

# FINASin asiakaskysely 2008

## Asiakaskysely lokakuu 2008

- Kaikki akkreditoitunut ja arvioidut asiakkaat sekä hakijat, 282 kpl
- Vastauksia 123 kpl, 44% vastasi
- Vastaajina kaikki akkreditointitoiminnan alueet

**Toimialan kuvaus**

% kaikista  
vastauksista

<b>Akkreditoitu toiminta:</b>	
elintarvike-, vesi- tai ympäristölaboratorio (45)	25,7
fysikaalista testausta tekevä laboratorio (14)	8,0
kliininen laboratorio (14)	8,0
muun alan testauslaboratorio (26)	14,9
kalibrointi (20)	11,4
tarkastus (12)	6,9
sertifiointi (9)	5,1
päästökauppatodentaminen (8)	4,6
<b>Muu arvioitu toiminta:</b>	
ilmoitetut laitokset (13)	7,4
elintarvikelaboratoriot (8)	4,6
muu toiminta (4)	2,3
polttoainetestaus (2)	1,1

## Kyselyn neljä osaa

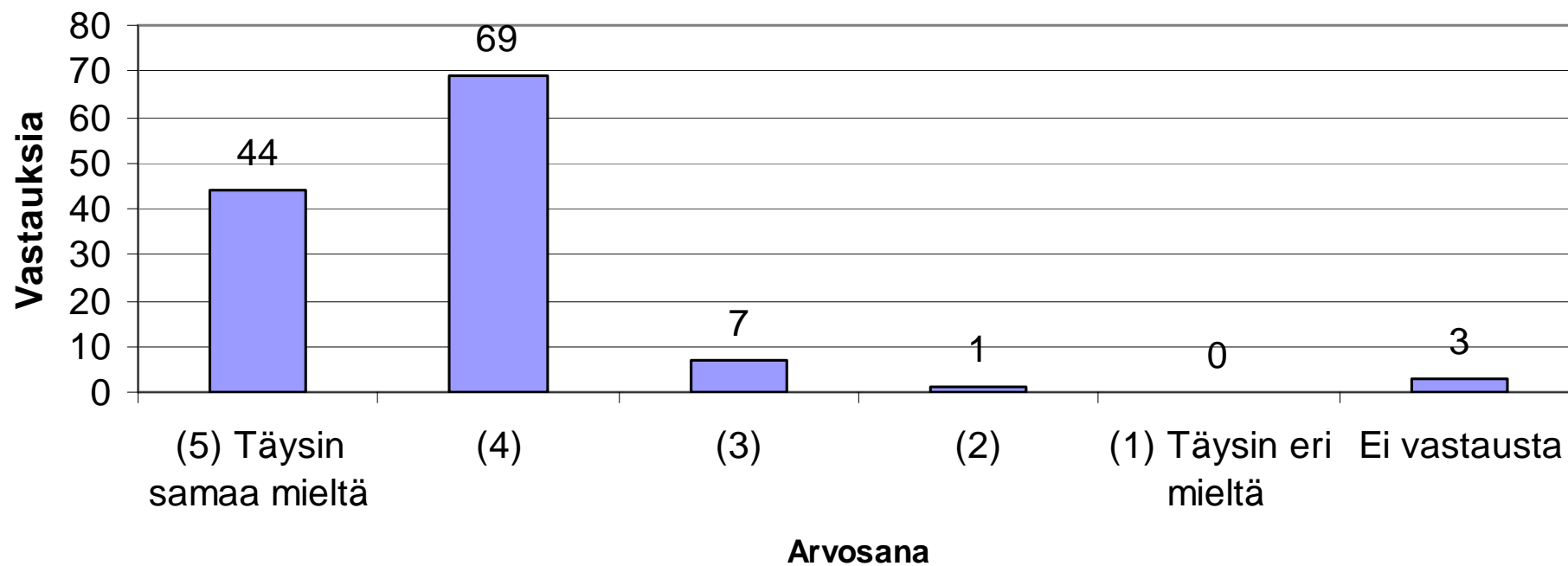
- Toiminta FINASin kanssa
- Arvioinnin toteutus ja raportointi
- Viestintä
- Akkreditoinnin tuottama hyöty

## OSA 1: TOIMINTA FINASIN KANSSA

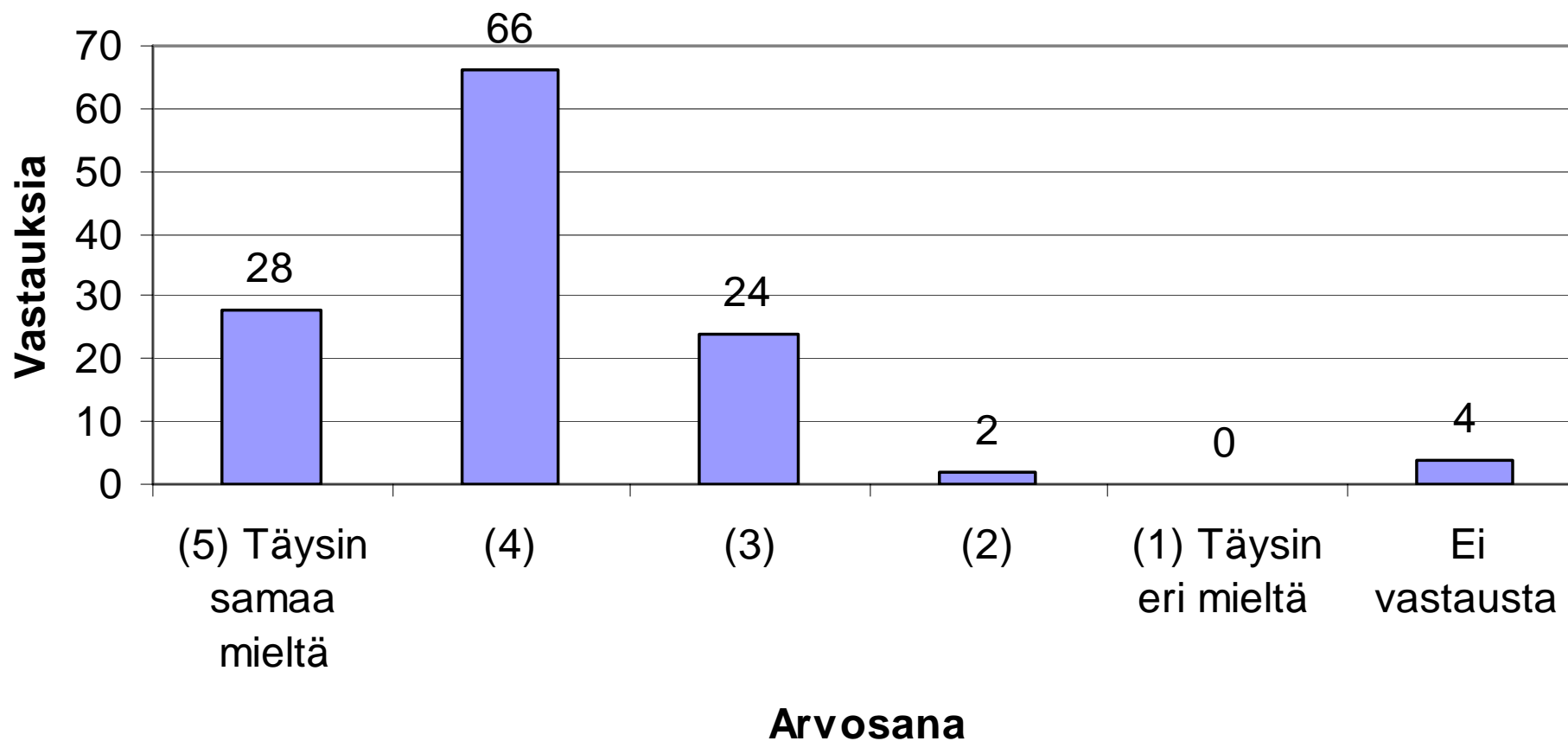
- Yhteistyö FINASin kanssa sujuu hyvin
- FINASin toiminnassa huomioidaan asiakkaan tarpeet
- Yleiskuvani FINASin arviointitoiminnasta on positiivinen

Täysin samaa mieltä (5) - Täysin eri mieltä (1)

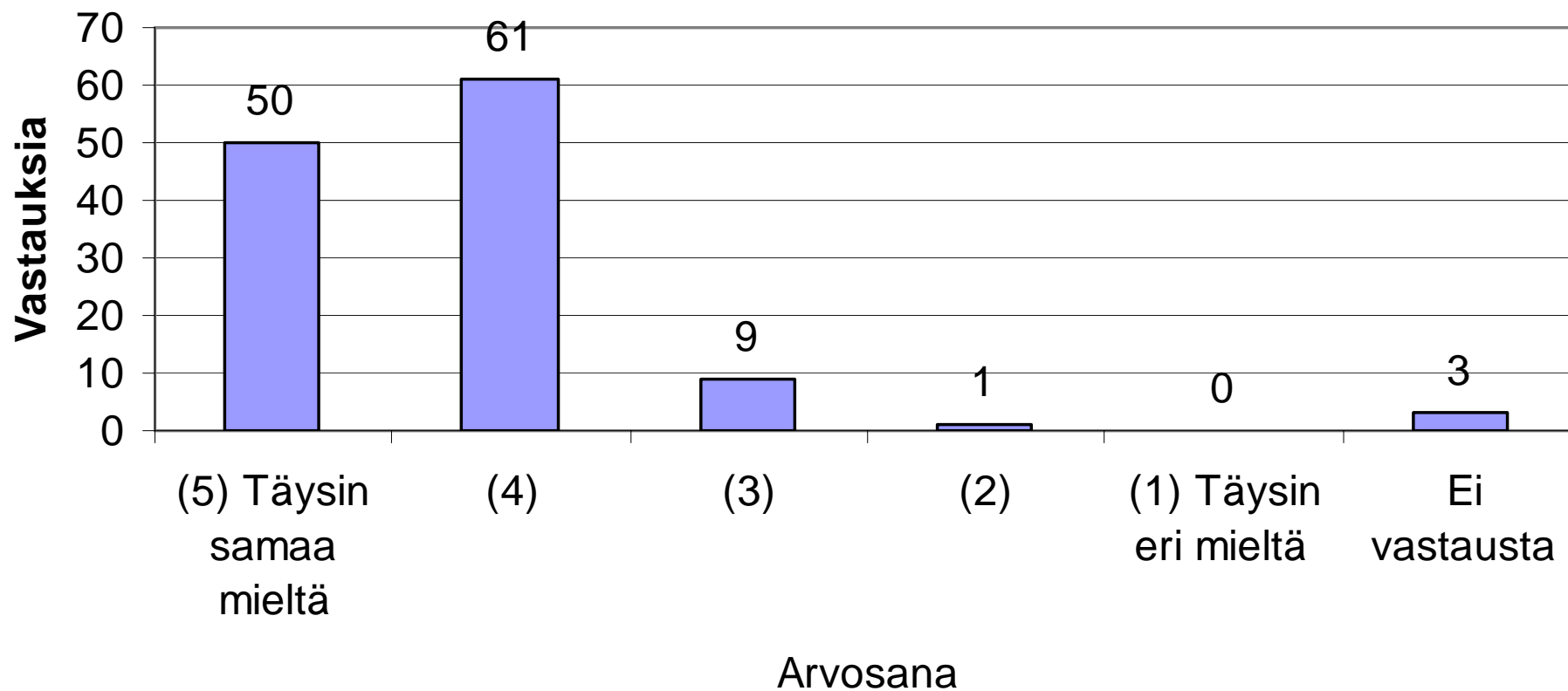
### Yhteistyö FINASin kanssa sujuu hyvin



## FINASin toiminnassa huomioidaan asiakkaan tarpeet



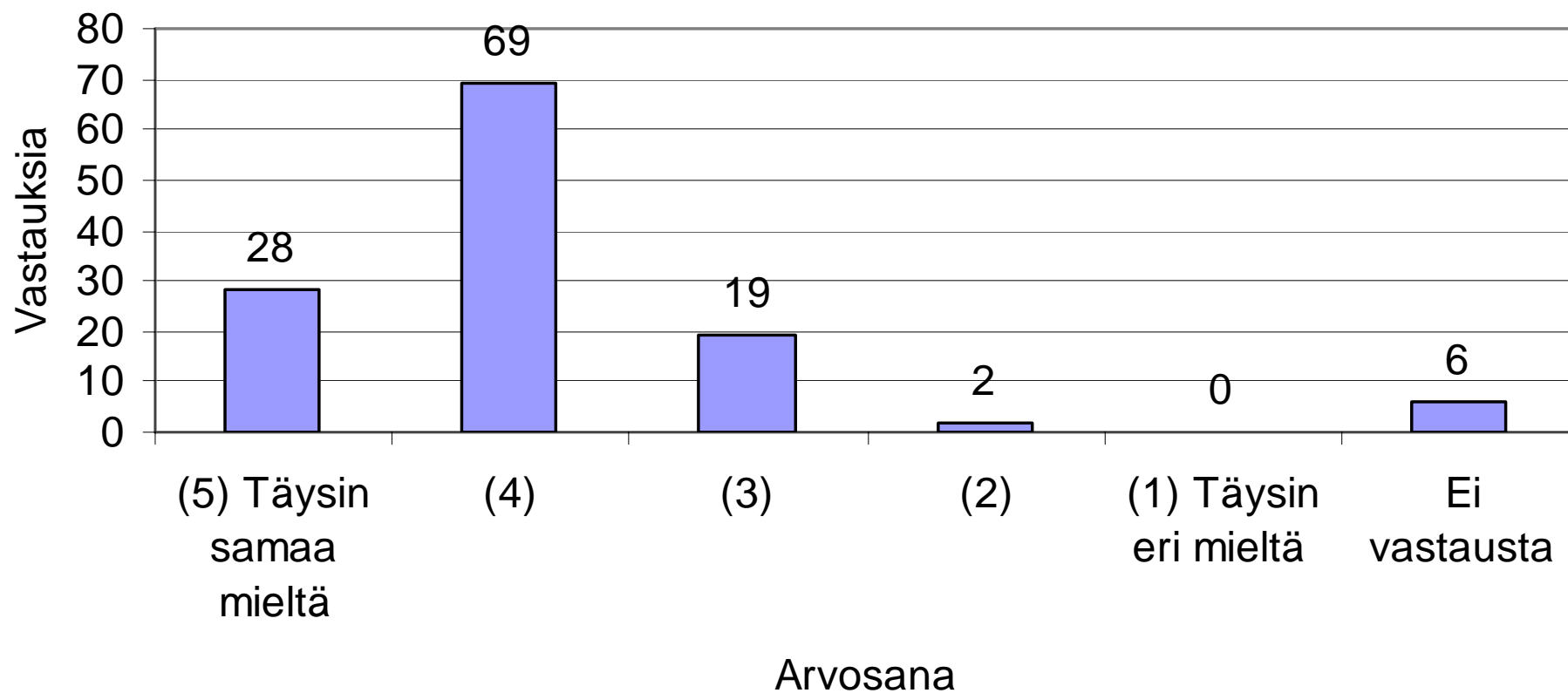
## Yleiskuvani FINASin arvointitoiminnasta on positiivinen



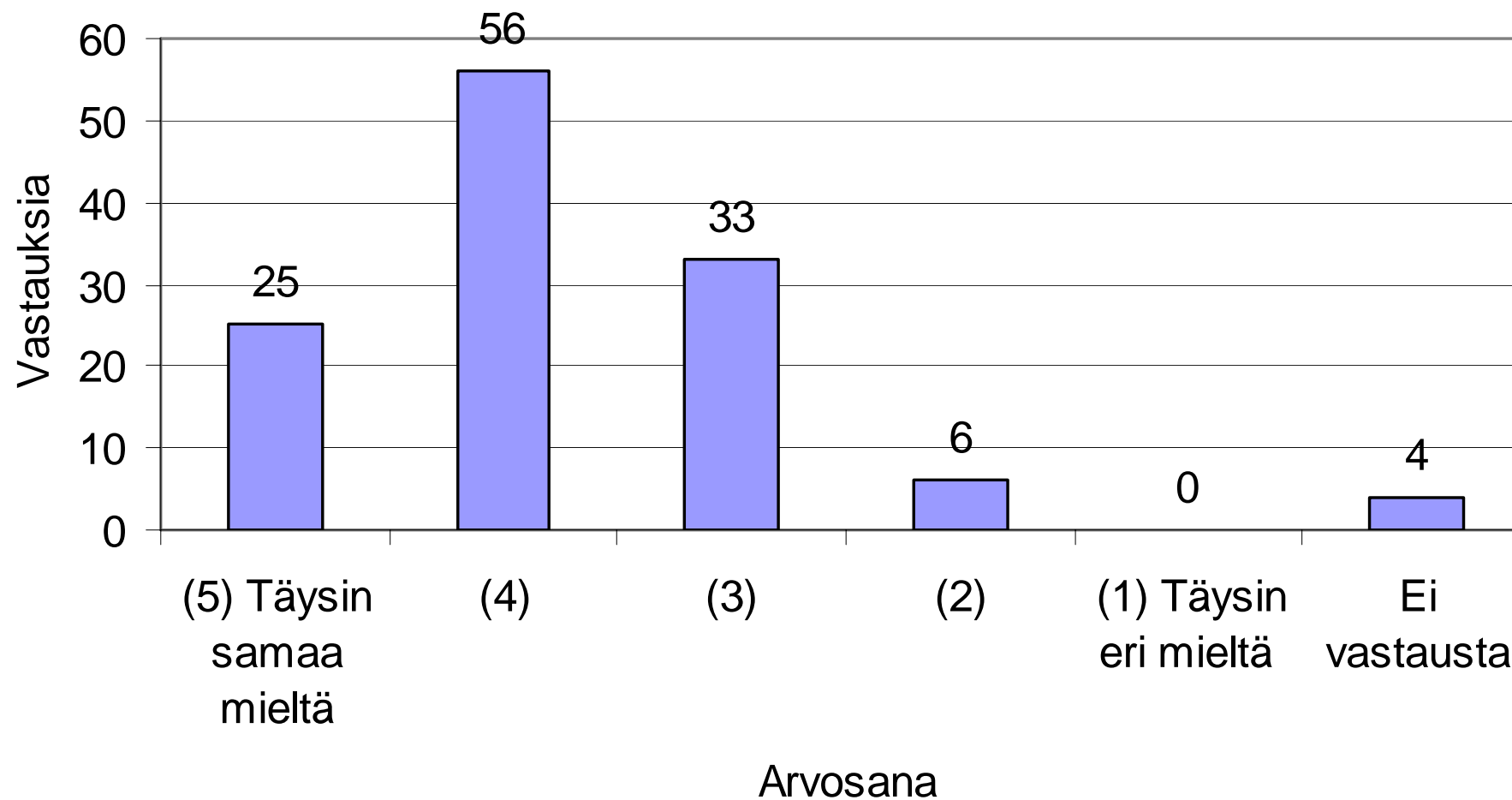
## OSA 2: ARVIOINNIN TOTEUTUS

- Olen tyytyväinen arvioinnin toteutukseen
- Arvioinnissa keskitytään oleellisiin asioihin
- Arviointikriteerejä sovelletaan arvioinnin asiakkaisiin tasapuolisesti
- Arviointiryhmien jäsenet ovat ammattitaitoisia ja päteviä

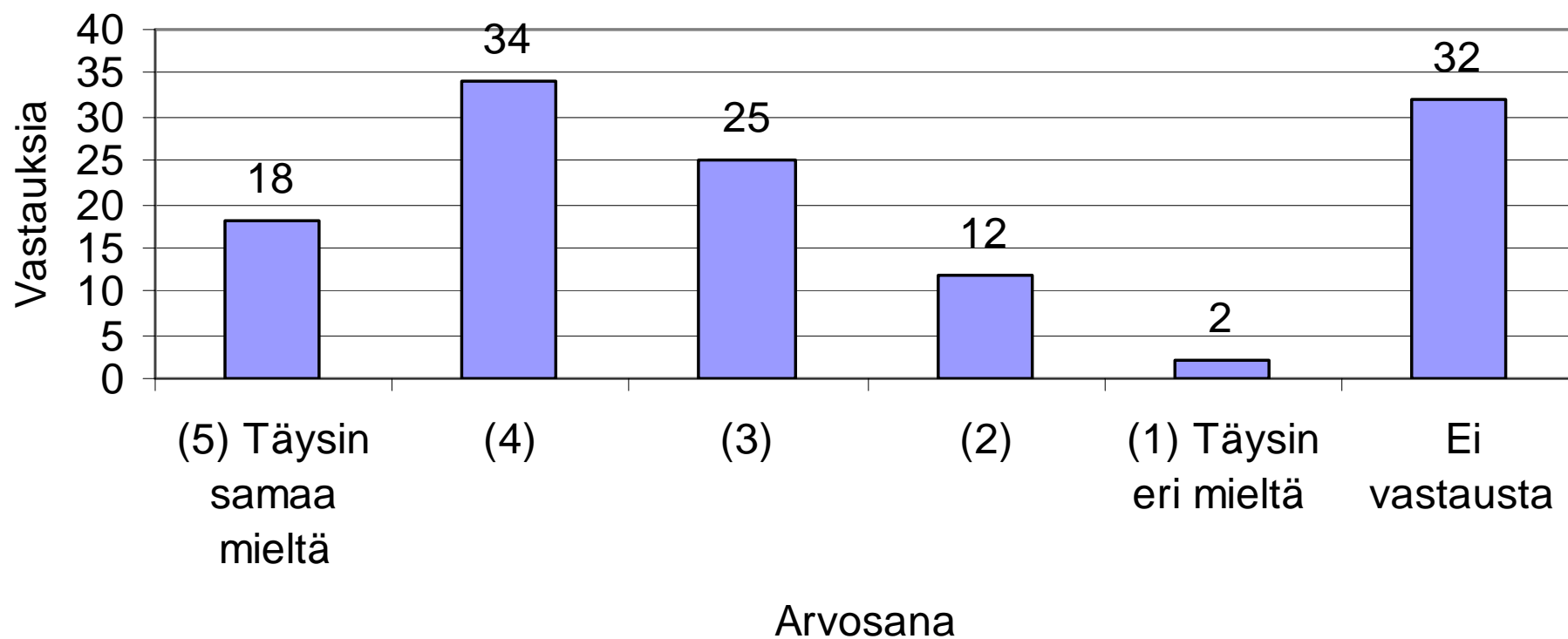
## Olen tyytyväinen arvioinnin toteutukseen



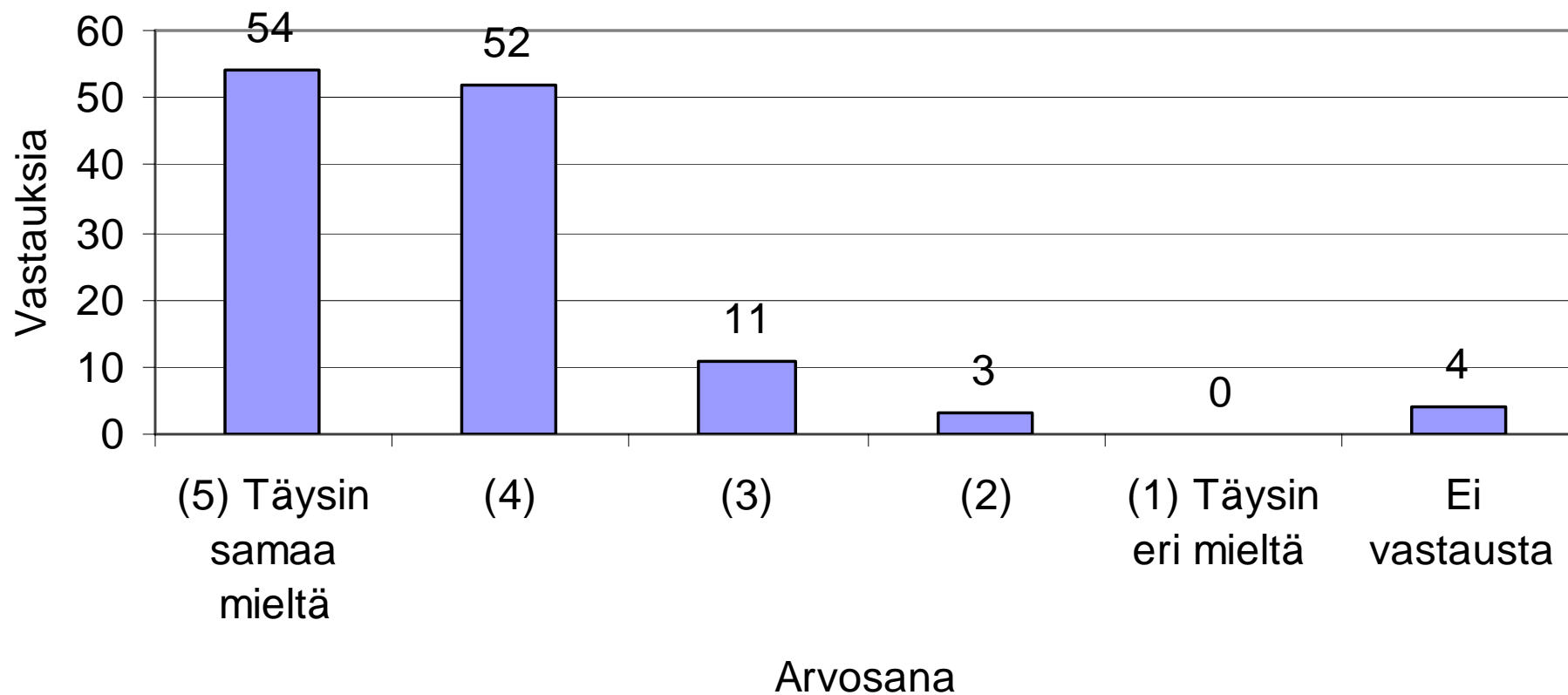
## Arvioinneissa keskitytään oleellisiin asioihin



## Arviointikriteerejä sovelletaan arvioinnin asiakkaisiin tasapuolisesti



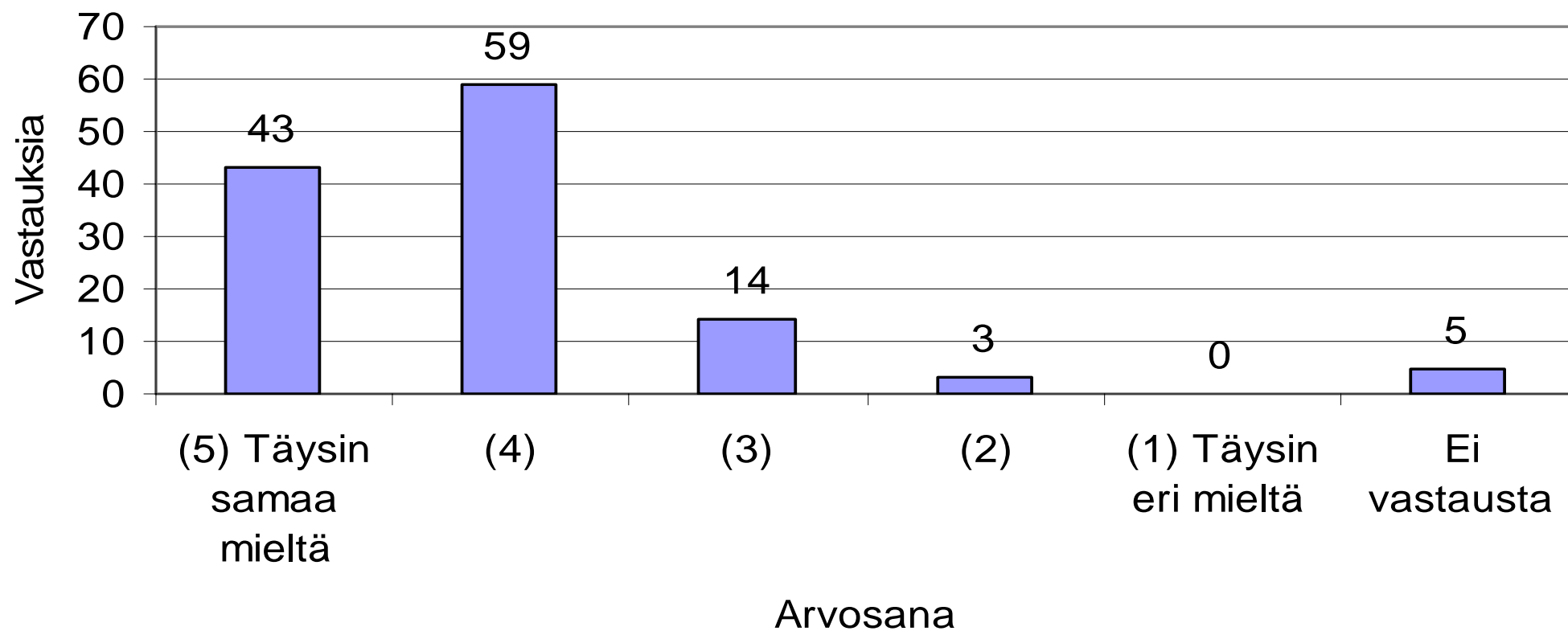
## Arviointiryhmien jäsenet ovat ammattitaitoisia ja päteviä



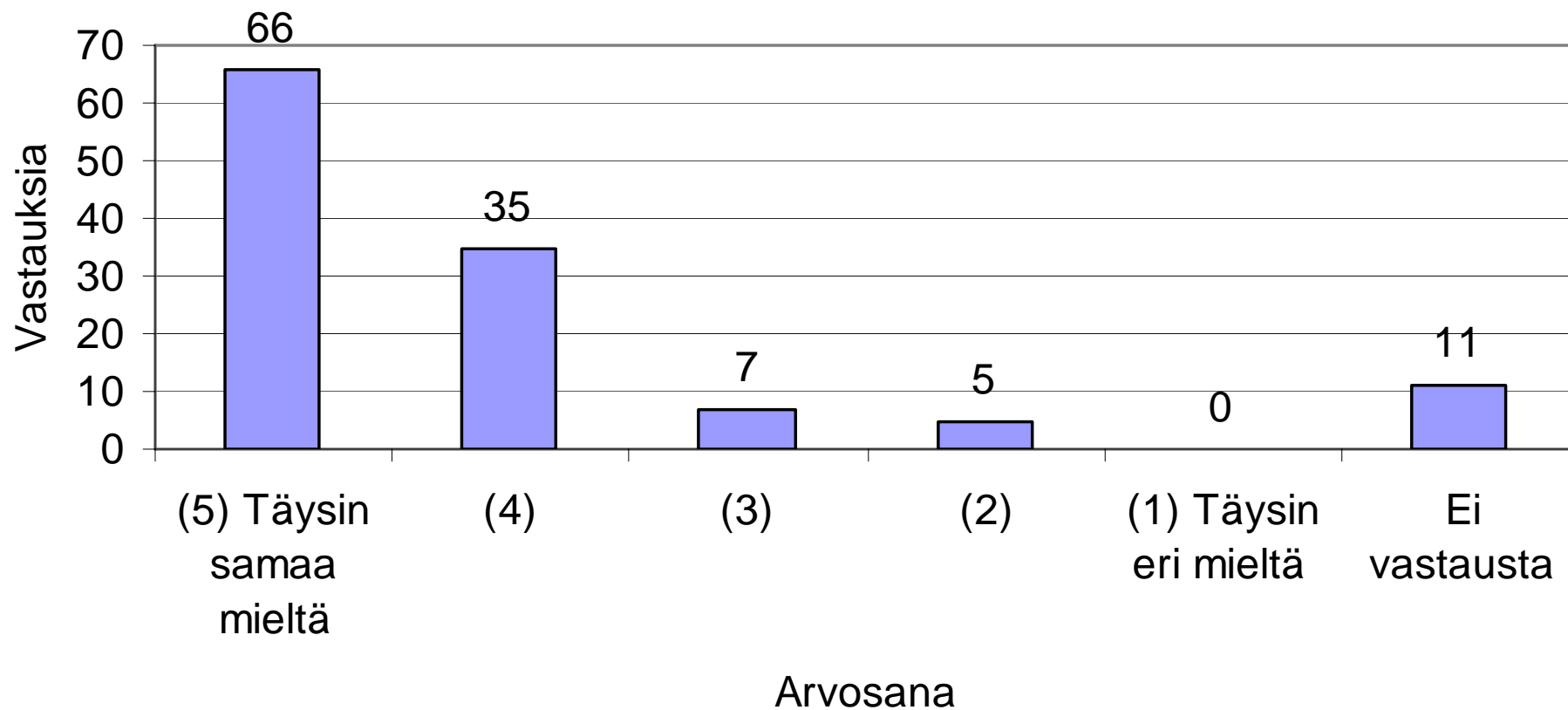
## OSA 2: ARVIOINNIN RAPORTOINTI

- Arviointiselosteet ovat meille hyödyllisiä
- Selosteiden välittämien sähköisesti toimii hyvin

## Arviointiselosteet ovat meille hyödyllisiä



## Selosteiden välittäminen sähköisesti toimii hyvin



## OSA 3: VIESTINTÄ

- Mikä on hyödyllisin FINASin käyttämä viestintätapa?
- FINASin verkkosivuilla käynti
- FINASin verkkosivut ovat käyttökelpoiset
- Mistä asioista toivotte enemmän tietoa

## Hyödyllisin FINASin käyttämä viestintätapa

% kaikista vastaajista

Sähköposti	27,6
FINASin verkkosivut	20,0
Arviointikäynnit	18,3
FINAS-päivä ja muut seminaarit	15,9
FINAS Bulettiini	11,0
Asiakaskohtaiset tapaamiset	3,8
Kirjeet	2,4
Muu	0,7

## Mistä asioista toivotte enemmän tietoa?

% kaikista vastauksista

Akkreditointivaatimukset ja niiden muutokset	23,5
Akkreditointiin liittyvät ajankohtaiset	21,2
Akkreditoinnin hyödyntäminen	14,5
FINASin järjestämä koulutus	11,4
Akkreditoinnin kansainvälinen merkitys	10,6
Pätevyysalueen laajentaminen ja muuttaminen	8,2
Ei mistään	3,5
FINAS-päivä ja muut tilaisuudet	4,3
FINASin toiminta	2,0
Akkreditoinnin hakeminen	0,4

## OSA 4: AKKREDITOINNIN TUOTTAMA HYÖTY

- Millaista hyötyä teille on ollut akkreditoinnista?
- Millaista hyötyä odotatte akkreditoinnilta tulevaisuudessa?
- Mitä uusia palveluita toivotte FINASilta?

## Millaista hyötyä teille on ollut akkreditoinnista?

% kaikista  
vastauksista

Hyöty oman toiminnan ylläpidon ja kehityksen kannalta	20,8
Toiminnan laatu on parantunut	18,8
Hyöty kotimaisissa asiakassuhteissa, tilausten hankinnassa ja/tai tutkimushankkeissa	16,4
Hyöty viranomaisyhteistyössä	13,0
Hyöty asiakkaille sekä heidän asiakkailleen	12,5
Hyöty kansainvälisissä asiakassuhteissa, tilausten hankinnassa ja/tai tutkimushankkeissa	9,6
Henkilökunnan työmotivaatio on parantunut	6,3
Muu hyöty	2,6
Ei ole ollut hyötyä	0,0

## Odotukset akkreditoinnille

- Akkreditoinnin tunnettuuden lisääminen
- Hyväksyminen kaikkialla
- Akkreditointi kaikille oman alan toimijoille
- Selvempi merkitys tarjouskilpailuissa
- Taloudellinen hyöty
- Lisää kilpailukykyä
- Edistää kansainvälistä toimintaa
- Helpottaa asiakassuhteiden hoitamista

## Kyselyn tulos ja odotukset tulevaisuudelta

- Toimiva yhteistyö
- Tavoitteena hyvän asiantuntemuksen ylläpito
- Akkreditointi on tuottanut hyötyä
- Odotetaan lisää hyötyä markkinoilla
- Odotuksena vakiintuminen eri aloilla
- Tunnettuuden ja näkyvyyden lisääntyminen

Vaikuttavuuden ja näkyvyyden kehittäminen yhteistyönä