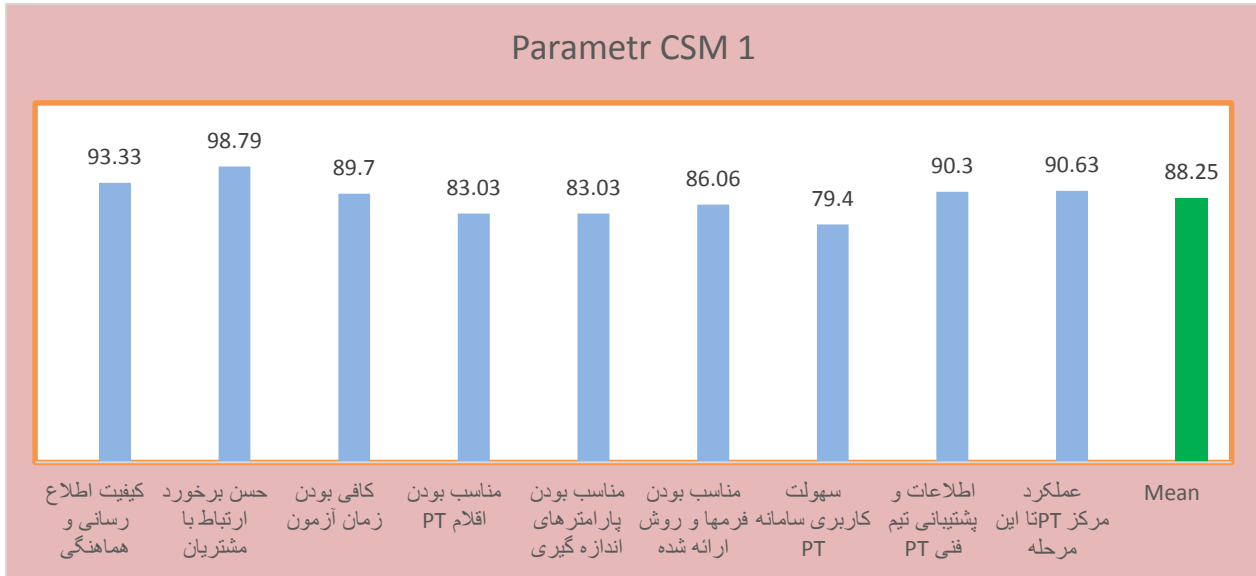


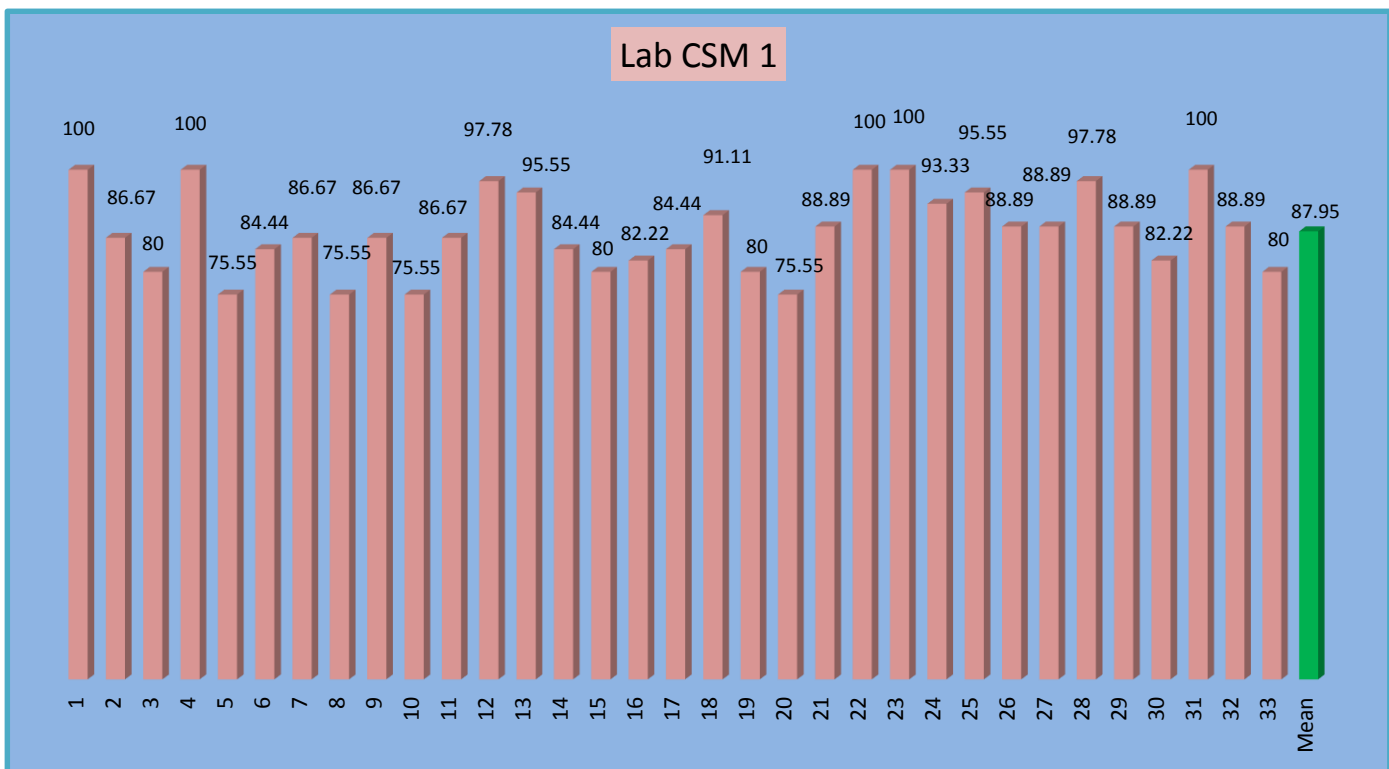


جهت افزایش سطح کیفیت خدمات PT و دریافت بازخور از مشارکت کنندگان آزمون مهارت فرآورده های لبنی - شیر، نظر سنجی مرحله نخست- قبل از اعلام نتایج نهایی در اسفند ۱۳۹۴ انجام شد که نتایج به تفکیک میزان رضایت از هر پرسش و میزان رضایت هر آزمایشگاه در ادامه آمده است.

نمودار ۱- درصد رضایت آزمایشگاهها از هر پرسش



نمودار ۲- درصد رضایت هر آزمایشگاه



مهمترین نکات قوت از دید شرکت کنندگان:

✓ حسن برخورد کارشناس ارتباط با مشتریان با ۹۸.۷۹٪ رضایت



✓ کیفیت اطلاع رسانی و هماهنگی با ۹۳.۳۳٪ رضایت

✓ اطلاعات و پشتیبانی تیم فنی با ۹۰.۳۰٪ رضایت.

میانگین میزان رضایت از عملکرد مرکز آزمون مهارت نیز در این مرحله بیش از ۹۰٪ بوده است. که به بیشترین میزان در میان الگوهای سال ۹۴ بوده است.

مهمترین نکته قابل بهبود از دید شرکت کنندگان:

- سهولت کاربری سامانه مرکز آزمون مهارت: رضایت مشارکت کنندگان از عملکرد سامانه حدود ۸۰٪ بود. البته با اینکه موضوع کمترین رضایت از میان ۹ پرسش را کسب کرده و نسخه در حال توسعه آزمایشی مورد استفاده کاربران قرار گرفته، رضایت بیشتری نسبت به الگوهای قبلی حاصل شده که نشان دهنده بهبود نسبی در کاربری سامانه است. مشکلاتی که اکثر کاربران با آن مواجه بودند عبارتند از:

- با رگذاری و ارسال نتایج آزمون: عدم توانایی کاربران در فعال سازی POP-UP مرورگر خود. این موضوع در الگوی بعدی (اندازه گیری آفلا توکسین و اکرا توکسین در مواد غذایی) برطرف شد.
- بارگذاری گواهینامه کالیبراسیون به صورت یک فایل pdf: به کاربران توصیه شده بود که فایل های pdf کالیبراسیون را یکپارچه نمایند و در قالب یک فایل بارگذاری کنند. برخی مشارکت کنندگان فایل های گواهی نامه کالیبراسیون هر تجهیز را جداگانه قراردادده بودند و بهم پیوستن آنها را کاری دشوار تلقی می کردند و از این موضوع شکایت داشتند، در حالیکه با استفاده از نرم افزار pdf امکان چسباندن چند فایل pdf با همدیگر وجود دارد.

- مناسب بودن نمونه ها (اقلام PT): پیگیریهای انجام شده در این خصوص نشانگر آن است که ۵ آزمایشگاهی که به این پرسش امتیاز متوسط دادند موارد زیر را مد نظر داشتند:

۱- مقدار نمونه ارسالی به اندازه کافی نبوده: در حالیکه مقدار نمونه ارسالی با توجه به مقادیر مندرج در روش آزمون استاندارد تعیین شده است.

۲- نوع انتخاب الگو اشتباه بوده: قابل ذکر است این الگو با توجه به درخواست سازمان ملی استاندارد طراحی و اجرا شده و کلیه شرایط محیطی موثر در اجرای آن مورد بررسی قرار گرفته است و ملاحظات لازم در طراحی و اجرای آن لحاظ شده است.

- کافی بودن زمان آزمون: پیگیریهای انجام شده در این خصوص نشانگر آن است که ۴ آزمایشگاهی که به این پرسش امتیاز متوسط یا کمتر دادند، خود چند فعالیت همزمان در آزمایشگاه داشتند و به دلیل تداخل فعالیتهای جاری آزمایشگاه خود با آزمون الگوی فرآورده های لبنی - شیر، از مدت زمان اجرای آزمون رضایت نسبی کمتری داشتند نه از فرصت تعیین شده برای انجام آزمون و ارائه نتایج. قابل ذکر است، هدف از طرح این سوال، صرفاً ارزیابی زمان اعلام شده برای انجام آزمون و تنظیم گزارش نتایج است، ولی با توجه به نظرات مشتریان و با بررسی تیم فنی در الگوهای بعدی زمان ارائه نتایج افزایش پیدا خواهد کرد، منوط به اینکه به سلامت نتایج آزمون خدشه ای وارد نشود و اصل محرمانگی و رازداری رعایت شود.

- مناسب بودن فرمها و روش ارائه شده: پیگیریهای انجام شده در این خصوص نشانگر آن است که ۴ آزمایشگاهی که به این پرسش امتیاز متوسط و یا کمتر دادند، مورد شکایت خود را به طور شفاف بیان نموده اند ولی یکی از موارد مطرح شد این بود که در فرم اطلاعات الگو از ابتدا تمامی موارد به طور شفاف بیان شود. مواردی مانند (چند نمونه و هر کدام چند تکرار باشد) در ابتدای اطلاعات الگو قید شود: با بررسی های انجام شده مواردی که از ابتدا مورد نیاز آزمایشگاه ها هست طی فرم اطلاعات الگو از حدود ۳ ماه قبل از برگزاری اطلاع رسانی می شود و جزئیات دریافت اقلام و نحوه انجام آزمون از حدود یک فته قبل از طریق ارسال دستورالعمل ویژه مشارکت کنندگان به تفصیل شرح داده می شود. تماسهای مشارکت کنندگان با مرکز و نحوه تنظیم برخی گزارش نتایج نشانگر آن است که برخی مشارکت کنندگان دستورالعمل را به دقت مطالعه نمی کنند.



بدیهی است مرکز در برابر اعلام نظر شفاف در باره نقص در مدارک اقدامات اصلاحی لازم را انجام خواهد داد. بدین سبب از مشارکت کنندگان محترم درخواست می شود نظرات و انتقادات خود را با ذکر توضیحات در نظر سنجی مرحله دوم اعلام فرمایند.

همچنین در بررسی رضایت تک تک آزمایشگاه ها، ۷۵٪ از مشارکت کنندگان، ۲۵ آزمایشگاه رضایت ۱۰۰-۸۵٪ داشتند و در این میان ۵ آزمایشگاه رضایت ۱۰۰٪ داشتند، که نشان دهنده تحقق خواسته های مشارکت کنندگان در سطح بسیار مناسب است.

نکته قابل توجه دیگر در این الگو نظم و حسن توجه آزمایشگاه های مشارکت کننده به زمانبندی اجرای الگو و مهلت های داده شده برای ارایه نتایج و مدارک بود که با توجه به حساسیت قلم آزمون مهارت - شیر - ضروری می نمود. مرکز آزمون مهارت استاندارد، بدینوسیله از همکاری مثال زدنی همه مشارکت کنندگان در برگزاری مناسب این الگو کمال تشکر را دارد و امید است این همکاری در مراحل پایانی اجرای الگو، اعلام نظرات پس از دریافت گزارش تحلیلی و مشارکت در نظر سنجی مرحله دوم (پایانی) ادامه داشته باشد.