



**پژوهشگاه استاندارد**

**پژوهشکده ارزیابی کیفیت و سامانه های مدیریت**

**مرکز آزمون مهارت استاندارد**

**گزارش نظرسنجی از مشارکت کنندگان آزمون مهارت**

**«فرآورده های نفتی – هیدروکربن»**

**کد الگو: CH-10**

**کد گزارش: R-CSM-CH-10/0**



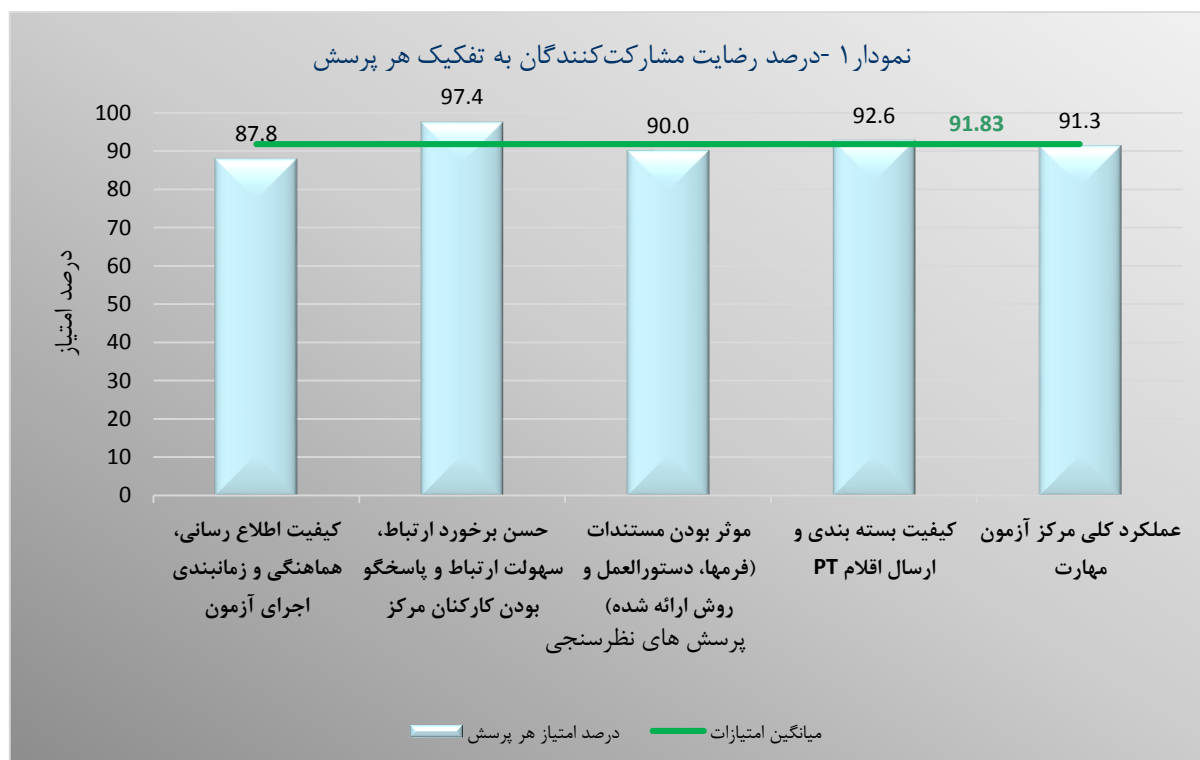
تاریخ برگزاری: آبان ماه ۱۳۹۹

تاریخ صدور گزارش: اسفند ماه ۱۳۹۹



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 «فرآورده های نفتی-هیدروکربن» با هدف افزایش سطح کیفیت خدمات PT و دریافت بازخور از مشارکت کنندگان این آزمون، در زمستان ۱۳۹۹ انجام شد. لازم به توضیح است که آزمون مهارت «فرآورده های نفتی-هیدروکربن» با کد CH-10، پنجمین الگوی آزمون مهارت در زمینه فرآورده های نفتی است که در مرکز آزمون مهارت طراحی و در آبان ماه ۱۳۹۹، اجرا شد. این آزمون مهارت به سفارش معاونت ارزیابی کیفیت سازمان ملی استاندارد ایران، طراحی و اجرا گردید. مشارکت کنندگان این آزمون دو گروه بودند. گروه اول آزمایشگاه های مورد تایید کارگروه فرآورده های نفتی سازمان و گروه دوم سایر آزمایشگاه های متقاضی مشارکت در آزمون مهارت.

از آنجا که مقرر گردید گزارش عملکرد مشارکت کنندگان گروه اول به معاونت ارزیابی سازمان ارائه شود، این موضوع در زمان ثبت نام به اطلاع آزمایشگاه های گروه اول رسید تا الزامات مربوط به بند محرمانگی استاندارد ISO/IEC 17043 رعایت گردد. در این آزمون مهارت، ۴۶ 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). فرم های نظرسنجی به تفکیک میزان رضایت مشارکت کنندگان از هر پرسش و درصد رضایت کلی هر مشارکت کننده در ادامه آمده است.



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 ۹۷ درصد رضایت
- ✓ کیفیت بسته بندی و ارسال اقلام PT با ۹۳ درصد رضایت
- ✓ عملکرد کلی مرکز آزمون مهارت با ۹۱ درصد رضایت
- ✓ موثر بودن مستندات (فرمها، دستورالعمل و روش ارائه شده) با ۹۰ درصد رضایت
- ✓ کیفیت اطلاع رسانی، هماهنگی و زمانبندی اجرای آزمون با ۸۸ درصد رضایت

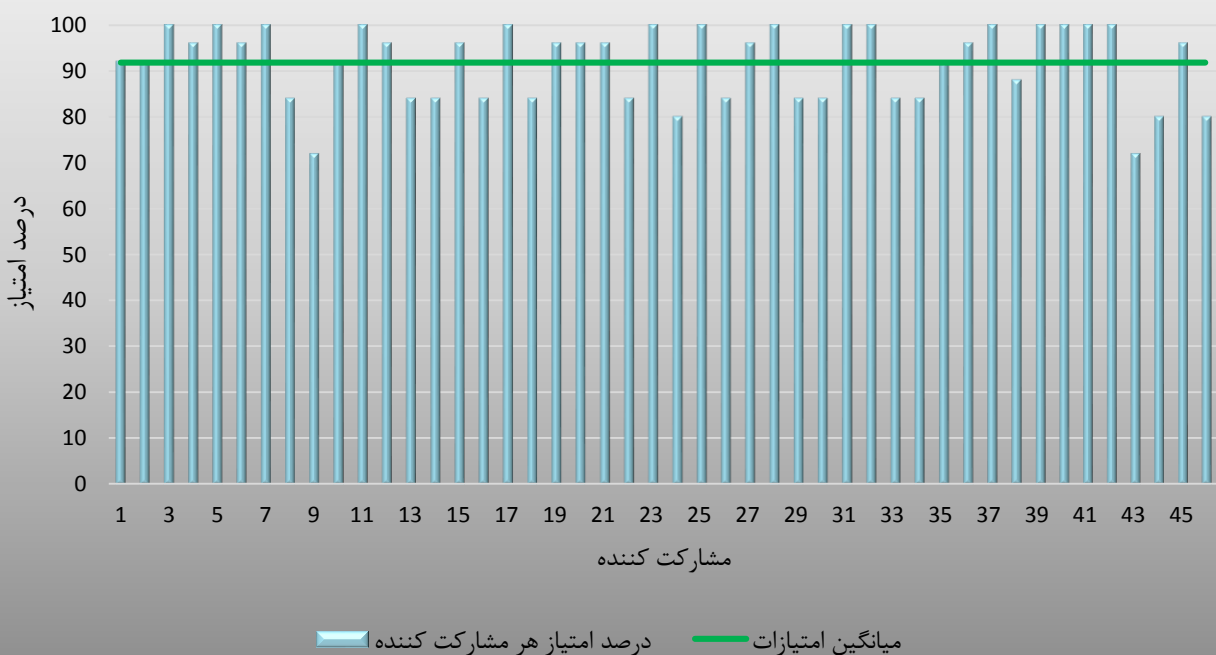
### مهمترین نقاط قابل بهبود این آزمون از نگاه مشارکت کنندگان

همانگونه که در نمودار ۱ قابل مشاهده می باشد، مشارکت کنندگان به هر ۵ سوال مطرح شده در نظرسنجی امتیاز بیشتر از ۸۸ درصد داده اند که نشان دهنده رضایت نسبی آنها از حضور در این آزمون می باشد. با این وجود، 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 این آزمون می باشد.

### بررسی نظرات هر یک از مشارکت کنندگان

در این گزارش رضایت هر یک از مشارکت کنندگان نیز در خصوص ۵ سوال مطرح شده، به طور جداگانه بررسی گردید. در بررسی رضایت هر یک از مشارکت کنندگان ۱۵ آزمایشگاه امتیاز عالی (۱۰۰) و ۲ آزمایشگاه امتیاز کمتر از ۸۰ درصد (۷۲ درصد) به عملکرد مرکز آزمون مهارت داده اند. 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.

نمودار ۲- درصد رضایت کلی مشارکت کنندگان به تفکیک هر مشارکت کننده





در خصوص نمودار شماره ۲ لازم به ذکر است که شماره های مندرج، ترتیبی است و ارتباطی با کد انحصاری مشارکت کنندگان ندارد. همچنین در بررسی پاسخ مشارکت کنندگان به سوال «آیا در دوره بعدی آزمون PT مرکز آزمون مهارت شرکت میکنید؟» که در فرم نظرسنجی پرسیده شده بود، ۲۲ آزمایشگاه به حضور در دوره بعدی آزمون مهارت جواب مثبت دادند. ۱۶ مشارکت کننده جواب منفی و ۸ آزمایشگاه هیچ پاسخی به این سوال ندادند.

در پایان ضمن قدردانی از مشارکت کنندگان این آزمون که با حضور در این آزمون مهارت، تعهد خود را به پیش عملکرد و بهبود سیستم کیفیت خود، نشان داده اند و با مطالعه دستورالعملها 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. قطعاً 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.

صدور گزارش:

مریم جلیلی - سرپرست مرکز آزمون مهارت استاندارد

تهیه و تایید گزارش:

نرگس شهرودی - مدیر کیفی مرکز آزمون مهارت  
استاندارد

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