



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Liisi Kajaskari

ITSEPALVELUASIOINNIN ANALYSOINTI JA KEHITTÄMINEN JÄTEASEMILLA

Case Rosk'n Roll

Tekniikka
2023

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Liisi Kajaskari
Opinnäytetyön nimi	Itsepalveluasiointin analysointi ja kehittäminen jäteasemilla Case Rosk'n Roll
Vuosi	2023
Kieli	suomi
Sivumäärä	36 + 5 liitettä
Ohjaaja	Irma Hyry

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä Rosk'n Rollin itsepalveluasiointiin jäteasemilla sekä vaarallisen jätteen automaattikonteilla. Asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi luotiin asiakaskysely, jonka avulla itsepalvelua pyrittiin kehittämään. Lisäksi huomioon otettiin itsepalveluasemilla työskentelevien jäteasemien työntekijöiden havaintoja itsepalveluasiointista. Tulosten analysoinnin tarkoituksena oli löytää keinoja itsepalveluasiointin laadun parantamiseen.

Työssä käsiteltiin jäteasemien itsepalvelua yleisesti Suomessa ja sen nykytilaa. Lisäksi tutkittiin muiden maiden itsepalveluasiointimahdollisuuksia jäteasemilla. Yrityksille markkinointiin itsepalveluasiointia. Markkinointi tehtiin sähköpostin välityksellä ja lisäksi soittamalla osalle yrityksistä. Yrityksille informointiin itsepalvelusta yleisesti ja sen käytöstä sekä hyödyistä yrityksille. Samalla kartoitettiin, olivatko yritykset olleet tietoisia itsepalvelumahdollisuudesta. Yrityksille luotiin kohdistetut ohjeet itsepalvelun käyttöä varten.

Asiakastyytyväisyys oli yleisesti ottaen hyvää ja itsepalvelu toimivaa. Kehitysehdotuksia koottiin mm. toiminnoista, jotka olivat saaneet kehittävää palautetta. Esimerkiksi itsepalvelun markkinointia tulisi lisätä kotitalouksille sekä yrityksille. Suomen jäteasemien itsepalveluasiointia voidaan pitää erittäin edistyksellisenä.

Avainsanat itsepalvelu, asiakastyytyväisyys, jätehuolto, jäteasemat, yritys-
markkinointi

ABSTRACT

Author	Liisi Kajaskari
Title	Analysis and Development of Self-Service at Waste Stations
Case	Rosk'n Roll
Year	2023
Language	Finnish
Pages	36 + 5 Appendices
Name of Supervisor	Irma Hyry

The purpose of the thesis was to investigate customer satisfaction with Rosk'n Roll's self-service transaction at waste stations and hazardous waste automatic containers. In order to find out customer satisfaction, a customer survey was created, which was used to develop self-service. In addition, the observations of waste station employees working at self-service stations about self-service transactions were taken into account. The purpose of analyzing the results was to find ways to improve the quality of self-service transactions.

This thesis dealt with the self-service of waste stations in Finland in general and its current state. In addition, the possibilities of self-service transactions at waste stations in other countries were investigated. Self-service was marketed for companies. The marketing was done via e-mail and also by calling some of the companies. Companies were informed about self-service in general and its use and benefits for companies. At the same time, the companies were asked whether they were aware of the self-service option. Targeted instructions for using self-service were created for companies.

Customer satisfaction was generally good and self-service was functional. Development proposals were compiled, for example, on activities that had received constructive feedback. Self-service marketing should be increased for households and companies. The self-service operation of Finnish waste stations can be considered very progressive.

Keywords Self-service, customer satisfaction, waste management, waste stations, and business-to-business marketing

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

LYHENTEET

1	JOHDANTO.....	8
2	ROSK'N ROLL OY AB.....	9
3	KIERRÄTYKSEN TEHOSTAMINEN ITSEPALVELUN AVULLA.....	10
	3.1 Mobiilisovellusten toimivuus osana itsepalvelua.....	10
4	ITSEPALVELUASIOINTI JÄTEASEMILLA.....	12
	4.1 Automaattiasemien nykytila Suomessa.....	12
	4.2 Automaattiasemat Euroopassa ja muualla maailmassa.....	14
5	ROSK'N ROLLIN ITSEPALVELUASIOINTI.....	17
	5.1 Asiakaskysely.....	21
	5.2 Tulosten analysointi.....	23
	5.3 Asiakastyytyväisyys.....	24
	5.4 Asiainnin kehittäminen.....	25
	5.4.1 Viestinnän kehittämien.....	26
	5.4.2 Tekninen kehittäminen.....	28
6	YRITYSASIAKKAILLE MARKKINOINTI.....	30
	6.1 Materiaalit ja ohjeet yrityksille.....	30
	6.2 Hyödyt yrityksille.....	31
7	POHDINTA.....	32
	LÄHTEET.....	34
	LIITTEET.....	37

KUVALUETTELO

Kuva 1. Inkoon vaarallisen jätteen automaattikontti.	17
Kuva 2. Ilmakuva Inkoon jäteaseman alueesta.	18
Kuva 3. Esimerkki verkkopalvelun opastuksesta Inkoon jäteasemalla: metallijäte viedään koon mukaan joko keräyspisteelle 17 tai 23.	20
Kuva 4. Inkoon jäteaseman kartta verkkopalvelussa.	20
Kuva 5. Inkoon jäteaseman sekajätelavat 1 ja 2.	21
Kuva 6. QR-koodilla varustettu info asiakaskyselystä.	22

LIITELUETTELO

LIITE 1. Asiakaskyselyn tulokset, suomenkielinen kysely

LIITE 2. Asiakaskyselyn tulokset, ruotsinkielinen kysely

LIITE 3. Yritysmarkkinointiviesti

LIITE 4. Automaattiasemien toimintaperiaatteet -viesti

LIITE 5. Yritysohjeet

LYHENTEET

Automaattikontti vaaralliselle jätteelle: AMVJ

International Solid Waste Association: ISWA

Municipal Waste Europe: MWE

Rosk'n Roll Oy Ab: RR

Vaarallinen jäte: VJ

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä käsitellään jätehuoltoyrityksen tarjoamaa itsepalveluasiointia, joka tapahtuu automaattiasemilla ja -konteilla. Työ on tehty toimeksiantona Rosk'n Roll Oy Ab:lle, joka on Länsi- ja Itä-Uudellamaalla toimiva jätehuoltopalveluita tarjoava yritys.

Itsepalvelu on tärkeä nykyaikainen palvelumalli ja antaa asiakkaalle vapauden käyttää palvelua myös perinteisten palveluaukioloaikojen ulkopuolella. Työn tärkein tehtävä on analysoida itsepalvelun laatua ja kehittää laatua paremmaksi. Itsepalvelua on tärkeää kehittää, jotta se palvelee hyvin mahdollisimman monia. Laadun analysoimiseksi ja kehittämiseksi tehtiin kyselytutkimus, johon asiakkaat vastasivat omien kokemusten perusteella.

Itsepalveluasiointia markkinointiin yrityksille. Yrityksille kerrottiin, miten palvelua käytetään sekä miten he hyötyvät itsepalveluasiointista. Yritysohjeet itsepalveluasiointiin liittyen luotiin, josta yrityksiä on helpompi tarkastella heille suunnattuja toimintoja.

2 ROSK'N ROLL OY AB

Rosk'n Roll (RR) on Länsi- ja Itä-Uudellamaalla toimiva jätehuoltopalveluita tarjoava yritys. Yritys on kuntien omistama ja se tarjoaa palveluita kunnille, kotitalouksille sekä yrityksille. Yritys on perustettu vuonna 1993, silloin se on toiminut nimellä Länsi-Uudenmaan Jätehuolto Oy. Vuonna 2003 se vaihtoi nimensä nykyiseksi Rosk'n Roll Oy Ab:ksi. Lohjan nykyisen jätekeskuksen alueella kaatopaikatoiminta on alkanut jo vuonna 1967 ja jätekeskus on valmistunut vuonna 2000. (Rosk'n Roll b, 2023)

Vuonna 2012 tehtiin päätös Länsi- ja Itä-Uudenmaan jätehuoltojen yhdistymisestä ja fuusio astui voimaan vuonna 2019. Yrityksen kotipaikka on Lohja. Tarkemmin toimialueeseen kuuluu Askola, Hanko, Inkoo, Karkkila, Lohja, Loviisa, Pornainen, Porvoo, Raasepori, Sipoo, Siuntio ja Vihti. Yrityksessä työskentelee noin 90 henkilöä. Liikevaihto vuonna 2022 oli 25,5 miljoonaa euroa. (Rosk'n Roll b, 2023; Suomen Asiakastieto, 2023)

Yrityksen tärkein tuote on palvelu, joka tuottaa jätehuoltoratkaisuja ja edistää kiertotaloutta puhtaamman ympäristön puolesta. Asiakkaina ovat kuntalaiset, kunnat ja pk-yritykset. Yhtiö tarjoaa erilaisia palveluita kuten jätteen keräys ja kuljetus, jätteen vastaanotto, käsittely ja hyödyntäminen, asiakaspalvelu ja jäteneuvonta sekä materiaalikeskuspalveluita bio- ja kiertotalousalan toimijoille. (Rosk'n Roll b, 2023)

3 KIERRÄTYKSEN TEHOSTAMINEN ITSEPALVELUN AVULLA

Laaja jätelain uudistus on astunut voimaan 19.7.2021, uudistuksella pyritään lisäämään kierrätystä ja mm. edistämään kiertotaloutta sekä luonnonvarojen käytön kestävyyttä. Laissa on edistetty kierrätystavoitteita, esim. erilliskeräysten osalta, kuten tekstiilijäte ja kotitalouksien biojätteen erilliskeräys. Yhdyskuntajätteestä tulisi kierrättää 55 % vuonna 2025 ja pakkausjätteestä tulisi kierrättää 65 % vuonna 2025. Tavoitteita yhdyskunta- ja pakkausjätteen kierrätykselle on asetettu viiden vuoden välein 2035 asti. Yhdyskuntajätteen kierrätystavoitteet ovat siis 60 % vuonna 2030 ja 65 % vuonna 2035. Pakkausjätteen kierrätystavoitteet ovat 65 % vuonna 2030 ja 70 % vuonna 2033. (Ympäristöministeriö 2023; Jätelaki, 2011)

Tavoitteita voidaan pitää kunnianhimoisina, mutta jätehuollon tehostamisen tavoitteet auttavat edistämään entistä parempaa jätehuoltoa ja kierrätysastetta. Vuonna 2019 yhdyskuntajätteestä on kierrätetty 43 %, mutta vuonna 2021 kierrätysaste on laskenut ja yhdyskuntajätteen kierrätysaste oli 37 %. Yhdyskuntajätteen kierrätysasteen nostamiseksi on siis tehtävä merkittäviä parannuksia, jotta tavoitteisiin päästään. (Tilastokeskus, 2022)

Jätehuoltoa on tärkeä uudistaa ja tarjota nykyaikaisia ratkaisuja asiakkaalle, jotta kiertotaloutta voidaan edistää. On tärkeää tarjota asiakkaalle vaihtoehtoisia, joustavia asiointitapoja, niin sanotusti uuden ajan palvelumalleja perinteisen asiakaspalvelumallin lisäksi. Näin mahdollisimman monelle asiakkaalle pystytään tarjoamaan sopiva asiointitapa. (Strandman, 2023)

3.1 Mobiilisovellusten toimivuus osana itsepalvelua

Itsepalvelun kannalta mobiilisovellusten ja verkkopalveluiden toimivuus on erittäin tärkeää, sillä jos mobiilisovellus tai verkkopalvelu ei toimi, asiakas ei pysty käyttämään itsepalvelua, mikäli kyseisellä automaattiasemalla ei ole itsepalveluautomaattia. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta, pyrkii tarvittavilla

toimenpiteillä tekemään niistä mm. toimintavarmoja ja ymmärrettäviä käyttää. Toimintavarmuus on erittäin olennaista itsepalvelun kannattavuuden ja sujuvuuden osalta. (Eur-Lex, 2016)

Direktiivin asetus (EU) N:o 1025/2012 (9) määrää julkisen sektorin mobiilisovellusten ja verkkopalvelun saavutettavuusvaatimuksia, jotta ne noudattaisivat standardeja ja olisivat näin yhdenmukaisia. Lisäksi itsepalvelun mobiilisovellusten/verkkopalveluiden tarjoajia on suhteellisen vähän ja tämän vuoksi palvelujen ostajat voivat joutua maksamaan korkeita hintoja palveluntarjoajalle. Tämä on mobiilisovellusten ja verkkopalveluiden negatiivinen puoli, joka näyttäytyy itsepalvelua tarjoaville jätehuoltoyhtiöille, mutta ei asiakkaalle. (Eur-Lex, 2016)

Mobiilisovellusten ja verkkopalveluiden saavutettavuusvaatimuksia valvotaan jäsenvaltioiden toimesta. Näin pyritään takaamaan, että standardeja noudatetaan ja mobiilisovelluksen/verkkopalvelut ovat mm. hyvin toimivia ja ymmärrettäviä myös vammaisille sekä ikääntyville ihmisille. (Eur-Lex, 2016)

4 ITSEPALVELUASIOINTI JÄTEASEMILLA

Digitalisaatio on vaikuttanut jäteasemien toimintaan ja sen avulla voidaan parantaa jätehuollon tehokkuutta sekä kehittää palvelumallia asiakkaiden tarpeisiin sopivaksi. Suomen itsepalveluasemien kehittämisessä ei ole pystytty hyödyntämään muiden maiden toimintamalleja, sillä sellaisista ei ole ollut tietoa. (Projektiutiset, 2022; Stena Recycling, 2023)

Suomen ensimmäinen itsepalvelu jäteasema avattiin alkuvuodesta 2019 Liperin Ylämyllylle jäteyhtiö Puhas Oy:n toimesta. Itsepalvelu jäteasemilla on suhteellisen tuore toimintamalli, mutta se on lisääntynyt vuosi vuodelta ja tulee lisääntymään entistä enemmän tulevaisuudessa. Kyky palvella asiakkaita on kasvanut huomasti itsepalveluaukioloaikojen myötä ja asiakkaat arvostavat, kun voivat asioida silloin, kun itselle parhaiten sopii. (Jätehuoltoyhdistys, 2022; Väinämö, 2019)

Esiin ovat nousseet keskustelut ihmisten asettamisesta eriarvoiseen asemaan itsepalvelun myötä, sillä kaikki eivät osaa käyttää itsepalveluasiointia. RR:n jäteasemalla tai vaarallisen jätteen kontilla asioidessa itsepalveluna täytyy asiakkaalla olla joko älypuhelin tai tabletti, jolla ilmoituksen tekee ja saa toimipaikan oven/portin avattua verkkopalvelusta. Myöskään käteisellä asioiminen ei onnistu. Tämä voi karsia itsepalvelun käyttäjistä esim. vanhuksia pois, joilla ei ole älypuhelimia tai jotka eivät osaa käyttää sitä tarvittavalla tasolla, jota itsepalveluna asiointi vaatisi. (Kangas, Suomi, 2019)

4.1 Automaattiasemien nykytila Suomessa

Suomessa itsepalvelua tarjoavien jäteasemien käytäntöjen tarkastelu aloitettiin ottamalla yhteyttä jätehuoltoalan yrityksiin sähköpostitse. Yrityksiltä kysyttiin yhdeksän kysymystä, jotta saatiin yleiskatsaus Suomen nykytilasta itsepalveluasemien suhteen (LIITE 4). Sähköpostia lähetettiin seitsemälle yritykselle, joilla on itsepalvelu käytössä ja neljältä yritykseltä saatiin vastaus. Vastanneet yritykset olivat Kymenlaaksonjäte Oy, Lakeuden Etappi Oy, Jätekuukko Oy ja Pirkanmaan

Jätehuolto Oy. Kaikilla vastanneilla yrityksillä itsepalvelu on käytössä ympärivuotisesti. Muilla itsepalvelu on käytössä aamusta iltaan arkisin, osa viikonloppuisin suljettu tai suppeammin auki, mutta Lakeuden Etapin itsepalvelu toimii ympärivuorokauden ympärivuotisesti. (Forsman, 2023; Haapala, 2023; Karhu, 2023; Mäntylä 2023)

Jokaisella yrityksellä on käytössä joko sovellus tai verkkosivu, jonka kautta tunnistautuminen itsepalveluasointiin tehdään. Lisäksi Jätekuikko Oy tarjoaa Kuopion jäteasemalla myös maksuautomaatin kautta ostettavaa/lunastettavaa käyttöoikeutta, tämä on erityisen hyvä vaihtoehtoinen mahdollisuus mm. ihmisille, joilla ei ole älypuhelin. (Forsman, 2023; Haapala, 2023; Karhu, 2023; Mäntylä 2023)

Lakeuden Etappi Oy oli ainoa vastanneista, joka oli määrittänyt tavoiteprosentin itsepalvelulle. Itsepalveluasema avattiin juhannuksen jälkeen 2021 ja ensimmäisen vuoden tavoite oli 50 % itsepalveluasointi vuoden loppuun mennessä. Tämä tavoite saavutettiin erittäin nopeasti ja elokuussa 2021 itsepalveluasoinnin osuus oli huimat 76 %, tällä hetkellä heidän keskiarvonsa itsepalveluasoinnin osuudelle on 89 %. (Mäntylä, 2023)

Itsepalveluaika on huomioitu palveluaukioloajoissa tällä hetkellä Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ssä sekä Jätekuikko Oy:ssä. Pirkanmaalla Vuoreksen jäteasemalla henkilökunta on paikalla maanantaista perjantaihin klo 15–18, jäteaseman ollessa auki klo 8–20. Nekalan jäteasemalla henkilökunta on paikalla ma-pe klo 8–16 jäteaseman ollessa auki klo 8–20. Jätekuikon Kuopion jäteasemalla asiakas on vuoden 2023 helmikuusta lähtien tehnyt maksamisen toimenpiteet täysin itse ennakoon. Henkilökuntaa on paikalla koko aukioloajan ma-pe klo 7–20, mutta he keskittyvät lajittelu- sekä purkuapuun, itsepalveluasema on käytössä myös viikonloppuisin klo 7–20. Pieksämäen ja Siilinjärven jäteasemalla on lisätty palveluaikaa iltaisin ja lauantaisin itsepalvelun avulla, mutta henkilökunnan työaikaa ei ole supistettu. (Forsman, 2023; Haapala, 2023)

Kaikilla vastanneilla oli käytössä kameravalvonta itsepalvelun valvontaan liittyen, mutta pääsääntöisesti itsepalvelu perustui luottamukseen. Osa seurasi kameravalvonnan avulla aktiivisesti käyntejä ja osa vain, mikäli ilmenee väärinkäyttöä. (Forsman, 2023; Haapala, 2023; Karhu, 2023; Mäntylä 2023)

Jätteiden vastaanotossa oli hieman eroja, mitä otetaan vastaan itsepalveluaikoina. Pirkanmaan Jätehuolto vastaanottaa kaikkia samoja jätteitä, kuin palveluaukiolo-aikanakin. Jätekuukko vastaanottaa muuten samoja, mutta vaarallisen jätteen (VJ) osalta vastaanotto on suppeampi. Lakeuden Etapin ainoa poikkeus on asbesti, jota ei vastaanoteta itsepalveluna. Kymenlaakson Jäte vastaanottaa kaikkia muita paitsi VJ:tä. (Forsman, 2023; Haapala, 2023; Karhu, 2023; Mäntylä 2023)

Tällä hetkellä Lakeuden Etapilla ja Kymenlaakson Jätteellä on molemmilla yksi automaattiasema, Pirkanmaan Jätehuollolla kaksi automaattiasemaa ja Jätekuukolla kolme. (Forsman, 2023; Haapala, 2023; Karhu, 2023; Mäntylä 2023)

Tulevaisuuden suunnitelmia yrityksillä oli mm. lisätä automaattiasemien määrää, lisätä itsepalvelutuntien määrää, hyödyntää itsepalvelua uusilla asemilla ja pitää itsepalveluprosentti korkealla. Lisäksi vähentää henkilökunnan tarvetta sekä laajentaa itsepalvelua esim. yrityksille. (Forsman, 2023; Haapala, 2023; Karhu, 2023; Mäntylä 2023)

Itsepalvelusta aiheutuvia kustannuksia yrityksille ovat esimerkiksi lisenssit, verkkokauppa, valvonta, vartiointi, siisteys sekä puhtaanapito, sähkökustannukset, investointi- ja ylläpitokustannukset ja uusien asemien rakentamisen suunnittelun yhteydessä huomioitavat turvallisuuteen sekä asioinnin helppouteen liittyvät tekijät. (Forsman, 2023; Haapala, 2023; Karhu, 2023; Mäntylä 2023)

4.2 Automaattiasemat Euroopassa ja muualla maailmassa

Automaattiasemia Suomen lisäksi tutkittiin muissa Pohjoismaissa, Euroopassa sekä yleisesti muualla maailmassa. Muualla maailmassa itsepalveluasemista ei löytynyt tietoa englannin eikä ruotsin kielellä. Suomen Kiertovoima ry suositteli

ottamaan yhteyttä Municipal Waste Europe (MWE) -järjestöön, jotta saataisiin ajankohtaista tietoa Euroopan muiden maiden vastaavanlaisista itsepalvelutoiminnoista jäteasemilla. Lisäksi muun maailmaan tilanteen osalta suositeltiin ottaa yhteyttä International Solid Waste Association (ISWA) -järjestöön. (Halme, 2023; Jiménez Puerta, 2023)

MWE:ltä vastattiin nopeasti, että heillä ei ole yksityiskohtaista tietoa tällaisesta, mutta Ruotsissa käytetään digitaalisia työkaluja jätteenkeräyksessä (Scania), joten heillä saattaisi olla jotain samankaltaisia järjestelmiä. Selvisi, että Scanian jätteenkeräysautoilla on käytössä sähköisiä järjestelmiä. Lisäksi tänä vuonna Tanskassa on otettu käyttöön ensimmäinen täyssähköinen jätteenkeräysauto. Nämä eivät kuitenkaan vastaa niitä tietoja, joita lähdettiin etsimään liittyen itsepalveluasiointiin. ISWA:lta ei ole tullut yhteydenottoa takaisin. (European Environment Agency, 2021; Scania, 2023)

Tämän jälkeen aihetta lähdettiin tutkimaan vielä viroksi, tanskaksi, norjaksi, islanniksi, hollanniksi, saksaksi, espanjaksi ja italiaksi. Itsepalvelusta löytyi vähän tietoa, mutta muissa maissa oli erilaisia variaatioita. Esimerkiksi Tanskalla on muutamissa kaupungeissa käytössä itsepalvelusovellus, josta voi seurata, milloin kodin jäteastian tyhjennys tapahtuu, viestiä sovelluksen kautta, tilata keräysauto hakemaan jätteitä kodilta yms. (Odense Renovation, 2023; Kolding Kommune; Kredslob, 2023)

Norjassa, erityisesti Oslon alueella on puolestaan paljon liikkuvia kierrätyspisteistä, joihin asiakkaat voivat viedä jätteitä, kun liikkuva keräyspiste tulee asiakkaan asuinalueelle. Oslon liikkuviin keräyspisteisiin voi toimittaa jätteitä ilmaiseksi. Jätteitä voi toimittaa enintään kaksi 200 l jättesäkillistä kerralla. Mm. Bergenissä on puolestaan siirrettävä kierrätysasema autossa, johon maksulliset jätteet maksetaan kortilla. Nämä eivät kuitenkaan ole täysin sitä tietoa mitä koitettiin etsiä. (Oslo Kommune a, 2023; Oslo Kommune b, 2023; Bir, 2023)

Lopuksi italiaksi kuitenkin alkoi löytymään enemmän tietoa. Italiassa ainakin Sant'Agata sul Santernon kunnassa, Ravennan maakunnassa on itsepalveluasema, johon asiakkaat voivat viedä jätteitä vuorokauden jokaisena tuntina, seitsemänä päivänä viikossa. Asiakkaalla on käytössä viivakoodi, joka löytyy esim. aluepalvelukortista, joka kuntalaisilla on, näyttämällä korttia lukijalle, alueen portti aukeaa. Alueella on tietokoneistettu vaaka ja järjestelmä, johon asiakas kirjaa jätelajin ja määrän. Jätteistä ei synny asiakkaalle maksuja, vaan päinvastoin asiakkaita kannustetaan käyttämään itsepalvelua ja heidän laskunsa jätehuollosta pienenevät. Kun asiakas kirjaa jätelajit ja määrät sähköiseen järjestelmään, ne vähennetään heidän laskustaan. Tämä on erittäin mielenkiintoinen toimintamalli ja löydettyistä kohteista toiminnaltaan lähinnä Suomen automaattiasemia. (Ravennatoday, 2020)

Italiassa on myös liikkuvia keräyspisteistä, johon voi itsepalveluna viedä jätteitä, mikä ei kuitenkaan ole uusi asia siellä, vaan ollut toiminnassa mm. Riminissa jo vuodesta 2015 lähtien. Leccon alueella on käytössä pussiautomaatit, jotka ovat osana Italian itsepalvelujärjestelmää. Palvelu on tarkoitettu kotitalouksille ja käytössä on sama aluepalvelukortin viivakoodi, jota käytetään myös jäteaseman itsepalveluasiointissa. Pussiautomaatteihin voi laittaa punaisia, sinisiä ja violetteja pusseja. Jätteet on tällä tavoin värikoodattu, punaisiin pusseihin tulee erittelemättömät jätteet, sinisissä pusseissa vaipat sekä hygieniatarvikkeet ja violeteissa pusseissa muovit, metallit ja tetrapaketit. (Altarimini, 2015; Silea a, 2023; Leccotoday, 2022; Silea b, 2023)

5 ROSK'N ROLLIN ITSEPALVELUASIOINTI

Itsepalveluasointi on käytössä Inkoon, Loviisan sekä Tammisaaren jäteasemilla. Lisäksi se on käytössä kaikilla Rosk'n Rollin alueen vaarallisen jätteen automaattikonteilla (AMVJ), jotka sijaitsevat Inkoossa (Kuva 1.), Loviisan Koskenkylässä, Loviisan Ruotsinpyhtäällä, Lohjan Saukkolassa sekä Vihdin Nummelassa. (Rosk'n Roll a, 2023)



Kuva 1. Inkoon vaarallisen jätteen automaattikontti.

Itsepalvelu aloitettiin kesällä 2020 Loviisan jäteasemalla ja vaarallisen jätteen automaattikonteilla. Itsepalvelu oli jäteasemalla ensin käytössä vain sesonkijätteille kuten risut, haravointijäte ja omenat, joita sai tuoda ilmaiseksi. Asiakkaat olivat kiinnostuneita ja itsepalvelun tarve huomattiin. Kaikki jätelajit haluttiin mukaan itsepalveluun, myös maksulliset jätteet. Itsepalvelu laajennettiin kesällä 2023 Inkoon (Kuva 2.) ja Tammisaaren jäteasemille. Itsepalvelua on tarkoitus laajentaa edelleen ja ensi vuonna itsepalvelu laajenee taas kahdelle jäteasemalle. Tarkoitus

on viedä itsepalvelua eteenpäin kokemuksen ja kehitysehdotuksien perusteella. (Sipilä, 2023)



Kuva 2. Ilmakuva Inkoon jäteaseman alueesta.

Itsepalvelu antaa asiakkaille vapauden tuoda jätteitä jäteaseman palveluaukiolo-aikojen ulkopuolella ja asiakas pystyy hoitamaan asiointin täysin omatoimisesti. Palveluneuvojien työtä ei ole tarkoitus vähentää itsepalvelun myötä, vaan tarjota asiakkaille vaihtoehtoja asiointiin. Jäteasemille jätettä voivat tuoda kotitaloudet sekä yritykset, jotka tuovat jätettä RR:n toimialueelta. Vaarallisen jätteen automaattikontit on kuitenkin tarkoitettu ainoastaan kotitalouksille. Itsepalveluna voi tuoda samoja jätteitä kuin aseman ollessa auki.

Maksullisten jätteiden osalta maksu hoidetaan etukäteen Paytrail-palvelussa, jossa asiakas pystyy valitsemaan sopivimman maksutavan. Asiakkaalla on valittavissa verkkopankki, pankki- tai luottokortti tai Mobile Pay. Lisäksi yritysasiakkaalla on mahdollisuus valita maksutapana lasku, mikäli yritys on sopinut kyseisen maksuvaihtoehdon avaamisesta yrityksen tilille.

Asiointin alussa asiakas täyttää tarvittavat tiedot verkkopalvelussa, jonka kautta ilmoittautuminen tehdään. Asiakas voi joko ilmoittaa kuorman kertakäyntinä tai

rekisteröityä palveluun. Rekisteröityessä osa tiedoista, kuten henkilötiedot ja esim. halutessa auton rekisterinumero tulevat automaattisesti täytettyinä kirjautuessa verkkopalveluun, tämä helpottaa ja nopeuttaa asiointia seuraavilla kerroilla. Lisäksi rekisteröityneet käyttäjät voivat tarkastella omia käyntejä myöhemmin verkkopalvelusta.

Vaihtoehtoisena valintana on kertakäynti, jolloin tiedot syötetään ainoastaan kyseistä käyntikertaa varten, eikä tiedot tallennu verkkopalveluun. Sen jälkeen asiakas valitsee, onko kyse kotitaloudesta vai yritykseltä tulevasta jätteestä.

Seuraavana valintana on toimipaikan valinta: mihin jäteasemalle tai vaarallisen jätteen kontille kuorma viedään. Tämän jälkeen valitaan yksi tai useampi jätelaji, riippuen mitä kuorma sisältää ja arvioidaan jätteiden määrä kuutioperusteisesti.

Sitten kertakäynnin valinnut asiakas syöttää tarvittavat yhteystiedot sekä ajoneuvon rekisterinumeron ja lopuksi maksulliset jätteet maksetaan verkkopalvelun kautta. Näiden vaiheiden jälkeen asiakas saa verkkosivulle painikkeen, josta jäteaseman tai automaattikontin ovi avautuu, sen perusteella mikä on valittu vastaanotto paikaksi ilmoitusta tehdessä.

Jäteaseman keräyspisteet eri jätelajeille on numeroitu. Verkkosivun lopussa on listattu, mihin keräyspisteeseen eri jätteet viedään (Kuva 3.) metallille ilmoitetut numeroidut paikat 17 ja 23, pienemmät metallit mahtumat astiaan nro 17 ja suuremmat kasalle nro 23. Alempana kuva, jossa on osoitettu kartan avulla missä numeroidut paikat sijaitsevat alueella (Kuva 4.) ja seuraavassa Inkoon jäteasemalta otetussa kuvassa (Kuva 5.) näkyy sekajätelavat 1 ja 2 sekä niiden välissä oleva ramppi.

Vie tuotteet toimipaikalla näille keräyspisteille:

17, 23 Metallikasa ja metalliastia



Kuva 3. Esimerkki verkkopalvelun opastuksesta Inkoon jäteasemalla: metallijäte vietään koon mukaan joko keräyspisteelle 17 tai 23.



Kuva 4. Inkoon jäteaseman kartta verkkopalvelussa.



Kuva 5. Incoon jäteaseman sekajätelavat 1 ja 2.

Tällä hetkellä itsepalvelu jäteasemilla on käytössä ainoastaan kesäkaudella 1.4.–31.10. Tulevaisuudessa itsepalvelun käyttöönottoon ympärivuotiseksi vaikuttaa ympäristölupa-asiat sekä kävijämäärät. Lisäksi yritysten halukkuutta käyttää itsepalvelua ympäri vuoden on tarkasteltu.

5.1 Asiakaskysely

Asiakastytyväisyyden määrittämiseen käytettiin kyselytutkimusta. Kyselyssä oli 21 kysymystä ja niiden avulla pyrittiin luomaan laaja näkemys asiakkaiden tyytyväisyydestä itsepalveluasointia kohtaan. Kysely julkaistiin sekä suomeksi että ruotsiksi. Kysely oli auki kuukauden ajan ja siitä tiedotettiin yrityksen nettisivuilla sekä Facebook- ja Instagram-sivuilla. Tämän lisäksi jäteasemille ja vaarallisten jätteen konteille vietiin laminoituja QR-koodilla varustettuja infolappuja asiakaskyselystä, joissa oli lyhyt esittely kyselyn tarkoituksesta sekä tärkeydestä (Kuva 6.). Samanlaisia infolappuja jaettiin työntekijöiden antamina pienempinä versioina asiakkaille, jotka asioivat palveluaukioloaikojen puitteissa asemilla. Kyselyyn vastaamista yritettiin myös edistää arvonnalla. Palkinnoksi kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin 2 kpl 50 euron lahjakortteja päivittäistavarakauppaan.

Vastaa asiakaskyselyyn Rosk'n Rollin itsepalvelusasioinnista! Voit myös kirjoittaa osoitteen **urly.fi/3cUc** selaimesi hakuun.

Tuloksia käytetään palvelun kehittämiseen ja vastaukset käsitellään anonyymisti.

Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan 2 kpl 50 euron lahjakortteja päivittäistavara kauppaan.

Kyselyyn on aikaa vastata 8.10.2023 asti.

Kiitos vastauksista jo etukäteen!



Svara på kundundersökningen om Rosk'n Rolls självbetjäning! Du kan också ange adressen **urly.fi/3dux** i din webbläsares sökfält.

Resultaten används för att utveckla tjänsten och svaren behandlas anonymt.

Bland dem som svarat på enkäten lottar vi ut 2 presentkort á 50 euro till en dagligvaruaffär.

Du har fram till den 8 oktober 2023 på dig att svara på enkäten.

Tack för svaren på förhand!



Kuva 6. QR-koodilla varustettu info asiakaskyselystä.

Kysely oli auki kuukauden ajan ja siihen tuli 35 vastausta. Kyselyn aikana asemilla, joissa on itsepalvelu käytössä sekä automaattikonteilla yhteensä 4 990 käyntiä. Näistä 625 käyntiä oli itsepalveluasiakkaiden käyntejä. Tämä ei kuitenkaan

tarkoita, että itsepalvelua olisi käyttänyt näin moni eri henkilö. Suurin osa kävijöistä käy usein ja yksittäisiä kävijöitä on vähemmin.

5.2 Tulosten analysointi

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, millä jäteasemalla tai vaarallisen jätteen kontilla asiakas asioi useimmiten. Tammisaaren jäteasemalla oli asioitu eniten 34,3 %, toiseksi eniten Inkoon jäteasemalla 22,9 % ja kolmantena Loviisan jäteasemalla 20 %. Lohjan Saukkolan AMVJ-asioivia oli 11,4 % ja Vihdin Nummelan AMVJ oli asioinut 8,6 %. Vain yksi vastanneista (2,9 %) vastasi, että ei ole vielä käyttänyt itsepalvelua. Tämä vastausmahdollisuus, että ei ole käyttänyt itsepalveluasointia annettiin, jotta henkilöt, jotka ovat esimerkiksi tutustuneet palveluun ja tarkastelleet, miten ilmoitus itsepalvelukäynnistä tehdään, voivat myös vastata.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, kuinka usein asiakas on käyttänyt palvelua. Suurin osa (51,4 %) vastasi, että muutamia kertoja. Toiseksi eniten 34,3 % vastasi, että yhden kerran ja 11,4 % vastasi, että ei ole käyttänyt. Vain 2,9 % vastasi, että käyttää useasti. Tässä huomataan epäkohta kyselyn vastauksissa: ensimmäisessä kysymyksessä yksi vastaajista vastasi, että ei ole käyttänyt itsepalvelua, mutta toisen kysymyksen kohdalla heitä olikin jo neljä.

Seuraavaksi selvitettiin, mistä asiakkaat olivat kuulleet itsepalveluasoinnista ensimmäistä kertaa. Eniten vastanneista 54,3 % oli saanut tiedon RR:n nettisivuilta. Tuttavalta oli kuullut toiseksi eniten 20 %, sitten jätekeskuksesta/jäteasemalta 11,4 % ja 8,6 % lehdestä. Vastaajista 5,7 % vastasi muu -kohdan.

Sitten kysyttiin, oliko itsepalveluasoinnista helppo löytää tietoa. Tähän 91,4 % vastasi kyllä ja loput 8,6 % vastasi ei. Tässä ”kyllä” vastausten määrä oli positiivisen suuri.

Mikäli asiakas oli käyttänyt RR:n ohjeita ja verkkosivuja itsepalveluun liittyen, kokiko asiakas niistä olleen hänelle hyötyä, tässä käytettiin asteikkoa 1–6 (1=e

hyötyä ja 6=paljon hyötyä). Vastanneista 34,3 % antoi arvosanaksi 6, 31,4 % antoi 5, 20 % antoi 4 ja 5,7 % antoi arvosanaksi 3.

Asteikolla 1–6 oliko ilmoituksen tekeminen itsepalveluasioinnin verkkopalvelussa helppoa, antoi 37,1 % täyden 6, 34,3 % antoi arvosanaksi 5, 20 % antoi 4 ja loput 8,6 % antoi 3.

Jätelajin tunnistamisen ja ilmoittamisen helppoutta mitättiin myös asteikolla 1–6. Täydet 6 antoi 31,4 %, eniten vastanneita 42,9 % antoi arvosanan 5, 17,1 % antoi 4 ja 8,6 % antoi 3.

Asteikolla 1–6 oliko jätteen määrän arvointi helppoa, 31,4 % antoi arvosanan 6, 22,9 % antoi arvosanan 5, sama 22,9 % antoi arvosanan 4, 17,1 % antoi arvosanaksi 3 ja loput 5,7 % antoi arvosanaksi 2. Aukioloaikatiedot löytyivät helposti 91,4 % mielestä. Sama prosenttimäärä ihmisiä oli myös sitä mieltä, että jäteasemalla oli selkeät opasteet ja helppo löytää oikea purkupaikka jätteelle.

Vastanneista 57,1 % ei hyödyntänyt verkkopalvelusta saamaa karttaa, joka osoittaa oikean purkupaikan jätteelle (Kuva 4.). Ongelmia asioinnin yhteydessä verkkopalvelussa ja/tai jäteasemalla oli kokenut 20 % ja loput 80 % oli selvinnyt ilman ongelmia. Ongelmatilanteessa 60 % tietäisi miten toimia, mutta 40 % ei tietäisi miten toimia tilanteessa.

Itsepalvelun uudelleen käyttämisestä 100 % vastasi, että aikoo käyttää itsepalvelua uudelleen. Asteikolla 1–6 enemmistö 45,6 % antoi itsepalvelusta arvosanaksi 5, 40 % antoi arvosanaksi täydet 6, 5,7 % antoi 4 ja 8,6 % antoi arvosanaksi 3. Tuttavalle itsepalvelua suosittelisi 88,6 %, 8,6 % ei osannut sanoa ja 2,9 % ei suosittelisi palvelua.

5.3 Asiakastyytyväisyys

Itsepalvelun toimivuuden ja hyödyn kannalta on tärkeää, että asiakkaat ovat tyytyväisiä ja käyttävät palvelua. Asiakastyytyväisyyden mittaamiseen koettiin tässä

työssä parhaimmaksi käyttää asiakaskyselyä tyytyväisyyden mittarina. Asiakastyytyväisyys kertoo, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat olleet itsepalveluasiointiin. Tyytyväiset asiakkaat auttavat myös lisäämään mahdollisia itsepalvelun käyttäjiä mm. suosittelemalla itsepalvelua eteenpäin. (Ruuska, 2021)

Kyselyn tuloksista voidaan päätellä, että yleisesti ottaen asiakastyytyväisyys oli hyvää. Kun 100 % vastanneista aikoo käyttää itsepalvelua uudelleen, on itsepalvelu onnistunut ja asiakkaille mieluinen tapa asioida. Itsepalvelua oli helppo käyttää suurimman osan mielestä. Itsepalvelu sai hyvät arvosanat ja vajaa 90 % suosittelisi palvelua tuttavalle. Lisäksi itsepalvelusta oli helppo löytää tietoa yli 90 % mielestä, joten tyytyväisyysprosentti on korkealla.

Asiakkaiden vapaista kommentteista kyselyn vastauksissa voidaan päätellä tyytyväisyyttä itsepalveluun, mutta epäkohtia on tuotu myös hyvin esiin ja asiakkaiden näkemyksiä esim. ensikertalaiselle verkkopalvelun käyttö ollut hieman haastavaa. Opasteet jäteasemalla/vaarallisen jätteen kontilla ovat puolestaan olleet selkeitä ja se on tehnyt asiointista helppoa. Kiinnostusta on herättänyt, että kuka valvoo itsepalveluasiointia. Valvominen tapahtuu kameravalvonnan avulla, lisäksi raportoinnista pystytään seuraamaan ovatko asiakkaiden ilmoittamat kuormamäärät olleet todenmukaisia.

Asiakaskyselyn tulokset ovat tärkeitä ja merkityksellisiä yritykselle ja niiden avulla voidaan tarkastella, mihin asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja mitä puolestaan voisi parantaa ja selkeyttää itsepalvelussa. Tulokset ovat liitteenä suomeksi (Liite 1) ja ruotsiksi (Liite 2).

5.4 Asiainnin kehittäminen

Itsepalveluasiointin kehittämisessä otettiin huomioon asiakastyytyväisyyskyselyssä asiakkaiden kirjoittamia kommentteja itsepalveluun liittyen, työntekijöiden havaintoja itsepalvelusta sekä omia kehitysehdotuksia.

5.4.1 Viestinnän kehittämien

Jotkut asiakkaat ovat kokeneet epäselvyyttä portin/oven avaamisessa, pitääkö lähtiessä painaa uudestaan ”avaa portti/ovi” ja voiko automaattikontti vaaralliselle jätteelle (AMVJ) - oven sulkea välillä vai lukittuuko ovi heti, kun se menee kiinni sekä pitääkö AMVJ-ovi sulkea lähtiessään vai meneekö se automaattisesti kiinni. Kehitysehdotuksena siis tarkemmat ohjeet oven/portin käyttöön. Portti tulee avata uudestaan painamalla nappia ”avaa portti/ovi” lähtiessään jäteasemalta. AMVJ-ovessa on aikaviive eli ovi ei lukkiudu heti kun se menee kiinni. Nämä tulisi ilmoittaa selkeästi, esimerkiksi: ”AMVJ-ovi on suljettava lähtiessä ja se lukittuu itsestään aikaviiveen jälkeen.” Asiakkaan pelko, että painaisi vahingossa ”avaa portti/ovi” nappi jo ennen, kun on valmis poistumaan, ei ole tarpeellista, sillä RR:n päivystäjä on aina tavoitettavissa, ja hän voi tällaisessa tilanteessa avata portin uudestaan asiakkaalle. Jokaisella jäteasemalla ja AMVJ löytyy päivystäjän numero, johon tulee olla yhteydessä ongelmatilanteessa.

Itsepalveluilmoituksen tekeminen vaatii asiakkaalta ajoneuvon rekisterinumeron, mikä on herättänyt epäselvyyttä, että eikö ole mahdollista tuoda jätettä esim. polkupyörällä. Jätteen voi ilman muuta viedä polkupyörällä, jalan yms. Tällöin ajoneuvon rekisterinumeroksi voi laittaa esim. oman auton rekisterinumeron tai kirjoittaa kenttään fillari tms., Portti tai ovi ei tunnista rekisterinumeroa eli se ei vaikuta esim. alueelle pääsyyn. Tämän informaation voisi lisätä asiakkaalle tiedoksi.

Kaikilla jäteasemilla on käytössä ennakkomaksaminen, eli saman verkkopalvelun kautta voi ilmoittaa ja maksaa kuorman ennakkoon myös niille jäteasemille, missä ei ole itsepalvelua. Tämän takia asiakas on voinut vahingossa tehdä ilmoituksen sellaiselle jäteasemalle, minkä porttia ei saakaan itse auki ja huomannut tilanteen vasta paikan päällä. Tämä voi sekoittaa asiakasta, mutta verkkopalveluun on tullut päivitys, missä jo ilmoitusta tehdessä näkyy, onko kyseisellä jäteasemalla itsepalvelua ja miten se on auki. Ohjeiden lukeminen on tärkeää ja huolellisesti luetut ohjeet auttavat asiakasta ilmoituksen tekemisessä.

Palautetta tuli, että moni tuttava ei ollut kuullut ollenkaan itsepalveluasiointin mahdollisuudesta. Samaa palautetta tullut myös työntekijöiltä, että monet asiakkaat eivät ole ollenkaan tietoisia itsepalvelumahdollisuudesta. Kehitysehdotuksena on lisätä markkinointia, jotta saadaan tiedotettua itsepalvelusta mahdollisimman monelle, esimerkiksi paikallislehteen uutista aiheesta sekä kaikkiin RR:n sosiaalisen median kanaviin.

Yritykset eivät ole tietoisia palvelusta, joten lisää kohdennettua markkinointia heille olisi tärkeää saada. Sähköpostiviesti ei ole paras markkinointitapa, yrityksillä voi mennä helposti viesti ohi tai roskapostiin. Tähän pitäisi löytää erilaisia markkinointikanavia, jotta tieto tavoittaa mahdollisimman monet yritykset. Esimerkiksi sosiaalinen media, verkkosivut, asiakaslehdet ja tiedotus jäteasemilla ovat hyviä tiedotusvälineitä, sillä GDPR (yleinen tietosuoja-asetus) estää asiakastietojen hyödyntämisen verkkopalvelun kautta eli sitä kautta täysin kohdennettua markkinointiviestintää ei pystytä lähettämään yrityksille. (Tietosuojavaltuutetun toimisto, 2023)

Vaarallisten jätteiden osalta osasta asiakkaista on tuntunut turvallisemmalta tuoda jätteitä palveluaukioloaikana, kun saa apua työntekijöiltä, jos esim. ei ole varma mitä jätettä purkki sisältää. Tämä on hyvä vaihtoehto tuoda vaarallista jätettä, ettei laita jätettä tietämättään väärälle paikalle kontissa. Muutkin epäselvät jätteet on hyvä viedä palveluaukioloaikojen puitteissa, niin saa tarvittavaa opastusta. Itsepalvelun tarkoituksena ei ole poistaa henkilökunnan tarvetta, vaan laajentaa aukioloaikoja asiakkaalle juostavammiksi itsepalvelun muodossa.

Työntekijöiden näkökulmasta tuli erilaisia mielipiteitä asiaan liittyen. Osan mielestä itsepalvelu ei toimi hyvin työntekijän näkökulmasta, sillä asiakkaat eivät välitä lajittelusta ja jätteitä on missä sattuu, mikä lisää työntekijöiden töitä jäteasemilla. Lajitteluvirheet ovat osin varmasti tiedon puutteesta johtuvia ja osin välinpitämättömyydestä johtua. Suurimman osan mukaan itsepalvelu on taas sujunut oikein hyvin. Lajitteluvirheitä on ollut osan mukaan vähän ja osan mukaan

enemmän, mutta niitä tulee myös palveluaukioloaikoina, joten vähäiset virheet eivät ole normaalista poikkeavaa.

Sekajäte on aiheuttanut sekaannusta, sillä ilmeisesti osa asiakkaista ajattelee, että sekajäte pitää sisällään kaiken jätteen, oli kyse puusta, metallista, betonista yms. Näin ei kuitenkaan ole ja itsepalveluaikoina osalla jäteasemista tämän kanssa on ollut haasteita. Jäteasemilla on omat merkityt paikat jätteille, näihin pitäisi saada paremmat tekstit, mitä jätelaji saa sisältää. Mikäli asiakas laiskuudesta heittää kaikki sekajätteeseen, eikä jaksajäljitella jätteitä niille kuuluville paikoille, tulisi perään lähettää siivousmaksu.

Hämmennystä asiakkaissa on aiheuttanut itsepalvelun käyttö silloin, kun jäteasema ollaan avaamassa ennen virallista aukeamisaikaa ja esim. VJ-kontti on jo avattu valmiiksi jäteaseman aukeamista varten, eikä asiakkaan tarvitsekaan avata kontin ovea verkkopalvelun kautta. Muutamia tilanteita on ollut, missä kaksi asiakasta tulee jäteaseman portissa sisään kerralla ja/tai lähtee samalla portin avauksella ulos jäteasemalta, jolloin itsepalvelutapahtuma jää niin sanotusti päälle ja roikkumaan verkkopalveluun.

5.4.2 Tekninen kehittäminen

Maksujen osalta esimerkiksi sekajäte on hinnoiteltu kotitalouksille seuraavasti: alle 200 litraa maksaa kuusi euroa ja alkava kuutio 12 euroa. Eli jos asiakas tuo vaikka 1,5 kuutiota sekajätettä on hinta alkava kaksi kuutiota eli 24 euroa. Tähän liittyen osa asiakkaista on huomannut verkkopalvelussa mahdollisuuden kirjoittaa jätteen määräksi esim. tuon 1,5 kuutiota ja maksaa hinnan sen mukaan, tässä tapauksessa hinta olisi 18 euroa. Tätä on vaikea kieltää asiakkailta, jotka ovat mahdollisuuden huomanneet, sillä verkkopalvelu antaa asiakkaan tehdä niin. Verkkopalveluun pitäisi saada kirjoitettua pelkästään tasaluvut eikä desimaaleja ollenkaan, jolloin ongelma poistuisi.

Itsepalveluilmoituksen tekemisen jälkeen ilmoitus on voimassa kaksi vuorokautta, jonka aikana jätteet tulee viedä. Itsepalvelu on käytettävissä klo 8–20 välisenä aikana ma–su ja juhlapyhinä itsepalvelu on suljettu. Tästä huolimatta ilmoituksen tekemisen jälkeen verkkopalvelu ilmoittaa asiakkaalle, että jätteet tulee viedä viimeistään kahden vuorokauden kuluttua klo 23.59. Tämä on harhaanjohtava ilmoitus ja mikäli asiakas ei ole lukenut ohjeita kunnolla, voi kuvitella, että itsepalvelu toimii esimerkiksi ympärivuorokautisesti. Verkkopalveluun pitäisi saada päivitettyä esim. vie jätteet kahden vuorokauden kuluessa itsepalveluaukioloaikojen puitteissa, virheellinen kellonaika tulisi vähintään saada poistettua sivulta.

Jäteasemien portit ovat auki viiveellä avauksen jälkeen, mikä aiheuttaa sen, että jos muutama asiakas tulee jäteasemalla samoihin aikoihin, tulee toinen todennäköisesti portista suoraan sisään, koska se on jo avattu toisen asiakkaan toimesta. Tämä taas aiheuttaa sen, että asiakkaan, joka ei ole avannut itse porttia verkkopalvelusta, ilmoitus kuormasta jää roikkumaan verkkopalveluun. Mikäli asiakas myös poistuu alueelta samaan aikaan, kun toinen asiakas on avannut portin, näkyy tapahtuma työntekijöille, niin kuin sitä ei olisi tuotu ollenkaan. Jos taas asiakas avaa lähtiessään portin itse, mutta on tullut auki olevasta portista sisään, jää tapahtuma päälle, niin että käyntiä ei ole saatettu loppuun. Tähän voisi olla apuna portin jälkeen esim. puomi, joka portin avatessa nousee ylös, mutta laskeutuu takaisin alas heti yhden auton jälkeen. Näin portista ei pääsisi, kuin yksi auto kerrallaan sisään/ulos.

6 YRITYSASIAKKAILLE MARKKINOINTI

Yritysiasiakkaille markkinointi aloitettiin ottamalla yhteyttä sähköpostin välityksellä sellaisiin yrityksiin, jotka ovat asioineet jäteasemilla, jossa itsepalvelu on käytössä. Yritykset eivät aiemmin olleet käyttäneet itsepalvelua. Sähköpostiviesti (Liite 3) lähetettiin 25 eri yritykselle kertoen itsepalvelumahdollisuudesta Insoon, Loviisan sekä Tammisaaren jäteasemilla. Viestissä kerrottiin itsepalveluasioinnista, miten ja milloin sitä voi käyttää sekä laskutusmahdollisuudesta yritysasiakkaille. Sähköpostiin vastasi vain yksi yritys, kertoen että he eivät olleet aikaisemmin olleet tietoisia itsepalveluasioinnista, mutta heillä ei myöskään ole tarvetta palvelulle. (Kinnunen, 2023)

Tämän jälkeen yrityksiin otettiin yhteyttä soittamalla. Kolme yritystä tavoitettiin puhelimitse. Jokaisen yrityksen vastauksissa toistui sama kaava. Yritykset eivät olleet tietoisia itsepalvelusta, mutta olivat tyytyväisiä, että nyt saivat tiedon kyseisestä palvelusta. Aiempi yhteydenotto sähköpostilla oli yrityksillä jäänyt huomaamatta. Osa yrityksistä oli sitä mieltä, että nykyiset aukioloajat heidän käyttämälleen jäteasemalla ovat suppeat, mutta siihen on sopeuduttu. Itsepalvelu on yritysten mielestä tärkeä, sillä työmailta voi jatkossa viedä jätteitä saman tien itsepalveluna. Jokainen yritys toivoi palvelua ympärivuoden käytettäväksi, myös informaatiota itsepalvelusta toivottiin yrittäjille yleisesti. (Ahtola, 2023; Heinämaa, 2023; Malmi, 2023)

6.1 Materiaalit ja ohjeet yrityksille

Yrityksille luotiin kohdennetut ohjeet itsepalveluun ottaen huomioon yritysasiakkaiden tarpeita ja hyötyjä itsepalvelun käytössä. Aiemmin RR:n verkkosivuilta löytyi yhdet ohjeet itsepalvelun käyttöön yleisesti, mutta uusissa yrityksille tarkoitetuissa ohjeissa on hieman enemmän tietoa. Ohjepohja ja runko ovat sama kuin yleisissä ohjeissa, yritysohjeita on muokattu ja niihin on lisätty mm. palveluun rekisteröitymisestä tarkempi kuvaus sekä laskutuksen ja raportoinnin käyttämisestä. Ohjeet ovat tämän opinnäytetyön liitteenä (Liite 5).

6.2 Hyödyt yrityksille

Hyötyjä yritysasiakkaille olisivat erityisesti itsepalvelun myötä laajemmat aukioloajat, jolloin yritys voi tuoda jätettä. Esimerkiksi Inoon jäteasemalla työntekijät palvelevat asiakkaita vain tiistaisin, torstaisin sekä lauantaisin. Tämä tarkoittaa, että kyseisellä jäteasemalla asioivat yritykset voivat viedä jätteitä kolmena päivänä viikossa, kun taas itsepalvelua käyttämällä voisi asioida asemalla joka päivä (lukuun ottamatta juhlapäiviä) ja myös suuremmalla aikavälillä, sillä itsepalvelua voi käyttää 8–20 välisenä aikana.

Itsepalveluna asioiville yrityksille on saatavilla maksutapavaihtoehtoksi myös lasku, joten jos palveluaukioloaikoina asioiva yritys haluaa maksut laskulle, ei se ole ongelma myöskään itsepalvelua käyttäessä. Jotta yritys saa laskuvaihtoedon maksutapaa valittaessa, täytyy kuitenkin ensin ottaa yhteyttä RR:n vastaanottoon, jotta tili verkkopalvelussa saadaan linkitettyä yrityksen laskutus sopimuksen alle. Jos yrityksellä ei ole tiliä ollenkaan, tulee se avata ensin RR:n laskituksen kautta.

Kun yritys kirjautuu verkkopalveluun eli MaterialPorttiin tekemään ilmoitusta kuormasta, heille myös jää talteen kaikki tiedot kuormasta. Jälkikäteen yrityksen on mahdollista tarkastella raportoinnista mm. kuinka paljon mitään jätettä on tuotu, milloin sitä on tuotu ja laskujen summia. Yrityksen on siis helppo tarkastella omia käytejään ja pysyä ajan tasalla tuoduista kuormista.

7 POHDINTA

Markkinointia itsepalvelusta pitäisi ehdottomasti lisätä ja siihen tulisi panostaa käyttäen eri kanavia, jotta tieto itsepalvelusta tavoittaisi mahdollisimman monen kuntalaisen sekä yrityksen. Itsepalvelu olisi hyvä saada toimimaan ympärivuotisesti ja mikäli mahdollista, myös niin, että itsepalvelua voisi käyttää myös juhlapäivinä. Tämä olisi asiakkaille selkeämpää, kun ei tarvitsisi miettiä, minä päivinä itsepalvelua voi käyttää. Ihanteellisin tilanne olisi, jos palvelua voisi käyttää myös ympärivuorokautisesti. Tämä vaatii kuitenkin mm. ympäristölupaselvityksiä eli asia ei ole vain yksinkertaisesti muutettavissa. Myös kävijöitä tulisi olla riittävästi ympärivuoden, jotta itsepalvelu oli taloudellisesti järkevää.

Itsepalveluasioinnilla voidaan tehostaa kierrätystä ja näin edistää Suomen pääsemistä asetettuihin kierrätystavoitteisiin. Itsepalvelu tarjoaa laajennettua aukioloa ja asiakas voi asioida pidemmällä aikavälillä sekä hänelle sopivalla asiointitavalla. Itsepalveluasiointi tulee olla mahdollisimman selkeää ja yksinkertaista, jotta mahdollisimman moni pystyy käyttämään sitä. Lajitteluohjeet tulee olla selkeitä ja jäteneuvontaa olisi hyvä lisätä, jotta ihmiset oppivat ja kiinnostuvat kierrätyksestä entistä enemmän.

Itsepalvelu on nykyaikana tärkeä toimintamalli ja sitä tulisi jatkuvasti kehittää lisää, jotta palvelu pysyy toimivana. Mikäli itsepalvelua haluttaisiin tarjota mahdollisimman monelle, olisi hyvä olla myös vaihtoehtoinen ilmoittautumis- ja maksutapa, jonka avulla itsepalvelu saataisiin myös sellaisten käyttöön, joilla ei ole älypuhelin tai tablettiä. Tällainen ratkaisu olisi esimerkiksi maksuautomaatti itsepalveluaseman ulkopuolella, johon asiakas voisi kirjata tiedot ja maksaa kuorman esim. luotto- tai pankkikortilla. Toisaalta maksuautomaatistakin syntyisi kustannuksia, jotka ovat todennäköisesti paljon suurempia kuin verkkopalvelun kustannukset, lisäksi maksuautomaatti voi joutua esim. ikivallan kohteeksi.

Kaiken kaikkiaan Suomen itsepalveluasioinnin taso jäteasemilla on erittäin hyvä, edistyksellinen ja ainutlaatuinen digitalisaation muovaamana. Samanlaista

verkkosivulla tai mobiilisovelluksella toimivaa itsepalveluasiointia ei tämän opin-
näytetyön yhteydessä tehtyjen selvitysten perusteella ole missään muualla maail-
massa.

LÄHTEET

Ahtola, K. 2023. Contrak Oy Ab. Haastattelu 23.11.2023.

Alle gjenvinningsstasjoner a. Oslo Kommune. Viitattu 12.12.2023. <https://www.oslo.kommune.no/avfall-og-gjenvinning/alle-gjenvinningsstasjoner/#gref>

Digitaaliset ratkaisut automatisoivat jäteasemia. 2022. Projektuutiset. Viitattu 12.10.2023. <https://www.projektuutiset.fi/digitaaliset-ratkaisut-automatisoivat-jateasemia/>

Digitalisaatio tukee kiertotalouden edistämistä. 2022. Jätehuoltoyhdistys. Viitattu 1.12.2023. <https://jatehuoltoyhdistys.fi/digitalisaatio-tukee-kiertotalouden-edistamista/>

Digital technologies will deliver more efficient waste management in Europe. 2021. European Environment Agency. Viitattu 11.12.2023. <https://www.eea.europa.eu/themes/waste/waste-management/digital-technologies-will-deliver-more>

Etterstad mobile gjenvinningsstasjon b. Oslo Kommune. Viitattu 12.12.2023. <https://www.oslo.kommune.no/avfall-og-gjenvinning/alle-gjenvinningsstasjoner/etterstad-mobile-gjenvinningsstasjon/>

Find genbrugsstation. Odense Renovation. Viitattu 12.12.2023. <https://www.odenserenovation.dk/find-genbrugsstation/>

First fully electric crane truck for waste collection in Denmark. 2023. Scania. Viitattu 11.12.2023. <https://www.scania.com/group/en/home/newsroom/news/2023/first-fully-electric-crane-truck-for-waste-collection-in-denmark.html>

Forsman, T. 2023. Logistiikkapäällikkö. Jätekuikko Oy. Keskustelu 8.11.2023.

Haapala, T. 2023. Aluepäällikkö. Pirkanmaan Jätehuolto Oy. 6.11.2023.

Halme, K. 2023. Viestintäpäällikkö. Suomen Kiertovoima ry. Keskustelu 11.12.2023.

Heinämaa, S. 2023. Rakennusliike Heinämaa Oy. Keskustelu 23.11.2023.

Hent en app til dit affald og genbrug. Kolding Kommune. Viitattu 12.12.2023. <https://www.kolding.dk/borger/affald-og-genbrug/selvbetjening-affald-og-genbrug/hent-en-app-til-dit-affald-og-genbrug/>

I nuovi cassonetti 'intelligenti' ed ecologici, raccolta rifiuti self service a Rimini. 2015. Altarimini. Viitattu 12.12.2023. <https://altarimini.it/news73823-i-nuovi-cassonetti-intelligenti-ed-ecologici-raccolta-rifiuti-self-service-a-rimini.php>

Istruzioni per l'uso a. Silea. Viitattu 12.12.2023. <https://www.sileaspa.it/misurazione-puntuale/istruzioni-per-luso/>

Itsepalveluasiointi a. Rosk'n Roll. Luettu 1.9.2023. <https://roskroll.fi/itsepalveluasiointi/>

Jiménez Puerta, E. 2023. Policy Officer. Municipal Waste Europe. Keskustelu 11.12.2023.

Julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. 2016. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102. Eur-Lex. Viitattu 27.12.2023. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

Jätelaki. 646/2011. Viitattu 22.12.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110646>

Jätesäädöspaketti. Ympäristöministeriö. Viitattu 22.12.2023. <https://ym.fi/jatesaadospaketti>

Kangas, J., Suomi, K. 2019. Itsepalvelu lisääntyy ja sitä perustellaan asiakkaan edulla - Kuka lopulta hyötyy, kun kuluttaja tekee työntekijän työt? Yle artikkeli. Viitattu 3.10.2023. <https://yle.fi/a/3-10965849>

Karhu, J. 2023. Kenttäpäällikkö. Kymenlaakson Jäte Oy. 3.11.2023.

Kierrätysalan trendit. Stena Recycling. Viitattu 11.10.2023. <https://www.stenarecycling.com/fi/uutiset-tietoa-kierratyksesta/kierratysalan-trendit/>

Kinnunen, M. 2023. Toiminnanjohtaja. Emmaus-Westervik r.f. Keskustelu 6.9.2023.

La raccolta differenziata sempre più smart: arrivano i distributori automatici di sacchi. 2022. Leccotoday. Viitattu 12.12.2023. <https://www.leccotoday.it/notizie/raccolta-differenziata-nuovi-distributori-sacchi-.html>

Malmi, T. 2023. EG-Trading Oy. Keskustelu 24.11.2023.

Mobil gjenvinningsstasjon. Bir. Viitattu 12.12.2023. <https://bir.no/bli-kvitt-boss/mobil-gjenvinningsstasjon/>

Mäntylä, A. 2023. Palvelupäällikkö. Lakeuden Etappi Oy. Keskustelu 7.11.2023.

Rosk'n Roll Oy Ab b. 2023. Yhtiön sisäinen materiaali. Luettu 4.9.2023.

Rosk'n Roll Oy Ab talous tiedot. Suomen Asiakastieto Oy. Viitattu 17.11.2023. <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/fi/rosk-n-roll-oy-ab/24472811/yleiskuva>

Ruuska, M. 2021. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen – mitä yritys siitä hyötyy? Pitkospuu Productions. Viitattu 30.10.2023. <https://pitkospuu.fi/asiakastyytyvaisyyden-mittaaminen/>

Sacco viola QR code b. 2023. Silea. Viitattu 12.12.2023. https://www.sileaspa.it/wp-content/uploads/2023/04/leaflet-Saccoviola_20x20_2023_web.pdf

Sant'Agata sul Santerno, sconti doppi per chi conferisce nell'Area self service della stazione ecologica. 2020. Ravennatoday. Viitattu 11.12.2023. <https://www.ravennatoday.it/cronaca/sant-agata-sul-santerno-sconti-doppi-per-chi-conferisce-nell-area-self-service-della-stazione-ecologica.html>

Selvbetjening. Kredslob. Viitattu 12.12.2023. <https://www.kredslob.dk/selvbetjening>

Sipilä, S. 2023. Palvelupäällikkö. Rosk'n Roll Oy Ab. Keskustelu 8.12.2023.

Strandman, S. 2023. Itsepalvelujäteasemat yleistyvät vauhdilla – jätteen vastaanotossa on tarjolla monipuolisia vaihtoehtoja. Pinja Blogi. Viitattu 23.12.2023. <https://blog.pinja.com/itsepalvelujateasemat-yleistyvat-jatteen-vastaanotossa-monipuolisia-vaihtoehtoja>

Usein kysyttyä EU:n tietosuoja-asetuksesta. Tietosuojavaltuutetun toimisto. Viitattu 21.11.2023. <https://tietosuoja.fi/gdpr>

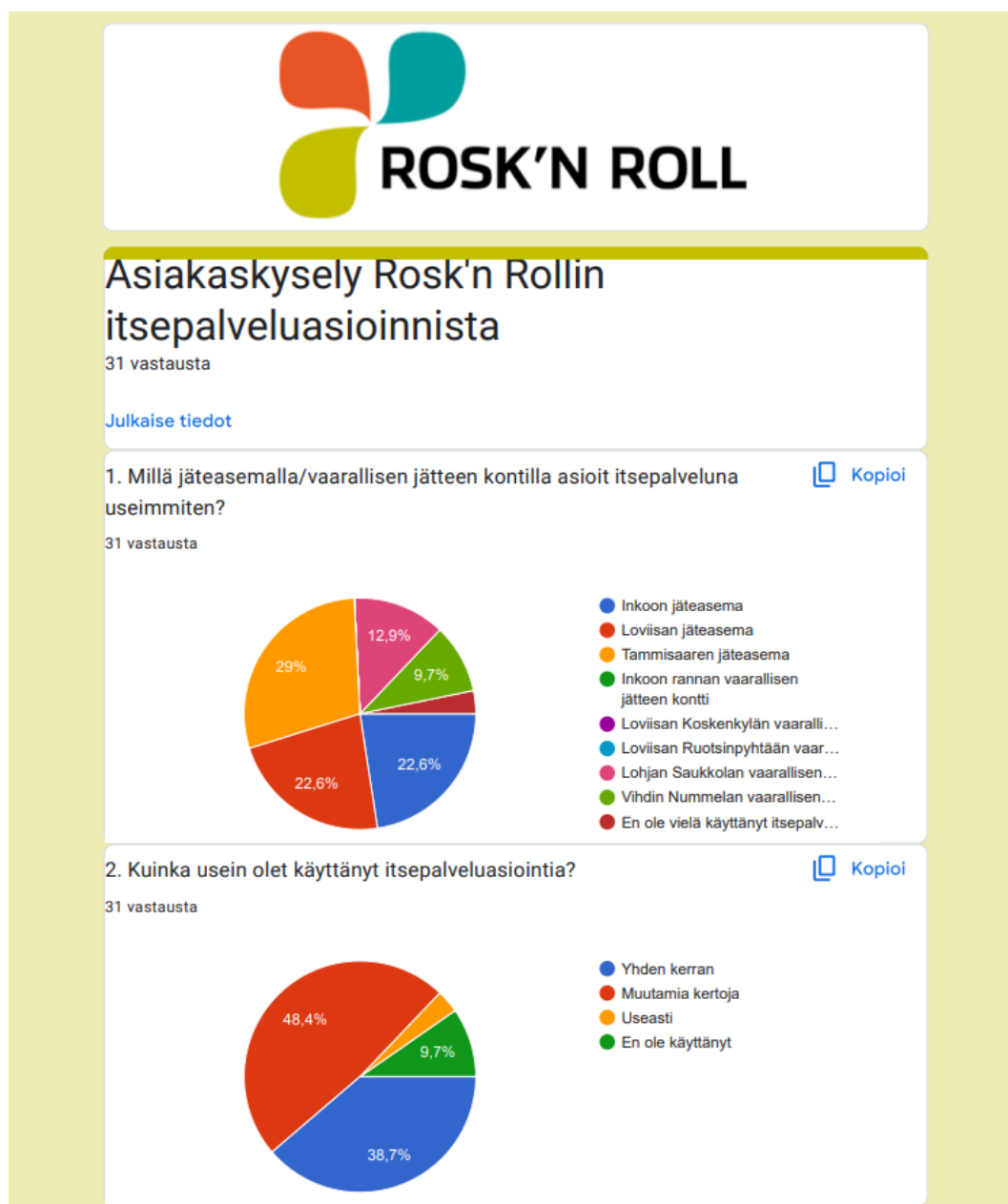
Väinämö, J. 2019. Ylämyllylle avattu Suomen ensimmäinen täysin automatisoitu jäteasema. Yle artikkeli. Viitattu 29.11.2023. <https://yle.fi/a/3-10621227>

Yhdyskuntajätteen määrä pysyi edellisvuoden tasolla vuonna 2021 – yhä suurempi osa jätteistä hyödynnettiin energiana. 2022. Tilastokeskus. Viitattu 22.12.2023. <https://stat.fi/julkaisu/cktwkksr43wo20b61h94063h3>

LIITTEET

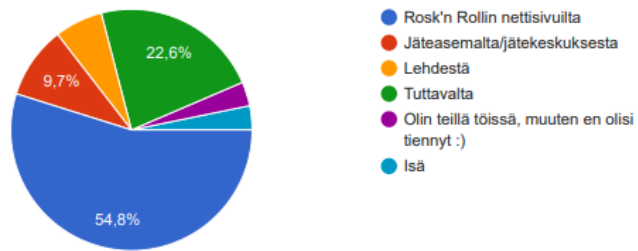
LIITE 1

Asiakaskyselyn tulokset, suomenkielinen kysely



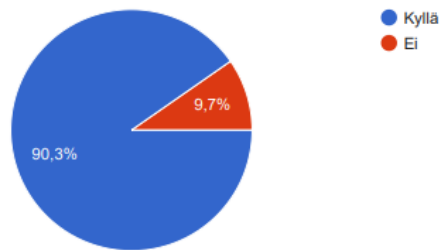
3. Mistä kuolit itsepalveluasointimahdollisuudesta ensimmäistä kertaa? Kopioi

31 vastausta



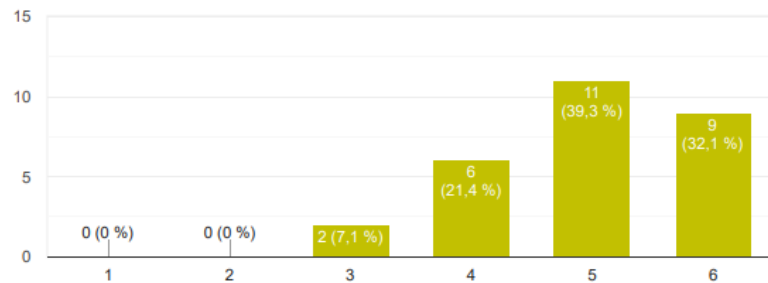
4. Oliko itsepalveluasoinnista helppo löytää tietoa? Kopioi

31 vastausta



5. Jos käytit Rosk'n Rollin ohjeita ja verkkosivuja itsepalveluun liittyen, oliko niistä sinulle hyötyä? (Jos et käyttänyt ohjeita, voit jättää vastaamatta kysymyksen) Kopioi

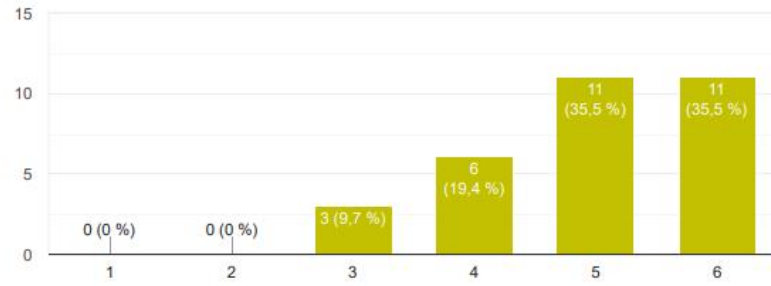
28 vastausta



6. Oliko ilmoituksen tekeminen itsepalveluasioinnin verkkopalvelussa (MaterialPort) helppoa?



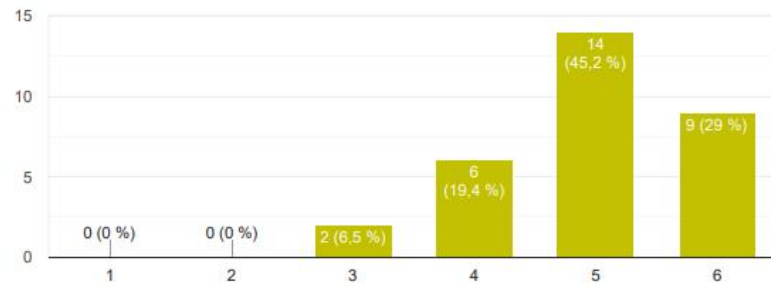
31 vastausta



7. Oliko jätelajin tunnistaminen ja ilmoittaminen helppoa?



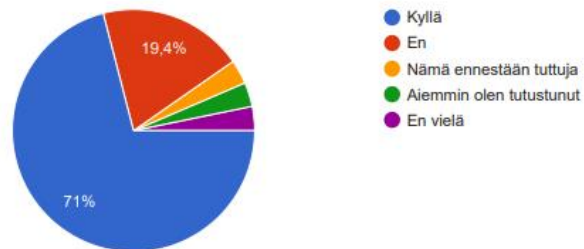
31 vastausta



8. Tutustuitko lajitteluohjeisiin?



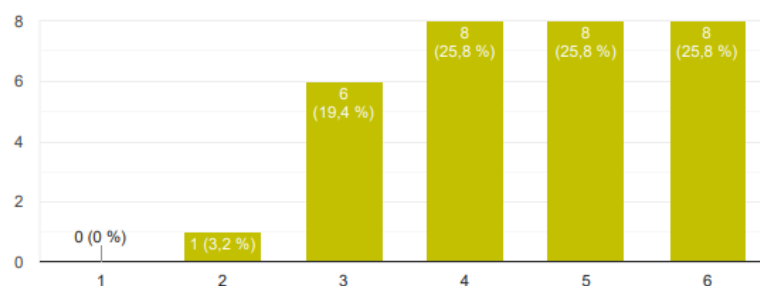
31 vastausta



9. Oliko jätteen määrän arviointi helppoa?

Kopioi

31 vastausta



10. Mitkä toiminnot olivat mielestäsi hankalia tai niiden käytettävyys kaippa parannusta itsepalveluasioinnin verkkopalvelussa (MaterialPort)?

12 vastausta

Verkkopalveluun pystyi laittamaan rekisteritunnuksen sijaan mitä vain

Useiden salasanojen ylläpito on aina vaikeaa...muuten ei ongelmia

Porttien avaamisen ohjeiden seuraaminen oli jännittävää. Pelkäsin että en saa poistumiseen käytettävää porttia auki enää aukioloajan jälkeen, jos reissu venyy.

Oli ihan selvä homma!

Hassu nimi joka ei jää mieleen

Kaikki helppoa

Käytettävyys on hyvä. Hämmäntävää on se, että voi valita sellaisia jäteasema, joissa ei ole itsepalvelua ollenkaan.

Hyvä näin

Elektroniikka jätteen määrä: sitä voisi lisätä, varsinkin kun itse kiertävän hyvin pientä elektroniikkajätettä (radio, lasten lelut yms)

Jätteen määrän arviointi, kaipaisin suuntaa-antavia esimerkkejä esim. montako kuutiota on peräkäräyllinen.

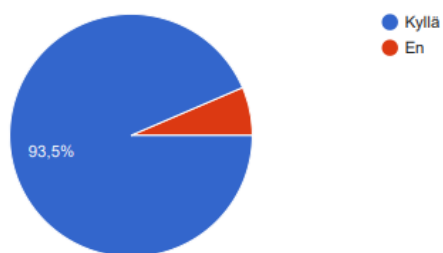
Olisihan se mahtavaa jos jätteestä voisi ottaa kuvan, ja ohjelma tunnistaisi ikä se on.

The email Gould provide clearer Information about opening hours

11. Löysitkö itsepalvelun aukioloaikatiedot helposti?

 Kopioi

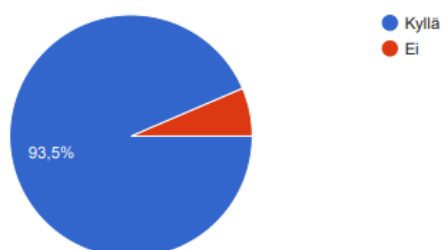
31 vastausta



12. Oliko jäteasemalla selkeät opasteet ja helppo löytää oikea purkupaikka jätteelle?

 Kopioi

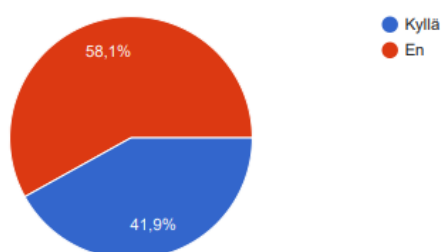
31 vastausta



13. Hyödynsitkö verkkopalvelusta saamaasi karttaa, joka osoittaa numeroidun kuvan avulla oikean purkupaikan?

 Kopioi

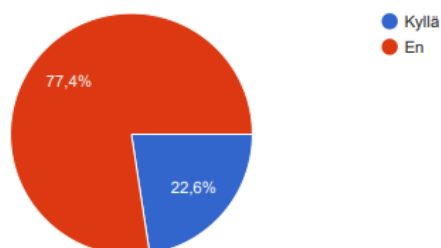
31 vastausta



14. Koitko ongelmia asiointin yhteydessä verkkopalvelussa ja/tai jätteasemalla?

Kopioi

31 vastausta



15. Jos vastasit edelliseen kyllä, mitä ongelmia asiointinissa ilmeni?

6 vastausta

En tiennyt sulkeutuuko vaarallisen jätteen kontin ovi lähtiessäni vai olisiko se pitänyt erikseen sulkea

Omat jätteet tuli tarkasti käydä läpi ja harkita mitä asemalle vie itsepalveluasiointireissulla, sillä kaikki piti ilmoittaa etukäteen. Osan jätteistä vein vasta myöhemmin henkilökunnan ollessa paikalla, koska tiesin saavani lisäohjeistusta tarvittaessa.

Vähän epäselvää poistuessa pitääkö painaa avaa porttia kun se heti sanoo että olet jo vienyt kuorman, eli pitääkö poistuessa PIAN AVAA PORTTIA VAI EI

Valitsin aseman, jossa ei ole itsepalvelua. Näin kyllä perillä ettei se portti aukea kännykästä.

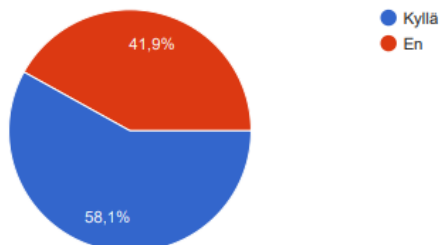
Ongelmajätekonttia käytettäessä ei kerrota kuinka kauan kontin ovi pysyy auki linkin aktivoimisen jälkeen vaiko lukittuuko ovi yhden avauskerran jälkeen. Näytti olevan ajanvalvonta ja ehti hakea autosta pari kantamusta.

Haasteena oli jätteiden lajittelu, tai lähinnä vaarallisten jätteiden tunnistaminen. Ei tuntunut turvalliselta itse laittaa purkki "oikeaan paikkaan". En siis tuonut omia jätteitä, vaan tyhjenneettään mummin taloa. En tiennyt oliko maalia, liuotinta tai mitä lie :)

16. Tietäisitkö miten toimia ongelmatilanteessa jäteasemalla tai vaarallisen jätteen kontilla (esim. jos portin avautumisessa ilmenee ongelmia)?

 Kopioi

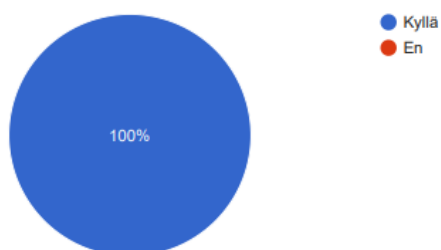
31 vastausta



17. Aiotko käyttää itsepalveluasiointia uudelleen?

 Kopioi

31 vastausta



18. Jos vastasit edelliseen en, miksi et aio käyttää palvelua uudelleen?

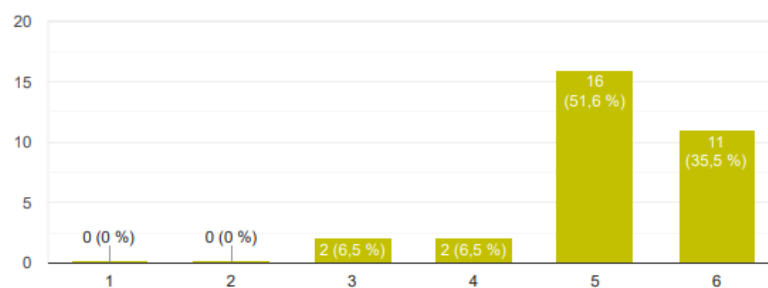
0 vastausta

Tähän kysymykseen ei ole vielä vastauksia.

19. Minkä arvosanan antaisit itsepalveluasiointista?

 Kopioi

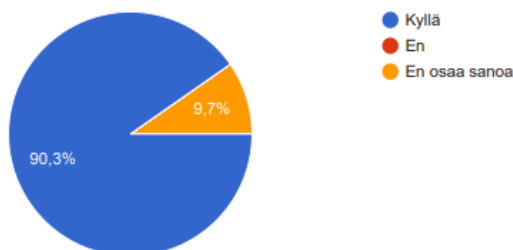
31 vastausta



20. Suositteisitko itsepalveluasointia tuttavalle?

Kopioi

31 vastausta



21. Mitkä asiat itsepalveluasoinnissa toimivat hyvin, mitkä puolestaan eivät toimi?

14 vastausta

Hyvin toimi portin avaus ja muut. Kuka näitä valvoo?

Se, ettei tarvitse muistella aukioaloja tai kiirehtiä näiden puitteissa tuomaan. Toivottavasti paikat pysyvät kunnossa kun ketään ei ole paikalla neuvomassa.

Ensikertalaisena palvelu oli hieman monimutkainen eri sivujen ja linkkien takia. Kun käytän palvelua uudestaan, on prosessi helpmpi hahmottaa ja asiointi lie sujuvampaa.

Kaikki toimii

Portin avaamisessa vähän epäselvää. Jos eikä ole auto mutta pyörä ja peräkärry miten silloin toimin eli onko PAKKO tulla autolla???????

Todella kätevää kun asuu pidemmän matkan päässä niin ei ole helppoa aina käydä aukioaloikojen puitteissa!

Minusta kaikki toimii aina hyvin ja jäteasema on aina siisti ja selkeä.

On toimiva homma, kunhan lukee kaikki ohjeet!

Toimii loistavasti. Kiva käydä rauhallisena aikana asemalla. Viestintää vaan aiheesta lisää. Kukaan naapureita ei ole kuullutkaan asiasta. Aukiolopäivinä oli kesällä aina jonoa, etenkin lauantaisin. Luulen että suuri osa ei tiedä tästä mahdollisuudesta.

Asiointi on selkeää hyvien opasteiden vuoksi.

Verkkosivut ok. Sähköpostin käyttö kännykällä ei varmaankaan kaikille onnistu (oven avaus linkillä). Tieto siitä voiko oven välillä sulkea kun hakee autosta toista kantamusta puuttuu.

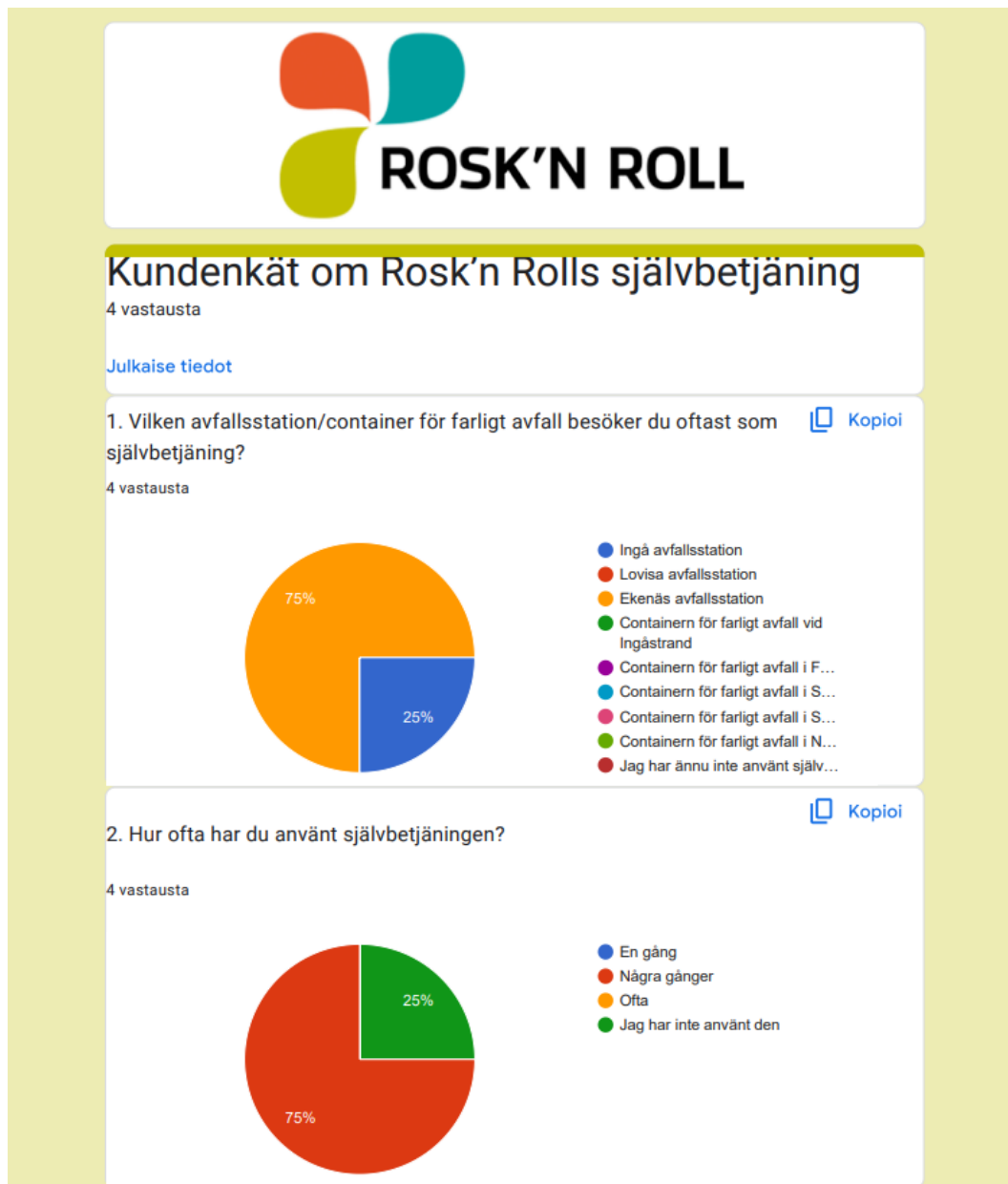
Ohjeissa voisi korostaa sitä että on eri koodi sisään ja ulos.

Itsepalveluasointi on hyvä lisä mutta ei poista henkilökunnan tarvetta. Jätän kaikkia vähänkin epäselvät jätteet sellaiselle käynnille kun on henkilökuntaa paikan päällä :) Sisällä jäteasemalla, pelkään että painan vahingossa "avaa portti" kuvaketta ja että jäisin sinne, mutta turha pelko tietysti....

Jäteöljyä pitäisi pystyä kippaamaan kannuista säiliöön, en halua luopua omista kannuista

LIITE 2

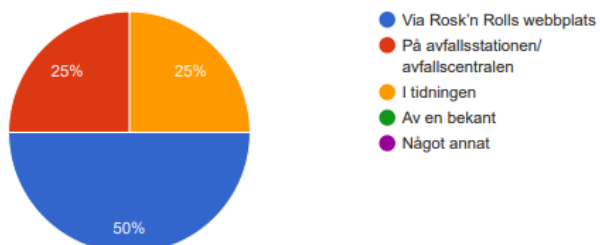
Asiakaskyselyn tulokset, ruotsinkielinen kysely



3. Var hörde du första gången om möjligheten att använda självbetjäning?

Kopioi

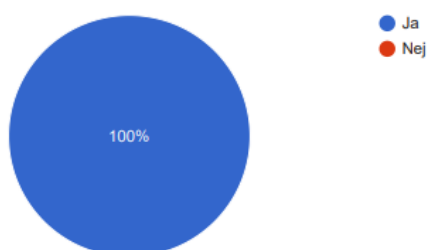
4 vastausta



4. Var det lätt att hitta information om självbetjäningen?

Kopioi

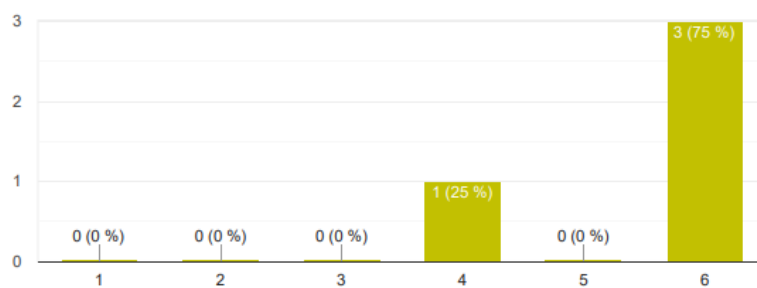
4 vastausta



5. Om du använde Rosk'n Rolls instruktioner och webbplats i frågor kring självbetjäningen, hade du nytta av dem? (Om du inte använde instruktionerna, hoppa över frågan)

Kopioi

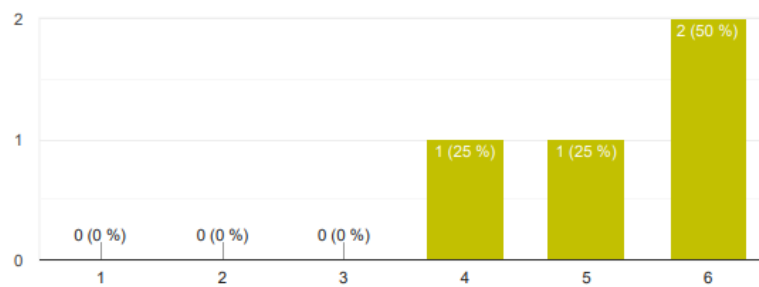
4 vastausta



6. Var det lätt att ange uppgifterna i självbetjäningens webbtjänst (MaterialPort)?

Kopioi

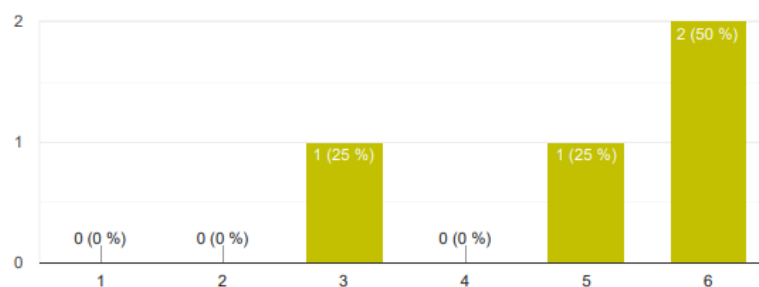
4 vastausta



7. Var det lätt att identifiera och uppge avfallsslaget?

Kopioi

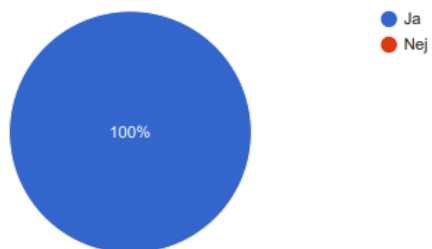
4 vastausta



8. Bekantade du dig med sorteringsanvisningarna?

Kopioi

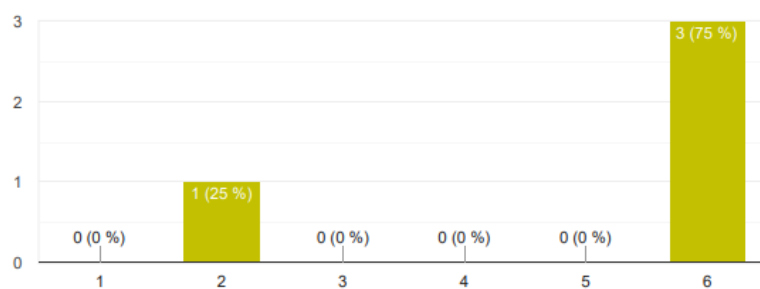
4 vastausta



9. Var det lätt att uppskatta mängden avfall?

 Kopioi

4 vastausta



10. Vilka funktioner tyckte du var besvärliga eller vilka borde göras lättare att använda i självbetjäningens webbtjänst (MaterialPort)?

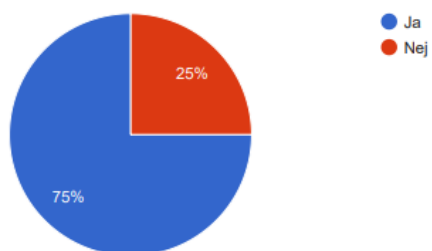
0 vastausta

Tähän kysymykseen ei ole vielä vastauksia.

11. Gick det lätt att hitta självbetjäningens öppettider?

 Kopioi

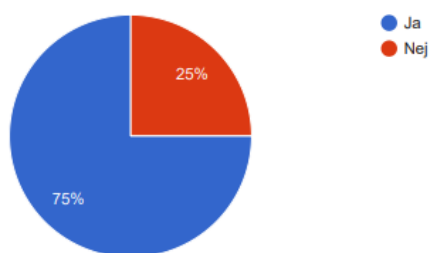
4 vastausta



12. Var skyltningen tydlig på avfallsstationen och gick det lätt att hitta rätt ställe att lossa avfallet på?

 Kopioi

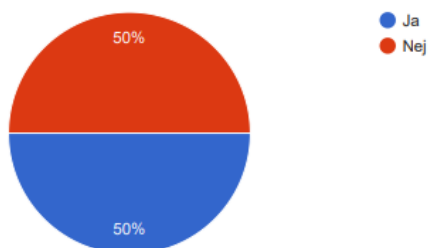
4 vastausta



13. I webbtjänsten fick du en karta som med numrerade bilder vägleder till rätt lossningsställe. Använde du den?

 Kopioi

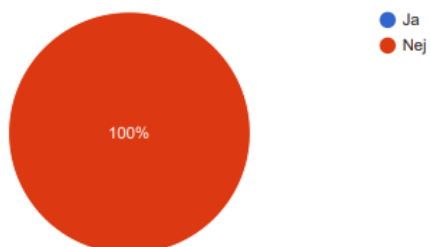
4 vastausta



14. Uppstod det problem med webbtjänsten och/eller på avfallsstationen i samband med ditt besök?

 Kopioi

4 vastausta



15. Om du svarade ja på föregående fråga, vilka problem uppstod under besöket?

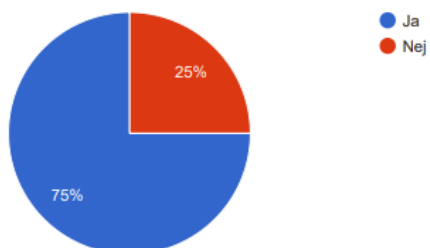
0 vastausta

Tähän kysymykseen ei ole vielä vastauksia.

16. Vet du hur du ska agera i en problemsituation på avfallsstationen eller vid containern för farligt avfall (om det t.ex. uppstår problem med att öppna porten)?

 Kopioi

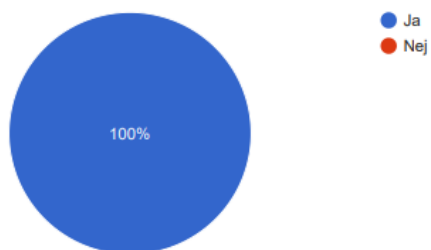
4 vastausta



17. Tänker du använda självbetjäningen på nytt?

 Kopioi

4 vastausta



18. Om du svarade nej på föregående fråga, varför tänker du inte använda tjänsten på nytt?

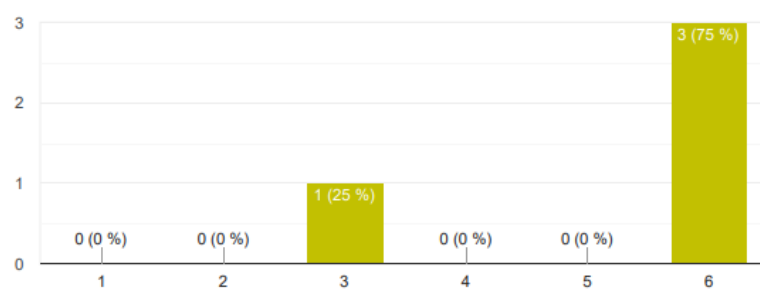
0 vastausta

Tähän kysymykseen ei ole vielä vastauksia.

19. Vilket vitsord skulle du ge självbetjäningen?

 Kopioi

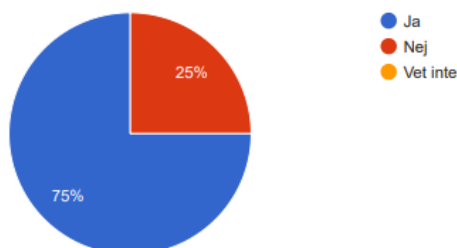
4 vastausta



20. Skulle du rekommendera självbetjäningen för en bekant?

 Kopioi

4 vastausta



21. Vilka moment fungerade bra med självbetjäningen, vilka fungerade däremot inte?

2 vastausta

Flexibelt tid o dag!

Allt fungerar jättebra. Mycket enkelt att använda.

LIITE 3

Yritysmarkkinointi viesti

Hei,

Onko yrityksenne tietoinen Rosk'n Rollin itsepalveluasoinnista?

Kirjoitan opinnäytetyötä Rosk'n Rollin itsepalveluasoinnin analysoinnista ja kehittämisestä. Olisin tähän liittyen kiinnostunut kuulemaan tästä teidän mielipiteitänne yrityksen näkökulmasta.

Oletteko tietoisia, että yritys voi tuoda jätteitä Inkoon, Tammisaaren ja Loviisan jäteasemille aukiolon ulkopuolella? Itsepalvelu on mahdollista joka päivä klo 8–20, lukuun ottamatta pyhäpäiviä. Yritys pystyy halutessaan valitsemaan maksutavaksi laskun, kun on ensin ottanut Rosk'n Rolliin yhteyttä ja sopinut laskutuksesta, jolloin avaamme teidän yrityksellenne maksutapavaihtoehdoksi laskun. Kuorman voi myös maksaa Paytrail-palvelun kautta heti ilmoitusta tehdessä, ennen kun tuo kuorman. Yrityksen kaikki käynnit ja maksut jää näkyviin itselle ja niitä voi tarkastella jälkikäteen. Ilmoituksen tekeminen ja maksaminen tapahtuu siis samalla tavalla kuin yksityisasiakkailla eli osoitteesta <https://rosknroll.fi/itsepalveluasointi/> löytyy ohjeet Materialportin käyttöön.

Toisena uutena palveluna jäteasemilla on otettu käyttöön ennakkomaksu eli tuotavat jätteet voi ilmoittaa ja maksaa etukäteen. Tämä toimii saman palvelun kautta kuin itsepalveluasoinnin ilmoituksen teko. Ennakkomaksu on käytössä kaikilla jäteasemilla. Tällöin yrityksen tarvitsee tulla vain ilmoittautumaan ja kertoa, että ennakkomaksu on suoritettu. Osalla jäteasemista on tulossa tähän ns. oma kaista ennakkomaksajille, joka nopeuttaa asiointia entisestään.

Vastailen mielellään kysymyksiin ja opastan palvelun käyttämisessä.

Ystävällisin terveisin,

Liisi Kajaskari

LIITE 4

Automaattiasemien toimintaperiaatteet viesti

Automaattiasemien toimintaperiaatteet

Hei!

Kirjoitan opinnäytetyötä Rosk'n Rollille ja aiheenani on itsepalveluasoinnin analysointi ja kehittäminen. Työhön sisällyttäisin myös yhteenvedon jätehuoltoyhtiöiden automaattiasemien nykytilasta Suomessa.

Tähän liittyen minulla olisi teille kysymyksiä:

- Onko automaattiasemat käytössä teillä ympärivuotisesti vai onko esim. talvikuukaudet suljettu pois?
- Mitä järjestelmää itsepalveluasoinnissa käytetään ja miten tunnistautuminen tapahtuu, kun asiakas käyttää itsepalveluasointia?
- Onko määritetty tavoitetta itsepalvelulle, esim. tavoiteprosenttia itsepalvelutapahtumille koko jäteasemien tapahtumista?
- Onko itsepalveluaika huomioitu palveluaukioloajoissa? Jos kyllä, niin millä tavalla?
- Millä tavalla itsepalvelua valvotaan eli menevätkö jätteet oikeaan paikkaan, maksavatko asiakkaat oikean hinnan määrään nähden yms?
- Voiko asiakas tuoda kaikkia samoja jätteitä itsepalveluna, mitä vastaanotetaan palveluaukioloaikojen puitteissakin?
- Kuinka moni asema teillä on automaattiasema?
- Millaisia tulevaisuuden suunnitelmia yrityksellänne on itsepalveluasointiin liittyen? Esim. tulevaisuuden itsepalveluprosentti, palveluaukioloaikojen vähentäminen
- Millaiset ovat itsepalvelusta aiheutuvat kustannukset? (Tämän kysymyksen vastausta en sisällytä suoraan opinnäytetyöhön)

Ystävällisin terveisin,

Liisi Kajaskari

LIITE 5

Yritysohjeet



Ohje

1 (7)

30.11.2023

Rosk'n Rollin itsepalveluasointi yrityksille

Itsepalveluasointi on käytössä osassa Rosk'n Rollin jäteasemista. Tarkista itsepalvelulla toimivat kierrätyspisteet sekä niiden palveluaukioloajat nettisivuiltamme: www.roskroll.fi.

Itsepalveluasoinnilla voit hoitaa itsenäisesti koko käyntisi verkkosovelluksemme kautta, myös maksullisten jätteiden osalta.

Itsepalveluasointi **ei edellytä verkkopalveluun kirjautumista**, vaan voit käyttää palvelua myös ilman kirjautumista. Jos käytät useasti itsepalveluasointia, suosittelemme rekisteröitymistä. Rekisteröitynyt käyttäjä voi tarkastella jälkikäteen käyntejään sekä nopeuttaa itsepalveluasointiaan, kun esim. yhteystiedot tallentuvat. Lisäksi rekisteröinyt yrityskäyttäjä voi valita maksutavaksi laskun.

Verkkopalvelu on kaksikielinen ja kielen valinnan (suomi, ruotsi) löydät oikeasta yläkulmasta.

Jos tarvitset apua verkkopalvelun käytössä, ennakkomaksussa tai itsepalveluasoinnissa, ota yhteyttä asiakaspalveluumme: asiakaspalvelu@roskroll.fi.

Toimi näin asioidaksesi itsepalveluna:

- 1) Mene verkkosivulle <https://roskroll.materialport.com/>

ROSK'N ROLL Oy Ab

Asiakaspalvelu | Kundtjänst
Puh. | Tfn 020 637 7000

Vaihde | Växel
Puh. | Tfn 020 637 7010

www.roskroll.fi
roskroll@roskroll.fi

Munkkaanmäki 51, 08500 Lohja | Munkbacken 51, 08500 Lojo
Teollisuustie 4, 06150 Porvoo | Industrivägen 4, 06150 Borgå

2) Rekisteröidy/Kirjaudu verkkopalveluun tai valitse Kertakäynti



3) Rekisteröityessä kirjoita ensin vaadittavat tiedot, valitse sen jälkeen edustan yritystä ja kirjoita yrityksen nimi

- mikäli yrityksellä on tili auki, rekisteröinnin jälkeen lähetä sähköpostia osoitteeseen munkkaa@rosknroll.fi
- linkitämme käyttäjän yrityksenne sopimukseen
- jos yrityksellä ei ole tiliä, ota yhteyttä laskutukseen laskutus@rosknroll.fi, jonka kautta saat tilin avattua ja sen jälkeen lähetä sähköpostia yllä mainittuun osoitteeseen

Käyttäjän tiedot

Etunimi *

Sukunimi *

Puhelinnumero *

Sähköposti *

Käyttäjätunnus *

Vali haluttuasi sähköpostin...


Salasana *

Vahvista salasanasi *

Edustan yritystä

Yritys *

4) Ilmoita, tulevatko jätteet kotitaloudesta vai yrityksestä



Uusi käynti

1 2 3 4 5

Seuraava

Mistä kuorma on peräisin?

Kotitalous

Yritys

5) Valitse jäteasema, jossa haluat asioida

- Esimerkiksi Inkoon jäteasema
- Hae-kentässä voit hakea esim. osoitteen tai kunnan mukaan



Uusi käynti

1 2 3 4 5

Etsi...

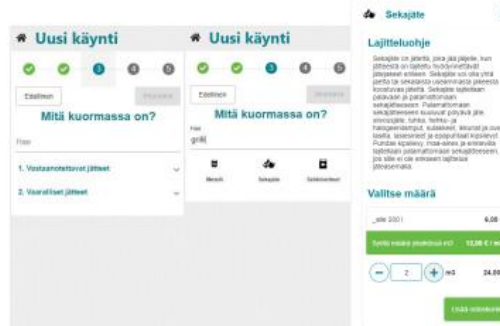
Seuraava

Minne haluat viedä kuorman?

Hae
nimi

Inkoon jäteasema
Inkoon ranta-alue 1303
10210 Inko

- 6) Ilmoita jätteet, joita olet tuomassa
- Hae-kentässä voit hakea jätteellä tai sanalla, esim. grilli
 - Tuotekategoriaa painamalla saat näkyviin kategorian jätteet
 - Huom: Sinulle tarjotaan valittavaksi vain niitä jätteitä, joita valitsemallasi kierrätyspisteellä vastaanotetaan
 - Voit tarkastella jätteiden lajitteluohjeita
 - Ilmoita tuotavien jätteiden määrä. Jätteiden vastaanottoaikoilla on määrärajoituksia, jotka voit tarkistaa nettisivuiltamme hinnastoista

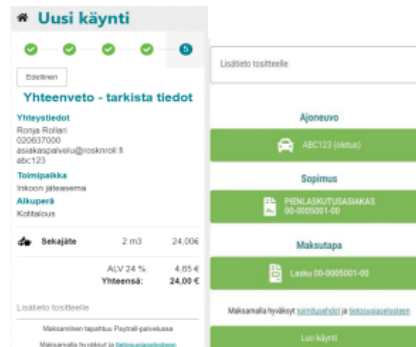


- 7) Jos ilmoittaudut kertakäyntinä ilman kirjautumista, ilmoita yhteystietosi
- Saat antamaasi sähköpostiosoitteeseen vahvistuksen, kun ilmoitus on tehty



8) Tarkista yhteenvedonäkymän tiedot:

- Olet valinnut oikean kierrätyspisteen
- Olet ilmoittanut kaikki tuotavat jätteet ja määrät ovat oikein
- Yhteystietosi ovat oikein
- Voit lisätä kuitille haluamasi tekstin viitteeksi
- Voit tallentaa ajoneuvoja valmiiksi ja valita ajoneuvon
- Mikäli sopimusta ei valita, maksatapa ohjautuu Paytrail-verkkomaksupalvelun kautta
- Jos valitset sopimuksen, maksutavaksi valikoituu automaattisesti lasku
- Voit kuitenkin halutessasi klikata lasku -kohdasta ja vaihtaa maksutapaa



9) Luo käynti

- Jos et valinnut maksutavaksi laskua, maksullista jätettä tuodessasi siirryt tässä vaiheessa maksamaan Paytrail-verkkomaksupalvelun kautta ja maksun jälkeen palautut takaisin verkkosovellukseen
- Käyntisi on voimassa 48 tuntia itsepalveluaukioloaikojen puitteissa (klo 8–20), vie jätteet sen ajan kuluessa

10) Luotuasi käynnin saat siitä yhteenvedon

- Verkkosovellus ilmoittaa, että ilmoittautumisesi on tehty onnistuneesti
- Antamaasi sähköpostiosoitteeseen on lähetetty vahvistus tapahtumasta
- Vahvistuksessa on linkki, jolla pääset avaamaan käynnin tiedot tarvittaessa myöhemmin
- Yhteenvedosta näet ilmoittamasi jätteet sekä jäteasemakäynnin yhteydessä eri keräyspisteet (kontit, lavat jne.), joihin sinun tulee jätteet viedä
- Kartasta näet keräyspisteiden sijainnit
- Pystyt avaamaan tarvittavat portit ja/tai ovet

ROSK'N ROLL Oy Ab

Asiakaspalvelu | Kundtjänst
Puh. | Tfn 020 637 7000

Vaihde | Växel
Puh. | Tfn 020 637 7010

www.rosknroll.fi
rosknroll@rosknroll.fi

Munkkaanmäki 51, 08500 Lohja | Munkbacken 51, 08500 Lojo
Teollisuustie 4, 06150 Porvoo | Industrivägen 4, 06150 Borgå

Ilmoittautuminen tehty onnistuneesti

Sähköpostiin on lähetetty linkki, josta pääset jättämään alla näkyvän arvostuksen ja esittämään mahdolliset parannusehdotukset.

Käynti 220

Avaa portti

Vie tuotteet viimeistään 2.4.2023 23:59 ajoneuvolla abc123

Vie tuotteet toimipaikalle keräyspisteille:

1-2 **Sekajätelava**

Sekajäte
2 m³

Lähtöohje: Sekajäte on jätettä, joka jää jäljelle, kun jätteenä on lähtöä hoitaneet välineet erikseen. Sekajäte voi olla ylijää jätettä tai sekajätettä useammasta jätteestä koostuvaa jätettä. Sekajäte lähtetään polttoon ja palamattomaan sekajätteen. Palamattomaan sekajätteenä kuuluvat pyörä ja jätteenä, sähköjäte, kivi, nahka ja halpuksenlampot, sovitukset, akunat ja ovet lailla, laaksoiset ja esipölyttävät lämpöeristykset, Pölyä sisältävä maaliainekäyttö ja eristävillä lähtöillä palamattomaan sekajätteenä, jos sille ei ole erikseen lähtöä jätteenä.

Toimipaikan tiedot
Inkoon jäteasema
Inkoon Rantatie 1302
00210 Inkoo



Tulosraportti

11) Avaa jäteaseman portti tai vaarallisen jätteen kontin ovi:

- Paina yhteenvetosivun Avaa portti -nappia
- Aukeaa ikkuna, josta pystyt valitsemaan portin/oven, jonka haluat avata

Portin avaus x

Varmista, että olet toimipaikan Inkoon jäteasema portin oven edessä ensimmäisenä jonoissa ennen kuin avaat haluamaasi portti/oven.

⚠️ **Portin avauksen aikana** henkilöiden ei tulisi lähestyä portin alueita.

Seuraavina alueilla: **Inkoon jäteasema**

Avaa jätteen portti

Olet jo avannut, näytä muut portit

12) Vie jätteet niiden oikeisiin keräyspisteisiin

13) Jäteasemalla asioidessasi avaa portti alueelta poistumista varten

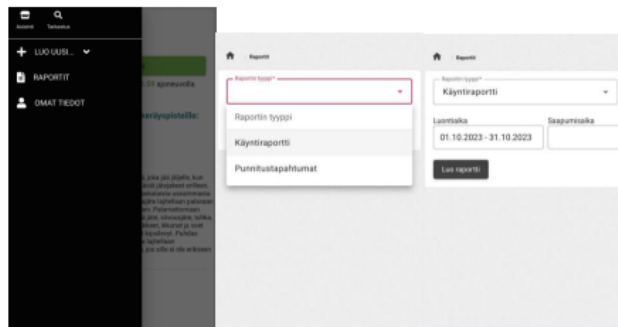
- Paina yhteenvetosivun Avaa portti -nappia
- Aukeaa ikkuna, josta pystyt valitsemaan portin/oven, jonka haluat avata



Tee aikaisintaan 2 vrk ennen kun asioit

14) Jälkikäteen pystyt tarkastelemaan omia käyntitietoja raportoinnista

- Paina vasemmasta yläkulmasta kolmea viivaa
- Valitse raportit, raportin tyyppi sekä haluamasi luontiaika, milta aikaväliltä haluat tarkastella tapahtumia
- Luo raportti
- Voit valita haluamasi sarakkeita, jos haluat suodattaa tuloksia esim. rekisterinumeron perusteella, sarakkeita tulee näkyviin, kun selaa oikealle



ROSK'N ROLL Oy Ab

Asiakaspalvelu | Kundtjänst
Puh. | Tfn 020 637 7000

Vaihe | Växel
Puh. | Tfn 020 637 7010

www.roskroll.fi
roskroll@roskroll.fi

Munkkaanmäki 51, 08500 Lohja | Munkbacken 51, 08500 Lojo
Teollisuustie 4, 06150 Porvoo | Industrivägen 4, 06150 Borgå