

## YHTEENVETO VERTAILUMITTAUSTOIMINNAN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYSTÄ

Riitta Koivikko ja Mirja Leivuori, kesäkuu 2016

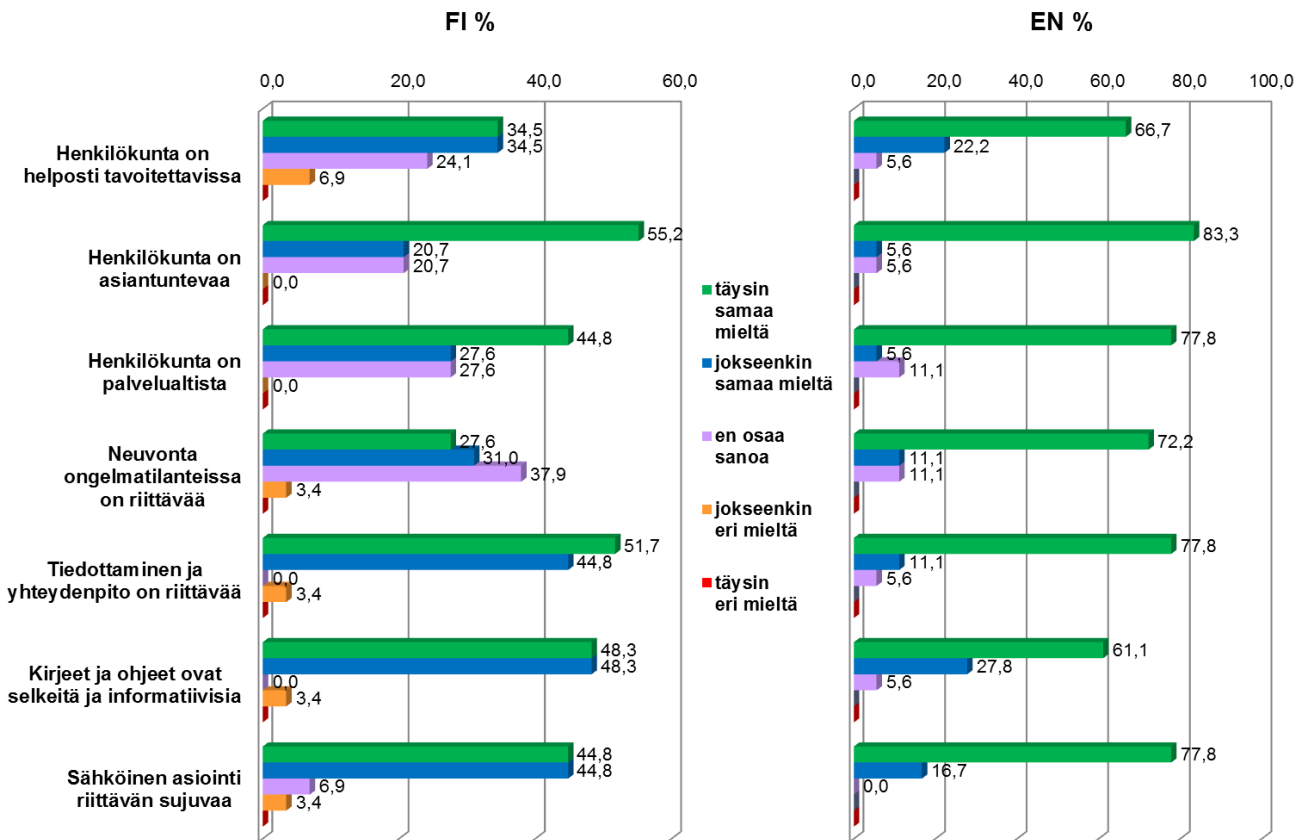
Prof test SYKE toteutti asiakastyytyväisyyskyselyn tammikuussa 2016. Kyselyyn vastasi yhteensä 47 asiakasta. Asiakaspalautteen mukaan Prof test vertailumittaukseen ollaan pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä ja toiminnan on koettu parantaneen osallistujien määritysten laadunvalvontaa. Kehitystoiveina esitettiin vertailuja mm. AOX-yhdisteille ja lisäksi esitettiin toiveita näytteiden pitoisuustasoista (mm. ammoniumtyppi).

Asiakaskyselyyn osallistuneista 47 vastaajasta 29 oli kotimaisia ja 18 ulkomaisia. Asiakkaat edustivat pääasiassa teollisuutta (32 % vastaajista) ja yksityisiä yrityksiä (40 % vastaajista). Ulkomaisista asiakkaista 17 % edusti yliopistoja. Julkishallintoa edusti 17 % asiakkaista. Tutkimuslaitoksia ja muita tahoja (esim. kotimaisia kunnallisia laboratorioita) edusti vain 6 % vastanneista. Suurin osa vastanneista kotimaisista asiakkaista on ollut Prof test pätevyyskokeiden asiakkaina jo pitkään, ainakin vuodesta 2006 lähtien, kun taas suurin osa ulkomaisista asiakkaista on osallistunut vasta vuoden 2006 jälkeen. Vastanneista asiakkaista 68 % on akkreditoitunut analyysimenetelmiään, 30 % näytteenottomenetelmiä ja 11 % kenttämittausmenetelmiä. Valtaosalla vastanneista laboratorioista on ei-akkreditoituja analyysimenetelmiä (79 %) ja näytteenottomenetelmiä (64 %), jälkimmäisiä erityisesti kotimaisilla vastaajissa (79 %). Akkreditoimattomia kenttämittausmenetelmiä on erityisesti kotimaisilla vastaajilla (52 %). Vastaajista 96 % tekee kemiallis-fysikaalisia määryksiä ja 40 % mikrobiologisia määryksiä, kenttämittauksia tekee 34 % vastaajista. Määryksiä tehdään eniten vedestä, lietteistä, maasta ja sedimenteistä, biopolttoaineesta määryksiä tekee 34 % vastaajista. Näiden lisäksi vastaajat raportoivat määrittävnsä useita muita näytetyyppejä.

Asiakaspalvelun palautteesta ilmeni, että parin osallistujan osalta henkilökunnan tavoitettavuudessa on ollut jonkin verran heikkoutta. Yhden vastaajan osalta ongelmatilanteiden neuvonnassa, tiedottamisessa ja yhteydenpidossa, kirjeissä ja ohjeissa sekä sähköisessä asiointissa on parannettavaa. Kuitenkin erityisesti tyytyväisyys kirjeisiin ja ohjeisiin sekä sähköiseen asiointiin on parantunut verrattuna edellisen asiakaskyselyn tuloksiin vuodelta 2010, jolloin 4–5 vastaajaa toivoi parannuksia näihin osa-alueisiin. Kehityskohtena toivottiin selainpohjaista asiakasjärjestelmää, jota ollaankin juuri kuluvana vuonna ottamassa käyttöön Prof test SYKE toiminnassa.

Pätevyyskokeiden vuosittainen lukumäärä, testattavien näytteiden lukumäärä sekä testattavien testisuureiden lukumäärä määrä koettiin pääosin riittäväksi. Samalla kuitenkin kehittämistoiveina esitettiin mm. isompaa näytetilavuutta ja vertailumittauksia uusille materiaaleille, erityisesti kierrätysmateriaaleille kuten kompostille. Pätevyyskokeiden näytepitoisuuksiin oltiin suurimmalta osin hyvin tyytyväisiä, mutta kehittämistoiveina esitettiin mm. suurempia pitoisuuksia ammoniumtyypelle jäte- ja talousvesissä. Näytteiden valmistus ja testaus koettiin pääsääntöisesti luotettavaksi.

Alustavien tulosten julkaisunopeuteen oltiin pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä (90 % vastaajista). Tulosten saant nopeuden kehittymistä kiiteltiin. Alustavat tuloslistat koetaan selkeiksi ja riittävän informatiivisiksi. Tulosten arvioinnissa käytettävän tavoitearvon luotettavuuteen oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä (88 % vastaajista), samoin tulosten arvioinnissa käytettyyn kokonaishajonnan tavoitearvoon (79 % vastaajista). Pätevyyskokeiden loppuraportti koettiin selkeäksi (88 % vastaajista) ja hyvin neuvoa antavaksi (87 % vastaajista). Loppuraportin julkaisunopeus sai positiivisemman palautteen vuoden 2016 kyselyssä verrattuna vuoden 2010



**Kuva 1** Palaute järjestäjän toiminnasta asiakaspalvelussa, neuvonnassa ja tiedottamisessa, jakauma prosentteina (FI: kotimaiset vastaajat, EN: ulkomaiset vastaajat).

kyselyyn. Julkaisunopeuteen ollaan pääosin tyytyväisiä (88 % vastaajista). Kotimaiset asiakkaat toivovat edelleen suomenkielisiä loppuraportteja. Ulkomaiset vastaajat ovat puolestaan pääosin tyytyväisiä suomenkieliseen raporttiin, kunhan siinä on tiivistelmä ja kuvatekstit englanniksi. Tämän pohjalta ProfTest SYKE tulee pitäytymään vallitsevassa käytännössä, että loppuraportti kirjoitetaan suomeksi, mikäli > 90 % pätevyyskokeen osallistujista on kotimaisia.

ProfTest SYKEN pätevyyskokeiden hinnoitteluun oltiin pääosin tyytyväisiä, vaikkakin jonkin verran tyytymättömyyttä on havaittavissa hinta/hyötysuhteessa ja hintaerittelyssä niin kotimaisten kuin ulkomaisten asiakkaiden piirissä. Kotimaisista asiakkaista 93 % kokee ProfTest SYKEN pätevyyskokeiden auttaneen mittaustulostensa laadun parantamisessa. Erittäin tyytyväisten osuus on kasvanut verrattuna edelliseen kyselyyn vuodelta 2010. Ulkomaisista asiakkaista 72 % kokee ProfTest SYKEN pätevyyskokeet mittaustulostensa laatua parantaviksi. Kyselyyn vastanneet esittävät laajasti pätevyyskokeiden kehittämiskohteita, jotka ProfTest SYKEN ottaa soveltuvin osin huomioon toimintansa jatkokehittämisessä.

ProfTest SYKE kiittää kyselyn vastauksista sekä yhteistyöstä. Kotimaisten osallistujien kesken arvottiin ”Suomen uhanalaiset kasvit” -kirja, jonka voitti Nina Rosenback-Holmström Ahvenanmaalta. Ulkomaisten osallistujien kesken arvottiin Suomenlahti-aiheinen kirja ”The Gulf of Finland”, jonka voitti Maaris Nuutre Virola. Onnea voittajille! Pyrimme kehittämään toimintaamme huomioiden kyselyn tulokset entistä asiakasystävällisempään suuntaan.