



Juha Piispanen

Konalan Sortti-aseman asiakastyytyväisyys

Laajennetut aukioloajat ja uudet asiointitavat

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Lokakuu 2021

Tiivistelmä

Tekijä(t):	Juha Piispanen
Otsikko:	Konalan Sortti-aseman asiakastyytyväisyys – Laajennetut aukioloajat ja uudet asiointitavat
Sivumäärä:	45 sivua + 4 liitettä
Aika:	Lokakuu 2021
Tutkinto:	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma:	Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto:	
Ohjaaja(t):	Lehtori Elisabeth Schauman

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Konalan Sortti-aseman asiakastyytyväisyyttä. Tavoitteena oli tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi koskien Sortti-aseman itsepalvelujärjestelmää, eSortti-palvelua sekä viikonlopun aukioloaikoja. Tietoa kerättiin asiakkaille tehtävän asiakastyytyväisyyskyselyn avulla.

Teoreettisessa viitekehyksessä esitellään opinnäytetyön toimeksiantajan organisatio ja sen toimialueet sekä jätehuollon toimialueen piiriin kuuluva Sortti-asema toiminta. Lisäksi teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään asiakaskokemuksen kolme osatekijää ja sitä, kuinka ne sitoutuvat toisiinsa. Innovaation diffuusiteoria kertoo, kuinka ihmiset ottavat uusia innovaatioita käyttöönsä ja mihin asioihin uudistuksia kehittäessä kannattaa kiinnittää erityistä huomiota.

Tutkimus toteutettiin pääosin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Kyselylomake luotiin Microsoft Forms -ohjelmalla. Haastattelut tehtiin kasvotusten Konalan Sortti-asemalla yhden viikonlopun aikana. Vastaajia kertyi sata ja kaikista viikonlopun kävijöistä se oli 10,4 prosenttia. Tulokset analysoitiin ja havainnollistettiin graafisesti kysymyskohtaisesti ja osin käytettiin ristiintaulukointia.

Opinnäytetyön perusteella voidaan todeta, että asiakkaat ovat yleisesti erittäin tyytyväisiä Sortti-asema palveluun. Uudet asiointitavat on otettu hyvin vastaan ja asiakkaat kokivat viikonlopun aukioloajat tervetulleiksi uudistuksiksi. Viikonlopun aukioloaikojen jatkamisesta pilottijakson jälkeen asiakkaat ovat yksimielisiä. Kehityskohteita löytyi lähinnä uuteen eSortti-palveluun liittyen, esimerkiksi ajokaistojen merkintöihin kaivattiin selkeyttä.

Avainsanat:	asiakastyytyväisyys, asiakaspalvelu, aukioloaika, itsepalvelu
-------------	---

Abstract

Author:	Juha Piispanen
Title:	Customer satisfaction at Konala Sortti Station: Extended Opening Hours and New Ways of Doing Business
Number of Pages:	45 pages + 4 appendices
Date:	October 2021
Degree:	Bachelor of Business Administration
Degree Programme:	Economics and Business Administration
Specialisation option:	
Instructors:	Elisabeth Schauman, Senior Lecturer

The purpose of this thesis was to investigate the customer satisfaction of Konala Sortti station. The aim was to provide information to support decision-making regarding the Sortti station's self-service system, the eSortti service and weekend opening hours. The information was collected through a customer satisfaction survey conducted with customers.

The background information presents the case organization of the thesis and its areas of activity, as well as the operations of the Sortti station, which falls within the scope of the waste management area. The theoretical framework addresses the three components of the customer experience and how they relate to each other. The theoretical framework also includes the diffusion theory of innovation explaining how people adopt new innovations and what things to pay special attention to when introducing change.

The research part was carried out with the help of quantitative research methods. First, the questionnaire was conducted with customers. It was created using Microsoft Forms. Second, one hundred interviews were conducted with customers face-to-face at Konala Sortti Station over one weekend. The questionnaire was sent to about a hundred respondents and the response rate was 10.4 percent of all of the weekend visitors. The results were analyzed and illustrated graphically on a question-by-question basis, and in some cases cross-tabulation was used.

Based on the results of the thesis, it can be stated that customers are generally very satisfied with the Sortti station service. New ways of doing business have been well received and the weekend opening is a positive development for customers. The customers were also unanimous about the continuation of weekend opening hours after the pilot period. The thesis also pointed to some areas for development which were found mainly regarding the new eSortti service, such as the clarification of lane markings.

Keywords:	Customer satisfaction, customer service, opening hours, self-service
-----------	--

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tutkimuksen tavoitteet	6
1.2	Tutkimusmenetelmät	7
2	Helsingin seudun ympäristöpalvelut –kuntayhtymä	8
2.1	Vesihuolto	8
2.2	Jätehuolto	9
2.3	Tulosalueet	9
3	Sortti-asemat	10
3.1	Itsepalvelujärjestelmä	12
3.2	E-sortti	13
4	Asiakaskokemuksen osatekijät	13
4.1	Fyysinen kohtaaminen	14
4.2	Digitaalinen kohtaaminen	14
4.3	Tiedostamaton kohtaaminen	15
5	Innovaation diffuusiteoria	15
5.1	Innovaation omaksujan ajatusprosessi	16
5.2	Innovaation omaksujaryhmät	17
5.3	Innovaation ominaisuudet	19
6	Asiakastyytyväisyyskysely Konalan Sortti-asemalle	21
7	Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	21
7.1	Asiakasprofiili	22
7.2	Asiointitapahtuma	25
7.3	Viikonloppuasiointi	31
7.4	Avoin kysymys	35
8	Tulosten yhteenveto	37
8.1	Johtopäätökset vastauksista	37
8.2	Tutkimuksen luotettavuus	41

9	Päätäntö	42
	Lähteet	44

Liitteet

Liite 1: Asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselylomake

Liite 2: Konalan Sortti-aseman kävijätilasto haastattelu viikonlopulta

Liite 3: Ote avoimen kysymyksen vastauksista, "Vapaa palaute Sortti-aseman toiminnasta ja sen uudistuksista"

Liite 4: Puolen vuoden ajanjaksolta kerätyn tilastotiedon pohjalta tuotettuja kuviota

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön kohde ja toimeksiantaja on Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymän jätehuollon toimialaan kuuluvan aluepalveluiden toimialue. Aluepalveluiden toimintaan kuuluu viisi Sortti-asemaa ja niiden aukio-oloajat ovat arkisin kello 7–21. Tämän lisäksi kevät ruuhkia helpottamaan on ollut tapana pitää asemat auki kolmen lauantain ajan.

Konalan Sortti-asema on 10.4.2021 alkaen ollut auki myös viikonloppuisin kello 10–17. Viikonlopun aukioloajat helpottavat asiakkaiden kiireistä arkea, kun jätekuorman voi tuoda viikonloppuisin. Laajennettujen aukioloaikojen tavoitteena on vähentää Sortti-asemien mahdollista ruuhkautumista arkipäiviltä sekä parantaa palvelun tavoitettavuutta. Viikonloppupilotin on määrä kestää yhden vuoden ajan, minkä aikana tehdään päätöksiä jatkosta. Päättettäviä asioita ovat se, jatketaanko Sortti-asemilla viikonloppu aukioloaikoja ja mitkä toimipisteet olisivat auki. (HSY 2021a.)

Asiakkaiden Sortti-asemalla asiointia on helpotettu muutama vuosi sitten käyttöönotetulla itsepalvelujärjestelmällä, joka mahdollistaa asiakkaan pääsyn omalla asiakaskortilla jätteiden lajittelualueelle ja kuorman maksamisen maksuautomaatilla. Itsepalvelujärjestelmän lisäksi kuluvana vuonna 2021 on lanseerattu uusi eSortti-palvelu, jonka avulla asiakas voi maksaa jätekuormansa etukäteen verkossa ja näin välttää mahdollisen ruuhkan asiakaspalvelupisteellä sekä vähentää ihmiskontakteja erityisesti koronapandemian aikaan.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tuoda tietoa päätöksenteon tueksi koskien Sortti-asemien laajennettuja aukioloaikoja. Tavoitteena on saada tietoa siitä, mikä Sortti-asema on sijaintinsa puolesta viikonloppuisin asioiville asiakkaille parhaiten saavutettava Sortti-asema. On myös tarpeen saada tietoa siitä, ovatko viikonloppupilotin aukioloajat asiakkaille paras aika asioida Sortti-asemilla sekä selvittää yleistä asiakastyytyvyyttä viikonlopun aukioloaikoihin.

Tutkimuksella selvitetään myös asiakastyytyvääisyyttä Konalan Sortti-asemasta sekä itsepalvelujärjestelmästä ja eSortti-palvelusta. Itsepalvelujärjestelmään ja eSortti-palveluun liittyen tavoitteena on selvittää, ovatko viikonloppuisin asioivat asiakkaat tietoisia näiden palveluiden olemassaolosta. Tämä auttaa mahdollisesti löytämään kehitysehdotuksia, jotka saisivat asiakkaat käyttämään kyseisiä palveluita yhä enemmän. Yritykset ovat kiinnostuneita kuluttajien toiminnoista ja tulevaisuuden arvoista, koska ne liittyvät esimerkiksi tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. (Hiltunen 2018, 15.)

Lisäksi tutkitaan itsepalvelujärjestelmän ja eSortti-palvelun tunnuslukuja. Tämä sisältää muun muassa näiden palveluiden käyttäjämäärien kehityksen vertailua tietyllä ajanjaksolla. Tunnusluvuista voidaan tehdä päätelmiä siitä, missä määrin asiakkaat ovat ottaneet uudet palvelut käyttöönsä ja miltä käyttöönoton kehityssuunta näyttää.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Asiakkaille tehtävällä kyselyllä, joka on nähtävillä liitteessä 1 pyritään saamaan määrällistä eli kvantitatiivista tietoa. Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on yleistäminen, syy-seuraussuhteet ja ennustaminen (Kananen 2011, 15). Asiakaskyselyllä selvitetään asiakkaiden tuntemuksia laajennetusta aukio-olo ajasta.

Asiakaskyselyllä kerätään muun muassa tietoa siitä, mistä päin asiakas tulee asioimaan ja millä asemalla he asioisivat mieluiten. Tämä tieto auttaa päättämään siitä, mikä Sortti-asema olisi sijaintinsa puolesta hyödyllisin pitää auki myös viikonloppuisin. Uuden Sortti-aseman käynnistäminen on aina laaja ja pitkäkestoinen urakka, joten on helpompaa laajentaa nykyisten toimipisteiden aukioloaikoja.

Asiakaskyselyssä on lisäksi osio itsepalvelujärjestelmästä ja eSortti-palvelusta. Tämän osion kysymyksillä selvitetään niiden tunnettuutta sekä asiakkaiden halukkuutta niiden käyttöönottoon.

Tutkimusta ja toimeksiantajan päätöksentekoa avustaa tuotettu tilastotieto. Tilastotietoa kerätään viikonlopun asioinneista ja itsepalvelun sekä eSortti-palvelun käyttäjämääristä. Asiakaskäyntien tilastot löytyvät HSY:n aluepalveluiden käytössä olevasta WiseMaster-toiminnanohjausjärjestelmästä. Näistä numeerisista tilastoista luodaan kuviota laskentaohjelmalla havainnollistamaan tietoa. Tutkimuksessa käytetään vuoden 2021 tilastoja. Tuotettuja kuviota löytyy tämän opinnäytetyön lopusta liitteestä 4.

2 Helsingin seudun ympäristöpalvelut –kuntayhtymä

Helsingin seudun ympäristöpalvelut - kuntayhtymä eli HSY on suuri ympäristöalan toimija, ja sen perustaja- ja jäsenkunnat ovat Espoo, Helsinki, Kauniainen ja Vantaa. HSY aloitti toimintansa vuonna 2010, kun entinen YTV jakautui kahdeksi toimijaksi, joista muodostui HSY ja HSL. Asiakkaina ovat pääkaupunkiseudun yritykset ja asukkaat. HSY:llä työskenteli vuonna 2020 yhteensä lähes 800 henkeä (Henkilöstökertomus 2020).

HSY:n kaksi toimialaa ovat vesihuolto ja jätehuolto. HSY:ssä on myös kaksi tulosaluetta, jotka ovat seutu-, ja ympäristötieto sekä tukipalvelut. Näiden lisäksi on ohjauksen ja kehittämisen toiminnot sekä asiakaspalvelut-yksikkö. (HSY 2021b.)

2.1 Vesihuolto

Vesihuollon suurin ja näkyvin tehtävä on talousveden hankkiminen, puhdistaminen ja sen toimittaminen. Lisäksi vesihuolto kerää ja puhdistaa viemäriveren, joka johdetaan mereen. Suurin pääkaupunkiseudun raakaveden lähde on Päijännetunneli, joka turvaa riittävän ja puhtaan raakaveden saannin yli miljoonalle asukkaalle (HSY 2021c). Vedenpuhdistuslaitokset, jotka saavat raakaveden Päijänteestä sijaitset Vanhakaupungissa ja Pitkäkoskella. Lisäksi jätevedenpuhdistuslaitokset löytyvät Viikinmäeltä ja Suomenojalta. Jätevettä käsitellään vuosittain noin 130 miljoonaa kuutiometriä. (HSY 2021d.)

Vesihuolto varautuu vastaamaan kasvavan yhdyskunnan tarpeisiin. Pitkälaitoksen laitoksella vedenpuhdistuksen kapasiteettiä nostetaan ja suoritetaan rakennustekninen saneeraus, jonka on määrä valmistua vuoteen 2024 mennessä. Blominmäelle avataan uusi jätevedenpuhdistamo vuonna 2022, joka korvaa nykyisen Suomenojan jätevedenpuhdistamon. (HSY 2021d.)

2.2 Jätehuolto

Jätehuolto hoitaa pääkaupunkiseudulla yli miljoonan asukkaan jätteet. Tähän kuuluu esimerkiksi yhdeksän miljoonaa jätteen tyhjentämistä. Kerättäviä ja kuljetettavia jätteitä on hyöty-, seka- ja vaaralliset jätteet. Lisäksi on biojätteen erilliskeräys. Jätehuollon tehtäviin kuuluu myös kaatopaikkojen jälkihoito ja kaatopaikkakaasun talteenotto. HSY järjestää myös erilaista neuvontaa ja opastusta, jonka tavoitteena on vähentää jätettä sekä parantaa sen kierrätysastetta. (HSY 2021e.)

Sortti-asemia on viisi, joilla vuosittaisia kävijöitä on noin 600 000. Sortti-asemat ottavat vastaan pienkuormia kotitalouksilta ja yrityksiltä. Huoltoasemien, kierrätyskeskusten ynnä muiden yhteydessä on vaarallisen jätteen keräyspisteet, joita on noin 40. Autottomia kansalaisia varten HSY järjestää kiertävän keräysauton, joka tulee ennalta määrättyihin paikkoihin vierailemaan. (HSY 2021e.)

2.3 Tulosalueet

Seutu- ja ympäristötieto tekee ilmastotyötä, jonka tarkoitus on hillitä ilmastonmuutosta kaupunkiseuduilla. Se tuottaa ilmansuojeluun ja ilmanlaatuun liittyvää seurantaa, tutkimusta ja viestintää. Suurimmaksi osaksi tuotettu tieto on julkista ja se on asukkaiden, kaupunkien, päättäjien ja tutkijoiden hyödynnettävissä. Tarkoituksena on saavuttaa tavoitteet yhteistyöllä. (HSY 2021f.)

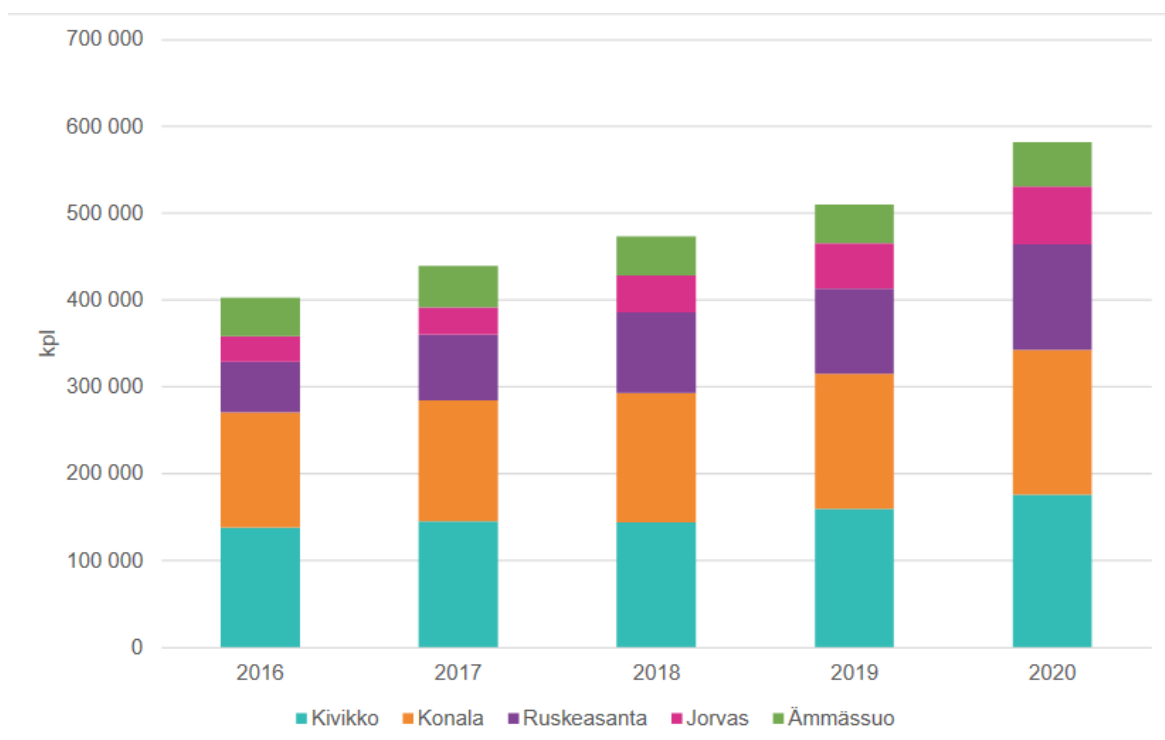
Näitä kolmea tukee tukipalvelu- ja asiakaspalveluyksiköt. Henkilöstöä näissä on tukipalveluissa lähes 70 ja asiakaspalvelussa noin 40. Tukipalvelut keskittyvät enemmän yrityksen sisäiseen ongelmanratkaisuun. Asiakaspalvelu vastaa ulkoisille asiakkaille sähköpostilla ja puhelimitse. (Henkilöstökertomus 2020.)

3 Sortti-asemat

Sortti-asemat kuuluvat HSY:n jätehuollon toimialaan, jonka toimialueena on pääkaupunkiseutu. Sortti-asemat toimittavat asiakkaiden tuomat materiaalit jättekäsittelyyn uusien tuotteiden tuotantoon tai energiantuotannon tarpeisiin Vantaalla toimivaan jätteenpolttolaitokseen. (HSY 2021g.)

Asiakaskunta koostuu yksityisistä kotitalouksista ja yrityksistä. Sortti-asemat ovat pienjäteasemia, joten suuria moottoriajoneuvoja, kuten kuorma-autoja ei oteta vastaan muun muassa asiakkaiden turvallisuuden vuoksi. Asiointi on sallittua henkilö- ja pakettiautoilla sekä peräkärryllä. Sortti-asemat ovat sijoitettu valtavyölien läheisyyteen helpomman tavoitettavuuden vuoksi. Kevyemmälle liikenteelle, kuten jalankulkijoille ja pyöräilijöille on rakennettu omat turvalliset väylät asiointia varten.

Sortti-asemia on viisi ja ne sijaitsevat pääkaupunkiseudulla. Helsingissä on kaksi Sortti-asemaa, jotka sijaitsevat Kivikossa sekä Konalassa. Vantaalla Sortti-asema on Ruskeasannassa. Espoossa Ämmäsuon jätteenkäsittelykeskuksen yhteydessä toimii Sortti-asema. Tällä hetkellä uusin Sortti-asema on toiminnassa Kirkkonummella Jorvaksessa. Kuviossa 1 näkyy Sortti-asemien vuosittaiset kävijämäärät asemakohtaisesti. Kokonaisuudessaan asiakasmäärä on kasvanut poikkeuksetta joka vuosi. (HSY 2021g.)



Kuvio 1. Asiakaskäynnit Sortti-asemilla asemittain (Juntunen 2021, 13).

Sortti-asemat ovat auki maanantaista perjantaihin kello 7–21. Konalan Sortti-asema on 10.4.2021 alkaen auki myös lauantaisin ja sunnuntaisin kello 10–17. Vuoden kestäväen pilottijakson aikana kerätään tietoa ja tehdään päätöksiä Sortti-asemien viikonloppu aukiolojen osalta. (HSY 2021a.)

Sortti-aseman asiakkaiden on mahdollista hankkia käyttöönsä maksuton Sortti-kortti. Se on saatavilla sekä kotitalousasiakkaille että yritysasiakkaille. Asiakkaan tulee täyttää hakemuskaavake infopisteessä tai syöttää tiedot etukäteen verkossa eSortti-palvelussa. Sortti-kortti voidaan tulostaa kaikilla Sortti-asemilla ja sen saa heti mukaansa henkilötodistusta näyttämällä. Sortti-kortin käyttö mahdollistaa asiakkaan halutessa verkko- sekä koontilaskutuksen, joka kerää usean käynnin laskun viikon tai kahden viikon ajalta yhdelle laskulle. (HSY 2021g.)

3.1 Itsepalvelujärjestelmä

Kaikilla Sortti-asemilla on ollut 1.4.2021 alkaen käytössä itsepalvelujärjestelmä, joka nopeuttaa asiointia ja on eduksi etenkin usein asioiville asiakkaille. Asiakas pääsee lajittelualueelle näyttämällä asiakaskorttia sisäänajopuomilla. Alueella on usea itsepalvelulaite, joihin asiakas kirjaa tapahtuman ilmoittamalla, mitä jätteitä hän on tuomassa. Kuvassa 1 on itsepalvelulaite valmiina käyttöön.



Kuva 1. Itsepalvelupääte Ruskeasannan Sortti-asemalla.

Jätekuorman voi maksaa laskulla tai maksukortilla ja tapahtumalle voi halutessaan kirjata viitteen, esimerkiksi työmaan osoitteen. Tapahtumasta saa halutessaan kuitin, johon tulostuu lisäävuksi lajitteluohjeita. Maksutapahtuman voi oman mieltymyksensä mukaisesti suorittaa ennen tai jälkeen lajittelun. Lajittelun ja kuorman arviointiin saa apua henkilökunnalta ja itsepalvelulaitteesta on mahdollisuus ottaa puheyhteys infopisteeseen. (HSY 2021h.)

3.2 E-sortti

Sortti-asemien eSortti-palvelu oli vuoden ajan käytössä ainoastaan kotitalousasiakkaille, ja se avattiin 1.4.2021 uudistuneena myös yritysasiakkaiden käyttöön. Verkkopalvelussa kotitalousasiakkaat voivat kirjata ja maksaa jätekuormansa ilman tunnistautumista. Tunnistautumalla Suomi.fi-palvelussa kotitalous- ja yritysasiakkaat pääsevät hallinnoimaan asiakastietojaan ja laskutussopimustaan. (HSY 2021i.)

Verkkopalvelusta saa maksutapahtuman jälkeen QR-koodin, joka lunastetaan sisäänajopuomilla. Palveluun voi halutessaan syöttää myös auton rekisterinumeron, jonka puomilla oleva tunnistin lukee automaattisesti. Asiakas pääsee lajittelualueelle itsenäisesti Sortti-asemien aukio-oloaikojen mukaisesti. eSortti-palvelu vähentää mahdollisia ruuhkia infopisteeltä ja aseman henkilökunta saa enemmän aikaa jalkautua kentälle neuvomaan asiakkaita lajittelussa. (HSY 2021h.)

4 Asiakaskokemuksen osatekijät

Kokonaisvaltainen asiakaskokemus koostuu kolmesta osatekijästä, jotka auttavat luomaan suhteen asiakkaan ja yrityksen välille. Nämä ovat fyysisesti tapahtuva kohtaaminen, digitaalisessa ympäristössä tapahtuva kohtaaminen ja tiedostamaton tunnekokemus eli brändimielikuva. Nämä kolme osatekijää muodostavat jokaisen yrityksen luoman asiakaskokemuksen ja niiden painoarvot vaihtelevat tuotteesta ja alasta riippuen. (Ahvenainen & Gylling & Leino 2017, 34.)

Asiakkaan matkaan kuuluu monia erilaisia vaiheita niin digi- kuin analogisessa maailmassa, joista jotkin ovat tärkeämpiä kuin toiset, mutta lopullinen asiakaskokemus syntyy näiden kaikki vaiheiden summasta (Ahvenainen ym. 2017, 70). Jos yksikin vaiheista toimii huonosti, se on usein ensimmäinen asia, joka jää mieleen ja, josta pettynyt asiakas kertoo eteenpäin. Tästä johtuen on tärkeää,

että kaikki asiakaskokemuksen vaiheet ovat kunnossa. (Ahvenainen ym. 2017, 72.)

4.1 Fyysinen kohtaaminen

Huomattavin asiakaskokemuksen osa on fyysinen kohtaaminen eli asiakkaan ja yrityksen edustajan kohtaaminen (Ahvenainen ym. 2017, 34). Asiakaspalvelijan tehtävänä on tuottaa palvelua, neuvoa asiakkaita sekä myydä palvelua. He näyttäytyvät toiminnallaan asiakkaalle organisaation kasvoina ja heidän toimintansa luo pohjan asiakassuhteille. Sortti-aseman henkilökunnalla on iso vastuu luoda hyvä asiakaskohtaaminen ja toimia työssään koko organisaation kasvoina. (Ylikoski 2001, 314.)

Fyysisen asiakaspalvelutilanteen tulisi johtaa siihen, että asiakas saa tarvitsemansa tuotteen tai palvelun ja poistuessaan hänen tilanteensa on parempi kuin tullessaan. Asiakaspalveluun panostava yritys tähtää siihen, että sen palvelun laatu on yhtä laadukasta jokaisessa sen toimipisteessä ja riippumatta siitä, kuka työntekijä on työvuorossa. Sortti-asemille on luotu työntekijöiden tueksi asiakaskohtaamisen malli, joka kuuluu uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaan ja sillä saadaan varmistettua palveluntason minimistandardi. (Ahvenainen ym. 2017, 57–58.)

4.2 Digitaalinen kohtaaminen

Digiajassa toiseksi tärkeäksi asiakaskokemuksen osaksi on muodostunut verkossa tapahtuva kohtaaminen. Asiakkaan ensimmäinen kohtaaminen yrityksen kanssa tapahtuu enenevässä määrin verkossa hakukoneen ja verkkosisältöjen parissa (Ahvenainen ym. 2017, 36). Asiakas etsii verkosta ratkaisua ongelmaansa ja mahdollisesti hoitaa asioinnin sekä maksutapahtuman täysin itsenäisesti. eSortti-palvelu vastaa asiakkaiden kasvavaan haluun hoitaa tunnistautuminen ja maksaminen etukäteen verkossa tietokoneella sekä mobiililaitteilla. (Ahvenainen ym. 2017, 34.)

Itsepalvelua tai eSorttia käyttävällä asiakkaalla on tarvittaessa paikan päällä mahdollisuus saada henkilökunnalta neuvoja palveluiden käyttöön ja jätekuorman hinnoitteluun sekä sen lajitteluun. Kohdatessaan haasteen digiympäristössä asiakas ei siis jää yksin ongelmansa kanssa vaan hänellä on mahdollisuus saada siihen tukea.

4.3 Tiedostamaton kohtaaminen

Kolmantena osana asiakaskokemusta on tiedostamaton tunnekokemus eli yrityksen kokonaisvaltainen brändi. Brändimielikuva muodostuu muun muassa mielikuvista, mainoksista, arvosteluista ja kohtaamisista. Aikaisemmat kokemukset sekä ensikohtaaminen eri kohtaamispisteissä vaikuttavat siihen, millaisen mielikuvan asiakas luo palvelusta itselleen. Fyysisen ja digitaalisen kohtaamisen kanavat ovat suorassa yhteydessä tiedostamattoman tunnekokemuksen luomisessa. (Ahvenainen ym. 2017, 34.)

Brändimielikuva muodostuu hallittujen ja hallitsemattomien miellelyhtymien summasta (Ahvenainen ym. 2017, 44). Tiedostetut ja tiedostamattomat miellelyhtymät voivat olla asiakkaan esteenä palvelua tai tuotetta ostaessa, vaikka palvelu tai tuote olisi laadultaan hyvä. (Ahvenainen ym. 2017, 34.)

5 Innovaation diffuusiteoria

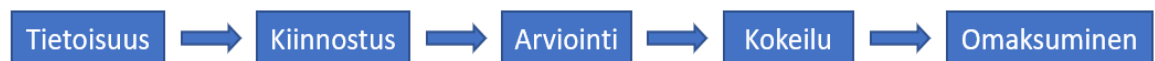
Kuluttajan sisäiset- ja ulkoiset tekijät eli ympäristö ohjaavat hänen toimintaansa tulevaisuudessa. Erityisesti ulkoiset muutokset toimintaympäristössä vaikuttavat kuluttajan toimintaan. Näitä asioita voi pyrkiä havainnoimaan ennakkoon seuraamalla maailman kehitystä ohjaavia megatrendejä sekä erilaisia ilmiöitä. (Hiltunen 2018, 27.)

Trendin voidaan sanoa olevan uusi tapa tehdä asioita eli kyseessä on toimintamallien innovaatio. Trendit ja innovaatiot leviävät pieneltä ryhmältä laajempaan käyttöön. Näiden ilmiöiden leviämistä on pyritty kuvaamaan erilaisilla teorioilla, joista yksi on innovaation diffuusiteoria. (Hiltunen 2018, 27.)

5.1 Innovaation omaksujan ajatusprosessi

Tutkijat nimeltä Bruce Ruan ja Neal Gross selvittivät, kuinka hybridimaissin siementen käyttö levisi Iowassa maanviljelijä yhteisössä 1930-luvulla. He huomasiivat, että uuden innovaation käyttöönotto yhteisössä oli vaiheittaista. (Hiltunen 2018, 27.)

1950-luvun lopulla tutkijat Joe Bohlen sekä George Beal tutkivat useita hybridimaissisiementen käytön leviämisestä tehtyjä tutkimuksia. He päätyivät tulokseen, että uuden innovaation käyttöönotto ei ole yksittäinen toimi. Se on sarja monimutkaisia yksittäisiä toimia. He havainnollistivat innovaatioiden omaksujien ajatusprosessin viiteen vaiheeseen, jotka ovat nähtävillä kuviossa 2.



Kuvio 2. Innovaation omaksujan ajatusprosessin viisi vaihetta.

Ensimmäisessä vaiheessa ajatusprosessia yksilö tulee tietoiseksi innovaation olemassaolosta, mutta ei tiedä sen tarkempia yksityiskohtia. Hän saattaa tietää ainoastaan uuden innovaation nimen. Hänellä ei ole tietoa siitä, mikä se on tai mitä sillä tehdään. (Beal & Bohlen 1957, 2.)

Ajatusprosessin toisessa vaiheessa yksilö kiinnostuu innovaatiosta ja hän haluaa saada siitä lisää tietoa. Häntä kiinnostaa mikä uusi innovaatio on ja mitä sillä voi tehdä. Hän mahdollisesti uskoo, että se parantaa hänen elämänlaatuaan jollakin tapaa. (Beal & Bohlen 1957, 2.)

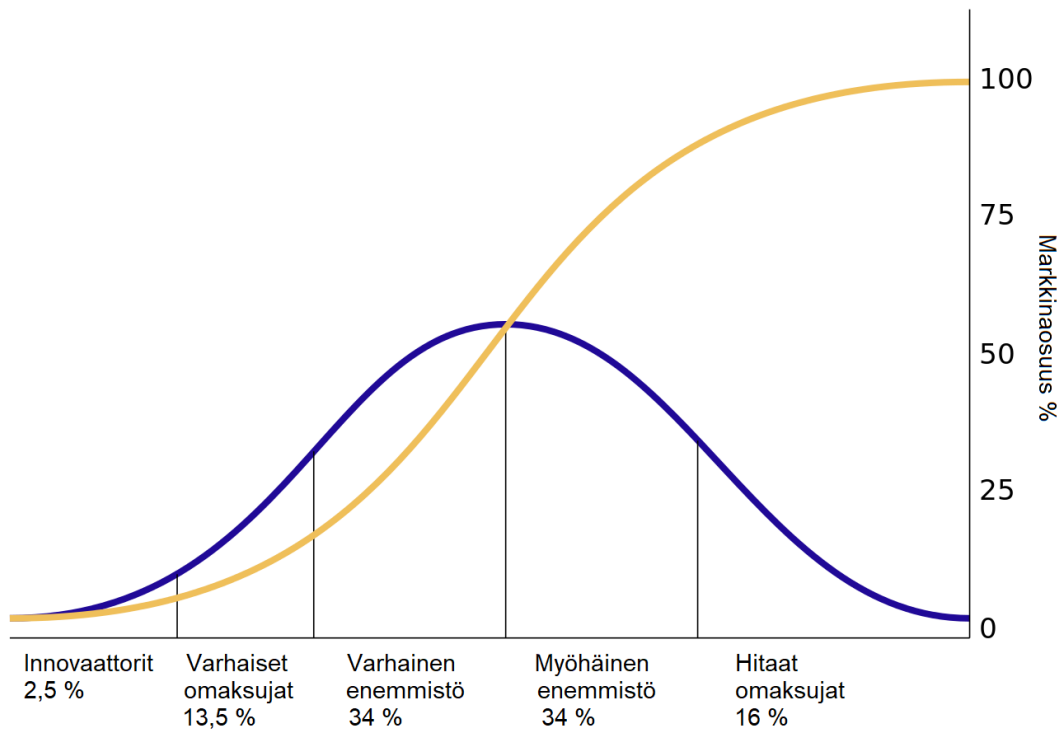
Arviointivaiheessa yksilö yhdistää kahdessa edellisessä vaiheessa kerätyn informaation. Hän saattaa vielä haluta kerätä tämän informaation lisäksi ulkopuolista tietoa. Hän miettii oman tilanteensa kannalta, miten innovaation käyttöönotto parantaisi hänen elämänlaatuaan. Arviointivaihetta seuraa innovaation hylkääminen tai sen ottaminen koekäyttöön. (Rogers 2003, 177.)

Yksilön uskoessa innovaation tarjoavan hänelle parannusta elämänlaatuunsa, hän ottaa sen koekäyttöön. Hän siirtyy seuraavaan vaiheeseen, jos hän kokee saavansa innovaatiosta riittävän määrän suhteellista etua (Rogers 2003, 177). Ihmiset haluavat kokeilla uutta innovaatiota, vaikka he olisivat miettineet ja tutkineet sitä jo pitkän aikaa. (Beal & Bohlen 1957, 2.)

Ajatusprosessin viimeisessä vaiheessa yksilö on uuteen innovaatioon tyytyväinen ja päättää omaksua sen käyttöönsä. Vielä omaksumisen jälkeen hän etsii valintaansa tukevaa informaatiota ja löytäessään ristiriitaista tietoa hän saattaa kumota päätöksensä innovaation käyttöönottamisesta (Rogers 2003, 189). Ihmisten uskotaan pystyvän erottamaan innovaation omaksumisen ajatusprosessin vaiheet toisistaan ja osoittamaan itse, milloin he ovat siirtyneet vaiheesta toiseen (Beal & Bohlen 1957, 2).

5.2 Innovaation omaksujaryhmät

Innovaation diffuusioteorian lopullisen mallin luoja pidetään professori Everett Rogersia. Hän kirjoitti kirjan ”Diffusion of Innovations” vuonna 1962, jossa hän jakaa uusien innovaatioiden omaksujat viiteen eri ihmisryhmään. Kuviossa 3 on nähtävillä näiden viiden ihmisryhmän osuudet sekä niiden kumulatiivinen markkinaosuus.



Kuvio 3. Innovaation omaksujaryhmät ja niiden kumulatiivinen markkinaosuus (Wikipedia 2021).

Ensimmäinen ihmisryhmä on innovaattorit. He haluavat olla ensimmäisiä kokeilemaan uusia innovaatioita sekä usein myös keksivät uusia innovaatioita. Innovaattorit ovat riskinottajia ja heidän houkuttelemisensa uusien asioiden kokeilemiseen ei juurikaan vaadi vaivan näköä. Innovaattorit ovat taloudellisesta merkittävässä asemassa, jotta heillä ylipäättään on mahdollisuus ottaa uusimmat innovaatiot ensimmäisinä käyttöönsä. He osaavat varautua suureen epävarmuuteen uuden innovaation onnistumisesta, kun he ottavat sen käyttöönsä. (Rogers 2003, 282.)

Toisena ryhmänä tulevat varhaiset omaksijat. He ovat luonnostaan roolimalleja ja halukkaita kokeilemaan uusia mahdollisuuksia. Varhaisilla omaksujilla on usein paljon sosiaalisia suhteita paikallisyhteisössään ja muut ihmiset keräävät heidän kauttaan tietoa uusista innovaatioista. Varhaisten omaksujien ottaessa uuden innovaation käyttöönsä he toimivat esimerkkinä myöhemmin tuleville ryhmille. (Rogers 2003, 282–283.)

Varhaisten omaksujien jälkeen tulevat varhainen enemmistö. Varhainen enemmistö ryhmänä muodostaa kolmasosan ihmisistä, ja he ottavat uudet innovaatiot käyttöönsä juuri ennen yhteiskunnan enemmistöä. Heillä on paljon sosiaalisia kontakteja ja he toimivat tärkeänä linkkinä varhaisten omaksujien sekä myöhäisen enemmistön välissä. Ottaakseen uuden innovaation käyttöönsä he haluavat nähdä todisteita sen toimivuudesta ja hyödyllisyydestä. (Rogers 2003, 283–284.)

Toiseksi viimeinen ryhmä on myöhäinen enemmistö. He ovat konservatiivisia sekä skeptisiä muutosten suhteen ja omaksuvat uudet innovaatiot vasta siinä vaiheessa, kun valtaosa yhteiskunnasta on ottanut ne jo käyttöönsä. Myöhäinen enemmistö usein tarvitsee ryhmäpainostusta uuden innovaation käyttöönottamiseen, vaikka he olisivat jo vakuuttuneet sen hyödyllisyydestä. Taloudellisista syistä johtuen myöhäinen enemmistö haluaa uuden innovaation epävarmuuksien olevan selvillä ja korjattu ennen kuin he kokevat siihen siirtymisen turvaliseksi. (Rogers 2003, 284.)

Innovaatioiden omaksujien viimeinen ryhmä on hitaat omaksujat. Hitaiden omaksujien sosiaaliset piirit ovat pienet ja ne koostuvat muista saman ryhmän jäsenistä. He vastustavat kaikkea muutosta ja pyrkivät käyttämään tuttuja tuotteita sekä palveluita, kunnes niitä ei ole enää saatavilla. Innovaatio saattaa olla jo vanhentunut uudemman innovaation vuoksi turhaksi, kun hidas omaksuja vasta ottaa sen käyttöönsä. (Rogers 2003, 284–285.)

5.3 Innovaation ominaisuudet

Innovaatiolla on viisi eri ominaisuutta, jotka vaikuttavat siihen, otetaanko sitä käyttöön ja kuinka nopeasti se otetaan. Nämä ominaisuudet ovat suhteellinen etu, yhteensopivuus, monimutkaisuus, kokeiltavuus ja havaittavuus. Sillä ei ole merkitystä, kuinka innovaatio todellisuudessa sopii näihin ominaisuuksiin, vaan kuinka innovaation mahdollinen omaksuja kokee sen. (Rogers 2003, 219–221.)

Suhteellisella edulla tarkoitetaan sitä, kuinka paljon se on vaihtoehtoaan parempi. Tätä ominaisuutta usein mitataan taloudellisilla ja sosiaalisen edun mittareilla. Innovaation tyyppi on määrittävä tekijä siinä, mikä suhteellisista eduista on tärkeä sen omaksujille. Innovaation potentiaalisen omaksujan omat ominaisuudet saattavat vaikuttaa siihen, mitkä suhteelliset edut hän kokee tärkeimmiksi. (Rogers 2003, 229.)

Yhteensopivuus kertoo, kuinka hyvin innovaatio sopii yksilön arvoihin, aikaisempiin kokemuksiin ja tarpeisiin. Yhteensopivuuden määrä kertoo, miten suuri käyttäytymismallin muutos sekä kuinka pitkä aika tarvitaan innovaation omaksumiseen. Uuden innovaation omaksumisen nopeuteen vaikuttaa myös se, mitä sillä pyritään korvaamaan ja kuinka tarpeelliseksi se koetaan. (Rogers 2003, 240–245.)

Uuden innovaation ei tulisi olla liian monimutkainen ja vaikea ymmärtää tai sen omaksumisen käyttöönoton nopeus hidastuu huomattavasti. Innovaation monimutkaisuus ei kuitenkaan välttämättä ole niin suuri tekijä, kuin sen suhteellinen etu ja yhteensopivuus ovat sen omaksumisen nopeudessa. Joillekin innovaatioille sen monimutkaisuus muodostaa merkittävän esteen sen omaksumiselle. (Rogers 2003, 257.)

Kokeiltavuus määrittää, kuinka paljon uutta innovaatiota on mahdollista kokeilla ennen kuin sen omaksumiseen sitoudutaan. Useaan erikseen kokeiltavaan osaan jaettava innovaatio tyypillisesti omaksutaan nopeammin kuin sellaiset, joita ei voida jakaa osiin. Innovaation suunnitteluvaiheessa tulisi huomioida, että sitä on helppo kokeilla. Helpommin kokeiltava innovaatio omaksutaan nopeammin käyttöön. (Rogers 2003, 258.)

Innovaation havaittavuuden määrästä kertoo se, kuinka hyvin muut ihmiset voivat nähdä sen käytön tulokset. Innovaation käytön tuloksien näkymisellä muille yhteisön jäsenille on merkittävä yhteys innovaation omaksumisen nopeuden

kanssa. Havaittavuudessa on suuriakin eroja riippuen innovaation tyypistä. Materiaaliset innovaatiot, kuten koneistot ja laitteet ovat helposti havaittavia. Immateriaaliset innovaatiot ovat vaikeammin havaittavia. (Rogers 2003, 258–259.)

6 Asiakastyytyväisyyskysely Konalan Sortti-asemalle

Haastattelulomake luotiin Microsoft Forms-ohjelmistolla pilvipalveluun. Pilvipalvelusta tulokset voidaan ladata suoraan Microsoft Excel -laskentataulukko-ohjelmistoon. Haastattelijalla oli haastattelulomake auki älypuhelimessa, josta kysymykset luettiin ja selostettiin vastaajille. Suurimmaksi osaksi kysymykset olivat strukturoituja eli kysymyksiä, joihin on valmiit vaihtoehdot (Kananen 2015, 31). Tästä syystä lomakkeelle oli helppo täyttää vastaajien vastaukset ja haastattelu eteni sujuvasti.

Kysymyksiä oli haastattelulomakkeella yhteensä 14. Kysymyksistä 12 oli strukturoituja kysymyksiä. Kaksi strukturoitua kysymystä sisälsivät 5-portaisen asteikon. Yhdellä kysymyksellä kysyttiin vastaajan postinumero, josta tuotettiin taulukko. Haastattelulomakkeen viimeisenä kysymyksenä oli avoin kysymys. Avoimen kysymyksen vastausten käsittely on erityisen työlästä. Se voi kuitenkin tuottaa täysin ennalta odottamatonta tietoa, koska se ei sulje mitään vastausvaihtoehtoa pois. (Kananen 2015, 31.)

Suurimmaksi osaksi kyselylomake oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä. Määrällinen tutkimus on pääosin erilaisten muuttujien eli tekijöiden mittaamista ja muuttujien suhteiden välistä vuorovaikutuksen laskemista. (Kananen 2015, 12).

7 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

Asiakastyytyväisyyskyselyn haastattelut tehtiin yhden viikonlopun aikana Konalan Sortti-asemalla. Haastattelupäivät olivat 2.-3.10.2021. Vastauksia lauantain

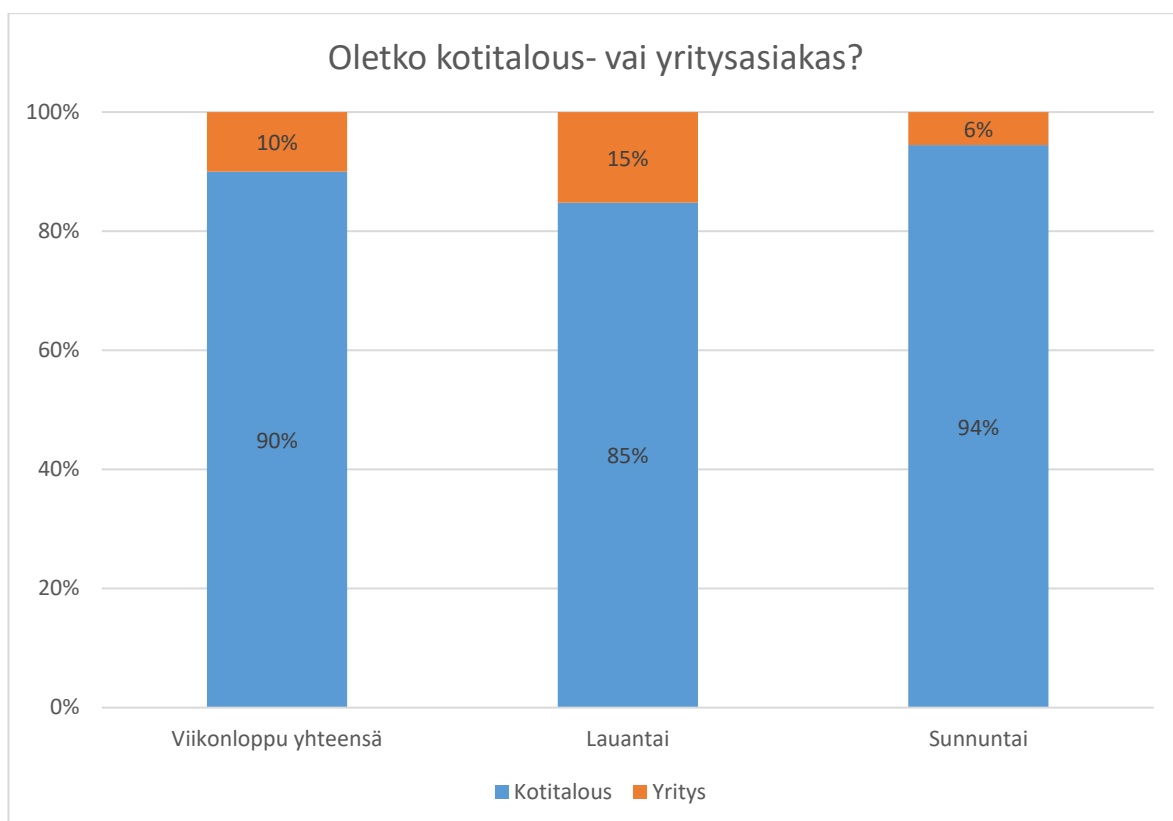
aikana kertyi 46 ja sunnuntaina 54 eli yhteensä vastaajia oli 100. Asiakkaita viikonlopun aikana kävi asioimassa yhteensä 959 (Liite 2), joten kaikista asiakkaista haastatteluun osallistui 10,4 prosenttia.

Tutkimuksen perusjoukko koostui viikonlopun aikana Sortti-asemalla asioivista asiakkaista. Otantamenetelmä oli satunnaisotanta. Haastattelussa selvitettiin ensimmäiseksi vastaajan taustatiedot, joka mahdollisti asiakasprofiilin luomisen. Toiseksi käytiin läpi nykyistä asiointitapahtumaa ja sen sujuvuutta. Seuraavaksi selvitettiin vastaajan tuntemuksia koskien viikonlopun aukioloaikoja. Haastattelu lopuksi vastaaja sai antaa avointa palautetta.

Haastattelun tuloksista muodostettiin Microsoft Excel -laskentataulukko-ohjelmistolla erilaisia kaavioita. Joistakin kysymyksistä tuotettiin Microsoft Word –tekstinkäsittelyohjelmistolla taulukoita. Ristiintaulukointia käytettiin hyödyksi joissakin kysymyksissä, jotta vastaajien asiakasprofiilit saatiin yhdistettyä niiden muihin vastauksiin. Erilaiset asiakasprofiilin taustatiedot saattavat tuottaa riippuvuussuhteen joidenkin tutkittavien asioiden välillä. Riippuvuuden löytäminen ei kuitenkaan välttämättä tarkoita syy-seuraussuhteen löytymistä. (Kananen 2015, 77.)

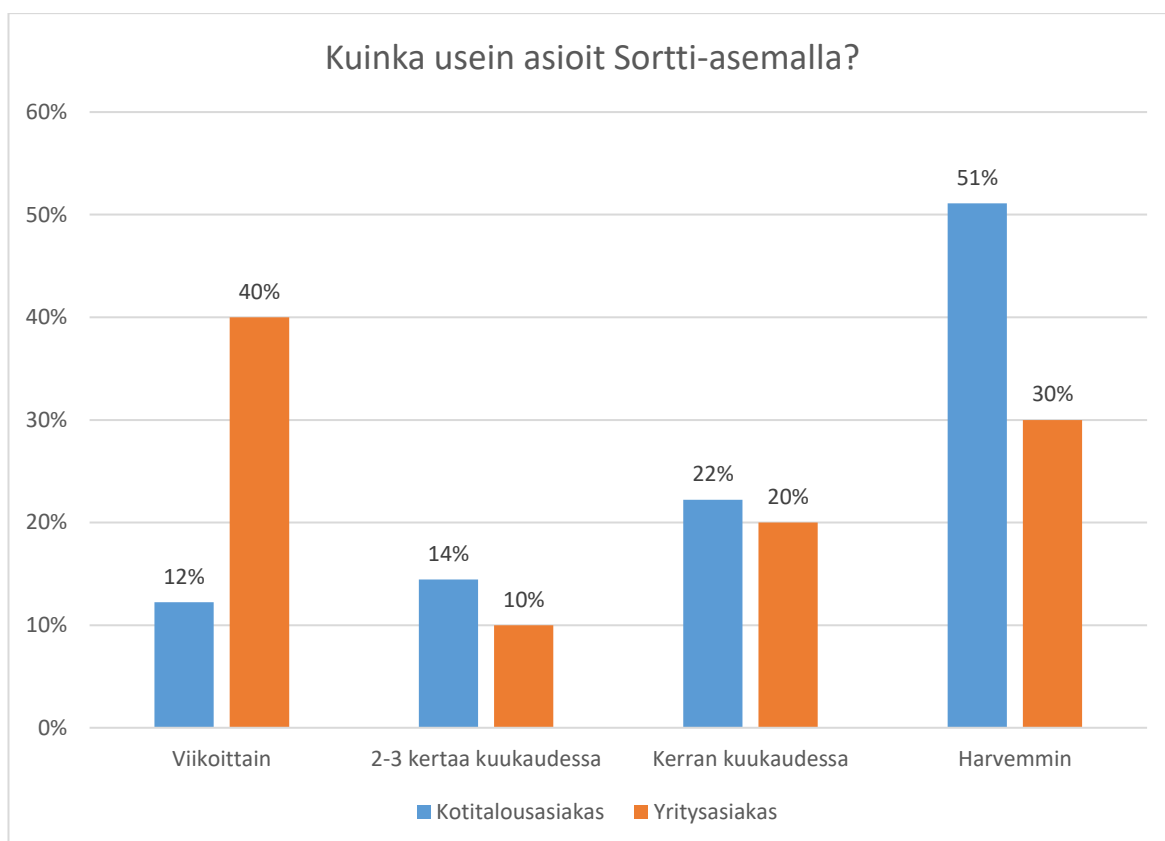
7.1 Asiakasprofiili

Haastattelun alussa kysyttiin, ovatko asiakkaat kotitalous- vai yritysasiakkaita. Kuviosta 4 nähdään, että viikonlopun aikana haastateltavista asiakkaista jopa 90 prosenttia oli kotitalousasiakkaita. Ainoastaan 10 prosenttia vastanneista oli yritysasiakkaita. Lauantaina vastanneista 85 prosenttia oli kotitalousasiakkaita ja 15 prosenttia yritysasiakkaita. Sunnuntaina vastanneista yritysasiakkaiden osuus laski kuuteen prosenttiin. Kotitalousasiakkaita oli sunnuntaina vastanneista peräti 94 prosenttia.



Kuvio 4. Vastaajien asiakastyppi.

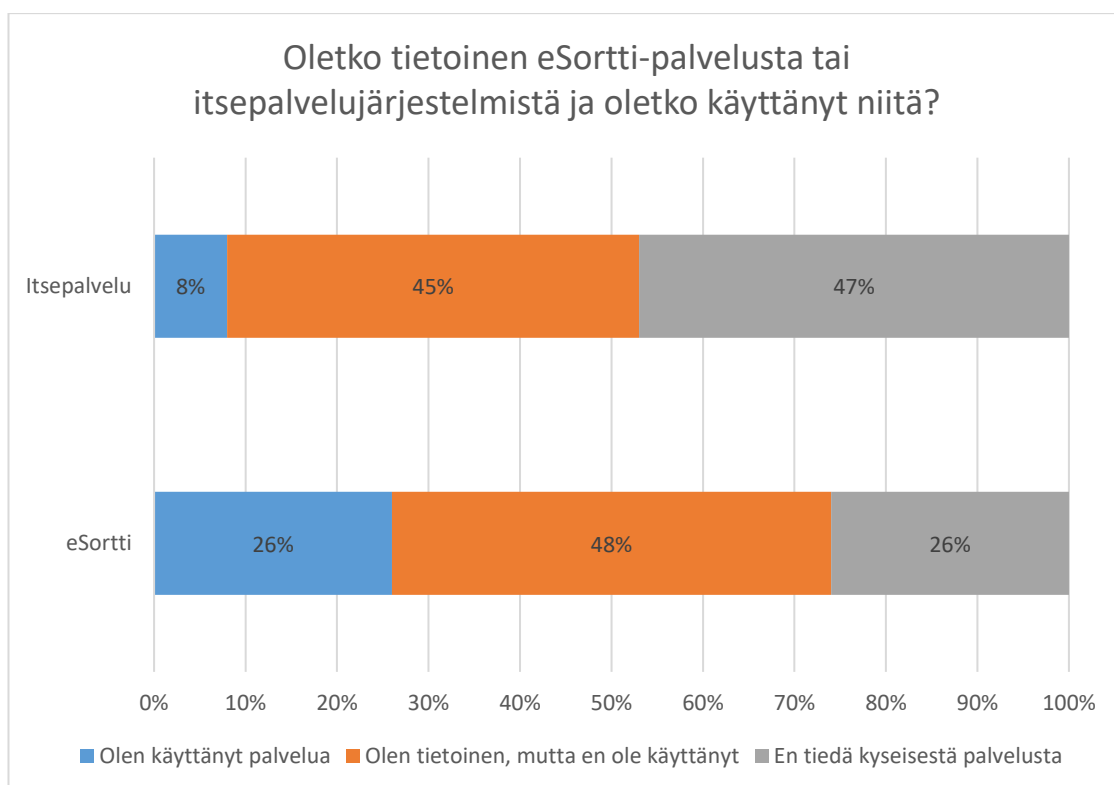
Kuviosta 5 nähdään, kuinka usein vastaajat asioivat Sortti-aseamalla. Yritysasiakkaista peräti 40 prosenttia kertoi asioivansa Sortti-aseamalla vähintään viikoittain ja kotitalousasiakkaista 12 prosenttia. Yritysasiakkaista 10 prosenttia kertoi asioivansa asemalla 2-3 kertaa kuukaudessa ja kotitalousasiakkaista 14 prosenttia. Kerran kuukaudessa asioivien määrässä nämä kaksi asiakasluokkaa olivat lähimpänä toisiaan. Yritysasiakkaista kerran kuukaudessa asioi 20 prosenttia ja kotitalousasiakkaista 22 prosenttia. 30 prosenttia yritysasiakkaista kertoi asioivansa harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Harvemmin kuin kerran kuukaudessa kotitalousasiakkaista asioi noin puolet eli 51 prosenttia.



Kuvio 5. Vastaajien käyntitiheys Sortti-asemalla.

Kuviossa 6 on nähtävillä, miten hyvin vastaajat tuntevat Sortti-asemien itsepalvelujärjestelmän ja eSortti-palvelun. Itsepalvelujärjestelmää oli käyttänyt 8 prosenttia vastaajista. 45 prosenttia vastaajista kertoi tietävänsä mikä on Sortti-aseman itsepalvelujärjestelmä, mutta ei ollut käyttänyt sitä. Vastaajista 47 prosenttia ei tiennyt itsepalvelujärjestelmän olemassaolosta.

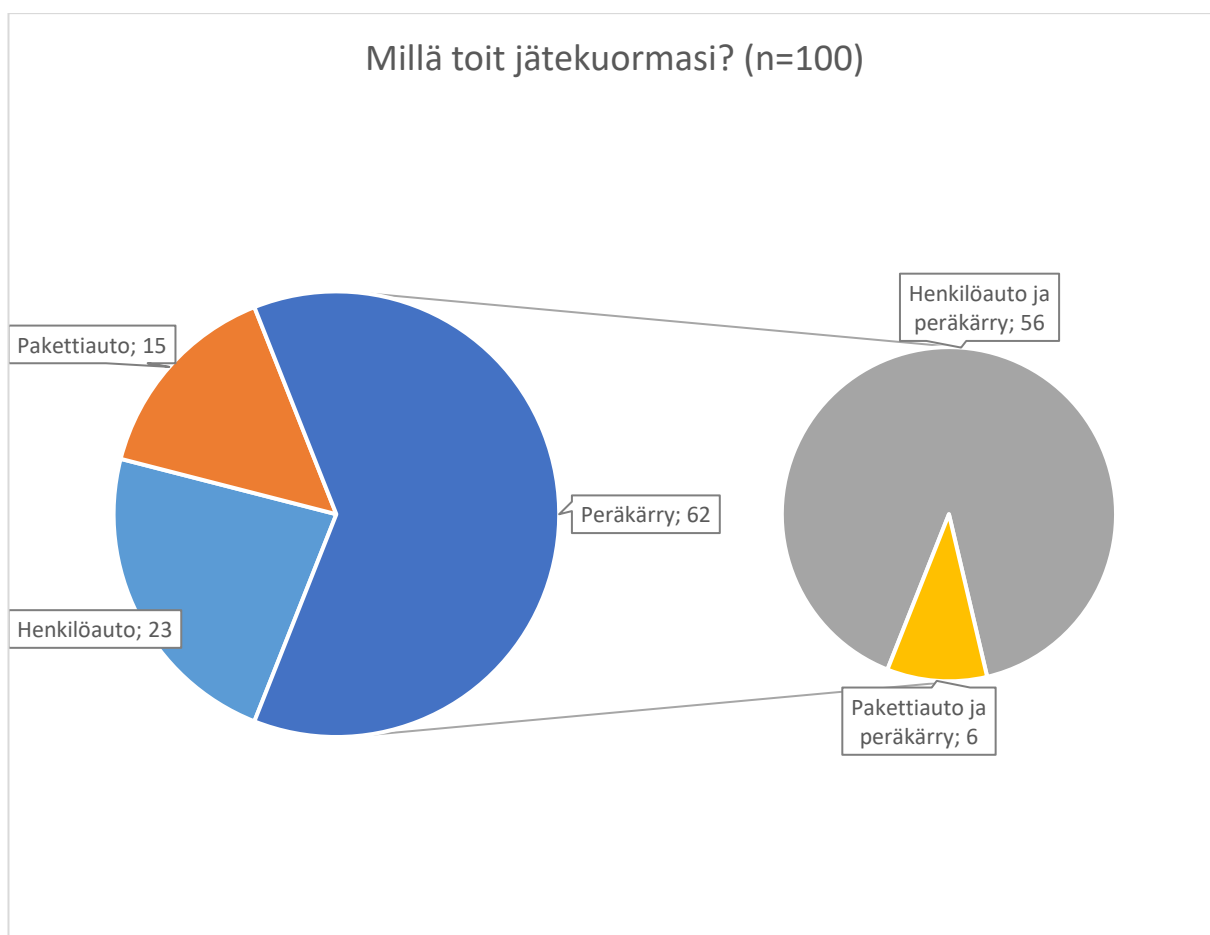
eSortti-palvelua oli käyttänyt 26 prosenttia vastaajista, joista suurin osa käytti sitä juuri ennen haastattelua. 48 prosenttia vastaajista oli tietoisia eSortti-palvelusta, mutta eivät olleet käyttäneet sitä kertaakaan. He kertoivat esimerkiksi nähneensä sisääntulokaistalla eSortti-järjestelmän lukupäätteen. Monet näistä vastaajista eivät kokeneet sitä opettelemisen vaivan arvoiseksi, koska käyvät Sortti-asemalla niin harvoin. Vastaajista 26 prosenttia eivät olleet millään tavalla tietoisia eSortti-palvelun olemassaolosta.



Kuvio 6. Vastaajien tietämys eSortti-palvelusta ja itsepalvelujärjestelmästä.

7.2 Asiointitapahtuma

Kuviosta 7 on nähtävillä, että 62 vastaajalla oli jätekuorman tuontia varten peräkärry. Henkilöautolla jätekuormaansa toi yhteensä 79 vastaajaa, joista 23 toi sen ilman peräkärryä. Suosituin jätekuorman tuontiväline oli henkilöauton ja peräkärryn yhdistelmä, jota käytti 56 vastaajaa. Pakettiautolla Sortti-asemalla asioi 21 vastaajaa, joista kuudella oli lisänä peräkärry. Pelkällä pakettiautolla asioi 15 vastaajaa.



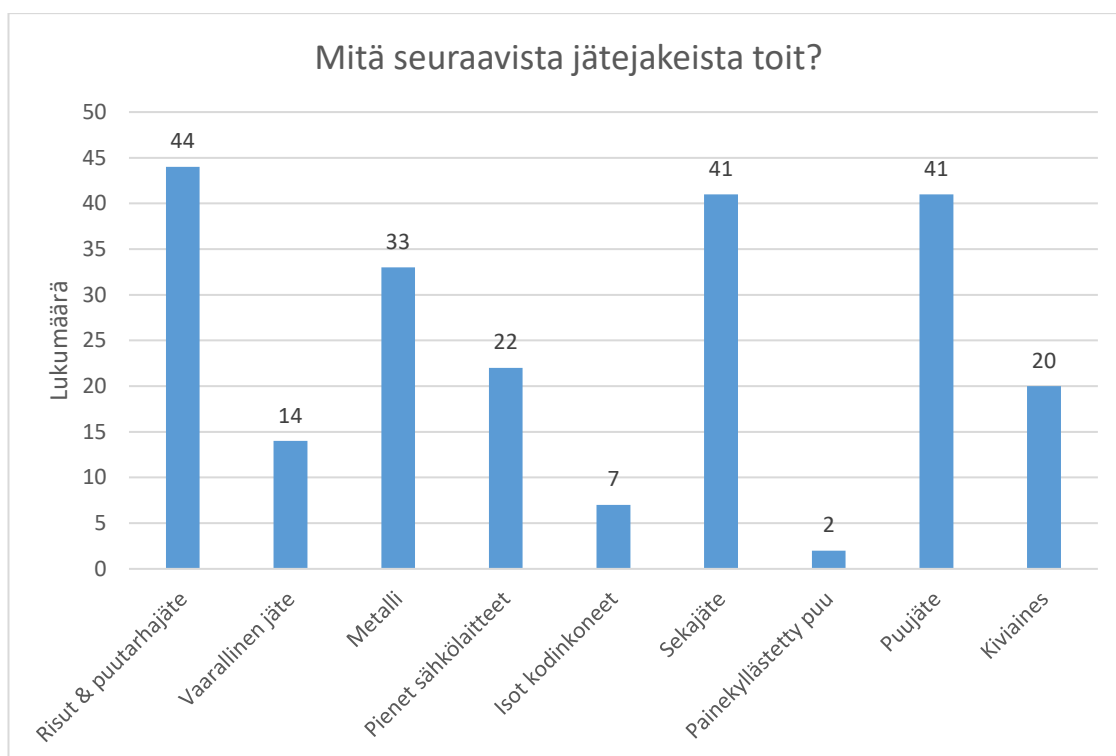
Kuvio 7. Vastaajien jätekuorman tuontiväline.

Haastattelussa selvitettiin, mistä vastaajat toivat jätekuormaansa. Taulukosta 1 voi nähdä, että eniten vastaajat toivat jätekuormaansa Helsingistä (42). Lähes puolet vastaajista tuli Espoosta ja Vantaalta. Espoosta vastaajia oli 30 ja Vantaalta 19. Nurmijärveltä ja Kauniaisista tuli molemmista kolme vastaajaa. Yksi vastaaja oli tullut Kirkkonummelta ja yksi Tuusulasta. Kauimpaa tullut vastaaja oli saapunut Pukkilasta asti.

Taulukko 1. Vastaajien tulopaikan sijainti.

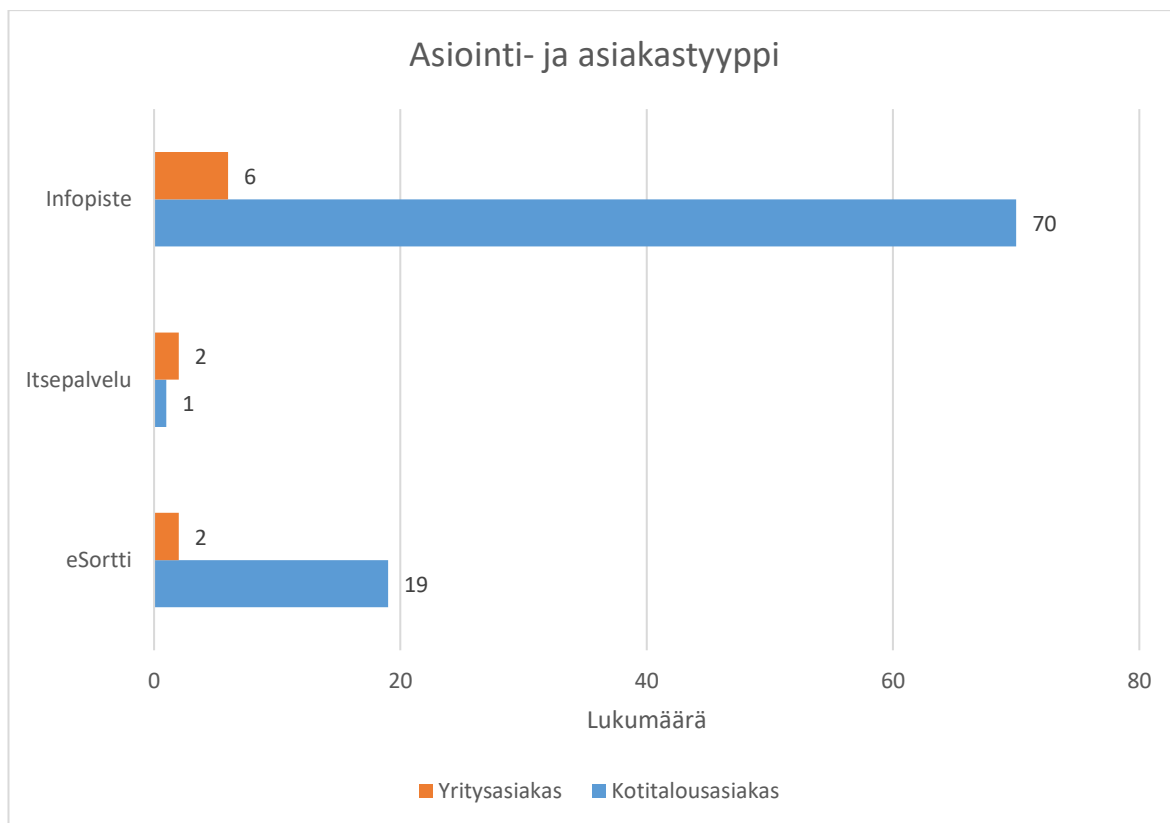
Kunta	Kaupunginosa	Lukumäärä
Helsinki	Etu-Töölö, Punavuori, Lauttasaari (2), Jätkäsaari, Keski-Töölö, Pohjois-Meilahti, Etelä-Haaga, Munkkiniemi, Pitäjänmäki (2), Malminkartano, Maununeva (4), Itä-Pasila, Kallio (2), Kaitalahti, Käpylä, Metsälä, Maunula (2), Oulunkylä, Länsi-Pakila (2), Itä-Pakila, Torpparinmäki, Malmi (2), Pukinmäki, Tapanila, Jakomäki (2), Tapaninvainio (4), Vartioharju (2), Etelä-Vuosaari	42
Espoo	Pohjois-Tapiola, Westend, Mankkaa, Niittykumpu, Kattilalaakso, Espoonlahti, Suvisaaristo, Karakallio (5), Nihtisilta, Lintuvaara (3), Uusmäki (2), Lippajärvi (2), Laaksolahti (3), Kunnarla, Sepänkylä, Niipperi (5)	30
Vantaa	Hiekkaharju (2), Ruskeasanta (2), Rekola, Myyrmäki, Vapaala (6), Vantaanlaakso, Askisto, Ylästö, Kivistö (3), Pähkinärinne	19
Nurmijärvi	Haikala, Klaukkala (2)	3
Kauniainen	Kauniainen (3)	3
Kirkkonummi	Veikkola	1
Tuusula	Hyrylä	1
Pukkila	Pukkilan keskus	1

Vastaajat kertoivat mitä eri jätejakeita he toivat kyseisellä asiointikerralla. Kuvi-
ossa 8 on nähtävillä, että risuja ja puutarhajätettä toi lähes puolet kaikista vastaajista, yhteensä 44 prosenttia. Seuraavaksi eniten tuodut jätejakeet olivat puu- ja sekajäte, joita molempia toi 41 prosenttia vastaajista. Tämän jälkeen eniten tuoduimmat jätejakeet olivat metalli (33 %), pienet sähkölaitteet (22 %) ja kiviaines (20 %). Vastaajista 14 prosenttia toi vaarallisia jätteitä, ja 7 prosenttia vastaajista kertoi tuoneensa isoja kodinkoneita. Ainoastaan kaksi prosenttia vastanneista toi painekyllästettyä puuta.



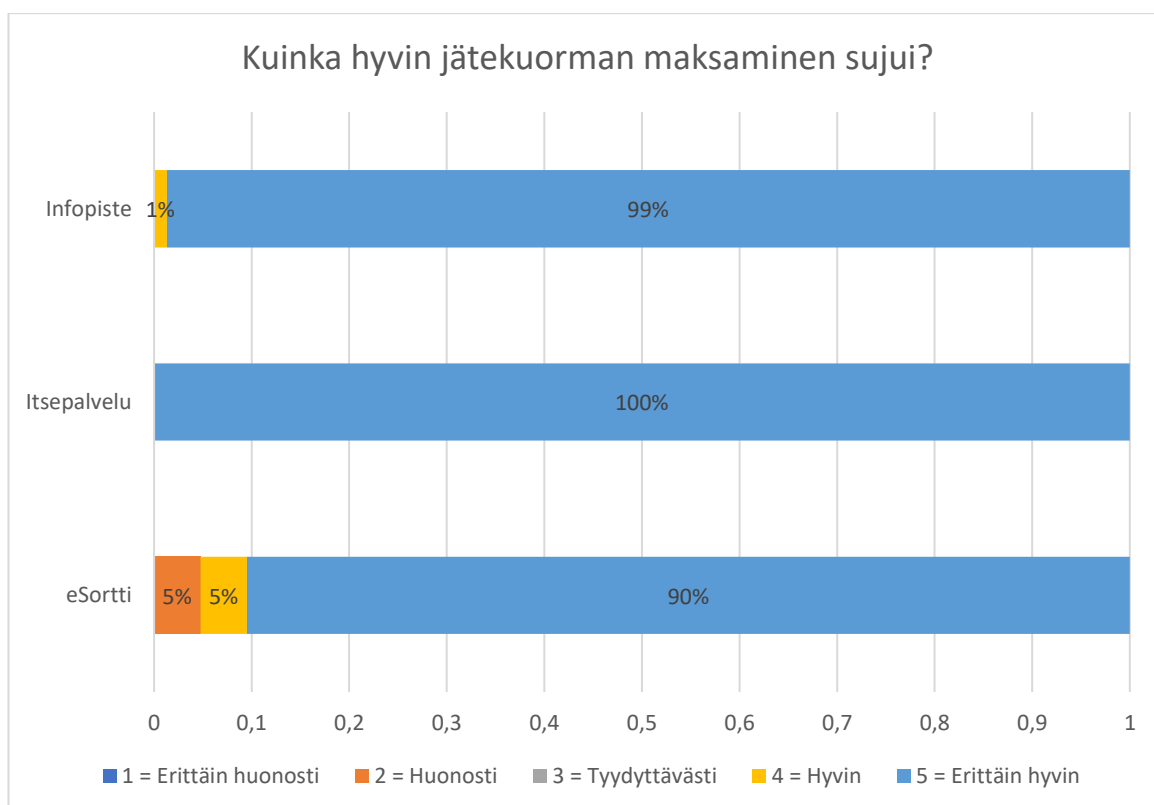
Kuvio 8. Vastaajien tuomat jätelajeet.

Haastattelussa kysyttiin, mitä asiointitapaa vastaaja oli käyttänyt tullessaan Sortti-asemalle. Kuviossa 9 on nähtävillä vastaajien asiointitapa yhdistettynä aikaisempaan kysymykseen, jolla selvitettiin vastaajan asiakastyypin. Infopisteessä asiointi oli molempien asiakastyypin kohdalla eniten käytetty asiointitapa. Kaikista vastanneista siellä asioi yhteensä 76 vastaajaa. Yritysassiakkaita infopisteellä asioi kuusi ja kotitalousasiakkaita 70. Itsepalvelua käytti yhteensä kolme vastaajaa, joista kaksi oli yritysasiakkaita ja yksi kotitalousasiakas. eSortti-palvelulla yritysasiakkaita asioi kaksi ja kotitalousasiakkaita 19.



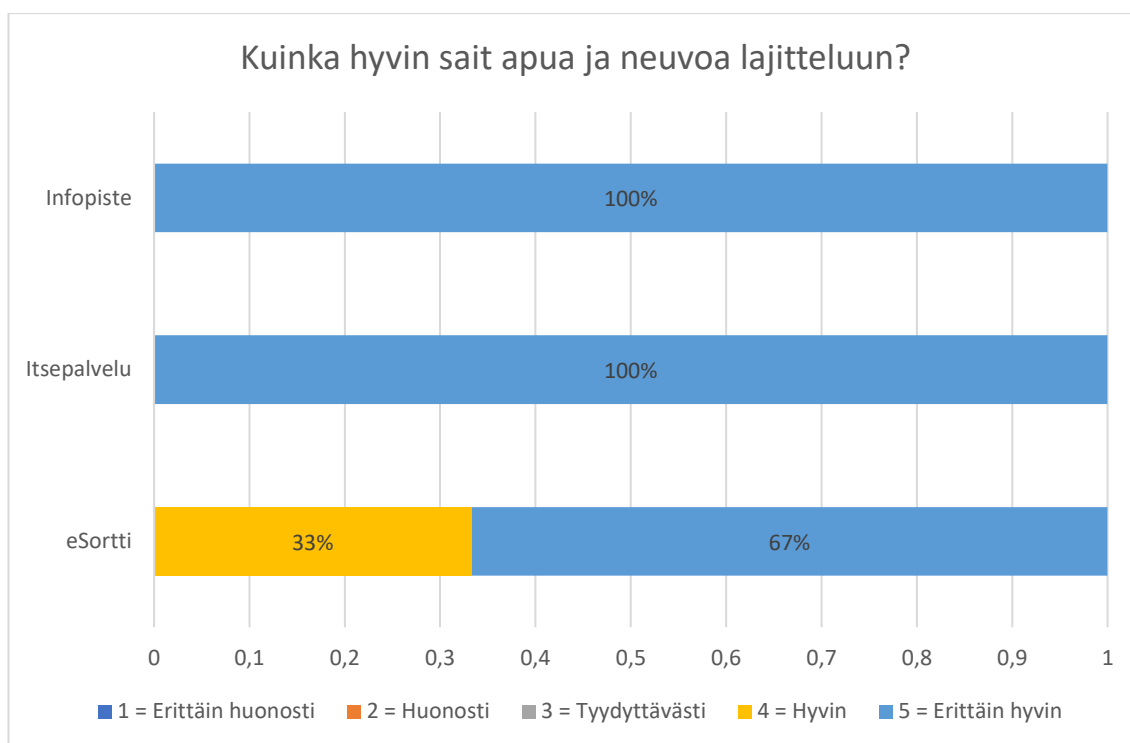
Kuvio 9. Vastaajien asiointitapa asiakastyypin mukaisesti.

Kuvio 10 esittelee vastaajien mielipiteen jätekuorman maksamisen sujuvuudesta. Infopisteellä asioinneista vastaajista yksi (1 %) koki jätekuorman maksaminen hyvin sujuvaksi ja 75:llä (99 %) vastaajalla se sujui erittäin hyvin. Itsepalvelua käyttäneistä kaikilla kolmella (100 %) vastaajalla maksaminen sujui erittäin hyvin. eSortti-palvelua käyttäneillä vastaajilla yhdellä (5 %) maksaminen sujui huonosti ja yhdellä (5 %) hyvin. Loput 19 (90 %) eSortti-palvelua käyttäneistä vastaajista koki maksamisen sujuneen erittäin hyvin. Keskiarvoksi kaikista vastauksista tuli 4,95 eli erittäin hyvä.



Kuvio 10. Vastaajien mielipide jätekuorman maksamisen sujuvuuteen.

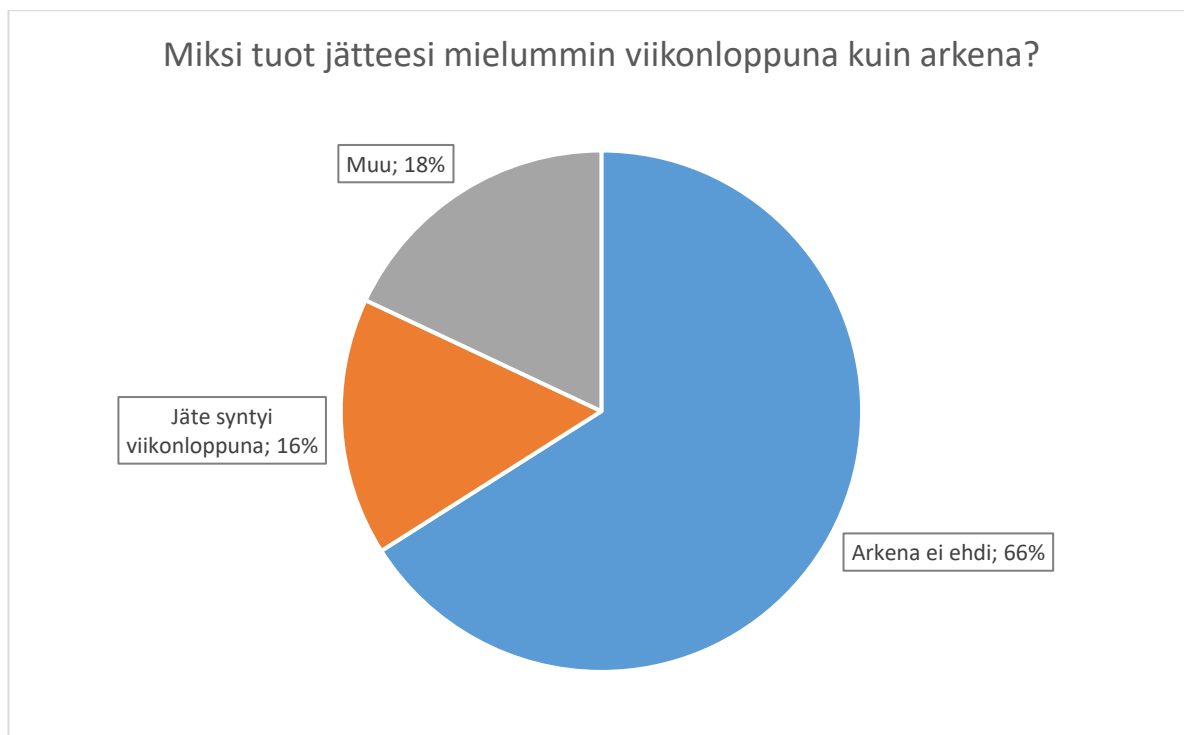
Kuvio 11 kertoo, miten hyvin vastaajat kokivat asioinnillaan saaneensa apua ja neuvoa jätekuormansa lajitteluun. Vastaajat saivat arvioida myös piha-alueen opastekylttien selkeyttä ja hyödyllisyyttä. Infopisteessä asioinneista vastaajista kaikki 76 (100 %) kertoivat saaneensa neuvoa erittäin hyvin. Itsepalvelua käyttäneistä vastaajista myöskin kaikki, eli kolme (100 %), kokivat opasteet erittäin hyväksi. eSortti-palvelua käyttäneistä vastaajista seitsemän (33 %) koki opastuksen hyväksi ja 14 (66 %) erittäin hyväksi. Keskiarvoksi kaikista vastauksista tuli 4,93, joka on erittäin hyvä.



Kuvio 11. Vastaajien mielipide lajittelu neuvonnasta ja opasteista.

7.3 Viikonloppuasointi

Asiakkailta kysyttiin, miksi he asioivat Sortti-asemalla mieluummin viikonloppuna kuin arkena. Kuvio 12 voidaan nähdä, että selvästi suosituin syy 66 prosentin enemmistöllä oli, ettei arkena ehdi. Toiseksi yleisin syy tulla viikonloppuna asioimaan oli jätteen syntyminen viikonlopun aikana. 16 prosenttia vastaajista oli tuottanut jätekuormansa viikonlopun aikana. Asiakkaat haluavat autonsa sekä peräkärrynsä mahdollisimman pian tyhjäksi sen jälkeen, kun he ovat saaneet jätekuormansa valmiiksi.



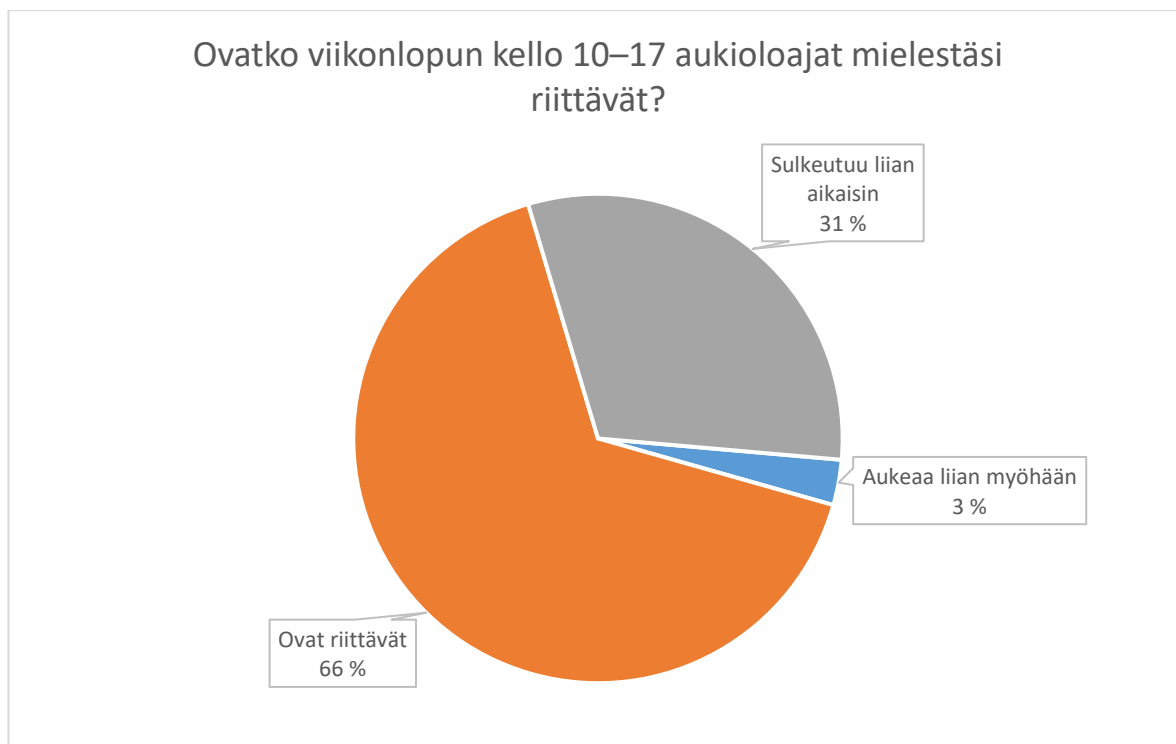
Kuvio 12. Vastaajien syy asioida viikonloppuna arjen sijaan.

Muun syyn tuoda jätekuorma viikonloppuna arjen sijaan valitsi 18 prosenttia vastaajista. Taulukosta 2 voidaan nähdä vapaavalintaiset muut vastaukset sekä niiden osuudet. Muun syyn vastanneista asiakkaista viisi (28 %) kertoi tulleen asiomaan viikonloppupäivänä arjen sijaan sattumalta. Neljällä (22 %) vastaajalla oli osunut muuttopäivä viikonlopulle. Kahden (11 %) vastaajan piti saada peräkärri tyhjennettyä mahdollisimman pian. Kahdella (11 %) vastaajalla oli ylimääräistä aikaa ja työpäivä oli sattunut kahdelle (11 %) vastaajalle. Apumiehen jätekuorman tuomiseen oli saanut myös kaks vastaajaa (11 %). Taloyhtiön pihatalkoot oli pidetty viikolla ja jätekuorman tuonti jäi viikonlopulle yhdellä (6 %) vastaajalla.

Taulukko 2. Asiakkaiden muut vastaukset miksi he asioivat viikonloppuna arjen sijaan.

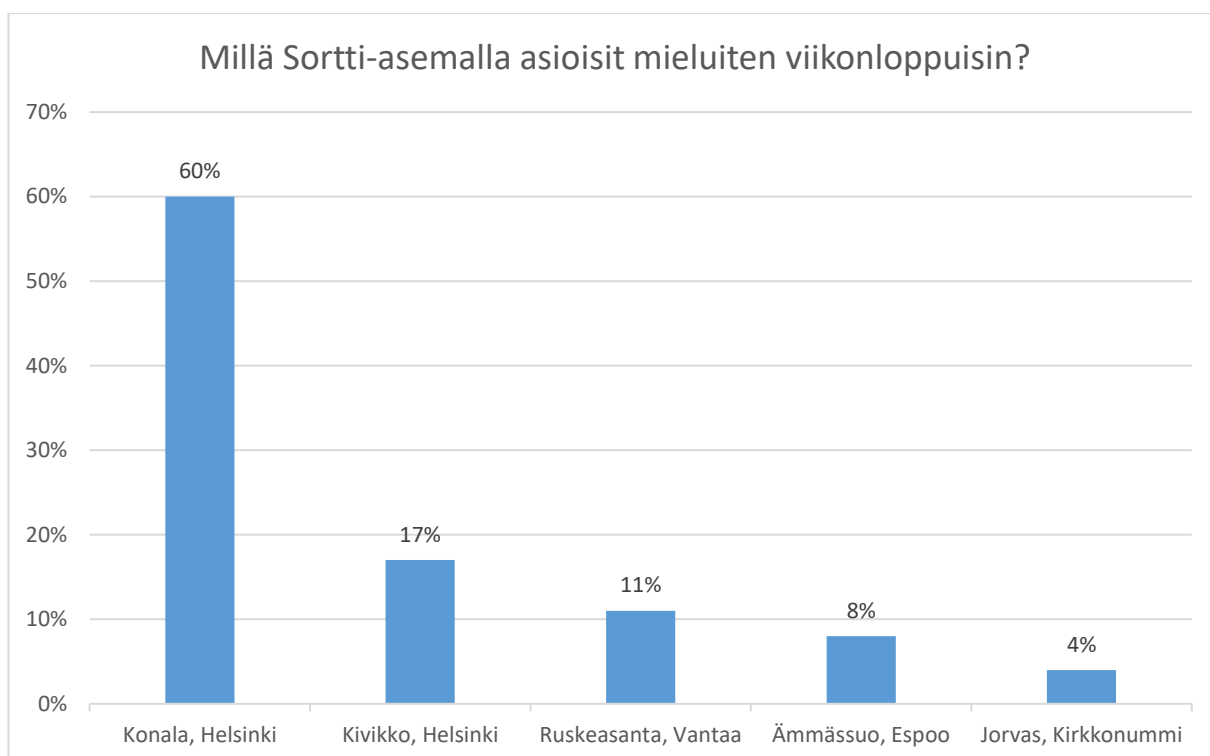
Muut vastaukset miksi vastaaja asioi mieluummin viikonloppuna kuin arkena	Lukumäärä	Prosenttiosuus
Peräkärry pitää saada tyhjäksi	2	11 %
Muuttopäivä	4	22 %
Sai apumiehen	2	11 %
Oli ylimääräistä aikaa	2	11 %
Työpäivä	2	11 %
Sattuma	5	28 %
Pihatalkoot oli viikolla	1	6 %
Kaikki yhteensä	18	100 %

Kuviosta 13 on nähtävillä, että viikonloppupäivien kello 10-17 aukioloaikaan oli 66 prosenttia asiakkaista tyytyväisiä. Vain kolme prosenttia vastaajista haluaisi Sortti-aseman aukeavan viikonloppuna aikaisemmin kuin kello kymmenen. 31 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että Sortti-asema sulkeutuu viikonloppuisin liian aikaisin. Näistä vastaajista lähes jokainen toivoi yhden tunnin myöhäisempää sulkeutumisaikaa. Kaikilla vastaajilla oli selkeä mielipide aukioloajan riittävyydestä ja kukaan ei vastannut, ettei heillä ole mielipidettä.



Kuvio 13. Vastaajien mielipide aukioloajan riittävyyteen.

Asiakkailta kysyttiin mieluisinta Sortti-asemaa sijaintinsa puolesta. Kuviosta 14 nähdään, että 60 prosenttia vastaajista vastasi sijainnin puolesta parhaaksi asemakseen Konalan Sortti-aseman. Kivikon Sortti-aseman valitsi 17 prosenttia vastaajista. Helsingissä sijaitsevat kaksi Sortti-asemaa keräsivät yhteensä jopa 77 prosenttia vastauksista. Vantaalla sijaitsevan Ruskeasannan Sortti-aseman valitsi 11 prosenttia vastaajista. Kahdeksalla prosentilla vastaajista paras asiointipaikka sijaintinsa puolesta on Espoossa sijaitseva Ämmässuon Sortti-asema. Vähiten vastauksia keräsi Kirkkonummella toimiva Jorvaksen Sortti-asema neljän prosentin osuudellaan.



Kuvio 14. Vastaajien mieluisin Sortti-asema viikonloppu asiointiin.

7.4 Avoin kysymys

Haastattelun lopussa vastaajilla oli mahdollisuus antaa vapaata palautetta ja kommentteja, joista liitteessä 3 on nähtävillä ote. Pääosin vastaukset koskivat viikonloppuaukioloa, eSortti-palvelua sekä Sortti-asemaa palveluna ja asiakas-palvelun laatua. Kaikki sata haastateltua antoivat vastauksensa avoimeen kysymykseen, joten vastausprosentti oli 100 prosenttia. Taulukossa 3 on nähtävillä, kuinka vastaajien ensisijaiset avoimet vastaukset jakautuvat.

Taulukko 3. Vastaajien avoimet vastaukset.

Avoin palaute	Lukumäärä
Positiiviset	81
Sortti-asema palveluna	14
Viikonlopun aukiolo	54
Asiakaspalvelun laatu	5
eSortti-palvelu	8
Negatiiviset	9
Hinnat	1
Vuokra peräkärnyt	1
Aseman ruuhkaisuus	2
eSortti-palvelu	4
Toiveet	8
Useampi asema auki viikonloppuisin	6
eSortti-palvelu	2
Neutraalit	3
Kaikki yhteensä	100

Avoimista vastauksista valtaosa oli positiivisia. Viikonlopun aukiolon hyväksi uudistukseksi koki 54 vastaajaa. Heistä monet lisäsivät vielä, että toivovat viikonlopun aukiolojen jatkuvan. 14 vastaajaa halusi yleisesti kehua Sortti-asemaa palveluna. Konalan Sortti-aseman asiakaspalvelua kehui viisi vastaajaa. Vastaajista kahdeksan olivat tyytyväisiä eSortti-palveluun.

Negatiivisen avoimen palautteen antoi kymmenen vastaajaa. Yksi vastaaja koki hinnat kalliiksi ja toivoi halvempia hintoja. Vastaajista yksi oli pettynyt, kun kaikki Sortti-aseman vuokrattavat peräkärnyt olivat olleet varattuja. Lajittelualueen

ruuhkan koki häiritseväksi kaksi vastaajaa. eSortti-palvelu sai negatiivista palautetta neljältä vastaajalta. Heistä yksi koki sen toimivan huonosti älypuhelimella ja kolmen mielestä se oli sotkenut ja ruuhkauttanut sisääntulokaistat.

Toiveita esitti yhteensä kahdeksan vastaajaa. Kuusi vastaajaa toivoi, että useampi Sortti-asema olisi auki viikonloppuisin. eSortti-palveluun liittyen toiveen esitti vastaajista kaksi. Toinen heistä koki palvelusta saatavat lajitteluohjeet puutteellisiksi ja toivoi siihen parannusta. Toinen vastaajista haluaisi saada laadattavan eSortti-sovelluksen älypuhelimeensa.

Kolme vastaajaa antoi neutraalin tai tyhjän vastauksen avoimeen kysymykseen. Yksi vastaaja kertoi olevansa harmistunut, kun hänen yrityksensä työntekijät olivat jättäneet peräkärryn täyteen ja hän joutui itse tulla tyhjentämään sen. Kahdella vastaajalla ei ollut sanojensa mukaan enää mitään lisättävää.

8 Tulosten yhteenveto

Konalan Sortti-asemalla tehtävän asiakastyytyväisyyskyselyn avulla oli tarkoitus kerätä viikonloppuna asioivista asiakkaista tietoa. Tavoitteena oli selvittää heidän asiakasprofiilinsa ja tyytyväisyytensä Sortti-aseman palveluun ja sen uudistuksiin. Lisäksi kyselyllä oli tarkoitus selvittää uudistusten mahdollisia ongelmia sekä löytää kehittämiskohteita.

8.1 Johtopäätökset vastauksista

Viikonloppuna Sortti-asemalla asioivista asiakkaista valtaosa on kotitalousasiakkaita ja yritysasiakkaita asioi melko pieni osuus. Sunnuntaina yritysasiakkaiden osuus kävijäkunnasta vähenee vielä pienemmäksi lauantaihin verrattuna ja asiakkaat ovat lähes kaikki kotitalousasiakkaita.

Lähes puolet vastanneista yritysasiakkaista kertoi asioivansa joka viikko Sortti-asemalla. Kotitalousasiakkaista noin puolet asioi Sortti-asemalla kerran kuukaudessa tai useammin. Toinen puolikas kotitalousasiakkaista asioi harvemmin

kuin kerran kuukaudessa. Viikonlopun asiakaskunnasta suuri osa käy asioimassa Sortti-asemalla harvoin. Usein asioivat asiakkaat tyypillisesti tietävät jo ennestään, kuinka Sortti-asemalla toimitaan. Harvoin asioivat asiakkaat tarvitsevat henkilökunnalta enemmän avustusta ja neuvontaa asiointiin sekä lajitteluun.

eSortti-palvelu oli vastaajien keskuudessa tunnetumpi, kuin itsepalvelujärjestelmä. Itsepalvelujärjestelmää oli käyttänyt ainoastaan kahdeksan prosenttia vastaajista siitä huolimatta, että yhteensä 53 prosenttia vastaajista oli siitä tietoisia. Itsepalvelujärjestelmän käyttäjät kuuluvat innovaation omaksujaryhmistä ensimmäiseen eli innovaattoreihin. Lähes puolet, 47 prosenttia vastaajista eivät olleet tietoisia itsepalvelujärjestelmästä.

26 prosenttia vastanneista ei tiennyt eSortti-palvelun olemassaolosta. eSortti-palvelua oli juuri ennen haastattelua tai joskus aikaisemmin käyttänyt 26 prosenttia vastaajista. Innovaation omaksujaryhmistä eSortti-palvelua käyttää tällä hetkellä jo varhainen enemmistö. Se on erityisen suosittu viikonloppuna asioivien asiakkaiden keskuudessa.

Molempien palveluiden tunnettuutta tulisi parantaa. Pelkästään itsepalvelu- tai eSortti-laitteen näkeminen sisääntulopuomilla ei riitä saamaan asiakkaita tutustumaan niihin. Monet kiinnostuivat niistä, jos he näkivät toisen asiakkaan pääsevän jonon ohi säästäen aikaa. Innovaation diffuusiteoria selittää, kuinka ihmiset kiinnostuvat palveluista nähdessään siitä saatavan hyödyn. Useat vastaajista eivät tienneet, että nämä ovat kaksi erillistä palvelua, vaikka he olivat jopa käyttäneet niitä.

Peräkärryllä asioi vastaajista 62 prosenttia ja sillä on kätevä kuljettaa isompikin jätekuorma. Peräkärryjen huonona puolena on se, että ne vievät paljon tilaa. Lajittelualue ruuhkautuu, kun siellä on paljon asiakkaita ja peräkärret pahentavat ruuhkaa entisestään. Aseman ruuhkaisuutta tutkiessa kävijämäärän lisäksi on hyvä huomioida peräkärryä käyttävien huomattavan suuri osuus.

Jätekuormaansa monet vastaajat toivat hyvin läheltä Konalan Sortti-asemaa. Pääkaupunkiseudun kunnista Helsingistä, Espoosta, Vantaalta ja Kauniaisista

vastaajista tuli yhteensä jopa 94 prosenttia. Kehyskunnista Nurmijärveltä, Kirkkonummelta ja Tuusulasta tuli 5 prosenttia vastaajista. Yksi vastaaja oli tullut vielä kauempaa, Pukkilasta asti. Etelä-Suomessa on jätteen vastaanottopaikkoja erittäin huonosti saatavilla viikonloppuisin. Siitä johtuen kysyntää Sortti-asetalle on viikonloppuisin pidemmänkin ajomatkan päässä.

Viikonloppuna tuodut jättejakeet ovat hyvinkin tavanomaisia verrattuna arkena tuotuihin jakeisiin. Huomattavan suuri osuus vastaajista toi risuja ja puutarhajätteitä. Risuille ja puutarhajätteille tarkoitettu tyhjennyslaituri on kooltaan rajallinen ja se ruuhkautuu helposti. Konalan Sortti-asetalla sen purkaminen tuontivälineestä on hankalaa myös, koska tyhjennyslaiturilla on noin metrin korkuinen turva-aita. Muilla Sortti-asetilla ne voi tyhjentää suoraan autosta tai peräkärrystä maahan ja se on asiakkaille huomattavasti helpompaa.

Infopisteellä asiointi on selvällä erolla suosituin tapa asioida ja maksaa jätekuorma. Monet vastaajista kertoivat haluavansa käydä infopisteellä asioimassa siellä saatavan hyvän ja mukavan asiakaspalvelun vuoksi. eSortti-palvelu on otettu laajasti käyttöön erityisesti viikonloppuna asioivien kotitalousasiakkaiden keskuudessa. Nämä asiakkaat eivät alueelle tullessaan saa automaattisesti neuvontaa infopisteeltä, kuten siellä asioivat asiakkaat saavat.

Yritysasiakkaat käyttivät suhteellisesti enemmän itsepalvelujärjestelmää kuin kotitalousasiakkaat. Itsepalvelujärjestelmä ei ole viikonloppuisin suuressa suosiossa johtuen yritysasiakkaiden vähäisestä määrästä. Itsenäisesti asioivien asiakkaiden vuoksi henkilökuntaa tarvitaan erityisesti piha-alueella valvomaan ja neuvomaan lajittelua. Jätelavojen sisältöjen täytyy olla kelpollisia niiden vastaanottaja tahoille.

Infopisteellä asioineet ja itsepalvelujärjestelmää käyttäneet asiakkaat antoivat erittäin hyvät arvostelut. Jätekuorman maksaminen oli sujunut pääosin erittäin hyvin ja apua sekä neuvoa lajitteluun oli ollut riittävästi. eSortti-palvelussa yhdellä vastaajalla oli maksaminen sujunut huonosti johtuen teknisistä ongelmista. On tärkeää, että verkkopalvelut skaalautuvat näytölle oikein kaikilla erilaisilla

mobiililaitteilla ja käyttöjärjestelmillä. Täysin riittäviä lajitteluohjeita ei kokenut saavan seitsemän eSortti-palvelua käyttänyttä. Verkkopalvelussa oli ollut epäselvyyksiä mihin jotkin esineet kuuluvat. Piha-alueelta oli kuitenkin aina epäselvissä tilanteissa löytynyt henkilökuntaa auttamaan.

Monet asiakkaat asioivat viikonloppuna, koska eivät ehti arkena asioimaan. Sortti-asetat ovat arkisin auki kello 07:00-21:00, jotta asiakkaat voivat asioida myös virka-aikojen ulkopuolella. Nähtävästi laajataan arki aukioloajat eivät riitä ihmisille, joilla on erityisen kiireinen arki. Viikonloppupilotin nykyinen aukioloaika on riittävä suurimmalle osalle asiakkaista. Aikaisempaa aukeamisaikaa kuin kello 10:00 toivoi vain murto-osa vastaajista. 31 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että kello 17:00 on liian aikainen sulkemisaika. Piha-alue on poikkeuksesta täynnä asiakkaita vielä sulkemisaikaan. Jos aukiolo aikaan halutaan tehdä muutoksia voisi mahdollinen muutos olla yhden tunnin myöhäisempi sulkemisaika. Muutos vaatisi yhden tunnin myöhemmän avaamisajan tai henkilökunnan työajan porrastuksen, jotta työntekijöillä ei ylittyisi sallitut työtunnit.

Viikonlopuksi toivotaan useampia Sortti-asetmia auki. Useampi toimipiste helpotaisi ruuhkaisuutta ja parantaisi tavoitettavuutta. Usean toimipisteen avaamista hankaloittaa etenkin taloudelliset kysymykset. Helsingissä sijaitsevat kaksi Sortti-asetmaa saivat ensimmäiseksi ja toiseksi eniten ääniä sijaintinsa puolesta parhaaksi asiointiin. Päädetessä mitkä toimipisteet avata viikonlopuksi ei kahden Helsingissä sijaitsevan Sortti-asetman avaaminen välttämättä ole kuitenkaan paras valinta.

Viikonloppuisin palvelevien Sortti-asetmien tulisi olla eri kaupungeissa. Ruskeasannan Sortti-asetma Vantaalla palvelisi hyvin ennen kaikkea Vantaalla asuvia kansalaisia. Sen sijainti Tuusulanväylän varrella on myös erinomainen kehyskunnista tuleville asiakkaille. Konalan Sortti-asetma palvelee sijaintinsa puolesta hyvin helsinkiläisten lisäksi myös monissa Espoon kaupunginosissa asuvia kansalaisia. Jorvaksen Sortti-asetma Kirkkonummella palvelee myös monia Espoolaisia sekä kauempaa lännestä tulevia asiakkaita.

Avoimessa kysymyksessä suurimpana asiana nousi esiin vastaajien tarve ja toive viikonloppu aukiolon jatkumisesta vielä pilottijakson jälkeen. Viikonlopun aukiolo koetaan ehdottoman tarpeelliseksi. Sortti-asema sai paljon kiitosta ole-massaolostaan ja palveluna se koetaan erittäin tarpeelliseksi. Asiakaspalvelun laatu sai paljon kiitosta ja yksi vastaaja mainitsi sen olevan jopa pääkaupunki-seudun parasta. Asiakaspalvelun nykyiseen tasoon voidaan olla erityisen tyyty-väisiä ja sen pysyessä nykyisellä tasollaan löytyvät kehityskohdat muualta.

eSortti-palvelua käyttäneet vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä ja moni sitä en-simmäisen kerran käyttänyt kertoi käyttävänsä sitä aina jatkossa. Muutama vas-taaja oli kuitenkin pettynyt siihen, että sisääntulokaistat ovat nykyään sekaisin ja ruuhkautuneet. eSortti-palvelu on uusi ja ollut vain puoli vuotta käytössä, joten sen kehitystyö on vielä kesken. Sisääntulokaistat tulee saada toimimaan parem-min, jotta toiminta sujuu ja se ei häiritse myös kaikkia muita asiointitapoja käyt-täviä asiakkaita.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa, joka on luotettavaa ja totuudenmu-kaista. Luotettavuuden arviointiin käytetään validiteetti- ja reliabiliteettikäsitteitä. Luotettavuuskysymys tulisi ottaa huomioon jo opinnäytetyön suunnitteluvai-heessa (Kananen 2015, 118-119.)

Validiteetilla tarkoitetaan, että tutkimusongelman kannalta tutkitaan ja mitataan oikeita asioita. Mittarin mitattaessa sitä mitä sen pitääkin mitata, on kyseinen mittari validi. Oikea tutkimusmenetelmä, oikea mittari ja oikeiden asioiden mit-taaminen varmistaa tutkimuksen validiteetin. Tämä tutkimus tuotti haluttuja mit-taustuloksia, joten sitä voidaan pitää validina. (Kananen 2015, 121.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä, eli toistamalla tutkimus päädytään samoihin aikaisemmin saatuihin tuloksiin (Kananen 2015, 119). Tämä opinnäytetyö on riittävän hyvin dokumentoitu, jotta tutkimus voitaisiin ha-luttaessa toistaa. Tulokset olisivat suurimmilta osin hyvin samanlaisia kuin nyt

saadut tulokset. Löydettyjen kehitysehdotuksien korjaaminen ennen tutkimuksen uusintaa saattaisi vaikuttaa joidenkin vastausten muuttumiseen. On myös aiheellista huomioda, että haastattelut toteutettiin viikonloppuna. Arkipäivänä tehtävä haastattelu saattaisi tuottaa hyvinkin erilaisia vastauksia. Tämän tutkimuksen reliabiliteetin voi todeta olevan hyvä.

Haastatteluun osallistui viikonlopun aikana asioineista 959:stä asiakkaasta 100, joka oli 10,4 prosenttia kaikista kävijöistä. Vain kaksi asiakasta kieltäytyi haastattelukutsusta. Otannan koko oli riittävän suuri ja vastausprosentti haastatteluun pyydetyiltä lähes 100, joten tutkimusta voidaan pitää luotettavana. Osallistumishalukkuus haastatteluun kertoo asiakkaiden kiinnostuksesta olla osana Sortti-aseman kehittämistoimintaa.

9 Päätäntö

Tämän opinnäytetyön aihe sai alkunsa keskusteluissani jätehuollon toimintavastaava Eetu Keinäsen kanssa. Olen itse työskennellyt Sortti-asemalla usean vuoden ajan, joten toiminta on minulle valmiiksi tuttua. Pidimme palaverin, jossa pohdimme yhdessä mistä asioista haluaisimme saada tietoa. Tavoitteena tutkimuksessa olisi kerätä asiakkaiden mielipiteitä uusista asiointitavoista sekä viikonlopun aukioloaika pilotista. Päädyimme tulokseen, että tieto kerättäisiin asiakkaita haastatteleamalla ja analysoimalla saadut vastaukset.

Haastattelulomakkeen suunnittelemiseen sain täyden vapauden. Suunnittelemani haastattelulomakkeen näytin asianomaisille ja kävimme sen yhdessä läpi. Tein haastattelulomakkeeseen palautteen ja vinkkien jälkeen pieniä muutoksia. Näytin vielä kyselylomakkeen ensimmäisen haastattelupäivän aamuna töissä olevalle vuorovastaajalle ja myös hän oli tyytyväinen luomaani haastattelulomakkeeseen.

Haastattelujen tekeminen oli yllättävän työlästä ja ympäristö oli paikoittain erittäin äänekäs. Asiakkaat tyhjentävät jätekuormiansa metallisille jätelavoille ja

siitä tulee melkoinen pauke. Ilokseni asiakkaat olivat todella auliita osallistumaan haastatteluun. Olin pukeutunut huomioliiviin, josta johtuen haastatteluiden lomassa sain opastaa asiakkaita heidän kuormiensa lajittelussa.

Haastattelulomakkeen luomiseen kannattaa paneutua tosissaan. Hyvin tehdyllä haastattelulomakkeella haastattelujen tekeminen helpottuu ja tuloksia on mukavampi analysoida. Tuloksia analysoidessani huomasin muutamia asioita, jotka olisin voinut muotoilla haastattelulomakkeessa paremmin.

Tutkimus oli mielestäni onnistunut ja haluttua tietoa saatiin kerättyä tuloksista runsaasti. Selviä kehityskohteita löytyi palautteen perusteella. Erityisesti eSortti-palvelu ja siihen liittyvät asiat tarvitsevat lisää kehittämistä. Uusi palvelu ei saisi sotkea aikaisempaa jo toimivaa konseptia. Nyt niin on tapahtunut ja sisääntulo-kaistat ovat asiakkaiden mielestä sotkeentuneet ja ruuhkautuneet. Viikonlopun aukioloaikoihin liittyen sain kerättyä paljon tietoa ja asiakkaiden toiveita tulevaa päätöksentekoa varten.

Lähteet

Ahvenainen, Perttu & Gylling, Janne & Leino, Sani 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Tee asiakkaistasi faneja. Kauppakamari, Helsinki.

Hiltunen, Elina 2018. Mitä tulevaisuuden asiakas haluaa? Trendit ja ilmiöt. 2. painos. Docendo, Jyväskylä.

HSY 2020. Henkilöstökertomus 2020. <https://www.hsy.fi/globalassets/hsy/tiedot/henkilostokertomus-2020.pdf>. Luettu 4.9.2021.

HSY 2021a. HSY:n Konalan Sortti-asema palvelee 10.4. lähtien myös viikonloppuisin. Päivitetty 9.6.2021. <https://www.hsy.fi/ymparistotieto/tiedotteet/hsyn-konalan-sortti-asema-palvelee-10-4-lahtien-myo-viikonloppuisin/>. Luettu 6.8.2021.

HSY 2021b. Organisaatio. <https://www.hsy.fi/hsy/organisaatio/>. Luettu 15.9.2021.

HSY 2021c. Pääkaupunkiseudun Vesi Oy. <https://www.hsy.fi/vesi-ja-viemarit/paakaupunkiseudun-vesi-oy/>. Luettu 15.9.2021.

HSY 2021d. Näin vesihuolto toimii – HSY. <https://www.hsy.fi/vesi-ja-viemarit/nain-vesihuolto-toimii/>. Luettu 4.9.2021.

HSY 2021e. Jätteet ja kierrätys – HSY. <https://www.hsy.fi/jatteet-ja-kierratys/>. Luettu 7.9.2021.

HSY 2021f. Ilmanlaatu ja ilmasto. <https://www.hsy.fi/ilmanlaatu-ja-ilmasto/>. Luettu 7.9.2021.

HSY 2021g. Sortti-asemat – HSY. <https://www.hsy.fi/jatteet-ja-kierratys/sortti-asemat/>. Luettu 4.8.2021.

HSY 2021h. HSY uudistaa eSortti.fi-verkkopalvelun ja Sortti-asemien itsepalvelujärjestelmän – HSY. <https://www.hsy.fi/ymparistotieto/tiedotteet/hsy-uudistaa-esortti.fi-verkkopalvelun-ja-sortti-asemien-itsepalvelujarjestelman/>. Luettu 4.8.2021.

HSY 2021i. eSortti-palvelu. <https://www.hsy.fi/jatteet-ja-kierratys/esortti-palvelu/>. Luettu 15.9.2021.

Beal, George & Bohlen, Joe 1957. Iowa State College. The diffusion process. Special Report 24. <https://lib.dr.iastate.edu/specialreports/24>. Luettu 11.8.2021.

Juntunen, Tarja 2021. HSY:n jätehuollon vuositilasto 2020. https://avoidatastr.blob.core.windows.net/avoidata/AvoinData/2_Jatteet_ja_kierratys/Jatemaarat/Vuositilastot/Jatehuollon_vuositilasto_2020.pdf. Luettu 11.8.2021.

Kananen, Jorma 2011. Kvantti: kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.

Rogers, Everett 2003. Diffusion of innovations. 5. painos. Free Press, New York.

Wikipedia 2021. Diffusion of innovations. Päivitetty 21.5.2021. https://en.wikipedia.org/wiki/Diffusion_of_innovations. Luettu 22.8.2021.

Ylikoski, Tuire 2001. Unohtuiko asiakas? Toinen, uudistettu painos. KY-Palvelu Oy, Helsinki.

Liite 1. Asiakastyytyväisyystutkimuksen kyselylomake

Konalan Sortti-aseman asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyyskysely koskien uusia asiointitapoja ja viikonloppu aukioloa.

Vastausasteikko 1-5:

1 = Erittäin huonosti.

2 = Huonosti.

3 = Tyydyttävästi.

4 = Hyvin.

5 = Erittäin hyvin.

Hei, Kun lähetät tämän lomakkeen, omistaja näkee nimesi ja sähköpostiosoitteesi.

1. Oletko kotitalous- vai yritysasiakas?

☐ Kotitalousasiakas

☐ Yritysasiakas

2. Kuinka usein asioit Sortti-asemalla?

☐ Joka viikko

☐ 2-3 kertaa kuukaudessa

☐ Kerran kuukaudessa

☐ Harvemmin

3. Oletko tietoinen itsepalvelujärjestelmän olemassaolosta ja oletko ennen käyttänyt sitä?

- ☐ Olen tietoinen, mutta en ole käyttänyt
- ☐ Olen käyttänyt palvelua
- ☐ En tiedä kyseisestä palvelusta

4. Oletko tietoinen eSortti-palvelun olemassaolosta ja oletko ennen käyttänyt sitä?

- ☐ Olen tietoinen, mutta en ole käyttänyt
- ☐ Olen käyttänyt palvelua
- ☐ En tiedä kyseisestä palvelusta

5. Millä toit jätekuormasi?

- ☐ Henkilöauto
- ☐ Pakettiauto
- ☐ Henkilöauto ja peräkärry
- ☐ Pakettiauto ja peräkärry



Muu

6. Miltä postinumeroalueelta toit jätekuormasi?

Kirjoita vastaus

7. Mitä jätejakeita toit?

- ☐ Risut & puutarhajäte
- ☐ Vaarallinen jäte
- ☐ Metalli
- ☐ Pienet sähkölaitteet
- ☐ Isot kodinkoneet
- ☐ Sekajäte
- ☐ Paineekyllästetty puu
- ☐ Puujäte
- ☐ Kiviaines

8. Mitä asiointitapaa käytit?

- ☐ Infopiste
- ☐ Itsepalvelu
- ☐ eSortti

9. Kuinka hyvin jätekuorman maksaminen sujui?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

10. Kuinka hyvin sait apua ja neuvoa lajitteluun?

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

11. Miksi tuot jätteesi mieluummin viikonloppuna kuin arkena?

- ☐ Arkena ei ehdi
- ☐ Jäte syntyi viikonloppuna

☐ Muu

12. Ovatko viikonlopun kello 10–17 aukioloajat mielestäsi riittävät?

- ☐ Ovat riittävät
- ☐ Aukeaa liian myöhään
- ☐ Sulkeutuu liian aikaisin
- ☐ En osaa sanoa

13. Millä asemalla asioisit mieluiten viikonloppuisin?

- ☐ Kivikko, Helsinki
- ☐ Konala, Helsinki
- ☐ Ruskeasanta, Vantaa
- ☐ Jorvas, Kirkkonummi
- ☐ Ämmässuo, Espoo

14. Vapaa palaute Sortti-aseman toiminnasta ja sen uudistuksista

Kirjoita vastaus

Liite 2. Konalan Sortti-aseman kävijätilasto haastattelu viikonloppun ajalta

Asiakaskäynnin ajankohta	Lauantai	Sunnuntai
10-11	55	48
11-12	57	43
12-13	71	62
13-14	85	65
14-15	81	77
15-16	86	71
16-17	76	74
17-18	7	1
Yhteensä	518	441

Liite 3. Ote avoimen kysymyksen vastauksista, ”Vapaa palaute Sortti-aseman toiminnasta ja sen uudistuksista”

Erityisen mahtavaa päästä viikonloppuna asioimaan.

Asiakaspalvelu on pääkaupunkiseudun parasta.

17 vuotta odotettu, että on viikonloppuisin auki.

Hyvä ja asiallinen palvelu. Useampi asema voisi olla auki.

Tee se itse tyypeille viikonloppu aukiolo on erittäin hyvä.

Iso peukku viikonloppupilotille.

Hyvä että Sortti-asema palvelu on olemassa.

Vuokraperäkärryt olivat kaikki varattu.

Hinnat voisivat olla alhaisemmat.

eSortti on tosi hyvä. Ensikertalaisen on hankala löytää oikeat lavapaikat.

eSortti on sotkenut ja ruuhkauttanut sisääntulokaistat.

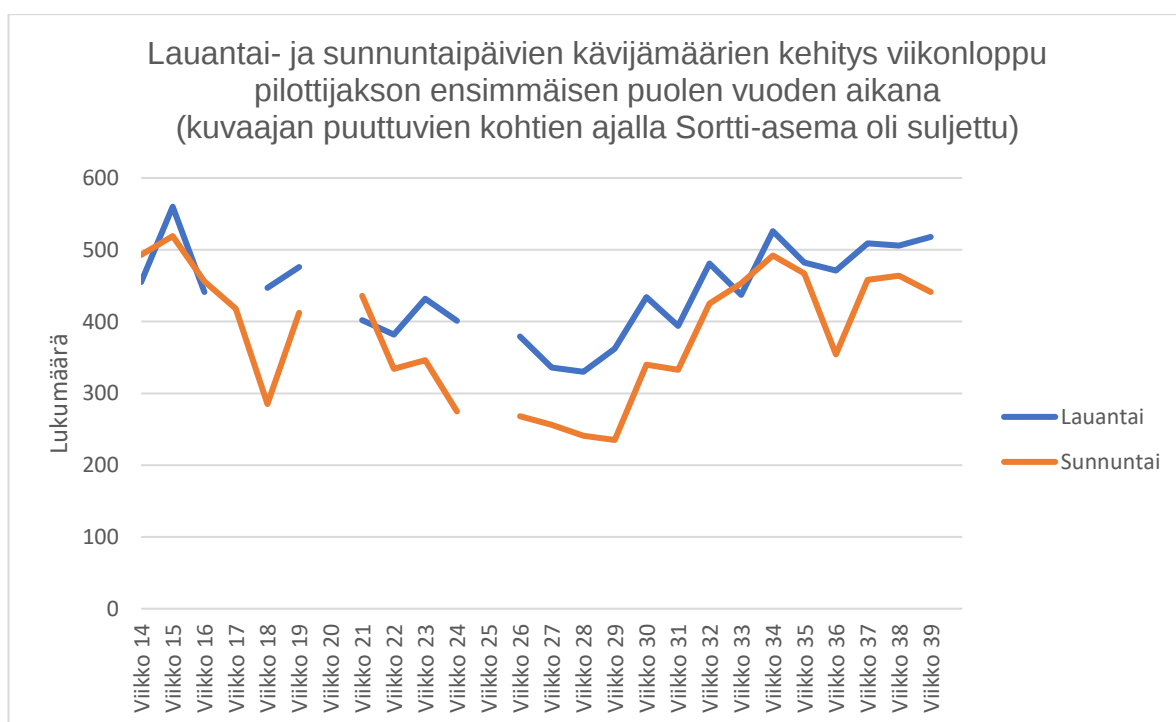
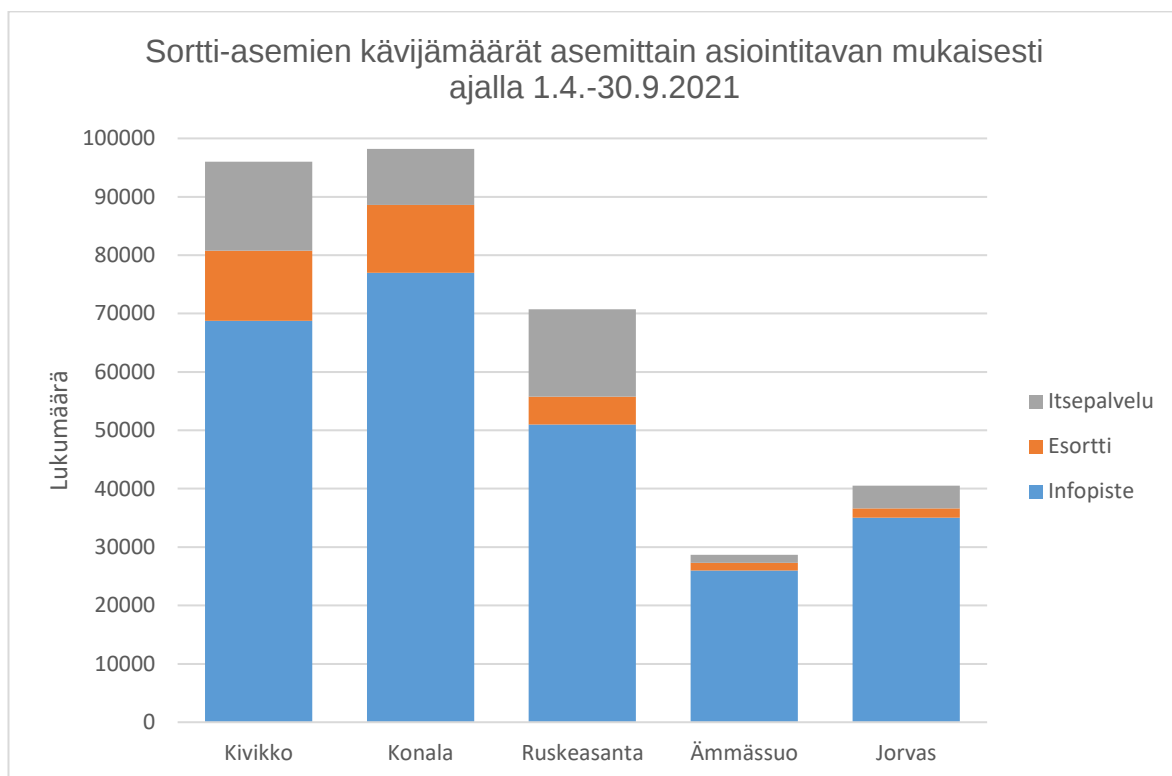
Asioin aina eSortilla.

Etenkin sunnuntai aukiolo on ehdoton.

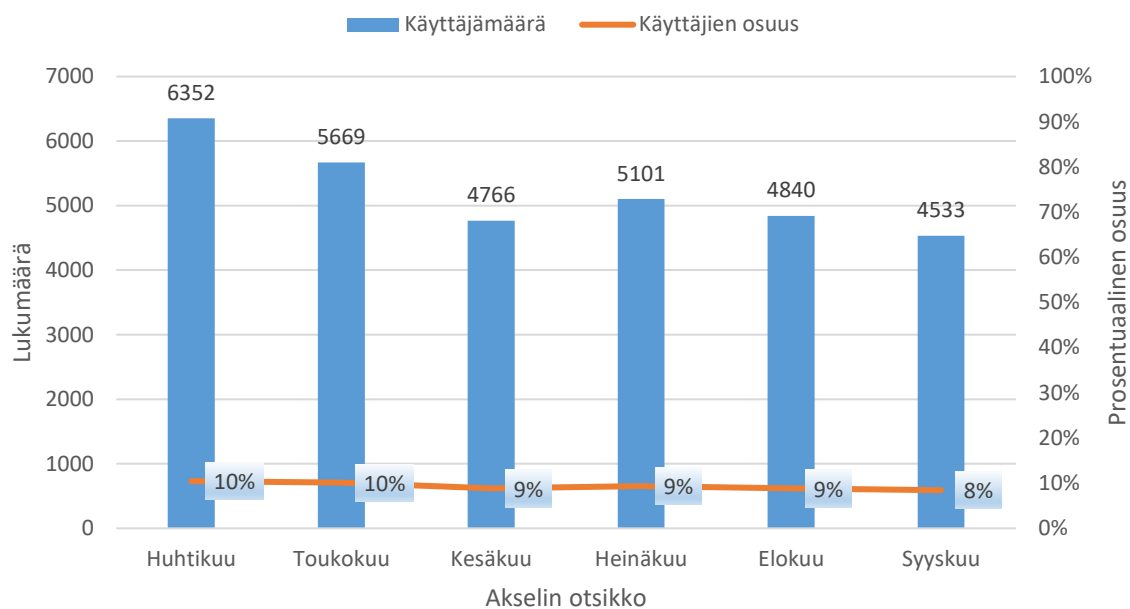
Asiakaspalvelu on nykyään erinomaista.

Viikonloppu aukiolon pitää jatkua ehdottomasti.

Liite 4. Puolen vuoden ajanjaksolta kerätyn tilastotiedon pohjalta tuotettu kuva



eSortti-palvelun käyttäjämäärät kuukausittain ja niiden osuus kokonaiskävijämäärästä Sortti-asemilla 1.4.-30.9.2021



Itsepalvelujärjestelmän käyttäjämäärät kuukausittain ja niiden osuus kokonaiskävijämäärästä Sortti-asemilla 1.4.-30.9.2021

