

# نتائج قياس رضا منسوبي الجمعية عند التعامل مع الموردين للنصف الأول من عام 2023م

## اعداد

مشرف قسم الجودة والمعلومات سعاد العنزي  
10 يوليو 2023م



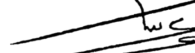
## مراجعة وتدقيق

مدير الشؤون الفنية والتقنية نوره العتيبي  
31 أغسطس 2023م



## اعتماد

المدير التنفيذي / فاطمة البورشيد



2023 /09 /06



## المقدمة

انطلاقاً من استراتيجيات جمعية ود الخيرية في تحقيق التميز المؤسسي، والالتزام بمراقبة وتقييم فعالية الخدمات بشكل دوري مع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة عبر استطلاعات الرأي وقياس الرضى. حيث ان الغرض من هذا التقرير المحافظة على تحسين جودة الأداء، ورفع مستوى الرضا بين الجمعية والموردين، ونسعى من خلال هذا التقرير الى رصد نتائج التقييم ونقاط القوة والضعف وتحليلها ووضع أبرز الملاحظات والتوصيات التي تسهم في عملية التخطيط وتحسين المجالات.

تحليل النتائج	اجمالي عدد الاستجابات					
	13 استجابة					
	عدد سنوات التعامل					
	اقل من سنة					
	15%	من 1 الى 3 سنوات				
	23%	من 3 سنوات الى 5 سنوات				
	62%					
البند/درجته	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا يطابق	تحليل النتائج
مدى التزام المورد بجودة المواد الموردة وبالمواصفات المطلوبة	46%	8%	8%	-	38%	54% يرون بأن المورد التزم بجودة المواد الموردة وتم توريدها بالمواصفات المطلوبة، و38% منهم أفادو بأن البند لا يطابق طبيعة التوريد.
توريد المنتج حسب المواصفات المطلوبة	54%	-	8%	-	38%	54% يرون أن المورد قام بتوريد الخدمة حسب المواصفات المطلوبة، و38% منهم أفادو بأن البند لا يطابق طبيعة التوريد.
طريقة تخزين المواد الموردة وجودة حفظها	24%	14%	8%	-	54%	38% يرون أن المواد التي تم توريدها تم تخزينها وحفظها بشكل جيد، و54% منهم أفادو بأن البند لا يطابق طبيعة التوريد.
مدى تعاون المورد مع المؤسسة في حالة تغيير المنتج	47%	-	15%	-	38%	47% يرون ان المورد متعاون في حال تغيير المنتج، و38% منهم أفادو بأن البند لا يطابق طبيعة التوريد.
<b>الحصول على مميزات من المورد</b>	69%	-	8%	8%	15%	69% يرون انهم يحصلون على مميزات من المورد، و15% منهم أفادو بأن البند لا يطابق طبيعة التوريد.
مدى التزام المورد بجمدة التوريد في الوقت المحدد دون أي نقص في المواد الموردة	39%	15%	8%	-	38%	54% يرون ان المورد ملتزم بالفترة المحددة، و38% منهم أفادو بأن البند لا يطابق طبيعة التوريد.
مدى تلبية المورد في تقديم المستندات المطلوبة منه	77%	15%	8%	-	-	92% يرون ان المورد يزودهم بالمستندات المطلوبة.
مدى معرفة المورد بمواصفات المنتج المقدم للجمعية.	69%	8%	8%	-	15%	77% يرون ان المورد لديه معرفة عن المنتج المقدم، و15% منهم أفادو بأن البند لا يطابق طبيعة التوريد.
مدى تقديم الاحترام اللائق لموظفي المؤسسة وحسن الحديث معه وحسن التصرف في حال انشغال الموظف في أمر مهم وطوارئ وصبره وسعة صدره	84%	8%	8%	-	-	92% يرون ان المورد يقدم الاحترام في أوقات انشغال الموظفين.
<b>مدى إمكانية الحصول على مميزات ذات العلاقة من المورد</b>	76%	8%	8%	-	8%	84% يرون انهم يحصلون على مميزات من الموردين، و8% منهم أفادو بأن البند لا يطابق طبيعة التوريد.
<b>مدى توفر الموارد والوسائل اللازمة لعملية النقل وسرعة توريدها</b>	31%	15%	8%	-	46%	46% يرون ان المورد يوفر ويسهل عملية النقل، و46% منهم أفادو بأن البند لا يطابق طبيعة التوريد.



مدى جودة المنتج عند استلامه من قبل المؤسسة وعدم تلف جزء منه	%38	%8	%8	-	%46	%46 يرون ان المنتجات ذات جودة عالية، و46% منهم أفادو بأن البند لا يطابق طبيعة التوريد.
مدى توفير وسائل النقل لدى المورد لسرعة توريد المنتج	%38	%7	%8	-	%46	%45 يرون ان المورد لديه وسائل نقل لضمان سرعة توريد المنتج، و46% منهم أفادو بأن البند لا يطابق طبيعة التوريد.
مدى الضمانات التي يقدمها المورد للمنتج المطلوب	%54	%15	%8	-	%23	%69 يرون ان المورد يقدم ضمانات على المنتج، و23% منهم أفادو بأن البند لا يطابق طبيعة التوريد.
نسبة رضا التعامل مع الموردين العام للنصف الأول من عام 2023					<b>%62</b>	

#### المؤشر المرتبط بالخطة العامة

- تعزيز مكانة الجمعية داخليًا وخارجيًا من خلال إدارة العلاقات مع الموردين.

#### أبرز الملاحظات

- لا يوجد.

#### مرئيات إدارة الجودة والمعلومات

- لا يوجد.

#### توصيات مدير الشؤون الفنية والتقنية

- النظر في تحسين الاستبيان، حيث أن نسبة كبيرة من الاستجابات وضحت أن البند لا يطابق طبيعة الخدمة المورد.

#### توصيات المدير التنفيذي

يتم العمل على توصية مدير الشؤون الفنية والتقنية؛ حيث اننا نتفق وبشدة على ضرورة تحسين الاستبيان ببند واضحة وغير مكررة

#### رأي اعضاء مجلس الإدارة

قيمنا :  
 المواطنة ، الشراكة، الجودة، التحدي .

رسالتنا: نحن جمعية تنموية تسعى لتقديم برامج تنموية تكافلية للأسرة  
 في احيائنا من خلال شراكات اجتماعية بجودة عالية .

رؤيتنا :  
 نحو مجتمع منتج متكافل  
 لأحيائنا.

## كشف تصديق أعضاء مجلس إدارة جمعية ود للتكافل والتنمية الأسرية اجتماع رقم ( ٠١ ) لعام ٢٠٢٤ م

م	اسم العضوة	الصفة	التوقيع	الملاحظات
١	نعيمة عبدالرحمن الزامل	رئيسة الجمعية		
٢	سارة سعود البالود	نائبة الرئيسة		
٣	نوف خالد المبارك	المشرف المالي		
٤	ابتسام احمد ال شيخ	عضوه		
٥	البندري محمد المنصوري	عضوه		
٦	شروق سعود العتيبي	عضوه		
٧	فوزية عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٨	منى عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٩	منيره عبدالعزيز أبا حسين	عضوه		
١٠	مها عبدالرحمن بن دايل	عضوه		
١١	نورة علي النعيمي	عضوه		

# نتائج قياس رضا منسوبي الجمعية عند التعامل مع الموردين للنصف الثاني من عام 2023م

## اعداد

مشرف قسم الجودة والمعلومات سعاد العنزي  
15 فبراير 2024م



## مراجعة وتدقيق

مدير الشؤون الفنية والتقنية نوره العتيبي  
15 فبراير 2024م



## اعتماد

المدير التنفيذي فاطمة الثورشيد



٢٠٢٤/٠٢/٢٦



## المقدمة

انطلاقاً من استراتيجيات جمعية ود الخيرية في تحقيق التميز المؤسسي. والالتزام بمراقبة وتقييم الرضا بشكل دوري مع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة عبر استطلاعات الرأي. حيث ان الغرض من هذا التقرير المحافظة على تحسين جودة الأداء ورفع مستوى الرضا بين الجمعية والموردين، ونعسى- من خلال هذا التقرير الى رصد نتائج التقييم وتحليل نقاط القوة والضعف ووضع أبرز الملاحظات والتوصيات والتي تساهم في عملية التحسين.

تحليل النتيجة	12 استجابة					عدد الاستجابات البند/درجته
	لا يطابق	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	
92% يرون بأن المورد التزم بجودة المواد الموردة وتم توريدها بالمواصفات المطلوبة.	8%	0%	0%	17%	75%	مدى التزام المورد بجودة المواد الموردة وبالمواصفات المطلوبة
83% يرون أن المورد قام بتوريد المنتج حسب المواصفات المطلوبة.	16%	0%	0%	25%	58%	توريد المنتج حسب المواصفات المطلوبة
67% يرون بأن المواد التي تم توريدها تم تخزينها وحفظها بشكل جيد.	33%	0%	0%	25%	42%	طريقة تخزين المواد الموردة وجودة حفظها
83% يرون أن المورد ابدى تعاوناً عند رغبة الجمعية بتغيير المنتج.	7%	0%	0%	0%	83%	مدى تعاون المورد مع المؤسسة في حالة تغيير المنتج
91% يرون بأنهم يحصلون على مميزات من المورد.	0%	0%	9%	0%	91%	الحصول على مميزات من المورد
83% يرون بأن المورد ملتزم بالفترة المحددة.	8%	0%	0%	25%	58%	مدى التزام المورد بمدة التوريد في الوقت المحدد دون أي نقص في المواد الموردة
جميع الموظفين اتفقوا بأن المورد يزودهم بالمستندات المطلوبة.	0%	0%	0%	17%	83%	مدى تلبية المورد في تقديم المستندات المطلوبة منه
92% يرون بأن المورد لديه المعرفة الكافية عن الخدمة المقدمة.	8%	0%	0%	17%	75%	مدى معرفة المورد بمواصفات المنتج المقدم للجمعية.
جميع الموظفين اتفقوا بأن المورد يقدم لهم الاحترام اللازم والتفهم.	0%	0%	0%	8%	92%	مدى تقديم الاحترام اللائق لموظفي المؤسسة وحسن الحديث معه وحسن التصرف في حال انشغال الموظف في أمر مهم وطارئ وصره وسعة صدره
جميع الموظفين اتفقوا بأنهم يحصلون على مميزات من الموردين.	0%	0%	0%	17%	83%	مدى إمكانية الحصول على مميزات ذات العلاقة من المورد
92% يرون بأن المورد يوفر ويسهل عملية النقل.	8%	0%	0%	25%	67%	مدى توفر الموارد والوسائل اللازمة لعملية النقل وسرعة توريدها
83% يرون بأن المنتجات التي يتم تدويرها تصل للجمعية بذات الجودة العالية المتفق عليها.	8%	8%	0%	25%	58%	مدى جودة المنتج عند استلامه من قبل المؤسسة وعدم تلف جزء منه
92% يرون بأن المورد لديه وسائل نقل لضمان سرعة توريد المنتج.	8%	0%	0%	25%	67%	مدى توفير وسائل النقل لدى المورد لسرعة توريد المنتج
جميع الموظفين اتفقوا أن المورد يقدم ضمانات على المنتج.	0%	0%	0%	25%	75%	مدى الضمانات التي يقدمها المورد للمنتج المطلوب
					<b>89%</b>	<b>نسبة رضا التعامل مع الموردين للنصف الثاني من عام 2023</b>

### المؤشر المرتبط بالخطة العامة

- تعزيز مكانة الجمعية داخلياً وخارجياً من خلال إدارة العلاقات مع الموردين.

### مرئيات قسم الجودة والمعلومات:

❖ لا يوجد.



**توصيات مدير الشؤون الفنية والتقنية**

❖ فرض رقابة على تطبيق آلية تقييم الموردين وتحديث الآلية لزيادة عدد الاستجابات على الاستبيان.

**توصيات المدير التنفيذي**

لا يوجد

**رأي اعضاء مجلس الإدارة**