



گزارش طرح پرستگرمی

سبب افزایش میزان اعتماد عمومی و بهبود نگرش و رفتار مردم نسبت به استاندارد

(محرر استاندارد سازی)

تهیه و تنظیم: دفتر آموزش و ترویج استاندارد

(گروه ترویج و توسعه استاندارد)

اسفند ۱۳۹۹

طرح پرسشگری در سال ۹۵ برای اولین بار و به منظور سنجش میزان اعتماد عمومی و بهبود نگرش مردم نسبت به استاندارد در سازمان ملی استاندارد ایران و در معاونت تدوین و ترویج انجام شد. در طراحی اولیه این طرح ۳ ساله دیده شده و تلاش شده که محتوا و سوالات پرسش نامه از نظر پایایی و روایی کنترل شده و تعداد پرسش نامه بر اساس وسعت و جمعیت هر استان توزیع منطقی داشته باشد. این طرح در هر سال در دو تاریخ تعیین شده توسط معاونت هم زمان در مراکز کلیه استان ها در محل فروشگاه های زنجیره ای انجام گرفت. در سال ۹۹ این فرآیند به علت شیوع ویروس کووید ۱۹ به صورت مجازی بر روی سایت ادارات کل بارگزاری و انجام پذیرفت.

در این طرح، وظایف و عملکرد سازمان ملی استاندارد ایران، اطلاع از میزان آگاهی شهروندان از اهمیت وجود علامت استاندارد بر روی محصولات و تاثیر آن بر روی کیفیت کالا، نظرسنجی در خصوص موثرترین رسانه در آگاه کردن مردم با فرهنگ استاندارد، میزان آگاهی شهروندان از کالاهای مشمول استاندارد اجباری و تشویقی و ارزیابی عملکرد کارشناسان در خصوص بازرسی از سطح بازار مورد سنجش واقع می شود.

پرسشنامه ها شامل ۵ پرسش وابسته (جنسیت، سن، شغل، میزان تحصیلات و محل سکونت افراد) و ۱۶ پرسش اصلی براساس مقیاس لیکرت و طیف امتیازی ۵ گانه در اختیار شهروندان قرار گرفت.

این طرح بعنوان شاخص اختصاصی عملکرد در سطح سازمان دارای ۱۲۰ امتیاز و در سطح ادارات کل استانی بطور میانگین دارای ۱۰۰ امتیاز بوده و مطابق برنامه مصوب میزان رشد در سال ۹۶ نسبت به سال پایه (سال ۹۵) می بایست ۵ درصد و در سال های بعد می بایست به سال قبل میزان رشد باید ۳ درصد باشد، که در زیر نتایج پنج ساله ارائه شده است:

گزارش پنج ساله طرح پرسشگری:

سال ۹۵: تعداد کل پرسش شوندگان ۳۸۹۴ نفر بوده و امتیاز کسب شده ۱۵۰۷۴۴ می باشد که در مقایسه با حداکثر امتیاز قابل کسب (۲۳۳۶۴۰) به میزان ۶۴٪ از کل بوده است.

سال ۹۶: تعداد کل پرسش شوندگان ۳۹۵۳ نفر بوده و امتیاز کسب شده ۱۶۰۵۸۵ می باشد که در مقایسه با حداکثر امتیاز قابل کسب (۲۳۷۱۸۰) به میزان ۶۷٪ از کل بوده است.

سال ۹۶: رشد امتیاز کل با توجه سال ۹۵ (سال پایه) به میزان ۶٫۵ درصد

سال ۹۷: تعداد کل پرسش شوندگان ۳۹۲۶ نفر بوده و امتیاز کسب شده ۱۶۹۸۳۴ می باشد که در مقایسه با حداکثر امتیاز قابل کسب (۲۳۵۵۶۰) به میزان ۷۲٪ از کل بوده است.

سال ۹۷: رشد امتیاز کل با توجه سال ۹۶ به میزان ۵ درصد

سال ۹۸: تعداد کل پرسش شوندگان ۳۹۱۲ نفر بوده و امتیاز کسب شده ۱۷۵۳۹۷ می باشد که در مقایسه با حداکثر امتیاز قابل کسب (۲۳۴۷۲۰) به میزان ۷۵٪ از کل بوده است.

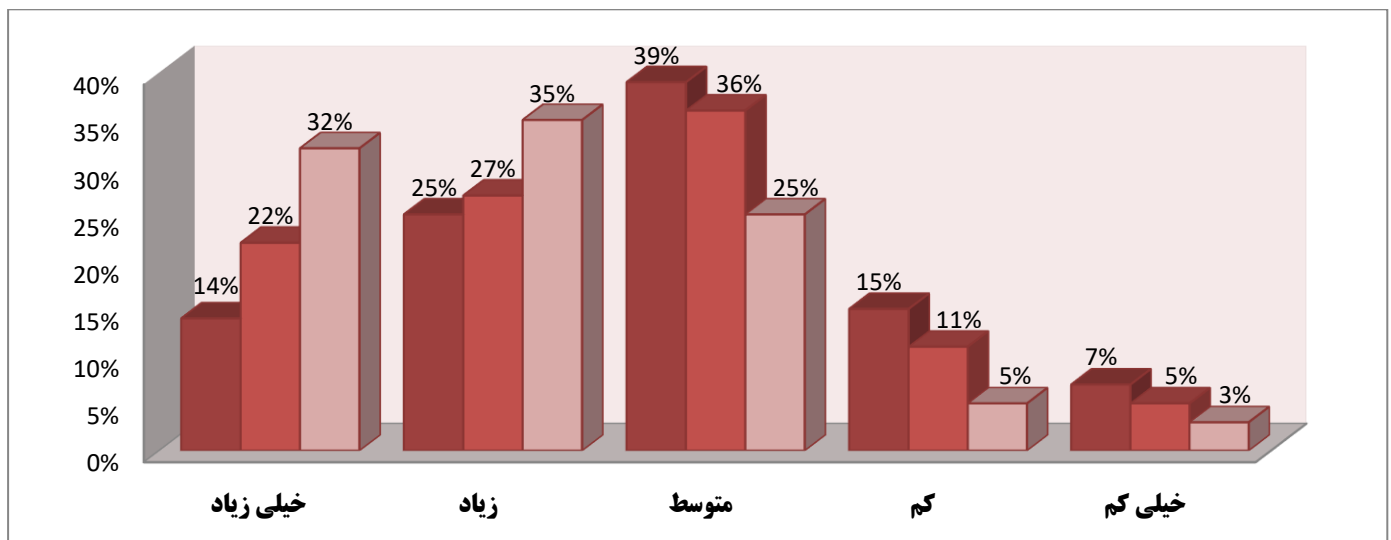
سال ۹۸: رشد امتیاز کل با توجه سال ۹۷ به میزان ۳ درصد

سال ۹۹: تعداد کل پرسش شوندگان ۳۸۸۲ نفر بوده و امتیاز کسب شده ۱۸۳۹۸۵ می باشد که در مقایسه با حداکثر امتیاز قابل کسب (۲۳۲۹۲۰) به میزان ۷۹٪ از کل بوده است.

سال ۹۸: رشد امتیاز کل با توجه سال ۹۷ به میزان ۴ درصد

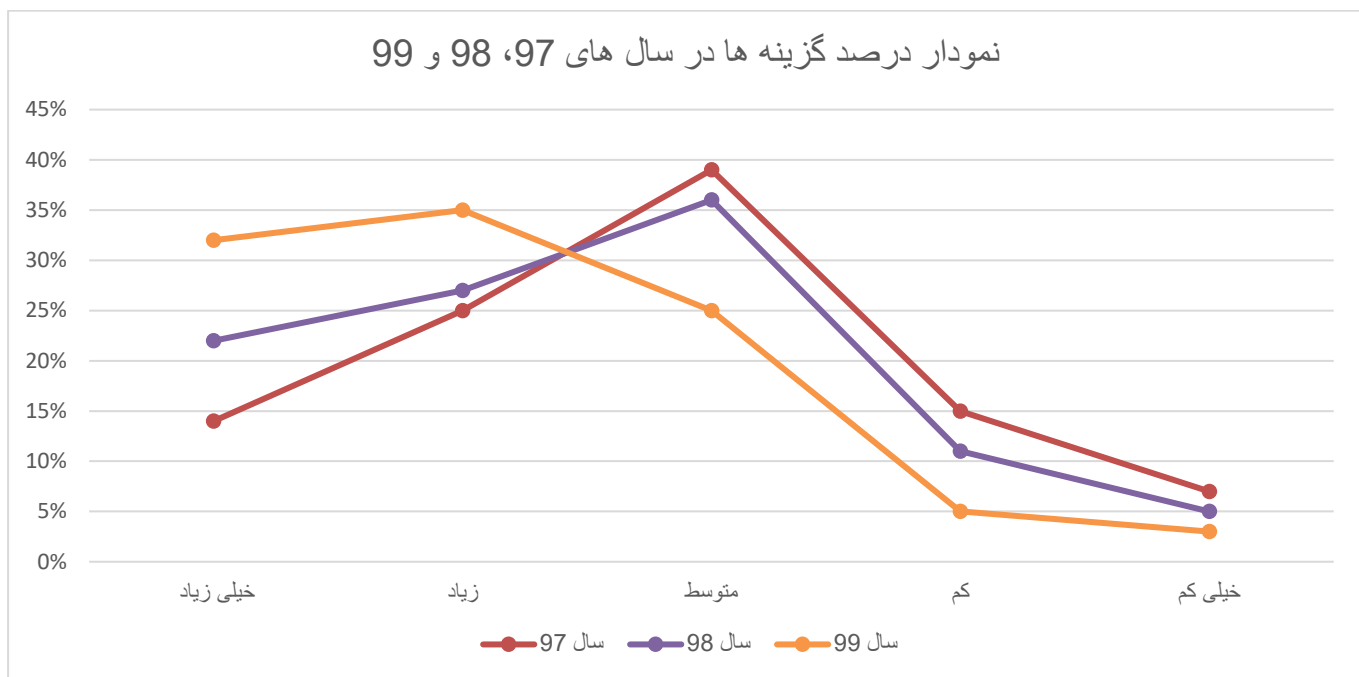
بنا بر محاسبات آماری میزان رشد مورد انتظار در هر پنج سال محقق شده است.

۱- تا چه میزان با فعالیت های سازمان ملی استاندارد ایران آشنایی دارید؟

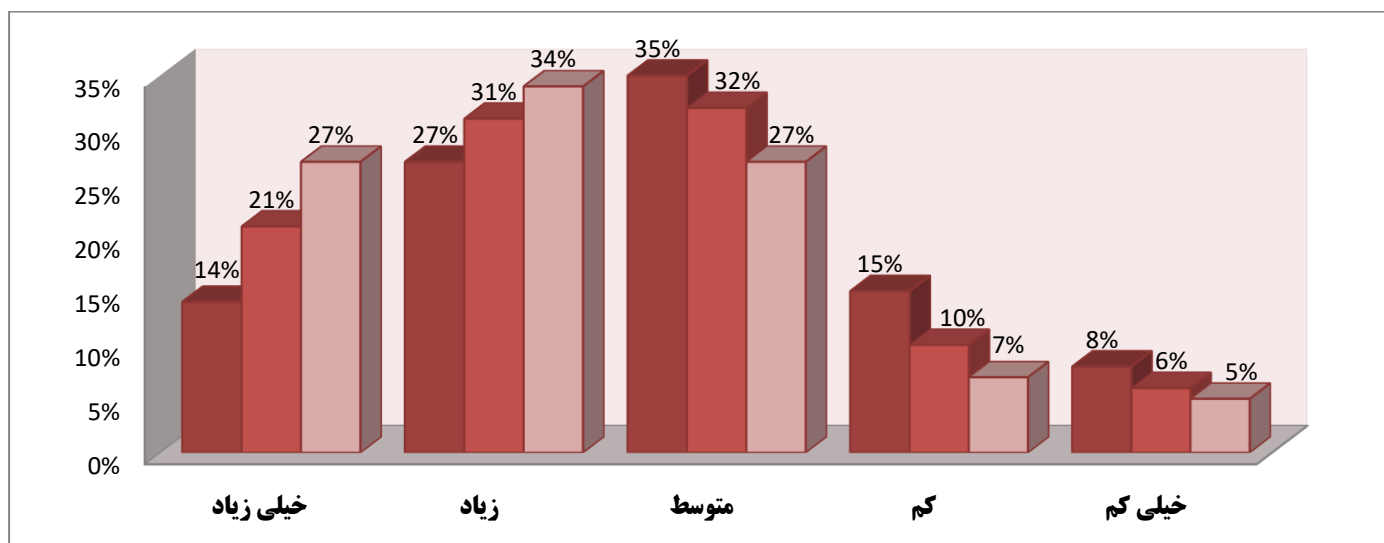


گزینه	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹
-------	--------	--------	--------

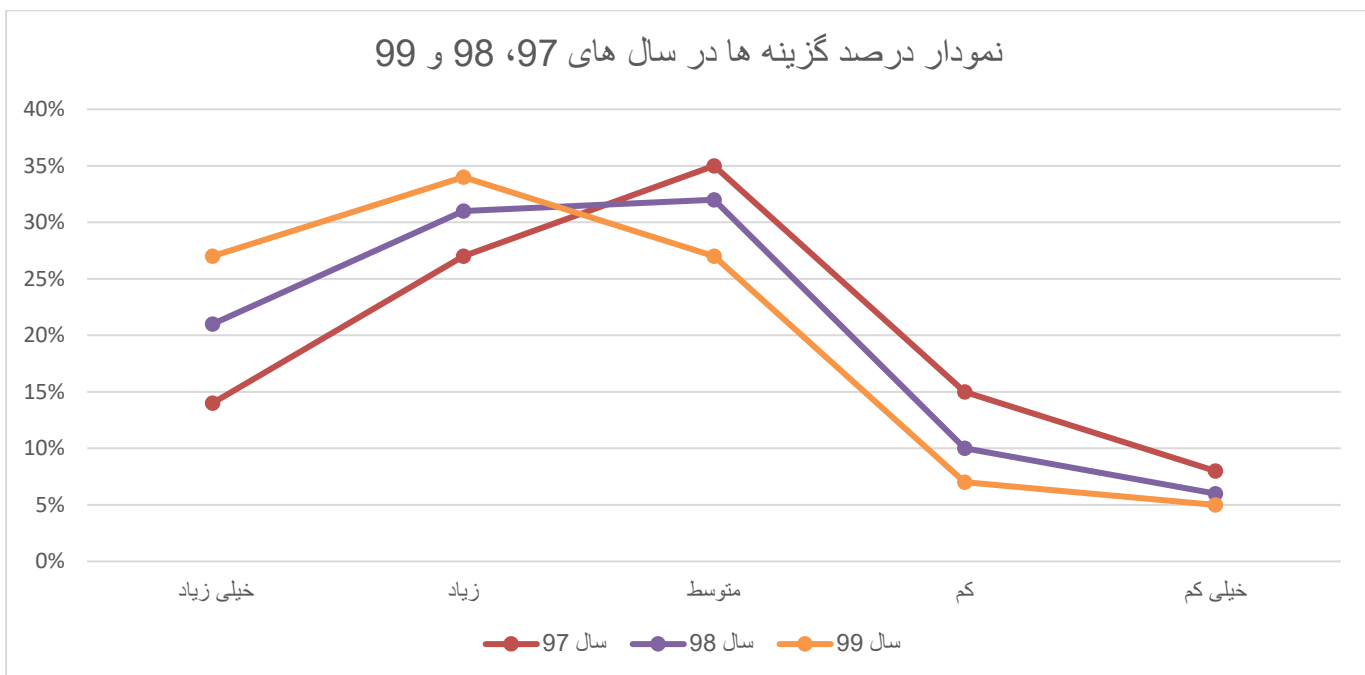
خیلی زیاد	%۱۴	%۲۲	%۳۲
زیاد	%۲۵	%۲۷	%۳۵
متوسط	%۳۹	%۳۶	%۲۵
کم	%۱۵	%۱۱	%۵
خیلی کم	%۷	%۵	%۳



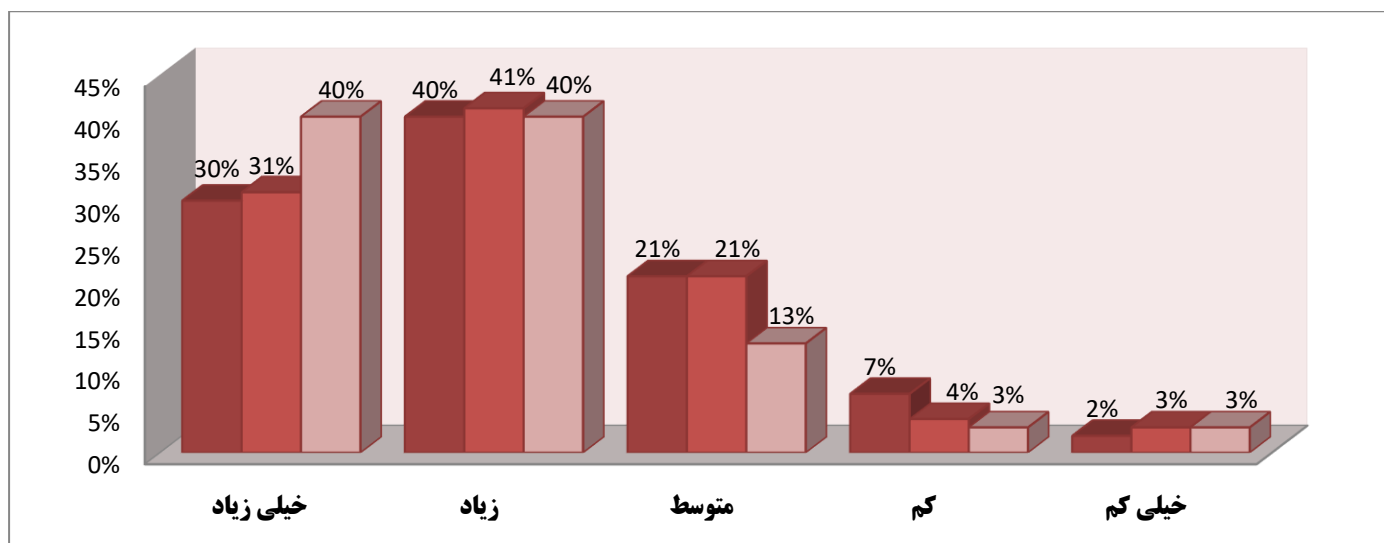
۳- سازمان ملی استاندارد ایران در خصوص استانداردهای کالا و خدمات تا چه میزان اطلاع رسانی کرده است؟



گزینه	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹
خیلی زیاد	۱۴٪	۲۱٪	۲۷٪
زیاد	۲۷٪	۳۱٪	۳۴٪
متوسط	۳۵٪	۳۲٪	۲۷٪
کم	۱۵٪	۱۰٪	۷٪
خیلی کم	۸٪	۶٪	۵٪

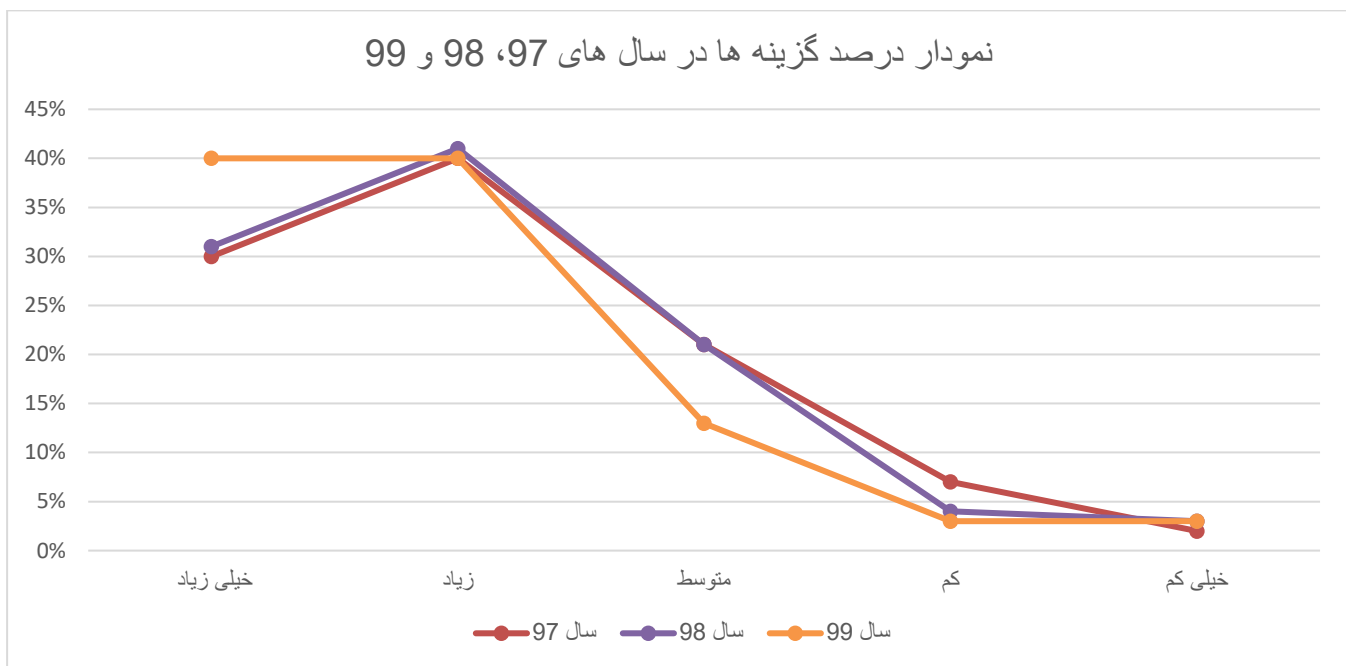


۴- شناخت علامت استاندارد تا چه میزان در خرید کالا و یا انتخاب به شما کمک می کند؟

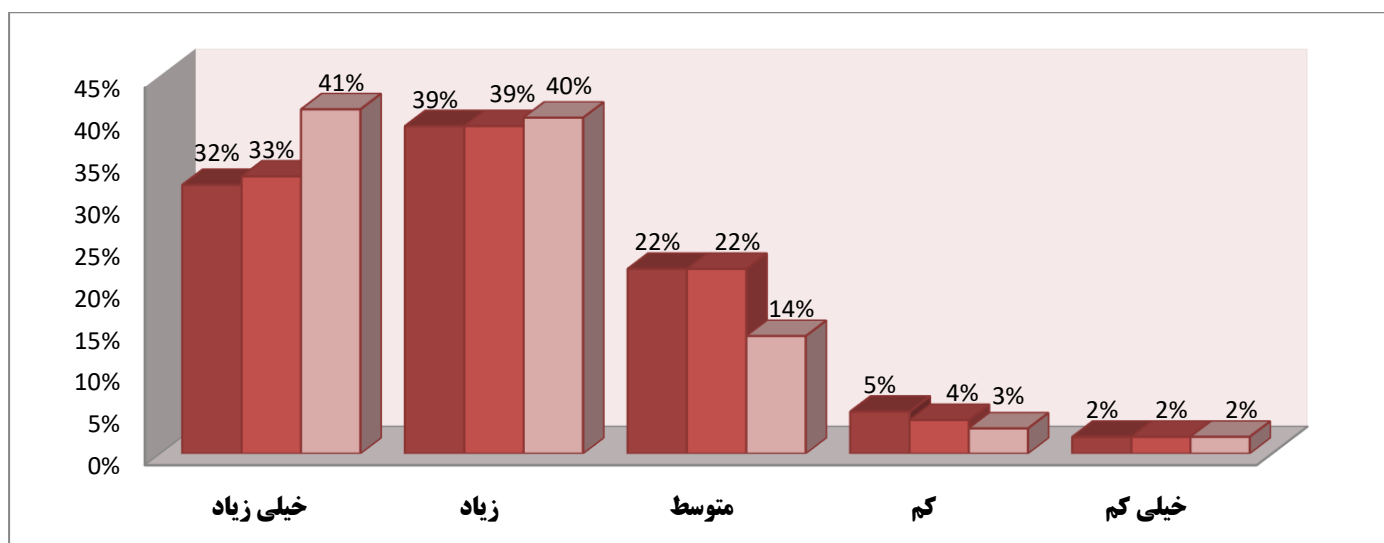


گزینه	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹
خیلی زیاد	۳۰٪	۳۱٪	۴۰٪
زیاد	۴۰٪	۴۱٪	۴۰٪
متوسط	۲۱٪	۲۱٪	۱۳٪
کم	۷٪	۴٪	۳٪
خیلی کم	۲٪	۳٪	۳٪

نمودار درصد گزینه ها در سال های ۹۷، ۹۸ و ۹۹

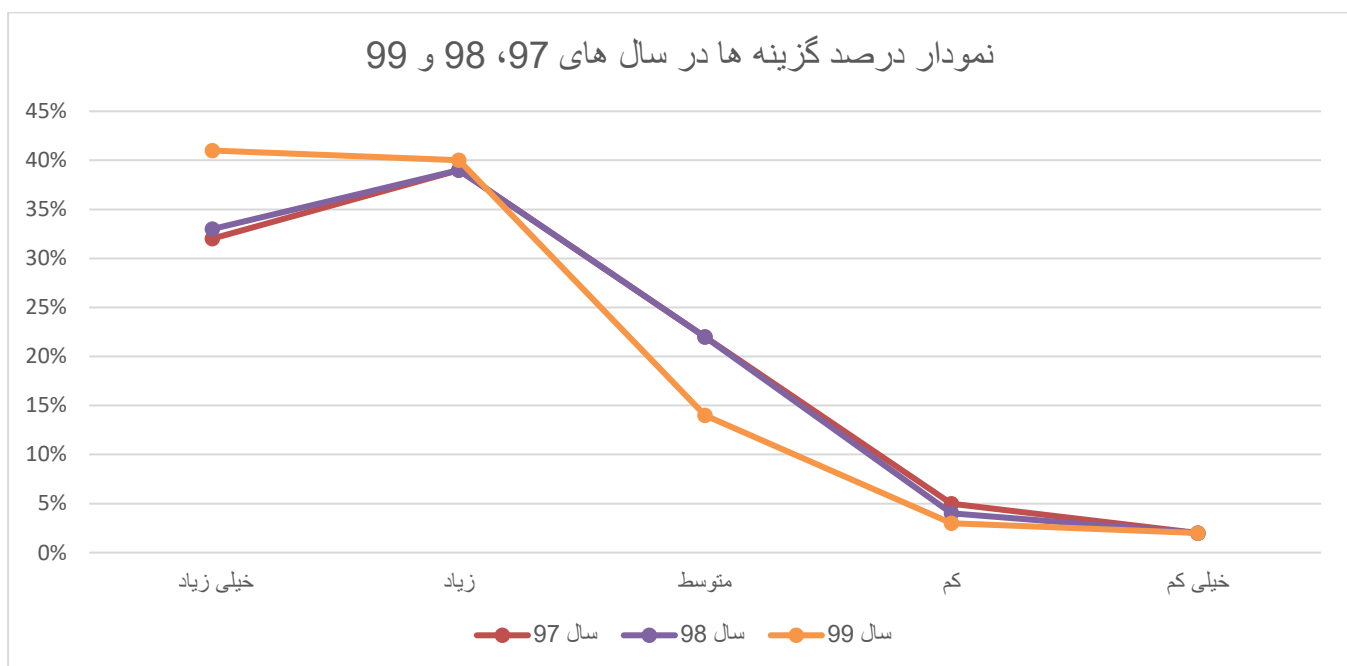


۵- در هنگام خرید رویت علامت استاندارد روی کالا به شما چقدر اطمینان می دهد؟

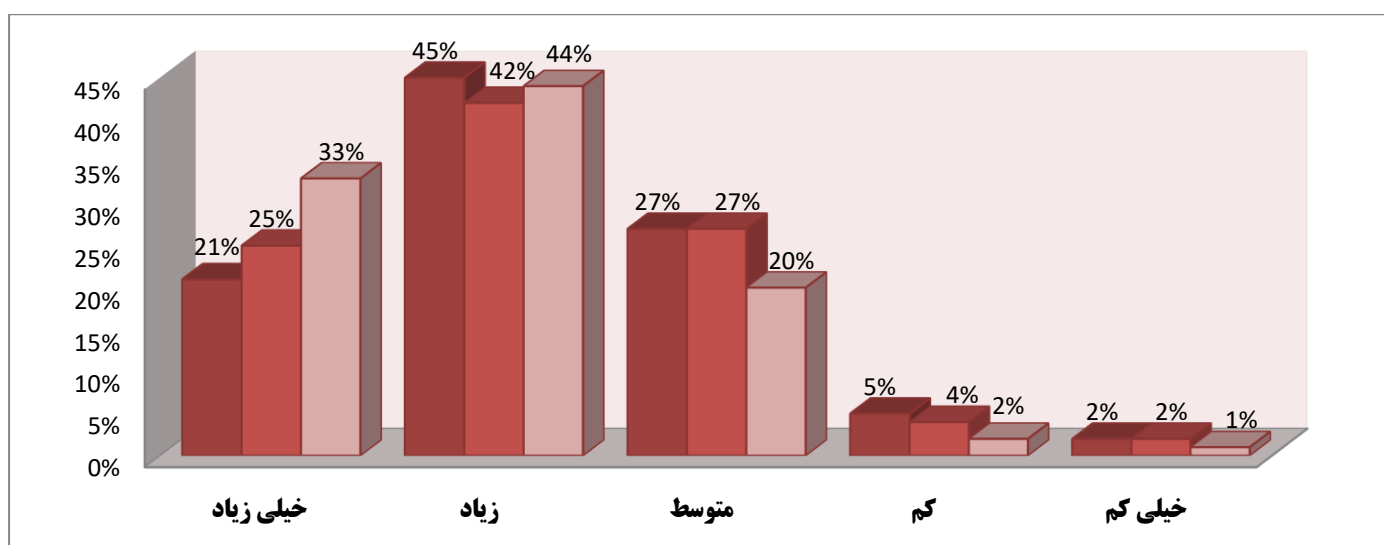


گزینه	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹
خیلی زیاد	۳۲٪	۳۳٪	۴۱٪
زیاد	۳۹٪	۳۹٪	۴۰٪
متوسط	۲۲٪	۲۲٪	۱۴٪
کم	۵٪	۴٪	۳٪
خیلی کم	۲٪	۲٪	۲٪

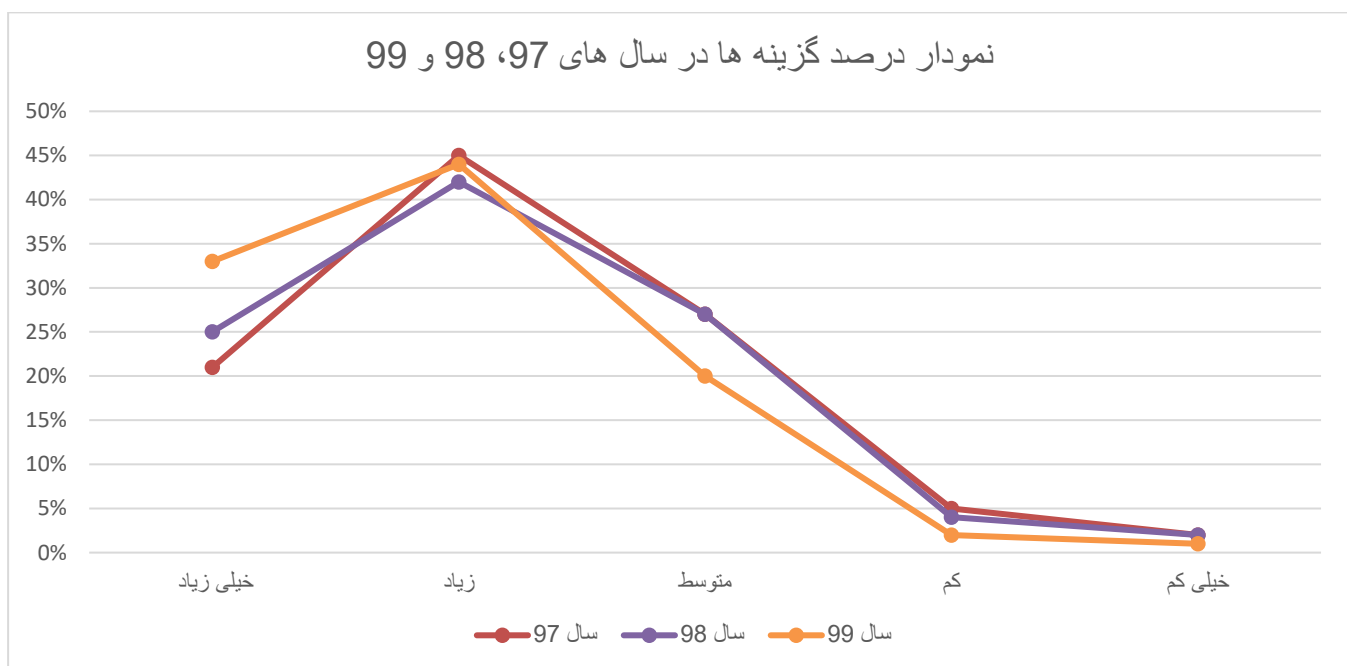
نمودار درصد گزینه ها در سال های ۹۷، ۹۸ و ۹۹



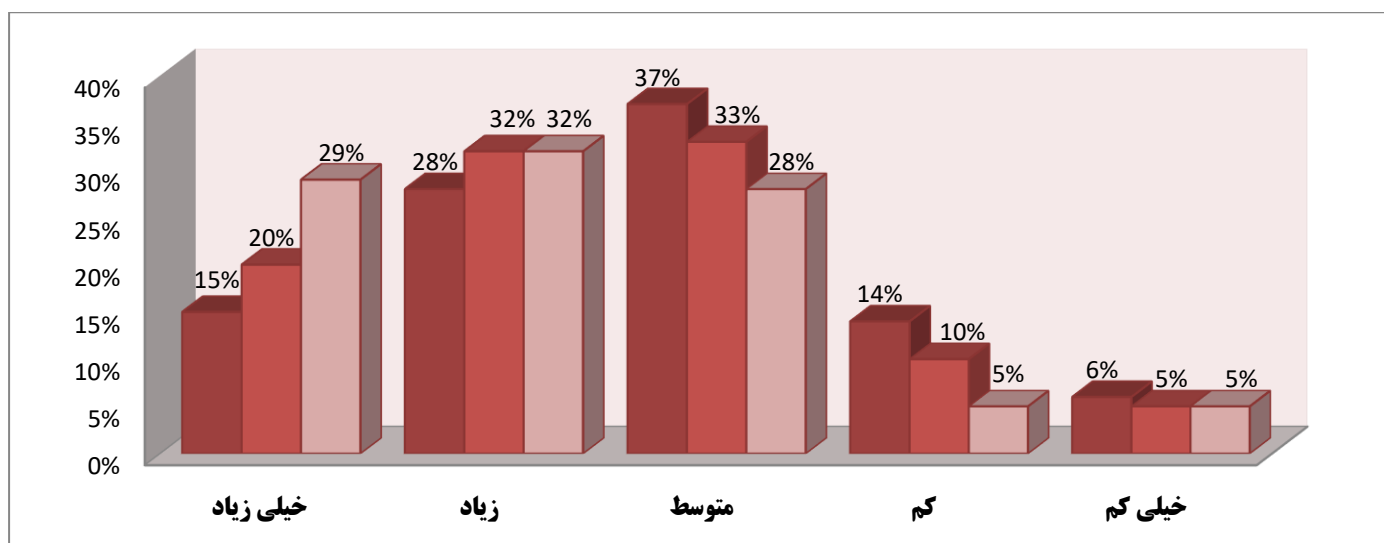
۶- کالاهای دارای نشان استاندارد را به لحاظ کیفیت چگونه ارزیابی می کنید؟



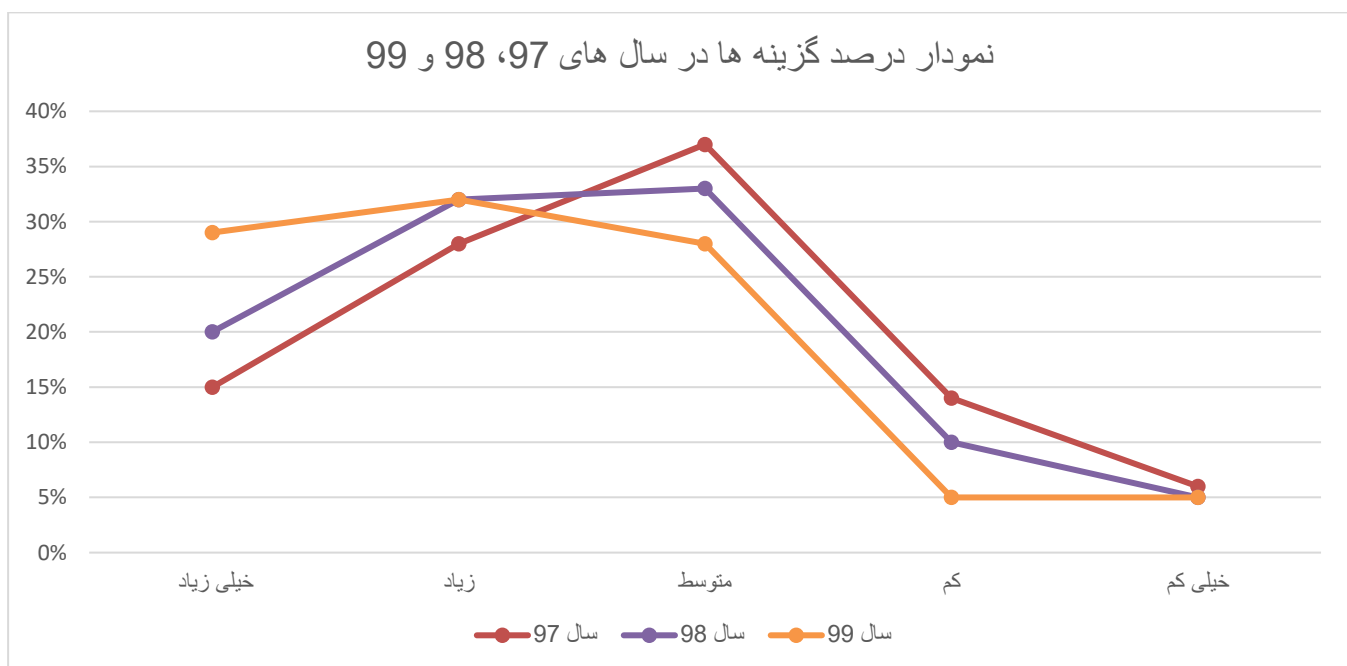
گزینه	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹
خیلی زیاد	۲۱٪	۲۵٪	۲۳٪
زیاد	۴۵٪	۴۲٪	۴۴٪
متوسط	۲۷٪	۲۷٪	۲۰٪
کم	۵٪	۴٪	۲٪
خیلی کم	۲٪	۲٪	۱٪



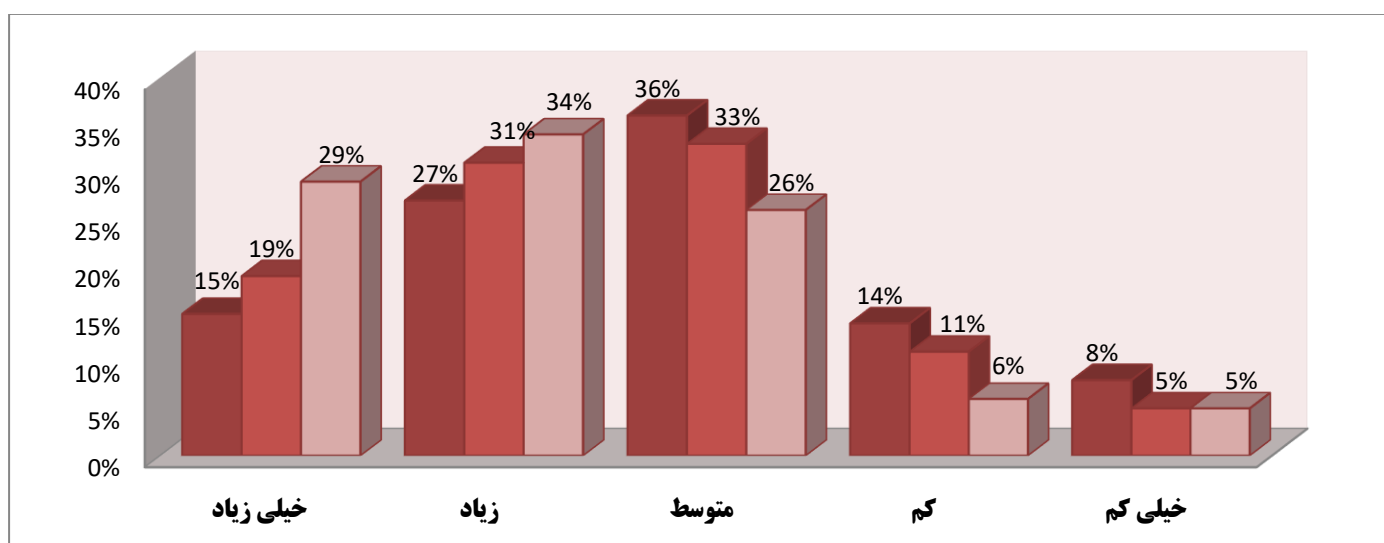
۷- به نظر شما سازمان ملی استاندارد بر کالاهای موجود در بازار کنترل دارد؟



گزینه	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹
خیلی زیاد	۱۵٪	۲۰٪	۲۹٪
زیاد	۲۸٪	۳۲٪	۳۲٪
متوسط	۳۷٪	۳۳٪	۲۸٪
کم	۱۴٪	۱۰٪	۵٪
خیلی کم	۶٪	۵٪	۵٪

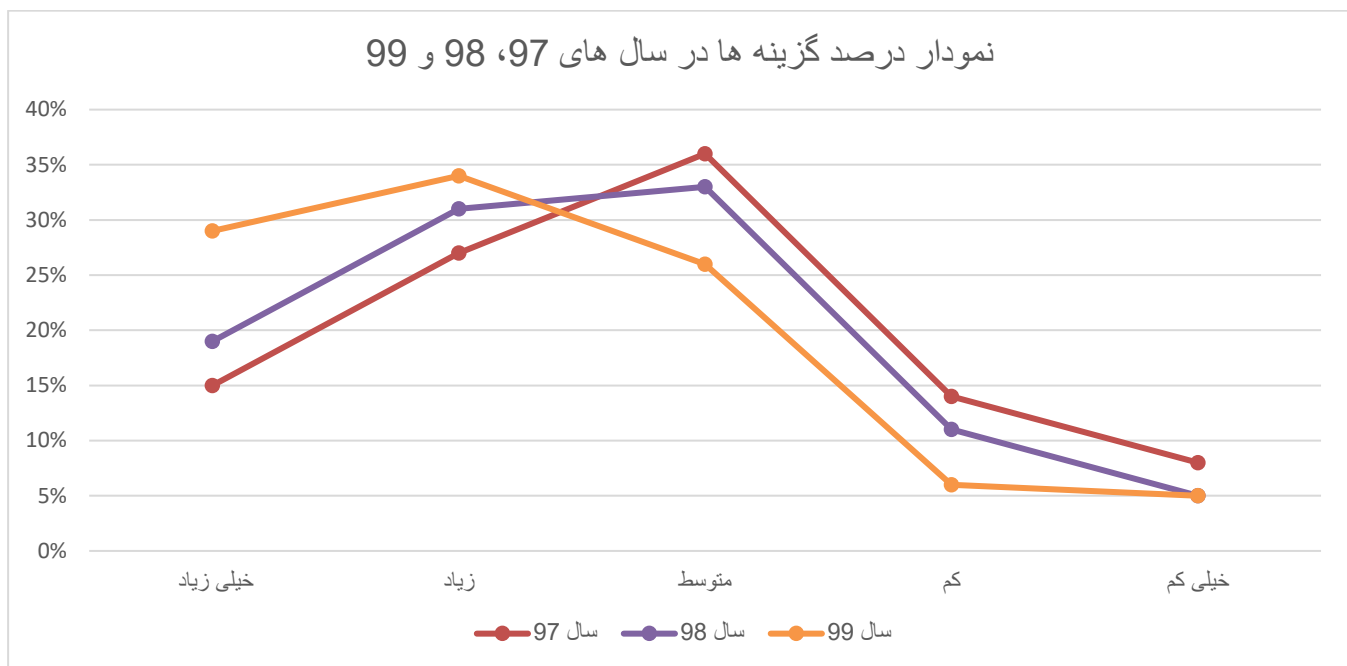


۸- در طی یکسال گذشته نگرش شما نسبت به عملکرد سازمان ملی استاندارد چقدر بهبود یافته است ؟

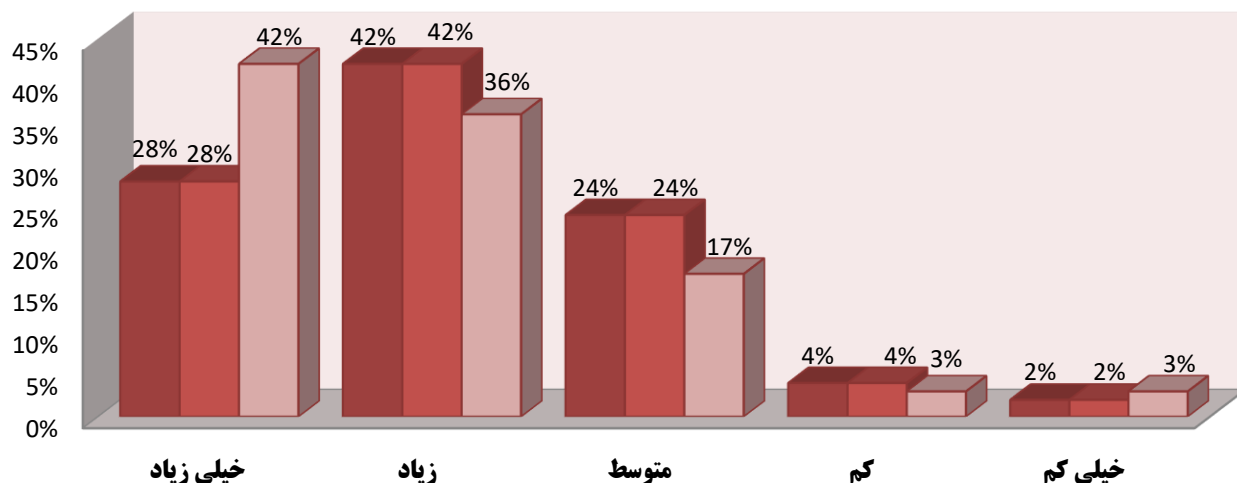


گزینه	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹
-------	--------	--------	--------

خیلی زیاد	%۱۵	%۱۹	%۲۹
زیاد	%۲۷	%۳۱	%۳۴
متوسط	%۳۶	%۳۳	%۲۶
کم	%۱۴	%۱۱	%۶
خیلی کم	%۸	%۵	%۵

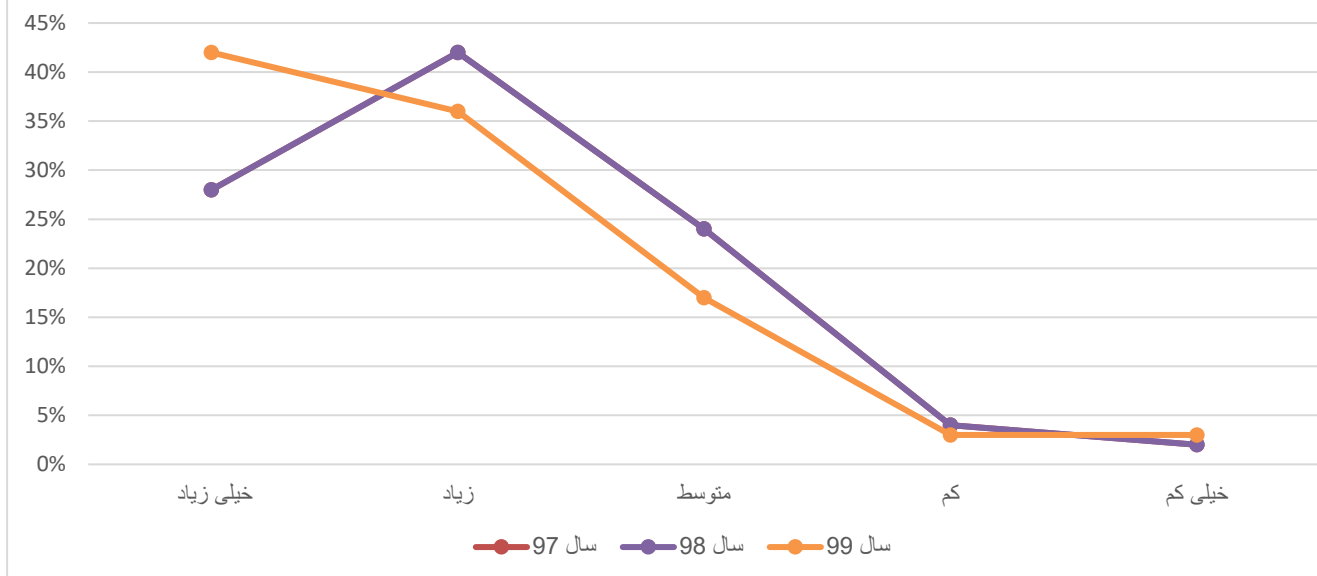


۱۱- تاثیر استانداردسازی محصولات را بر اقتصاد کشور تا چه حد ارزیابی می کنید؟

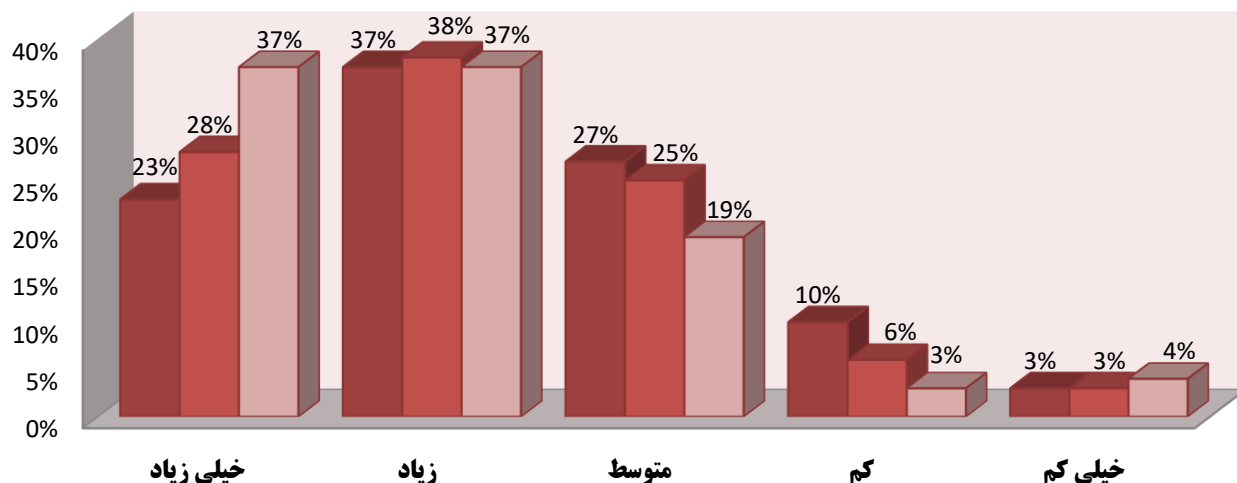


گزینه	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹
خیلی زیاد	۲۸٪	۲۸٪	۴۲٪
زیاد	۴۲٪	۴۲٪	۳۶٪
متوسط	۲۴٪	۲۴٪	۱۷٪
کم	۴٪	۴٪	۳٪
خیلی کم	۲٪	۲٪	۳٪

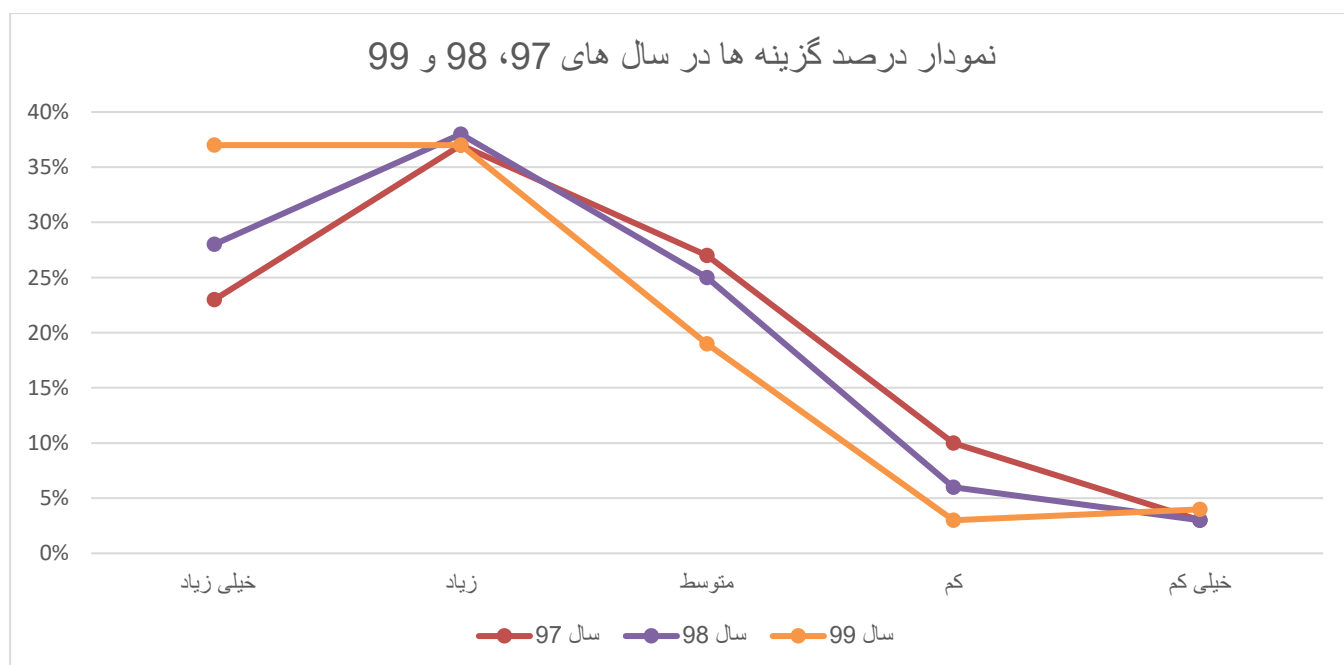
نمودار درصد گزینه ها در سال های ۹۷، ۹۸ و ۹۹



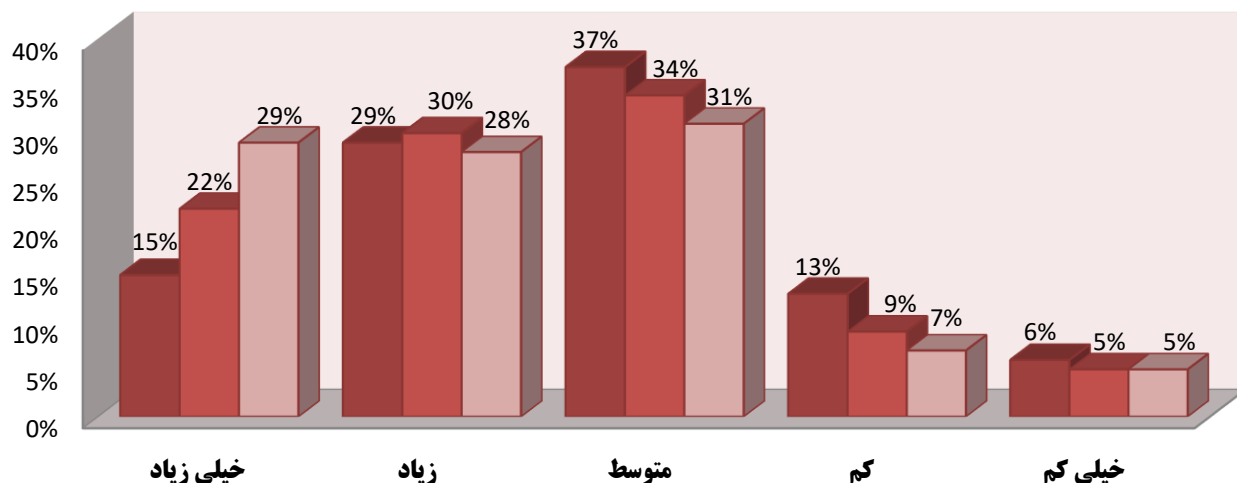
۱۲- تا چه اندازه به اعلامیه های سازمان ملی استاندارد در رابطه با استاندارد یا غیر استاندارد بودن کالاها و خدمات توجه می کنید؟



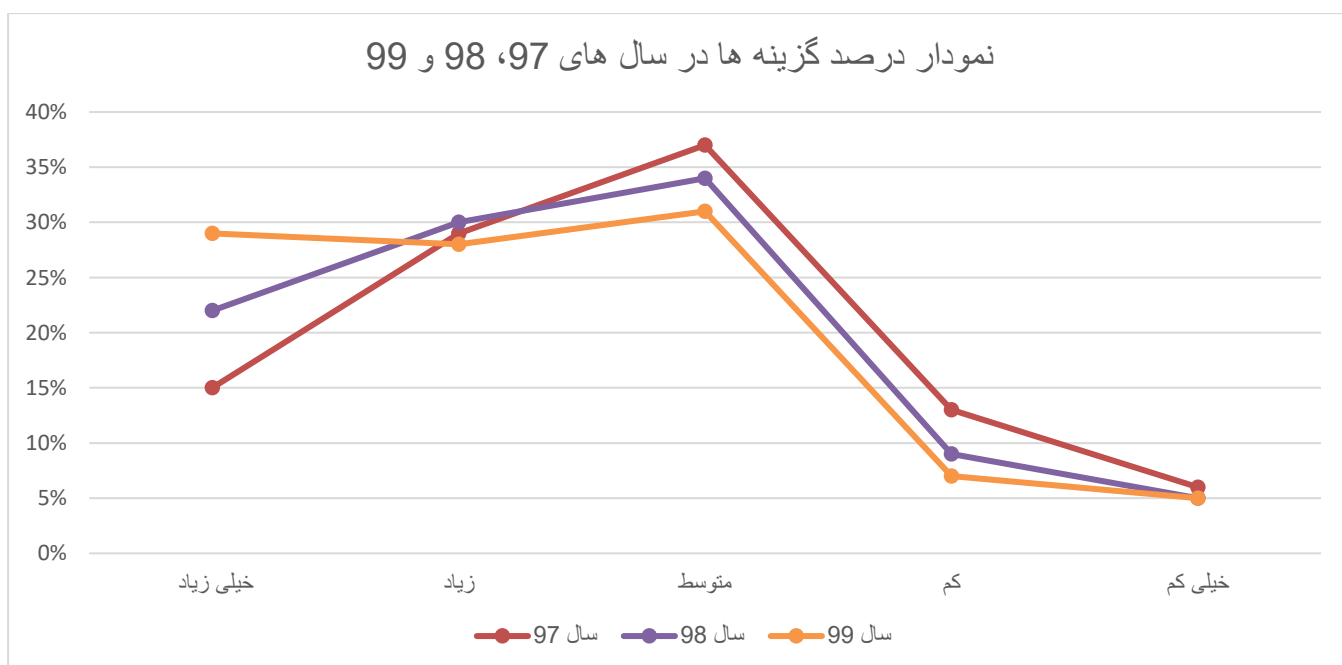
گزینه	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹
خیلی زیاد	۲۳٪	۲۸٪	۳۷٪
زیاد	۳۷٪	۳۸٪	۳۷٪
متوسط	۲۷٪	۲۵٪	۱۹٪
کم	۱۰٪	۶٪	۳٪
خیلی کم	۳٪	۳٪	۴٪



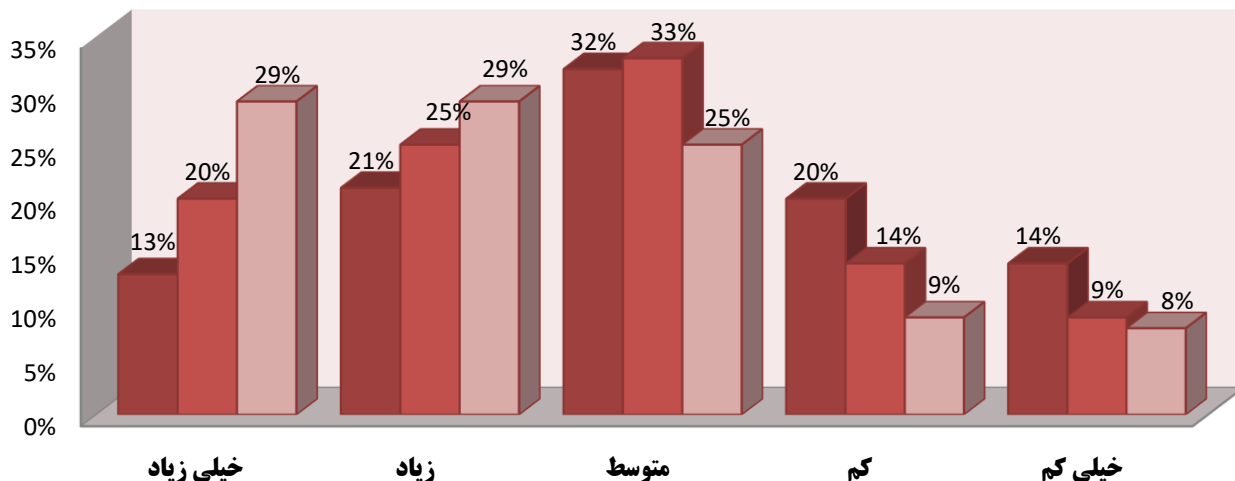
۱۳- اطلاع رسانی در حوزه کیفیت و استاندارد در سال جاری نسبت به گذشته چگونه ارزیابی می کنید؟



گزینه	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹
خیلی زیاد	۱۵٪	۲۲٪	۲۹٪
زیاد	۲۹٪	۳۰٪	۲۸٪
متوسط	۳۷٪	۳۴٪	۳۱٪
کم	۱۳٪	۹٪	۷٪
خیلی کم	۶٪	۵٪	۵٪

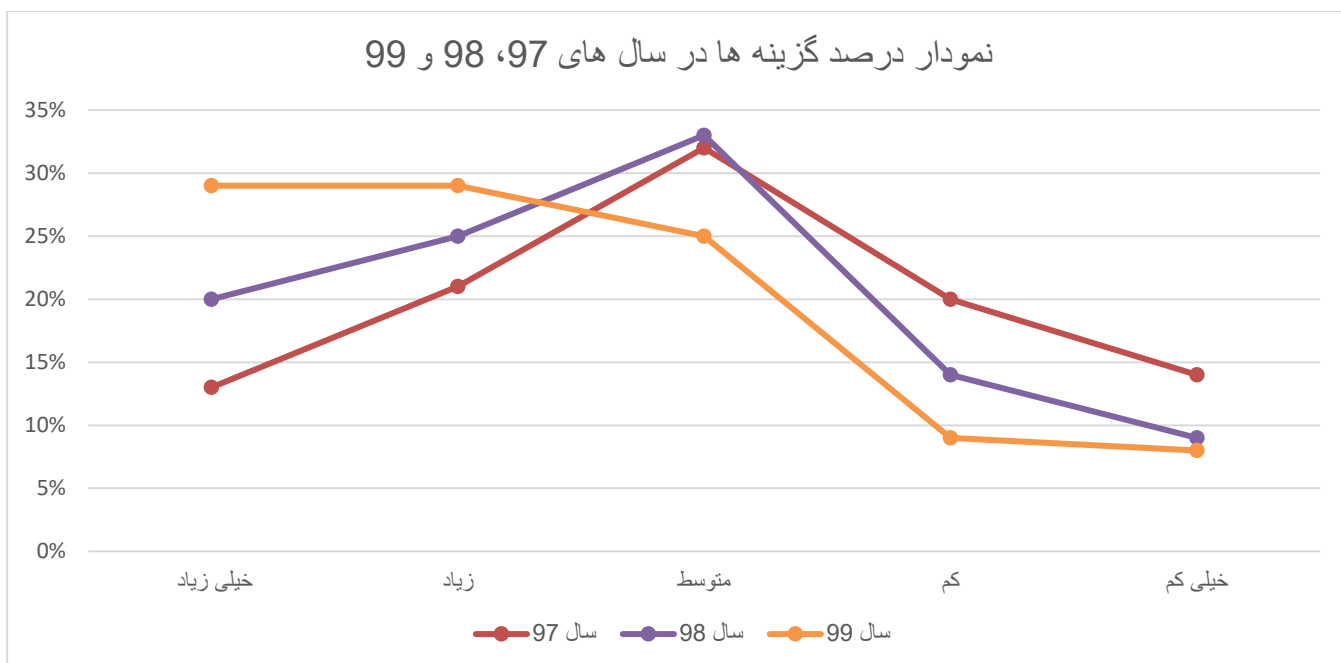


۱۴- تا چه میزان با انواع طبقه بندی استانداردها (اجباری - تشویقی) آشنایی دارید؟

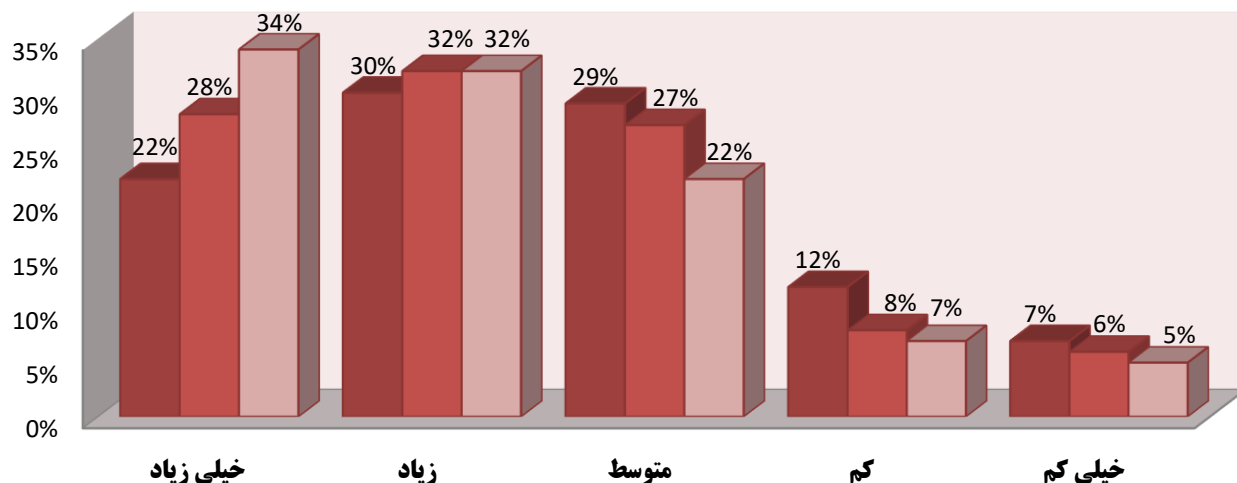


گزینه	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹
خیلی زیاد	۱۳٪	۲۰٪	۲۹٪
زیاد	۲۱٪	۲۵٪	۲۹٪
متوسط	۳۲٪	۳۳٪	۲۵٪
کم	۲۰٪	۱۴٪	۹٪
خیلی کم	۱۴٪	۹٪	۸٪

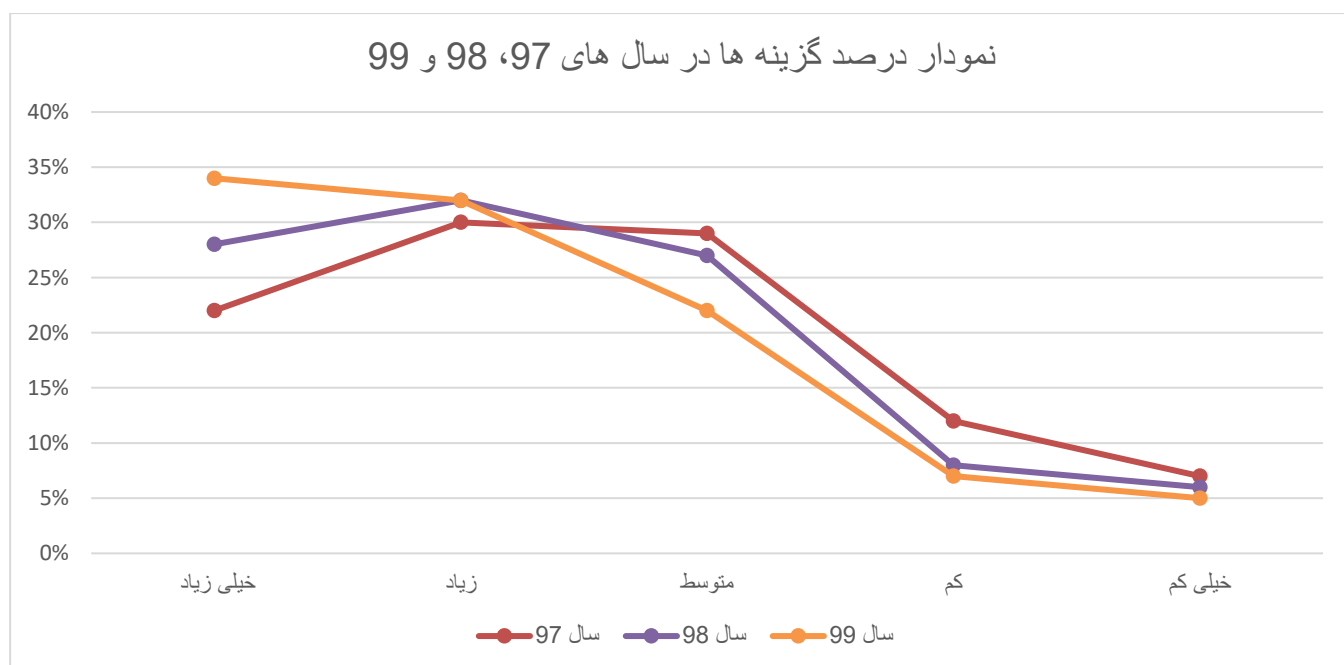
نمودار درصد گزینه ها در سال های ۹۷، ۹۸ و ۹۹



۱۶- نقش کنترلی سازمان ملی استاندارد را در کنترل کالاهای وارداتی مشمول استاندارد اجباری چگونه ارزیابی می کنید؟



گزینه	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹
خیلی زیاد	۲۲%	۲۸%	۳۴%
زیاد	۳۰%	۳۲%	۳۲%
متوسط	۲۹%	۲۷%	۲۲%
کم	۱۲%	۸%	۷%
خیلی کم	۷%	۶%	۵%



گزارش تحلیلی:

با توجه به این که هدف از اجرای طرح پرسشگری با عنوان، «سنجش میزان اعتماد عمومی و بهبودنگرش مردم نسبت به استاندارد» " تعیین میزان آشنائی جامعه ایران با خدمات و وظایف اجرایی سازمان ملی استاندارد ایران و نیز تعیین سطح همگرایی مردم با رویکردهای راهبردی سازمان و همچنین تعیین میزان آشنایی مردم با استاندارد " می باشد، لذا ایجاب می نماید با توجه به نتایج حاصله از اجرای ۵ ساله این طرح در کل کشور، برای ارزیابی و بهره مندی از اطلاعات و یافته های آن در ساماندهی و بهبود ارایه خدمات توسط سازمان ملی استاندارد، گزارش تحلیلی آن با استفاده از روش های کیفی (مدیریت استراتژی SWOT) جهت شناسایی نقاط قوت و ضعف، فرصت ها و تهدیدها برای طراحی یک استراتژی مناسب و کارآمد برای سال های آتی، در قالب بررسی محتوای پرسشنامه و شیوه اجرا ارایه می گردد.

۱- محتوا و قالب و سوالات پرسشنامه:

۱-۱ نقاط قوت:

- جامع و کامل بودن محتوا و سوالات با در نظر گرفتن دو گروه پرسش های اصیل و وابسته
- تدوین محتوا متناسب با تمام گروه های مخاطب موجود در جامعه
- سوالات کوتاه و مختصر بوده و پاسخگویی به آنها از حوصله مخاطب خارج نمی باشد

۱-۲ نقاط ضعف:

- عدم تفکیک سوالات متناسب با گروه های مختلف جامعه (استفاده از سوالات یکسان برای تمام گروه ها بدون در نظر گرفتن سطح سواد و میزان آشنایی آن ها با استاندارد)
- نامتناسب بودن محتوای برخی سوالات با زمان اجرای طرح (سه ماهه چهارم سال) به طوری که برخی سوالات باید در ابتدای سال پرسیده شود نه در انتهای سال و در زمان ارزیابی
- نامناسب بودن زمان اجرای طرح با توجه به این که پایان سال جامعه متاثر از چالش های اجتماعی، اقتصادی و... می باشد.
- تکراری بودن محتوای برخی سوالات به گونه ای که مفهوم برخی از سوالات در برگیرنده یک مفهوم و یا محتوای یکسان می باشد که می توان این سوالات را با سوالات هدفمند دیگر جایگزین کرد.
- پرسشنامه محقق ساخته است و تست علمی نشده ، سوالات از روایی و پایایی کنترل شده و لازم برخوردار نمی باشد و فرضیات مشخص شده نیز در آن لحاظ نشده است.
- سوالات، کلیه فعالیت ها و وظایف سازمان را پوشش نمی دهد.

- روش نمونه گیری شفاف نمی باشد و نیازمند همگن سازی است.

- عدم تاثیر نتایج اخذ شده از اجرای سالانه طرح در محتوا و شیوه اجرای طرح در سال های آتی

۳-۱ بهبود:

- تفکیک سوالات متناسب با گروه های مخاطب و با زمان اجرای متفاوت در سه سطح زیر:

- سطح اول : سوالات کلی و ابتدایی شامل : سوالات ۱ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵ و ۹ و ۱۰ از کل جامعه (عامه مردم) پرسیده شود

- سطح دوم: سوالات متوسط شامل : سوالات ۶ و ۷ و ۱۲ و ۱۳ که از گروه های نسبتا آشنا با استاندارد و یا پس از طی مدت زمانی مشخص از گروه اول (سطح ۱) پرسیده شود.

- سطح سوم : سوالات نسبتا بالاتر از سطح متوسط شامل : سوالات ۸ و ۱۱ و ۱۴ و ۱۵ و ۱۶ که از گروه های آشنا با

استاندارد و یا پس از طی مدت زمانی مشخص از گروه دوم (سطح ۲) پرسیده شود.

-با عنایت به یکسان بودن مفهوم برخی سوالات پرسشنامه و همچنین با توجه به اینکه در این پرسشنامه از تعداد معدودی

سوال می توان استفاده کرد ، پیشنهاد می شود این سوالات با سوالات هدفمند و دارای مفهوم جدید جایگزین شود.

پیشنهاد می گردد، اهداف اصلی و سوالات اساسی مرتبط را تعیین نموده و بر مبنای آن پرسش نامه و روال پرسشگری و تحلیل نتایج انجام شود .

- روش AHP (تحلیل سلسله مراتبی) بررسی و اجرایی شود.

۲-۲ ابعاد شمول و فراگیری:

۱-۲ نقاط قوت:

-محتوا و سوالات مربوط به تمام سطوح جامعه می تواند باشد

-در اجرای طرح محدودیتی برای اجرای طرح از نظر فراگیری و شمولیت طرح وجود ندارد . بنابراین اجرای طرح تسهیل خواهد شد.

۲-۲ نقاط ضعف:

- با وجود شمولیت محتوای طرح برای تمام آحاد جامعه ولی پرسش سوالات که دارای سطح بندی شده از تمامی فراگیران، منجر به اخذ نتیجه و بازخورد مناسب نخواهد شد.

- ابعاد شمول و فراگیری طرح متناسب با گروه مخاطب و زمان اجرای طرح برنامه ریزی نشده است.

۲-۳ بهبود:

- ابعاد شمول و فراگیری طرح متناسب با گروه مخاطب و با زمان اجرای مناسب تعیین و اجراء شود.

- متناسب با سطح بندی سوالات در بند اول (قالب و محتوا) گروه های مخاطب نیز به شرح زیر گروه بندی شوند:

گروه اول شامل عامه مردم برای سوالات سطح اول ،

گروه دوم شامل کارمندان دولت و پرسنل دستگاه های اجرایی و یا گروه اول پس از گذشت ۴ ماه از زمان اجرای طرح سطح اول برای سوالات سطح دوم ،

گروه سوم شامل گروه های همکار ، مدیران کنترل کیفیت واحدهای تولیدی ، کارشناسان آزمایشگاه های همکار و شرکت های بازرسی و... و یا گروه اول پس از گذشت زمان لازم از اجرای طرح با سوالات سطح ۱ و ۲ و گروه دوم پس از گذشت ۴ ماه از اجرای طرح با سوالات سطح دوم برای سوالات سطح سوم.

۳- شیوه اجرا

۳-۱ نقاط قوت:

- یکسان بودن شیوه اجرا در کل کشور جهت اخذ نتایج ملی

- استفاده از روش علمی و شناخته شده روش لیکرت در اجرای طرح

۳-۲ نقاط ضعف:

- محدود شدن زمان اجرای طرح به زمان خاصی از سال

- در نظر نگرفتن شرایط بومی و خاص هر منطقه در نحوه اجرای طرح در هر استان

- عدم تاثیر نتایج اخذ شده از اجرای سالانه طرح در شیوه اجرای طرح در سال های بعدی.

- نبود شیوه مناسب جهت صحه گذاری شیوه اجرای طرح

۳-۳ بهبود:

-زمانبندی اجرای طرح به صورت هدفمند با استفاده از سه سطح تعیین شده برای سوالات حداقل در سه مقطع زمانی در سال، با فواصل زمانی حداقل ۴ ماهه

-استفاده از یک شیوه اجرای مناسب و قابل دسترس تر به صورت مستمر جهت اجرای طرح در طول سال (به عنوان مثال : ارایه پرسشنامه هم زمان با ارایه خدمات خاص به گروه های مخاطب به خصوص گروه ۲ و ۳)

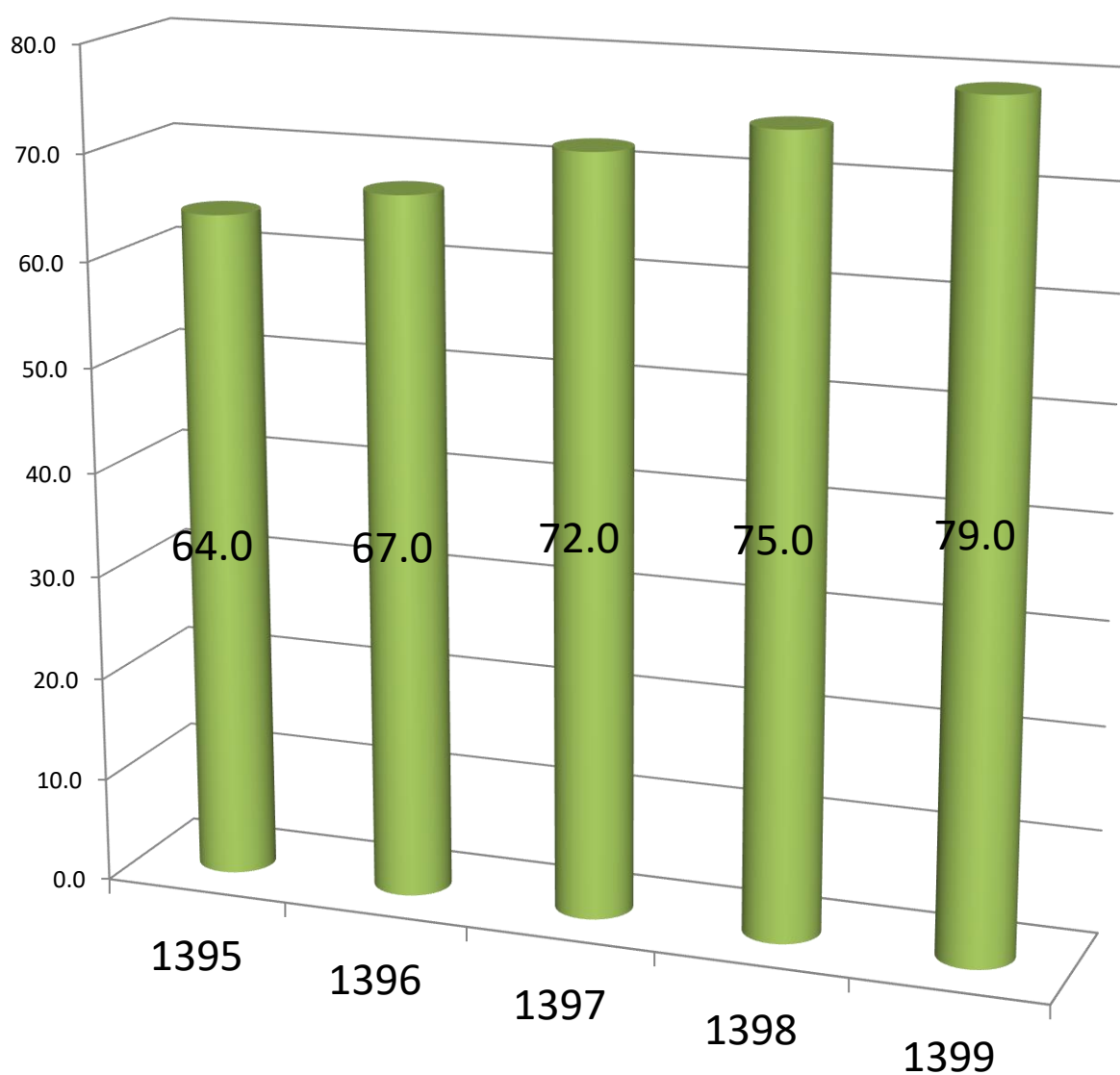
-تعریف شیوه علمی مناسب جهت صحت گذاری شیوه اجرای طرح

- تاثیر دادن شرایط بومی و خاص هر منطقه در محتوا و شیوه اجرای طرح شیوه اجرا بر اساس نیاز زمان و مکان و اتفاقات روز پیش بینی شود.

امید است بهبود در محتوا، اطلاعات، شیوه اجرا و نتایج این طرح به ساماندهی ارایه خدمات در حوزه نظارت بر اجرای استانداردها ، ارزیابی انطباق ، نحوه اطمینان بخشی و تقویت حقوق مصرف کننده و همچنین ترویج اثر بخش و هدفمند استانداردها کمک شایانی نماید.

در پایان خواهشمنداست دستورات و رهنمودهای لازم را جهت ادامه و ارتقاء کار اعلام فرمایید .

نمودار ستونی درصد امتیاز ۵ ساله (۹۵-۹۹)



نمودار خطی درصد امتیاز ۵ ساله (۹۵-۹۹)

