



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Iida Hyytinen

JÄTEASEMAN PALVELUKONSEPTIN  
KEHITTÄMINEN ASIAKASNÄKÖKUL-  
MASTA

Tekniikka  
2017

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Iida Hyytinen
Opinnäytetyön nimi	Jäteaseman palvelukonseptin kehittäminen asiakasnäkökulmasta
Vuosi	2017
Kieli	suomi
Sivumäärä	43 + 5 liitettä
Ohjaaja	Riitta Niemelä

---

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin Lakeuden Etappi Oy:n kahden jäteaseman palvelukonseptia asiakasnäkökulmasta. Työn tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä jäteasemien palveluihin sekä löytää mahdolliset epäkohdat toiminnan parantamiseksi ja uudistamiseksi.

Työ koostuu erilaisten lakien ja säännösten vaikutuksesta jätehuoltoon, opinnäytetyön yhteydessä jäteasemilla tehdyistä haastatteluista ja näiden tulosten analysoinnista. Haastattelusta saatuja tuloksia on myös verrattu vuosittain toteutetun asiakaskyselyn tuloksiin. Tuloksiin on koottu diagrammeihin yleisimmät vastaukset. Kaikki annetut vastaukset löytyvät työn lopusta liitteinä.

Suurin osa asiakkaista oli tyytyväisiä nykyisiin palveluihin jäteasemalla. Eniten uudistusta toivottiin aukioloaikoihin, sisääntulon toimivuuteen, purkupisteiden ohjeistukseen ja hinnoittelun selkeyteen. Moni asiakas on täysin riippuvainen henkilökunnalta saadusta ohjeistuksesta. Asiakkaita pitäisi saada enemmän motivoitua tiedon hankkimiseen, lajitteluun ja jäteaseman käyttämiseen. Kierrättämisen yleisyys on kasvanut koko ajan. Asiakkaiden tarpeet huomioiva ja helposti käytettävissä oleva jäteasema tukee tätä suuntaa.

## ABSTRACT

Author	Iida Hyytinen
Title	Developing Service Concept of a Waste Reception Station from the Customer's Perspective
Year	2017
Language	Finnish
Pages	43 + 5 Appendices
Name of Supervisor	Riitta Niemelä

---

The purpose of the thesis was to investigate the service concept of two waste reception stations of Lakeuden Etappi Ltd. The aim of the thesis was to find out customer's satisfaction at waste reception station facilities and find out possible disadvantages to improve and reform them.

The theory of the thesis consists of the impact of several laws and regulations on waste management. The investigation consists of interviews, which were made as part of this thesis. The results of the interview have also been compared with the results of the annual questionnaire. The results are summarized in the diagrams with the most common answers and all given answers are found at the end of the thesis as attachments.

Most of the customers were satisfied with the existing services at the waste reception stations. The most hoped for improvements were longer opening hours, functionality of the entrance, guidance at the unloading points and clarity of the pricing. Many customers are completely dependent on the staff guidance. Customers should be more motivated to acquire information, sort waste and use waste reception stations. The frequency of recycling has grown all the time, and a well-functioning waste reception station that takes customer needs into account supports this trend.

## KÄSITTEITÄ

Kiertotalous	Talousmalli, jossa materiaalit kiertävät ja jätettä ei synny. Käytetään uusiutuvia materiaaleja ja energialähteitä sekä tuotteita korvataan palveluilla. /4/
Yhdyskuntajäte	Vakinaisessa ja vapaa-ajan asumisessa syntyvää jätettä sekä palvelu-, elinkeino- ja hallintotoiminnassa syntyvää vastaavanlaista jätettä. /14/
Jätehierarkia	Ensisijaisuusjärjestys, jonka mukaan jätteet tulisi käsitellä. Ehkäiseminen, uudelleenkäyttö, kierrätys, muu hyödyntäminen ja viimeisenä loppusijoitus. /13/
Jäteasema	Kunnan tai sen jätehuoltoyhtiön ylläpitämä jätteiden vastaanottoaika, jossa jätteet käsitellään tai väli-varastoidaan. /1,16/
Tuottajavastuu	Valmistajat ja maahantuojat ovat vastuussa tuottajavastuun alaisuuteen kuuluvien tuotteiden jätehuollosta ja siitä aiheutuvista kustannuksista, kun ne poistetaan käytöstä. /20/

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	9
2	KOHDEYRITYS.....	10
	2.1 Lakeuden Etappi Oy .....	10
	2.2 Nykytila Seinäjoki-Nurmo jäteasema .....	10
	2.3 Nykytila Lapuan jäteasema.....	11
	2.4 Uusi jäteasema .....	11
3	JÄTEHUOLTOA OHJAAVAT MÄÄRÄYKSET .....	13
	3.1 Euroopan unioni.....	13
	3.2 Jätelaki ja jäteasetus .....	14
	3.3 Valtakunnallinen jätesuunnitelma.....	14
	3.4 Alueellinen jätesuunnitelma.....	15
	3.5 Jätehuoltomääräykset .....	16
4	PALVELUTASO .....	17
	4.1 Palvelutason määrittäminen .....	17
	4.2 Ekomaksu.....	17
5	JÄTEASEMIEN HAASTATTELUTUTKIMUS .....	18
6	TULOSTEN KUVAUS.....	19
	6.1 Kuinka usein käytätte jäteasemaa? .....	20
	6.2 Koetteko saavanne hyvää, ystävällistä ja selkeää palvelua jäteasemanhoitajalta?.....	20
	6.3 Onko sisääntulo selkeä ja opastus selkeä? .....	21
	6.4 Millaisia ohjeita toivoisitte saavanne konttien/jäteastioiden viereen?....	23
	6.5 Millä haluaisitte maksaa jäteasemalla? .....	24
	6.6 Onko hinnoittelu mielestänne selkeää?.....	25
	6.7 Ovatko ohjeet Etappi-aviisissa tai nettisivuilla selkeät kuorman tekemiseen? .....	27
	6.8 Mikä olisi paras aika teille asioida jäteasemalla? .....	28
	6.9 Millaisella jäteasemalla haluaisitte asioida? .....	30

6.10	Mikä merkitys teille on kierrätettävän materiaalin ja uusiutuvan energian käytöstä/suosimisesta?.....	31
6.11	Mitä muita palveluja toivoisitte lisäksi jäteasemalle? .....	32
6.12	Muuta .....	32
7	LAKEUDEN ETAPPI ASIAKASKYSELY.....	34
8	POHDINTA.....	37
8.1	Haastattelun ja asiakaskyselyn vertailu .....	38
9	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	40
LIITTEET		

## KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuva 1. Säädösten linjaukset pienenevässä järjestyksessä. ....	13
Kuva 2. Valtakunnalliseen jätesuunnitelmaan määriteltävät asiat /19/.....	15
Kuva 3. Seinäjoen ja Lapuan jäteasemien kävijämäärät kuukausittain vuonna 2015.....	19
Kuva 4. Seinäjoen ja Lapuan asiakkaiden käyntikertymät vuodessa.....	20
Kuva 5. Seinäjoen jäteaseman sisääntulossa kehitettävää .....	22
Kuva 6. Lapuan jäteaseman sisääntulossa kehitettävää .....	22
Kuva 7 Poltettavan jätteen ohjetaulu.....	24
Kuva 8. Yhdistetty molempien jäteasemien suosituimmat maksutavat.....	25
Kuva 9. Hinnoittelun selkeys jäteasemilla. ....	26
Kuva 10. Kuormanteko-ohjeiden selkeys. ....	27
Kuva 11. Seinäjoen jäteaseman aukioloaikojen kehittäminen. ....	29
Kuva 12. Lapuan jäteaseman aukioloaikojen kehittäminen.....	29
Kuva 13 Seinäjoen jäteaseman käytön kehittäminen.....	30
Kuva 14. Lapuan jäteasema. Takana kiertävä metalliaita, jossa alaspäin purku. ....	30
Kuva 15. Asiakkaiden mielipide kierrätetyn materiaalin ja uusiutuvan energian käytöstä. ....	31
Kuva 16. Toivotuimmat uudet lajittelumahdollisuudet. ....	32
Kuva 17. Kysely- ja haastattelutulosten vertailu. Aukioloajat.....	35
Kuva 18. Kysely- ja haastattelutulosten vertailu. Tyytyväisyys asiakaspalveluun. ....	35
Kuva 19. Kysely- ja haastattelutulosten vertailu. Lajittelumahdollisuuksien lisääminen. ....	36
<b>Taulukko 1.</b> Kotitalouksien palveluhinnasto jäteasemilla 1.4.2017 alkaen.....	12

## **LIITELUETTELO**

**LIITE 1.** Kyselylomakepohja

**LIITE 2.** Seinäjoen jäteaseman haastatteluiden vastausmäärät

**LIITE 3.** Seinäjoen jäteaseman haastatteluiden avoimet vastaukset

**LIITE 4.** Lapuan jäteaseman haastatteluiden vastausmäärät

**LIITE 5.** Seinäjoen jäteaseman haastatteluiden avoimet vastaukset



## 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on tehty Lakeuden Etappi Oy:lle. Työn tarkoituksena oli selvittää Seinäjoen ja Lapuan jäteasemien palvelukonseptia asiakasnäkökulmasta. Lähtökohtana on asioinnin helppous ja toimivuus sekä löytää mahdolliset epäkohdat asiakkaiden näkökulmasta toiminnan parantamiseksi. Tavoitteena on kehittää Lakeuden Etapin jätehuoltopalvelua tulevaisuuden asiakkaiden tarpeet huomioiden. Seinäjoelle on suunnitteilla rakentaa uusi jäteasema, jota asiakkaat voisivat käyttää ainakin osittain aukioloaikojen ulkopuolella. Eniten kehitysehdotuksia tuli aukioloaikojen lisäämiseen, joten tämä uudistus tulisi tarpeeseen. Työ on ajankohdainen, koska tällä hetkellä Suomessa on vain muutama osittain tai kokonaan ilman henkilökuntaa toimiva jäteasema.

Suomessa jätehuoltoa määrittelevät monenlaiset lait ja säädökset, joita on koottu opinnäytetyön teoriaosuuteen. Yhä useampi jätelaji on siirretty tuottajavastuun alaisuuteen, jolloin jätehuoltoyhtiö ei ole vastuussa jätteen käsittelykustannuksista. Jätehuollossa pyritään toteuttamaan jätehierarkiaa mahdollisimman hyvin ja hyvin toimiva jäteasema edesauttaa tätä.

Osana opinnäytetyötä tehdyt haastattelut suoritettiin helmi-maaliskuun aikana vuonna 2017. Seinäjoen jäteasemalla haastatteluja tehtiin 20 päivää ja Lapuan jäteasemalla 6 päivää. Yhteensä haastatteluja kertyi 290 kappaletta. Haastatteluista saatuja tuloksia on verrattu Etapin asiakaskyselystä saatuihin tuloksiin, joka suoritettiin tammi-helmikuun aikana 2017.

## 2 KOHDEYRITYS

### 2.1 Lakeuden Etappi Oy

Lakeuden Etappi Oy on kahdeksan kunnan omistama kunnallinen jätehuolto-yhtiö. Tässä opinnäytetyössä siitä käytetään nimeä Etappi. Mukana olevat kunnat ovat Alavus, Ilmajoki, Kuortane, Seinäjoki, Lapua, Kihniö, Kurikka ja Ähtäri. Etappi vastaa lakisääteisestä jätehuollosta ja Lakeuden jätelautakunta hoitaa jätehuoltoviranomaisen tehtävät. Koko toiminta-alueella asuu noin 130 000 asukasta. /9/

Jätehuolto-yhtiön tehtäviin kuuluu kiinteistökohtainen jäteastioiden tyhjennys, jätteen kuljetus ja käsittely. Lisäksi yhtiölle kuuluu jätehuollon tiedotus, neuvonta ja kehittäminen. Jokaisessa kunnassa on vähintään yksi miehitetty jäteasema ja lisäksi miehittämättömiä ekopistettä kierrätettäville jätteille, pakkauslasi-, -metalli- ja keräyspaperi. Ilmajoella sijaitsee Etapin pääpaikka, jätehuoltokeskus ja sen yhteydessä biokaasulaitos. Biokaasulaitos tuottaa biokaasua ja Rannanparannusraetta biojätteestä ja puhdistamolietteistä. Etappi on Mustasaarella toimivan jätteenpolttolaitoksen Westenergy Oy:n suurin omistaja ja kaikki siellä syntyvä pohjatuhka tuodaan Ilmajoen jätteenkäsittelykeskukseen jatkojalostukseen. /9/

### 2.2 Nykytila Seinäjoki-Nurmo jäteasema

Etapin vilkkain jäteasema sijaitsee Seinäjoella. Seinäjoki-Nurmon jäteasemaa kutsutaan tässä opinnäytetyössä Seinäjoen jäteasemaksi. Jäteasema on auki 5–6 päivänä viikossa ja se on aina miehitetty. Jäteasemalla vastaanotetaan ja välivarastoidaan pienjäte-eriä. Vuodessa jäteasemalla käy noin 30 000 asiakasta. Suurin osa käynneistä tehdään huhti–toukokuussa sekä syys–lokakuussa. (Kuva 3). Jäteasemalla otetaan kotitalouksilta maksutta vastaan vaarallista jätettä, risu- ja haravointijätettä, lasi- ja metallijätettä, pahvia, puujätettä sekä tiili- ja betonijätettä. Pakattua ja merkittyä asbestia, sekä muuta erityisjätettä vastaanotetaan jäteasemilla maksutta 20 litraa tai 20 kg kerrallaan. Jäteasemalla on tuottajayhteisöjen kanssa tehty yhteistyössä vastaanottopalvelu myös paristoille, keräyspaperille, renkaille, kestopuu-jätteelle sekä sähkö- ja elektroniikkalaiteromulle (SER). Sähkö- ja elekt-

roniikkalaitteet lajitellaan kolmeen eri konttiin. Kylmälaitteet omaan, hellat, uunit, imurit, johdolliset sähkötyökalut ja mikrot omaan sekä televisiot ja muut pienemmät elektroniset laitteet omaan. Poltettavaa-, kaatopaikka- ja biojätettä otetaan vastaan jätemaksutaksan mukaisilla hinnoilla. Kotitalouksien hinnasto löytyy taulukosta 1. Jätteet kerätään kontteihin, siirtolavoille, jäteastioihin ja maahan, josta jätteet lastataan siirtoa varten. Jäteasemalla voi maksaa kortilla, käteisillä tai siirtoasiakirjalla, jolloin lasku tulee yhdessä jäteastian tyhjennyslaskun kanssa. /10, 16/

Jokainen asiakas ilmoittautuu sisääntulossa henkilökunnalle luukun kautta. Ilmoittautumisen yhteydessä henkilökunta antaa ohjeet, minne jätteet viedään ja kertoo kuorman mahdollisen hinnan, jos sen arvioiminen on ennen purkua mahdollista. Asiakas lajittelee itse omat jätteet henkilökunnan ohjeiden mukaan osoitettuihin paikkoihin.

### **2.3 Nykytila Lapuan jäteasema**

Lapualla toimii Etapin toiseksi käytetyin jäteasema. Aukiolotunteihin verrattuna Lapuan jäteasema on Etapin vilkkain. Vuodessa siellä käy noin 18 000 asiakasta. Jäteasema on auki maanantaina, tiistaina ja torstaina 12.00–18.00 sekä lauantaina 10.00–14.00. Lapuan jäteasemalla otetaan vastaa samoja jätelajeja kuin Seinäjoen jäteasemalla, pois lukien autonrenkaat. Lapuan jäteasemalla ilmoittautuminen henkilökunnalle tapahtuu yleensä ulkona.

### **2.4 Uusi jäteasema**

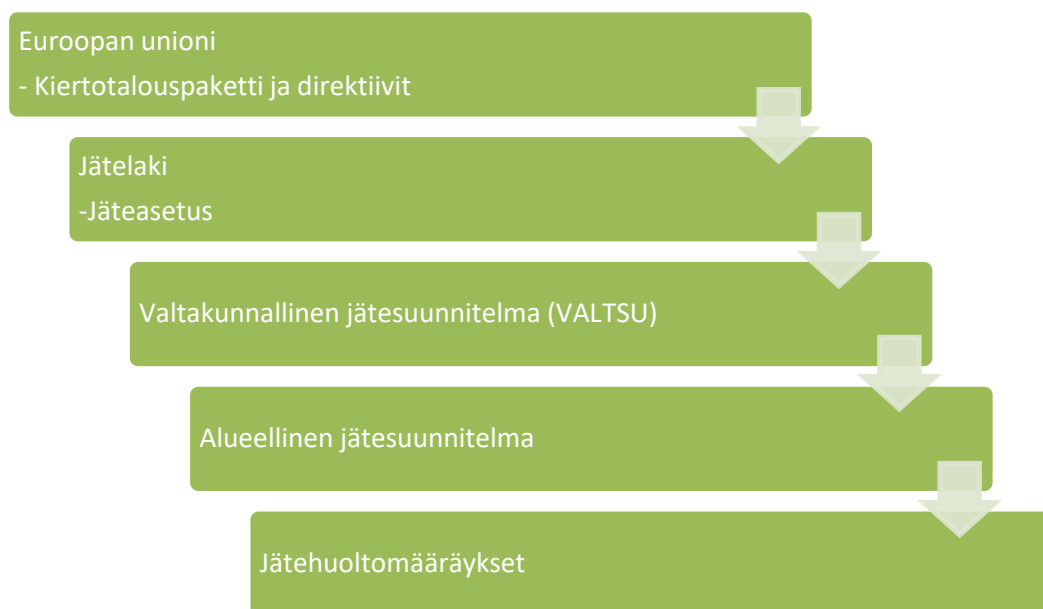
Uusi jäteasema on tarkoitus rakentaa Seinäjoen nykyisen jäteaseman viereen. Jäteasemaa suunnitellaan tulevaisuuden tarpeet huomioiden. Siinä panostetaan erityisesti tehokkuuteen, kattaviin aukioloaikoihin, hyvään vastaanottokapasiteettiin, siisteyteen ja selkeisiin opasteisiin. Jäteaseman suunnitellaan toimivan ainakin osittain ilman henkilökuntaa. Jäteaseman uusissa rakenteissa on tarkoitus käyttää kierrätettyjä materiaaleja.

<b>Maksullisena vastaanotetaan</b>	<b>€</b>
Kaatopaikkajätteen pienerä, enintään 0,5 m <sup>3</sup> , lajiteltu	11,00
Kaatopaikkajätteen pienerä, enintään 2 m <sup>3</sup> , lajiteltu	26,00
Poltettavan jätteen pienerä, enintään 0,5 m <sup>3</sup> , lajiteltu	8,00
Poltettavan jätteen pienerä, enintään 2 m <sup>3</sup> , lajiteltu	20,00
Biojäte, enintään 240 litraa	8,00
Lajittelematon pienerä, enintään 2 m <sup>3</sup> , hinta sisältää lajittelun jäteaseman hoitajan toimesta	155,00

**Taulukko 1.** Kotitalouksien palveluhinnasto jäteasemilla 1.4.2017 alkaen. /7/

### 3 JÄTEHUOLTOA OHJAAVAT MÄÄRÄYKSET

Jätehuoltoa määrittelevät monenlaiset säädökset ja lait. Suurimmat linjaukset tulevat Euroopan unionin toimielimiltä direktiiveinä, joiden pohjalta jokainen maa määrittelee oman lainsäädäntönsä. /2/ Valtakunnalliseen jätesuunnitelmaan (VALTSU) kirjataan tulevien vuosien tavoitetila ja painopisteet. Tämän lisäksi jokainen jätehuoltoalue tekee erikseen oman aluekohtaisen jätesuunnitelman, johon kirjataan tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi. Viimeiset ohjeet tulevat jätehuoltomääräyksistä, jotka jätehuoltoviranomainen laatii. (Kuva 1) Tässä kapaleessa on keskitytty jätehuoltoon ja jäteasemia koskeviin määräyksiin.



**Kuva 1.** Säädösten linjaukset pienenevässä järjestyksessä.

#### 3.1 Euroopan unioni

Euroopan unioni säätää suurimmat linjaukset ja yhteiset velvoitteet jätesuunnittelulle. Euroopan komissio hyväksyi kiertotalouspaketin 2.12.2015. Paketin avulla pyritään kestävään, resurssitehokkaaseen ja kilpailukykyiseen talouteen. Kiertotalouspakettiin sisältyy tuotteen tai energian koko elinkaari sekä uusiorkaaineiden markkinat. Tarkoituksena on suosia kierrätystä, korjaamista ja uudelleenkäyttöä, jotka tulisi ottaa huomioon jo tuotteen suunnittelusta lähtien. Yksi kiertotalouspakettiin määritelty tavoite on kierrättää EU:n alueella 65 % yhdys-

kuntajätteestä. Suomessa yhdyskuntajätteen kierrätysaste vuonna 2015 oli noin 40 % /17/. Vuonna 2016 Etapin alueella yhdyskuntajätteestä hyötykäytettiin 97 % Ainoastaan kolme prosenttia päätyy kaatopaikalle loppusijoitukseen. Koko jätevirrasta kierrätykseen meni 47 % ja energiana hyödynnettiin 47 %./3, 4, 6/

Jätedirektiivi 2008/98/EY määrittelee jätehierarkian, jonka mukaan jätteet tulee käsitellä. Järjestys on ehkäiseminen, uudelleenkäyttö, kierrätys, muu hyödyntäminen, kuten energiana sekä loppukäsittely. Direktiivissä on myös määritelty, ettei jätehuollon järjestäminen saa vaarantaa vettä, ilmaa, maaperää, terveyttä, kasveja tai eläimiä. Melu- ja hajuhaittoja ei saa aiheutua ja maaseutua ja erityistä merkitystä omaavia kohteita ei saa vahingoittaa. Jäsenvaltioiden tulee laatia yksi tai useampi jätehuoltosuunnitelma sekä ohjelmia jätteen synnyn ehkäisyyn. /13/

### **3.2 Jätelaki ja jäteasetus**

Kunnan velvollisuus on järjestää jätehuolto asumisessa, koulutustoiminnassa, terveys -ja sosiaalipalveluissa sekä julkisessa palvelu- ja hallintotoiminnassa syntyvälle yhdyskuntajätteelle. Lisäksi edellä mainittujen yhteydessä on kerättävä liikehuoneistojen yhdyskuntajäte. Kunnat vastaavat asumisessa syntyvän vaarallisen jätteen vastaanotosta ja käsittelystä sekä maa- ja metsätaloudessa syntyvän vaarallisen jätteen käsittelystä ja vastaanotosta, mikäli kyseessä ei ole kohtuuton määrä. Kunnan on järjestettävä helposti saavutettavissa olevia vaarallisen jätteen ja muiden jätteiden vastaanottoaikoja. Jätepalvelun tulee olla riittävän monipuolinen, jotta jätehierarkian mukainen jätteen kerääminen on mahdollista. /14/ Jätelaki ja jäteasetus määrittelevät valtakunnallisen ja alueellisen jätehuoltosuunnitelman sisällön /15/.

### **3.3 Valtakunnallinen jätesuunnitelma**

Ympäristöministeriö valmistelee valtakunnallisen jätesuunnitelman, jonka valtioneuvosto hyväksyy. Valtakunnalliseen jätesuunnitelmaan on kirjattava jätehuollon nykytila, arvio jätteen määrän ja haitallisuuden pienentämiseen sekä keinot näiden saavuttamiseen. /14/ Valtakunnalliseen jätesuunnitelmaan määritellään tavoitetila, painopisteet, tavoitteet ja toimenpiteet. (Kuva 2) Tavoitetila kertoo tilan, mikä ha-

lutaan saavuttaa. Painopistealueisiin keskitytään tavoitetilan saavuttamiseksi ja tavoitteisiin kirjataan painopistealueiden tavoitteet sekä aikataulut. Toimenpiteisiin kirjataan käytännön toimet ja tekijät, joilla painopistealueiden tavoitteet saavutetaan ja sitä kautta päästään itse tavoitetilaan. /19/



**Kuva 2.** Valtakunnalliseen jätesuunnitelmaan määriteltävät asiat /19/

Uusi valtakunnallinen jätesuunnitelma tulee voimaan vuoden 2017 aikana ja siihen asti vanha on vielä voimassa. Vanhan valtakunnallisen jätesuunnitelma ”Kohoti kierrätysyhteiskuntaa” valtioneuvos hyväksyi 10.4.2008. Tavoitetilaan on kirjattu, että vuoteen 2030 mennessä jätteen määrä on laskenut ja kierrätyksen määrä on noussut uudelle tasolle sekä kierrätysmarkkinat toimivat hyvin. Painopisteitä on neljä, joista jäteaseman kannalta olennaisinta on yhdysuntajäte, rakennus- ja purkujäte sekä sähkö- ja elektroniikkalaiteromu. /18/

Tavoitteena on jätteiden synnyn ehkäiseminen sekä kierrätyksen ja jätteiden hyödyntämisen tehostaminen. Tämän kautta yhdysuntajätteen määrä saadaan ensin vakiintumaan ja lopuksi käännettyä laskuun. Tavoitteena on myös saada vähennettyä vaarallisten aineiden käyttöä ja parantaa niiden saamista turvallisesti pois kierrosta. Tavoitteisiin kuuluu myös saada kierrätysmateriaaleista pienetkin pitoisuudet arvokkaista raaka-aineista talteen sekä nostaa yritysten ja kansalaisen jäteosaaminen korkealle tasolle. /18/

### 3.4 Alueellinen jätesuunnitelma

Tämänhetkinen alueellinen jätesuunnitelma on voimassa 2009–2020. Alueelliseen jätesuunnitelmaan kuuluu Hämeen, Kaakkois-Suomen, Länsi-Suomen, Uudenmaan, Lounais-Suomen ja Pirkanmaan ELY-keskukset. Alueellinen jätesuunnitelma laaditaan, jotta valtakunnallisen jätesuunnitelman tavoitteet saataisiin toteu-

tettua. Alueelliseen jätesuunnitelmaan voidaan kirjata myös muita tärkeitä sen alueen tavoitteita. Alueellisesta jätesuunnitelmasta on löydettävä tieto nykytilasta, asetetut tavoitteet sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseen. EU:n aluerahastosta on mahdollista saada osarahoitusta ainoastaan hankkeille, jotka sisältyvät komissiolle ilmoitettuun jätehuoltosuunnitelmaan. /1, 14/

Kunnat tai jätehuoltoyhtiöt voivat ylläpitää jäteasemia, joissa vastaanotetaan vaarallista jätettä, kierrätettävää jätettä, kaatopaikkajätettä sekä tuottajavastuun alaisia jätteitä. Alueellisen jätehuoltosuunnitelman tavoitteeseen kuuluu 90 % yhdyskuntajätteen hyödyntäminen. Tämä on korkeampi kuin valtakunnallisessa jätesuunnitelmassa, koska hyötykäytön järjestäminen on helpompaa tiheämmin astutuilla alueilla. /1/

### **3.5 Jätehuoltomääräykset**

Kunnat voivat laatia jätehuoltomääräykset ohjaamaan käytännön jätehuollon toteutusta. Määräykset ovat velvoittavia ja antavat täsmennyksiä jätelaille paikalliset olosuhteet huomioiden. Lakeuden jätelautakunta hyväksyy Etapin alueella noudatettavat jätehuoltomääräykset sekä käsittelee niitä koskevat poikkeamisanomukset. /11/



## **4 PALVELUTASO**

Jätehuolto kuuluu kunnan vastuulle ja se rahoitetaan palvelusta perittävillä jätemaksuilla, ei verovaroin. Jätehuoltoviranomainen, Etapin alueella Lakeuden jätelautakunta, määrittää jätemaksun suuruuden /12/. Maksulla katetaan lakisääteisestä jätehuollosta aiheutuvat kustannukset. Jätemaksun on oltava kohtuullinen ja sen tulee vastata kunnan tarjoamaa palvelutasoa. Jätemaksu voi olla ohjaava ja sen avulla pyritään mahdollisuuksien mukaan kannustamaan etusijajärjestyksen suositusta sekä jätteen haitallisuuden vähentämistä. Jätehuolto tulee järjestää kaikille asiakkaille mahdollisimman tasapuolisesti, vaikka se ei olisi jokaisella alueella aina kannattavaa. /5/

### **4.1 Palvelutason määrittäminen**

Palvelutason määrittämisellä pyritään järjestämään kaikille kuntalaisille tasapuolinen, kohtuuhintainen ja riittävä jätehuolto. Palvelutason määrittäminen on yhteistyötä kuntien, jätelaitoksen ja jätehuoltoviranomaisen välillä. Ne muodostavat yhdessä palvelutasotavoitteet ja sen toteuttamissuunnitelman. Palvelutason määrittämisessä tulee ottaa huomioon tulevat investoinnit ja niiden oikea-aikainen ajoittaminen. /5/

### **4.2 Ekomaksu**

Etapin alueella ekomaksulla tarkoitetaan perusmaksua, jota maksavat kaikki yksityiset asiakkaat. Ekomaksulla ylläpidetään ekopisteitä ja jäteasemia, joihin asiakkaat voivat maksutta jättää hyödynnettävää ja vaarallista jätettä. Jätemaksu peritään kotitalouksilta poltettavasta- ja kaatopaikka- ja biojätteestä. Ekomaksulla katetaan myös hyödynnettävän ja vaarallisen jätteen keräämisestä ja kuljettamisesta aiheutuvat kulut. /8/

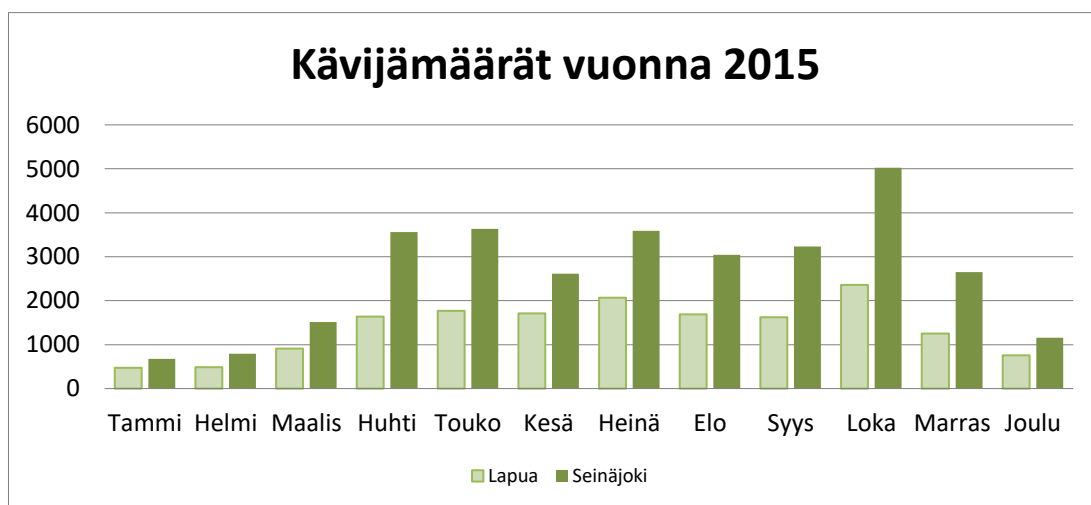
## 5 JÄTEASEMIEN HAASTATTELUTUTKIMUS

Uutta tietoa kerättiin haastatteleamalla asiakkaita neljä viikkoa Seinäjoen jäteasemalla ja kaksi viikkoa Lapuan jäteasemalla. Haastatteluja tehtiin aikavälillä 20.2.-16.3.2017. Yhteensä haastattelupäiviä tuli 20 Seinäjoen jäteasemalla ja kuusi Lapuan jäteasemalla. Haastatteluvastaukset kirjoitettiin käsin lomakkeeseen (LIITE 1) ja siirrettiin siitä sähköiseen muotoon. Kummankin jäteaseman tiedot on kerätty erikseen. Seinäjoen jäteaseman jokaisen kysymyksen vastausmäärät löytyvät liitteestä 2 ja avoimet vastaukset liitteestä 3. Lapuan jäteaseman jokaisen kysymyksen vastausmäärät löytyvät liitteestä 4 ja avoimet vastaukset liitteestä 5.

Kysymyksillä pyrittiin kartoittamaan mahdollisimman laajasti asiakkaiden mielipiteitä jäteaseman eri asiointivaiheiden ja nykyisten palveluiden suhteen. Haastattelut tehtiin sattumanvaraisesti jäteaseman asiakkaille normaalin jäteasemakäynnin yhteydessä. Tutkimuksen tulosten luotettavuutta lisää se, että olen haastatellut kaikki asiakkaat, joten kysymykset on pyritty kysymään mahdollisimman samalla tavalla kaikilta.

## 6 TULOSTEN KUVAUS

Haastatteluja tehtiin Seinäjoen jäteasemalla 212 kappaletta ja Lapuan jäteasemalla 78 kappaletta eli yhteensä 290. Suurimmat haastattelumäärät saatiin aina ensimmäisinä päivinä, koska silloin kaikki kävijät olivat uusia. Jäteaseman kävijämäärään vaikutti säätila. Sateisella säällä ihmisiä oli selvästi vähemmän liikenteessä kuin aurinkoisina päivinä. Asiakasmäärä jakautui epätasaisesti tunteihin nähden. Suurimmat ruuhkat ajoittuivat usein ensimmäiselle aukiolotunnille sekä iltapäivälle klo 16.00–18.00 välille. Asiakkaat saapuivat monesti myös ryppäissä, jolloin kaikkia oli mahdotonta haastatella. Haastatteluissa pyrittiin saamaan mahdollisimman laaja otanta eri asiakkaista. Kuvasta 3 näkee kuinka asiakasmäärät vaihtelevat vuodenajan mukaan. Talvi on hiljaisinta aikaa vuodesta ja huhtikuusta loka-kuuhun vuoden kiireisintä. Keväällä tuodaan paljon oksakuormia ja syksyisin tuodaan paljon lehtikuormia.



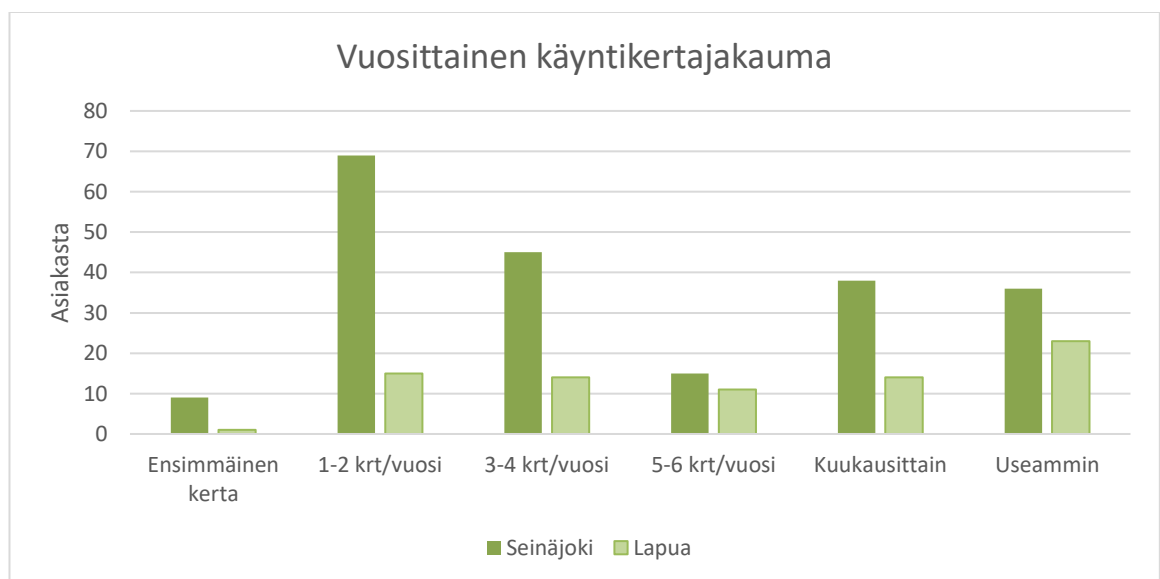
**Kuva 3.** Seinäjoen ja Lapuan jäteasemien kävijämäärät kuukausittain vuonna 2015.

Jäteasemalla käy paljon samoja asiakkaita. Taulukkoihin (LIITE 2 ja LIITE 4) on laskettu päiväkohtaiset haastatteluprosentit. Seinäjoen jäteaseman koko ajan haastatteluprosentti oli 22 % ja Lapuan jäteaseman 27 %. Prosenteissa ei ole huomioitu jo haastateltuja asiakkaita, joten todellisuudessa haastatteluprosentti on korkeampi. Haastattelu pyrittiin suorittamaan samaan aikaan kun asiakas purki omaa kuormaansa, koska silloin heillä oli aikaa vastata haastatteluun. Haastattelussa ei

ole eroteltu yritys- ja kotitalousasiakkaita. Alle on eroteltu jokainen kysymys ja kerrottu niistä saaduista tuloksista. Osa taulukoista on laadittu prosenttien perusteella ja osa vastausmäärien.

### 6.1 Kuinka usein käytätte jäteasemaa?

Kuvaan 4 on koottu omiksi pylväiksi Seinäjoen ja Lapuan asiakkaiden vuosittainen käyntikertamäärä. Kaikkein haastavinta oli tavoittaa ensimmäistä kertaa jäteasemalla käyviä asiakkaita. Lapualla suurin osa haastatelluista asiakkaista käytti jäteasemaa enemmän kuin kerran kuukaudessa ja Seinäjoella suurin osa 1–2 kertaa vuodessa. Suurin osa useammin kuin kerran kuukaudessa jäteasemaa käyttävistä asiakkaista olivat yrityksiä tai kotitalouksia, jotka rakensivat tai remontoivat taloa.



**Kuva 4.** Seinäjoen ja Lapuan asiakkaiden käyntikertymät vuodessa.

### 6.2 Koetteko saavanne hyvää, ystävällistä ja selkeää palvelua jäteasemanhoitajalta?

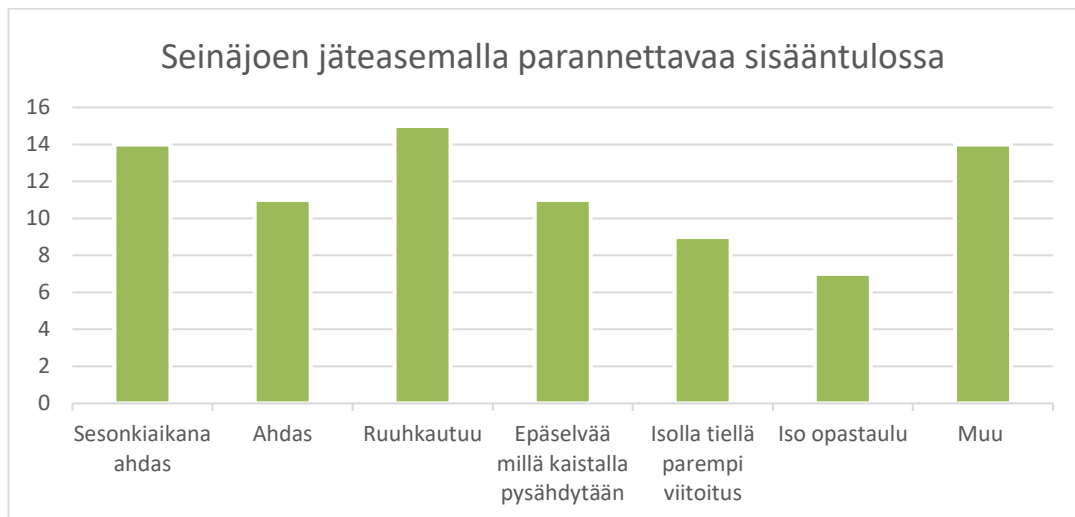
Seinäjoella 97 % haastatelluista asiakkaista koki saavansa hyvää, ystävällistä ja selkeää palvelua. Suurin syy huonoksi koettuun palveluun oli tympeä tai äreä henkilökunta, liian nopeasti tulevat ohjeet sekä purkuavun puuttuminen. Suurin

osa asiakkaista koki kuitenkin saavansa apua, kun sitä tarvitsee. Kaksi asiakasta koki palvelun parantuneen kahden viimeisen vuoden aikana.

Lapualla kaikki asiakkaat kokivat saavansa hyvää, ystävällistä ja selkeää palvelua. Molemmilla jäteasemilla monet asiakkaat olivat todella tyytyväisiä jäteaseman palveluun jo monien vuosien ajan. Moni asiakas koki välttämättömäksi jäteasemien palvelut vaarallisten jätteiden ja suurempien jätekuormien osalta.

### **6.3 Onko sisääntulo selkeä ja opastus selkeä?**

Seinäjoella 67 % piti sisääntuloa ja opastusta selkeänä sekä toimivana ja 32 % löysi siitä parannettavaa. Yleisimmät vastaukset on koottu kuvaan 5. Eniten parannettavaa asiakkaiden mielestä oli sisääntulon ilmoittautumisalueella. Asiakkaista 25 koki sisääntulon ahtaaksi ainakin välillä ja 15 asiakasta koki sisääntulo ruuhkautuvan liikaa. Asiakkaista 11 ei tiennyt millä kaistalla tulisi pysähtyä. Osa asiakkaista pysähtyy STOP -merkin eteen ja osa ajaa suoraan luukulle ja tämä välillä estää ulosmenevän liikenteen kulun ja aiheuttaa ruuhkaantumista. Kuortaneen tiellä osa asiakkaista on ajanut ohi, koska jäteaseman tienviitta on koettu liian pieneksi. Sisääntuloon toivottiin isoa opastaulua, josta näkyisi alueen suositellut ajoreitit. Opastukseen toivottiin ylös isoa tienviitan tapaista kylttiä, missä ohjeistetaan konttien suunnat. Muita toivottuja parannuksia oli, että ilmoittautumisen saisi hoitaa autossa istuen, jäteasemalle johtavaa tietä parannettaisiin, ulosmeno tapahtuisi toisesta portista sekä risukuormille toivottiin omaa kaistaa.



**Kuva 5.** Seinäjoen jäteaseman sisääntulossa kehitettävää

Lapuan yleisimmät vastaukset on koottu kuvaan 6. Siellä 74 % asiakkaista piti sisääntuloa ja opastusta selkeänä. Portin toivottiin olevan hieman leveämpi, jotta kaksi autoa mahtuisi kulkemaan siitä hyvin yhtä aikaa. Sisääntulo ruuhkautuu välillä, varsinkin lauantaisin. Honkimetsäntietä pohjoisesta päin käännyttäessä Kuu-sikontielle jäteaseman opaskyltti jää puupalan taakse piiloon. Tämä vaikeuttaa varsinkin ensikertalaisten löytämistä jäteasemalle.



**Kuva 6.** Lapuan jäteaseman sisääntulossa kehitettävää

Yhteisesti molemmille jäteasemille toivottiin sisääntuloon suurta opastaulua, josta kävisi ilmi maksulliset jätteet, hinnat sekä jätteiden purkupaikat, esim. värikoodein. Montaa eri jätelajia sisältävien kuormien yhteydessä toivottiin alueesta paperista karttaa, johon olisi merkitty konttien paikat ja nimet, sekä lueteltu jotain niihin kuuluvia tavallisimpia jätteitä. Jäteasemanhoitaja voisi ympyröidä kartasta ne paikat, joita asiakas tarvitsee. Osa asiakkaista haluaisi vain konttien numerot ylös, jotta ne muistaisi vielä kuormaa purkaessakin.

#### **6.4 Millaisia ohjeita toivoisitte saavanne konttien/jäteastioiden viereen?**

Seinäjoella 75 % asiakkaista kokee nykyiset ohjeet selkeiksi ja toimiviksi. Heistä 25 % kertoo saavansa tarpeeksi selkeät ohjeet henkilökunnalta, jolloin heidän ei tule luettua purkupaikalla olevia ohjeita. Poltettavaan jätteeseen toivottiin eniten selkeämpää ohjeistusta. Numerokyltin viereen toivottiin lukemaan isolla POLTETTAVA JÄTE. Poltettavan konteissa olevat monet numerot hämäsivät osaa asiakkaista. Poltettavien konttien numeroiden toivottiin näkyvän myös takaa puunpurkupaikalta tultaessa. Poltettavan jätteen listaan (kuva 7) toivottiin lisättävän styroksi, koska se herätti monessa asiakkaassa kysymyksiä. Poltettavalle jätteelle ja kaatopaikkajätteelle toivottiin selkeämpää eroa.



**Kuva 7** Poltettavan jätteen ohjetaulu. Kuva Iida Hyytinen.

Lapualla 71 % asiakkaista kokee nykyiset ohjeet selkeiksi ja toimiviksi. Heistä 27 % kertoo saavansa tarpeeksi selkeät ohjeet henkilökunnalta. Perää kiertäviä metallikylttejä (kuva 14) pidettiin toimivina, mutta niiden toivottiin olevan korkeammalla, jotta ne näkyisivät autojen takaa. Keskellä pihaa olevat kontit voisivat olla paremmin numeroituja. Vaarallisen jätteen konttien sisällä voisi olla paremmin merkattuina jätteiden omat paikat.

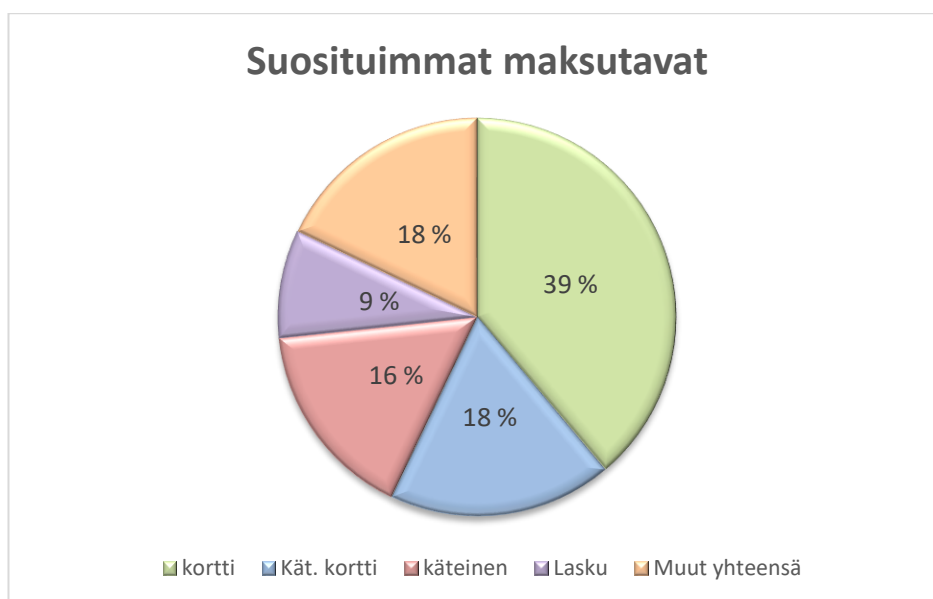
Yleisesti kylttien toivottiin olevan isompia ja selkeämpiä. Jokaisen kontin vieressä saisi olla oma kyltti, johon olisi lueteltu siihen konttiin kuuluvat tavarat. Erityisesti elektroniikkajätteelle toivottiin kylttejä, joista kävisi ilmi mitkä laitteet kuuluvat mihinkin konttiin. Asiakkaat pitivät hyvänä mahdollisuutta kysyä, jos jokin jätteen purkupaikka arvelutti.

### **6.5 Millä haluaisitte maksaa jäteasemalla?**

Molemmilta jäteasemilta saadut maksamista koskevat tulokset on yhdistetty, koska niiden suosio meni samassa järjestyksessä jäteasemasta riippuen. Tulokset on koottu kuvaan 8. Asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä tämänhetkisiin tapoihin maksaa. Lähimaksua keuhuttiin toimivaksi. Suosituin vastaus oli pelkkä kortti 39



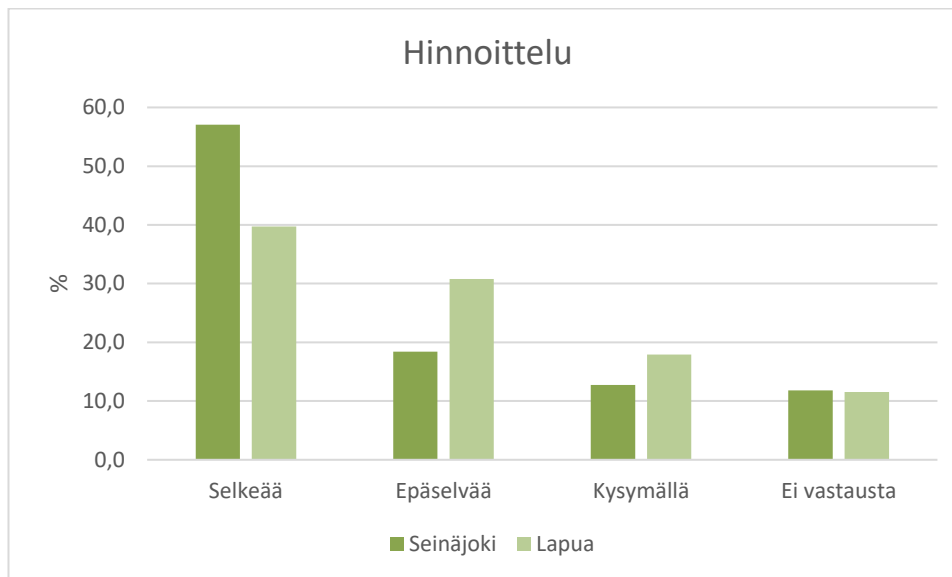
%. Toiseksi suosituin oli kortti ja käteinen 18 % ja kolmanneksi suosituin pelkkä käteinen 16 %. Neljänneksi suosituin maksutapa oli lasku 9 % ja sitä käyttivät pääasiassa yritykset. Muihin vastauksiin kuului lasku ja kortti 4 % kaikki tämänhetkiset tavat 3 %, sovellus puhelimessa 2 %, sovellus ja puhelin 2 %, laite jäteasemalla 1 % sekä 5 % ei vastannut mitään. Yksittäisinä vastauksina keuhuttiin helppokäyttöisyyden takia E-passia mobiilimaksuksi sekä Vaasan Stormossenin korttia. Pelkällä käteisellä halusi maksaa yllättävän moni asiakas. Osa asiakkaista ei edes omista pankkikorttia.



**Kuva 8.** Yhdistetty molempien jäteasemien suosituimmat maksutavat.

## 6.6 Onko hinnoittelu mielestänne selkeää?

Vastaukset on ilmoitettu prosentteina ja ne jaettu neljän eri kohdan alle. Selkeää, epäselvää, ei vastausta ja kysymällä (Kuva 9). Molemmilla jäteasemilla suurin osa asiakkaista piti hinnoittelua selkeänä. Epäselvää -kohdan alla on asiakkaat, jotka eivät hahmottaneet hinnoittelua, mutta olivat kiinnostuneita siitä. Kysymällä -kohdan alla on asiakkaat, jotka ovat tuoneet maksullista jätettä, mutta eivät hahmota mistä hinta koostuu. He eivät myöskään olleet kiinnostuneita, miten ja mistä hinta muodostuu. Asiakkaat jotka eivät olleet ikinä tuoneet maksullista jätettä, jättivät usein vastaamatta tähän kysymyksen.



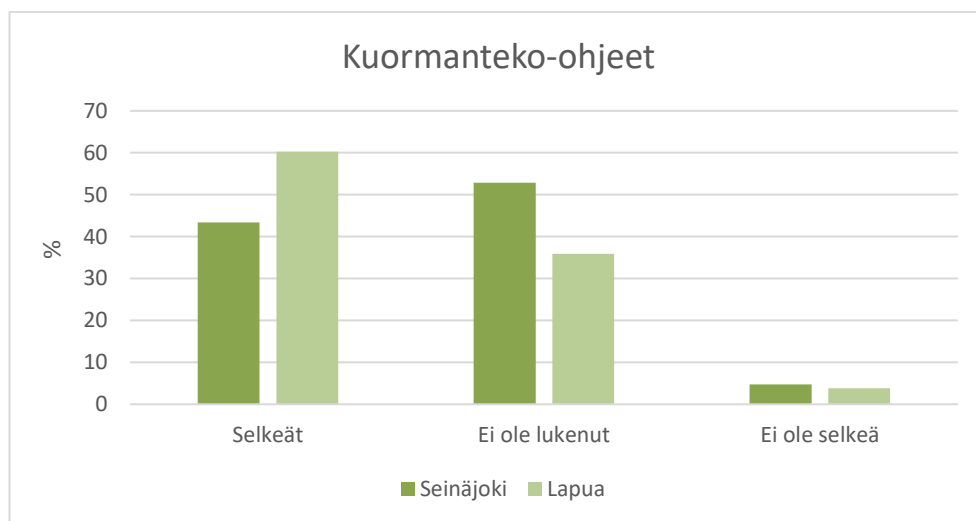
**Kuva 9.** Hinnoittelun selkeys jäteasemilla.

Eniten epäselvyyttä 57 % aiheutti jätekuorman määrän arviointi ja toiseksi eniten 43 % maksullisen jätteen hahmottaminen. Asiakkaista viisi sanoi yrittäneensä etsiä hinnastoa netistä löytämättä sitä. Hinnaston toivottiin näkyvän suurin kirjaimin pihassa, jotta asiakas voisi hahmottaa hinnan koostumisen. Pienten jäte-erien hintaa pidettiin kohtuuttomana. Kahdeksan asiakkaan mielestä kaikki oli liian kallista. Varsinkin sohvan kritisoitiin maksavan liikaa. Asiakkaat olivat hämmentyneitä tuodessaan erilaisia kuormia jäteasemalle, koska hinnan koostumusta oli haasteellista hahmottaa. Osa asiakkaista koki paremmaksi Ekoroskin tavan, että jäteasemalle saa kotitaloudesta viedä kaiken ilmaiseksi. Tämän uskottaisiin vähentävän esimerkiksi teiden varsille jätettyjen sohvien määrää. Ekorosk on 10 kunnan omistama jätehuolto-yhtiö Pohjanmaan ja Etelä-Pohjanmaan alueella.

Yksittäisiä ihmyksiä herätti Etapin laskun muuttuminen Encore Pohjanmaan laskuksi, yritysten ja kotitalouksien eri hinnasto sekä sahanpurusta, biojätteestä, muovista ja vaatteista maksaminen. Kehitysideoita oli kalleimman kaatopaikkamaksun laskeminen eurolla, jotta senkin voisi maksaa lähimaksulla. Hinnaston toivottiin tulevan kotiin säännöllisesti.

## 6.7 Ovatko ohjeet Etappi-aviisissa tai nettisivuilla selkeät kuorman tekemiseen?

Kuvaan 10 on koottu prosentteina saadut tulokset kuormanteko-ohjeisiin liittyen. Vastaukset on jaettu kolmen otsikon alle. Lapualla suurin osa asiakkaista oli luke-  
nut ohjeet ja piti niitä selkeinä. Moni piti Etappi-aviisia tärkeänä lehtenä ja leikka-  
si tästä ohjeet talteen. Seinäjoella suurin osa asiakkaista ei ole koskaan lukenut  
ohjeita kuorman tekemiseen. Useasti jäteasemaa käyttävät asiakkaat ovat oppineet  
lajittelemaan kuorman kokemuksen kautta. Seinäjoella jäteasemanhoitajat ovat  
tehneet jäteasemakohtaisen lapun, johon on merkitty ensin maksulliset jätteet ja  
niiden purkupaikkojen numerot. Viivan alle on kerätty maksuttomat jätteet ja lue-  
teltu jokaisen alle yleisempiä esimerkkejä näistä.



**Kuva 10.** Kuormanteko-ohjeiden selkeys.

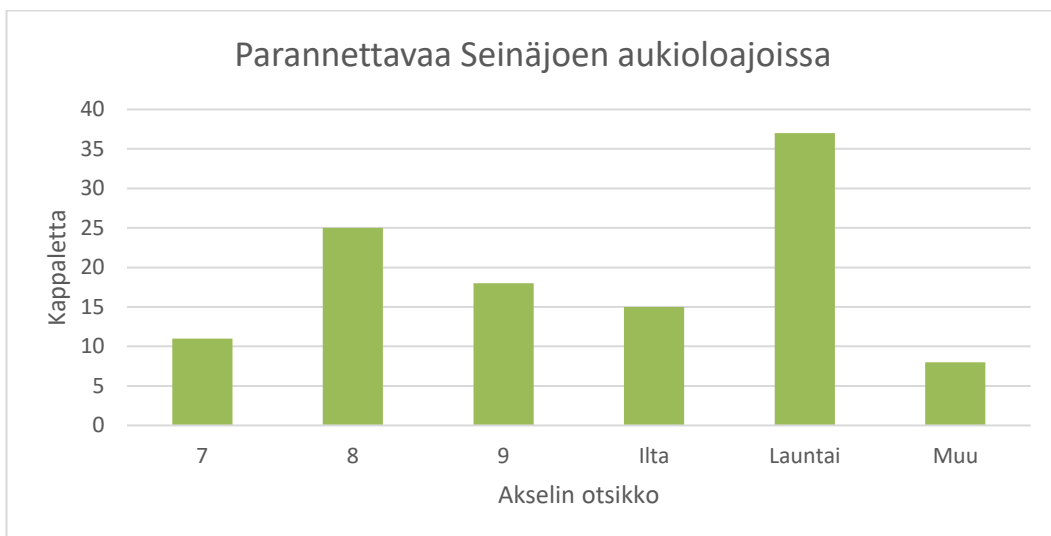
Viiden asiakkaan mielestä muovin ohjeet olivat epäselviä. He eivät osanneet oh-  
jeiden perusteella lajitella muovia poltettavaan ja kaatopaikkajätteeseen. PVC-  
muovin tunnistamiseen kaivattiin selkeämpiä ohjeita. Kaksi asiakasta oli yrittänyt  
etsiä keramiikkaan ohjeita onnistumatta. Asbestin pakkaamiseen kaivattiin selke-  
ämpää ohjeistusta. Ohjeisiin toivottiin myös arkisia esimerkkejä enemmän ja soh-  
va nousi taas esiin selvästi muita enemmän. Lehdestä ja nettisivuilta voisi käydä  
ilmi, pitääkö paristot teipata ennen palauttamista.

Nettisivuille olisi hyvä saada pohjakartta jokaisesta jäteasemasta, jossa konttien kohdalla avautuu lista sinne kuuluvista jätteistä. Eri jätteitä pitäisi pystyä hakemaan suoraan sanoilla ja ohjelma näyttäisi missä jäteasemalla niitä otetaan vastaan ja mihin konttiin ne siellä kuuluvat. Mikäli jätehausta ei löytyisi tiettyä jätettä, voisi asiakas jättää sen ylläpidon tietoon ja sen voisi lisätä listalle. Nettisivuille toivottiin myös järjestystä, minkä mukaan jätteet olisi helpoin purkaa jäteasemalla. Ohjelmaan saisi syöttää mitä jätteitä asiakas haluaisi tuoda jäteasemalle, jonka jälkeen ohjelma laatisi listan missä järjestyksessä ne olisi järkevin purkaa ja mihin kontteihin ne kuuluisivat. Tämän listan saisi tulostettua tai tallennutettua sähköisessä muodossa.

Kokonaisuudessa Etappi-aviisia ja kotisivuja pidettiin toimivina ja selkeinä. Radio-ohjelmaa myös kehitettiin selkeäksi. Etappi-aviisin lukemiseen voisi kehittää jonkun porkkanan, jotta se tavoittaisi suuremman yleisön ja asiakkaat tiedostaisivat ohjeiden olemassaolon paremmin.

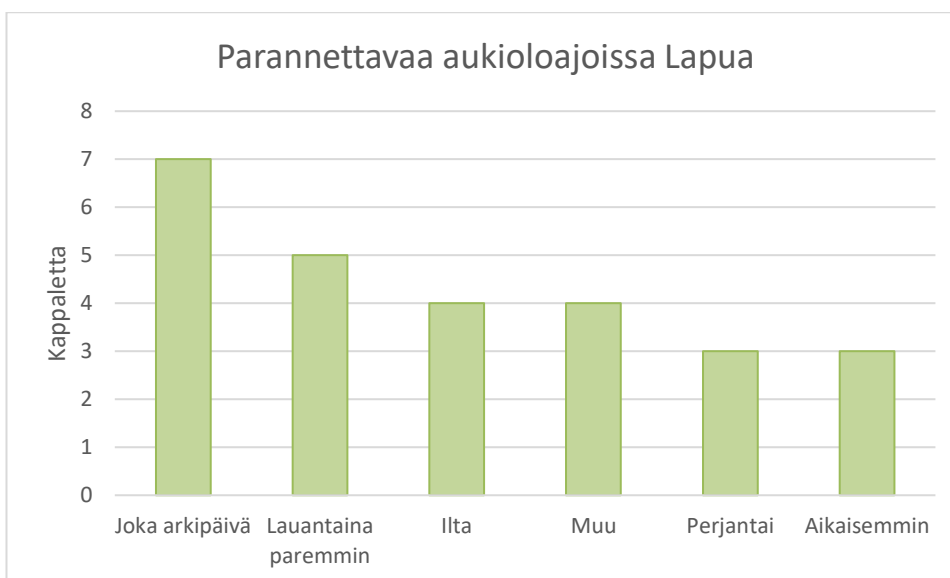
### **6.8 Mikä olisi paras aika teille asioida jäteasemalla?**

Seinäjoen jäteasemalla 52 % asiakkaista oli tyytyväisiä nykyisiin aukioloaikoihin. Kuvaan 11 on koottu toiveet aukioloaikojen muuttamisesta. Lauantain aukioloajat olivat suurin yksittäinen toive. Niitä toivottiin edes kerran kuukaudessa ympäri vuoden tai ainakin kesäaikaan. Sesonkiajan lauantaihin oltiin tyytyväisiä. Aukeamisajat on eroteltu kolmeen eri aikaan, joista kello 8.00 oli kaikkein toivotuin aukeamisaika. Jäteaseman sulkemisaikaan oltiin pääosin tyytyväisiä. Eniten toivottiin jäteaseman sulkemista myöhemmin kerran tai kaksi viikossa.



**Kuva 11.** Seinäjoen jäteaseman aukioloaikojen kehittäminen.

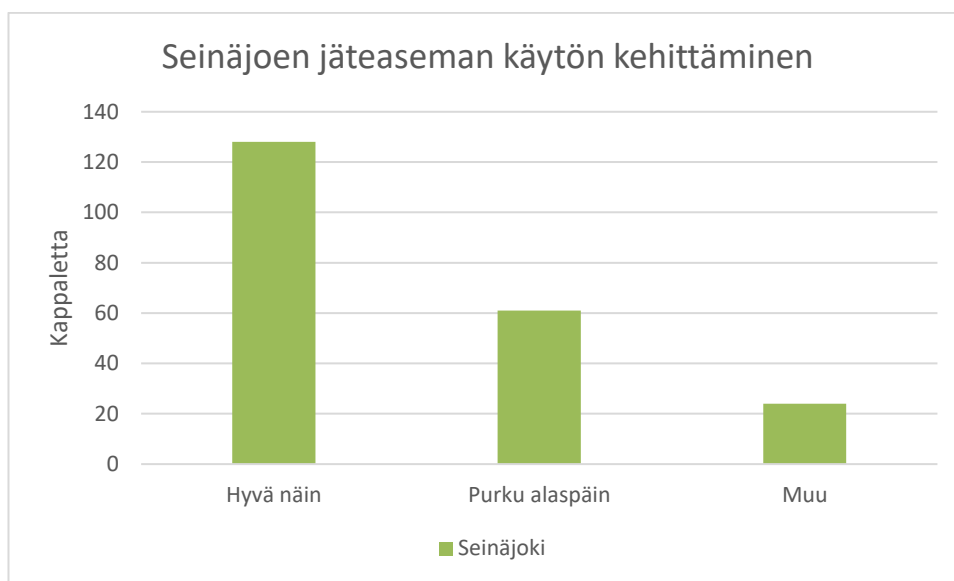
Lapuan jäteaseman asiakkaista 67 % oli tyytyväisiä nykyisiin aukioloaikoihin. Toivotuimmat muutokset aukioloaikoihin on esitetty kuvassa 12. Eniten toivottiin jäteaseman olevan auki kaikkina arkipäivinä. Lauantain aukioloaikoihin oltiin todella tyytyväisiä, mutta osa asiakkaista toivoi lauantain olevan auki aikaisemmin tai myöhempään.



**Kuva 12.** Lapuan jäteaseman aukioloaikojen kehittäminen.

## 6.9 Millaisella jäteasemalla haluaisitte asioida?

Kuvaan 13 on koottu tulokset, millaisella jäteasemalla Seinäjoella asiakkaat haluaisivat asioida. Suurin osa asiakkaista kokee jäteasemalla toimimisen hyväksi tällä hetkellä. Lähinnä painavia tavaroita, kuten betonia, haluttiin purkaa alaspäin, eli alemmalla tasolla sijaitsevaan konttiin. (Kuva 14) Tällä hetkellä moni asiakas oli tyytyväinen metallin ja puun maahan purkamiseen.



**Kuva 13** Seinäjoen jäteaseman käytön kehittäminen.

Lapulla 77 % asiakkaista oli tyytyväisiä jäteaseman toimimiseen. Takaa kiertävään metalliaitaan (kuva 14) toivottiin porttia, jonka voisi aukaista väliaikaisesti. Portin avulla tavaran voisi työntää suoraan kärrystä lavalle. Puunpurkupaikan toivottiin olevan leveämpi, koska se ruuhkautuu helposti. Maksutonta jätettä voisi tuoda ympäri vuorokauden kirjautumalla omilla tunnuksilla sisään.

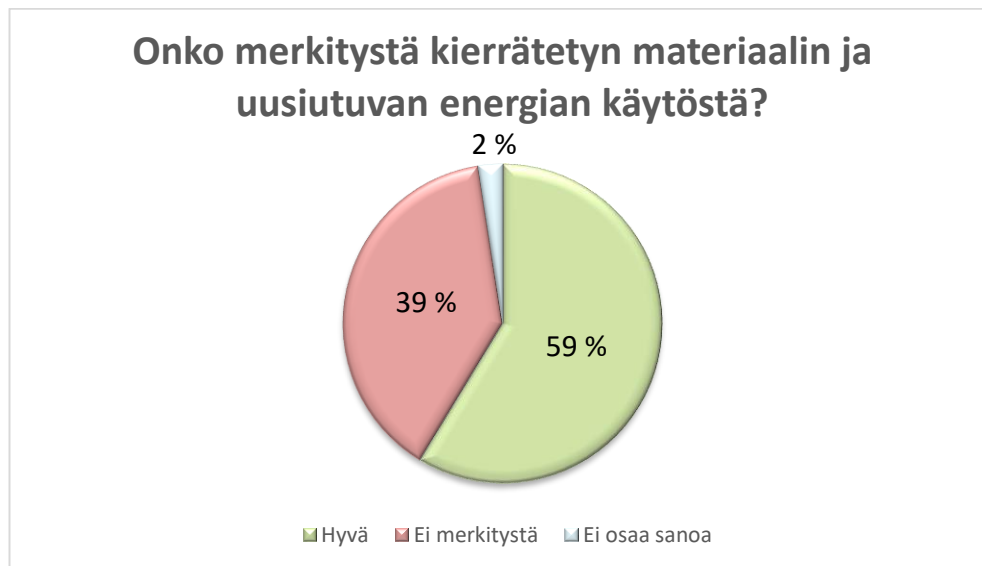


**Kuva 14.** Lapuan jäteasema. Takana kiertävä metalliaita, jossa alaspäin purku.  
Kuva Iida Hyytinen

Molempia jäteasemia pidettiin pääasiassa siisteinä, selkeinä ja toimivina. Ympäristöllä oli tarpeeksi purkutilaa ja isommallakin autolla mahtui kulkemaan hyvin. Puristimet olivat joillekin asiakkaille liian korkealla tai ne menivät liian helposti tukkoon. Molemmille jäteasemille toivottiin myös ramppia, jolta jätteet voitaisiin purkaa tai kipata suoraan pois. Molemmille jäteasemille toivottiin myös välillä apua kuorman purkamiseen.

### 6.10 Mikä merkitys teille on kierrätettävän materiaalin ja uusiutuvan energian käytöstä/suosimisesta?

Molempien jäteasemien tiedot on yhdistetty tässä osiossa, koska ne erosivat toisistaan enintään 6 %. Kuvasta 15 näkee asiakkaiden suhtautumisen kierrätetyn materiaalin ja uusiutuvan energian käyttöön. Asiakkaista 59 % piti asiaa hyvänä. Monen mielestä se olisi erinomaista ja kuuluisi luonnollisesti jäteaseman toimintaan. Asiakkaista 39 % ei kokenut tätä tärkeäksi. Osan mielestä jäteasemalla tulisi käyttää parhaita mahdollisia ja teknisesti toimivimpia rakennusmateriaaleja. Asiakkaista 2 % ei osannut sanoa mielipidettään.

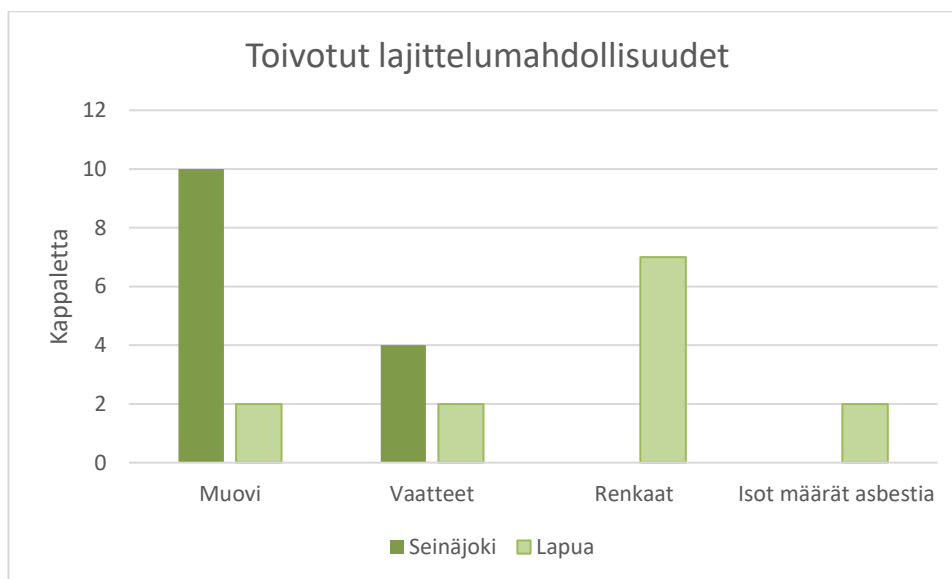


**Kuva 15.** Asiakkaiden mielipide kierrätetyn materiaalin ja uusiutuvan energian käytöstä.

### 6.11 Mitä muita palveluja toivoisitte lisäksi jäteasemalle?

Kuvaan 16 on koottu toivotut uudet lajittelumahdollisuudet. Seinäjoen jäteasemalle kymmenen asiakasta toivoi erillistä muovinkeräystä. Neljä asiakasta toivoi vaatteille omaa keräyspaikkaa. Yksittäisiä toiveita oli isompien jätteöljymäärien ja juurakkojen vastaanoton järjestäminen. Muiksi palveluiksi toivottiin kahviautomaattia ja peräkärrynvuokrausta suoraan jäteasemalta.

Lapuaalla seitsemän asiakasta toivoi autonrenkaiden vastaanottoa, kaksi asiakasta vaatteiden vastaanottoa ja kaksi asiakasta suurempien asbestierien vastaanottoa. Yksittäiset asiakkaat toivoivat muovia kerättävän erikseen ja kantojen sekä paksujen juurien vastaanottoa. Muiksi palveluiksi toivottiin mullan myymistä peräkärriin ja vanhoille asiakkaille muistutusta, kun suurempia jätteöljymääriä kerätään. Vaihtoehtoisesti vuosittain voisi pitää samaan aikaan jätteöljyn keräyksen jäteasemalla, jolloin asiakkaat osaisivat varautua siihen jo etukäteen.



**Kuva 16.** Toivotuimmat uudet lajittelumahdollisuudet.

### 6.12 Muuta

Tähän kohtaan on kerätty molemmilta jäteasemilta ehdotuksia, toteamuksia ja palautetta mitä asiakkaat sanoivat haastattelun lopuksi. Viisi asiakasta toivoi parempaa kierrätysyhtesityötä muiden tahojen kanssa, jotta käyttökelpoinen tavara pää-

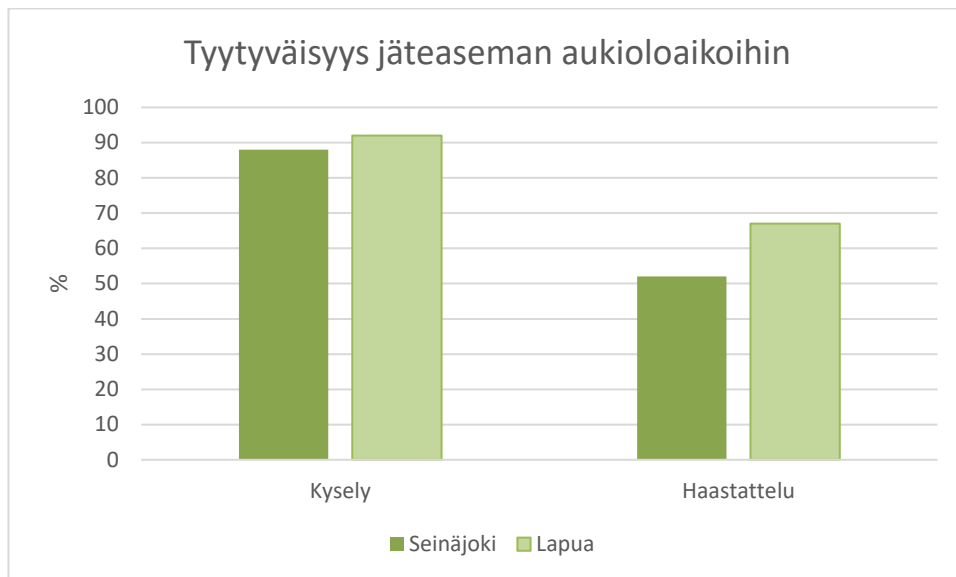


tyisi uudelleen käyttöön. Etappi-aviisiin toivottiin tietoa, minne jäte menee ja miten sitä hyödynnetään eteenpäin. Jäteasemaa tulisi mainostaa paremmin sosiaalisessa mediassa, jotta nuoremmatkin asiakkaat löytävät paikan. Todella moni ihminen kutsuu jäteasemaa vielä kaatopaikaksi ja näiden nimien välille pitäisi tehdä selvä ero. Uusien asiakkaiden jäteaseman käytön kynnystä tulisi madaltaa. Jäteaseman käytöstä voisi tehdä lyhyen videon, jossa käy ilmi, miten jäteasemalla asioidaan. Kipsille toivottiin uusiokäyttömahdollisuutta. Erikoispäivistä pitää tiedottaa paremmin. Jäteasemalle toivottiin myös päiviä, jolloin jätettä voisi viedä sinne ilmaiseksi. Sesonkiaikana henkilökuntaa voisi olla enemmän töissä, jotta ei syntyisi niin paljon ruuhkaa. Suurista metallimääristä voitaisiin maksaa takaisin asiakkaalle.

## 7 LAKEUDEN ETAPPI ASIAKASKYSELY

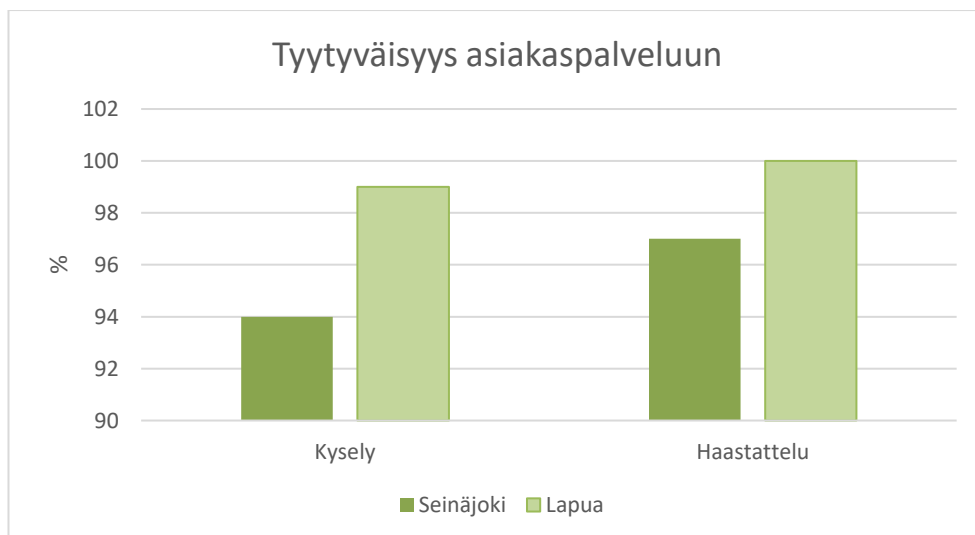
Lakeuden Etappi teettää joka vuosi asiakaskyselyn kartoittamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin. Asiakaskyselyn toteutti Feelback 9.1–21.2.2017. Tänä vuonna kohderyhmänä oli Etapin kotitalousasiakkaat. Kyselylomakkeita lähetettiin postitse yhteensä 4000 kappaletta, joista puolet omakotitaloihin ja loput kerros- ja rivitaloihin. Asiakkaille annettiin mahdollisuus myös vastata kyselyyn internetissä. Vastauksia kertyi yhteensä 1185 kappaletta ja vastausprosentiksi saatiin 30 %. Tässä kappaleessa on verrattu haastatteluista ja asiakaskyselystä saatuja tuloksia. Asiakaskyselyssä kartoitetaan kaikkia Etapin tarjoamia palveluita, mutta tässä opinnäytetyössä keskitytään ainoastaan jäteasemia koskeviin kysymyksiin.

Asiakaskyselyssä oli eroteltu Nurmon ja Seinäjoen vastaukset mutta tähän työhön ne on yhdistetty ja niitä kutsutaan Seinäjoen tuloksiksi. Kaikista kyselyyn vastanneista 84 % oli käyttänyt jäteasemapalveluita viimeisen kahden vuoden aikana. Lapualta kyselyyn vastanneista jäteasemaa oli käyttänyt 92 % asiakkaista ja Seinäjoelta vastanneista 79 % asiakasta. Molemmissa kyselyissä eniten kehittämistä asiakkaiden mielestä on aukioloajoissa. Kuvaan 17 on kerätty haastattelussa aukioloaikoihin tyytyväisten asiakkaiden osuus sekä yhdistetty kyselyn mukaan tyytyväiset sekä melko tyytyväiset asiakkaat. Molempien tutkimusten mukaan yli puolet jäteasemien asiakkaista oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä aukioloaikoihin. Haastatteluiden perusteella suurempi määrä asiakkaista toivoisi parannusta aukioloaikoihin, kuin kyselyn perusteella vastanneista. Molempien tutkimusten mukaan lapualaiset ovat hieman tyytyväisempiä aukioloaikoihin kuin seinäjokiset.



**Kuva 17.** Kysely- ja haastattelutulosten vertailu. Aukioloajat.

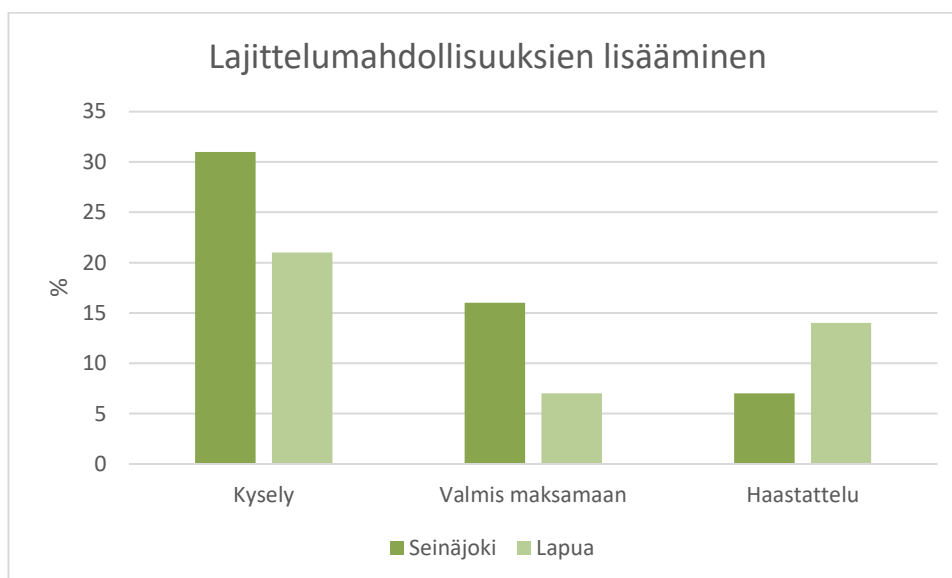
Molempien kyselyiden mukaan molemmilla jäteasemilla lähes kaikki asiakkaat olivat tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä saamaansa asiakaspalveluun. Tulokset on koottu kuvaan 18. Lapualaiset olivat hieman tyytyväisempiä saamaansa palveluun jäteasemalla, kuin seinäjokiset. Kaikki tulokset ovat kuitenkin selvästi yli 90 % prosenttia.



**Kuva 18.** Kysely- ja haastattelutulosten vertailu. Tyytyväisyys asiakaspalveluun.

Molemmissa kyselyissä kysyttiin, haluavatko asiakkaat lisää jätteiden lajittelu- mahdollisuuksia. Tulokset on koottu kuvaan 19. Asiakaskyselyn perusteella use-

ampi asiakas halusi lisää lajittelumahdollisuuksia, mutta näistä asiakkaista Lapualla ainoastaan kolmasosa ja Seinäjoella puolet olivat valmiita maksamaan siitä enemmän. Asiakaskyselyn perusteella Seinäjoelle toivottiin enemmän lajittelumahdollisuuksia kuin Lapualle. Haastatteluiden perusteella tilanne on päinvastainen. Tämä johtuu osin haastattelun alueen rajaamisesta. Jäteasemilla haastattelulla kysyttiin ainoastaan jäteasemalla lajittelumahdollisuuksien lisäämisestä ja asiakaskyselyssä yleisesti Etapin alueella. Kyselyssä oli mainittu paljon jätelajeja, joita jo löytyy jäteasemilta. Kuitenkin kaikkialla maksimissaan 31 % asiakkaista toivoi lisää lajittelumahdollisuuksia. Molemmissa kyselyissä eniten toivottiin muoville ja tekstiilille omia lajittelumahdollisuuksia.



**Kuva 19.** Kysely- ja haastattelutulosten vertailu. Lajittelumahdollisuuksien lisääminen.

## 8 POHDINTA

Haastattelut onnistuivat hyvin ja ainoastaan seitsemän asiakasta kieltäytyi haastattelusta koko aikana. Kolme kertaa syynä oli haluttomuus vastata ja neljä kertaa syynä oli kiire. Tämän perusteella asiakkaat ovat kiinnostuneita kehittämään jäteasemien toimintaa.

Haastattelussa olisi ollut mielenkiintoista merkitä ylös, tuoko asiakas kotitaloudesta vai yritykseltä jätettä sekä asiakkaiden ikä- ja sukupuolijakauma. Tutkimuksen kannalta olisi ollut myös mielenkiintoista haastatella enemmän ensimmäistä kertaa asioivia asiakkaita, koska heille ei ole vielä päässyt syntymään rutiinia jäteasemalla toimimiseen. Usein jäteasemaa käyttävät tiesivät jo purkupisteiden paikat ja jäteaseman toimintatavat, joten he eivät juurikaan tarvitse opasteita siihen. Usein jäteasemaa käyttävät toisaalta osasivat arvioida palveluiden toimimista laajemmalla kokemuksella.

Lapuan jäteaseman ilmoittautumisalue on järkevämmän suunniteltu, koska siinä tulevat asiakkaat ovat automaattisesti lähempänä ilmoittautumispistettä ja kassaa. Seinäjoen asemalla lähtevä liikenne ja sisään tuleva liikenne risteävät ja aiheuttavat helpommin ruuhkaa ja vaaratilanteita.

Jäteaseman kylttejä olisi hyvä suurentaa ja saada jokaisen purkupaikan viereen oma kyltti. Erittäin tärkeää olisi myös saada asiakkaita aktivoitua lukemaan niitä. Monet asiakkaat toimivat jäteasemalla täysin henkilökunnan ohjeiden varassa ja eivät edes huomaa kylttejä. Jäteaseman toimintaa seuranneena tuntuu, että osa asiakkaista haluaa vain päästä nopeasti eroon jätteestä ja laittaa ne lähimpään konttiin tai lavalle ajatteleematta asiaa sen enempää. Kylttien tulisi olla tarpeeksi suuria, jotta asiakkaat huomaavat ne. Kylttien tulisi olla myös tarpeeksi selkeitä, jotta asiakkaat jaksavat lukea niitä sekä tarpeeksi selkeästi sanottu eri materiaalien sijoituspaikat, jotta asiakkaat saisivat niistä konkreettista hyötyä. Lapuan jäteasemalla metalliaitaan toivottiin porttia alaspäin purkamisen helpottamiseksi. Tämä varmasti auttaisi purkamista, mutta asiakkaat turvallisuutta on vaikeampi turvata tässä.

Haastatteluiden perusteella uskon hinnoittelun olevan epäselvää suuremmalle osalle mitä vastaukset näyttävät, koska osa asiakkaista vastasi hinnoittelun olevan heille selvää ja silti he saattoivat kysyä hinnoittelusta myöhemmin. Osa asiakkaita tykkää säilyttää painettua materiaalia todella pitkiäkin aikoja. Tämän takia jäteasemalla on välillä erimielisyyttä hinnoittelusta ja tuotavista jätteistä asiakkaan ja henkilökunnan välillä. Asiakkaat myös muistavat vanhat toimintatavat todella pitkään, joten jäteaseman käytön muutoksista olisi hyvä tiedottaa mahdollisimman kattavasti.

Etappi voisi olla paljon aktiivisempi sosiaalisessa mediassa. Sosiaalinen media tavoittaa nopeasti suuren määrän ihmisiä ja siellä tiedottaminen on ajantasaista. Esimerkiksi kotisivuille päivitettävät ajankohtaiset asiat ja tiivistelmän radio-ohjelman sisällöstä voisi julkaista myös sosiaalisessa mediassa. Erilaisia teemapäiviä, keräilykampanjoita ja uusia toimintatapoja voisi mainostaa sosiaalisessa mediassa.

Aukioloajoissa oli eniten kehittämistä asiakkaiden mielestä. Suurin osa oli kuitenkin tyytyväisiä molempien asemien aukioloaikoihin. Yllättävän moni oli joskus käynyt pyörähtämässä portin takana aukioloaikojen ulkopuolella. Tästä huolimatta suurin osa asiakkaista piti aukioloaikoja riittävinä, kunhan he muistavat tarkistaa ne etukäteen.

Ekoroskin toimintamalli nousi yllättävän usein esille. Monen asiakkaan mielestä Ekorosk on parempi, koska he ottavat kaikki jätteet maksutta vastaan. En kuitenkaan usko asiakkaiden ymmärtävän, että Ekoroskilla on korkeampi jätemaksu.

## **8.1 Haastattelun ja asiakaskyselyn vertailu**

Asiakaskyselyn perusteella suurin osa asiakkaista kokee saavansa hyvää palvelua. Aukioloajat nousivat taas eniten kehitystä kaipaavaksi. Tulokset eivät ole aivan suoraan vertailukelpoisia, vaan suuntaa antavia, koska niistä on kerätty erilaisia vastauksia. Asiakaskyselyn mukaan lapualaiset käyttävät todella hyvin jäteaseman palveluita ja seinäjokiset voisivat käyttää niitä vielä ahkerammin. Lajittelumah-

dollisuuksissa molempien kyselyiden mukaan kierrätettävän muovin ja kierrätykseen menevien vaatteiden lajittelumahdollisuuksia toivottiin erikseen molemmilla jäteasemilla. Asiakaskyselyssä kukaan vastanneista lapualaisista ei ollut maininnut autonrenkaita, vaikka ne saivat haastatteluiden perusteella eniten vastauksia.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Haastatteluiden perusteella suurin osa asiakkaista oli tyytyväisiä tämänhetkisiin jäteaseman palveluihin. Asiakaspalveluun oltiin suurimmaksi osaksi todella tyytyväisiä. Eniten molemmille jäteasemille toivottiin laajempia aukioloaikoja. Yleisistä käyttökokemuksista Seinäjoen jäteaseman ilmoittautumisalue ruuhkaantui liian usein ja Lapuan jäteaseman ohjeistukset teiden varsilla saisivat olla paremmat. Tämänhetkisiin maksutapoihin asiakkaat olivat tyytyväisiä. Maksutavat ovat tällä hetkellä riittävät haastatteluiden perusteella. Jos uusi maksusovellus otetaan käyttöön muiden maksutapojen rinnalle, tulisi sen toimia mahdollisimman varmasti ja vaivattomasti. Tällä hetkellä ihmiset eivät vielä olleet kovin kiinnostuneita siitä. Hinnoittelussa eniten epäselvyyttä aiheutti kuorman määrän arviointi ja toiseksi eniten mitä kaikkea sisältyy maksulliseen jätteeseen. Kylttejä toivottiin jokaisen kontin ja purkupaikan viereen helpottamaan oikean paikan löytämistä. Vajaa kaksi kolmasosaa asiakkaista koki kierrätettävän materiaalin ja uusiutuvan energian käytön hyvänä ja tärkeänä asiana jäteasemalla.



## Lähteet

- /1/ Etelä- ja Länsi-Suomen jätesuunnitelma vuoteen 2020. Viitattu 13.2.2017  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/38011/SY\\_43\\_2009.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/38011/SY_43_2009.pdf?sequence=1)
- /2/ Euroopan unionin direktiivit. Viitattu 30.1.2017 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=URISERV:l14527>
- /3/ Eurooppatiedotus.fi. Kiertotalous -Puhdasta bisnestä? Viitattu 2.2.2017  
<http://www.eurooppatiedotus.fi/public/default.aspx?contentid=343835&contentlan=1&culture=fi-FI>
- /4/ Europa. Kiertotalous parantaa elämänlaatua. Viitattu 3.2.2017  
[http://ec.europa.eu/finland/sites/finland/files/europa\\_teema\\_2\\_2016.pdf](http://ec.europa.eu/finland/sites/finland/files/europa_teema_2_2016.pdf)
- /5/ Kuntaliiton verkkojulkaisu. Opas jätehuollon palvelutason määrittämiseen. Viitattu 15.2.2017  
[http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/harkojatehuolto\\_ebook.pdf](http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/harkojatehuolto_ebook.pdf)
- /6/ Kontio, P. 2017. Meillä on hyvä, turvallinen ja kehittyvä elinympäristö. Etappi-aviisi. 1/2017. 1-1.
- /7/ Lakeuden Etapin kotitalouksien palveluhinnasto 2017. Viitattu 24.4.2017  
[http://www.etappi.com/files/5514/9121/4751/Etappi\\_palveluhinnasto\\_1.4.2017\\_netti.pdf](http://www.etappi.com/files/5514/9121/4751/Etappi_palveluhinnasto_1.4.2017_netti.pdf)
- /8/ Lakeuden Etappi. Maksut. Viitattu 17.2.2017  
<http://www.etappi.com/fi/hinn/maksut>
- /9/ Lakeuden Etappin verkkosivut. Viitattu 23.1.2017  
<http://www.etappi.com/fi/lakeuden-etappi-oy/tietoa-yhtiosta>
- /10/ Lakeuden jätelautakunnan palvelutasomääritys 2016. Viitattu 25.1.2017  
[http://www.ilmajoki.fi/files/Jatelautakunta/PALVELUTASOMAARITYS\\_2016\\_virallinen.pdf](http://www.ilmajoki.fi/files/Jatelautakunta/PALVELUTASOMAARITYS_2016_virallinen.pdf)
- /11/ Lakeuden jätelautakunta. Jätehuoltomääräykset. Viitattu 13.2.2017  
[http://www.ilmajoki.fi/files/Jatelautakunta/Jatehuoltomaaraykset\\_01102015.pdf](http://www.ilmajoki.fi/files/Jatelautakunta/Jatehuoltomaaraykset_01102015.pdf)
- /12/ Lakeuden jätelautakunta. Jättemaksutaksa 1.8.2016 alkaen. Viitattu 15.2.2017  
[http://www.ilmajoki.fi/files/Jatelautakunta/Jatemaksutaksa\\_1.8.2016\\_alkaen.pdf](http://www.ilmajoki.fi/files/Jatelautakunta/Jatemaksutaksa_1.8.2016_alkaen.pdf)

- /13/ L 2008/98/EY Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi jätteistä. Säädös säädöstietopankki EUR-Lexin sivuilta. Viitattu 3.2.2017 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=celex:32008L0098>
- /14/ L 17.6.2011/646 Jätelaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Viitattu 8.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110646>
- /15/ L 19.4.2012 Valtioneuvoston asetus jätteistä. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Viitattu 11.4.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120179#Pidp3948576>
- /16/ Länsi-Suomen ympäristökeskus. Ympäristölupapäätös. Viitattu 27.1.2017 <http://www.ymparisto.fi/download/noname/%7BC1FBDF14-96BA-4049-831B-0913803A6E98%7D/79756>
- /17/ Tilastokeskus. Jätteiden poltto ja kierrätys ovat korvanneet yhdyskuntajätteidensä kaatopaikat Viitattu 2.2.2017 [http://www.stat.fi/til/jate/2015/jate\\_2015\\_2016-12-20\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/jate/2015/jate_2015_2016-12-20_tie_001_fi.html)
- /18/ Valtakunnallinen jätesuunnitelma. Kohti kierrätysyhteiskuntaa. Viitattu 31.1.2017 [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/38363/SY\\_32\\_2008.pdf?sequence=3](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/38363/SY_32_2008.pdf?sequence=3)
- /19/ Valtakunnallinen jätesuunnitelma vuoteen 2022. Viitattu 10.2.2017 <http://www.jatehuoltopaivat.fi/wp/wp-content/uploads/2014/09/Sten.pdf>
- /20/ Ymparisto.fi. Tuottajavastuu jätehuollossa. Viitattu 18.4.2017 <http://www.ymparisto.fi/tuottajavastuu>

## LIITE 1

**Kuinka usein käytätte jäteasemaa** Ensimmäistä kertaa \_\_\_ 1-2 krt vuosi \_\_\_ 3-4 krt vuosi \_\_\_  
5-6 krt vuosi \_\_\_ kuukausittain \_\_\_ useammin \_\_\_

**1. Koetteko saavanne hyvää, ystävällistä ja selkeää palvelua jäteasemanhoitajalta? Jos ei, mitä parannettavaa? Kyllä\_\_\_**

---

---

**2. Onko sisääntulo selkeä ja opastus selkeä? Jos ei, miten parantaisit? Selkeää\_\_\_**

---

---

**3. Millaisia ohjeita toivoisitte saavanne konttien/jäteastioiden viereen? Hyvä näin\_\_\_**

---

---

**4. Millä haluaisitte maksaa jäteasemalla? (Lasku, käteinen, kortti, digitaaliset vaihtoehdot, joku muu)**

Lasku\_\_\_ Käteinen\_\_\_ Kortti\_\_\_ Sovellus puhelimessa\_\_\_ Laite jäteasemalla\_\_\_

Muu:

---

---

**5. Onko hinnoittelu mielestänne selkeää? Jos ei, mitä parantaisit?**

---

---

LIITE 1

**6. Ovatko ohjeet Etappi-aviisissa/nettisivuilla selkeät kuorman tekemiseen? Jos ei, mitä parannettavaa? Ei ole lukenut\_\_ Selkeät\_\_**

---

---

**7. Mikä olisi paras aika Teille asioida jäteasemalla?**

---

---

**8. Millaisella jäteasemalla haluaisitte asioida? (esim. jätteen purkaminen)**

---

---

**9. Mikä merkitys teille on kierrätettävän materiaalin ja uusiutuvan energian käytöstä/suosimisesta?**

Hyvä\_\_ Ei merkitystä\_\_

---

---

**10. Mitä muita palveluja toivoisitte lisäksi jäteasemalle? (Esim. muut jätelajit)**

---

---

**11. Muuta**

---

---

## LIITE 2

### Kuinka usein käytätte jäteasemaa?

Päivä	Kävijämäärä	Haastatteluja	Haast. %	Kuinka usein käytätte jäteasemaa?					
				Ensimmäinen kerta	1-2 krt/vuosi	3-4 krt/vuosi	5-6 krt/vuosi	Kuukausittain	Useammin
20.2.2017	89	27	30,3		11	4	1	6	5
21.2.2017	53	21	39,6	1	7	3		2	8
22.2.2017	44	19	43,2	1	6	5		4	3
23.2.2017	29	9	31,0	1		5	1		2
24.2.2017	34	11	32,4		3	1		2	5
27.2.2017	55	15	27,3	2	6	3	1	2	1
28.2.2017	44	12	27,3		2	1		5	4
1.3.2017	44	11	25,0		5	3	1	1	1
2.3.2017	58	13	22,4		5	2	1	4	1
3.3.2017	53	11	20,8	1	5	3	2		
6.3.2017	40	11	27,5		2	3	1	3	2
7.3.2017	42	5	11,9		1	1	1	1	1
8.3.2017	36	5	13,9		1			1	3
9.3.2017	39	6	15,4	1	2	2		1	
10.3.2017	45	9	20,0	1	2	4		2	
13.3.2017	62	5	8,1		1	1		3	
14.3.2017	53	5	9,4		1	2	1	1	
15.3.2017	53	5	9,4	1	1		3		
16.3.2017	61	9	14,8		6	1	2		
17.3.2017	52	3	5,8		2	1			
<b>Yhteensä</b>	<b>986</b>	<b>212</b>	<b>21,5</b>	<b>9</b>	<b>69</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>38</b>	<b>36</b>
				4,25	32,55	21,23	7,08	17,92	16,98

1. Koetteko saavanne hyvää, ystävällistä ja selkeää palvelua jäteasemanhoitajalta? Jos ei, mitä parannettavaa?

2. Onko sisääntulo selkeä ja opastus selkeä? Jos ei, miten parantaisit?

3. Millaisia ohjeita toivoisitte saavanne konttien/jäteastioiden viereen?

1. Koetteko saavanne hyvää, ystävällistä ja selkeää palvelua jäteasemanhoitajalta? Jos ei, mitä parannettavaa?		2. Onko sisääntulo selkeä ja opastus selkeä? Jos ei, miten parantaisit?		3. Millaisia ohjeita toivoisitte saavanne konttien/jäteastioiden viereen?		
Kyllä	Ei	Selkeä	Parannettavaa	Hyvät näin	Muutettava	Hyvät ohjeet kopiilta
23	4	19	8	22	5	
20	1	11	10	19	2	
19		15	4	18	1	6
9		9		7	2	3
10	1	8	3	9	2	1
15		7	8	11	4	1
12		9	3	9	3	2
11		8	3	7	4	2
13		8	5	8	5	4
11		9	2	8	3	4
11		9	2	10	1	2
5		3	2	2	3	
4	1	5		4	1	1
6		5	1	5	1	4
9		1	8	4	5	4
5		3	2	3	2	1
5		3	2	5		1
5		4	1	2	3	1
9		6	3	3	6	3
3			3	2	1	
<b>205</b>	<b>7</b>	<b>142</b>	<b>70</b>	<b>158</b>	<b>54</b>	<b>40</b>
96,7	3,3	67,0	31,6	74,5	25,5	18,9

4. Millä haluaisitte maksaa jäteasemalla?

(Lasku, käteinen, kortti, digitaaliset vaihtoehdot, joku muu)

Lasku	käteinen	kortti	sovellus puh.	lasku, kortti	Lask. Kät. kortt	Kät. kortti	Kän/kortti	Laite jäteasemalla	Ei vastausta	Muu
2	5	6			4	2	1	1	6	
2	2	8	1	1	1	2	1		1	2
4	3	12	1							
1	1	3				2	1		1	1
1	1	4		3		2				
	3	6		1	1	2		1	1	
3	1	5	1			2				
1	1	7				2				
		7	1	1		4				
	2	6				2			1	
	3	2		2		3	1			
	1	1			1	2				
2	1	1				1				
1	2	2	1			1				
1	1	4	1			3				
1	1	2			1					
2		1		1		1				1
	2	2				1				
		7				1				
	1	1				1				
21	31	87	6	9	8	34	4	2	10	4
9,9	14,6	41,0	2,8	4,2	3,8	16,0	1,9	0,9	4,7	1,9

5. Onko hinnoittelu mielestänne selkeää?

Jos ei, mitä parantaisit?

Selkeää	Epäselvää	Ei vastausta	Kysymällä
17	7	3	
9	6	3	3
12	2	5	
7	1	1	
9	1	1	
9	6		
7	2	1	2
6			5
7	1	2	3
5		3	3
8	3		
2	2		1
3			2
3	1	1	1
5		1	3
3	2		
3		1	1
3		2	
2	4	1	2
1	1		1
121	39	25	27
57,1	18,4	11,8	12,7

6. Ovatko ohjeet Etappi-aviissa/nettisivuilla selkeät

kuorman tekemiseen? Jos ei, mitä parannettavaa

Selkeät	Ei ole lukenut	Ei ole selkeä
15	10	2
8	13	
4	15	
4	5	
3	8	
6	9	
3	9	
4	6	1
7	6	
6	5	
4	7	
4	1	
1	4	
5		1
3	6	2
2	2	1
4	1	
4	1	
3	4	2
2		1
92	112	10
43,4	52,8	4,7

7. Mikä olisi paras aika Teille asioida jäteasemalla?

Hyvät näin	7	8	9	Ilta	Launta	Muu
10	2	6	2	5	6	
7	1	5	2	2	5	
6	2	4	2	2	4	
5		1		1	1	1
6	2				3	1
5		1	2	1	5	1
7	1	4			1	
8	1	1		1		
9			2	2	3	
8			1		2	
6	1	1			3	
3			2			
4			1			
5			1			
6			1			3
1			2		1	1
3	1				1	
4					1	
7		2		1		
1					1	1
111	11	25	18	15	37	8
52,36						

8. Millaisella jäteasemalla haluaisitte asioida? (esim. jätteen purkaminen)

Hyvä näin	Purku alaspäin	Muu
19	6	2
9	12	2
13	5	1
5	3	1
6	2	3
11	1	1
6	2	3
8	1	2
7	4	2
7	3	2
6	4	1
2	3	
4	1	
4	2	
5	4	1
3		2
3	2	
4	1	
5	4	
1	1	1
128	61	24
60,4		

9. Mikä merkitys teille on kierrätettävän materiaalin ja uusiutuvan energian käytöstä/suosimisesta?

Hyvä	Ei merkitystä	Ei osaa sanoa
15	10	1
15	6	
7	11	
6	3	
8	3	
12	2	1
8	4	
3	7	1
6	7	
9	2	
8	3	
1	4	
1	4	
3	3	
7	2	
3	2	
1	4	
3	2	
8	1	
3		
127	80	3
59,9	37,7	1,4

10. Mitä muita palveluja toivoisitte lisäksi jäteasemalle? (Esim. muut jätelajit)

Muut palvelut	Muut jätelajit	11. Muuta
	4	10
	2	5
1	1	3
	1	
1		4
1	3	5
1	1	1
		5
		2
		3
1		1
1		
1		2
		3
		1
	3	1
		1
7	15	47

LIITE 3

<b>1. Koetteko saavanne hyvää, ystävällistä ja selkeää palvelua jäteasemanhoitajalta? Jos ei, mitä parannettavaa?</b>	<b>2. Onko sisääntulo selkeä ja opastus selkeä? Jos ei, miten parantaisit?</b>
<b>Hyvä palaute</b>	Ruuhkautuu x 15
Kyllä kun apua tarvitsee, sitä saa	Sesonkiaikana ahdas x 14
Erinomaista x 5	Ahdas x 11
Todella hyvä x 2	Epäselvää millä kaistalla ajetaan/pysähdytään x 11
Aina hyvää palvelua x 3	Isolla tiellä saisi olla parempi viitoitus x 9
Asiantuntevaa	Tie on huonossa kunnossa x 5
Valtakunnasta ei löydy parempaa palvelua	Voisi ilmoittaa tavaran autosta käsin x 3
Palvelu on parantunut viime vuosina x 2	Eri kaista risuille x 2
	Aluksi asiakas luuli, että asema on kiinni, kun toinen portti kiinni x 2
<b>Huono palaute</b>	Tosi simppei, parempi kuin Ilmajoella
Vanhempi herra on ollut äreä.	Ilmajoki on toimivampi
Itse tehtävä kaikki	Kaikkiin ei tarvitsisi ilmoittautua
Kerran saanut huonoa palvelua	Ylimääräistä henkilökuntaa ruuhka-aikana portille
Soittaa suuta kopissa	Vähän lyhyt alue
Ohjeet tulivat liian nopeasti	Ulosmeno eri portista
Voisi hymyillä enemmän	Stop -merkki kun ajetaan alueelta ulos
Ilmajoella parempaa, tylsä kaveri	Voisi olla selkeämpi
Kerran saanut huonoa palvelua	Hetken lukemisen jälkeen selkeää
Joskus hyvää, joskus tympeää	Ensimmäisellä kerralla hieman epäselvää
Ei aina selkeää mihin konttiin viedään x 2	<b>Ohjeistus</b>
Ei koe, että palvelun tarvitsee olla ystävällistä, mutta ei kuitenkaan epäystävällistä.	Tien varressa ilmoitus miten auki
	Portilta olisi hyvä saada kartta alueesta, johon merkity paikat x 4
	Isolla vastaanottoon kyltti x 3
	Iso taulu maksullisesta jätteestä
	Iso selkeä taulu, mistä näkee ajoreitit
	Iso taulu mitä menee minnekin
	Iso opastaulu, johon merkitty värikoodein paikat
	Isot tienviitan tapaiset kyltit mistä löytyy mitäkin.
	Niin isot että autostakin näkee hyvin

LIITE 3

<b>3. Millaisia ohjeita toivoisitte saavanne konttien/jäteastioiden viereen?</b>	<b>4. Millä haluaisitte maksaa jäteasemalla? (Lasku, käteinen, kortti, digitaaliset vaihtoehdot, joku muu)</b>
<b>Poltettava</b>	Lähimaksu hyvä x 4
Poltettavaan selvemmat ohjeistukset x 5	Kaikki x 2
Poltettavassa jätteessä saisi lukea isolla numeron vieressä <b>POLTETTAVA</b>	Kaikki hyvin nyt
Poltettavan konteissa monta numeroa, niin se hämää	Kortti, rinnalla digitaalinen
Isompi kyltti poltettavalle jätteelle	Mobiilimaksu olisi tosi kätevä. (E-passi koettu hyväksi) Maksu näkyy reaaliaikaisesti tilillä. Tunnuksen takana kaikki tiedot
Selkeämpi ero poltettavan- ja kaatopaikkajätteen väliin	
Isompi kyltti numeron vieressä	Tulevaisuudessa jos toiminta ilman henkilökuntaa, lasku puhelimen avulla
<b>SER</b>	Jos sovellus, otan sen käyttöön
Elektroniikka selkeämmin x 2	"Mikä on tätä päivää"
Elektroniikkaan samanlaiset kyltit kuin poltettavassa	Ei ainakaan sovellusta, ne eivät toimi ikinä
Lista elektronisista laitteista mitä menee minnekin	
<b>Vaaralliset jätteet</b>	
Vaaralliset jätteet hyvin merkattu	
Vaaralliset jätteet suurilla kirjaimilla	
Vaaralliseen jätteeseen tarkemmat ohjeet x 3	
<b>Muut jätteet</b>	
Kestopuuhun parempi kyltititys	
Mitä kaikkea saa laittaa metalliin	
<b>Yleisesti kylteistä</b>	
Saisi olla lista kontin vieressä mitä sinne laitetaan	
Isommalla saisi lukea mitä menee minne x 2	
Ehkäpä kuvia	
Metallikyltti hyvä	
Värikoodein kontit	
Selkeämmät	
Suuremmat, selkeämmät x 3	
Isommat kyltit x 18	
Enemmän kylttejä	
Konttien molempiin päihin ohjeistus x 2	
Kyltti mitä ei kuulu	
<b>Palautetta</b>	
Selkeät kyltit, hyvin merkattu	
Hyvät näin, aina mahdollista varmistaa	
"Jos numerot pysyvät päässä niin hyvin saa purettua"	
Kontit selkeitä, toivoo että joku katsoisi kuorman	
Kontin numerot pitäisi saada jonnekin ylös	



<b>5. Onko hinnoittelu mielestänne selkeää? Jos ei, mitä parantaisit?</b>	<b>6. Ovatko ohjeet Etappi-aviisissa/nettisivuilla selkeät kuorman tekemiseen? Jos ei, mitä parannettavaa</b>
<b>Hinnoittelu</b>	Hyvä lappu luukulta x 2
Epäselvää määrät x 10	Hyvä lehti, selkeä x 2
Ei hahmota mikä maksaa x 8	Asbestin pakkaamisen kanssa oli epäselvyyttä asiakaspalvelusta
Oli netistä yrittänyt etsiä hinnastoa, mutta ei ollut löytänyt x 3	Erityisasioille parempi ja tarkempi ohjeistus
Eri hintoja "samankokoisille" kuormille	Lehden lukemiseen pitäisi saada porkkana.
Hinnoittelussa ei ole logiikkaa	Ilmaisia käyntejä, lippuja arvottavaksi
Yrityksille eri hinta niin sekoittaa	Netissivuilla kartta, josta kontin kohdalta löytyy siihen menevät jätteet.
Jätekuorman arviointi epäselvää	Hakusanalla löytyy kontin paikka mihin jäte menee, jos sitä ei löydy niin sen voi jättää ylläpidon tietoon, jotta se lisättäisiin sinne.
Hieman epäselvää kun lasku tulee Etapilta ja Encore Pohjanmaalta	
<b>Liian kallis</b>	Arkisia esimerkkejä mihin eri jätteet menevät
Kallista x 6	Netissä selkeä lista eri materiaaleista
Yritykselle suolainen hinta.	Ei osaa sanoa
Kortilla olisi halvempi maksaa	Hitaat nettisivut
Sohvalla liian kallis hinta-> Niitä löytyy teiden varsilta	Aukioloaikoja joutui kaivamaan
Hieman ihmetytti maksaa sahanpurusta	Metalli selkeästi sanottu
Poltettavan jätteen hinta on liikaa	Mihin styroksi menee
Ihmetyttää kun sohva maksaa	Mikä muovi menee minnekin/ miten erottaa PVC:n x 2
Sohvat ilmaiseksi	Mihin menee keramiikka
Välilä kohtuutonta	Keramiikka ei löytänyt ohjeista
Pienerät liian kalliita	Mitä ainakaan ei saa laittaa
<b>Muuta</b>	Tyypillinen ajojärjestys missä järjestyksessä kuorma olisi hyvä tehdä
Kallein maksu voisi olla 25, jotta lähimaksu olisi mahdollista	Pitääkö paristot teipata
Kunnan pitäisi maksaa bensat, kun jätettä tuodaan jäteasemalle	
Hinnasto saisi olla isolla pihassa x 2	
Kotiin voisi tulla hinnasto	
Portilla voisi olla hinnasto	
Ei ole selvittänyt	
Esim. sohvan hinta x 2	
Hyvä, halpa	
"Kortesjärvellä halvempaa"	
Halvempaa kuin Lapualla	
Oli katsonut kotiin tulleesta hinnastosta että maksaisi enemmän (ei varmaa oliko edes Etapin)	

7. Mikä olisi paras aika Teille asioida jätteasemalla?	8. Millaisella jätteasemalla haluaisitte asioida? (esim. jätteen purkaminen)
Sesongin lauantai ajat hyvät x 4	<b>Purku alaspäin</b>
Hyvä näin, viikonloppu välillä	Raskaille purku alaspäin x 12
Valoisan aikaan	Betonille purku alaspäin x 7
Iltaisin	Oksat alaspäin
Pyhiä mukaan	Olisi pelottava purkaa alaspäin
Hyvät näin. Yhtenä päivänä viikossa saisi olla myöhempään 21.00 x 3	Lastauslaituri, josta helppo tiputella jätteet lavoille
Kuukaudessa saisi olla ainakin yksi lauantain ympäri vuoden	Puutavarat alas. On saanut naulan renkaaseen
Kesäisin saisi olla myöhempään auki x 2	<b>Muu purkaminen</b>
Luantai aukioloaikoja saisi olla myös kesällä	Trukki painaville tavaroille x 2
19.00	Poltettava vähän liian korkealla x 3
Klo 19.00 asti muutamana iltana	Ramppi autosta suoraan
	Helpompi olisi vaan kipata pois
	Ajourampit molemmin puolin
	Hyvä suoraan autosta purkaa (metalli, puu)
	Pahvi on hieman korkealla
	<b>Muu jätteasemaa koskeva asia</b>
	Eläviä ihmisiä kertomassa
	Isommalla jättemäärällä koneet tukossa
	Tunnuksella sisään, ilman valvontaa oksat
	Välillä ruuhkaa
	Haravointi, risu rapakkoa, saisi olla asfaltoitu
	Risukuormaa vietäessä voi jäädä autolla kiinni
	Kontit lähekkäin
	Selkeämmin näkisi mitä menee minnekin
	Pienet poltettavat jätteet pitäisi saada jättää ilmaiseksi
	Eniten käytetyt eteen ja vähiten käytetyt taakse
	Vähän liian hajallaan
	Ilmainen jäte olisi hyvä saada tuoda ympäri vuorokauden
	Rengasmainen muoto olisi toimiva
	Selkeä, kannattaa pitää tällaisena
	Koko alueella tulisi olla tietty kiertosuunta miten ajetaan. Ennaltaehkäisemään vaaratilanteita

	<b>Missä parempi</b>
	Ilmajoella parempi henkilökunta purkamassa,
	Ilmajoella parempi x 10 (kontit lähekkäin, purku alaspäin)
	Vaasassa on parempi x 2
	Oulussa hyvä asema
	Pirkanmaan jätehuolto on hyvä

<b>9. Mikä merkitys teille on kierrätettävän materiaalin ja uusiutuvan energian käyttöä/suosimisesta?</b>	<b>10. Mitä muita palveluja toivoisitte lisäksi jäteasemalle? (Esim. muut jätelajit)</b>
<b>Hyvä</b>	<b>Muut palvelut</b>
Kuuluu asiaan	Kärryn vuokraus suoraan jäteasemalta
Totta kai	Kahviautomaatti x 3
<b>Ei merkitystä</b>	Purkuapu x 4
Rakennusmateriaaleina parhaita mahdollisia	<b>Muut jätelajit</b>
Loogista jos mahdollista. Teknisesti toimivin	Muovi erikseen x 10
Kestävän käytön pohjalta	Vaatteet x 4
Parasta mahdollista, jotta on pitkäikäinen	Isommat jäteöljymäärät saisi myös jättää tänne
Mahdollisimman läheltä materiaalit	Samat kuin markettien pihassa x 2
"Ei ole kokemusta, joten ei osaa sanoa kumpaakaan	Öllyjen kuljetus

<b>11. Muuta</b>
<b>Ehdotuksia</b>
Etappi-aviisissa tuotava ilmi minne jäte menee. Miten jätettä hyödynnetään eteenpäin.
Kierrätisyhteistyön parantaminen x 5
Ruoho pitäisi ajaa paremmin aidan vierestä
Asiakaspalveluun kiinnitettävä huomiota
Asiakaspalvelussa enemmän asiantuntemusta
Parempaa hiekotusta
Esim. elektroniikka saisi olla lähempänä Hyllykalliota
Ihmisiä pitäisi saada motivoitua enemmän
Selkeä pesäero nimiin. Puhutaan paljon kaatopaikasta
Some -markkinointi
Lyhyt video, miten jäteasemalla asioidaan
Välillä voisi olla makkaratarjoilu
Ilmaisia päiviä, jolloin voisi tuoda kaiken ilmaiseksi
Ranu pussissa saisi olla selkeämmin sanottu mihin kelpaa. Ei sanottu tarpeeksi selkeästi ettei suositella syötävälle kasveille
Kivistön S-marketin ekopiste on huonosti sijoitettu, koska tukkii koko risteyksen
Kipsille pitäisi löytyä uusiokäyttöä

Käsienpesupaikka portille
<b>Positiivinen palaute</b>
Kaiken saanut jättää x2
Tyytyväisiä, homma toimii x 3
Kaikki aina järjestynyt
Hyvä kun otetaan vaarallista jätettä vastaan
Ensimmäistä kertaa asemalla "hieman hukassa alkuun, mutta hyvin pärjäsi"
Herrasmiehet on neuvonut
Helppo, selkeä
Riittävä
Siisti paikkaa x 2
Hyvä kun on lähellä kaupunkia
Ystävällistä palvelua
Hienoa kun on paikka tuoda jätettä
Ammattiaitoista palvelua
Yllättävän helppo -ensikertalainen
Hyvät ekopisteet
Aina saanut apua, kun sitä on tarvinnut
<b>Ihmettelyjä / toteamuksia</b>
Polttopaikat saisivat olla lähempänä
Vaasassa ja Kauhavalla parempi
Ihmetyttää kun sahanpuru on maksullista.
Vaasassa toimii paremmin
Hieman kuraista risupaikalla
Ihmetyttää kun muovi on maksullista
Ulkolaiset käyttää hyväksi ekopisteitä ja dumpaavat sinne kaiken näköistä
Tie jäässä
Toivottavasti säilyy lähellä
Moni Seinäjokinen vie roskansa muualle
Ekoroks on parempi, koska jätettä saa viedä maksutta jäteasemalle
Asumislietteiden tyhjentäjille parempi koulutus, jotta he jättävät laitepuhdistamoihin osan lietteestä prosessin jatkuvuuden turvaamiseksi.

## LIITE 4

### Kuinka usein käytätte jäteasemaa?

Päivä	Kävijämäärä	Haastatteluja	Haast. %	Kuinka usein käytätte jäteasemaa?					
				Ensimmäinen kerta	1-2 krt/vuosi	3-4 krt/vuosi	5-6 krt/vuosi	Kuukausittain	Useammin
20.3.2017	41	14	34,1		3	3	2	1	5
21.3.2017	25	12	48,0		5	3	1	1	2
23.3.2017	54	18	33,3		2	2	2	3	9
27.3.2017	46	11	23,9		2			6	3
28.3.2017	48	9	18,8		2	3	1	1	2
30.3.2017	77	14	18,2	1	1	3	5	2	2
<b>Yhteenveto</b>	<b>291</b>	<b>78</b>	<b>26,8</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>23</b>
				<b>1,3</b>	<b>19,2</b>	<b>17,9</b>	<b>14,1</b>	<b>17,9</b>	<b>29,5</b>

1. Koetteko saavanne hyvää, ystävällistä ja selkeää palvelua jäteasemanhoitajalta? Jos ei, mitä parannettavaa?

Kyllä	Ei
14	
12	
18	
11	
9	
14	
78	
<b>100</b>	

2. Onko sisäntulo selkeä ja opastus selkeä? Jos ei, miten parantaisit?

Selkeä	Parannettavaa
9	5
9	3
12	6
9	2
9	
10	4
58	20
<b>74,4</b>	<b>25,6</b>

3. Millaisia ohjeita toivoisitte saavanne konttien/jäteastioiden viereen?

Hyvät näin	Muutettava	Hyvät ohjeet kopilta
2	3	4
10	2	3
16	2	3
9	2	
7	2	1
11	3	4
55	14	15
<b>70,5</b>	<b>17,9</b>	<b>27,3</b>

(Lasku, käteinen, kortti, digitaaliset vaihtoehdot, joku muu)

Lasku	käteinen	kortti	sovellus puh.	lasku, kortti	Lask. Kät. kortt	Kät. kortti	Kän/kortti te jäteasem:	Ei vastausta	Muu
	2	7		1		1		1	2
1	2	4	1			3	1	1	
2	4	5		1		6		1	
	2	4				5			
1	2	5						1	
1	5	3				5			
5	17	28	1	2		20	1	4	2
<b>6,4</b>	<b>21,8</b>	<b>35,9</b>	<b>1,3</b>	<b>2,6</b>		<b>25,6</b>	<b>1,3</b>	<b>5,1</b>	<b>2,6</b>

5. Onko hinnoittelu mielestänne selkeää? Jos ei, mitä parantaisit?

Selkeää	Epäselvää	Ei vastausta	Kysymällä
5	3	1	5
3	4	4	1
6	8	3	1
5	1		5
4	4	1	
8	4		2
31	24	9	14
<b>39,7</b>	<b>30,8</b>	<b>11,5</b>	<b>17,9</b>

6. Ovatko ohjeet Etappi-avisissa/nettisivuilla selkeät kuorman tekemiseen? Jos ei, mitä parannettavaa?

Selkeät	Ei ole lukenut	Ei ole selkeä
5	8	1
9	3	
12	6	
8	2	1
5	3	1
8	6	
47	28	3
<b>60,3</b>	<b>35,9</b>	<b>3,8</b>

7. Mikä olisi paras aika Teille asioida jäteasemalla?

Hyvät näin	Joka arkipäivä	Lauantaina paremmin	Aikaisemmin	Ilta	Perjantai	Muu
8		1	3			2
7	1	1		2		1
11	3	2			2	
8	3					
6				1	1	1
12		1		1		
52	7	5	3	4	3	4
<b>66,7</b>						

8. Millaisella jäteasemalla haluaisitte asioida? (esim. jätteen purkaminen)

Hyvä näin	Muu
12	2
7	5
12	6
11	
6	3
12	2
60	18
<b>76,9</b>	

9. Mikä merkitys teille on kierrätettävän materiaalin ja uusiutuvan energian käytöstä/suosimisesta?

Hyvä	Ei merkitystä	Ei osasanoa
6	8	
8	4	
10	8	
6	4	1
6	2	1
6	6	2
42	32	4
<b>53,8</b>	<b>41,0</b>	<b>5,1</b>

10. Mitä muita palveluja toivoisitte lisäksi jäteasemalle? (Esim. muut jätelajit)

Muut palvelut	Muut jätelajit
	3
	1
3	3
	2
3	2
6	11

11. Muuta

3
3
4
2
1
1
14

LIITE 5

<b>1. Koetteko saavanne hyvää, ystävällistä ja selkeää palvelua jäteasemanhoitajalta? Jos ei, mitä parannettavaa?</b>	<b>2. Onko sisääntulo selkeä ja opastus selkeä? Jos ei, miten parantaisit?</b>
Aina saanut hyvää palvelua.	<b>Sisääntulo</b>
Nainen osasi todella asiansa x 3	Sisääntulo voisi olla leveämpi x 4
Loistavaa	Ruuhkautuu välillä x 3, Lauantai
	Ahdas x 3
	Ulospäin on vaikea lähteä
	Kuusen saisi kaataa pois sisääntulon suusta
	Iso kyltti sisääntulossa, johon merkattu konttien paikat
	Työntekijä antaa kartan, johon merkitty kontit. Karttaan ympäröidään kontit, joihin asiakkaalla on tavaraa
	<b>Ohjeistus</b>
	Jäteasema -kyltti piiloutuu puupalan taakse x 4
	käännyttäessä jäteaseman tielle kyltti voisi olla aikaisemmin jäteasemasta
	Jäteaseman kyltti hieman pieni
	Paremmat kyltit tullessa jäteasemalle x2
	Kyltti epäselvä. Saisi olla suuremmalla
	<b>Muu</b>
	Alueesta pitäisi saada ajaa läpi x2

<b>3. Millaisia ohjeita toivoisitte saavanne konttien/jäteastioiden viereen?</b>	<b>4. Millä haluaisitte maksaa jäteasemalla? (Lasku, käteinen, kortti, digitaaliset vaihtoehdot, joku muu)</b>
Kyltit hukkuvat autojen taakse, joten ne voisivat olla korkeammalla x 2	Hyvä jos pystyisi autosta käsin hoitamaan maksamisen
Yksinkertaiset isot kyltit	Jos kehitetään sovellus niin sen pitää toimia todella varmasti, jotta sitä tulisi käytettyä
Elektroniikkakontit hieman epäselviä	Lähimaksu on hyvä
Pienen elektroniikkaan paremmat kyltit	Hyvä näin. Mielellään asioi henkilön kanssa
Akut ja öljyt voisi olla selkeämmin	Vielä olisi hyvä pitää kaikki maksuvaihtoehdot käytössä(käteinen)
Vaaralliseen jätteeseen voisi luetella paremmin kontin sisällä mitä menee minnekin. Esim. deodorantit	Vaasan korttisysteemi hyvä
Lueteltava mitä käy laajemmin minnekin	
Keskikontit hieman epäselvät	
Maksuttomat ja maksulliset voisi lukea kylteissä	
Poltettavassa on hyvä kyltti	
Parannettavaa	
Keskipuristimille ok kyltit nykyään	

Perää kiertävät kyltit hyviä	
<b>Muuta</b>	
Keskellä pihaa olevat kontit voisivat olla paremmin numeroitu x 2	
Peruskartta alussa. Värikoodein kontit/paikat	
Kokemuksen kautta oppinut	
Ekopisteillä voisi olla kansanomaisemmat ohjeet	
Hyvä kun saa kysyä x 2	
Paikkoja ei saa vaihtaa	

<b>5. Onko hinnoittelu mielestänne selkeää?</b>	<b>6. Ovatko ohjeet Etappi-aviisissa/nettisivuilla selkeät kuorman tekemiseen? Jos ei, mitä parannettavaa</b>
<b>Jos ei, mitä parantaisit?</b>	
Määrät epäselviä x 18	Esimerkkejä enemmän
Mikä maksaa x13	Kyllästetystä puusta ei löytynyt esimerkkiä
Ei löytänyt hinnastoa nettisivuilta x 2	Radio-ohjelma on hyvä
Hinnat voisivat olla näkyvissä x 2	Nettisivuilla voisi olla ohje missä järjestyksessä olisi helpoin purkaa jäte
Jäteasemalle pitäisi saada tuoda kaikkia jätteitä ekomaksun hinnalla x 2	Styroksi saisi olla selkeämmin sanottu
Pienet jäte-erämaksut kohtuuttomia x 2	Ei osaa sanoa miten parannetaan ohjeita, mutta lapsia pitäisi neuvoa koulussa
Kallista x 2	Muovi epäselvää
Patjat ja matot turhan kalliita	Kaatopaikkajätteeseen saisi karkeammin erotella mitä sinne menee
Parempi vaihtokassa	
Yllättynyt että vaatteet maksavat	
Biojäte saisi olla ilmaista	
Ekoroskilla parempi	

<b>7. Mikä olisi paras aika Teille asioida jäteasemalla?</b>	<b>8. Millaisella jäteasemalla haluaisitte asioida? (esim. jätteen purkaminen)</b>
<b>Lauantai</b>	<b>Alaspäin purku</b>
Lauantait hyvät x 2	Portti kaiteeseen, jonka saisi väliaikaisesti auki x 4
Lauantaina voisi olla muutaman tunnin aamusta enemmän auki	Kuorman saisi kipata x 4 jostain luiskaa pitkin alas, puu, tiili
Lauantain kolmeen	Tai kipata suoraan alas
Lauantaina saisi olla myös 12-18	Kameravalvonta portillisiin purkupisteisiin
Lauantaina saisi olla tunnin pidempään auki	Aita haittaa purkamista
Viikonloppuisin paremmin	Korkeat aidat
<b>Muut aukioloajat</b>	Orsi voisi olla vähän ylempänä, jotta peräkärystä voisi tiputella suoraan tavaraa alas
Joka arkipäivä auki x 6	Puupaikan äärellä saisi olla enemmän tilaa, jotta siihen mahtuisi mahdollisimman monta purkamaan samaan aikaan
Sesonkiaikana olisi hyvä olla auki 5 krt/viikko	Puuta on hyvä purkaa alaspäin x 2
Sesonkiaikana saisi olla auki 20.00 asti	<b>Muuta</b>
Myöhempään auki x 2	Apukäsi jätteitä purkamaan
Iltaisin auki useampana päivänä klo 14-18	Purkuapu isompaan x 2
Viikolla illalla myöhempään 1-2 krt/ viikko	Kaatopaikka puristin hieman liian korkealla x 2
Kerran viikossa saisi aueta klo 9.00	Lehdet olisi parempi purkaa alaspäin. Nyt liian pieni



	paikka
Ennen kahtatoista	Isolle jätemäärälle poltettavan puristin hidas
<b>Muuta</b>	Ei tarvitsisi heitellä
Oudot aukioloajat kun ma ja ti auki. (Ma ke la parempi) x 2	Puujäte hankalaa, koska korkea aita
Netistä helppo katsoa	Asemaa ei saa yhtään pienentää, muuten ruuhkautuu liikaa
Hyvät näin. Ei saa harventaa	Ei saa yksinkertaisemmin tehtyä

<b>9. Mikä merkitys teille on kierrätettävän materiaalin ja uusiutuvan energian käyttöä/suosimisesta?</b>	<b>10. Mitä muita palveluja toivoisitte lisäksi jäteasemalle? (Esim. muut jätelajit)</b>
Esimerkillistä	Auton renkaita x 7
Hyvä olisi käyttää paikan päällä	Kannot, paksut juuret
	Muovi erikseen
	Kangas/vaatteet erikseen x 2
	Isot määrät asbestia x 2
	Muistutus vanhoille asiakkaille, kun suuremmat määrät jätteöljyä saa jättää asemalle. Tai kerran vuodessa pidettävä vakiopäivä, jonka tietää jo etukäteen
	Metallista voisi maksaa takaisi
	Kova muovi pitäisi ottaa vastaan 2 krt/vuosi ilmaiseksi
	Multaa saisi myydä isosta kasasta peräkärryn

<b>11. Muuta</b>
<b>Ehdotuksia</b>
Kipsilevy pitäisi saada uusiokäyttöön
Voisi hiekoittaa paremmin
Huonekalut maksuttomia
Ekoroskilla toimiva käytäntö jäteasemilla asettelulla
Muovin hinnoittelu väärin x 2 -> polttoainetta
Suurista metallimääristä voisi maksaa kuluttajalle x 2
Mainontaa voisi tehostaa somen avulla. Paljon ihmisiä, jotka eivät edes tiedä jäteasemasta
Ruuhka-aikana enemmän henkilöitä töissä
Erikoispäivistä voisi informoida paremmin
<b>Positiivinen palaute</b>
Paras paikka
Siistiä
Hyvät ekopisteet
Erittäin tyytyväinen asiakas. Käy noin 20 kertaa vuodessa ja henkilökunta on aina ollut hyvää
S-marketin ekopiste hyvä

<b>Ihmettelyjä / toteamuksia</b>
Laihiolla hyvä kierrätysjärjestelmä kotitalouksille
Kontin tilaaminen liian kallista
Roskiksen tyhjäysmaksu liian kallista
Vaasan purkuapu hyvä.