



**پژوهشگاه استاندارد**

**پژوهشکده ارزیابی کیفیت و سامانه های مدیریت**

**مرکز آزمون مهارت و تولید مواد مرجع**

**گزارش نظرسنجی از مشارکت کنندگان آزمون مهارت**

**« غلات و فرآورده های آن – آرد گندم »**

**کد الگو: FA-16**

**کد گزارش: R-CSM-FA-16/0**



تاریخ برگزاری: فروردین ۱۴۰۱

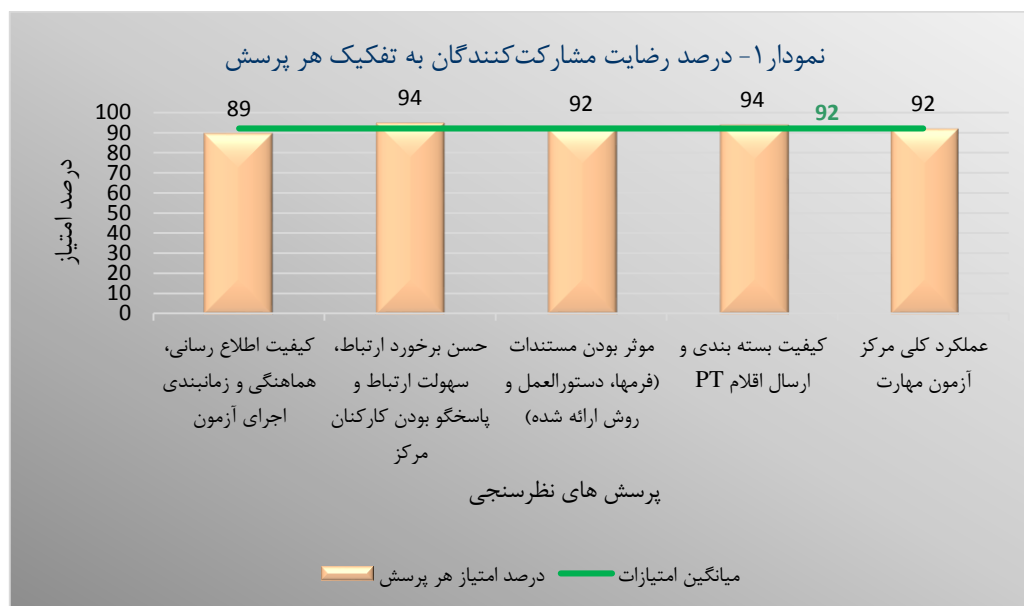
تاریخ صدور گزارش تحلیلی نهایی: مرداد ۱۴۰۱

تاریخ صدور گزارش نظرسنجی: شهریور ۱۴۰۱



نظرسنجی یکی از ارکان مهم تصمیم گیری در مرکز آزمون مهارت است و شناسایی نقاط ضعف و قوت اجرای آزمون های مهارت و رفع مشکلات شناسایی شده ابزاری کارآمد برای برنامه ریزی های آتی مرکز می باشد. بدین جهت نظرسنجی از مشارکت کنندگان آزمون مهارت «غلات و فرآورده های آن - آرد گندم» با کد FA-16، با هدف افزایش سطح کیفیت خدمات آزمون مهارت و دریافت بازخور از مشارکت کنندگان این آزمون، در تابستان ۱۴۰۱ انجام شد. نتایج به تفکیک میزان رضایت مشارکت کنندگان از هر پرسش و میزان رضایت کلی هر مشارکت کننده در ادامه آمده است.

در این آزمون مهارت، ۷۱ آزمایشگاه از ۷۷ مشارکت کننده، فرم نظرسنجی را تکمیل نمودند. بررسی فرم های نظرسنجی این آزمون نشان داد که میانگین میزان رضایت مشارکت کنندگان از عملکرد مرکز آزمون مهارت ۹۲ درصد بوده است (نمودار ۱).



همانگونه که در نمودار ۱ قابل مشاهده است نقاط قوت و قابل بهبود این آزمون به شرح زیر می باشد:

### مهمترین نقاط قوت این آزمون از نگاه مشارکت کنندگان

- ✓ حسن برخورد، سهولت ارتباط و پاسخگو بودن کارکنان مرکز آزمون مهارت با ۹۴ درصد رضایت
- ✓ کیفیت بسته بندی و ارسال اقلام PT با ۹۴ درصد رضایت
- ✓ موثر بودن مستندات (فرمها، دستورالعمل و روش ارائه شده) با ۹۲ درصد رضایت
- ✓ عملکرد کلی مرکز آزمون مهارت با ۹۲ درصد رضایت
- ✓ کیفیت اطلاع رسانی، هماهنگی و زمانبندی اجرای آزمون با ۸۹ درصد رضایت



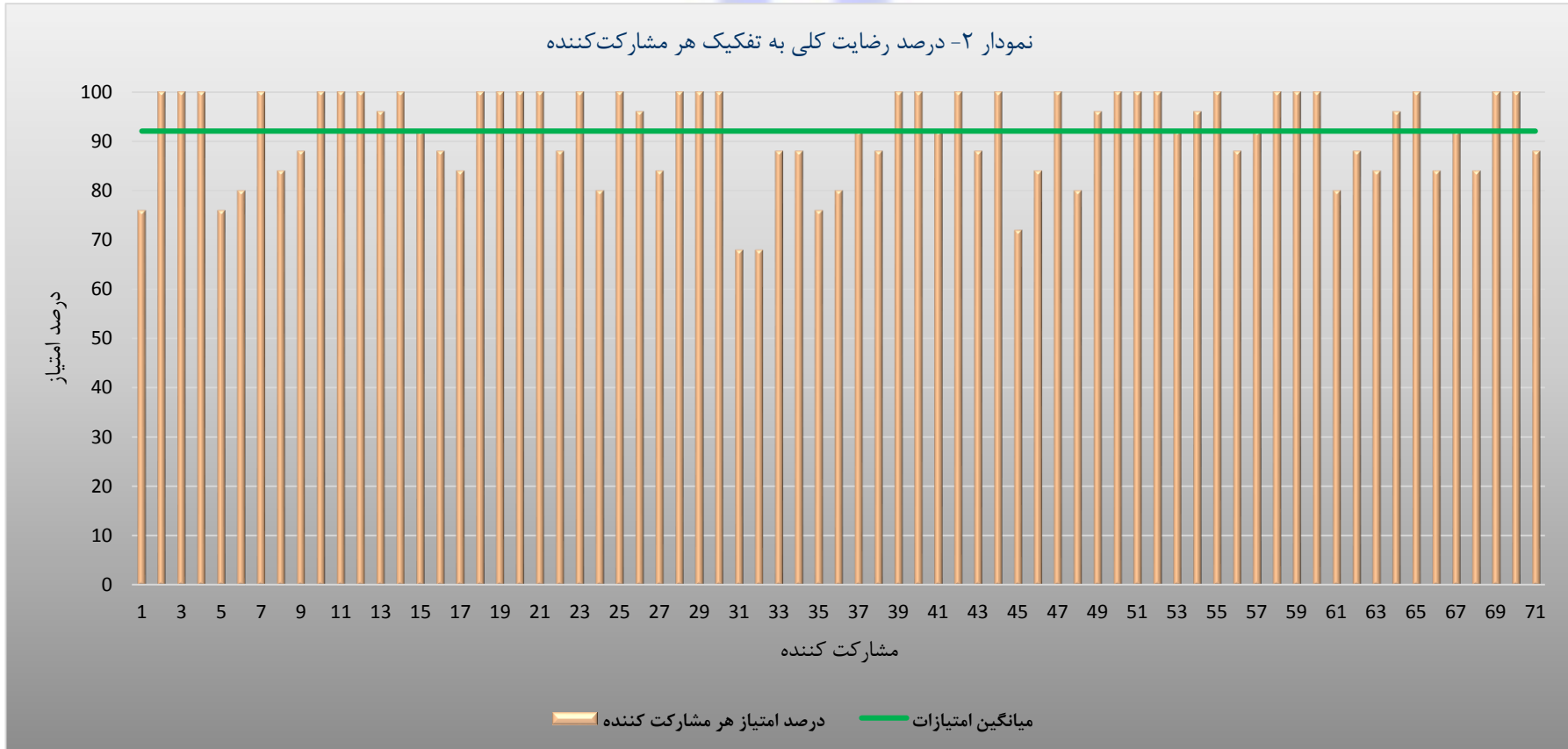
## مهمترین نقاط قابل بهبود این آزمون از نگاه مشارکت کنندگان

همانگونه که در نمودار ۱ قابل مشاهده می باشد، مشارکت کنندگان به ۴ سوال مطرح شده در نظرسنجی امتیاز بیشتر از ۹۰ درصد داده اند که نشان دهنده رضایت نسبی مشارکت کنندگان از حضور در این آزمون می باشد. با این وجود افزایش کیفیت اطلاع رسانی، هماهنگی و زمانبندی اجرای آزمون، افزایش کیفیت طراحی و اجرای آزمون های مهارت، بهبود اطلاع رسانی و افزایش کارایی سامانه مرکز آزمون مهارت جهت تسهیل ارتباط مشارکت کنندگان با مرکز دریافت مدارک، ورود نتایج آزمون و بارگذاری اسناد لازم، از نقاط قابل بهبود در مرکز آزمون مهارت می باشد.

## بررسی نظرات مشارکت کنندگان

در این گزارش رضایت هریک از مشارکت کنندگان نیز به طور جداگانه بررسی گردید (نمودار ۲). در بررسی رضایت هر یک از مشارکت کنندگان ملاحظه گردید، ۳۲ آزمایشگاه به عملکرد مرکز آزمون مهارت امتیاز عالی (۱۰۰) داده اند. کمترین امتیاز رضایت مربوط به ۲ مشارکت کننده با ۶۸ درصد رضایت بوده است. مطابق دستورالعمل ارتباط با مشارکت کنندگان مرکز آزمون مهارت، در صورتی که مشارکت کنندگان به هر سوال نظرسنجی امتیاز ضعیف یا خیلی ضعیف بدهند، این مورد از نظر مرکز آزمون مهارت، شکایت تلقی شده و بررسی و پیگیری خواهد شد. در این آزمون مهارت یکی از مشارکت کنندگان به سوال «کیفیت اطلاع رسانی، هماهنگی و زمانبندی اجرای آزمون» امتیاز ضعیف داده است که شکایت آن ثبت و پیگیری لازم به عمل آمد.

در خصوص نمودار شماره ۲ لازم به ذکر است که شماره های مندرج، ترتیبی است و ارتباطی با کد انحصاری مشارکت کنندگان ندارد.





در پایان ضمن قدردانی از مشارکت کنندگان این آزمون که با حضور در این آزمون مهارت، تعهد خود را به پایش عملکرد و بهبود سیستم کیفیت خود، نشان داده اند و با مطالعه دستورالعمل ها و تکمیل فرمها در زمان معین نهایت همکاری را با مرکز در برگزاری این آزمون داشته اند، به اطلاع می رساند مدیریت و کارکنان مرکز آزمون مهارت با همکاری مشاوران این مرکز، نهایت تلاش خود را در طراحی و انجام صحیح این آزمون مطابق الزامات استاندارد ISO/IEC 17043 و سایر استانداردهای مرجع ملی و بین المللی نمودند. امیدواریم که برگزاری این آزمون بتواند قدمی در راستای افزایش سطح کیفی خدمات آزمایشگاهها بردارد.

قطعا ارائه پیشنهادات و انتقادات سازنده از سوی مشارکت کنندگان، مشتریان و سایر مراجع و افراد ذیصلاح می تواند در بهبود فرآیندها و اجرای موثرتر آزمونهای مهارت در آینده راهگشا باشد.

تهیه و تایید گزارش:

نرگس شهرودی - مدیر کیفیت مرکز آزمون مهارت  
استاندارد

صدور گزارش:

محمود فصیح - معاون پژوهشکده ارزیابی کیفیت و  
سامانه های مدیریت

نحوه برقراری ارتباط با مرکز آزمون مهارت استاندارد

تلفن: ۰۲۶-۳۲۸۶۱۲۳۱ فکس: ۰۲۶-۳۲۸۶۱۲۱۰ پست الکترونیکی: pt@standard.ac.ir وب سایت: pt.standard.ac.ir

آدرس: کرج- میدان استاندارد- سازمان ملی استاندارد- پژوهشکده ارزیابی کیفیت و سامانه های مدیریت