



إعداد مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
دراسة رضا الموردين (2024)

الفهرس

1	الفهرس
2	الملخص التنفيذي
3	الفصل الأول
3	المقدمة
3	أهداف الدراسة
3	أهمية الدراسة
3	منهجية الدراسة وآلية القياس
4	قيمة الأساس والمستهدف
4	مجتمع الدراسة
6	الفصل الثاني
6	التحليل وعرض النتائج
9	المحور الأول: الرضا عن قنوات الاتصال والتواصل
11	المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية
13	المحور الثالث: الرضا عن موظفي الوزارة
15	المحور الرابع: الرضا عن الجودة والالتزام
16	الاستنتاج
16	نسبة الرضا العام للموردين عن عام 2024
18	الفصل الثالث
18	التوصيات العامة المبينة على نتائج المحاور

الملخص التنفيذي

في إطار توجه وزارة الصحة نحو تعزيز كفاءة الشراكات المؤسسية وتحسين تجربة الموردين باعتبارهم شركاء رئيسيين في دعم استدامة تقديم الخدمات الصحية، نفذت مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة دراسة رضا الموردين عن عام (2024)، بهدف قياس مستوى الرضا عن منظومة التوريد والإجراءات المرتبطة بها، وتحديد مجالات التحسين الداعمة لرفع كفاءة الأداء المؤسسي.

استندت الدراسة إلى استبانة إلكترونية شملت أربعة محاور رئيسية تمثل مراحل وتجربة المورد مع الوزارة، حيث تم تحليل (64) استجابة مكتملة تمثل عينة ممثلة لمجتمع الموردين المتعاملين مع مركز الوزارة.

أظهرت النتائج تحقيق نسبة رضا عام بلغت (80.3%)، بما يعكس مستوى رضا إيجابياً يعزز من ثقة الموردين في الإجراءات المؤسسية المتبعة. وقد تصدر محور الاتصال والتواصل أعلى مستويات الرضا بنسبة (82.8%)، تلاه محور الرضا عن موظفي الوزارة بنسبة (80.2%)، ثم محور كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية بنسبة (79.9%)، فيما جاء محور الجودة والالتزام بنسبة (78.1%).

وتؤكد هذه النتائج وجود بيئة تعاقدية مؤسسية تتسم بدرجة جيدة من الوضوح والتعاون، مع استمرار الحاجة إلى تطوير بعض الجوانب المرتبطة بتبسيط الإجراءات، وتعزيز سرعة الإنجاز، وتحسين الالتزام بالمواعيد الزمنية، بما يدعم تحقيق التكامل المؤسسي ويرفع مستوى رضا الموردين بشكل مستدام.

الفصل الأول

المقدمة

تحرص وزارة الصحة على تعزيز جودة الخدمات الصحية والإدارية المقدمة، وتدرك أهمية بناء شراكات فعّالة ومستدامة مع الموردين، لما لذلك من دور محوري في ضمان استمرارية تزويد المؤسسات الصحية بالمواد والمستلزمات والتجهيزات اللازمة لتقديم خدمات صحية آمنة وذات جودة عالية. وفي هذا الإطار، تولي الوزارة اهتماماً خاصاً بقياس مستوى رضا الموردين عن تعاملهم معها، باعتبارهم شركاء أساسيين في دعم منظومة العمل الصحي، وبما يساهم في تطوير السياسات والإجراءات ذات العلاقة بعمليات التوريد والتعاقد وتحسين تجربة الموردين بشكل مستمر.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مستوى رضا الموردين عن جودة التعامل مع وزارة الصحة وكفاءة إجراءاتها وأدائها كشريك تعاقد، بما يمكن الوزارة من تحديد نقاط القوة وفرص التحسين والعمل على تطوير بيئة التوريد بما يعزز الكفاءة المؤسسية والاستجابة لاحتياجات الموردين.

أهمية الدراسة:

تسعى وزارة الصحة إلى توظيف نتائج هذه الدراسة في دعم عملية اتخاذ القرار المؤسسي المرتبط بتطوير إجراءات التوريد والتعاقد، وتحسين آليات التواصل والتنسيق مع الموردين، بما ينعكس إيجاباً على كفاءة العمليات التشغيلية وجودة الخدمات الصحية المقدمة. كما تساهم نتائج الدراسة في تعزيز مبادئ الشفافية والحوكمة الرشيدة وبناء علاقة شراكة قائمة على الثقة والتعاون المتبادل بين الوزارة والموردين، بما يحقق استدامة سلاسل التوريد ورفع مستوى الرضا العام لديهم.

منهجية الدراسة وآلية القياس:

لتحقيق أهداف الدراسة وقياس مستوى رضا الموردين، تم تصميم استبانة إلكترونية باستخدام نماذج Google Forms، استناداً إلى النماذج المعتمدة في الدراسات السابقة لوزارة الصحة، وبما يتواءم مع طبيعة عمليات التوريد والتعاقد في الوزارة. وقد تم توزيع الاستبانة على الموردين من خلال المديریات والوحدات التنظيمية التي تتعامل معهم في مركز الوزارة. وتضمنت الاستبانة مجموعة من البيانات العامة عن المورد، شملت:

اسم المورد (اختياري)

طبيعة ونوع التوريد

الجهة التي يتم التعامل معها في مركز الوزارة

تكرار التعامل مع الوزارة (أسبوعي، شهري، نصف سنوي، سنوي، فترات متباعدة)

- واستنادا لمنهجية قياس رضا الموردين تتضمن الاستبانة أربعة محاور رئيسية والتي تمثل فرضيات الدراسة وهي:
- قياس درجة الرضا عن قنوات الاتصال والتواصل .
 - قياس درجة الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية .
 - قياس درجة الرضا عن موظفي الوزارة .
 - قياس درجة الرضا عن الجودة والالتزام.

قيمة الأساس والمستهدف

تم اعتماد نتائج دراسة رضا الموردين للأعوام السابقة كمرجعية لقياس التطور في مستوى الرضا، حيث تسعى الوزارة إلى تحقيق تحسن تدريجي ومستدام في نسبة الرضا العام من خلال تنفيذ الإجراءات التصويبية والتحسينية المبنية على نتائج الدراسة وتم احتساب المستهدف لعام 2024 بزيادة سنوية مقدارها 5 %.

مجتمع الدراسة

استناداً إلى السياسة المعتمدة لدى وزارة الصحة في تحديد حجم العينة، والتي تقوم على تحديد حجم مجتمع الدراسة لضمان تمثيل نتائج بصورة علمية، فقد تم تعريف مجتمع الدراسة بأنه العدد التقديري السنوي للموردين الذين تتعامل معهم الوزارة في مركزها، والبالغ نحو (3500) مورد.

وبناءً على ذلك، جرى تحديد حجم العينة باستخدام برنامج (G-Power) عند مستوى ثقة (95%) ونسبة خطأ مسموح بها (5%)، حيث بلغ الحجم المناسب للعينة (64) استبانة، وهو ما يُعد كافياً لتمثيل مجتمع الدراسة إحصائياً.

وقد تم توزيع الاستبانة إلكترونياً عبر نماذج Google Forms من خلال الرابط المخصص للموردين عبر المديرية المعنية، حيث بلغ عدد الاستجابات (80) استجابة. وبعد التحقق من اكتمال البيانات وصلاحياتها للتحليل، تم اعتماد (64) استبانة للتحليل النهائي.

المنهجية المتبعة بالتحليل

1- تم تحليل نتائج الاستبيان واحتساب التكرارات والنسب المئوية للأسئلة المطروحة.

2- تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي للأوزان حسب الجدول الآتي :

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1

3- تم استخدام برنامج الاكسل لاحتساب معدل الرضا عن كل محور من محاور الاستبيان ومعدل الرضا العام عن الخدمات التي تقدمها الوزارة حسب المعادلات التالية:

معدل الرضا للمحور = مجموع معدل الرضا عن كل فرع في المحور / عدد الفروع لكل محور .

معدل الرضا العام = معدل الرضا عن كل محور / عدد محاور الاستبيان .

4- أكبر سؤال حصل على المتوسط الحسابي هو أكثر أهمية وله رتبة أولى وأهمية كبرى في الوصول الى أهمية الدراسة.

تحديد اتجاه العينة = أكبر درجة - أقل درجة / أكبر درجة.

$$0.8 = 4/1-5 =$$

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
اتجاه الفئة	4.2- 5	3.4- 4.2	2.6 -3.4	1.8 -2.6	1-1.8

5- تم استخدام (Histogram Chart) أو رسم الأعمدة لتوضيح معدل الرضا العام.

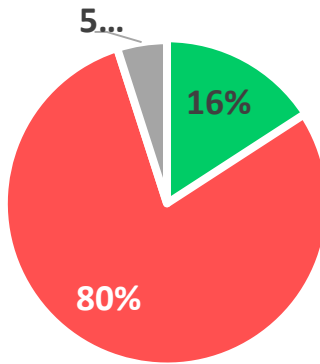
الفصل الثاني

التحليل وعرض النتائج

جدول (2): توزيع العينة حسب فئة المورد

العدد	نسبة المشاركين%	جهة المورد
10	16%	حكومي
51	80%	خاص
3	5%	فرد
64	100%	المجموع

توزيع العينة حسب فئة المورد



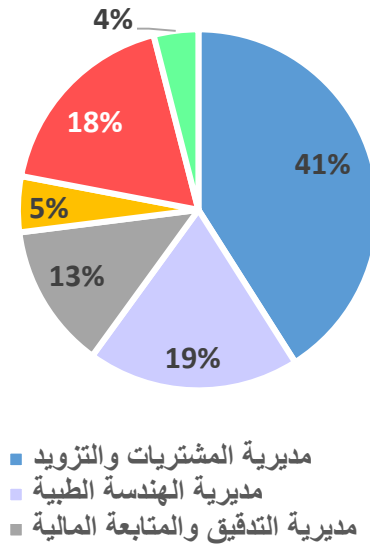
■ فرد ■ خاص ■ حكومي

يوضح جدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب فئة المورد، حيث تُظهر النتائج أن الغالبية العظمى من الموردين هم من القطاع الخاص بواقع (51) موردًا، وبنسبة بلغت (80%) من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الموردين من الجهات الحكومية (10) مشاركين وبنسبة (16%)، أما الموردون من فئة الأفراد فقد بلغ عددهم (3) مورد وبنسبة (5%) ويعكس هذا التوزيع طبيعة العلاقة التعاقدية والتوريدية لوزارة الصحة، والتي يتركز جزء كبير منها مع مؤسسات وشركات القطاع الخاص بوصفها المزود الرئيس للسلع والخدمات والتجهيزات المختلفة. كما يشير هذا التوزيع إلى أن نتائج الدراسة تعكس بدرجة عالية مستوى رضا الفئة الأكبر من الموردين المتعاملين مع الوزارة، الأمر الذي يدعم موثوقية النتائج وإمكانية الاستفادة منها في تطوير إجراءات التوريد وتعزيز جودة العلاقة مع الموردين.

جدول (3): توزيع العينة حسب المديرية المتعامل معها

العدد	نسبة المشاركين	المديرية التي تم التعامل معها
26	41%	مديرية المشتريات والتزويد
13	19%	مديرية الهندسة الطبية
8	13%	مديرية التدقيق والمتابعة المالية
3	5%	وحدة العطاءات الخاصة
12	18%	مديرية الخدمات الفندقية
2	4%	مديريات أخرى
64	99.6300%	حجم العينة الكلي

توزيع العينة حسب المديرية المتعامل معها

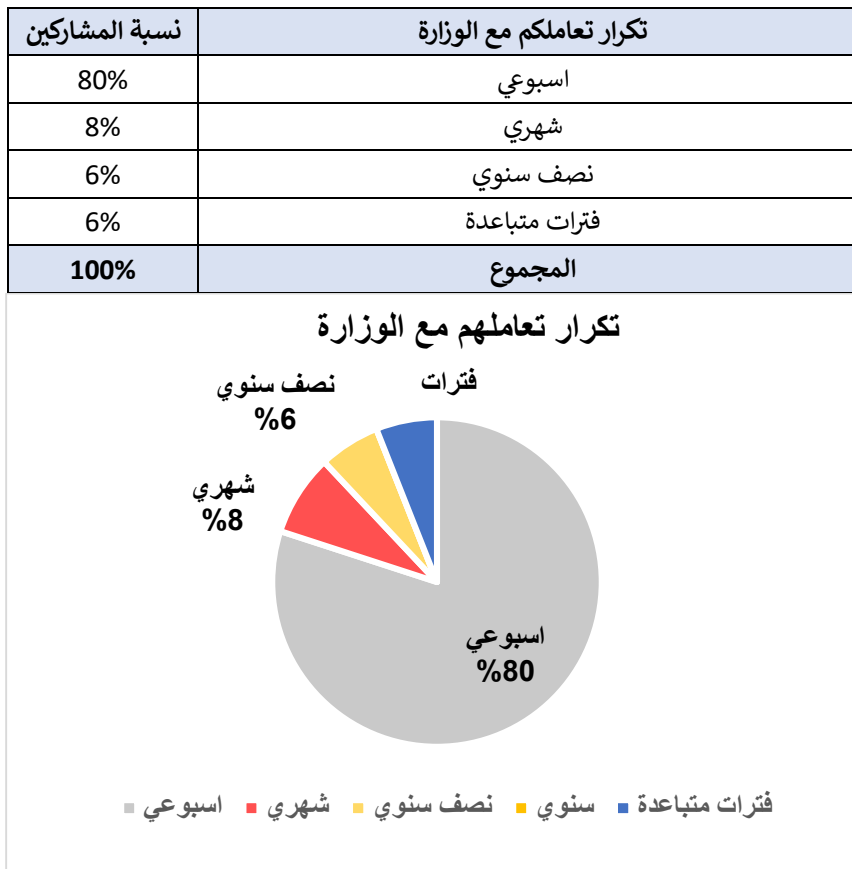


يوضح جدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب المديرية التي تم التعامل معها في وزارة الصحة، حيث تُظهر النتائج أن النسبة الأعلى من المشاركين تعاملت مع مديرية المشتريات والتزويد بواقع (26) مشاركًا، ونسبة بلغت (41%) من إجمالي العينة. وجاءت مديرية الهندسة الطبية في المرتبة الثانية بعدد (13) مشاركًا ونسبة (19%)، تلتها مديرية الخدمات الفندقية بعدد (12) مشاركًا ونسبة (18%).

كما أظهرت النتائج أن التعامل مع مديرية التدقيق والمتابعة المالية شكّل ما نسبته (13%) من العينة بواقع (8) مشاركين، في حين بلغت نسبة المشاركين الذين تعاملوا مع وحدة العطاءات الخاصة (5%) بواقع (3) مشاركين، وبلغت نسبة المشاركين ضمن فئة المديريات الأخرى (4%) بواقع مشاركين اثنين.

ويعكس هذا التوزيع طبيعة تعامل الموردين مع المديريات الأكثر ارتباطاً بإجراءات التوريد والعطاءات والخدمات المساندة في وزارة الصحة، كما يشير إلى تركيز جانب كبير من التعاملات في مديرية المشتريات والتزويد باعتبارها الجهة الرئيسة المعنية بإدارة عمليات الشراء والتعاقد، الأمر الذي يجعل نتائج الرضا مرتبطة بصورة كبيرة بجودة الخدمات والإجراءات المقدمة من هذه المديريات.

جدول (4): تكرار تعاملهم مع الوزارة



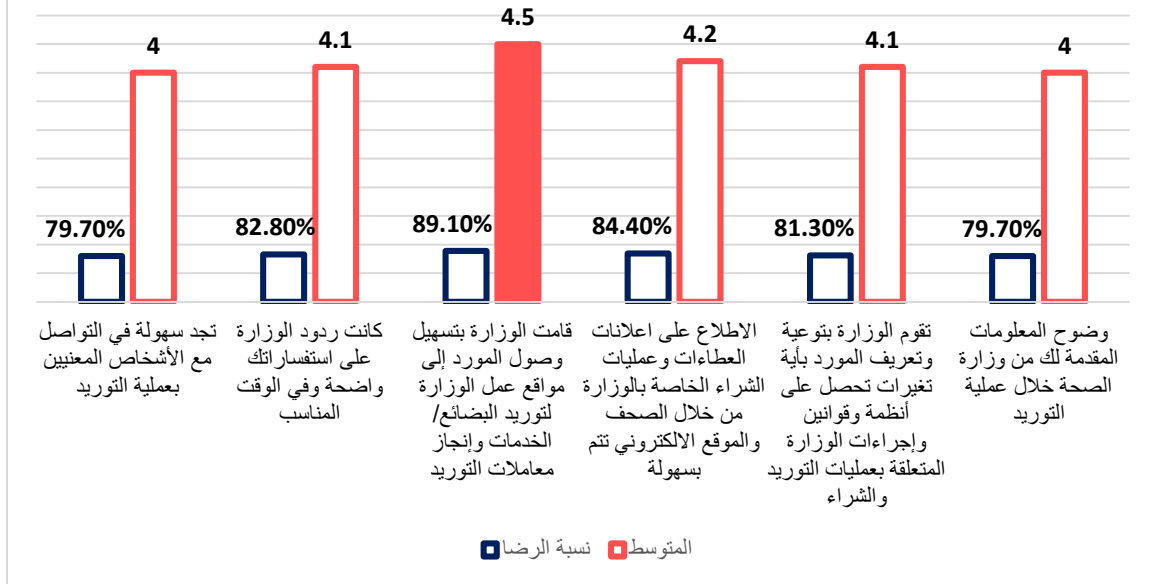
يوضح جدول (4) توزيع عينة الدراسة حسب تكرار تعامل الموردين مع وزارة الصحة، حيث تُظهر النتائج أن الغالبية العظمى من المشاركين يتعاملون مع الوزارة بصورة أسبوعية، إذ بلغت نسبتهم (80%) من إجمالي العينة. وجاء التعامل الشهري في المرتبة الثانية بنسبة بلغت (8%) من المشاركين في حين شكّل كل من التعامل نصف السنوي والتعامل على فترات متباعدة ما نسبته (6%) لكل منهما، بينما لم تُسجل العينة مشاركين ضمن فئة التعامل السنوي.

ويعكس هذا التوزيع طبيعة العلاقة التشغيلية والتعاقدية بين الوزارة والموردين، والتي تتسم بدرجة عالية من الاستمرارية والتواصل المنتظم، خاصة في المجالات المرتبطة بالتوريد والخدمات الداعمة. كما يشير ارتفاع نسبة التعامل الأسبوعي إلى أهمية المحافظة على كفاءة إجراءات العمل وسرعة الاستجابة، لما لذلك من أثر مباشر في تشكيل مستوى رضا الموردين وتعزيز استدامة العلاقة معهم.

المحور الأول: الرضا عن قنوات الاتصال والتواصل

المحور: الرضا عن التواصل والإتصال	تجد سهولة في التواصل مع الأشخاص المعنيين بعملية التوريد		كانت ردود الوزارة على استفساراتك واضحة وفي الوقت المناسب		قامت الوزارة بتسهيل وصول المورد إلى مواقع عمل الوزارة لتوريد البضائع/ الخدمات وإنجاز معاملات التوريد		الاطلاع على اعلانات العطاءات وعمليات الشراء الخاصة بالوزارة من خلال الصحف والموقع الإلكتروني تتم بسهولة		تقوم الوزارة بتوعية وتعريف المورد بأية تغيرات تحصل على أنظمة وقوانين وإجراءات الوزارة المتعلقة بعمليات التوريد والشراء		وضوح المعلومات المقدمة لك من وزارة الصحة خلال عملية التوريد	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
غير موافق بشدة	0	0.0%	0	0	4	6.3	3	4.7	3	4.7	2	3.1
غير موافق	7	10.9%	6	9.4	2	3.1	4	6.3	5	7.8	6	9.4
محايد	6	94.0%	5	7.8	1	1.6	3	4.7	4	6.3	5	7.8
موافق	24	37.5%	23	35.9	8	12.5	17	26.6	18	28.1	21	32.8
موافق بشدة	27	42.2%	30	46.9	49	76.6	37	57.8	34	53.1	30	46.9
حجم العينة الكلي	64											
المتوسط	4.0		4.1		4.5		4.2		4.1		4.0	
نسبة الرضا	79.7%			82.8%	89.1%		84.4%			81.3%	79.7%	
نسبة الرضا عن المحور ككل	82.8%											

المحور الأول الرضا عن قنوات الاتصال والتواصل



التحليل الكيفي - المحور الأول: الرضا عن قنوات الاتصال والتواصل

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا الموردين عن محور قنوات الاتصال والتواصل بلغ (82.8%)، وهو ما يشير إلى مستوى رضا مرتفع نسبياً يعكس فعالية قنوات الاتصال المعتمدة في الوزارة وقدرتها على دعم استمرارية العلاقة مع الموردين وتسهيل إجراءات التوريد.

وقد بيّنت النتائج أن أعلى مستويات الرضا تركزت في بند تسهيل وصول الموردين إلى مواقع عمل الوزارة لإنجاز معاملات التوريد، حيث بلغت نسبة الرضا (89.1%)، مما يدل على وجود إجراءات واضحة وميسرة تساهم في تمكين الموردين من تنفيذ التزاماتهم التعاقدية بكفاءة.

كما أظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً تجاه سهولة الاطلاع على إعلانات العطاءات وعمليات الشراء بنسبة (84.4%)، إضافة إلى وضوح الردود المقدمة على استفسارات الموردين وفي الوقت المناسب بنسبة (82.8%)، الأمر الذي يعكس اهتمام الوزارة بتعزيز الشفافية وتوفير المعلومات اللازمة لدعم قرارات الموردين وتعزيز ثقتهم ببيئة التوريد.

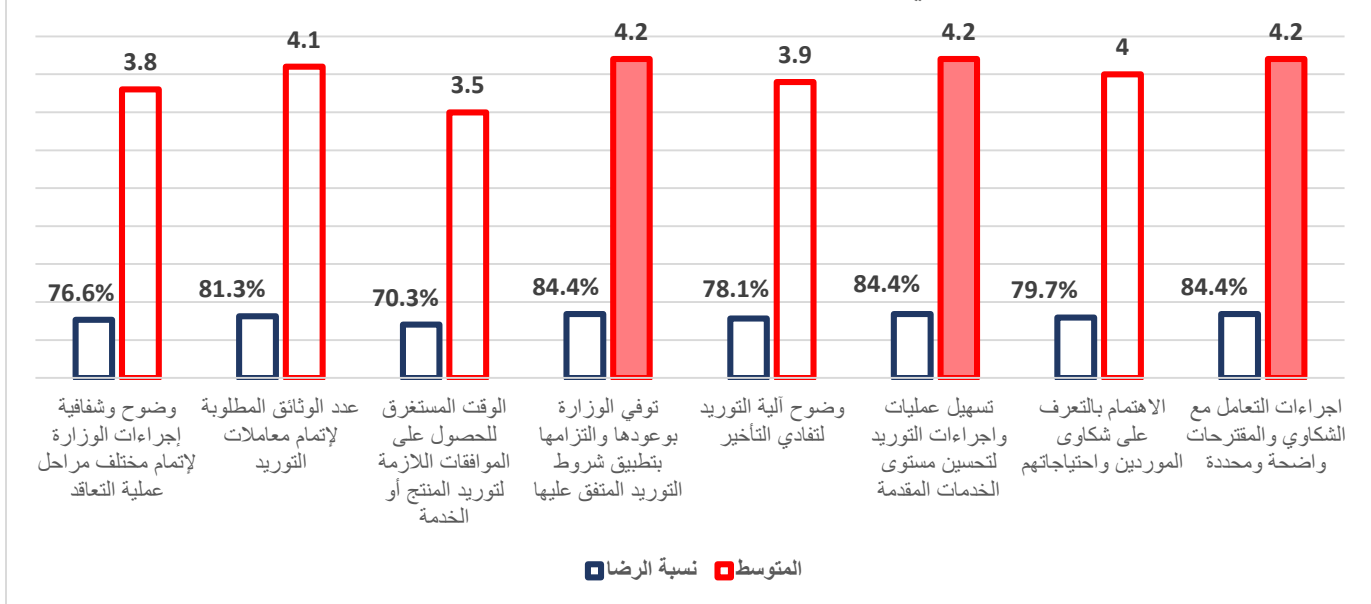
في المقابل، سجلت بعض البنود مستويات رضا أقل نسبياً، مثل سهولة التواصل مع الأشخاص المعنيين بعملية التوريد ووضوح المعلومات المقدمة أثناء عملية التوريد بنسبة (79.7%) لكل منهما، مما يشير إلى وجود فرص لتحسين الاتساق في قنوات التواصل وتعزيز وضوح الإجراءات والمعلومات المقدمة للموردين في مختلف مراحل التوريد.

كما أظهرت النتائج أن بند توعية الموردين بالتغييرات التي تطرأ على الأنظمة والإجراءات المرتبطة بعمليات التوريد حقق نسبة رضا بلغت (81.3%)، وهو ما يعكس جهودًا قائمة في هذا المجال مع الحاجة إلى تعزيز استمرارية التواصل الاستباقي مع الموردين لضمان اطلاعهم المستمر على المستجدات التنظيمية. وبشكل عام، تشير نتائج هذا المحور إلى أن الوزارة تمتلك بيئة تواصل إيجابية مع الموردين تقوم على إتاحة المعلومات وتسهيل الإجراءات، إلا أن تحسين سرعة الوصول إلى الجهات المعنية وتكثيف التوعية بالإجراءات والتحديثات التنظيمية يمثل فرصة مهمة لتعزيز تجربة الموردين ورفع مستوى الرضا العام.

المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية

المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية	إجراءات الوزارة لإتمام مختلف مراحل عملية التعاقد الشراء (قبل وأثناء وبعد)		عدد الأوراق والوثائق التي تطلبها الوزارة منكم لإتمام طلب توريد المنتج/ الخدمة مناسب		الوقت المستغرق من قبل الوزارة لإعطاء الموافقة على توريد المنتج/ الخدمة مناسب		توفي الوزارة بوعودها والتزامها بتطبيق شروط التوريد المتفق عليها		وضوح آلية التوريد لتفادي أي تأخير في عملية تسليم البضائع/ الخدمات		قامت الوزارة بتسهيل عمليات وإجراءات التوريد لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لكم		تهتم الوزارة بالتعرف على شكاويكم واحتياجاتكم وتعمل على حلها أو تلبيتها		أجراءات التعامل مع شكاويكم ومقترحاتكم واضحة ومحددة ضمن اطر زمنية معلن عنها مسبقاً	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
غير موافق بشدة	3.1%	1	1.6%	2	4.7%	3	1.6%	1	1.6%	2	3.1%	1	1.6%	2	3.1%	1
غير موافق	9.4%	5	6.3%	4	14.1%	9	7.8%	4	6.3%	6	9.4%	4	6.3%	4	6.3%	4
محايد	10.9%	6	7.8%	5	10.9%	7	9.4%	5	7.8%	6	9.4%	5	7.8%	5	7.8%	5
موافق	31.3%	21	32.8%	21	32.8%	21	32.8%	23	35.9%	20	31.3%	19	29.7%	19	29.7%	19
موافق بشدة	45.3%	31	48.4%	24	37.5%	31	48.4%	31	48.4%	30	46.9%	35	54.7%	32	50.0%	35
حجم العينة الكلي	100%	64	100%	64	100%	64	100%	64	100%	64	100%	64	100%	64	100%	64
المتوسط	3.8	4.1	3.5	4.2	3.9	4.2	4.0	4.2	4.2	3.8	4.0	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2
نسبة الرضا	76.6%	81.3%	70.3%	84.4%	78.1%	84.4%	79.7%	84.4%	79.9%	79.9%	79.7%	84.4%	84.4%	84.4%	84.4%	84.4%
نسبة الرضا عن المحور ككل	79.9%															

المحور الثاني الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية



التحليل الكيفي - المحور الثاني: الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا الموردين عن محور كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية بلغ (79.9%)، وهو ما يعكس مستوى رضا جيد يميل إلى الارتفاع ويشير إلى وجود منظومة إجراءات تنظيمية واضحة نسبياً تسهم في إدارة عمليات التوريد والتعاقد بشكل فاعل.

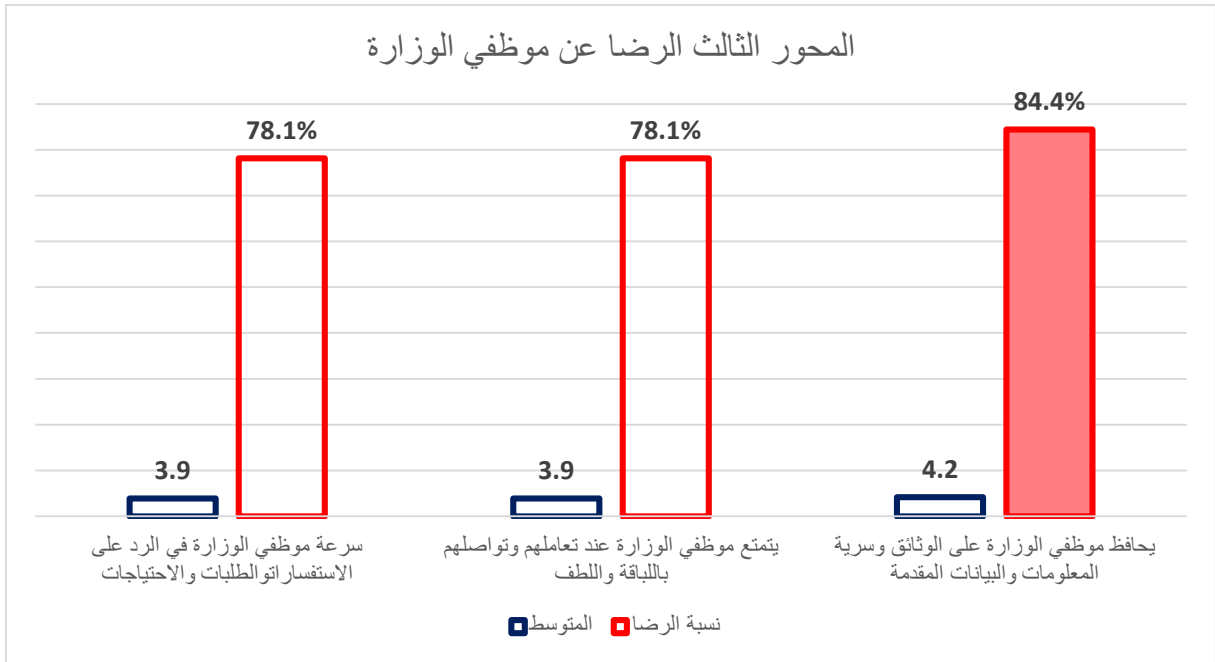
وقد سجلت أعلى مستويات الرضا في البنود المتعلقة بـ التزام الوزارة بتطبيق شروط التوريد المتفق عليها، وتسهيل عمليات وإجراءات التوريد لتحسين مستوى الخدمات المقدمة للموردين، إضافة إلى وضوح إجراءات التعامل مع الشكاوى والمقترحات ضمن أطر زمنية معلنة، حيث بلغت نسبة الرضا لكل منها (84.4%) مما يعكس التزاماً مؤسسياً بتعزيز الموثوقية وتحسين تجربة الموردين خلال مراحل التعاقد والتنفيذ.

كما أظهرت النتائج مستوى رضا مرتفعاً تجاه مناسبة عدد الوثائق المطلوبة لإتمام معاملات التوريد بنسبة (81.3%) الأمر الذي يشير إلى وجود توازن مقبول بين متطلبات الضبط الإداري ومتطلبات التسهيل الإجرائي. في المقابل، سجل بند الوقت المستغرق للحصول على الموافقات اللازمة لتوريد المنتج أو الخدمة أدنى نسبة رضا ضمن هذا المحور بلغت (70.3%) وهو ما يعكس وجود تحديات مرتبطة بسرعة إنجاز الإجراءات أو تعدد مراحل الاعتماد، ويُعد مؤشراً مهماً لفرصة تحسين جوهري في تسريع دورة التوريد وتقليل المدد الزمنية المرتبطة بالموافقات. كما حققت بنود وضوح آلية التوريد لتفادي التأخير والاهتمام بالتعرف على شكاوى الموردين واحتياجاتهم نسب رضا بلغت (78.1%) و (79.7%) على التوالي، مما يشير إلى جهود قائمة في هذا المجال مع الحاجة إلى تعزيز الاستجابة الاستباقية والتواصل المستمر مع الموردين لضمان معالجة التحديات التشغيلية بشكل أكثر كفاءة.

وبشكل عام، تعكس نتائج هذا المحور أن الوزارة تمتلك إطاراً إجرائياً وتنظيماً داعماً لعمليات التوريد يتميز بدرجة جيدة من الشفافية والالتزام، إلا أن تحسين سرعة اتخاذ القرار وتقليص الزمن اللازم لإنجاز الموافقات يمثلان أولوية تطويرية مهمة من شأنها رفع مستوى رضا الموردين وتعزيز كفاءة سلسلة التوريد المؤسسية.

المحور الثالث: الرضا عن موظفي الوزارة

الرضا عن موظفي الوزارة:		سرعة موظفي الوزارة في الرد على استفساراتكم وطلباتكم واحتياجاتكم		يتمتع موظفي الوزارة عند تعاملهم/تواصلهم معكم باللباقة واللفظ		يتمتع موظفي الوزارة عند تعاملهم/يحافظ موظفي الوزارة على الوثائق وسرية المعلومات والبيانات المقدمة من قبلكم	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
11	17.0%	10	15.600%	8	12.5%	2	3.1%
3	4.7%	4	6.3%	18	28.1%	36	56.3%
20	31.3%	16	25.0%	34	53.1%	30	46.9%
حجم العينة الكلي				64			
3.9		3.9		4.2		84.4%	
المتوسط		3.9		78.1%		نسبة الرضا	
نسبة الرضا عن المحور ككل		78.1%		80.2%			



التحليل الكيفي - المحور الثالث: الرضا عن موظفي الوزارة

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا الموردين عن محور الرضا عن موظفي الوزارة بلغ (80.2%)، وهو ما يعكس مستوى رضا جيد ويدل على وجود انطباع إيجابي عام لدى الموردين تجاه كفاءة الموظفين وطبيعة تعاملهم خلال مختلف مراحل عملية التوريد.

وقد سجل أعلى مستوى رضا في البند المتعلق بـ حفاظ موظفي الوزارة على الوثائق وسرية المعلومات والبيانات المقدمة من الموردين بنسبة (84.4%)، مما يعكس ثقة الموردين بمدى التزام الوزارة بمعايير المهنية والحوكمة الرشيدة في التعامل مع المعلومات والبيانات الحساسة.

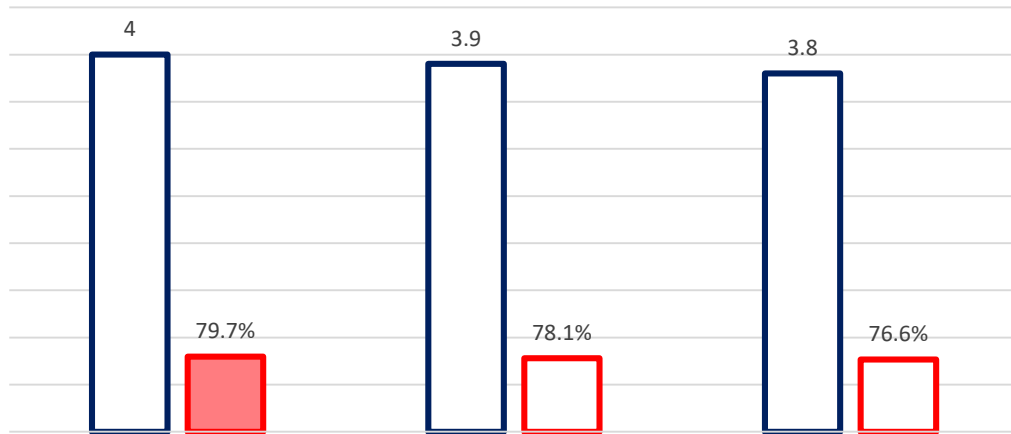
كما أظهرت النتائج مستوى رضا جيداً في بندي سرعة استجابة موظفي الوزارة للاستفسارات والطلبات والاحتياجات و تمتع الموظفين باللباقة واللف أثناء التعامل والتواصل مع الموردين، حيث بلغت نسبة الرضا لكل منهما (78.1%)، وهو ما يشير إلى وجود جهود واضحة في تعزيز جودة التواصل المؤسسي وبناء علاقات مهنية إيجابية مع الموردين.

وفي المقابل، تعكس هذه النتائج وجود فرصة لتحسين سرعة الاستجابة ورفع كفاءة خدمة الموردين بشكل أكبر، لا سيما في ظل التوقعات المتزايدة المرتبطة بتسريع الإجراءات وتحسين تجربة المتعاملين مع الوزارة. وبشكل عام، تؤكد نتائج هذا المحور أن الموردين ينظرون إلى موظفي الوزارة باعتبارهم عنصراً داعماً لنجاح عمليات التوريد، ويتمتعون بدرجة مقبولة من المهنية والالتزام، مع أهمية الاستمرار في تطوير مهارات الاتصال وخدمة المتعاملين بما يسهم في رفع مستويات الرضا المؤسسي في الأعوام القادمة.

المحور الرابع: الرضا عن الجودة والالتزام

تقييم التزام وزارة الصحة بالمواعيد المحددة للتوريد		تقوم الوزارة بتسديد المستحقات المالية وفقاً للاتفاقات المالية المتفق عليه		تلتزم الوزارة بشروط وأحكام العقود المبرمة		المحور الرابع: الرضا عن الجودة والالتزام
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	غير موافق بشدة
12.5%	10	10.9%	6	14.1%	7	غير موافق
14.1%	5	18.8%	8	12.5%	6	محايد
32.8%	23	35.9%	26	39.1%	27	موافق
40.6%	26	34.4%	24	34.4%	24	موافق بشدة
64						حجم العينة الكلي
	3.8		3.9		4.0	المتوسط
76.6%		78.1%		79.7%		نسبة الرضا
78.1%						نسبة الرضا عن المحور

المحور الرابع الرضا عن الجودة والالتزام



تقييم التزام الوزارة بالمواعيد المحددة للتوريد تقوم الوزارة بتسديد المستحقات المالية وفقاً لتلتزم الوزارة بشروط وأحكام العقود المبرمة للاتفاقات المالية المتفق عليه

■ المتوسط ■ نسبة الرضا

التحليل الكيفي - المحور الرابع: الرضا عن الجودة والالتزام

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا الموردين عن محور الرضا عن الجودة والالتزام بلغ (78.1%)، وهو ما يشير إلى مستوى رضا مقبول يعكس التزام الوزارة بدرجة جيدة بتنفيذ متطلبات التوريد وشروط التعاقد، مع وجود فرص للتحسين في بعض الجوانب التشغيلية المرتبطة بالتوقيت والإجراءات المالية.

وقد سجل أعلى مستوى رضا في البند المتعلق بـ التزام الوزارة بشروط وأحكام العقود المبرمة بنسبة (79.7%)، الأمر الذي يعكس ثقة الموردين في مصداقية الوزارة والتزامها بتنفيذ الاتفاقيات التعاقدية، وهو عنصر مهم في تعزيز استدامة الشراكة المؤسسية وبناء علاقات تعاقدية قائمة على الوضوح والالتزام.

كما أظهرت النتائج مستوى رضا جيداً في بند تسديد المستحقات المالية وفقاً للاتفاقات المالية المتفق عليها بنسبة (78.1%)، مما يدل على وجود انطباق إيجابي نسبي لدى الموردين حول الإجراءات المالية، مع إمكانية العمل على تقليص المدد الزمنية المرتبطة بالصرف وتعزيز وضوح آليات المتابعة المالية.

في المقابل، سجل بند الالتزام بالمواعيد المحددة للتوريد أدنى نسبة رضا بلغت (76.6%)، وهو ما يعكس وجود تحديات تشغيلية محتملة تتعلق بجدولة عمليات التوريد أو التنسيق بين الجهات المعنية، الأمر الذي يستدعي دراسة الإجراءات الحالية والعمل على تحسين كفاءة التخطيط والمتابعة لضمان الالتزام بالجدول الزمنية المتفق عليها.

وبشكل عام، تؤكد نتائج هذا المحور أن الوزارة تحقق مستوى جيداً من الالتزام بالجودة التعاقدية والمالية، مع أهمية الاستمرار في تطوير كفاءة إدارة الوقت والإجراءات التشغيلية بما يساهم في رفع مستوى رضا الموردين وتعزيز الثقة المؤسسية في الأعوام القادمة.

الاستنتاج

نسبة الرضا العام للموردين عن عام 2024

المحور	نسبة الرضا %
الأول	الرضا عن التواصل والاتصال
الثاني	الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية
الثالث	الرضا عن موظفي الوزارة
الرابع	الرضا عن الجودة والالتزام
المجموع العام	نسبة الرضا العام
	82.8%
	79.9%
	80.2%
	78.1%
	80.3%

التحليل الكمي لنتائج نسب الرضا عن المحاور

أظهرت نتائج دراسة رضا الموردين لعام 2024 أن نسبة الرضا العام بلغت (80.3%) ، وهو ما يعكس مستوى رضا جيد لدى الموردين عن مجمل تعاملهم مع وزارة الصحة، ويشير إلى تحسن الأداء المؤسسي في إدارة العلاقة التعاقدية والتشغيلية مع الموردين.

وعند تحليل نتائج الرضا على مستوى المحاور، تبين أن محور الرضا عن التواصل والاتصال سجل أعلى نسبة رضا بلغت (82.8%)، مما يدل على فعالية قنوات الاتصال وسهولة الوصول إلى الجهات المعنية ووضوح المعلومات المقدمة للموردين خلال مراحل التوريد المختلفة.

كما أظهرت النتائج أن محور الرضا عن موظفي الوزارة جاء في المرتبة الثانية بنسبة رضا بلغت (80.2%)، وهو ما يعكس مستوى إيجابياً في سرعة الاستجابة، واللباقة في التعامل، والمحافظة على سرية المعلومات، بما يعزز ثقة الموردين في الكوادر البشرية العاملة في الوزارة.

في المقابل، سجل محور الرضا عن كفاءة المعاملات والإجراءات والشفافية نسبة رضا بلغت (79.9%)، وهو ما يشير إلى مستوى رضا مقبول مع وجود فرص لتحسين بعض الإجراءات المرتبطة بتبسيط المتطلبات وتسريع الموافقات وتعزيز وضوح الإجراءات في مختلف مراحل التعاقد والتوريد.

أما محور الرضا عن الجودة والالتزام فقد سجل أدنى نسبة رضا بين المحاور بلغت (78.1%)، الأمر الذي قد يعكس بعض التحديات المرتبطة بالالتزام بالمواعيد أو الإجراءات المالية، ما يستدعي الاستمرار في تطوير آليات المتابعة والتنسيق لضمان تحسين جودة التنفيذ والالتزام الزمني.

وبشكل عام، تؤكد النتائج أن الوزارة تحقق مستوى رضا جيداً لدى الموردين، مع أهمية التركيز على تطوير كفاءة الإجراءات التشغيلية والمالية وتعزيز الالتزام بالجدول الزمنية، بما يساهم في رفع نسبة الرضا العام وتحقيق شراكة مؤسسية أكثر فاعلية واستدامة.

الفصل الثالث

التوصيات العامة المبنية على نتائج المحاور

1. الاستمرار في تعزيز قنوات الاتصال والتواصل مع الموردين وتطوير وسائل الإعلان عن العطاءات وعمليات الشراء بما يضمن وصول المعلومات بسهولة وشفافية.
2. تبسيط إجراءات التوريد ومراجعة متطلبات الوثائق والأوراق المطلوبة بما يساهم في تقليل الجهد والوقت اللازمين لإتمام المعاملات.
3. العمل على تقليص المدد الزمنية المرتبطة بالموافقات وإجراءات التعاقد والتوريد، بما يعزز كفاءة العمليات ويرفع مستوى رضا الموردين.
4. تعزيز وضوح السياسات والتعليمات النازمة لعمليات التوريد والتعاقد، وتكثيف التوعية بالتغييرات التي قد تطرأ عليها لضمان فهم الموردين لمتطلباتها.
5. الاستمرار في تطوير قدرات الموظفين في مجالات خدمة المتعاملين والتواصل الفعال وإدارة العلاقة مع الموردين بما يعزز جودة التجربة التعاقدية.
6. تعزيز آليات استقبال شكاوى وملاحظات الموردين ومتابعتها ضمن أطر زمنية واضحة، بما يساهم في تحسين الاستجابة ومعالجة التحديات التشغيلية.
7. تعزيز الالتزام بالمواعيد الزمنية المتفق عليها في عمليات التوريد وتسديد المستحقات المالية وفق الاتفاقيات التعاقدية، بما يدعم بناء الثقة واستدامة الشراكة.
8. الاستمرار في قياس رضا الموردين بشكل دوري وربط نتائج الدراسات بخطط التحسين المؤسسي ومؤشرات الأداء ذات العلاقة.