

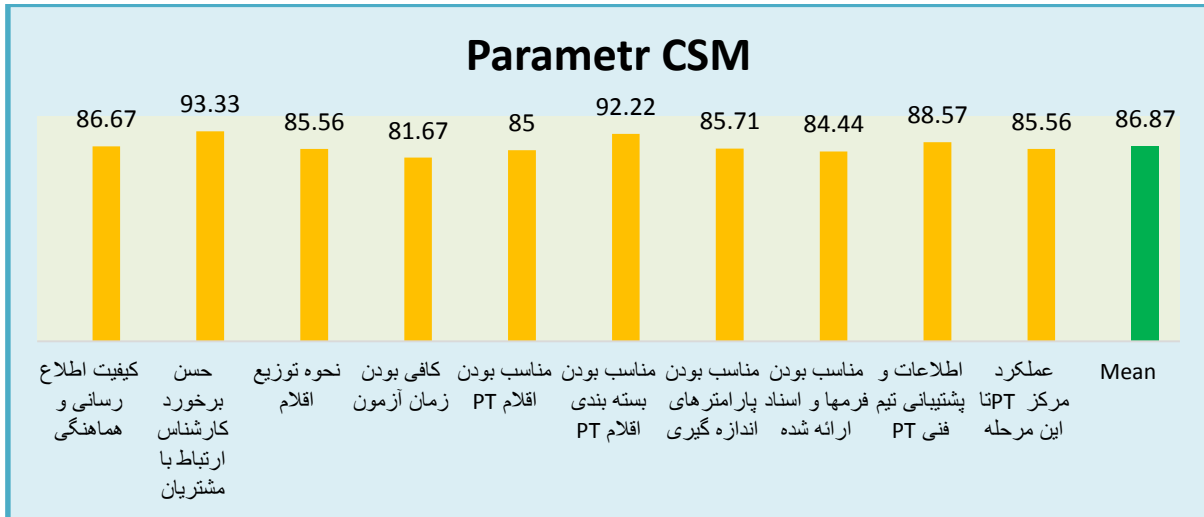


نتایج نظر سنجی مرحله اول مرکز آزمون مهارت
آزمون خواص مکانیکی پلاستیکها - کشش
تاریخ اجرا: شهریور و مهرماه ۱۳۹۴

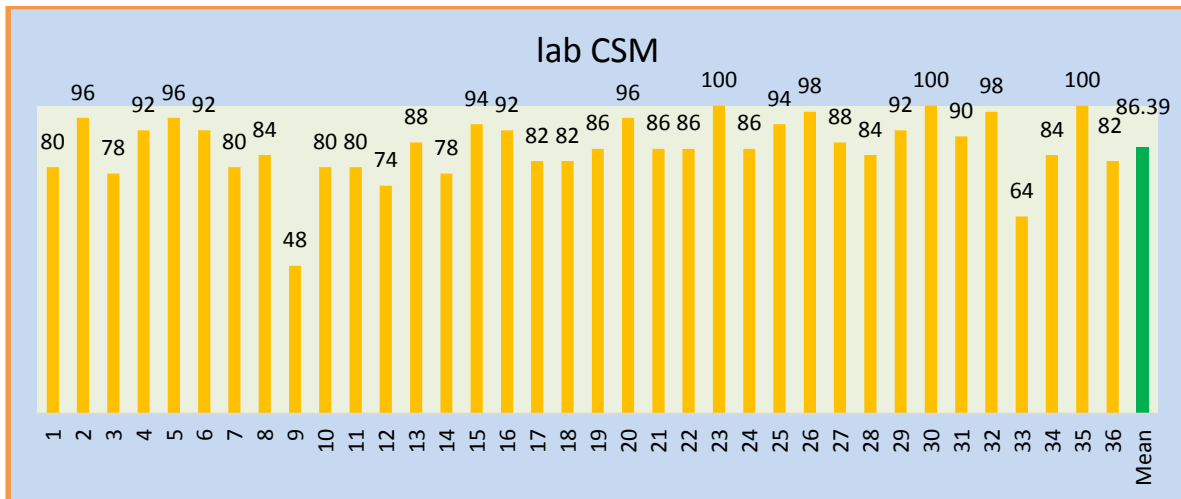
تاریخ تهیه گزارش:
۹۴/۱۱/۱۰

با توجه به ضرورت دریافت بازخورد از مشارکت کنندگان آزمون مهارت خواص مکانیکی پلاستیکها- کشش جهت افزایش سطح کیفیت خدمات، نظر سنجی مرحله نخست- قبل از اعلام نتایج نهایی در شهریور و مهرماه ۱۳۹۴ انجام شد که نتایج، شرح نظرات و انتقادات، تحلیل میزان رضایت و اقدامات اصلاحی انجام در ادامه آمده است. نتایج به تفکیک میزان رضایت از هر پرسش نظرسنجی و هر آزمایشگاه به شرح زیر می باشد:

نمودار ۱- میزان رضایت آزمایشگاهها از هر پرسش نظر سنجی



نمودار ۲- درصد رضایت هر آزمایشگاه



با انجام نظرسنجی و بررسی و پیگیری نظرات رسیده از مشارکت کنندگان طی ماه های گذشته، مهمترین نکات قوت و قابل بهبود به شرح زیر می باشد:

مهمترین نکات قوت از دید شرکت کنندگان:

- ✓ مناسب بودن اقلام PT با ۹۲،۲۲٪ رضایت
 - ✓ اطلاعات و پشتیبانی تیم فنی با ۸۸،۷۵٪ رضایت
 - ✓ حسن برخورد کارشناس ارتباط با مشتریان با ۹۳،۳۳٪ رضایت بود.
- میانگین میزان رضایت از عملکرد مرکز آزمون مهارت نیز در این مرحله بیش از ۸۶٪ بوده است.



مهمترین نکته قابل بهبود از دید شرکت کنندگان:

- کافی بودن زمان آزمون: پیگیرهای انجام شده در این خصوص نشانگر آن است که ۷ 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 خواص مکانیکی پلاستیکها- کشش، 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، صرفا ارزیابی زمان اعلام شده برای انجام آزمون و تنظیم گزارش نتایج است و با توجه به اعلام برنامه هر الگو از حدود ۱ ماه قبل از برگزاری، انتظار می رود مشارکت کنندگان محترم از پیش خود را برای شرکت در الگو آماده کنند. همچنین برگزاری الگوها در فواصل حداقل سالانه انجام می شود و آماده سازی آزمایشگاه و عوامل موثر در آزمون به مدت چند روز، نباید برای آزمایشگاه ها چندان دشوار باشد. کوتاه کردن زمان برگزاری آزمون و گردش اقلام موجب افزایش کیفیت و اطمینان به نتایج اجرای الگو می شود و سیاست مرکز، همواره بر این اصل استوار است.

- نحوه توزیع اقلام PT: شرکت کنندگان آزمون از سراسر کشور بودند، و ۵ آزمایشگاه شرکت کننده به این پرسش امتیاز متوسط یا کمتر دادند.

نمونه برای متقاضیان شهرستان، به آدرس اعلام شده، ارسال گردید و برخی از ایشان از زمان دریافت قلم PT اظهار نارضایتی کردند. با پیگیری نظرات مشارکت کنندگان مشخص شده، برخی از آزمایشگاه ها به دلیل مسافت دورتر، با تاخیر یک یا دو روزه نمونه را از پست تحویل گرفتند، البته برای تامین زمان تعیین شده آزمون، به این آزمایشگاه ها به میزان روزهای تاخیر در تحویل، فرصت بیشتر داده شد تا در نهایت زمانی که نمونه در اختیار آزمایشگاه هاست برای همه یکسان باشد.

تنها در مورد یکی از آزمایشگاه ها آدرس از سوی مرکز آزمون مهارت اشتباه ثبت شده بود که در این مورد هم با جبران فرصت، در چارچوب زمان آزمون مشابه سایرین، رعایت شد.

برای جلوگیری از رخداد این موارد، اقدام اصلاحی راه اندازی سامانه انجام شد که از آن طریق، ثبت آدرس کامل پستی توسط هر آزمایشگاه انجام می شود و اشتباه در انتقال اطلاعات به حداقل می رسد.

در یکی از مشارکت کنندگان نیز نمونه توسط بخش دیگری در آن سازمان دریافت شده بود و با پیگیری مرکز و ارائه اسناد رسید پستی، آزمایشگاه متوجه رسید نمونه در سازمان متبوع شد و اقلام PT را دریافت کرد.

- مناسب بودن اقلام PT: پیگیرهای انجام شده در این خصوص نشانگر آن است که آزمایشگاه ها درباره تفاوت عرض نمونه ها با استاندارد، داشتن Sinkmark بر سطح نمونه ها، یکنواخت نبودن نمونه ها از نظر ضخامت و عرض و یک مورد شکست ۲ نمونه از هفت نمونه در ناحیه GL انتقاداتی داشتند.

پیگیری تیم فنی نشاندهنده آن است که به ترتیب:

- با توجه به اندازه گیری های مشارکت کنندگان، نمونه ها از نظر عرض در دامنه قابل قبول قرار دارد.
- sinmark سطح نمونه ها از حد استاندارد بیشتر نبوده و تاثیری در نتایج نداشته است. احتمالا نظر فوق به دلیل قابلیت آزمایشگاه متقاضی برای تهیه نمونه های مشابه، در مقایسه با نمونه های ارائه شده مرکز آزمون مهارت استاندارد بوده است.
- با توجه به نتایج آزمایشگاه ها، مورد عدم یکنواختی در ضخامت و عرض نمونه ها گزارش نشد.
- با توجه به اینکه مقدار اندازه ده ها در نقطه پیک خواسته شده بود نه در نقطه شکست، شکسته شدن نمونه در خارج از گیج لنت نیز بر نتایج آزمون تاثیری ندارد.

بنابراین نکات مطرح شده درباره نواقص احتمالی قلم PT یا بدلیل برداشت نادرست از نحوه انجام آزمون و محاسبه اندازه ده هاست یا شواهد کافی برای پذیرش آن ارائه نشد.



-مناسب بودن پارامترهای اندازه گیری: پیگیرهای انجام شده در این خصوص نشانگر آن است که از دید سه آزمایشگاه اندازه گیری مدول با واحد مگا پاسکال تا سه رقم اعشار لازم نیست، ولی برای ازدیاد طول بهتر بود به جای یک رقم اعشار تا دو رقم اعشار درخواست می شد. قابل ذکر است، تعداد ارقام اعشار طبق بند ۱۰-۶ استاندارد ۱-۶۶۲۱ و نظر کارشناسان فنی تعیین شده بود ولی با توجه به اینکه در استاندارد اشاره به سه رقم معنی دار شده و مدول با واحد مگاپاسکال در این آزمون چهار رقمی بوده است لازم است این موضوع بررسی دقیقتر شود.

همچنین در بررسی رضایت تک تک آزمایشگاه ها، مشخص شد از ۳۶ آزمایشگاه شرکت کننده، دو آزمایشگاه رضایت ۴۸٪ و ۶۴٪، برای عملکرد مرکز آزمون مهارت استاندارد لحاظ کردند که مهمترین عوامل نارضایتی از دیدگاه ایشان نیز همان موارد ذکر شده در بالاست، ولی گاهی با درصد رضایت پایینتر از سایرین.

این در حالیست که حدود ۹۵٪ مشارکت کنندگان- ۳۴ آزمایشگاه- میزان رضایت خود را از ۷۴ تا ۱۰۰٪ اعلام کردند و در این میان نزدیک به نیمی از مشارکت کنندگان (بیش از ۴۰٪، شامل ۱۵ آزمایشگاه) رضایت ۹۰-۱۰۰٪ ابراز داشتند که نشان از تحقق خواسته های مشارکت کنندگان در سطح بسیار مناسب است.



نتایج نظر سنجی مرحله دوم مرکز آزمون مهارت استاندارد

آزمون خواص مکانیکی پلاستیکها - کشش

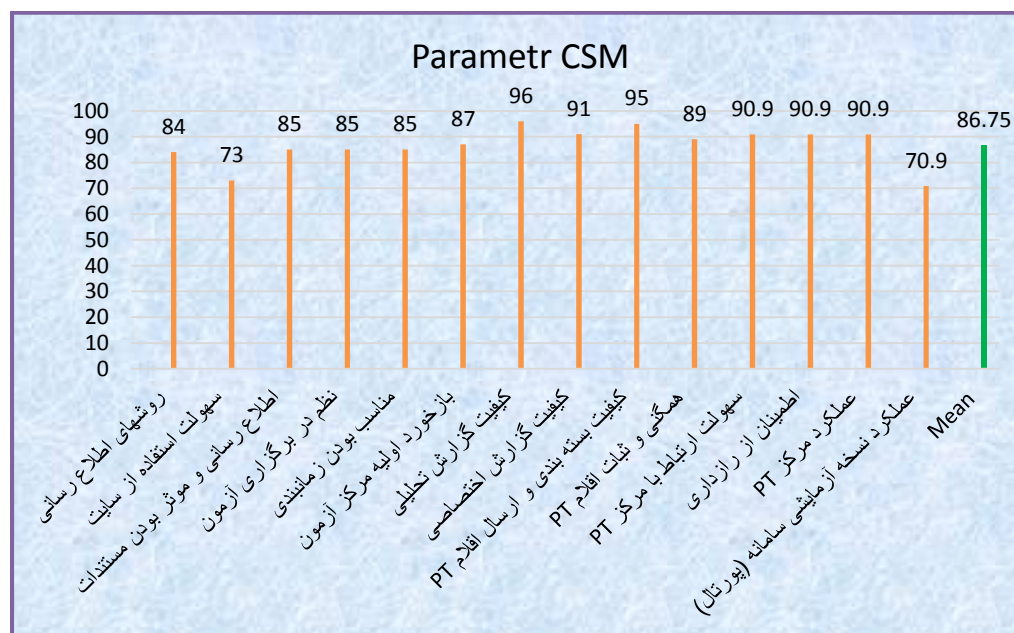
تاریخ اجرای الگو : شهریور و مهرماه ۱۳۹۴

تاریخ تهیه گزارش:

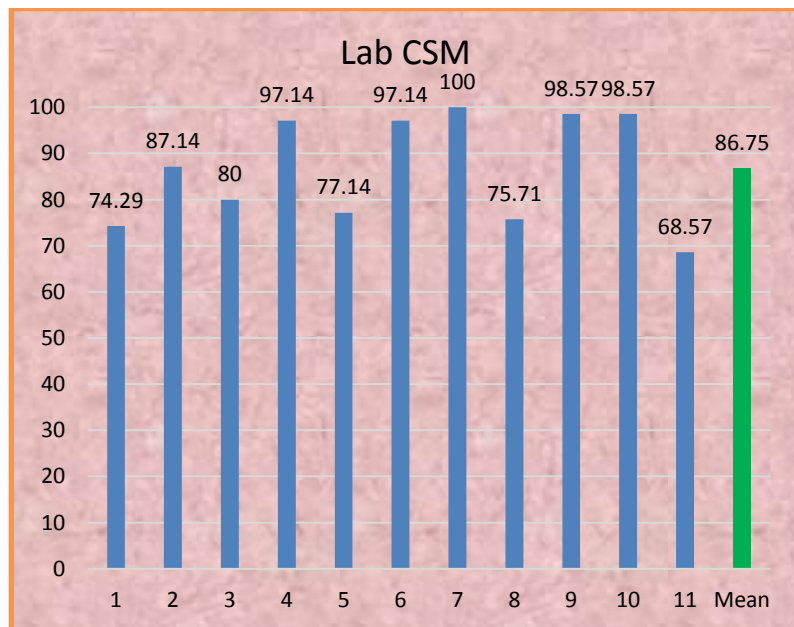
۹۴/۱۱/۱۰

جهت افزایش سطح کیفیت خدمات PT و دریافت بازخور نهایی از مشارکت کنندگان - پس از اعلام نتایج نهایی آزمون مهارت خواص مکانیکی پلاستیکها - کشش - در دی و بهمن ماه ۱۳۹۴ نظرسنجی مرحله دوم انجام شد. نتایج به تفکیک میزان رضایت از هر پرسش و میزان رضایت هر آزمایشگاه در ادامه آمده است. قابل ذکر است با وجود پیگیری‌های متعدد، نظرات تنها ۱۱ آزمایشگاه به مرکز ارائه شد و سایر مشارکت کنندگان در این زمینه با مرکز همکاری نکردند.

نمودار ۱- درصد رضایت آزمایشگاه‌ها از هر پرسش



نمودار ۲- درصد رضایت هر آزمایشگاه



*شماره های مندرج در این نمودار ترتیبی است و ارتباطی با کد انحصاری آزمایشگاه‌ها ندارد.



نتایج نظر سنجی مرحله دوم مرکز آزمون مهارت استاندارد

آزمون خواص مکانیکی پلاستیکها - کشش

تاریخ اجرای الگو : شهریور و مهرماه ۱۳۹۴

تاریخ تهیه گزارش:

۹۴/۱۱/۱۰

مهمترین نکات قوت از دید شرکت کنندگان:

- ✓ کیفیت گزارش تحلیلی با ۹۶٪ رضایت
- ✓ کیفیت بسته بندی و ارسال اقلام PT با ۹۵٪ رضایت
- ✓ کیفیت گزارش اختصاصی آزمایشگاه با ۹۱٪ رضایت بود.

مهمترین نکته قابل بهبود از دید شرکت کنندگان:

- سهولت استفاده از سایت
- عملکرد نسخه آزمایشی پورتال

رضایت مشارکت کنندگان از عملکرد سامانه حدود ۷۱٪ و از سایت مرکز حدود ۷۳٪ بود. این دو موضوع کمترین رضایت از میان ۱۴ پرسش را کسب کردند.

با بررسی موضوع مشخص شد، با توجه به اینکه در این الگو، نسخه آزمایشی سامانه (پورتال) برای نخستین بار و پس از انجام ثبت نام در الگو - از طریق ارسال ایمیل و فکس - راه اندازی شد، مراحل ثبت نام و بارگذاری اطلاعات آزمون همگام با فرایند اجرای الگو انجام نشد، بنابراین کاربران با دشواری و پیگیرهای چندین باره مرکز، اطلاعات را از طریق سامانه ارایه می کردند و این کار را نوعی دوباره کاری تلقی می کردند. در حالیکه چنانچه از ابتدا ثبت نام و ارایه اطلاعات از طریق سامانه انجام می شد، هم دفعات مراجعه و هم دفعات پیگیری مرکز برای یادآوری ارایه اطلاعات از طریق سامانه، کمتر می شد. مرکز آزمون مهارت استاندارد، جهت بهبود این دو عامل، اقدامات زیر را انجام داده است:

- به روز آوری و تغییر چیدمان اطلاعات در سایت و در نتیجه اطلاع رسانی شفاف تر و آسانتر در سایت
- آماده سازی سامانه برای ثبت نام شرکت کنندگان در الگوهای آینده آزمون مهارت، به طوریکه از ابتدا تمام مراحل ثبت نام در آزمون مهارت به صورت الکترونیکی می باشد. قابل ذکر است، این موضوع برای ثبت نام ۳ الگوی جاری در بهمن ماه ۹۴ در حال انجام است.

مطلب قابل تامل:

➤ مشارکت داوطلبانه ۳۸ آزمایشگاه در این الگو که نشان از توجه ایشان به کیفیت و آگاهی از نحوه استفاده از نتایج PT در تضمین کیفیت نتایج آزمایشگاه دارد.



نتایج نظر سنجی مرحله دوم مرکز آزمون مهارت استاندارد

آزمون خواص مکانیکی پلاستیکها - کشش

تاریخ اجرای الگو : شهریور و مهرماه ۱۳۹۴

تاریخ تهیه گزارش:

۹۴/۱۱/۱۰

- انجام نظرسنجی از مشارکت کنندگان در دو مرحله: نظرسنجی مرحله اول که قبل از ارائه گزارش نهایی و اختصاصی آزمایشگاه ها و مشخص شدن رتبه ها بود. هدف نظر سنجی اول دریافت اولین بازخورها از مشارکت کنندگان و بررسی آن و در صورت لزوم، اعمال اصلاحات لازم در تحلیل نتایج و گزارش های عمومی و اختصاصی است. نظرسنجی مرحله دوم (نهایی) بعد از ارائه گزارش تحلیلی نهایی و اختصاصی بود. هدف از این نظر سنجی ارزیابی کل چرخه برگزاری آزمون مهارت و همچنین ارزیابی کیفیت گزارش های عمومی و اختصاصی و برآورد میزان کلی رضایت مشارکت کنندگان است. با این وجود برخی از آزمایشگاه ها انتظار ارسال نظرسنجی مرحله دوم را نداشتند و به رغم پیگیری های متعدد در نظر سنجی دوم مشارکت نکردند.
- مشارکت تنها ۱۱ آزمایشگاه در تکمیل فرم نظرسنجی مرحله دوم (نهایی)، با وجود پیگیری های متعدد از طرف مرکز آزمون مهارت. این در حالیست که آزمایشگاه ها برای مشارکت در این الگو هزینه ای پرداخت نکردند و مرکز از ایشان انتظار همکاری بیشتر در مراحل اجرای الگو را داشت. مواردی نظیر اعلام رسید نمونه بلافاصله پس از دریافت از پست (برای مشارکت کنندگان خارج از استان تهران)، ارائه به موقع اطلاعات، توجه به سند راهنمای ثبت نام در سامانه و راهنمایی های کارشناس ارتباط با مشتریان و کارشناس نرم افزار مرکز، ارسال اطلاعات پشتیبان مانند گواهی کالیبراسیون تجهیزات به صورت کامل، مشارکت فعال در نظر سنجی ها و ارائه بازخورد از اجرای الگو به مرکز جهت بهبود کیفیت خدمات و بهره مندی بیشتر مشارکت کنندگان از آزمون های مهارت.
- ارائه گزارش اختصاصی برای آزمایشگاه های مشارکت کننده، که در آن به تشریح نقاط قوت و ضعف هر آزمایشگاه به طور اختصاصی اشاره شده است. این گزارش ها تنها در ۲ نسخه (۱ نسخه برای هر آزمایشگاه مشارکت کننده و نسخه دیگر در سوابق مرکز آزمون مهارت استاندارد) تنظیم و ارائه شده است. از آنجا که برخی آزمایشگاه ها با مرکز همکاری کامل نداشتند و تمام مراحل ارائه اطلاعات از طریق سامانه را طی نکردند، گزارش اختصاصی را دریافت نکردند. ولی ۱۱ آزمایشگاهی که نهایت حسن همکاری با مرکز را داشتند، یک ماه پس از اعلام نتایج عمومی و دریافت و پیگیری نظرات مشارکت کنندگان، گزارش اختصاصی خود را از طریق سامانه دریافت کردند که از حسن همکاری ایشان قدردانی می شود.

امید است اجرای این الگو قدمی در جهت بهبود کیفیت خدمات آزمایشگاهی در این گروه و شناسایی نقاط ضعف احتمالی آزمایشگاه های مشارکت کننده باشد.