

گزارش تحلیلی

نظرسنجی سامانه ستاد پیرامون تعاملات تامین کنندگان و خریداران

فهرست

۳	مقدمه :
۳	اطلاعات کلی
۴	ارائه پاسخ توسط تامین کننده به استعلام های دریافتی
۴	پذیرش برنده بودن از سوی تامین کننده برنده
۵	تحويل به موقع سفارش
۶	جریمه شدن توسط سایر خریداران
۶	کیفیت کالای ارسالی از سوی تامین کننده
۷	نتیجه ارزیابی سایر دستگاه های خریدار
۸	سهم بازار در فروش کالا/خدمت نسبت به سایر تامین کنندگان
۹	رابطه بین قیمت و کیفیت از نظر دستگاه اجرایی
۹	قیمت بی اهمیت
۱۰	قیمت بالا
۱۰	رابطه بین قیمت و پست های مدیریتی در سازمان ها
۱۲	قیمت پایین
۱۳	تعداد دستگاه های اجرایی طرف معامله
۱۴	سابقه ابطال پاسخ استعلام توسط دستگاه ها
۱۴	فروش کالا و خدمات مرتبط و منطبق با حوزه تخصصی تامین کننده
۱۵	اولیت بندی درخواست های دستگاه های اجرایی
۱۵	اولیت اول :
۱۶	اولیت دوم:
۱۹	پیشنهادات :
۲۰	اقدامات انجام شده در راستای بهبود ارائه خدمات در راستای نظر سنجی انجام شده:

مقدمه :

پرسشنامه در تیم تحلیل داده بهسازان برای دستگاه های اجرایی سایت ستاد طراحی شده است که در این پرسش نامه ۱۷ سوال مطرح شد که در این پرسش نامه اطلاعات خیلی خوبی دریافت شد که در ادامه گزارش داده خواهد شد. این گزارش توسط سجاد اسماعیلی و با نظارت تیم تحلیل داده در تاریخ ۲۳-۳-۱۴۰۰ تهیه شده است.

اطلاعات کلی

در این طرح حدود ۲۴۲۲ نفر شرکت کرده اند که اطلاعات هر کدام به صورت زیر می باشد:

تعداد					
1288	کارپرداز	(blank)	(blank)	(blank)	(blank)
158	(blank)	انبیاردار			
101	کارپرداز	(blank)	ذیحساب		
233	(blank)	(blank)			
15	کارپرداز	(blank)			
10	(blank)	انبیاردار			
210	(blank)	(blank)	(blank)	مقام تشخیص	
41	کارپرداز	(blank)			
2	(blank)	انبیاردار			
16	(blank)	(blank)	ذیحساب		
221	(blank)	(blank)	(blank)	(blank)	مقام مسئول
10	کارپرداز	(blank)			
3	(blank)	انبیاردار			
6	(blank)	(blank)	ذیحساب		
108	(blank)	(blank)	(blank)	مقام تشخیص	
2422					تعداد کل

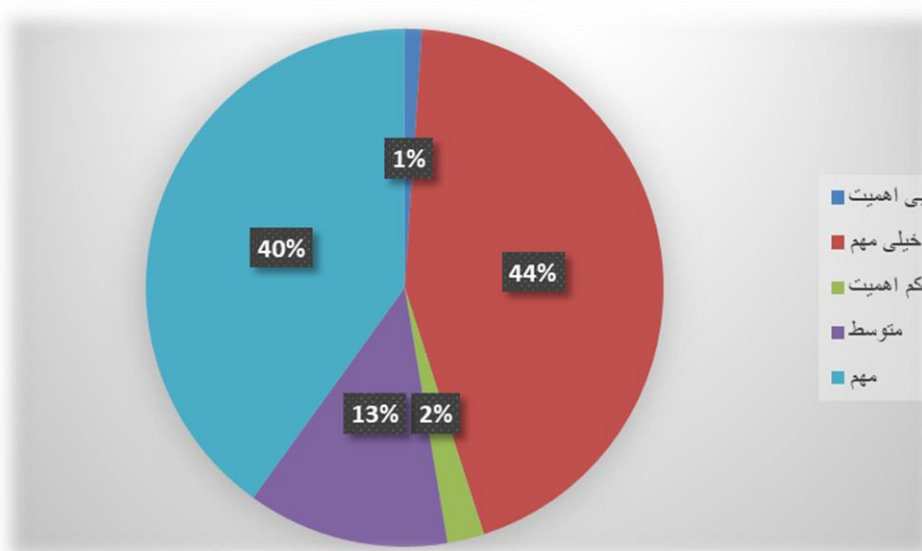
پایایی (روایی) این پرسشنامه برای ۱۱ سوال اول حدود ۰,۸۷۶ می باشد که از نظر روایی عدد قابل قبولی را برخوردار است.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	11

ارائه پاسخ توسط تامین کننده به استعلام های دریافتی

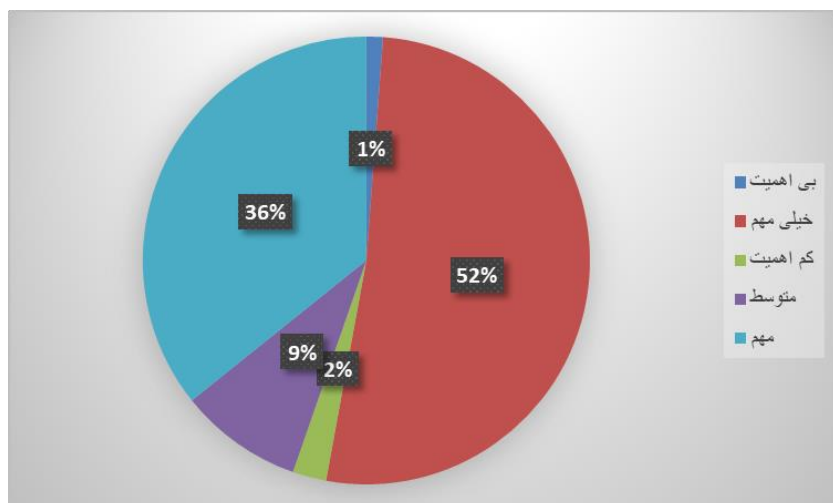
وضعیت	تعداد پاسخ دهندگان	درصد
بی اهمیت	26	1.07%
خیلی مهم	1065	43.97%
کم اهمیت	56	2.31%
متوسط	305	12.59%
مهم	970	40.05%
تعداد کل	2422	100.00%



همان طور که در نمودار نمایش داده شده است بیش از ۶۰ درصد از نمونه‌ای که گرفته شده است تمایل دارند که در سایت نیازشان رفع شود و کمتر از ۵ درصد از دستگاه های اجرایی تمایلی ندارند در سایت فعالیت کنند.

پذیرش برنده بودن از سوی تامین کننده برنده

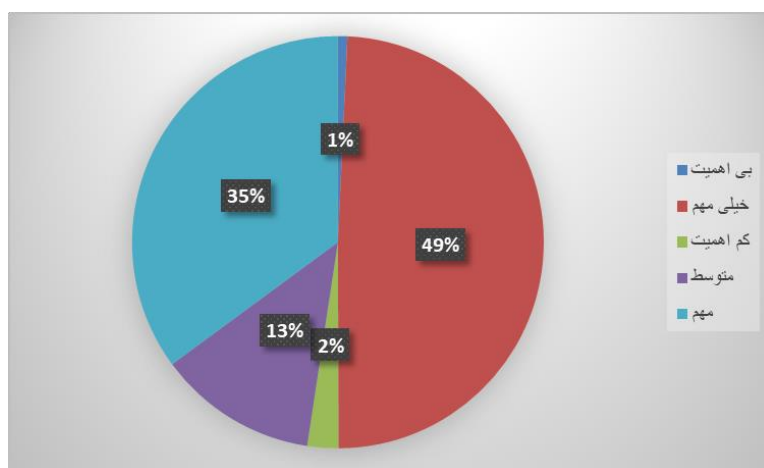
وضعیت	تعداد	درصد
خیلی مهم	1252	52%
مهم	866	36%
متوسط	216	9%
کم اهمیت	59	2%
بی اهمیت	29	1%
جمع کل	2422	100%



با توجه به نمودار فوق ملاحظه می فرمایید که حدود ۵۲ درصد از دستگاه های اجرایی پذیرش برنده بودن از طرف تایمن کننده خیلی مهم است.

تحویل به موقع سفارش

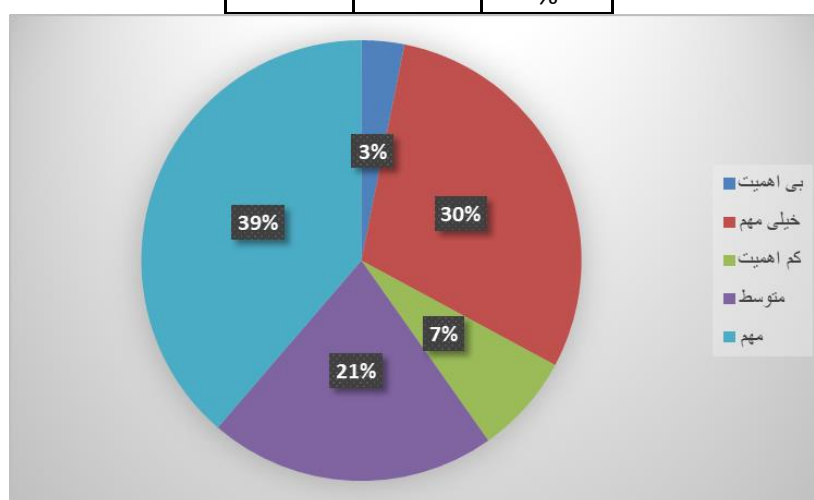
وضعیت	تعداد	درصد
بی اهمیت	18	0.74%
خیلی مهم	1192	49.22%
کم اهمیت	59	2.44%
متوسط	303	12.51%
مهم	850	35.09%
جمع کل	2422	100.00%



با توجه به نمودار فوق ملاحظه می فرمایید که حدود ۵۰ درصد دستگاه های اجرایی، تحویل به موقع سفارش خیلی مهم است.

جریمه شدن توسط سایر خریداران

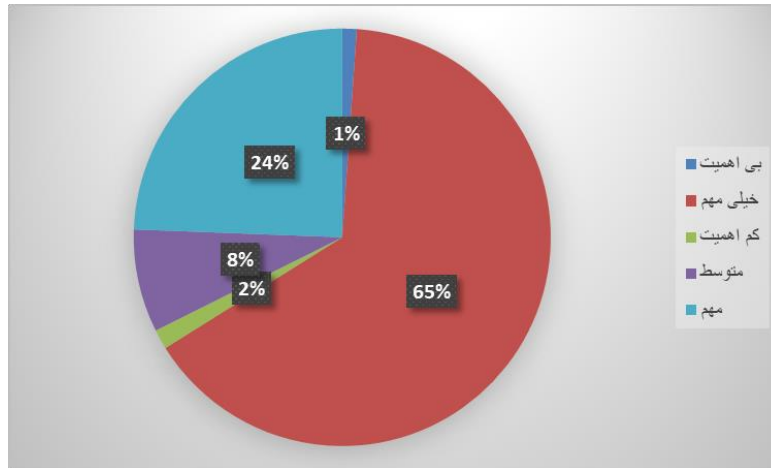
وضعیت	تعداد	درصد
بی اهمیت	76	3.14%
خیلی مهم	720	29.73%
کم اهمیت	178	7.35%
متوسط	511	21.10%
مهم	937	38.69%
جمع کل	۲۴۲۲	۱۰۰,۰۰ %



با توجه به نمودار فوق ملاحظه می فرمایید که از نظر دستگاه های اجرایی، حدود ۳۹ درصد جریمه شدن توسط سایر خریداران بی اهمیت و حدود ۳۰ درصد جریمه شدن توسط سایر خریداران خیلی مهم است.

کیفیت کالای ارسالی از سوی تامین کننده

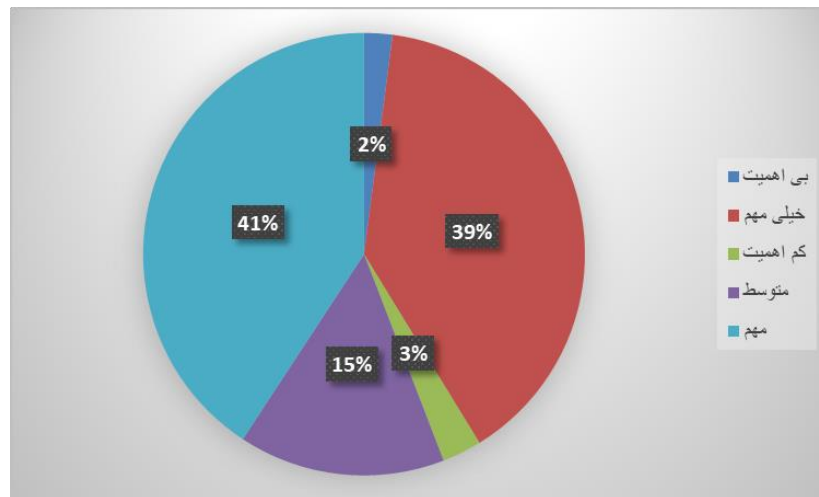
وضعیت	تعداد	درصد
بی اهمیت	27	1.11%
خیلی مهم	1574	64.99%
کم اهمیت	37	1.53%
متوسط	193	7.97%
مهم	591	24.40%
جمع کل	2422	100.00%



همان طور که در نمودار ملاحظه می فرمایید حدود ۶۵ درصد از دستگاه های اجرایی کیفیت کالای از سوی تامین کننده از اهمیت بالایی برخوردار است.

نتیجه ارزیابی سایر دستگاه های خریدار

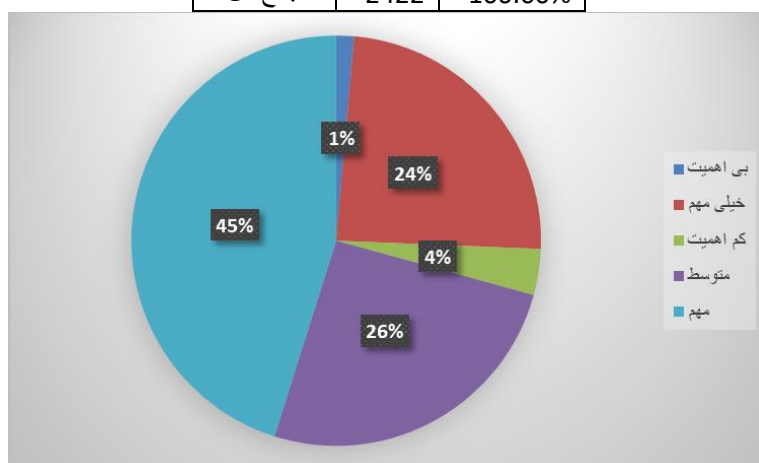
وضعیت	تعداد	درصد
بی اهمیت	50	2.06%
خیلی مهم	949	39.18%
کم اهمیت	70	2.89%
متوسط	366	15.11%
مهم	987	40.75%
جمع کل	2422	100.00%



همان طور که در نمودار فوق ملاحظه می فرمایید حدود ۴۱ درصد دستگاه های اجرایی نتیجه ارزیابی سایر دستگاه های خریدار بی اهمیت است و حدود ۳۹ درصد دستگاه های اجرایی نتیجه ارزیابی سایر دستگاه های خریدار خیلی مهم است.

سهم بازار در فروش کالا/خدمت نسبت به سایر تامین کنندگان

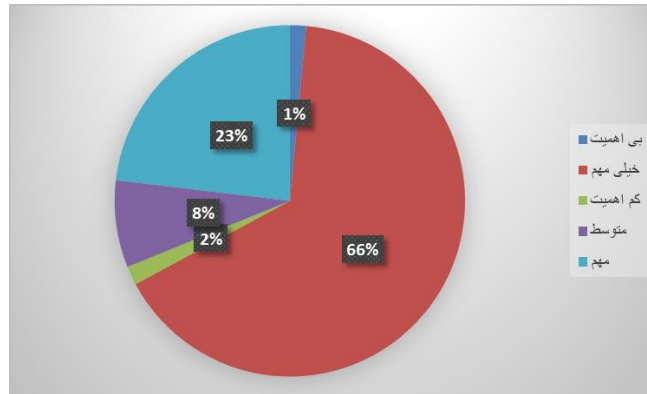
وضعیت	تعداد	درصد
بی اهمیت	34	1.40%
خیلی مهم	587	24.24%
کم اهمیت	88	3.63%
متوسط	620	25.60%
مهم	1093	45.13%
جمع کل	2422	100.00%



همان طور که در نمودار ملاحظه می فرمایید حدود ۴۵ درصد از دستگاه های اجرایی سهم بازار در فروش کالا/خدمت نسبت به سایر تامین کنندگان، برای این دستگاه ها بی اهمیت است.

قیمت مناسب ارائه شده توسط تامین کننده

وضعیت	تعداد	درصد
بی اهمیت	36	1.49%
خیلی مهم	1590	65.65%
کم اهمیت	42	1.73%
متوسط	194	8.01%
مهم	560	23.12%
جمع کل	2422	100.00%

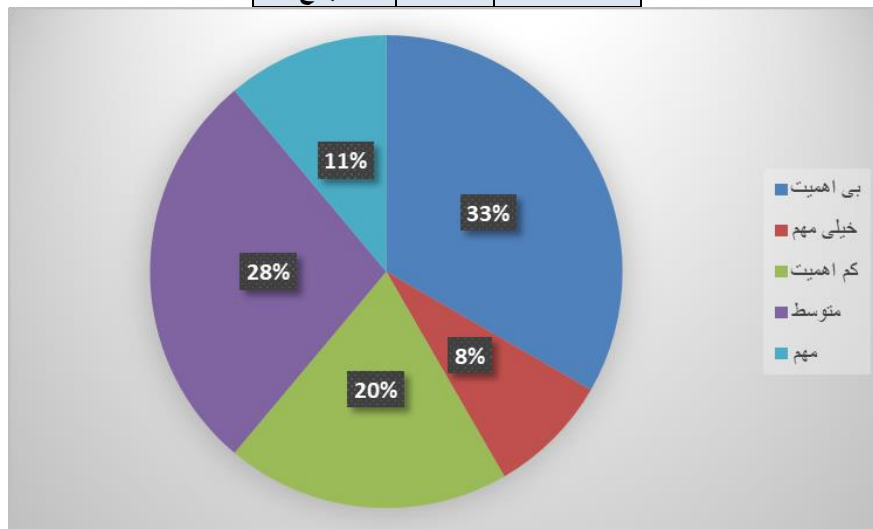


همان طور که در نمودار ملاحظه میفرمایید حدود ۶۶ درصد دستگاه های اجرایی، قیمت مناسب ارائه شده توسط تامین کننده خیلی مهم است.

رابطه بین قیمت و کیفیت از نظر دستگاه اجرایی

قیمت بی اهمیت

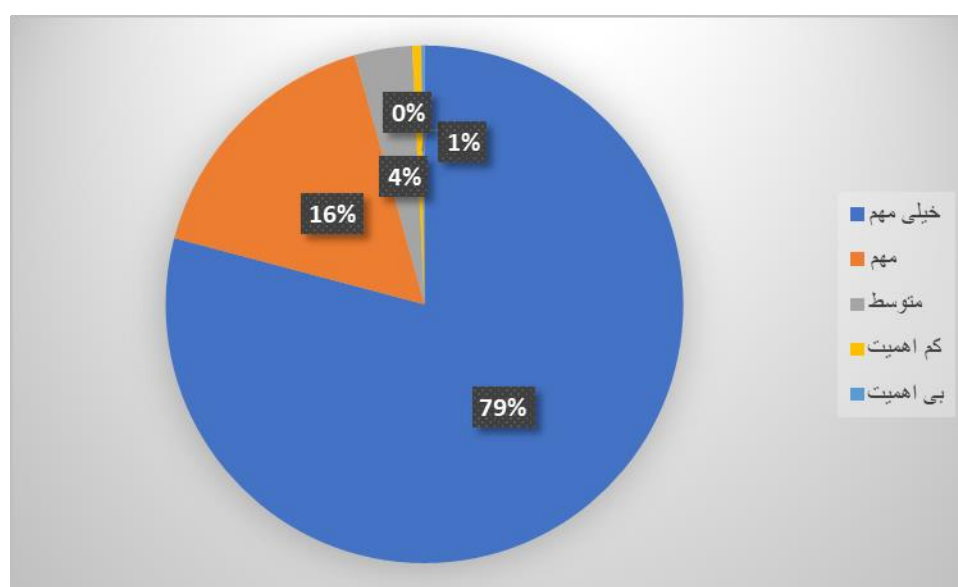
وضعیت	تعداد	درصد
بی اهمیت	12	33.33%
خیلی مهم	3	8.33%
کم اهمیت	7	19.44%
متوسط	10	27.78%
مهم	4	11.11%
جمع کل	36	100.00%



همان طور که در نمودار ملاحظه میفرمایید به ترتیب حدود ۳۳ درصد و ۲۸ درصد از دستگاه های اجرایی، قیمت پایین را در مقابل کیفیت کم و متوسط خواستار هستند.

قیمت بالا

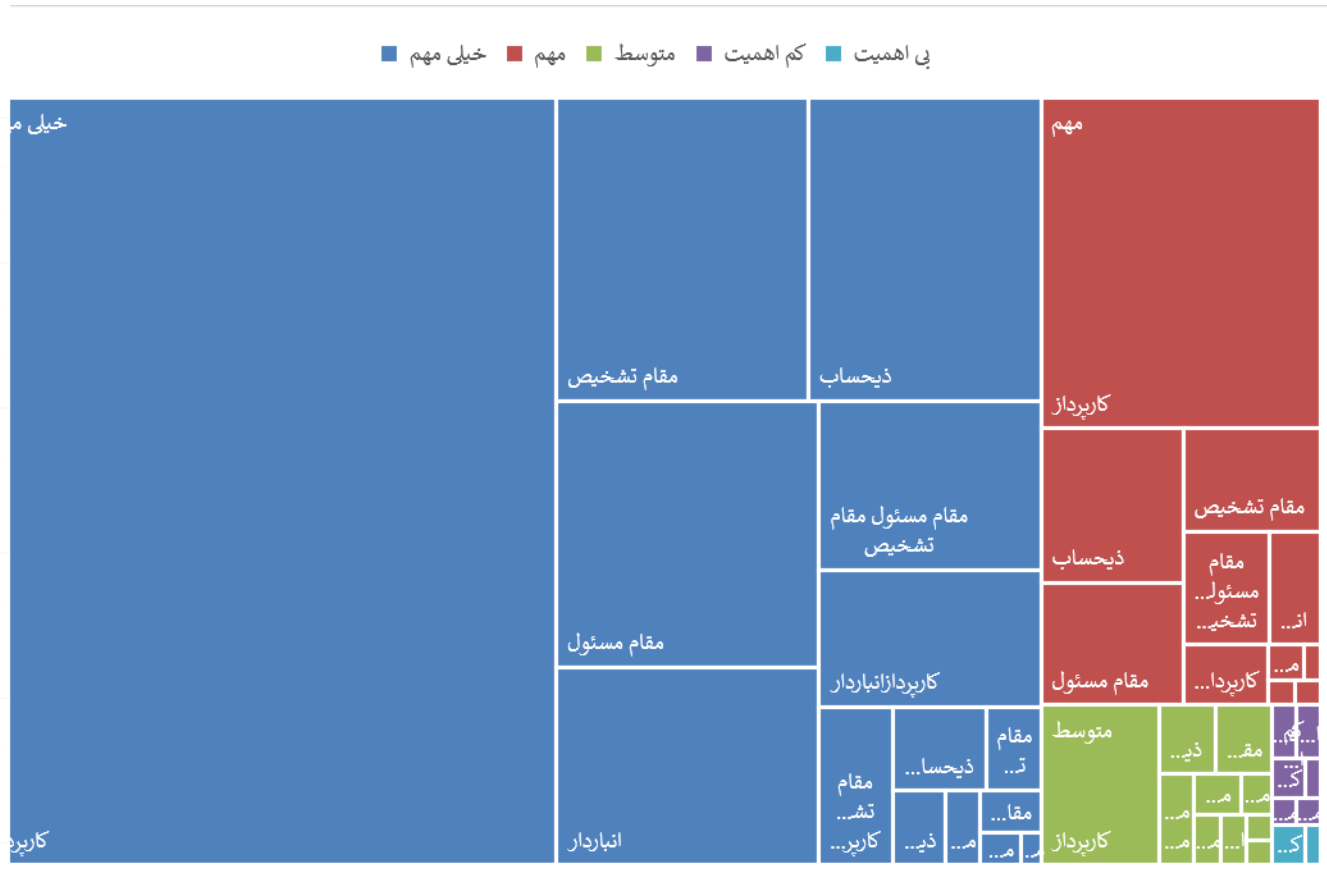
وضعیت	تعداد	درصد
خیلی مهم	1258	79.12%
مهم	263	16.54%
متوسط	57	3.58%
کم اهمیت	9	0.57%
بی اهمیت	3	0.19%
جمع کل	1590	100.00%



همان طور که ملاحظه می فرمایید ۷۹ درصد دستگاه های اجرایی قیمت را در مقابل کیفیت میخوانند. یعنی تمایل دارند که مبلغ بیشتری را خرج هزینه کنند تا جنس با کیفیتی را دریافت کنند.

رابطه بین قیمت و پست های مدیریتی در سازمان ها
قیمت خیلی مهم در مقابل کیفیت و مسئولیت هر فرد

وضعیت	تعداد	درصد	وضعیت	تعداد	درصد	وضعیت	تعداد	درصد	وضعیت	تعداد	درصد	وضعیت	تعداد	درصد
خلیل مهم	1258	79.12%	مهم	263	16.54%	متوسط	57	3.58%	کم اهمیت	9	0.57%	مهم	3	0.19%
کاربردار	684	43.02%	کاربردار	143	8.99%	کاربردار	29	1.82%	ذبحساب	2	0.13%	کاربردار	2	0.13%
مقام تشخیص	118	7.42%	ذبحساب	34	2.14%	ذبحساب	6	0.38%	انباردار	2	0.13%	رداانباردار	1	0.06%
ذبحساب	109	6.86%	مقام مسئول	27	1.70%	مقام تشخیص	6	0.38%	کاربردار	2	0.13%			
مقام مسئول	108	6.79%	مقام تشخیص	22	1.38%	مقام مسئول	5	0.31%	مقام تشخیص	1	0.06%			
انباردار	80	5.03%	مقام تشخیص	15	0.94%	مقام مسئول	3	0.19%	مقام تشخیص	1	0.06%			
مقام مسئول و مقام تشخیص	58	3.65%	انباردار	9	0.57%	مقام تشخیص	2	0.13%	مقام مسئول	1	0.06%			
کاربردارانباردار	47	2.96%	رداانباردار	8	0.50%	مقام تشخیص	2	0.13%						
مقام تشخیص و کاربردار	18	1.13%	مقام تشخیص	2	0.13%	انباردار	2	0.13%						
ذبحساب و کاربردار	12	0.75%	کاربردار	1	0.06%	سایانباردار	1	0.06%						
مقام تشخیص و ذبحساب	7	0.44%	ذبحساب	1	0.06%	رداانباردار	1	0.06%						
ذبحساب و انباردار	6	0.38%	مقام تشخیص	1	0.06%									
مقام مسئول و کاربردار	4	0.25%												
مقام مسئول و ذبحساب	4	0.25%												
مقام تشخیص و انباردار	2	0.13%												
مقام مسئول و انباردار	1	0.06%												



برای کارپرداز قیمت و کیفیت از همه مهمتر است.

قیمت پایین

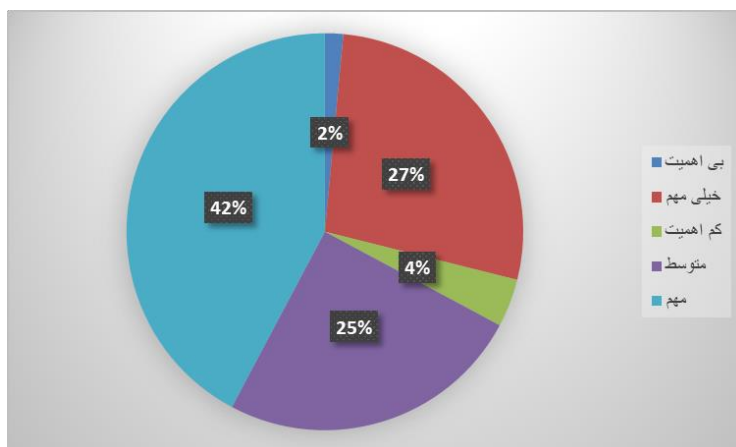
Row Labels	سمت	تعداد	درصد
بی اهمیت	کارپرداز	8	22.22%
بی اهمیت	مقام تشخیص	1	2.78%
بی اهمیت	کارپرداز انباردار	1	2.78%
بی اهمیت	ذی حساب	1	2.78%
بی اهمیت	انباردار	1	2.78%
Total بی اهمیت		12	33.33%
متوسط	مقام تشخیص	3	8.33%
متوسط	مقام مسئول	2	5.56%
متوسط	کارپرداز	2	5.56%
متوسط	کارپرداز انباردار	1	2.78%
متوسط	ذی حساب	1	2.78%
متوسط	ذی حساب کارپرداز	1	2.78%
Total متوسط		10	27.78%

کم اهمیت	کارپرداز	4	11.11%
کم اهمیت	ذیحساب	1	2.78%
کم اهمیت	مقام مسئول مقام تشخیص	1	2.78%
کم اهمیت	مقام مسئول	1	2.78%
Total کم اهمیت		7	19.44%
مهم	مقام مسئول کارپرداز	1	2.78%
مهم	کارپرداز انباردار	1	2.78%
مهم	ذیحساب	1	2.78%
مهم	کارپرداز	1	2.78%
Total مهم		4	11.11%
خیلی مهم	کارپرداز	3	8.33%
Total خیلی مهم		3	8.33%
جمع کل		36	100.00%

اگر کارپردازی قیمت پایین را انتخاب کند مسلماً قیمت پایین را می‌خواهد .
این موضوع برای دو نفر کارپرداز و مقام تشخیص در هر سازمانی مهم است.

تعداد دستگاه های اجرایی طرف معامله

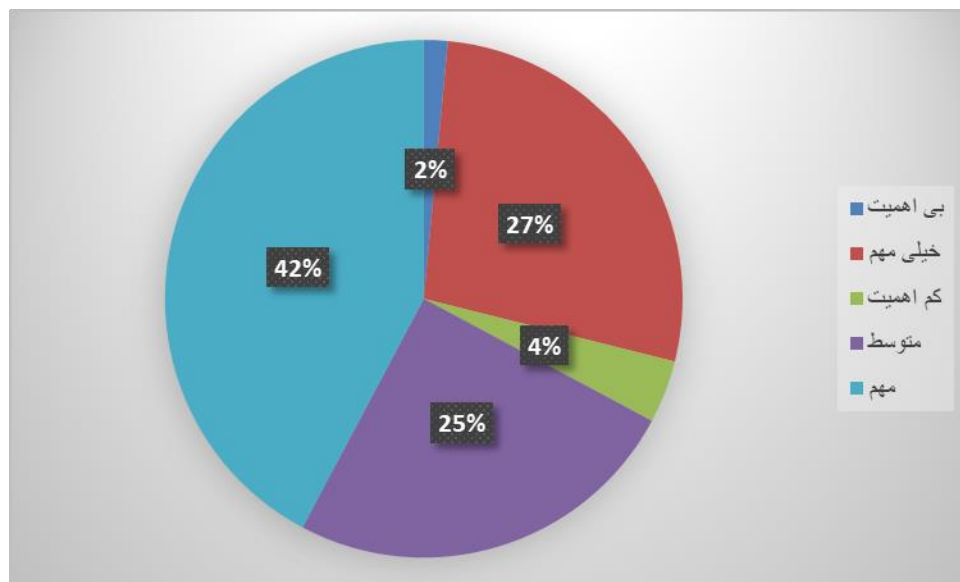
وضعیت	تعداد	درصد
بی اهمیت	36	1.49%
خیلی مهم	664	27.42%
کم اهمیت	95	3.92%
متوسط	604	24.94%
مهم	1023	42.24%
جمع کل	2422	100.00%



همان طور که در نمودار ملاحظه می فرمایید برای دستگاه اجرایی مهم نسبت که طرف معامله چه کسی است

سابقه ابطال پاسخ استعلام توسط دستگاه ها

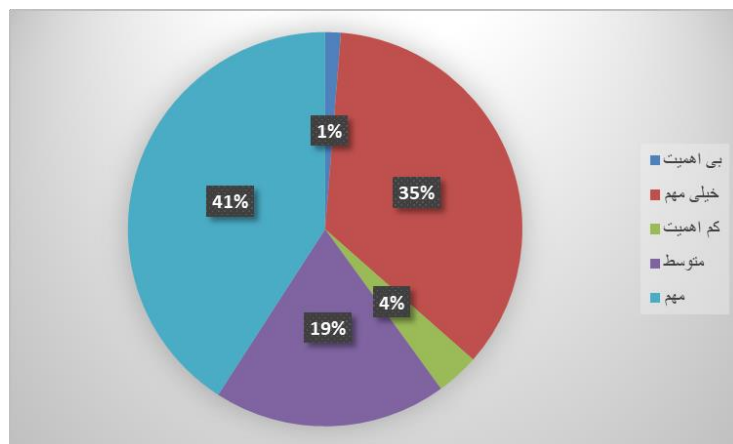
وضعیت	تعداد	درصد
بی اهمیت	36	1.49%
خیلی مهم	664	27.42%
کم اهمیت	95	3.92%
متوسط	604	24.94%
مهم	1023	42.24%
جمع کل	2422	100.00%



همان طور که در نمودار ملاحظه می فرمایید ۴۲ درصد دستگاه های اجرایی مهم است که تامین کنندگان پاسخ استعلام را ابطال کنند.

فروش کالا و خدمات مرتبط و منطبق با حوزه تخصصی تامین کننده

وضعیت	تعداد	درصد
بی اهمیت	31	1.28%
خیلی مهم	853	35.22%
کم اهمیت	85	3.51%
متوسط	463	19.12%
مهم	990	40.88%
جمع کل	2422	100.00%

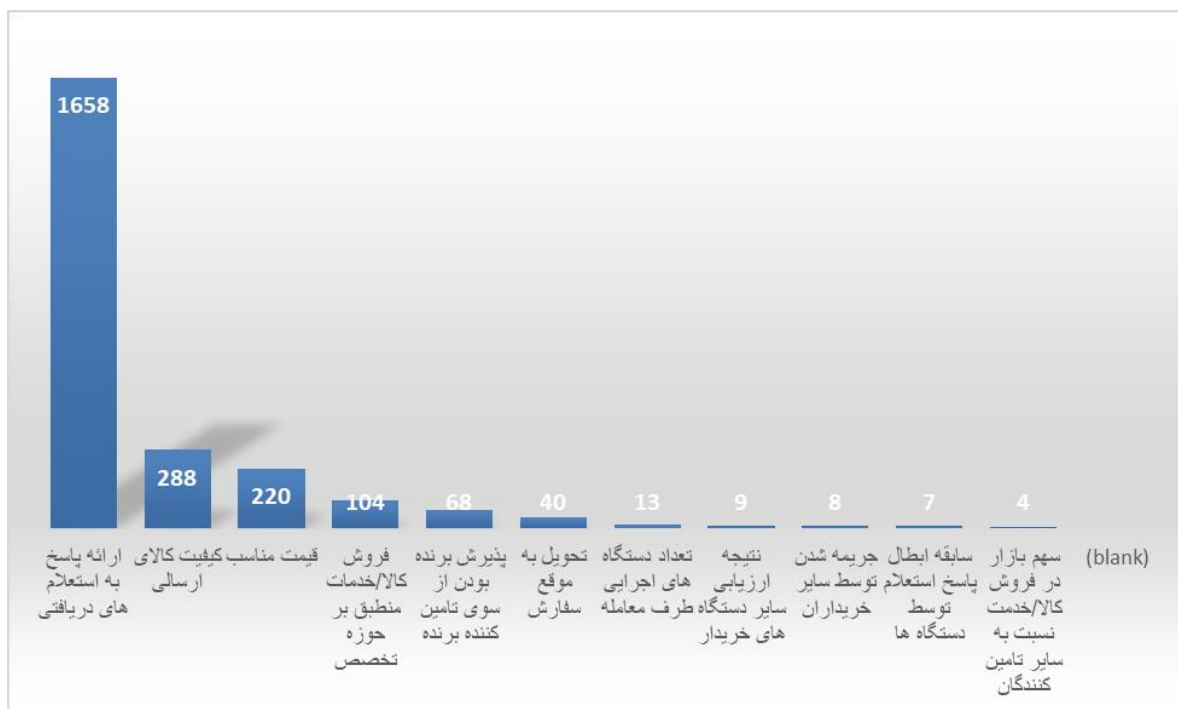


برای دستگاه اجرایی تخصص تامین کننده مهم نیست و می خواهد فقط نیاز این دستگاه اجرایی رفع شود.

اولیت بندی درخواست های دستگاه های اجرایی

اولیت اول :

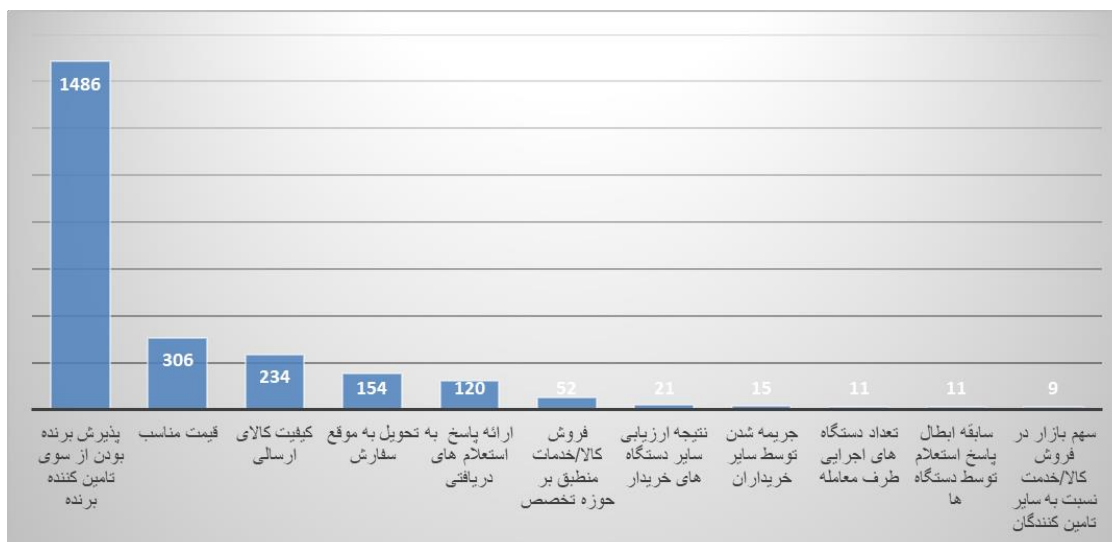
وضعیت	تعداد	درصد
ارائه پاسخ به استعلام های دریافتی	1658	68.54%
کیفیت کالای ارسالی	288	11.91%
قیمت مناسب	220	9.09%
فروش کالا/خدمات منطبق بر حوزه تخصص	104	4.30%
پذیرش برنده بودن از سوی تامین کننده برنده	68	2.81%
تحویل به موقع سفارش	40	1.65%
تعداد دستگاه های اجرایی طرف معامله	13	0.54%
نتیجه ارزیابی سایر دستگاه های خریدار	9	0.37%
جریمه شدن توسط سایر خریداران	8	0.33%
سابقه ابطال پاسخ استعلام توسط دستگاه ها	7	0.29%
سهم بازار در فروش کالا/خدمت نسبت به سایر تامین کنندگان	4	0.17%
جمع کل	2419	100.00%



همان طور که در نمودار ملاحظه می کنیم، اولیت اول و دوم به ترتیب پاسخ دهی به درخواست و کیفیت کالای می باشد.

اولیت دوم:

وضعیت	تعداد	درصد
پذیرش برنده بودن از سوی تامین کننده برنده	1486	61%
قیمت مناسب	306	13%
کیفیت کالای ارسالی	234	10%
تحویل به موقع سفارش	154	6%
ارائه پاسخ به استعلام های دریافتی	120	5%
فروش کالا/خدمات منطبق بر حوزه تخصص	52	2%
نتیجه ارزیابی سایر دستگاه های خریدار	21	1%
جریمه شدن توسط سایر خریداران	15	1%
تعداد دستگاه های اجرایی طرف معامله	11	0%
سابقه ابطال پاسخ استعلام توسط دستگاه ها	11	0%
سهم بازار در فروش کالا/خدمت نسبت به سایر تامین کنندگان	9	0%
جمع کل	2419	100%

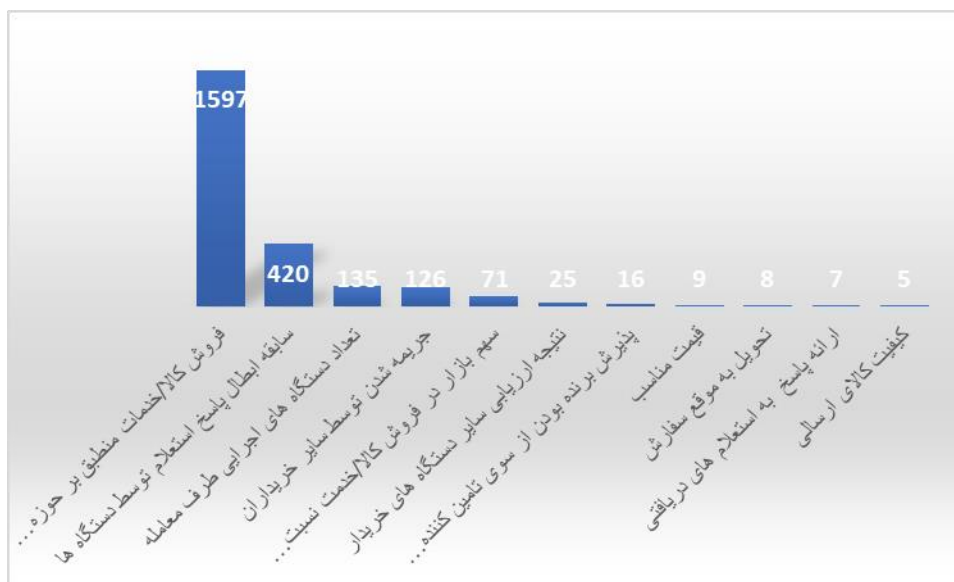


همان طور که در نمودار نمایش داده شده است، دو شاخص پذیرش برنده بودن از سوی تامین کننده برنده و قیمت مناسب از دو اولیت مهم دیگری برای دستگاه های اجرایی است. آخرین اولیت از نظر دستگاه اجرایی



وضعیت	تعداد	درصد
سابقه ابطال پاسخ اعلام توسط دستگاه ها	1641	67.84%
تعداد دستگاه های اجرایی طرف معامله	351	14.51%
سهم بازار در فروش کالا/خدمت نسبت به سایر تامین کنندگان	154	6.37%
جریمه شدن توسط سایر خریداران	81	3.35%
فروش کالا/خدمات منطبق بر حوزه تخصص	76	3.14%
نتیجه ارزیابی سایر دستگاه های خریدار	59	2.44%
پذیرش برنده بودن از سوی تامین کننده برنده	19	0.79%

قیمت مناسب	15	0.62%
تحویل به موقع سفارش	10	0.41%
ارائه پاسخ به استعلام های دریافتی	8	0.33%
کیفیت کالای ارسالی	5	0.21%
جمع	2419	100.00%



Row Labels	تعداد	درصد
فروش کالا/خدمات منطبق بر حوزه تخصص	1597	66.02%
سابقه ابطال پاسخ استعلام توسط دستگاه ها	420	17.36%
تعداد دستگاه های اجرایی طرف معامله	135	5.58%
جریمه شدن توسط سایر خریداران	126	5.21%
سهم بازار در فروش کالا/خدمات نسبت به سایر تامین کنندگان	71	2.94%
نتیجه ارزیابی سایر دستگاه های خریدار	25	1.03%
پذیرش برنده بودن از سوی تامین کننده برنده	16	0.66%
قیمت مناسب	9	0.37%
تحویل به موقع سفارش	8	0.33%
ارائه پاسخ به استعلام های دریافتی	7	0.29%
کیفیت کالای ارسالی	5	0.21%
جمع کل	2419	100.00%

با توجه به نمودار ها سه شاخصی که برای دستگاه های اجرایی از اولیت پائینی بر خوردار است:

* سابقه ابطال پاسخ استعلام توسط دستگاه ها ۱۷,۳۶ درصد و حدود ۶۳ درصد

* تعداد دستگاه های اجرایی طرف معامله حدود ۱۵ درصد

پیشنهادات :

- اگر بخواهیم سایت به صورت جدی فعالیت کند باید افرادی که در سایت هستند را راضی نگه داریم و این راضی نگه داشتن نیاز به این دارد که یک تخفیف یک ایشن و یا باید این افراد را پروموشن کنیم.
- تامین کنندگان تمایل ندارند با این سایت همکاری کنند و برای این که بتوانیم این مشکل را رفع کنیم باید عارضه یابی کنیم و این مشکل را حل کنیم.
- در سایت باید موارد ذیل را برای دستگاه اجرایی نمایش داده شود:
 - تامین کننده از کی وارد سایت شده است
 - آخرین زمان آنلاین بودن تامین کننده
 - تعداد درخواست های ارسال شده از سمت تامین کننده
 - تعداد پرداخت کارمزد قرارداد ها
 - تعداد قراردادهایی که امضا نشده از سمت تامین کننده و هم از سمت کارفرما
 - تعداد قراردادهایی که رد شده اند.
- یک محیطی رقابتی باید برای هر تامین کننده اجرا شود که هر تامین کننده راقب بشود که در درخواست ها مشارکت کند و از طرفی وقتی که برنده شد بتواند سایر مراحل قرارداد را طی کند. به طور مثال، تامین کننده ای باید ۱۰ درخواست برای دستگاه اجرایی ارسال کند تا بتواند در سایت فعالیت هایی داشته باشد و فیچر های بیشتری برای این تامین کننده باز شود و از طرفی اگر تامین کننده ای ۱۰ وضعیت نامشخص داشته باشد نمیتواند درخواست جدیدی را ثبت کند. برای ثبت کردن درخواست جدیدی باید درخواست های قبلی را تعیین تکلیف کنند.
- پیشنهاد میکنم که سایت یک مشاور حقوقی و مالی برای شرکت ها داشته باشد که به این شرکت ها کمک رایگان کند تا این تامین کنندگان بتوانند با خیال راحت تر در سامانه ستاد فعالیت داشته باشد.
- یک رابطه ای برای قیمت و کیفیت کالا در نظر بگیریم . که با توجه به قیمت های ارسال شده یک شاخصی در نظر بگیریم که میانگین کل را در مقابل این قیمت در نظر گرفته شود.

- کار پرداز به دنبال قیمت خوب و کیفیت عالی است. اگر بتوانیم در سایت این مشکل کارپرداز را حل کنیم دیگر فعالیت کار پرداز حل می شود.
- برای این که بتوانیم کاری را انجام بدهیم که کارپرداز به دنبال محصولی خارج از سایت، فعالیتی را انجام ندهد برد کرده ایم و کارپرداز به احتمال قوی با مجموعه ما فعالیت خواهند کرد.
- برای دستگاه های اجرایی مهم است که تامین کننده در وسط راه قرار داد خود را کنسل نکند برای این کار میتوانیم یک طراحی را پیاده کنیم که از هر تامین کننده یک مبلغی را دریافت کنیم و با توجه به نوسانات قیمت دلار بتوانیم خرید کالا یا خدمت را تضمین کند(بیمه کند محصولات را تا در برابر نوسانات قیمت ارز بتواند از تامین کننده حمایت کند).
- سایت ستاد میتواند با شرکت های بیمه صحبت کند که برای بیمه کردن فعالیت در سایت هزینه ای را دریافت کند که بنا بر هر دلیلی هزینه ای بالا یا پایین بیاید بیمه خسارت این موضوع را پرداخت میکند . این کار باعث می شود که تامین کنندگان با اسوده خاطری در سایت ثبت نام و بزرگترین دغدغه دستگاه های اجرایی را رفع کرد.

اقدامات انجام شده در راستای بهبود ارائه خدمات در راستای نظر سنجی انجام شده:

نتایج نظرسنجی های ارسال شده به تامین کنندگان و کاربران فعال دستگاه ها در سامانه خرید کوچک و متوسط بررسی و شاخص های مورد تایید ذیل جهت اعمال در سیستم ارزیابی عملکرد تامین کنندگان در سامانه لحاظ گردید. مبتنی بر تکمیل فاز طراحی و پس از تعیین اولویت توسعه در سامانه نیز پیاده سازی شد.

(۱) قیمت در مقایسه با رقبا

(۲) پذیرش برنده بودن

(۳) تحویل به موقع سفارش

(۴) عدم مرجوعی

(۵) سهم بازار

(۶) سابقه ابطال پاسخ استعلام توسط دستگاه

(۷) تخصص

(۸) تعداد دستگاه های اجرایی طرف معامله

(۹) نتیجه ارزیابی دستگاه ها بعد از اتمام خرید