

FINAS-akkreditointi asiakkaiden silmin

FINASin asiakaskysely toteutettiin syys-lokakuussa 2008. Kysely lähetettiin kaikille FINASin asiakkaille. Vastauksia saatiin yhteensä 124 (44 % asiakkaista).

Yhteistyö ja arvioinnin toteutus

Asiakkaat olivat vastausten mukaan kokonaisuutena tyytyväisiä toimintaan FINASakkreditointipalvelun kanssa. Yhteistyötä FINASin kanssa pidettiin sujuvana, ja arviointiryhmien asiantuntemusta arvostettiin. Yli 90 % vastaajista vastasi, että yhteistyö FINASin kanssa sujuu hyvin ja että heillä on myönteinen yleiskuva FINASin arviointitoiminnasta. Myös arvioinnin toteutukseen ja raportointiin oltiin suurimmaksi osaksi hyvin tyytyväisiä. Arvioinnin raportit arvioi hyödyllisiksi 80 % vastaajista. FINASin toivottiin kehittävän raportointia tiiviimmäksi, ja havaittuja kehityskohteita toivottiin selvemmin esille raportoinnissa.

Viestintä

Asiakkaiden mukaan hyödyllisimpiä FINASin viestintätapoja ovat sähköposti ja verkkosivut. Myös viestintää arviointikäynneillä ja FINASin järjestämissä tilaisuuksissa pidettiin tärkeinä. Lähes kaikki asiakkaat käyttävät verkkosivuja (94 %). Eniten asiakkaat haluavat saada FINASilta tietoa akkreditointivaatimuksista ja akkreditointiin liittyvistä muista ajankohtaisista asioista.

Akkreditoinnin hyöty

Akkreditoinnin asiakkaat kokivat saaneensa akkreditoinnista hyötyä. Useimmin mainittuja hyötyjä olivat oman toiminnan ylläpito ja kehittäminen (20 %) sekä toiminnan laadun parantuminen (19 % vastaajista). Vastaajat ilmoittivat myös saaneensa akkreditoinnista hyötyä asiakassuhteissa kotimaassa (16 %) ja ulkomailla (10 %) sekä viranomaisyhteistyössä (13 %).

Vastaajat odottivat akkreditoinnin tulevaisuudessa olevan nykyistä tunnetumpaa ja vakiintuvan vastaajien toimialoilla. Akkreditoinnin odotetaan myös parantavan kilpailukykyä, tuovan taloudellista hyötyä sekä helpottavan asiakassuhteiden hoitamista.

Tarkemmat tiedot kysymyksistä ja vastausten jakaumista ovat nähtävänä FINASin verkkosivuilla www.finas.fi (Ajankohtaista).