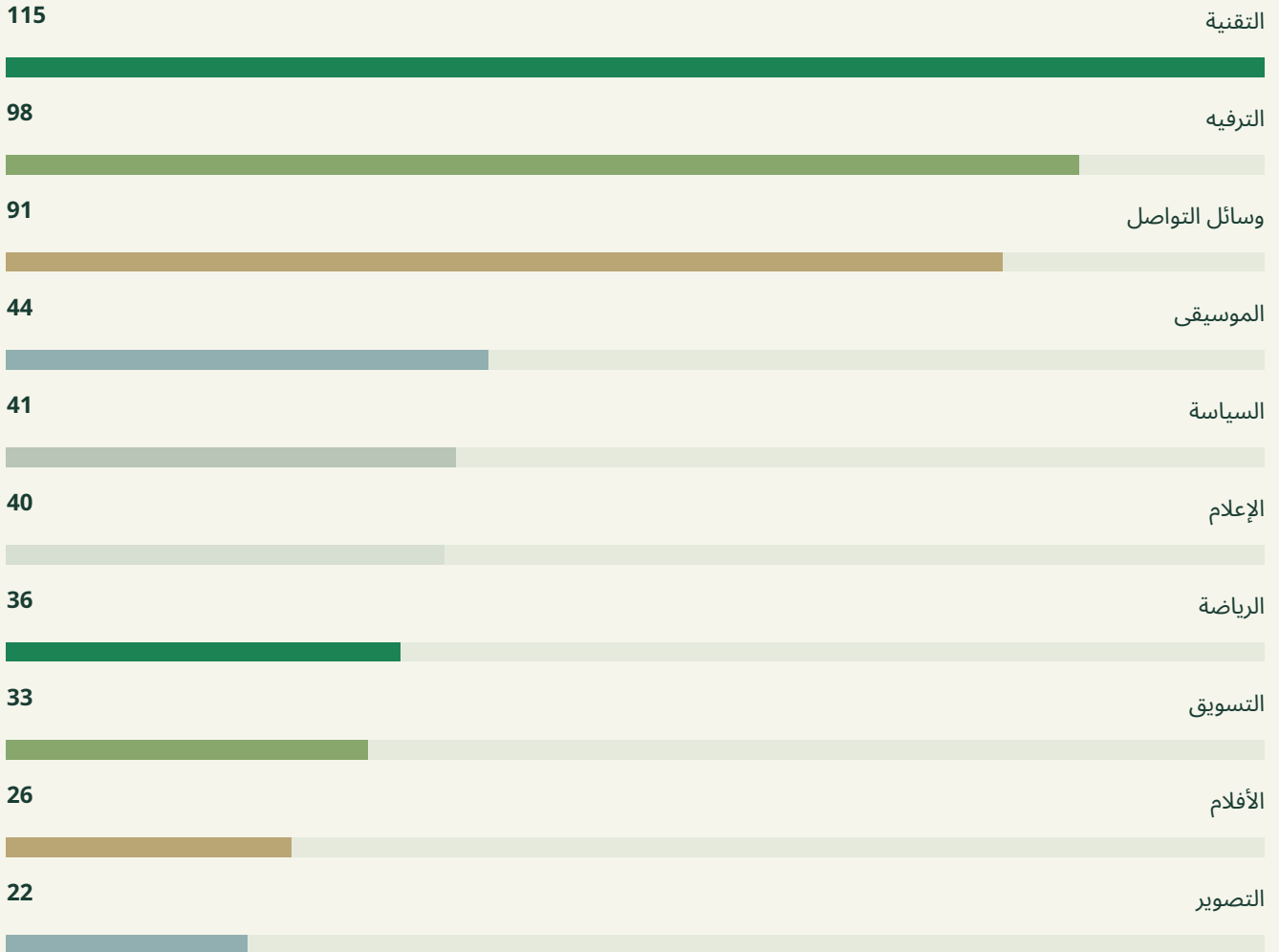
المصادر: D01 · موضوع الوزارة / ACME · لقطة 29 سبتمبر 2026

18

توفر تصنيفات الاهتمام سياقاً لمراجعة المحتوى

تتصدر التقنية والترفيه ووسائل التواصل تصنيفات الاهتمام المسترجعة، ويمكن أن تتداخل هذه الصفوف.

أبرز عشرة تصنيفات اهتمام مسترجعة



إشارات مرتبطة بالفئات. قد تتداخل التصنيفات ولا تُجمع كجمهور فريد.

القراءة القيادية

قد تساعد هذه التصنيفات المحلل على اختيار أمثلة للقراءة المتعمقة، لكنها لا تكفي لتعريف شرائح الجمهور أو التنبؤ بالاحتياجات الخدمية. وتشير الأعداد إلى إشارات مرتبطة بفئات الاهتمام المسترجعة. ويمكن لاختبار اتصالي مفيد أن يقيس ما إذا كان شرح عملي يجيب عن سؤال مرصود، باستخدام مقياس نتيجة متفق عليه بدلاً من افتراض أن الاهتمام يتنبأ بالسلوك.

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

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

مثال عام مختار - إعادة صياغة تحليلية

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

قراءة المصدر الأصلي ↗

الخدمات الأساسية مهمة

يسأل ساكن آخر عن الإنارة وحوايات النفايات في حي مأهول.

إمكانية الوصول مهمة

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

القراءة القيادية

تقترح هذه الأمثلة سؤالاً قيادياً مهماً: هل يوضح التواصل كيفية استفادة السكان من التحسين أم يكتفي بالإعلان عنه؟ يمكن لتحديث خاص بالموقع أن يوضح مرحلة التنفيذ وإمكانية الوصول والموعد التالي. وعلى الفرق التشغيلية التحقق من الموقع والمسؤولية قبل تقديم الالتزامات.

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

التحديث المحلي يجيب عن السؤال التالي

يسهل فهم تحسين الحي عندما تتضح مرحلة التنفيذ التالية.

مثال عام مختار · إعادة صياغة تحليلية

توقعات التحسين على مستوى الحي

يسأل أحد السكان عن موعد استفادة حيّه من تحسينات جودة الحياة المعلنة.

قراءة المصدر الأصلي ↗

ما يحتاج التحقق

تحتاج المواقع ونطاق المشروع والجهة المسؤولة وحالة التنفيذ إلى سجلات تشغيلية.

ما نعرفه

تسأل منشورات مختارة عن خدمات أساسية والوصول إلى مسارات المشي وأعمال التشجير المتوقعة.

اختبار اتصال مقترح

مقارنة إعلان عام بتحديث خاص بالموقع يشرح الخطوة التالية.

القراءة القيادية

يمكن لفريق الرؤى تجميع الأمثلة المرتبطة قبل طلب المراجعة، ثم يؤكد مالك الخدمة ما إذا كانت تشير إلى مشروع واحد أو مسؤوليات مختلفة. ويساعد ذلك على تجنب اعتبار كل إشارة متكررة حادثة مستقلة أو إسناد الشكوى إلى أمانة لمجرد الإشارة إلى حسابها.

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

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 موق

مثال عام مختار - إعادة صياغة تحليلية

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

قراءة المصدر الأصلي ↗

الإحالات بين الشركاء

يصف أحد المستفيدين إحالات متبادلة بين بنك وجهة للدعم السكني.

تكرار التواصل

تشمل الأمثلة طلب تحديث بشأن شكوى ومتابعة لاسترداد مبلغ حجز.

القراءة القيادية

تمثل المنشورات العامة دليلاً على تجربة يعبر عنها صاحبها، ولا تثبت حالة الملف أو المسؤولية عن الخطأ. وتقتصر القراءة التحقق من السجل الداخلي وتحديد مسؤول واحد للمتابعة وإبلاغ المستفيد بالخطوة التالية. كما لا ينبغي اعتبار رسالة شكر قصيرة دليلاً على إغلاق الحالة.

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

الرد والمعالجة يجيبان عن سؤالين مختلفين

ينبغي أن يميز التواصل الخدمي بين استلام الطلب والتقدم في المعالجة والنتيجة المؤكدة.

مثال عام مختار · إعادة صياغة تحليلية

شكر بعد التواصل

رسالة قصيرة تشكر حساب العناية بالمستفيدين، لكنها لا تثبت إغلاق الموضوع الأساسي.

قراءة المصدر الأصلي ↗

التقدم

هل يعرف المستفيد الجهة المسؤولة عن الخطوة التالية؟

تأكيد الاستلام

هل استُلمت الملاحظة وفُهمت؟

النتيجة

هل يؤكد السجل التشغيلي ما أُنجز فعلياً؟

القراءة القيادية

توضح رسالة الشكر المختارة حدود الاعتماد على نبذة الكلام وحدها. فقد يعكس الرد المهذب مجاملة أو شرحاً مفيداً أو حلاً للمشكلة. ولا يستطيع النص العام التمييز بينها بثقة دون سياق إضافي. لذا ينبغي أن يسجل الموجز المقترح النتيجة المؤكدة بصورة منفصلة عن تصنيف المشاعر.

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

التقدم الملموس يمنح الرسالة مضموناً

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



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 ↗

إرشاد مفيد

شرح الخطوة التالية للاستفسارات الخدمية المتكررة بلغة واضحة.

دليل محلي

عرض تحسين موثق وموقعه وكيفية استفادة السكان منه.

مسار للتغذية الراجعة

دعوة المستفيدين لتقديم ملاحظات محددة عبر القناة الخدمية المناسبة.

القراءة القيادية

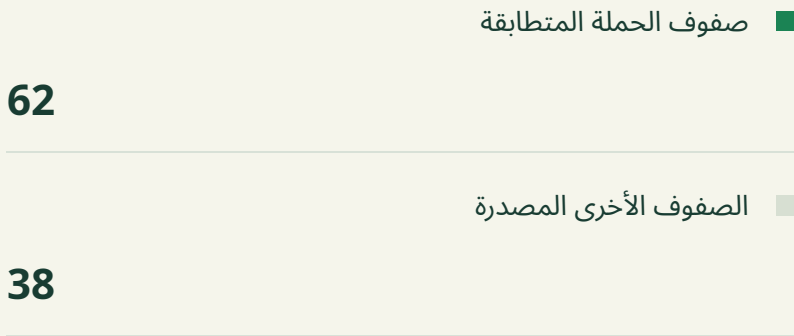
تكمّن فرصة الاتصال في ربط التقدم المعلن بتجارب يمكن للمستفيدين التعرف عليها. وينبغي أن تستند القصص المجتمعية إلى نتائج موثقة وموافقات مناسبة، وأن تبقى المقترحات البتاءة ظاهرة حتى عندما تجمعها المنصة مع المحتوى الإيجابي.

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

الانتشار والتأييد قياسان مختلفان

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

رسالة متكررة واحدة ضمن التصدير الإيجابي



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

ما يحتاج إلى اختبار

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

ما توضحه العينة

تكرار الصياغة دليل على انتشار الرسالة عبر المنشورات المرصودة.

القراءة القيادية

يعتمد عدد التكرار على تطابق النص بعد حذف الروابط وتوحيد المسافات. ويخص التصدير الإيجابي ذي المئة صف، وليس جميع الإشارات الإيجابية. ولا تشير المقارنة إلى سلوك غير أصيل، فقد تنشر الحسابات البلدية رسالة الحملة نفسها بصورة مشروعة. كما قد تجتمع عدة وسوم في منشور واحد، فلا يجوز جمعها بوصفها أشخاصاً أو رسائل فريدة.

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

تُظهر الوسوم سياقات نقاش متداخلة

تربط الوسوم المسترجعة الأعلى بين السياق البلدي ورؤية السعودية وموضوعات الخدمات الرقمية.

الوسوم العشرة الأعلى بحسب الإشارات المسترجعة

413	#أمانة_المنطقة_الشرقية
402	#المنطقة_الشرقية
362	#رؤية_السعودية_2030
246	#التحول_الرقمي
246	#التكامل_الرقمي
246	#التميز_الرقمي
246	#الخدمات_الرقمية
246	#السعودية_الرقمية
246	#تجربة_المستفيد
246	#توكلنا

أعلى 10 من 414 صفًا للوسوم. ورود عدة وسوم معاً يجعل أعدادها غير قابلة للجمع.

القراءة القيادية

يتضمن تصدير الوسوم 414 صفًا مسترجعاً. ويعرض الرسم أكبر عشرة بحسب عدد الإشارات، مع الحفاظ على كتابتها العربية الأصلية. ولتخطيط الاتصال، يُختار الوسم وتُراجع رسائله المصدرية قبل استنتاج سبب بروزه. ولا تُجمع الصفوف بوصفها حجم الموضوع، ولا يُعامل الوسم الإقليمي كدليل على موقع الكاتب أو موقع المشكلة الخدمية المبلغ عنها.

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

قد يتزامن الطابع الإيجابي للوسوم مع تكرار رسائل الحملات

تحمل الوسوم الثلاثة الأعلى تصنيفات إيجابية في معظمها ضمن عنصر مشاعر الوسوم المسترجع.

المشاعر داخل كل وسم

413

#أمانة_المنطقة_الشرقية

سلبي 2 · محايد 1 · إيجابي 410

402

#المنطقة_الشرقية

سلبي 0 · محايد 0 · إيجابي 402

362

#رؤية_السعودية_2030

سلبي 0 · محايد 5 · إيجابي 357

لكل شريط مقامه الخاص. الأخضر إيجابي، الرمادي محايد، والقرميدي سلبي.

الفصل بين النبذة والاستقلال

قد يعكس النص الإيجابي توزيع حملة، بينما تحتاج استجابة المستفيد المستقلة إلى مراجعة المصدر.

الحفاظ على المقام المحلي

يستخدم كل شريط مكس أدعاء المشاعر المسترجعة للوسم نفسه، وقد تتداخل الصفوف عبر المنشورات.

القراءة القيادية

تقدم عينة المحادثات الإيجابية شكلاً مكملًا مفيداً: يكرر 62 صفًا من أصل 100 رسالة واحدة عن المساحات العامة بعد توحيد الروابط والمسافات. ولا تثبت هذه الملاحظة أن الوسوم الأعلى تنتمي إلى المنشورات نفسها. لكنها توضح أهمية تناول الوصول والتكرار والاستجابة الموضوعية كأئلة مختلفة في الموجز الاتصالي، بدلاً من اختزالها في مقياس نجاح واحد.

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

الموجز الأقوى يوضح حدود اليقين

تجيب الويدجت المختلفة عن أسئلة مختلفة، ويجب أن تحتفظ أرقامها بنطاقها الأصلي.

مثال عام مختار · إعادة صياغة تحليلية

السياق يغيّر قراءة المشاعر

تكرر رسالة مصنفة إيجابية رداً خديماً مهذباً ثم تنتقده بسخرية.

قراءة المصدر الأصلي ↗

حدود العينة

يضم كل تصدير للمحادثات 100 صف. وتوقف ترقيم صفحات الكلمات بعد تكرار الصفحة.

مناطق زمنية مختلفة

تستخدم الإشارات توقيت الرياض، بينما يستخدم اتجاه المشاعر توقيت دبي ويستبعد المحايد وغير المصنف.

مراجعة السياق

بعض الرسائل متكرر أو ساخر أو غير مرتبط رغم الإشارة إلى حساب رسمي.

القراءة القيادية

يبلغ مجموع الاتجاه السلبي 3,131، فيما يعرض الملخص 3,118، وتُحفظ القيمتان بصورة منفصلة. واختلاف المنطقة الزمنية فرق مرصود في النطاق وليس تفسيراً مثبتاً للتباين. ولا تفرض الحزمة تطابقاً مصطنعاً، بل يتطلب الأمر استرجاعاً متسقاً ومراجعة للنطاق قبل المقارنة المباشرة.

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

المسؤول الواضح يقلل الغموض

تربط الاستجابة التشغيلية المقترحة الإشارات العامة بمراجعة داخلية واضحة المسؤولية.



صورة توضيحية مولدة بالذكاء الاصطناعي · ليست صورة لمشروع موثق

تحديد المسؤول

تحديد الفريق المسؤول عن التحديث الفعلي التالي.

التحقق

مراجعة المصدر وسياق الحالة والاختصاص المعني.

التأكد من النتيجة

التحقق من النتيجة بالاستناد إلى الأدلة التشغيلية.

التوضيح

إبلاغ المستفيد بالإجراء التالي وموعد التحديث المتوقع.

القراءة القيادية

هذا سير عمل مقترح وليس وصفاً لعمليات الوزارة الحالية. ولا يفترض إخلالاً بمستوى الخدمة أو غياب قدرة قائمة. وينبغي أن يحدد الحوار القيادي مواضيع وضوح المسؤولية، ورحلات الشركاء التي تحتاج إلى تنسيق، والأدلة التي تؤكد اكتمال المعالجة.

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

موجز أسبوعي ومراجعة واضحة المسؤولية

ينبغي أن يخدم إيقاع العمل قراراً قيادياً قائماً.

01 قبل المراجعة

يختار فريق الرؤى الملاحظات الجوهرية ويراجع المصادر ويسجل حدود اليقين.

02 أثناء المراجعة

يؤكد ملاك الخدمات السياق ويحدد الراعي قراراً أو خطوة تحقق.

03 بعد المراجعة

يسجل المسؤول النتيجة والأدلة المطلوبة للموجز التالي.

القراءة القيادية

يمكن أن تبقى الملاحظات الروتينية في اللوحة. وتدخل القضية الجوهرية الموجز القيادي عندما تغيّر قراراً أو تتطلب تنسيقاً أو تستدعي تحقّقاً. وهذا إيقاع مقترح للتجربة، وليس التزاماً بتنبيهات آلية أو تقييماً لعملية التقارير الحالية في الوزارة.

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

صفحة واحدة توضّح القرار التالي

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

29.09.2026

الوزارة · موجز قيادي

01 الملاحظة

تصف منشورات سكنية مختارة تكرر المتابعة والإحالات بين الجهات.

02 الدلالة العملية

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

03 القرار المطلوب

تسمية مسؤول للتحقق من هذه الرحلات واقتراح التحديث التالي للمستفيد.

04 الدليل المطلوب تالياً

حالة الملف والجهة المسؤولة وآخر تواصل فعلي والنتيجة المؤكدة.

القراءة القيادية

يفصل الموجز المفيد بين الملاحظة وتفسيرها والإجراء المقترح، ويذكر المصدر وحدود العينة والأدلة الإضافية التي تحسم الغموض. وعندها يستطيع الراعي القيادي طلب قرار أو خطوة تحقق أو الاكتفاء دون إجراء إضافي.

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

خمسة زوايا للسؤال القيادي التالي

تربط حزمة اللوحات الملخص بالأدلة التي يمكن استعراضها.



النظرة التنفيذية

01

ما أبرز ما يظهر في المحادثات المرصودة؟



تجربة المستفيد

02

أي رحلات خدمية تستحق مراجعة أدق؟



المحادثات والمشاعر

03

ماذا تقيس المؤشرات المسترجعة فعلياً؟



فرص الاتصال

04

أين يمكن للرسائل الأوضح أن تدعم التجربة؟



الموجز القيادي

05

ما السؤال والمسؤول والخطوة التالية المناسبة للموجز؟

القراءة القيادية

تستخدم هذه اللوحات الأدلة الثابتة نفسها الواردة في التقرير، وتعمل دون اتصال مع التنقل بالعربية والإنجليزية. وتوضح نوافذ المصادر نطاق البيانات. وتؤثر المرشحات في الأمثلة المختارة فقط، كما أن إجابات الموجز معدة مسبقاً وليست خدمة ذكاء اصطناعي حية.

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

يدعم MCP تكرار عملية إعداد الموجز

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

01 سؤال قيادي

طرح سؤال عن موضوع محدد ومصادر وفترة معلومة.

02 أدلة متصلة

تدعم الأدوات الموثقة البحث وأسئلة اللوحات واسترجاع الرسائل المستشهد بها.

03 موجز يخضع للمراجعة

يراجع المحلل النطاق والتفسير قبل استخدام القيادة للنتيجة.

القراءة القيادية

بروتوكول سياق النموذج هو الاتصال بين المساعد المعتمد وأدوات Sprinklr المتاحة. ويجب التحقق من اختيار مساحة العمل والصلاحيات والإتاحة ضمن التجربة. أُعدت هذه الحزمة من البيانات المصدرة والبحث العام، ولا تثبت اتصالاً حياً بمساحة الوزارة أو معالجة آلية للحالات أو تنفيذ إجراءات في بيئة الإنتاج.

المصادر: P01 · P02

التزام محدد وقيمة قابلة للقياس

الاتفاق على راعٍ ومساحة عمل معتمدة وسؤالين خدميين للدورة الأولى.

01 الأسبوع 1 • خط الأساس

تحديد خط أساس لوقت الإعداد وقابلية تتبع المصادر وفائدة النتائج.

02 الأسبوع 2 • الموجز الأول

إعداد موجز وقياس نسبة الادعاءات ذات المصادر القابلة للمراجعة.

03 الأسبوع 3 • التكرار

تكرار الأسئلة وتسجيل جهد المراجعة وفائدة النتائج.

04 الأسبوع 4 • القرار

المقارنة بخط الأساس وتحديد جدوى توسيع النطاق.

القراءة القيادية

تُقاس مدة الإعداد ونسبة الادعاءات الجوهرية ذات المصادر القابلة للمراجعة وتقييم الراعي للفائدة وفق مقياس متفق عليه. وتُحدد حدود القبول مع الوزارة في الأسبوع الأول، مع إبقاء اعتماد الاستنتاجات والإجراءات اللاحقة بيد الإنسان. ولا تُقدّم وعود مسبقة بوفر أو تحسن رضا أو عائد استثمار.

المصادر: P01 • P02

بطاقة قياس التجربة تجعل القرار قابلاً للتقييم

الاتفاق على خط الأساس ومعايير القبول قبل المقارنة الأولى، دون افتراض نتائج مسبقة.

المقاييس المقترحة خلال أربعة أسابيع

المقياس	الأسبوع 1	الأسبوعان 2-3	الأسبوع 4
وقت الإعداد	دقائق خط الأساس	تسجيل كل دورة	مقارنة المهام المتشابهة
قابلية تتبع المصادر	تدقيق الادعاءات الحالية	ادعاءات موثقة / مراجعة	مراجعة الفجوات
الفائدة القيادية	الاتفاق على مقياس	تقييم الراعي وسببه	تحديد النطاق

تصميم قياس مقترح. تُترك خطوط الأساس دون قيم إلى أن تُقاس، ولا تُفترض نتائج أو وفورات.

استخدام مهام قابلة للمقارنة

تسجيل نوع السؤال ونطاق المصادر ومعيار المراجعة نفسه كل أسبوع.

قياس الجودة إلى جانب السرعة

تكون سرعة الموجز مفيدة عندما يمكن التحقق من ادعاءاته المهمة وتستفيد القيادة منه في الإجراء.

القراءة القيادية

تُقاس مدة الإعداد من استلام السؤال إلى اعتماد الموجز. ولقياس قابلية التتبع، يُقسم عدد الادعاءات الجوهرية ذات المصادر الداعمة القابلة للاستخدام على إجمالي الادعاءات الجوهرية المراجعة. ويقيّم الراعي الفائدة وفق مقياس واحد متفق عليه مع تسجيل سبب التقييم. ويراعي قرار الأسبوع الرابع هذه النتائج معاً، بما في ذلك الاستثناءات وجهد مراجعة المحلل، قبل توسيع النطاق.

المصادر: P01 · P02

كيفية قراءة الأشكال والبيانات

تُقرأ كل نتيجة مع مصدرها ووحدتها ومقامها وحدود فترة الرصد.

01 الإشارة

رسالة مسترجعة تطابق الموضوع، وليست بالضرورة شخصاً أو شكوى أو حالة فريدة.

02 المشاعر

تصنيف المنصة الأصلي. ولا تستبدل مراجعة المحلل الإجماليات المصدرة.

03 المثال المختار

مصدر تمت مراجعته وإعادة صياغته ضمن تصديرات المحادثات المحدودة.

04 المقترح

إجراء أو نموذج عمل موصى به للنقاش، وليس نتيجة مرصودة.

القراءة القيادية

تستخدم النسب المقام المعروض وتُقرأ إلى منزلة عشرية واحدة ما لم يُذكر خلاف ذلك. ويحذف تجميع التكرار الروابط ويوجد المسافات ثم يطابق النص حرفياً، دون استنتاج وجود تنسيق. وتبقى الملاحظات الغائبة مفقودة، ولا تُستخرج فترات ثقة أو تقديرات سكانية من هذه الملفات.

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

أدلة قابلة للمراجعة

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

↑ لقطة رصد موضوع الوزارة D01

مساحة ACME. عدد الويدجت المصدرة 24. نافذة استعلام سبتمبر، والشهر غير مكتمل.

↑ البوابة الرسمية لوزارة البلديات والإسكان O01

الخدمات البلدية والسكنية وبلدي وسكني وسياق رؤية السعودية 2030.

↑ تطوير المساحات العامة في النصف الأول من 2026 O02

تعلن الوزارة تطوير أكثر من 667 كم من الممرات والأرصعة و108 ساحات و44 حديقة. إنجاز تاريخي وليس نتيجة للرصد في سبتمبر.

↑ Sprinklr MCP P01

مرجع داخلي في Confluence، الإصدار 4. مراجعة عبر TWG. خارطة الطريق لا تضمن الإتاحة في مساحة عميل محددة.

↑ خطوات اتصال MCP P02

مرجع داخلي في Confluence، الإصدار 5. يوثق البحث وأسئلة لوحات المعلومات واسترجاع الرسائل المستشهد بها. يتطلب الوصول تهيئة الاتصال.

القراءة القيادية

تبقى الملفات الأصلية دون تغيير. وتحافظ الحزمة على الوحدات والمقامات وتترك الأسابيع الغائبة دون تعبئة وتستبعد مقارنات الفترات السابقة غير المتحقق منها. وتُعرض المنشورات المختارة بإعادة صياغة مع روابطها. أما الإجراءات وأدوار التجربة فهي توصيات للنقاش.

المصادر: D01 · O01 · O02 · P01 · P02 · موضوع الوزارة / ACME · لقطة 29 سبتمبر 2026