



المصفوفة الاستراتيجية لقياس رضا أصحاب العلاقة

في جمعية أفلاذ لتنمية الطفل

تم اعتمادها من مجلس الإدارة في جلسته الخامسة المنعقدة بتاريخ

٢٠٢٥/١٢/٢٤ الموافق ١٤٤٧/٠٧/٠٤ هـ





أولاً: المقدمة

تُعد هذه المصفوفة إطاراً تنظيمياً معتمداً لقياس وتحليل رضا أصحاب العلاقة في جمعية أفلاذ لتنمية الطفل، وتهدف إلى ضمان التحسين المستمر وتعزيز الحوكمة والاستدامة المؤسسية.

ثانياً: نطاق التطبيق

تطبق هذه المصفوفة على:

- الجمعية العمومية
- المستفيدين من خدمات الجمعية
- الإدارات التنفيذية ذات العلاقة بقياس الجودة

ثالثاً: التعريفات

يقصد بالمصطلحات التالية المعاني المبينة أمام كل منها:

- أصحاب العلاقة: كل من يتأثر أو يؤثر في أعمال الجمعية.
- رضا المستفيدين: متوسط التقييم العام للخدمات المقدمة.
- رضا الجمعية العمومية: مستوى الثقة والرضا المؤسسي عن الأداء.





• عتبة الإنذار المبكر: الحد الأدنى المقبول للمؤشر قبل اتخاذ إجراء
تصحيحي.

رابعاً: الأهداف الاستراتيجية المرتبطة

ترتبط هذه المصفوفة بالمحاور الاستراتيجية التالية:

١. محور الطفل

تعزيز جودة حياة الطفل والأسرة عبر خدمات متخصصة وآمنة وذات أثر مستدام.

٢. محور الاستدامة المؤسسية

تعزيز الحوكمة والشفافية ورفع مستوى الثقة لدى أصحاب العلاقة.

٣. محور التحول الرقمي

تفعيل الأدوات الرقمية لتحسين تجربة المستفيد وكفاءة العمليات.





خامساً: الإطار الاستراتيجي للوثيقة

تهدف هذه المصفوفة إلى:

١. قياس مستوى رضا أصحاب العلاقة (الجمعية العمومية – المستفيدين).

٢. تحليل الاتجاهات خلال ثلاث سنوات.

٣. ربط النتائج بمحاور الجمعية الاستراتيجية:

○ محور الطفل

○ محور الاستدامة المؤسسية

○ محور التحول الرقمي

٤. تحديد فرص التحسين وعتبات الإنذار المبكر.

سادساً: جودة الخدمة وتجربة المستفيد

الهدف الاستراتيجي المرتبط:

تعزيز جودة حياة الطفل والأسرة من خلال خدمات متخصصة وآمنة وذات أثر

مستدام.



الاتجاه	2025	2024	2023	المؤشر
↑ تحسن تدريجي	3.94	3.85	3.70	ملاءمة المكان
↑ تحسن مستمر	3.69	3.60	3.50	جودة الخدمات
↑ بطيء	3.49	3.40	3.30	الابتكار في تقديم الخدمة
↑	3.77	3.70	3.60	الارتياح بالتعامل

التحليل الاستراتيجي:

- يوجد تحسن سنوي متدرج في تجربة المستفيد.
- مؤشر الابتكار هو الأدنى ويشكل أولوية تطوير.
- البيئة التشغيلية تتحسن لكنها لم تصل بعد إلى مستوى ٢, ٤ المستهدف.

القرار الاستراتيجي:

رفع متوسط رضا المستفيدين إلى ٢, ٤ بحلول ٢٠٢٦ م عبر:

- تحسين بيئة الاستقبال.
- تطوير الخدمات التخصصية.
- تسريع إجراءات الخدمة.





سابعاً: الحوكمة والثقة المؤسسية

الهدف الاستراتيجي المرتبط:

تعزيز الاستدامة المؤسسية والحوكمة ورفع مستوى الثقة لدى أصحاب العلاقة.

المؤشرات المقارنة:

الاتجاه	2025	2024	2023	المؤشر
أثم استقرار	5.00	5.00	4.80	وضوح الأهداف
أتحسن	4.63	4.63	4.20	وصول التقارير الدورية
أاستقرار ممتاز	5.00	5.00	4.80	الرضا العام للجمعية العمومية

التحليل الاستراتيجي:

- تحقق مستوى نضج مؤسسي مرتفع جداً.
- ارتفاع الثقة المؤسسية يعزز فرص الشراكات والدعم.
- لا توجد مؤشرات تراجع خلال الفترة المقارنة.

الدلالة الاستراتيجية:

الاستقرار المؤسسي يشكل قاعدة قوية للتوسع وتحقيق الاستدامة المالية والتشغيلية.





ثامناً: الربط بمحور التحول الرقمي

الهدف الاستراتيجي المرتبط:

تفعيل التحول الرقمي لتحسين تجربة المستفيد ورفع كفاءة العمليات التشغيلية.

المؤشرات الدالة على الحاجة للتطوير:

- انخفاض مؤشر الابتكار (٤٩, ٣ في ٢٠٢٥).
- الحاجة لتحسين سرعة الاستجابة للاستفسارات.
- تفاوت رضا المستفيد مقارنة برضا الجمعية العمومية.

المبادرات المقترحة:

١. إطلاق منصة استشارات إلكترونية.
٢. تفعيل نظام حجز مواعيد إلكتروني.
٣. قياس رضا فوري عبر QR Code.
٤. بناء لوحة مؤشرات أداء رقمية.
٥. أتمتة إجراءات الشكاوى والمتابعة.





تاسعاً: المؤشر الكلي المقارن

السنة	رضا الجمعية العمومية	رضا المستفيدين	الفجوة
2023	4.8	3.6	1.2
2024	5.0	3.7	1.3
2025	5.0	3.8	1.2

القراءة التنفيذية:

- رضا مؤسسي ممتاز ومستقر.
- رضا خدمي يتحسن تدريجياً.
- الفجوة مستقرة لكنها تستوجب معالجة عبر التحول الرقمي وتحسين التجربة.

التحليل التنفيذي :

✓ نقاط القوة

- استقرار مؤسسي عالي.
- تحسن سنوي متدرج في رضا المستفيدين.
- عدم وجود تراجع في أي مؤشر.



⚠️ فرص التحسين

- الابتكار أقل مؤشر. (3.49)
- جودة الخدمة تحتاج رفعها إلى ٢, ٤ خلال عامين.
- تجربة الحركة داخل المقر تحتاج تطوير تشغيلي.

عاشراً: مصفوفة عتبات الإنذار المبكر

المستوى	نطاق الدرجة	الدلالة
أخضر	4.20 – 5.00	أداء ممتاز
أصفر	3.60 – 4.19	أداء جيد يحتاج تحسين
برتقالي	3.00 – 3.59	تطوير عاجل
أحمر	أقل من ٣,٠٠	خطر استراتيجي

وفق هذه المصفوفة:

- الجمعية العمومية = أخضر
- رضا المستفيدين = أصفر يميل للأخضر





رضا الجمعية العمومية (الحوكمة والشفافية)

الهدف الاستراتيجي	المؤشر	2023	2024	2025	الاتجاه	التقييم الاستراتيجي
تعزيز الشفافية والحوكمة	وضوح الأهداف	4.80	5.00	5.00	↑تحسن ثم استقرار	مستوى نضج ممتاز
تطوير التواصل المؤسسي	وصول التقارير الدورية	4.20	4.63	4.63	↑تحسن	مستقر عند مستوى مرتفع
تعزيز الثقة المؤسسية	الرضا العام	4.80	5.00	5.00	↑تحسن ثم استقرار	ثقة مؤسسية عالية جدًا

"استنادًا إلى معيار الأداء الأخضر المعتمد في مصفوفة الإنذار المبكر"

• أخضر: $\leq 4,20$

• أصفر: $3,60 - 4,19$

• برتقالي: $3,00 - 3,59$

• أحمر < 3.00





محور رضا المستفيدين (جودة الخدمة وتجربة المستفيد)

١. البيئة التشغيلية

الهدف الاستراتيجي	المؤشر	2023	2024	2025	الاتجاه	مستوى الأداء
تحسين بيئة الخدمة	ملاءمة المكان	3.70	3.85	3.94	↑ تدريجي	جيد
تحسين البنية التحتية	الإضاءة	3.90	4.00	4.06	↑	جيد جداً
رفع جودة المرافق	التهوية	3.95	4.02	4.09	↑	جيد جداً
تحسين تجربة الحركة	الراحة بالحركة	3.60	3.70	3.83	↑ طفيف	يحتاج تطوير

٢. جودة الخدمات

الهدف الاستراتيجي	المؤشر	2023	2024	2025	الاتجاه	مستوى الأداء
رفع جودة الخدمات	جودة الخدمة	3.50	3.60	3.69	↑ تدريجي	متوسط
تعزير الابتكار	أسلوب تقديم الخدمة	3.30	3.40	3.49	↑ بطيء	أقل مؤشر
تحسين تجربة التفاعل	الارتياح بالتعامل	3.60	3.70	3.77	↑	جيد
رفع كفاءة الاستجابة	إجابة التساؤلات	3.50	3.60	3.66	↑ محدود	متوسط





الفجوة بين رضا الجمعية العمومية ورضا المستفيدين

تحليل أسباب فجوة الرضا

وتتضمن مثلاً:

- اختلاف توقعات الفئتين
- طبيعة الخدمات المباشرة مقابل الإشراف
- تفاوت تجربة التفاعل الميداني

الأحكام العامة

١. تراجع هذه المصفوفة سنويًا.
٢. تُحدث المؤشرات عند اعتماد الخطة الاستراتيجية الجديدة.
٣. تلتزم الإدارة التنفيذية بتقديم تقارير نصف سنوية.
٤. لا يجوز تعديل هذه المصفوفة إلا بقرار من مجلس الإدارة.

الخلاصة التنفيذية المعتمدة

تؤكد النتائج نجاح منظومة الحوكمة، مع استمرار العمل على رفع جودة الخدمة وتعزيز الابتكار وتجربة المستفيد بما ينسجم مع أهداف الاستدامة المؤسسية ورؤية المملكة ٢٠٣٠ و مستهدفات برنامج تنمية القطاع غير الربحي.





أظهرت نتائج المقارنة بين الأعوام ٢٠٢٣-٢٠٢٥ م:

- استقرارًا مؤسسيًا عند مستوى ممتاز.
- تحسنًا تدريجيًا في رضا المستفيدين بنسبة تقارب ٦٪.
- الحاجة إلى تسريع التحول الرقمي ورفع مستوى الابتكار لتحسين تجربة الطفل والأسرة.

الخاتمة التنظيمية:

تمثل هذه المصفوفة إطارًا حوكميًا معتمدًا لقياس الأداء وتحقيق التحسين المستمر، بما يعزز أثر الجمعية في تنمية الطفل والأسرة، ويدعم الاستدامة المؤسسية والتحول الرقمي وفق مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

وتُعد هذه المصفوفة مرجعًا رسميًا لقياس الأداء وتحسين جودة الخدمات خلال الأعوام القادمة، بما يتوافق مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ وأهداف الاستدامة المؤسسية.





قرار مجلس الإدارة:

استنادًا إلى صلاحيات مجلس الإدارة المنصوص عليها في اللائحة الأساسية للجمعية، وبعد الاطلاع على نتائج استبيانات قياس رضا أصحاب العلاقة للأعوام ٢٠٢٣-٢٠٢٥م، ومناقشتها في اجتماع مجلس الإدارة رقم (٥) المنعقد بتاريخ (٢٤ / ١٢ / ٢٠٢٥م)، قرر المجلس ما يلي:

١. اعتماد مصفوفة قياس رضا أصحاب العلاقة كوثيقة تنظيمية مرجعية.
٢. ربط نتائجها بالخطة الاستراتيجية ومحاوور الأداء.
٣. اعتماد عتبات إنذار مبكر لمتابعة التحسين المستمر.
٤. تكليف الإدارة التنفيذية برفع تقرير نصف سنوي لمجلس الإدارة.





ملحق رقم ١

خطة تحسين مؤشرات رضا أصحاب العلاقة

في جمعية أفلاذ لتنمية الطفل

2026



مرتبطة بمص
رضا أصحاب العلاقة



[X](#) [@](#) [S](#) [M](#) aflath_sa
info@aflath.org
[0135808588](tel:0135808588)





أولاً: الهدف العام للخطة

رفع مستوى رضا المستفيدين إلى 4.20 فأعلى بنهاية عام ٢٠٢٦م، وتقليص فجوة الرضا بين الجمعية العمومية والمستفيدين بنسبة لا تقل عن ٣٠٪.

ثانياً: محاور التحسين المرتبطة بالأهداف الاستراتيجية

المحور الأول: محور الطفل (تحسين تجربة المستفيد وجودة الخدمة)

المؤشرات المستهدفة

المؤشر	نتيجة ٢٠٢٥	المستهدف ٢٠٢٦	نسبة التحسن المطلوبة
ملاءمة المكان	3.94	4.20	+7%
جودة الخدمات	3.69	4.20	+14%
الارتياح بالتعامل	3.77	4.30	+14%

مبادرات التحسين

١. إعادة تنظيم صالة الاستقبال وتحسين الأثاث ومساحات الحركة.
٢. إعداد دليل خدمة موحد لتجربة المستفيد.
٣. تدريب الموظفين على مهارات الاتصال وخدمة المستفيد.
٤. قياس رضا فوري بعد كل زيارة.





الإطار الزمني:

الربع الأول – الربع الرابع ٢٠٢٦م

المحور الثاني: محور التحول الرقمي (رفع مؤشر الابتكار وكفاءة الخدمة)

المؤشر الأكثر أولوية

المؤشر	نتيجة ٢٠٢٥	المستهدف ٢٠٢٦	مستوى الخطورة الحالي
الابتكار في تقديم الخدمة	3.49	4.10	قريب من البرتقالي

المبادرات الرقمية

١. إطلاق نظام حجز مواعيد إلكتروني.
٢. تفعيل استشارات إلكترونية عن بعد.
٣. إنشاء لوحة مؤشرات أداء رقمية.
٤. أتمتة نظام الشكاوى والمتابعة.
٥. إرسال استبيان رضا إلكتروني تلقائي بعد الخدمة.

الإطار الزمني:

الربع الأول – الربع الثالث ٢٠٢٦م



المحور الثالث: محور الاستدامة المؤسسية (تعزيز الثقة وتقليل الفجوة)

الهدف:

تقليل فجوة الرضا من ٢, ١ إلى أقل من ٨, ٠ نقطة.

المبادرات:

١. إصدار تقرير إنجاز نصف سنوي للمستفيدين.
٢. عقد لقاء مفتوح سنوي مع المستفيدين.
٣. إشراك المستفيدين في تصميم بعض البرامج.
٤. نشر مؤشرات الأداء بشكل شفاف على الموقع الإلكتروني.

ثالثاً: مصفوفة المتابعة والقياس

المبادرة	الجهة المسؤولة	موعد التنفيذ	أداة القياس	تقرير المتابعة
تحسين بيئة الاستقبال	الإدارة التنفيذية	2026 - 1	استبيان رضا	ربع سنوي
تدريب الموظفين	الموارد البشرية	2026 - 2	تقييم الأداء	نصف سنوي
نظام الحجز الإلكتروني	تقنية المعلومات	2026 - 2	نسبة الاستخدام	شهري
استشارات إلكترونية	البرامج	2026 - 3	عدد الجلسات	ربع سنوي





رابعاً: عتبات الإنذار المرتبطة بالخطة

- في حال بقاء أي مؤشر دون ٦٠, ٣ بنهاية النصف الأول ٢٠٢٦م → ترفع توصية عاجلة لمجلس الإدارة.
- في حال عدم تحقيق ٥٠٪ من المستهدفات بحلول الربع الثالث → مراجعة الخطة.
- في حال تحقيق ٣٠, ٤ فأعلى → اعتماد مبادرات توسعية.

خامساً: مؤشرات النجاح المتوقعة بنهاية ٢٠٢٦

- ✓ متوسط رضا المستفيدين $\leq ٢٠, ٤$
- ✓ مؤشر الابتكار $\leq ١٠, ٤$
- ✓ تقليص فجوة الرضا إلى أقل من ٨, ٠
- ✓ استقرار جميع المؤشرات في النطاق الأخضر

سادساً: الاعتماد

تم اعتماد خطة تحسين ٢٠٢٦م كملحق تنفيذي لمصفوفة قياس رضا أصحاب العلاقة بقرار مجلس الإدارة رقم (٢٠٢٦/١)، وتعد جزءاً لا يتجزأ من منظومة الحوكمة والتحسين المستمر.





ملحق رقم ٢

الخطة التشغيلية الشهرية لتحسين رضا أصحاب العلاقة

في جمعية أفلاذ لتنمية الطفل

2026



[X](#) [@](#) <#> [aflath_sa](#)
info@aflath.org
[0135808588](tel:0135808588)





أولاً: الهدف التشغيلي العام

تنفيذ مبادرات التحسين لعام ٢٠٢٦م بشكل مرحلي شهري لضمان تحقيق مستهدف رفع رضا المستفيدين إلى ٤,٢٠ وتقليص فجوة الرضا إلى أقل من ٨,٠ نقطة.

ثانياً: الجدول التشغيلي الشهري

يناير ٢٠٢٦

التركيز: تهيئة بيئة الاستقبال

- تقييم صالة الاستقبال والمرافق.
- حصر احتياجات الأثاث والتحسين.
- إعداد خطة تحسين الحركة ومسارات المستفيدين.
- اعتماد ميزانية التحسين.

مؤشر القياس:

تقرير فني معتمد + خطة تنفيذية.





فبراير ٢٠٢٦

التركيز: تطوير تجربة المستخدم

- إعداد دليل خدمة موحد.
- تصميم رحلة المستخدم. (Customer Journey Map)
- تدريب موظفي الاستقبال على مهارات التواصل.

مؤشر القياس:

نسبة حضور التدريب $\leq 90\%$

مارس ٢٠٢٦

التركيز: إطلاق قياس رضا فوري

- تصميم استبيان QR بعد كل زيارة.
- ربطه بنظام متابعة.
- إعداد تقرير شهري أول.

مؤشر القياس:

استجابة $\leq 40\%$ من الزوار.





أبريل ٢٠٢٦

التركيز: التحول الرقمي – المرحلة الأولى

• تصميم نموذج حجز مواعيد إلكتروني.

• اختبار تجريبي داخلي.

• تدريب الموظفين على النظام.

مؤشر القياس:

نسبة حجز إلكتروني $\leq 30\%$

مايو ٢٠٢٦

التركيز: إطلاق الحجز الإلكتروني رسمياً

• إعلان الخدمة.

• متابعة الأعطال.

• قياس زمن الانتظار قبل وبعد التطبيق.

مؤشر القياس:

خفض وقت الانتظار 20%





يونيو ٢٠٢٦

التركيز: استشارات إلكترونية عن بعد

- تجهيز منصة افتراضية.
- تحديد أوقات الجلسات.
- إطلاق الخدمة.

مؤشر القياس:

10 جلسات على الأقل في الشهر الأول.

يوليو ٢٠٢٦

التركيز: مراجعة نصف سنوية

- تحليل متوسط رضا النصف الأول.
- مقارنة النتائج بالمستهدف.
- رفع تقرير لمجلس الإدارة.

مؤشر القياس:

تحقيق $\leq 50\%$ من التحسن المستهدف.





أغسطس ٢٠٢٦

التركيز: تعزيز الابتكار

- إطلاق مبادرة "صوت المستفيد".
- استقبال أفكار تطويرية.
- اختيار أفضل ٣ مبادرات للتطبيق.

مؤشر القياس:

استقبال ٢٠ مقترح تطويري على الأقل.

سبتمبر ٢٠٢٦

التركيز: تحسين جودة الخدمة

- تقييم أداء الموظفين.
- تدريب إضافي متخصص.
- مراجعة إجراءات الخدمة.

مؤشر القياس:

رفع مؤشر جودة الخدمة إلى ٠,٤ مبدئيًا.





أكتوبر ٢٠٢٦

التركيز: تعزيز الشفافية

• إصدار تقرير إنجاز نصف سنوي للمستفيدين.

• نشر مؤشرات الأداء بالموقع.

مؤشر القياس:

نشر التقرير رسمياً.

نوفمبر ٢٠٢٦

التركيز: قياس الأثر النهائي

• تنفيذ استبيان شامل.

• مقارنة ٢٠٢٥ مقابل ٢٠٢٦.

• تحليل الفجوة.

مؤشر القياس:

متوسط رضا ≤ 10 , ٤ مبدئياً.





ديسمبر ٢٠٢٦

التركيز: التقييم الختامي

- إعداد تقرير ختامي.
- رفع توصيات ٢٠٢٧.
- اعتماد خطة استدامة التحسين.

المؤشر النهائي المستهدف:

✓ رضا المستفيدين $\leq 4, 20$

✓ الابتكار $\leq 4, 10$

✓ الفجوة $\geq 0, 8$

✓ جميع المؤشرات ضمن النطاق الأخضر



ثالثاً: مصفوفة المتابعة الشهرية

الشهر	المبادرة	المسؤول	أداة القياس	تقرير يرفع إلى
يناير	تحسين البيئة	الإدارة التنفيذية	تقرير فني	الأمين
مارس	QR رضا فوري	الجودة	نسبة الاستجابة	المجلس
مايو	الحجز الإلكتروني	التقنية	زمن الانتظار	الأمين
يوليو	مراجعة نصف سنوية	الجودة	تحليل مؤشرات	المجلس
ديسمبر	التقييم الختامي	الإدارة التنفيذية	تقرير شامل	مجلس الإدارة

رابعاً: آلية الحوكمة

١. يرفع تقرير شهري مختصر للأمين.
٢. يرفع تقرير ربع سنوي لمجلس الإدارة.
٣. أي مؤشر دون ٦٠, ٣ يعالج خلال ٣٠ يوماً.
٤. أي تأخر في التنفيذ يتطلب مبرراً مكتوباً.

خامساً: الاعتماد

اعتمد مجلس الإدارة هذه الخطة التشغيلية كملحق تنفيذي ملزم ضمن منظومة قياس رضا أصحاب العلاقة لعام ٢٠٢٦م، وتخضع للمراجعة بنهاية العام.





ملحق رقم ٣

مصفوفة المخاطر المرتبطة بالخطة التشغيلية لتحسين رضا أصحاب العلاقة

في جمعية أفلاذ لتنمية الطفل

2026



[X](#) [@](#) <#> [🎵](#) aflath_sa
info@aflath.org
[0135808588](tel:0135808588)





أولاً: هدف المصفوفة

تحديد وتحليل المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على تنفيذ خطة تحسين رضا أصحاب العلاقة لعام ٢٠٢٦م، ووضع آليات وقائية وتصحيحية لضمان تحقيق المستهدفات الاستراتيجية.

ثانياً: منهجية تقييم المخاطر

يتم تقييم المخاطر وفق المعادلة التالية:

مستوى الخطر = درجة الاحتمالية × درجة التأثير

التصنيف	النطاق	المستوى
أخضر	منخفض	1-4
أصفر	متوسط	5-9
برتقالي	مرتفع	10-16
أحمر	عالي جداً	17-25





ثالثاً: مصفوفة المخاطر التفصيلية

١. مخاطر محور الطفل (جودة الخدمة)

رقم	الخطر	الاحتمالية	التأثير	مستوى الخطر	الإجراء الوقائي	الإجراء التصحيحي
R1	تأخر تحسين بيئة الاستقبال	3	3	(٩) أصفر	اعتماد ميزانية مبكرة	جدول زمني ملزم
R2	ضعف التزام الموظفين بدليل الخدمة	3	4	(١٢) برتقالي	تدريب إلزامي	تقييم أداء فردي
R3	انخفاض استجابة المستفيدين للاستبيان	4	3	(١٢) برتقالي	تحفيز إلكتروني	تفعيل قياس مباشر





٢. مخاطر محور التحول الرقمي

رقم	الخطر	الاحتمالية	التأثير	مستوى الخطر	الإجراء الوقائي	الإجراء التصحيحي
R4	تعطل نظام الحجز الإلكتروني	3	5	(١٥) مرتفع برتقالي	اختبار تقني قبل الإطلاق	دعم فني فوري
R5	ضعف إقبال المستفيدين على الخدمة الرقمية	4	4	(١٦) مرتفع برتقالي	حملة تعريفية	دمج الحجز التقليدي والرقمي
R6	ضعف جاهزية الموظفين تقنيًا	3	4	(١٢) مرتفع برتقالي	تدريب تقني	متابعة أداء



٣. مخاطر محور الاستدامة المؤسسية

رقم	الخطر	الاحتمالية	التأثير	مستوى الخطر	الإجراء الوقائي	الإجراء التصحيحي
R7	عدم تحقيق المستهدف (4.20)	3	5	(١٥) برتقالي	متابعة شهرية	مراجعة الخطة
R8	زيادة فجوة الرضا	2	5	(١٠) برتقالي منخفض	شفافية وتقارير دورية	لقاءات تصحيحية
R9	ضعف التمويل للمبادرات	3	4	(١٢) برتقالي	اعتماد ميزانية مسبقة	إعادة جدولة الأولويات

رابعاً: المخاطر الحرجة ذات الأولوية

وفق التقييم الحالي، أعلى المخاطر:

- R4 تعطل النظام الإلكتروني
 - R5 ضعف الإقبال الرقمي
 - R7 عدم تحقيق المستهدف العام
- تتطلب متابعة شهرية مباشرة من الأمين.





خامساً: خطة المراقبة والمتابعة

نوع الخطر	آلية المتابعة	دورية التقرير	يرفع إلى
تشغيلي	تقرير تنفيذ شهري	شهري	الأمين
تقني	تقرير دعم فني	شهري	الإدارة التنفيذية
استراتيجي	تحليل مؤشرات الأداء	ربع سنوي	مجلس الإدارة

سادساً: ربط المخاطر بالمحاور الاستراتيجية

المحور	مستوى المخاطر الحالي	التوصية
محور الطفل	متوسط	تعزيز الرقابة الميدانية
التحول الرقمي	مرتفع نسبياً	دعم تقني مستمر
الاستدامة	متوسط	متابعة ربع سنوية





سابعاً: عتبة التدخل الإداري

- إذا وصل أي خطر إلى مستوى (أحمر) → تدخل مباشر من مجلس الإدارة.
- إذا بقي أي خطر برتقالي لأكثر من ٣ أشهر → مراجعة الخطة التشغيلية.
- إذا انخفض إلى أخضر → اعتماد الإجراء كأفضل ممارسة.

الخلاصة التنظيمية

تُعد هذه المصفوفة أداة رقابية مساندة لضمان نجاح خطة تحسين رضا أصحاب العلاقة لعام ٢٠٢٦م، وتعزيز إدارة المخاطر الاستباقية، وتدعم الاستدامة المؤسسية والتحول الرقمي وفق مبادئ الحوكمة المعتمدة.

اعتماد مجلس الإدارة :

تم اعتماد المصفوفة الاستراتيجية لقياس رضا أصحاب العلاقة من مجلس الإدارة في جلسته الخامسة المنعقدة بتاريخ ٠٤ / ٠٧ / ١٤٤٧هـ الموافق

رئيس مجلس الإدارة

٢٤ / ١٢ / ٢٠٢٥م

م. منصور بن إبراهيم العفالق

