



LIETEPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN PIRKANMAAN JÄTEHUOLLOSSA

Tutkimus asiakasymmärryksen parantamiseksi

Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Kestävän kehityksen koulutusohjelma

Syksy 2024

Terhi Kuisma

Kestävän kehityksen koulutusohjelma

Tekijä Terhi Kuisma

Työn nimi Lietepalveluiden kehittäminen Pirkanmaan Jätehuollossa

Ohjaaja Rauni Varkia

Tiivistelmä

Vuosi 2024

Tämän kestävän kehityksen opinnäytetyön tarkoituksena oli syventyä Pirkanmaan Jätehuollon lietepalveluiden kehittämiseen asiakasnäkökulmasta. Opinnäytetyössä kerättiin Pirkanmaan Jätehuollon lieteasiakkaille suunnatun kyselytutkimuksen ja satunnaisille asiakkaille tehtyjen teemahaastatteluiden avulla aineistoa lietepalveluiden tulevaa kehitystyötä varten. Työn tavoitteena oli parantaa erityisesti asiakasymmärrystä ja kehittää aineiston avulla jo olemassa olevia tai kokonaan uusia lietepalveluita Pirkanmaan Jätehuollossa.

Tämän työn tutkimusaineisto kerättiin nykyisiltä Pirkanmaan Jätehuollon lietesäiliöiden tyhjennyspalvelua käyttäviltä asiakkailta kyselytutkimuksen ja teemahaastatteluiden avulla. Samalla kerättiin tietoa siitä, kuinka tämänhetkiset palvelut asiakkaalle näyttäytyvät. Aineiston avulla kartoitettiin mahdollisia kehityskohteita joko kokonaan uusien lietesäiliöiden tyhjennyspalveluiden osalta tai nykyisten palveluiden kehittämisen osalta. Teemahaastatteluissa haastateltiin kahdeksaan satunnaisesti valittua Pirkanmaan Jätehuollon lietesäiliön tyhjennyspalvelua käyttävää asiakasta, kun kyselytutkimuslomake puolestaan lähetettiin kaikille niille asiakkaille, joiden sähköpostiosoitteet olivat kyselylomakkeen lähetyshetkellä asiakasrekisterissä tiedossa. Vastauksia sähköiselle lomakkeelle tuli yli 800 kappaletta.

Pirkanmaan Jätehuollon lietesäiliöiden tyhjennyspalveluiden osalta kehityskohteita asiakasnäkökulmasta nousi esiin useita. Toivottuina kehityskohteina mainittiin muun muassa uusi, nettisivuilla oleva sähköinen tyhjennyksentilauslomake ilman kirjautumista, tekstiviesti-ilmoitus tarkasta lietesäiliön tyhjennysajankohdasta, kimppatilauksen mahdollisuus naapurikiinteistöjen osalta kuljetusmaksujen jakamiseksi, dynaaminen hinnoittelu tilausajankohdan mukaan, lietesäiliön pesu- ja tarkistus tyhjennyksen yhteydessä lisämaksusta ja ilmoitus mahdollisista ongelmista tai lisätöistä heti kiinteistöllä ollessa. Myös muita kehityskohteita nousi vastauksissa esiin. Tässä opinnäytetyössä onnistuttiin vastaamaan työn tutkimuskysymyksiin ja löytämään vähintään kolme kehityskohdetta Pirkanmaan Jätehuollon lietesäiliöiden tyhjennyspalveluiden kehittämisen osalta.

Avainsanat Jätehuolto, lietesäiliö, asiakasymmärrys, kehitys

Sivut 35 sivua ja liitteitä 8 sivua

The aim of this thesis was to develop Pirkanmaa Waste Management company's sludge services from a customer perspective. The thesis collected material for the future development of sludge services with the help of a survey aimed at the sludge customers of Pirkanmaa Waste Management company and thematic interviews conducted with random customers. The goal of this work was to improve customer understanding and develop existing services or plan new sludge services for the company.

The research material for this thesis was collected from current customers using Pirkanmaa Waste Management company's sludge tank emptying services. The methods used were survey and thematic interview. At the same time, information on how the current sludge tanks emptying services appear to the customer was collected. With the help of the data, possible development targets were gathered, either in terms of completely new sludge tank emptying services or development of existing services. With thematic interviews, eight randomly selected customers were interviewed, while the questionnaire was sent to all customers whose email addresses were known in the customer register at the time the questionnaire was sent. There were over 800 responses.

As a result, regarding the emptying services of the sludge tanks, several areas for development emerged from the customer's perspective, for example, a new electronic emptying order form on the website without logging in, a text message notification of the exact time when the sludge tank is going to be emptied, the possibility of group ordering for neighboring properties to share transport fees, dynamic pricing according to the time of the order, washing and checking of the sludge tank during emptying for an additional fee, and notification of possible problems or additional work immediately on the property .

In conclusion, this thesis succeeded in clarifying the research questions and finding at least three development targets regarding the development of emptying services for the sludge tanks of Pirkanmaa Waste Management company.

Keywords Waste disposal, sludge tank, customer understanding, development

Pages 35 pages and appendices 8 pages

Sisällys

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Opinnäytetyön tietoperusta ja tutkimusaiheen kytkeytyminen kestävään kehitykseen | 2 |
| 2.1 | Pirkanmaan Jätehuolto | 2 |
| 2.2 | Jätelaki ja kuntien vastuu lietepalveluiden perustana | 3 |
| 2.3 | Jätelaki, jätehuolto ja kiertotalous | 4 |
| 2.4 | Pirkanmaan Jätehuolto ja lietepalveluiden rakentaminen vuoden 2017 jälkeen | 5 |
| 2.5 | Asiakasymmärrystä tarvitaan myös kunnallisessa palveluntuotossa | 6 |
| 2.6 | Lietepalvelut Pirkanmaan Jätehuollon toimialueella osana kestäväää kehitystä | 7 |
| 3 | Aineisto ja menetelmät | 8 |
| 3.1 | Kyselytutkimus | 8 |
| 3.2 | Teemahaastattelut | 10 |
| 3.3 | Kyselytutkimusten ja teemahaastattelujen aikataulutus | 11 |
| 3.4 | Kyselytutkimuksessa käytetty sähköinen lomake ja teemahaastattelu | 11 |
| 3.5 | Kyselytutkimukseen ja teemahaastatteluun osallistuminen | 12 |
| 4 | Tutkimusten tulokset | 12 |
| 4.1 | Kyselytutkimuksen tulokset | 12 |
| 4.2 | Teemahaastattelun tulokset | 28 |
| 5 | Tulosten tarkastelu | 30 |
| 5.1 | Kyselytutkimuksen tulosten tarkastelu | 30 |
| 5.2 | Teemahaastattelun tulosten tarkastelu | 31 |
| 6 | Johtopäätökset | 32 |
| 7 | Pohdinta | 34 |
| | Lähteet | 36 |

Liitteet

- Liite 1. Verkkolomakkeella kysytyt kysymykset
- Liite 2. Teemahaastattelun tukikysymykset
- Liite 3. Aineistonhallinta

1 Johdanto

Tämä Hämeen ammattikorkeakoulun ympäristösuunnittelijan tutkintoon tähtäävä kestävä kehityksen opinnäytetyö keskittyi Pirkanmaan Jätehuollon lietepalveluiden kehittämiseen asiakasnäkökulmasta. Opinnäytetyössä kerättiin Pirkanmaan Jätehuollon lieteasiakkaille suunnatun kyselytutkimuksen ja satunnaisille asiakkaille tehtyjen teemahaastatteluiden avulla aineistoa lietepalveluiden tulevaa kehitystyötä varten. Työn tavoitteena oli parantaa erityisesti asiakasymmärrystä ja kehittää jo olemassa olevia tai uusia lietepalveluita Pirkanmaan Jätehuollossa.

Tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus selvittää, miten Pirkanmaan Jätehuollon lietepalveluiden asiakkaat kokevat tarjolla olevat ja käyttämänsä lietepalvelut sekä mitä he lietetyhjennyspalveluiden osalta vielä erityisesti kaipaavat. Tämän selvitystyön jälkeen pyrittiin määrittelemään mahdollisia uusia palveluita tai kehittämään jo olemassa olevia palveluita. Konkreettisena tavoitteena tässä opinnäytetyössä oli löytää vähintään kolme tärkeintä kehityskohdetta Pirkanmaan Jätehuollon tarjoamien lietepalveluiden osalta. Lisäksi tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin lopuksi mahdollisuuksia, kuinka Pirkanmaan Jätehuollon toimesta näihin asiakastoiveisiin voitaisiin vastata tulevaisuudessa.

Luku kaksi käsittelee tämän opinnäytetyön ja tutkimuksen tilaajaa eli Pirkanmaan Jätehuoltoa. Tämän lisäksi luvussa tarkastellaan yrityksen lietepalveluita osana jätelakia ja kerrotaan taustaa siitä, kuinka Pirkanmaan Jätehuolto on kehittänyt lietepalvelut asiakkaille vuoden 2017 muutoksen jälkeen, jolloin palvelut määriteltiin Pirkanmaan Jätehuollon vastuulle. Lisäksi luvussa tehdään kytkentä Pirkanmaan Jätehuollon ja sen tarjoamien lietepalveluiden sekä kestävä kehityksen välillä. Luvussa kolme käydään läpi opinnäytetyön tutkimusaineiston keräysprosessia ja tutkimusmenetelmiä kyselytutkimuksen ja kyselyä täydentävän teemahaastattelun osalta. Lisäksi luvussa tarkastellaan tämän työn tutkimussuunnitelmaa ja tarkennetaan tutkimuksen aikataulua.

Itse tutkimukseen siirrytään luvussa neljä, jossa esitellään tarkemmin kyselytutkimusta ja teemahaastattelua ja esitellään käytetyt menetelmät sekä esitetyt kysymykset. Luvussa viisi tarkastellaan kysely- ja haastattelututkimuksessa saatuja tuloksia ja ryhmitellään aineistosta esiin nousevia teemoja. Luvussa kuusi analysoidaan tuloksista ja kootaan niistä saatuja johtopäätöksiä. Luku seitsemän on varattu opinnäytetyön tarkastelulle ja loppupohdinnalle. Tämä opinnäytetyö pyrkii vastaamaan kysymykseen, mitä Pirkanmaan Jätehuollon asiakkaat lietetyhjennyspalveluiden osalta kaipaavat.

2 Opinnäytetyön tietoperusta ja tutkimusaiheen kytkeytyminen kestävään kehitykseen

Tässä luvussa esitellään tämän opinnäytetyön tilaajana toimivaa Pirkanmaan Jätehuoltoa tarkemmin ja kerrotaan taustaa lietepalveluiden siirtymisestä kuntien vastuulle. Luvussa käsitellään myös asiakasymmärryksen merkitystä kunnallisessa palveluntuotannossa ja lopuksi kytetään yhtiön tarjoamat lietepalvelut kestävään kehitykseen.

2.1 Pirkanmaan Jätehuolto

Pirkanmaan Jätehuolto on 17 pirkanmaalaisen kunnan omistama jätehuoltoyhtiö, joka on perustettu vuonna 1994. Yhtiö hoitaa omistajakuntiensa lakisääteisen jätehuollon palveluita. Palvelut ovat suunnattu pääasiassa omistajakuntien asukkaille, taloyhtiöille ja kuntien toiminnolle. Pirkanmaan Jätehuolto toimii omakustannusperiaatteella. Jätehuoltopalveluiden piirissä on noin 465 000 tuhatta asukasta Pirkanmaan alueella ja kuntalaisten jätehuoltopalveluita Pirkanmaan Jätehuollossa hoitaa 104 henkilöä. Yhtiön liikevaihto vuonna 2023 oli 50,3 miljoonaa euroa. (Pirkanmaan Jätehuolto, n.d.)

Pirkanmaan Jätehuollon toimintaa määrittää yhtiön oma strategia, joka pohjaa visioon olla ympäristöhyödyn varmistamisen edelläkävijä – ympäristölle paras. Yhtiön tavoitteena on olla edelläkävijä myös jätehuollon toimintamallin ja asiakasymmärryksen osalta. Yhtiön toiminnan taustalla olevia arvoja ovat vastuullisuus, yhdessä onnistuminen, taloudellisuus ja palvelevuus. Ympäristön ja asiakkaiden parhaaksi toimiminen ovat Pirkanmaan Jätehuollossa vahvasti läsnä päivittäisessä tekemisessä ja tulevan kehittämisessä. (Pirkanmaan Jätehuolto, n.d.)

Pirkanmaan Jätehuollon 17 omistajakuntaa on nähtävillä kuvassa 1 (Pirkanmaan Jätehuolto, n.d.). Yritysmuodoltaan yhtiö on julkisomisteinen osakeyhtiö, jonka tehtävänä ei ole tuottaa voittoa omistajakunnilleen, vaan järjestää kuntien asukkaiden jätehuoltopalvelut omakustannusperiaatteella. Yhtiökokous on yhtiön ylin päättävä elin ja kaikki kunnat ovat siinä edustettuina. Itse äänimäärä kuntaa kohden jakautuu äänimääräosuuksien mukaisesti. Suurimpia osakkaita ovat Tampereen kaupunki (65,33 % äänimääräosuudella), Nokian kaupunki (9,84 %), Kangasalan kaupunki (8,10 %), Lempäälän kunta (5,59 %), Pirkkalan kunta (4,35 %) ja Oriveden kaupunki (3,42 %). Muiden 11 osakaskaupungin tai kunnan äänimääräosuudet ovat alle 1 %. (Pirkanmaan Jätehuolto, n.d.)

Kuva 1. Pirkanmaan Jätehuollon omistajakunnat (Pirkanmaan Jätehuolto, n.d.)



2.2 Jätelaki ja kuntien vastuu lietepalveluiden perustana

Teollistumisen ja ihmisten muuttoliikkeen suuntautuminen kaupunkeihin aiheuttivat 1900-luvun alussa niin globaalisti kuin Suomessakin mittavia terveys- ja ympäristöhaittoja. Vuonna 1927 laaditussa terveydenhuoltolaissa jätehuolto siirrettiin ensimmäistä kertaa kunnan vastuulle. Kaupungistumisen ja kulutuksen lisääntyminen toisen maailmansodan jälkeen kiihdyttivät entisestään tarvetta kaatopaikoille sekä materiaalien kierrättämiselle. Kuitenkin vasta vuonna 1978 saatiin voimaan jätelaki. Jätehuolto toimi tähän saakka kuntien omana vastuuna, kunnes 1980-luvulla kunnat ryhtyivät perustamaan yli kuntarajojen toimivia jätehuolto-organisaatioita. 1990-luvulla tämä toiminta oli kiivaimmillaan ja muun muassa Pirkanmaalla kyseinen aikakausi sai aikaan Pirkanmaan Jätehuollon synnyn. (Kivo, n.d.)

Jätelain (646/2011) mukaan kuntien tulee järjestää vakinaisessa asunnossa, vapaa-ajan asunnossa sekä muussa asumisessa syntyvä saostus- ja umpisäiliölietteen jätehuolto. Tätä tehtävää Pirkanmaan 17 kunnan osalta hoitaa kuntien omistama Pirkanmaan Jätehuolto. (Pirkanmaan Jätehuolto, n.d.). Poikkeuksen muodostaa Nokian kaupunki, jonka alueella asiakkaat voivat tilata lietesäiliöiden tyhjennyksen ELY-keskuksen jätehuoltorekisteriin hyväksytyltä, itse valitsemaltaan toimijalta. (Alueellinen jätehuoltolautakunta, n.d.)

2.3 Jätelaki, jätehuolto ja kiertotalous

Jätehuollolla ja sen toimivuudella on suuri merkitys ihmisten terveyteen ja hyvinvointiin. Jätelain tarkoituksena on ehkäistä jätteiden aiheuttamaa haittaa niin ihmisille kuin ympäristöllekin. Lisäksi se tähtää myös jätteiden vähentämiseen sekä pyrkii minimoimaan niiden haitallisuutta. Jätelain tarkoituksena on myös varmistaa toimiva jätehuolto ja ehkäistä jätteiden päätymistä väärään paikkaan. Lisäksi jätelain puitteissa pyritään edistämään luonnonvarojen kestäväää käyttöä. (Ympäristöministeriö, n.d.)

Asumisesta syntyvien kotitalousjätteiden jätehuolto on kirjattu kuntien vastuulle. Tämän lisäksi kuntien tulee tällä hetkellä huolehtia myös sosiaali- ja terveydenhuollosta, kouluista sekä julkisesta palvelutoiminnasta syntyvien jätteiden keräyksestä. Kuntien osalta tehtävien tehokas hoitaminen edellyttää toimivaa yhteistyötä toisten kuntien kanssa ja yleensä tämä on Suomessa hoidettu kuntien yhteisiä jätelaitoksia perustamalla. Yhdessä saadaan enemmän aikaan keskittämällä resursseja pitkäjänteiseen kehitystyöhön sekä kiertotalouden edistämiseen. Kuntien jätelaitokset tekevät yhteistyötä myös yritysten kanssa, sillä usein jätelaitokset ostavat esimerkiksi kuljetuspalvelut yksityisiltä kuljetusyrityksiltä kilpailutuksen kautta. Toimimalla yhdessä kunnat saavat aikaan jätehuoltotoiminnan tehostamista ja taloudellisuutta, joka näkyy kuntalaisille esimerkiksi hinnoissa. (Kivo, n.d.)

Jätteiden lajittelu syntypaikoilla, niiden kuljetus käsittelylaitokseen ja itse käsittely ovat osa ketjua, jossa tavoitteena on saada syntynyt jäte hyödynnettyä uudelleen. Biojätteistä voidaan esimerkiksi tuottaa niin kaasua, maanparannusaineita kuin lannoitteitakin. (Kivo, n.d.) Merkittävänä osana kiertotaloutta on nimenomaan materiaalien uudelleenkäyttö eli tuhoamisen sijaan jätteistä talteen kerätyt ja eriteltyt ainekset ja materiaalit voivat kiertää yhä uudestaan ja uudestaan uusiksi tuotteiksi. (Sitra, n.d.)

Kiertotalouden osalta Valtioneuvosto on tehnyt vuonna 2021 periaatepäätöksen strategisesta ohjelmasta, jossa tavoitteena on muuttaa Suomen talouden perustaa vuoteen 2035 mennessä. Kiertotalous nähdään strategiassa olennaisena tulevaisuuden talousmallina, joka

osaltaan voi tuoda ratkaisuja muun muassa luontokadon, ilmastokriisin ja luonnonvarojen ylikulutuksen aiheuttamiin ongelmiin. Uusien ratkaisujen kehittämisessä olennaista ei ole pelkästään materiaalien kierto, vaan kokonaisten taloudellisesti kannattavien palvelukonseptien rakentaminen, kuten vaikkapa korjaamispalveluiden, erilaisten jakamispalveluiden tai vuokrapalveluiden osalta. (Ympäristöministeriö, n.d.)

2.4 Pirkanmaan Jätehuolto ja lietepalveluiden rakentaminen vuoden 2017 jälkeen

Vuodesta 2017 lähtien Pirkanmaan Jätehuollon hoidettavaksi tuli 17 kunnan lietepalveluiden järjestämisen. Alueellinen jätehuoltolautakunta (siihen aikaan alueellinen jätehuoltojaosto) päätti vuonna 2013, että asumisesta syntyvien saostus- ja umpikaivolietteiden kuljetuksen hoitaa jatkossa vuodesta 2017 alkaen kunnallinen toimija eli Pirkanmaan Jätehuolto. Yksittäisten kuntien oli mahdollista hakea poikkeuslupaa vuoteen 2015 mennessä ja ainoa poikkeuslupa myönnettiin Nokian kaupungille, jonka asukkaat voivat tilata saostus- ja umpikaivolietteiden tyhjennykset haluamaltaan yrittäjältä. Muutos kunnan järjestämään kuljetusmalliin saostus- ja umpisäiliölietteiden osalta oli seurausta jätelain tiukentumisesta, koska aikaisempi toimintamalli ei täyttänyt uusia vaatimuksia. (Pirkanmaan Jätehuolto, n.d.)

Pirkanmaan Jätehuollossa lietesäiliöiden tyhjennyspalvelut kehitettiin lähes tyhjistä, sillä ennen vuotta 2017 kuntalaiset ovat saaneet tilata lietepalvelut haluamaltaan toimijalta, eikä Pirkanmaan Jätehuollon toimesta oltu koskaan aiemmin tarjottu kyseisiä palveluita. Lietesäiliöiden tyhjennykset ja lieteteiden kuljetukset Pirkanmaan Jätehuollon alueella hoitaa kilpailutuksella valikoidut urakoitsijat. Pirkanmaan Jätehuolto vastaa lietekuljetusten kilpailutuksen lisäksi rekisteristä, tyhjennysten organisoinnista, asiakaspalvelusta, viestinnästä ja laskutuksesta. (Pirkanmaan Jätehuolto, n.d.)

Alueellinen jätehuoltolautakunta on Pirkanmaan Jätehuollon alueen 17 kunnan yhteinen toimielin ja toimeenpaneva viranomaisen jätelain (646/2011) mukaisissa jätehuollon tehtävissä. Alueellisen jätehuoltolautakunnan tärkeimpiä viranomaistehtäviä ovat jätehuoltomääräysten ja jätetaksan hyväksyminen, jätemaksua koskevien muutoshakemusten käsittely, jätehuoltomääräyksiä koskevien poikkeamishakemusten ja jätehuoltomääräysten mukaisten ilmoitusten käsittely, jätehuollon liittymisvelvollisuuden seuranta, jättekuljetusten periaatteista päättäminen, jätteenkuljetuksen rekisteröinnin hallinnointi sekä kiinteistökohtaisen jättekuljetuksen aluerajoista päättäminen. (Tampereen kaupunki, n.d.)

Pirkanmaan Jätehuollon lietepalveluita on tutkittu kerran aikaisemmin Katri Valtosen toimesta Hämeen ammattikorkeakoulun tutkinnon opinnäytetyössä (Valtonen, 2020). Valtosen toiminnallisessa opinnäytetyössä selvitettiin lietepalveluiden nykytilaa vuoteen 2020 saakka sekä pyrittiin tunnistamaan kehityskohteita. Valtosen opinnäytetyössä selvitettiin tarkemmin tyhjennettävien jätevesijärjestelmien määriä, kaivotyyppien määrää, säännöllisten ja muiden lietetyhjennystyyppien jakautumista ajankohdallisesti sekä sitä, mitä kehityskohteita kerätyistä tiedoista oli noussut tarkemmin esiin. (Valtonen, 2020)

Pirkanmaan Jätehuollon alueella lietesäiliötä on tyhjennyksessä viimeisimpien tietojen (Pirkanmaan Jätehuolto, sisäinen tietolähde) mukaan yhteensä reilut 26 000 kappaletta. Tyhjennyksessä olevista lietesäiliöistä suurin osa eli yli 16 000 kappaletta on saostussäiliöitä (sisältäen yhteensä yhdestä kolmeen säiliötä kiinteistöä kohden), kun puolestaan umpisäiliöitä on reilut 8 000 kappaletta ja pienpuhdistamoja hieman päälle 1 900 kappaletta. Lietesäiliöiden tyhjennyksiä tehtiin Pirkanmaan Jätehuollon alueella vuonna 2023 yhteensä yli 20 000 kappaletta.

2.5 Asiakasymmärrystä tarvitaan myös kunnallisessa palveluntuotossa

Asiakslähtöisyys ja asiakkaan ymmärtäminen ovat tänä päivänä perusolettamuksia yritystoiminnassa, joita ilman yritys ei voi menestyä. Kuitenkin asiakasymmärryksen rakentaminen on verrattain tuore ilmiö ja sen rakentaminen on lähtenyt liikkeelle vasta 1980-luvulta. Tällöin ryhdyttiin kiinnittämään erityistä huomiota siihen, että asiakkaan tarpeet täytetään. Kuitenkin seuraavalla vuosikymmenellä huomattiin, että kaikkien asiakkaiden tarpeita ei voida täyttää liiketoiminnan kautta kannattavasti. 1990-luvulla päädyttiinkin jakamaan asiakkaita eri segmentteihin ja pohtimaan tätä kautta, kuinka voidaan saavuttaa lisämyyntiä segmenttien sisällä tai jopa yli segmenttirajojen. (Arantola & Simonen. 2009, s. 2.)

Palvelujohtamisen näkökulmasta on ollut luontaista ajatella, että arvo syntyy asiakkaalle palvelua käytettäessä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että yritys olisi automaattisesti palvelulähtöinen. Yrityksissä on tärkeää huomioida se, että asiakkaalle ei tuota arvoa palvelu itsessään, vaan siitä saadut hyödyt ja vaikutukset asiakkaan omiin tavoitteisiin. Arvo syntyy silloin, kun asiakas ja palveluntuottaja toimivat yhdessä asiakkaan tarpeiden täyttämiseksi. Palveluntarjoajan on siis ymmärrettävä asiakkaan prosessia sekä oman yrityksen ja asiakkaan prosessin välistä yhteyttä. Arantolan ja Simosen (2009) mukaan asiakkaan toiminnan ymmärtäminen auttaa käytännössä ymmärtämään asiakkuudesta syntyvää arvoa. Lisäksi syntyvää arvoa voidaan tarkastella esimerkiksi asiakkaan kokemuksen kautta. Arvoa

tuottava palvelukokemus on asiakkaalle sujuvaa, nopeaa, oikea-aikaista ja toteutuu sovituisissa puitteissa. Lisäksi se toteutuu ennalta määrättyllä hinnalla ja valmiiksi sovitulla tavalla. (Arantola & Simonen, 2009, s. 3)

Käyttäjien ja asiakkaiden tarpeiden syvälinen ymmärtäminen saattaa avata uusia mahdollisuuksia toimintatapojen uudistamiseen ja kehittämiseen. Erityisesti muotoiluajattelusta löydettävät menetelmät pyrkivät tuomaan asiakasymmärryksen palvelujen kehittämisen lähtökohdaksi aikaisemman tuotantolähtöisyyden sijaan. Kun palvelujen käyttäjät eli asiakkaat otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen ja suunnitteluun, voidaan löytää jopa kokonaan uusia ideoita ja tapoja toimia. (Miettinen, 2019, ss. 85-86)

Asiakkaiden tarpeiden täyttäminen ei kuitenkaan aina takaa yrityksen menestystä. Tarpeiden täyttämisen lisäksi menestyvän yrityksen tulee ottaa huomioon myös se, että asiakas kokee saavansa rahoilleen vastinetta. Tämän lisäksi asiakkaan tulee voida luottaa yritykseen ja siihen, että yritys toimii vastuullisesti. Toimivassa yrityksessä työntekijät ovat myös sitoutuneita ja yhdessä tekemisen kulttuuri on vahva. Tämän lisäksi menestyvän yrityksen toiminnan on oltava tehokasta, mutta myös luovuudelle kannattaa antaa tilaa. (Vuorela, 2024, ss. 35-36)

Pirkanmaan Jätehuolto on kirjannut asiakaslupaukseensa tarjoavansa ympäristölle ja asiakkaalle parasta palvelua. Jotta yhtiössä voidaan saavuttaa strategiaan kirjatut tavoitteet ja tyytyväiset asiakkaat, on tällöin tarpeen myös ymmärtää asiakasta. (Pirkanmaan Jätehuolto, n.d.)

2.6 Lietepalvelut Pirkanmaan Jätehuollon toimialueella osana kestäväää kehitystä

Sitran Mikko Dufva ja Sanna Rekola (2023) kirjasivat vuoden 2023 alussa teemoja, jotka määrittelevät pitkälti tulevaisuuden megatrendejä. Teemoiksi silloin nousivat luonto, ihmiset, valta, teknologia ja talous. Luonnon osalta on jo pitkään ollut näköpiirissä sen kantokyvyn heikkeneminen ja ekologinen kestävyyskriisi, jonka pahenee entisestään. Ympäristön tila vaikuttaa negatiivisesti myös ihmiseen, mutta suuria haasteita tuo muun muassa väestön ikääntyminen, keskittyminen kasvukeskuksiin tuoden sitä kautta haasteita palveluiden saatavuuteen sekä yleinen maailmantilan epävarmuus. Demokratian heikkeneminen ja viime aikoina nähty vallan siirtyminen kohti äärioikeistolaista politiikkaa aiheuttaa hyvinvointivaltioille lisää haasteita sekä aiheuttaa yhteiskuntien epävarmuutta globaalisti.

Lisäksi vallasta käydään kamppailua myös digitaalisessa maailmassa, kun teknologia ja tekoäly ovat entistä suuremmissa määrin osana ihmisten arkea. Eikä tässä vielä kaikki, sillä YK:n Agenda2030 -tavoitteista huolimatta ihmisten eriarvoisuus kasvaa tällä hetkellä kovaa vauhtia, kun luonnon kantokyky heikkenee entisestään alueittain ja sään ääriolosuhteiden pahimmat sään vaihtelut vaikuttavat eniten juuri köyhiin maihin, joissa ei ole mahdollista varautua niihin. Nämä tapahtumat ohjaavat entisestään vaurauden keskittymistä entistä pienemmälle joukolle. (Dufva & Rekola, 2023.)

Globaalit megatrendit vaikuttavat myös paikallisesti, sillä mikään valtio tai alue ei elä pelkästään omassa kuplassaan irrallaan kaikesta. Täten myös lietepalvelut Pirkanmaan Jätehuollon toimialueella voidaan linkittää globaalissa mittakaavassa tarkasteltuna YK:n Agenda2030 -toimintaohjelmaan. Linkittyviä teemoja ovat muun muassa kohta kolme, terveys ja hyvinvointi, jonka kohdassa 3.9 on tavoitteena vähentää vaarallisista kemikaaleista sekä muun muassa veden ja maaperän saastumisesta sekä pilaantumisen seuraavia sairauksia ja kuolemia, sekä kohta kuusi, jossa määritellään tarkemmin puhtaan veden ja sanitation merkitys sekä veden kestävä käyttö. (Valtioneuvoston kanslia, n.d.) Ihmisten terveys, hyvinvointi sekä kaikkien oikeus puhtaaseen veteen ja riittävään sekä yhtenäiseen sanitationiin muodostavat perustan jätevesien asianmukaiselle hallinnalle ja käsittelylle myös Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n toimialueella. Lainsäädännöllisesti näistä asioista on huolehdittu jätelaissa (646/2011), joiden noudattamista alueella valvoo alueellinen jätehuoltolautakunta.

3 Aineisto ja menetelmät

Tässä luvussa esitellään Pirkanmaan Jätehuollolle tehtävän lietepalveluiden kehittämiseen tähtäävän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmät, aikajänne tutkimukselle ja aineiston keruulle. Luvussa käydään ensin läpi kyselytutkimuksen ja teemahaastatteluiden teoriapohjaa yleisellä tasolla sekä sitä, kuinka menetelmiä käytetään tämän opinnäytetyön tutkimuksen pohjana. Tämän lisäksi esitellään tarkempi aikajänne tutkimusaineiston keruulle.

3.1 Kyselytutkimus

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineiston perustan muodosti pitkälti kyselytutkimus (liite 1). Tampereen yliopiston laatiman Tutkimusmenetelmien verkkokäsikirjan (Tampereen yliopisto, n.d.) mukaan tieteellisen kyselyn onnistuminen riippuu pitkälti siitä, että tutkija pystyy huomioimaan merkittävässä määrin kyselyyn vastaajien käytössä olevan ajan, taidot sekä halun vastata itse kyselyyn. Erityisesti lomakkeen huolellinen suunnittelu sekä riittävä

testaaminen ennen lomakkeen lähetystä ovat olennaisia tekijöitä kyselytutkimuksen onnistumiselle. Tämä ei kuitenkaan aina yksinään takaa onnistunutta kyselytutkimuksen loppuun saattamista, vaan myös muita seikkoja on otettava huomioon sitä laadittaessa. (Tampereen yliopisto, n.d.)

Kyselylomakkeen ulkoasun tulee olla selkeä ja lomakkeen täyttämiseen käytettävän ajan tulee olla maltillinen vastausmäärän optimoimiseksi. Myös hyvällä saatetekstillä on merkitystä vastaajan herättelemiseksi vastaamaan. Kyselyn eteneminen on hyvä suunnata erityisesti verkkolomakekyselyissä ylhäältä alaspäin selkeästi eteneväksi ja visuaalisesti on hyvä asia, jos lomake näyttäytyy vastaajalle selkeänä ja mahdollisimman kompaktina. (Tampereen yliopisto, n.d.)

Kyselylomaketta laatiessa myös kysymysasetteluun tulee kiinnittää erityisesti huomiota. Tutkimusongelman kannalta kattavan, mutta samalla riittävän selkeän ja helppotajuisen kyselylomakkeen laatimiseen kannattaa panostaa. Turhia kysymyksiä on myös tärkeää välttää, jotta vastaajat jaksavat vastata kyselyyn. Erityisesti standardoidussa kyselyssä on tärkeää, että vastaajat ymmärtävät kysymykset mahdollisimman samalla tavalla. Tässä kohdassa erityisesti selkeällä, tarkoituksenmukaisella ja mahdollisimman yksinkertaisella kielellä laaditulla kyselyllä on suuri merkitys. Lisäksi kysymyksen olisi tärkeää olla mahdollisimman yksinkertainen ja mitaltaan kohtuullinen. (Tampereen yliopisto, n.d.)

Myös tietosuoja tulee ottaa huomioon kyselylomaketta laadittaessa. Vastaamishalua voidaan parantaa muun muassa sillä, että vastaajien ei tarvitse huolehtia siitä, että heidän antamiaan tietoja voitaisiin väärinkäyttää. Luottamuksen herättäminen vastaajissa tietosuojasta huolehtimalla ja siitä selkeästi kertomalla on erityisen tärkeää, mutta merkitystä on myös sillä, kuinka kyselyssä puhutellaan vastaajia. Nykyisin sinuttelu on selkeästi yleistymässä myös tieteellisissä kyselytutkimuksissa, mutta kyselyaineiston laatiminen voidaan myös rakentaa teitittelyn pohjalta. Pääasia kuitenkin on, että valittu linja tutkimuksessa pysyy samana koko kyselyn ajan. (Tampereen yliopisto, n.d.)

Lomakkeen rakenne ja kysymysten looginen järjestys ovat tärkeitä seikkoja kyselylomakkeen laadintaa ajatellen. Kysymysten tarkkuuteen ja avointen kysymysten käyttöön kannattaa kiinnittää huomiota. Erityisesti se kannattaa miettiä, laaditaanko strukturoituja kysymyksiä vai onko tarvetta myös avoimille kysymyksille. Avoimien kysymysten käytön osalta tulee erityisesti tarkastella sitä, onko sen käytölle erityisen painava syy. Kyselylomaketta laadittaessa on lisäksi tarpeen selvittää vastaajalle riittävällä tavalla myös vastausohjeet. Ohjeita kannattaa liittää kyselyn alkuun sekä itse kysymykseen. Kyselyn alussa selvitetty

yleinen vastausohje ei välttämättä aina riitä, joten itse kysymykseen kannattaa liittää vielä vastausohje. (Tampereen yliopisto, n.d.)

Sähköisellä verkkolomakkeella kerättävän tutkimusaineiston yksi käytännön etu paperilomakkeeseen verrattuna on, että aineisto saadaan suoraan sähköisessä muodossa. Tällöin tutkimusaineiston syöttö sähköiseen järjestelmään jää kokonaan pois. Tämä estää myös mahdollisia lyöntivirheitä, joita aineiston syötössä sähköiseen järjestelmään saattaa ilmetä. Vaikka aineiston saaminen suoraan sähköisesti on tutkijalle erittäin kätevää, niin kuitenkin joissain tapauksissa sähköinen kyselylomake ei ole aina hyvä ratkaisu, sillä se saattaa myös rajata joitain vastaajia pois. Esimerkiksi osa iäkkäämmistä vastaajista saattaa jättää vastaamatta, sillä sähköisen lomakkeen täyttö voi olla hankalaa. Tämän vuoksi onkin hyvä tarkastella sähköisen kyselylomakkeen sopivuutta tutkittavalle kohderyhmälle. (Raine, 2018, ss. 101-102)

3.2 Teemahaastattelut

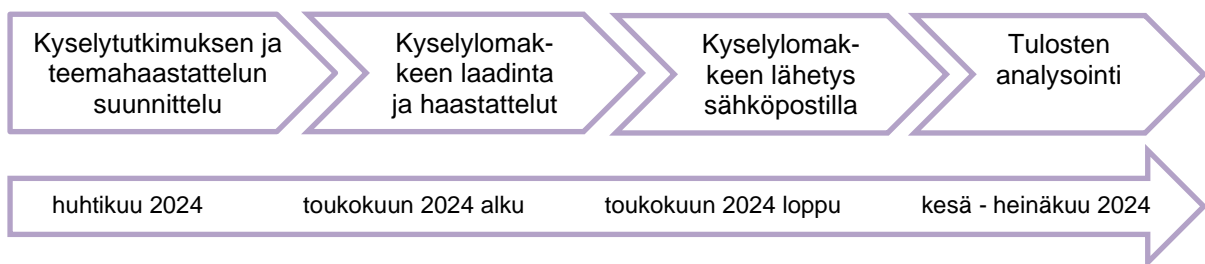
Tässä Pirkanmaan Jätehuollolle tehtävässä lietepalveluiden kehittämiseen liittyvässä opinnäytetyössä kyselytutkimusta täydennettiin lisäksi asiakkaille suunnatuilla teemahaastatteluilla (liite 2). Teemahaastattelussa tärkeää on, että tutkija perehtyy ensin aiheitaan koskevaan kirjallisuuteen, valitsee näkökulman ja muodostaa kysymyksensä tämän pohjalta sekä valitsee tutkimuksen kannalta keskeisimmät teemat. Itse haastattelussa tutkija esittää vapaasti muotoiltuja kysymyksiä teemojen pohjalta. Teemahaastattelu antaa vapautta vastaajalle ja mahdollistaa haastateltavan äänen kuulumisen vastauksissa, sekä helpottaa myös tutkijaa analyysivaiheen teemoittamisessa. Tässä on kuitenkin hyvä varautua siihen, että tutkijan ennalta asettamat teemat eivät välttämättä ole samoja, mitä nousee haastateltavien vastauksissa lopulta esille. (Tampereen yliopisto, n.d.)

Haastatteluja voidaan toteuttaa eri tavoin niin kasvokkain, videon välityksellä kuin puhelimitsekin. Puhelinhaastatteluja käytetään usein erityisesti markkinointiin liittyvissä tutkimuksissa. Sen etuina ovat muun muassa taloudellisuus, tietojen nopea koonti ja käsittely. Puhelinhaastattelun haittapuolena on kuitenkin se, että siitä jää pois keskustelijoiden välinen sanaton viestintä, joka yleensä auttaa huomaamaan sen, onko haastateltava ymmärtänyt kysymyksen vai ei. Onnistuneen puhelinhaastattelun takaamiseksi tutkijan on hyvä sopia ensin puhelimella tai sähköpostilla sopiva aika haastateltavan kanssa sekä kertoa vielä lyhyesti käsiteltävät teemat sähköpostilla ennen itse haastattelua. (Hirsjärvi & Hurme, 2010, s. 64)

3.3 Kyselytutkimusten ja teemahaastattelujen aikataulutus

Aikaisemmissa luvuissa esiteltiin tässä opinnäytetyössä käytettyjä tutkimusmenetelmiä ja niiden periaatteita. Aikataulutus itse tutkimusaineiston keräämisen osalta on kuvattuna alla. Pirkanmaan Jätehuollon lieteasiakkaille lähetettiin sähköpostilla linkki kyselytutkimukseen toukokuun 2024 lopussa, ja teemahaastattelut tehtiin toukokuun 2024 lopulla ja kesäkuun alun aikana vastaajille sopivina ajankohtina. Itse aineiston analysointi tapahtui aineiston keruun jälkeen kesä-heinäkuussa 2024.

Kuva 2. Aikajana tutkimusmateriaalin keräämiselle.



3.4 Kyselytutkimuksessa käytetty sähköinen lomake ja teemahaastattelu

Tämän opinnäytetyön tutkimusosiota varten laadittiin sähköinen kyselylomake Google Formsin kautta. Kyselylomake piti sisällään 28 kysymystä niin nykyisistä palveluista, niiden toimivuudesta kuin toivottujen palveluiden kartoituksesta. Kyselylomake toteutettiin visuaalisesti Pirkanmaan Jätehuollon värien ja logojen puitteissa. Kyselylomake piti sisällään kysymyksiä, joihin asiakas saattoi vastata valitsemalla valintaruudusta parhaiten omaa tilannettaan kuvaavan vaihtoehdon. Valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi lomake sisälsi avoimia vastauskohtia, joihin vastaajan oli mahdollista antaa myös tarkempi kuvaus. Sähköinen kyselylomake kysymyksineen ja vaihtoehtoineen on kokonaisuudessaan nähtävissä tämän opinnäytetyön lopussa liitteessä yksi.

Sähköisen kyselylomakkeen lisäksi tätä tutkimusta täydennettiin puhelimella tehtävillä teemahaastatteluilla, joihin oli satunnaisesti valittu kahdeksan vapaaehtoista asiakasta. Teemahaastatteluiden rungoksi oli laadittu erilaisia kysymyksiä, joita voitiin tarvittaessa hyödyntää haastattelussa. Teemahaastattelun runkokysymykset löytyvät tämän opinnäytetyön lopusta liitteestä kaksi. Kyselytutkimuksen ja teemahaastatteluiden aineiston käsittelystä ja hallinnasta löytyy tarkempi selvitys tämän työn lopussa olevasta liitteestä 3.

3.5 Kyselytutkimukseen ja teemahaastatteluun osallistuminen

Kyselytutkimukseen ja teemahaastatteluihin osallistuminen oli Pirkanmaan Jätehuollon lietepalveluasiakkaille täysin vapaaehtoista. Linkki kyselytutkimukseen lähti houkuttelevan saatekirjeen saattelemana Pirkanmaan Jätehuollon asiakasrekisterissä oleville lieteasiakkaille. Kyselytutkimukseen vastaamisen houkuttelemiseksi käytettiin innostavien alkutekstien ohella mahdollisuutta osallistua myös lahjakorttien arvontaan. Tämä edellytti tietysti vastaajalta sähköpostiosoitteen jättämistä tutkimuslomakkeelle. Vastauslomakkeen täyttäminen oli kuitenkin mahdollistettu ilman pakkoa osallistua arvontaan ja sähköpostiosoitteen jättämiseen. Myös lomakkeen kysymykset oli tehty niin, että niihin vastaamista ei oltu pakotettu.

4 Tutkimusten tulokset

Tässä Pirkanmaan Jätehuollon lietepalveluiden kehittämiseksi tehdyssä opinnäytetyössä kerättiin tutkimusaineisto kyselytutkimuksen ja teemahaastatteluiden avulla. Kyselytutkimus laadittiin huhtikuussa 2024 ja itse kysely lähetettiin Pirkanmaan Jätehuollon lietepalveluita käyttäville asiakkaille kesäkuussa. Tätä ennen lietepalveluiden kevään uutiskirjeeseen oli liitetty mukaan ennakkomainos tulevasta kyselytutkimuksesta sekä mahdollisuudesta ilmoittautua haastateltavaksi teemahaastatteluun.

Teemahaastattelun osalta haastateltavat kerättiin satunnaisella valikoinnilla vapaaehtoisista haastateltavista. Haastateltaville kerrottiin ennen haastattelua tietosuojasta sekä siitä, että heidän vastauksensa käsitellään opinnäytetyön tutkimuksessa anonymisti. Haastattelut suoritettiin toukokuun 2024 aikana.

4.1 Kyselytutkimuksen tulokset

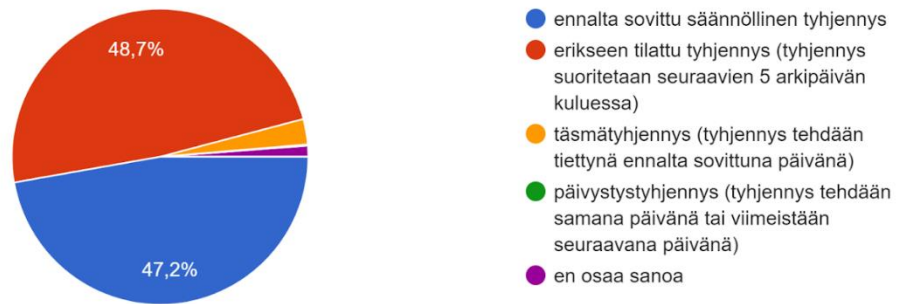
Tässä luvussa esitellään kyselytutkimuksesta saatuja tuloksia. Saadut tulokset esitetään kaavioina ja lyhyesti myös tekstinä. Avointen vastausten osalta saadut tulokset esitetään lyhyesti selostettuna kunkin kaavion jälkeen.

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin ensisijaista käytössä olevaa tyhjennyspalvelua. Vastaajista 48,7 % vastasi käyttävänsä ensisijaisesti erikseen tilattavaa tilaustyhjennystä. Melkein yhtä suurella osalla vastaajista (47,2 %) on puolestaan säännöllinen tyhjennys

sovittuna. 2,8 % vastaajista on käyttänyt ensisijaisesti täsmätyhjennystä ja 1,2 % puolestaan ei osannut sanoa, mitä palvelua käyttää ensisijaisesti. (Kuva 3)

Kuva 3. Ensisijainen käytössä oleva lietesäiliön tyhjennyspalvelu

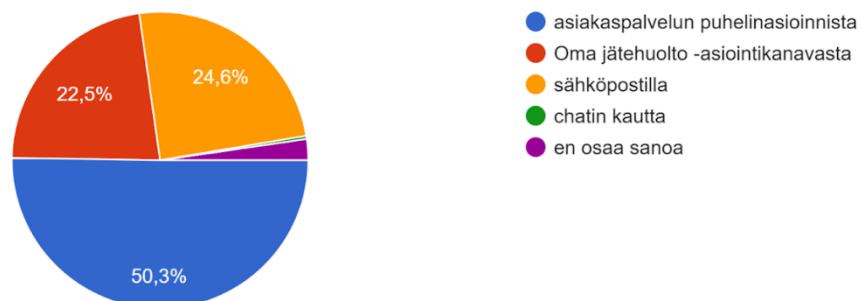
Mitä lietesäiliön tyhjennyspalvelua käytät ensisijaisesti Pirkanmaan Jätehuollon lietepalveluista?
826 vastausta



Vastaajista suurin osa eli 50,3 % kertoi käyttävänsä asiakaspalvelun puhelinasiointia useimmiten tyhjennyksen tilaamisessa. Sähköpostia ilmoitti käyttävänsä 24,6 % vastaajista ja Oma jätehuolto -asiointikanavaa puolestaan 22,5 % vastaajista. Chatin kautta tyhjennyksen oli tilannut useimmiten 0,4 % vastaajista ja 2,3 % ei osannut sanoa, mistä kanavasta on tilannut useimmiten. (Kuva 4)

Kuva 4. Käytetyin tilauskanava.

Mistä asiakaspalvelukanavasta tilaat useimmiten lietyhjennyksen? (Jos sinulla on säännöllinen tyhjennyspalvelu sovittu, voit jättää vastaamatta.)
565 vastausta

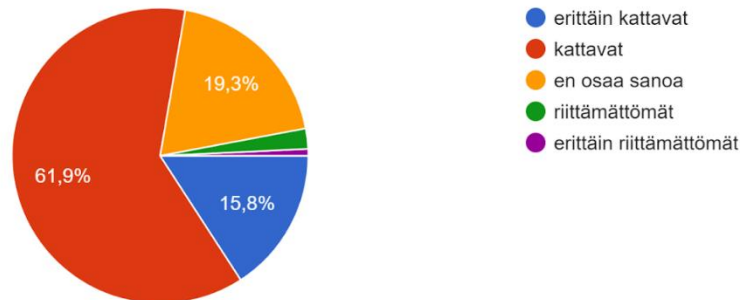


Suurin osa eli 61,9 % vastaajista koki tilauskanavat kattaviksi ja erittäin kattavina nykyisiä tilauskanavia piti 15,8, % vastaajista. Tilauskanavia piti riittämättöminä 2,2 % vastaajista ja erittäin riittämättöminä 0,7 % vastaajista. 19,3 % ei osannut sanoa tarkemmin. (Kuva 5)

Kuva 5. Tarjolla olevien kanavien kattavuus.

Ovatko tarjolla olevat lietyhjennysten tilauskanavat...

808 vastausta



Jos koet tarjolla olevat tilauskanavat riittämättömiksi tai erittäin riittämättömiksi, mikä tilauskanava puuttuu? (36 vastausta)

Vastauksista nousi esille seuraavat puuttuvat tilauskanavat:

- yksinkertaisempi nettilomake
- Oma jätehuolto -sivuston paranneltu versio tai vastaava, joka ohjaa asiakkaan oikeaan kohtaan tilausta tekemään
- kalenteripohjainen tilausmahdollisuus
- Whatsapp
- tekstiviesti

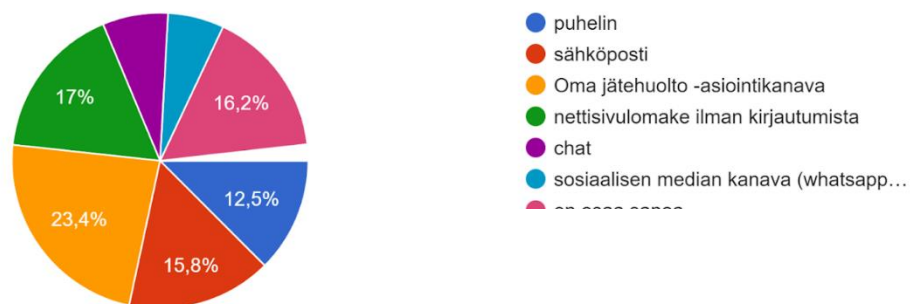
Tähän avoimeen kysymykseen vastasi yhteensä 36 vastaajaa. Yleisesti muihin asioihin liittyvinä kommentteina tässä kohtaa tuli muun muassa nettisivujen hankala navigointi, ja se ettei löydy oikeaa kohtaa tilauksen tekemiselle sivuilta. Lisäksi mainittiin liian pitkä tyhjennyksen toimitusaika, kalliit hinnat, lietesäiliön täyttymisen hälyttimen poisto, asiakaspalvelun puhelinlinjoilla vastaamisen hitaus. Muina kommentteina vastauksista nousi se, ettei tiedetty muiden tilauskanavien olemassaolosta, asiakasneuvojen vähyys tai kirjautuminen Oma jätehuolto -asiointipalveluun ei ollut onnistunut.

Mahdollisten asiakkaalle itselleen uusien tilauskanavien käyttö jakautui vastaajien osalta kohtalaisen tasaisesti. Suosituin mahdollinen uusi tilauskanava oli Oma jätehuolto -asiointikanava (23,4 %). Toiseksi suosituin mahdollinen kanava oli yksinkertainen nettisivulomake ilman kirjautumista (17 %), kolmanneksi suosituin mahdollinen kanava oli sähköposti (15,8 %). Muiksi mahdollisiksi kanaviksi mainittiin puhelin (12,5 %), chat (7,2 %) ja sosiaalisen median kanava (6,1 %). 16,2 % kysymykseen vastanneista ei osannut sanoa, mitä kanavaa mahdollisesti käyttäisi ja loput vastaajat kommentoivat kohtaan muu. (Kuva 6)

Kuva 6. Vaihtoehtoisten tilauskanavien kartoitus.

Mitä seuraavista voisit käyttää uutena kanavana liेतetyhjennysten tilaamiseen?

783 vastausta



Koonti avoimeen kenttään tulleista vastauksista mahdollisten tilauskanavien osalta olivat tekstiviesti, mobiilisovellus, kirje, asioin.fi -palvelu, Oma jätehuolto -palvelu, jos toteutus olisi parempi. Lisäksi mainittiin, että kanavia on jo nyt riittävästi.

Jos et ole vielä käyttänyt itsellesi mahdollista toista tilauskanavaa, mikä on ollut syynä siihen? (huom. nettisivulomaketta tai sosiaalisen median kanavaa ei ole tällä hetkellä saatavissa) (266 vastausta vapaasti kommentoiden)

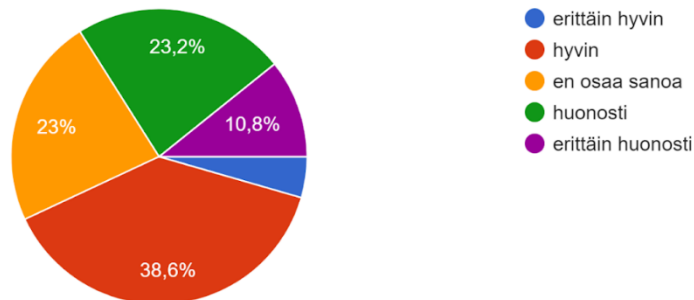
Suurin osa tähän kysymykseen vastanneista kertoi, ettei ole ollut tarvetta käyttää muita kanavia kuin mitä nyt käyttää, sillä tuttu kanava toimi vastaajien mielestä hyvin tai asiakkaalla on jo säännöllinen tyhjennys sovittuna. Vastauksista nousi kuitenkin esiin se, että osalla tähän kohtaan vastanneista ei ollut tietoa siitä, että esimerkiksi Oma jätehuolto -asiointin, chatin tai sähköpostin kautta lietesäiliön tyhjennyksen tilaaminen on mahdollista. Moni vastaajista kommentoi, että pitää asiointia puhelimesta asiakasneuvojan kanssa, sillä puhelun yhteydessä saa vahvistuksen tilaukselle heti. Vastauksista nousi lisäksi myös Oma jätehuolto -asiointin haastavuus, erityisesti kirjautumisen osalta.

Vastaajista 38,6 % koki lietesäiliön tyhjennyspalvelun hinnan vastaavan hyvin ja 4,5 % erittäin hyvin saamaansa palvelua. 23,2 % vastaajista puolestaan koki, että hinta vastaa huonosti saatua palvelua ja 10,8 % mielestä hinta vastaa erittäin huonosti saatua palvelua. 23 % vastaajista ei osannut sanoa. (Kuva 7)

Kuva 7. Kokemus siitä, kuinka hyvin hinta vastaa asiakkaan saamaa palvelua.

Kuinka hyvin lietesäiliön tyhjennyspalvelusta maksettava hinta vastaa tällä hetkellä saamaasi palvelua?

827 vastausta



Jos vastasit edellisessä kysymyksessä palvelun vastaavan huonosti tai erittäin huonosti siitä maksettavaa hintaa, niin mitä palvelun tulisi sisältää, jotta se vastaisi hintaa paremmin? 262 vastausta

Vastauksista nousi esiin seuraavia asioita, kuten hinnan tulisi sisältää kaksi tyhjennyskertaa, tyhjennyspäivä ja tyhjennyksen kellonaika pitäisi voida sopia tarkasti, täsmätyhjennyksen tulisi olla edullisempi, tyhjennykseen liittyvät tiedot ja ohjeet tulisi saada eri kuljettajille selkeämmin näkymään. Lisäksi vastauksissa mainittiin, että tyhjennys tulisi tehdä sovitusti ja ilman, että esimerkiksi kiinteistön pihaan tulee vaurioita, säiliön kunnon tarkastus pitäisi kuulua hintaan. Lisäksi mainittiin, että tyhjennettävän lietteen määrä tulisi vastata oletettua, kimppatilauksen mahdollisuus tulisi olla asiakkaille saatavilla ja lietteen käsittelyhinnan tulisi olla joka kunnassa sama. Lisäksi toivottiin, että usein tyhjennystä tilaaville tulisi kuljetushinnan olla edullisempi, myös tyhjennyksen tulisi tulla nopeammin kuin 5 arkipäivän kuluessa ja lisätöiden tulisi kuulua tyhjennyshintaan.

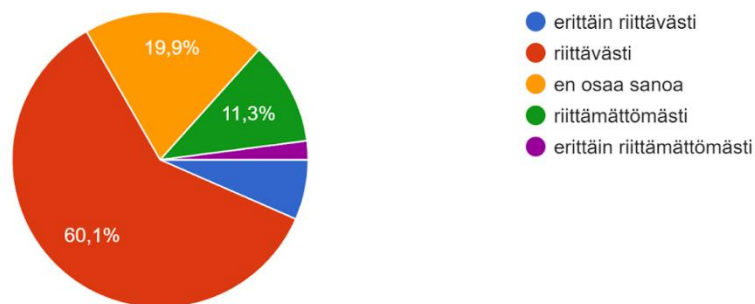
Suurin osa avoimeen kysymykseen vastanneista piti palvelun sisältöä hyvänä ja riittävänä, mutta hintaa pidettiin kalliina. Lisäksi moni epäili, että jonkin palvelun lisääminen nostaisi

entuudestaan tyhjennyksen hintaa. Myös se, että vastaajat eivät voineet itse valita tyhjentäjää, nousi myös useissa vastauksissa esiin.

Hinnoitteluun liittyvän tiedon koki riittäväksi suurin osa eli 60,1 % ja erittäin riittäväksi 6,6 % vastaajista. Tiedon koki riittämättömäksi sen sijaan 11,3 % ja erittäin riittämättömäksi 2,1 %. 19,9 % ei osannut sanoa. (Kuva 8)

Kuva 8. Palvelun hinnoittelutiedon riittävyys.

Oletko saanut riittävästi tietoa Pirkanmaan Jätehuollon tarjoamien lietetyhjennysten hinnoittelusta?
823 vastausta



Jos saamasi hinnoittelutieto on riittämätöntä tai erittäin riittämätöntä, mitä tietoa toivot? 93 vastausta

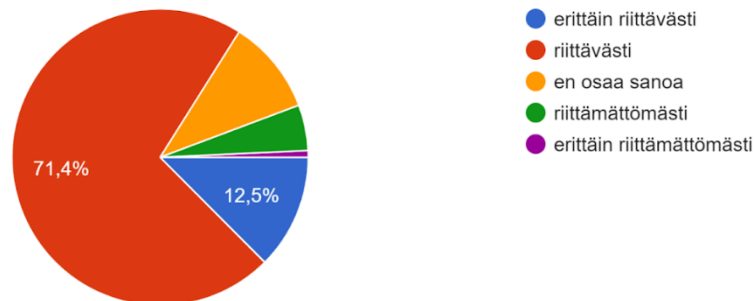
Tähän vastanneet toivoivat tarkempaa erittelyä laskuun, selvitystä nousseista kustannuksista, lietteen tarkan määrän ilmoittamista laskussa, selkeämpää hinnastoa näkyviin, hintavertailua eri tyhjennystyyppien välillä, perusteluita siihen, mistä hinta muodostuu sekä selkeää hintataulukkoa nettisivuille. Muina kommentteina nousi esiin muun muassa vapaus tilata keneltä haluaa, korkea hinta ja hintojen ilmoittamisen puute tyhjennystä tilatessa.

Suurin osa (71,4 %) koki saaneensa riittävästi tai erittäin riittävästi (12,5 %) tietoa lietesäiliöiden tyhjennysten vaihtoehtoista, kun 10,3 % puolestaan ei osannut sanoa. Tietoa koki saaneensa riittämättömästi 5 % ja erittäin riittämättömästi 0,7 % vastaajista. (Kuva 9)

Kuva 9. Tiedotuksen riittävyys lietetyhjennysten vaihtoehtoista.

Oletko saanut riittävästi tietoa Pirkanmaan Jätehuollon lietetyhjennysten vaihtoehtoista (säännöllinen tyhjennys, tilaustyhjennys, täsmätyhjennys, päivystystyhjennys)?

823 vastausta



Jos koet saamasi tiedon erilaisten tyhjennyspalveluiden sisältöjen osalta riittämättömäksi tai erittäin riittämättömäksi, mikä on syynä siihen? 44 vastausta

Vapaasti annetuista kommentteista nousi esiin seuraavia asioita, kuten jäteyhtiön sekavat verkkosivut, säännöllisen tyhjennyspalvelun liiallinen tyrkyttäminen, epäselvyys siitä, voiko säännöllistä tyhjennysväliä muuttaa myöhemmin, asiakkaan oman aktiivisen etsinnän puute, ja se, että vaihtoehtoista ei ole kerrottu riittävästi.

Säännöllisen tyhjennyksen osalta tiedusteltaessa syitä, miksei se ole asiakkaalla käytössä, kertoi suurin osa eli 44,7 % vastaajista, että tietää kyllä palvelun, mutta se ei sovi omiin tarpeisiin. 30,5 % puolestaan haluaa tilata tyhjennyksen aina erikseen ja 6,4 % ei osannut sanoa. 2,9 % vastaajista ei tiennyt, kuinka voi muuttaa tyhjennykset säännöllisiksi ja 1,6 % ei ollut tietoinen palvelusta. (Kuva 10)

Lisäksi 13,9 % kysymykseen vastanneista kertoi erinäisiä syitä, miksi ei ole ottanut säännöllistä tyhjennyspalvelua käyttöön. Näitä syitä kerrottaessa mainittiin, että kiinteistö oli hankittu hiljattain, joten kokemusta säiliön täyttymisestä ei ole sekä epätietoisuus siitä, voiko säännölliseen tyhjennysrytmiin tehdä muutoksia. Lisäksi mainittiin kelirikkoajan keston epämääräisyys, sadekelit ja sen aiheuttamat tien ja pihan pehmeudet. Moni vastaaja kertoi myös tässä, että on ottanut jo säännöllisen tyhjennyksen käyttöön (vaikkei siinä tapauksessa olisi tarvinnut kyselyyn).

Kuva 10. Syy sille, miksi säännöllinen tyhjennyspalvelu ei ole asiakkaalla käytössä.

Lietesäiliön tyhjennyspalveluksi on mahdollista valita säännöllinen tai erikseen tilauksesta tehtävä tyhjennys. Jos et ole ottanut säännöllistä tyhjennyspalvelua käyttöösi, mikä on syyinä?

486 vastausta



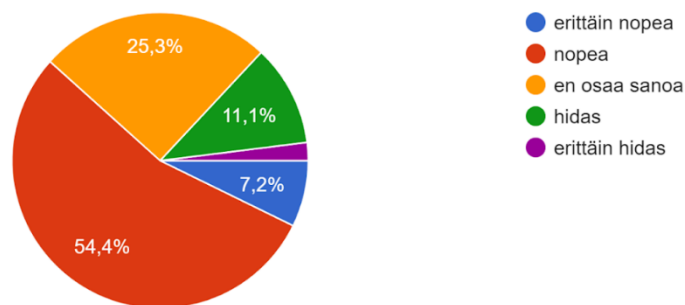
Itse varsinaisen kysymyksen ulkopuolelta mainittiin jälleen myös kallis hinta ja se, ettei tyhjennystä voi tilata haluamaltaan toimijalta.

Tyhjennyspalvelun toimitusnopeudesta kysyttäessä 54,4 % vastaajista piti toimitusta nopeana ja 7,2 % erittäin nopeana. 11,1 % vastaajista piti toimitusta hitaana ja 2 % erittäin hitaana. 25,3 % vastaajista ei osannut sanoa. (Kuva 11)

Kuva 11. Asiakkaan kokema tyhjennyksen toimitusnopeus.

Lietetyhjennysten toimitusnopeus (tilauksesta säiliön tyhjennykseen) Pirkanmaan Jätehuollossa on...

759 vastausta



Jos vastasit toimitusajankohtaan hidas tai erittäin hidas, miksi koet näin? 94 vastausta

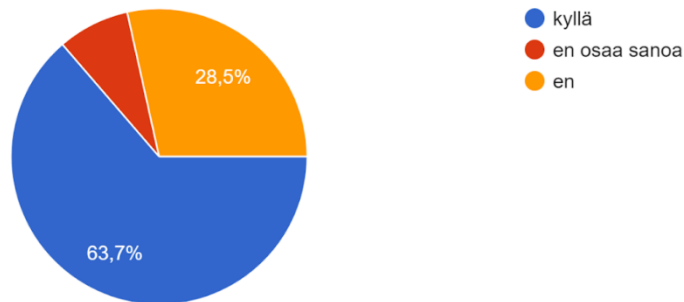
Koontina vapaista kommentteista nousi esiin seuraavia asioita, kuten tyhjennys viiden arkipäivän kuluessa tilauksesta on liian hidas, sillä usein itse lietesäiliön tyhjennys menee viikonlopun yli (tämä mainittiin useassa vastauksessa). Lisäksi Pirkanmaan Jätehuollon pitäisi voida kertoa tyhjennyspäivä vuorokautta aiemmin asiakkaalle, niin viisi arkipäivää olisi mahdollista odottaa. Lisäksi vastauksista nousi myös se, että tyhjennys on jäänyt tulematta.

Muita esiin nousseita kommentteja tämän kysymyksen vastauksissa oli mainintoja siitä, että aiemmin sai valita vapaasti tyhjennysurakoitsijan, joka tuli samana tai seuraavana päivänä. Myös se, että tyhjennyshinnan tulisi olla edullisempi mainittiin useasti.

Kartoitettaessa asiakkaiden tietoisuutta täsmätyhjennyksen olemassaolosta vastasi suurin osa eli 63,7 % vastaajista olevansa tietoisia palvelusta. 28,5 % puolestaan ei ollut tietoisia kyseistä palveluvaihtoehdosta ja loput 7,9 % ei osannut sanoa. (Kuva 12)

Kuva 12. Asiakkaan tietoisuus tarkempaan ajankohtaan sovitusta täsmätyhjennyspalvelusta.

Pirkanmaan Jätehuollon tarjoamissa lietesäiliöiden tyhjennyspalveluissa on saatavilla myös tarkempaan ajankohtaan sovitettu täsmätyhjennys tila...kalliimpaan hintaan. Oletko tietoinen palvelusta?
815 vastausta



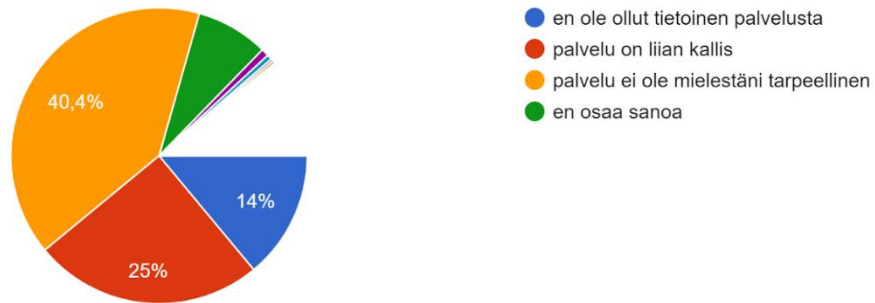
Kun kartoitettiin syitä sille, miksi asiakas ei ollut käyttänyt täsmätyhjennyspalvelua, vastasi 40,4 %, että ei ole kokenut palvelua mielestään tarpeelliseksi. 25 % vastaajista piti palvelua liian kalliina ja 14 % ei ollut tietoinen palvelusta. 7,9 % vastaajista ei osannut sanoa. Loput kommentoivat avoimeen kenttään. (Kuva 13)

Avoimen kentän vastaukseen kirjoittajista suurin osa koki myös palvelun omalla kohdallaan tarpeettomaksi erilaisin perusteluin kirjattuna. Palvelun kalliimpi hinta mainittiin myös useissa vastauksissa.

Kuva 13. Syy täsmäyhjennyksen käyttämättömyydelle.

Jos et ole käyttänyt täsmäyhjennyspalvelua, mikä on ollut syynä?

723 vastausta

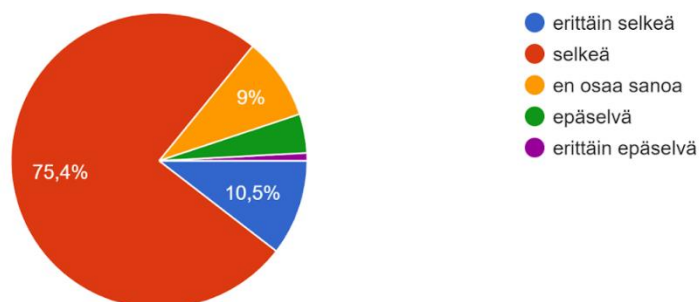


Laskun selvydestä kysyttäessä oli suurimmalle osalle eli 75,4 % vastaajista lasku selkeä, ja 10,5 % piti sitä erittäin selkeänä. 9 % vastaajista ei puolestaan osannut sanoa, ja epäselväksi laskun koki 4,3 % vastaajista ja erittäin epäselväksi 0,9 %. (Kuva 14)

Kuva 14. Lietetyhjennyksestä lähetettävän laskun selkeys.

Lietetyhjennyksestä lähetettävä lasku on...

822 vastausta



Jos vastasit, että lasku on epäselvä tai erittäin epäselvä, mikä tekisi siitä selvemmän? 33 vastausta

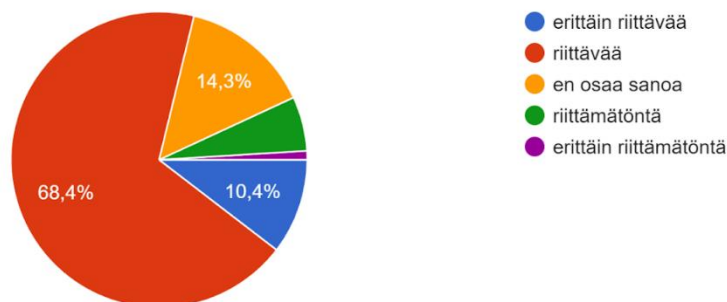
Laskun selvyuden parantamiseen annettuja ehdotuksia nousi esiin seuraavia asioita, kuten tarkempi ilmoitus tyhjennetyin lietteen määrästä sekä se, että olisi kerrottu kuljetusmaksusta enemmän ja minne liete on tyhjennetty. Lisäksi toivottiin, että lasku lähetettäisiin nopeammin asiakkaalle kuin mitä tällä hetkellä. Kommenteissa mainittiin, että laskun layoutiin toivottiin uudistusta sekä selkeämmin eroteltuja kohtia tekijöistä, joihin lasku perustuu. Laskuun toivottiin myös näkyviin kuljettajan nimi ja kommentit tyhjennyksestä, selkeämpi työn osuuden erittely, tyhjennysauton ajomatka sekä minne kuorma on tyhjennetty. Lisäksi kommentoitiin, ettei lasku aukea turva-asetuksia käyttävässä selaimessa.

Muista kommenteista nousi esiin myös maininta siitä, että tyhjennyskalusto on niin suurta, ettei sillä pääse lähelle tyhjennyspaikka, jonka vuoksi letkunveto tuntuu asiakkaasta hassulta. Lisäksi kommenteissa esiin nousi seikka, että laskuun lisätään kuluja ja lisätöitä, joita ei ole mainittu asiakkaalle etukäteen.

Tiedotus lietepalveluihin liittyen on vastaajista suurimman osan mielestä riittävää (68,4 %) tai erittäin riittävää (10,4 %). Puolestaan riittämättömäksi sen koki 5,9 % tai erittäin riittämättömäksi 1 % vastaajista. Vastaajista 14,3 % ei osannut sanoa. (Kuva 15)

Kuva 15. Lietetyhjennyksiin ja -palveluihin liittyvän tiedotuksen riittävyys.

Tiedotus lietetyhjennyksistä ja lietepalveluista on...
825 vastausta



Jos tiedotus on ollut riittämätöntä tai erittäin riittämätöntä, millaisissa tilanteissa olisit tarvinnut enemmän tietoa? 42 vastausta

Avoimiin vastauksiin kertyi kommentteja esimerkiksi siitä, että olisi haluttu tietoa tarkasta tyhjennyspäivästä ja -ajasta, sekä tietoa siitä, mistä tietoa ylipäättään löytyy. Lisäksi kaivattiin tietoa eri tyhjennystyyppien eroista ja siitä, miksi on pakko ottaa tyhjennykset Pirkanmaan Jätehuollosta eikä haluamaltaan urakoitsijalta. Vastauksissa kommentoitiin myös sitä, että tyhjennyksen estymisestä ja sen syistä (kelirikko tai poikkeuslupa painorajoitetulle tielle puuttuu) ei tule tietoa asiakkaalle. Vastaajat toivoivat myös ilmoitusta tyhjennyksen tarkasta tuloajasta, jotta esimerkiksi kiinteistön piha-alueen portti voidaan aukaista. Lisäksi kaivattiin tarkempaa tietoa tyhjennyspalvelun hinnoitteluperiaatteista. Lisäksi kokonaiskuvasta Pirkanmaa – muiden jätehuolto-yhtiöiden tilanne toivottiin enemmän vertailevaa tietoa, sekä tietoa tyhjennyshetkellä lietesäiliöstä otetusta lietteen määrästä.

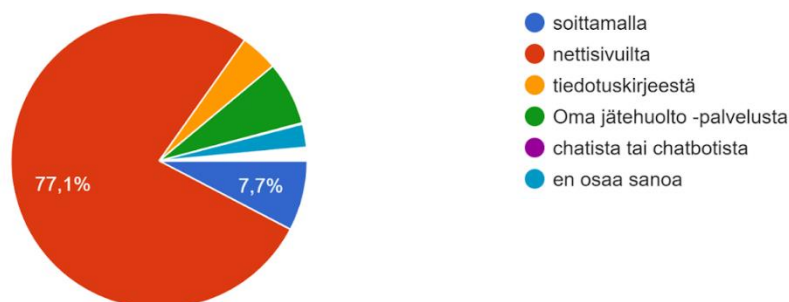
Suurin osa vastaajista eli 77,1 % etsii tietoa mieluiten nettisivuilta, 7,7 % soittamalla, 6,9 % Oma jätehuolto -palvelusta, 4,1 % tiedotuskirjeestä ja 2,6 % ei osannut sanoa. Loput vastaajat kommentoivat vapaasti avoimeen kenttään. (Kuva 16)

Vapaasta kommentoinnista nousi esiin se, että sähköpostitiedotteelle olisi tarvetta. Lisäksi toivottiin tietoa jätehuoltoviranomaiselta ja vastaajista osan mielestä tarvitaan useita tiedonlähteitä. Toiveena oli myös, että asiakaspalvelun puhelinnumero tulisi olla heti verkkosivujen etusivulla löydettävissä. Lisäksi vastauksissa nousi esiin se, että pakollisesta palvelusta tulee tiedottaa joka tapauksessa asiakkaalle

Kuva 16. Mieluisimmat kanavat tiedonhankinnassa.

Mistä etsit mieluiten tietoa Pirkanmaan Jätehuollon liete palveluista?

822 vastausta



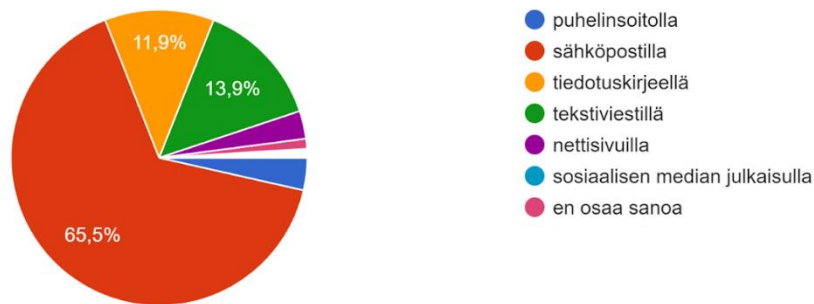
Suurin osa 65,5 % vastaajista toivoo, että muutoksista tiedotettaisiin mieluiten sähköpostilla, 13,9 % puolestaan toivoo tiedotusta tekstiviestillä, 11,9 % vastaajista toivoo tietoa tiedotuskirjeellä, 3,5 % toivoo tietoa puhelinoitolla ja 3 % nettisivuilta, 1,1 % ei osannut sanoa ja loput vastasivat avoimeen kenttään. (Kuva 17)

Vapaan vaihtoehdon vastauksissa mainittiin mobiilisovellus, omaehtoinen etsintä verkkosivuilta ja useiden tietolähteiden tarve.

Kuva 17. Tiedonsaanti palveluiden päivittyessä tai muuttuessa.

Lietepalveluiden muuttuessa tai päivittyessä haluaisit tiedon mieluiten...

821 vastausta

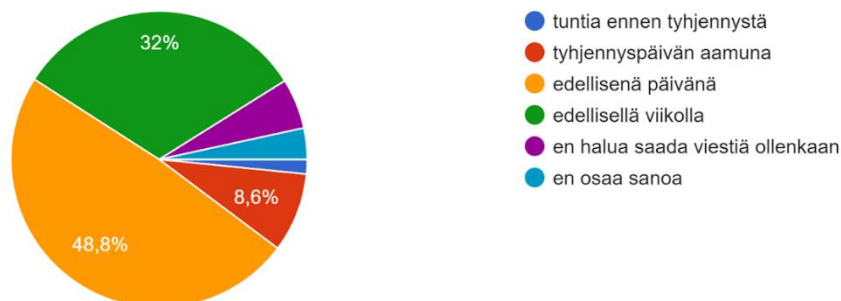


Kysyttäessä ajankohtaa, jolloin asiakas haluaisi saada tekstiviestin ennakkoon lietesäiliön tulevasta tyhjennyksestä, vastasi 48,8 % haluavansa tiedon edellisenä päivänä ja 32 % edellisellä viikolla. Vastaajista 8,6 % toivoi viestiä tyhjennyspäivän aamuna ja 5,5 % ei halua saada viestiä ollenkaan. 3,4 % ei osannut sanoa ja 1,6 % toivoi viestiä tuntia ennen tyhjennystä. (Kuva 18)

Kuva 18. Tyhjennyksestä lähetettävä ennakkoviesti ja sen mieluisin vastaanottoaika.

Haluaisin jatkossa saada tekstiviestin lietesäiliön tyhjennyksen ajankohdasta ennakkoon...

821 vastausta



Jos lietesäiliön tyhjennyksen yhteyteen olisi mahdollista tilata maksullinen lisäpalvelu, mikä palvelu olisi tarpeellinen? (esimerkiksi lietesäiliön pesu, tekstiviesti-ilmoitus tarkemmasta tyhjennysajasta jne.) 172 vastausta

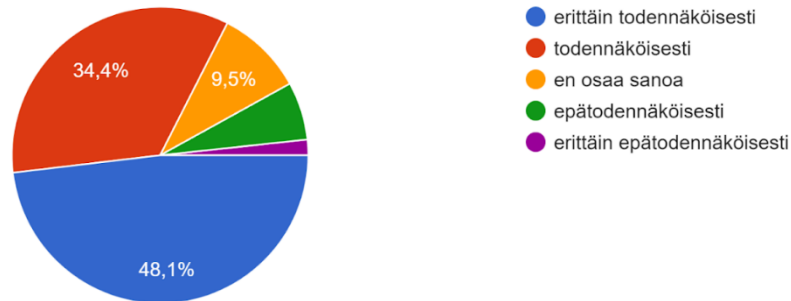
Tähän kohtaan vastanneista suuri osa ilmoitti, ettei toivo mitään maksullista lisäpalvelua, mikä entisestään nostaisi lietesäiliön tyhjennyshintaa. Kysymykseen vastanneiden osalta kuitenkin nousi esiin toive lietesäiliön pesupalvelusta sekä säiliön tarkastuksesta ja huollosta. Osa vastaajista oli myös valmiita maksamaan siitä, että saisivat tarkan tiedon viestillä lietesäiliön tyhjennyksestä. Imeytyskentän putkiston kunnan tarkistus mainittiin lisäpalveluna, josta voitaisiin maksaa. Myös talvella lumitöiden teko lisämaksusta lietesäiliöiden lähistöltä mainittiin, kuten myös se, että ongelmien noustessa tyhjennyksen yhteydessä siitä ilmoitettaisiin heti asiakkaalle. Tarkka tyhjennetty lietemäärä nousi myös mahdollisena lisäpalvelutoiveena esiin. Myös kevyemmällä kalustolla tyhjennys oli mainittu.

Tiedusteltaessa sitä, olisiko asiakas valmis ajoittamaan lietesäiliön tyhjennyksen sesongin ulkopuolelle, jos se olisi edullisempaa, suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että tilaisi sen siinä tapauksessa erittäin todennäköisesti (48,1 %) tai todennäköisesti (34,4 %) sesongin ulkopuolella. Vastaajista 9,5 % ei osannut sanoa ja 6,3 % tilaisi silloin epätodennäköisesti ja 1,7 % erittäin epätodennäköisesti. (Kuva 19)

Kuva 19. Tyhjennyksen tilaamisen mahdollisuus kiireajan ulkopuolella.

Ajoittaisitko lietesäiliön tyhjennyksen tilaamisen sesongin (juhannuksen tms.) ulkopuolelle, jos se olisi edullisempaa?

823 vastausta

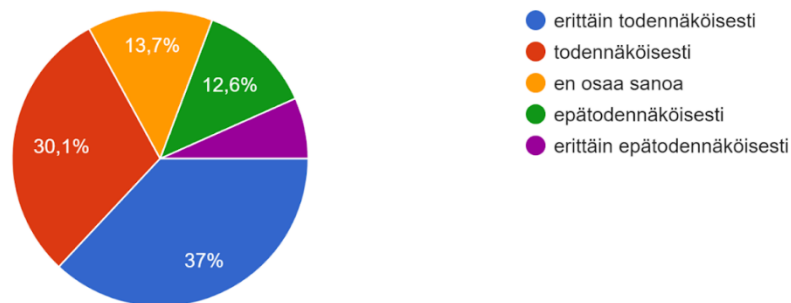


Kimppatilauksen olisi valmis tilaamaan erittäin todennäköisesti (37 %) tai todennäköisesti (30,1 %) suurin osa vastaajista, jos sen saisi edullisempaan hintaan. Vastaajista 13,7 % ei osannut sanoa. 12,6 % vastasi puolestaan, että tilaisi sen epätodennäköisesti ja 6,7 %, että tilaisi sen erittäin epätodennäköisesti. (Kuva 20)

Kuva 20. Kimppatilauksen tekemisen mahdollisuus naapurin kanssa.

Jos lietetyhjennys olisi mahdollista tilata kimppatilauksena naapurin kanssa (naapureiden etäisyys enintään 1 km) edullisempaan hintaan, käyttäisitkö tällaista tilausmuotoa?

825 vastausta



Kuvaile unelmiesi lietepalvelu vapaasti tai jätä meille palautetta lietepalveluista. 264
vastausta

Viimeisessä kysymyksessä kartoitettiin asiakkaiden unelmien lietepalvelua sekä palautetta nyt tarjolla olevista palveluista.

Suuressa osassa vastauksia unelmien lietetyhjennyspalvelut olisivat edullisempia kuin nykyinen palvelu jokaisen tyhjennysvaihtoehdon osalta. Lisäksi toivottiin, että olisi mahdollisuus tilata täsmätyhjennys netistä ennakkoon neljän tunnin aikaikkunalla. Myös se, että lietesäiliön tyhjennyksen voisi tilata vapaasti haluamaltaan toimijalta nousi useassa esiin. Erityisesti tyhjennyspalvelulta toivottiin sitä, että se olisi täsmällinen, ja että siitä saisi viestillä muistutuksen viikkoa ennen ja vielä edellisenä päivänä. Lisäksi toivottiin ilmoitusta heti, jos tyhjennyksen yhteydessä on ollut ongelmia.

Toiveena oli myös paperinen tiedotuskirje lietetyhjennyksiin liittyen erityisesti ikäihmisiä varten. Lisäksi toivottiin, että lietesäiliöihin saisi täyttöastetta mittaavan anturin, joka kertoisin säiliön täyttymisestä ja mahdollisesti lähettäisi tyhjennystilauksen suoraan eteenpäin Pirkanmaan Jätehuollolle. Lisäksi eläkeläisalennusta toivottiin myös ja laskun saamista heti tyhjennyksen jälkeen, eikä kuukauden parin päästä.

Vastauksista esiinnousseina toiveina tuli myös se, että tieto ja ohjeet tyhjennykseen liittyen tavoittaisivat kuljettajan nykyistä paremmin. Lietesäiliön tyhjennys haastavista paikoista tulisi myös olla mahdollista (aiemmin traktorilla toiminut rittäjä tyhjensi jyrkkämäkisiä kiinteistöjä), kuten myös se, että olisi mahdollista käyttää pieniä tyhjennysautoja kapeiden mökkiteiden varrella olevien säiliöiden tyhjennyksessä.

Unelmien lietepalveluilta toivottiin myös täsmätyhjennyksen tilausta verkkosivuilta niin, että asiakas voisi valita päivän ja aikahaarukan (esimerkiksi 2 / 4 tuntia) suoraan tilaushetkellä. Kätevämpää sovellusta toivottiin myös palveluiden käyttöön liittyen. Lisäksi toivottiin mahdollisuutta olla suoraan yhteydessä kuljettajaan. Jos taas tyhjennykseen liittyen kuljettajalla on tarve soittaa asiakkaalle, niin toivottiin, että soittaessa näkyisi yrityksen numero, jotta asiakas osaisi yhdistää sen tilaamaansa lietesäiliön tyhjennykseen eikä jättäisi vastaamatta tuntemattomaan numeroon. Ajanvarauskalenteria toivottiin verkkosivuille, jossa ilmoitettaisiin edulliset tilausajankohdat suoraan.

Vastauskentissä toivottiin säännöllisen tyhjennyksen ajankohdan näkymistä Oma jätehuolto - palvelussa tarkemmin. Toiveena oli myös se, että jos tyhjennysajankohdalla ei ole

asiakkaalle väliä, niin toiveena olisi vielä halvempi tyhjennyspalvelu, jossa tyhjennyksen aikahaarukka olisi esimerkiksi kuukausi. Moni taas toivoo valinnanvapautta palveluun ja enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa.

Toiveena nousi, että saostussäiliöiden tyhjennysväli pitäisi olla pidempi kuin nykyinen, sillä isot säiliöt täyttyvät niin hitaasti. Toiveena palvelujen kehittämiseksi nousi myös esiin se, että painorajoitusten ajoluvat tulisi hoitaa jätehuollon toimesta suoraan kuntoon. Eräässä vastauksessa kommentoitiin, että lietesäiliön tyhjennyksestä pitäisi maksaa korvaus asiakkaalle, kun lietteestä valmistetaan biopolttoainetta. Tämän lisäksi asiakaspalvelun saavutettavuutta tulisi parantaa, ettei asiakas joudu jonottamaan linjalla. Lisäksi useassa vastauksessa unelmien lietepalvelut tehtäisiin ilmaiseksi.

Palautteiden osalta nousi esiin myös seuraavia seikkoja, kuten se, että siirtoasiakirjojen siirtyminen rekisteriin ei ole toiminut ongelmitta. Vastauksissa mainittiin lisäksi, että siisteys on tärkeää, eli toivottiin ettei liete leviäisi letkuja takaisin vedettäessä pitkin pihaa. Lisäksi vastaajien kommenteista nousi esiin se, että kuljettajien huolimattomuus on aiheuttanut erilaisia vahinkoja pihaan. Erään vastaajan mukaan asiakasnäkökulmasta katsottuna kasvillisuuden poisto tyhjennyksen tieltä on huonoa palvelua, koska kasvillisuuden voisi kiertää myös lisäletkulla.

Useiden vastaajien kommenteissa todettiin kuitenkin, että palvelu toimii jo nyt kuin unelma tai ainakin erittäin hyvin ja lietesäiliön tyhjennyspalveluun ollaan tyytyväisiä. Muun muassa lieteauton säiliön iso kapasiteetti antoi eräälle asiakkaalle mahdollisuuden asentaa isomman lietesäiliön kiinteistölle, jonka ansiosta tyhjennysvälin harvennus onnistui hienosti. Lietetyhjennyspalvelun todettiin olevan kaikin puolin kunnossa, kun palvelu on helppoa ja huomaamatonta.

4.2 Teemahaastattelun tulokset

Tässä luvussa esitellään teemahaastattelujen osalta saatuja tuloksia kootusti ja teemoittain. Ennako-oletuksena tutkimuksessa on, että Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n lietepalveluita käyttävien asiakkaiden haastatteluissa esiin nousevat teemat kohtaavat myös kyselytutkimuksessa esiin nousseiden teemojen kanssa.

Tätä selvitystä varten haastateltiin puhelimitse kahdeksaa satunnaisesti valittua ja vapaaehtoista lietesäiliön tyhjennyspalveluita käyttävää asiakasta. Haastateltavat ovat pääasiassa olleet Pirkanmaan Jätehuollon asiakkaina vuodesta 2017 lähtien, mutta

muutaman osalta asiakkuus on alkanut myöhemmin lietesäiliön tyhjennyspalvelua tarvitsevan kiinteistön hankinnan myötä. Suurin osa vastaajista eli viisi asiakasta tilaa lietetyhjennyksiä vapaa-ajan kiinteistölle ja loput kolme vakituiselle asunnolle. Haastatelluista puolet on sopinut kiinteistölle säännöllisen tyhjennyksen ja puolet tilaa tyhjennyksen tarpeen mukaan. Erityisesti vapaa-ajan asunnoilla käytön epätasainen jakautuminen vuoden aikana aiheuttaa sen, että tyhjennykset halutaan tilata erikseen.

Mieluisin asiointikanava haastatteluun osallistuneille asiakkaille on puhelinpalvelu (seitsemän vastaajaa mainitsi tämän). Säännöllisen tyhjennyksen ollessa sovittuna puhelinpalvelu koettiin myös parhaaksi kanavaksi, kun säännölliseen tyhjennyspalveluun on tarve tehdä muutoksia. Yhden vastaajan osalta mieluisin asiointikanava on puolestaan sähköposti. Mahdollisista muista kanavista, joita haastateltavat ovat valmiita käyttämään, mainittiin muun muassa ilman kirjautumista oleva nettilomake (kolme vastaajaa mainitsi tämän), chat-kanava, jossa asiakasneuvoja paikalla (kolme vastaajaa) ja sähköposti (kaksi vastaajaa).

Tilaaminen on haastateltujen asiakkaiden osalta sujunut hyvin ja puhelinasiakaspalvelun odotusajan mainitsi pitkäksi ainoastaan kaksi haastateltavaa. Lähes kaikki haastatellut kertoivat saaneensa puhelinasiakaspalvelun kautta ystävällistä palvelua. Myös itse tyhjennykset ovat sujuneet hyvin haastateltujen asiakkaiden osalta. Esimerkiksi yksi haastateltava mainitsi lietesäiliön tyhjennyksen osalta, että taisi olla kuljettajalle entuudestaan tuttu paikka, sillä kuljettajaa ei tilatun palvelun osalta nähty eikä kuultu ja kaikki meni kuten pitikin.

Kehitettäviä kohteita Pirkanmaan Jätehuollon asiakkaille tarjottavien lietesäiliöiden tyhjennyspalvelujen osalta nousi haastattelujen myötä erityisesti muutamia seikkoja. Suurin esiin nostettu kehitystoive liittyi kuljetushintoihin (kolme vastaajaa mainitsi tämän). Erityisesti vastauksista nousi esiin se, että kuljetushinta koettiin epärealistisena silloin, kun asiakas on ajoittanut lietesäiliön tyhjennyksen esimerkiksi samaan ajankohtaan kuin viereisellä naapurikiinteistöllä on tulossa tyhjennys. Kuitenkin molemmat asiakkaat maksavat tästä samansuuruisen kuljetusmaksun, vaikka kuljetusurakoitsija pääsee tyhjennyksestä toiseen siirtymisen osalta vähemmällä.

Lisäksi kahdessa haastattelussa nousi esiin toive tarkemmasta säiliön tyhjennysajankohdasta ilmoittaminen. Erityisesti silloin, kun teiden ja kiinteistön pihan kunto vaatii toimenpiteitä (talviaikainen auraus mainittiin) toiveena olisi saada tarkemman tyhjennysajankohdan tieto päivää ennen suunniteltua tyhjennystä.

Lisäksi lietesäiliön tyhjennyksen raportoinnin ja laskun osalta toivottiin lisää selkeyttä ja tarkennusta. Yksi haastateltava toivoi, että kiinteistöllä tehtävistä lisätöistä ja syystä niille tulisi heti ilmoitus kuljettajalta asiakkaalle eikä vasta sitten, kun lasku on kirjattu ja lähetetty. Asiakkaan mielestä tämä reaaliaikainen tiedotus tyhjennyksen yhteydessä tehtävistä tarvittavista lisätöistä olisi perusteltua ja säästäisi myöhemmin niin asiakkaan, Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelun kuin urakoitsijan aikaa reklamaatioiden vähentymisen johdosta.

Esiin yhdessä haastattelussa nousi myös ajatus siitä, että viranomaistoiminnassa tulisi olla joustovaraa. Erityisesti vapaa-ajan kiinteistön osalta harmaavesien sakokaivojen tyhjennyksen tekeminen vähintään kolmen vuoden välein on asiakkaasta liian lyhyt aika (suuri säiliö ei tilavuuden puolesta tarvitsisi tyhjennystä) ja tähän toiveena olisi saada joustovaraa poikkeamismenettelyn kautta esimerkiksi määräajaksi. Lisäksi yhden haastateltavan osalta esiin nousi lisäksi toive lietetyhjennysten hinnoittelusta esimerkiksi kampanjoiden osalta (tarjouskampanja tietylle ajalle).

5 Tulosten tarkastelu

Tässä luvussa tarkastellaan tarkemmin tuloksia ja tutkimusaineistoissa esiin nousseita teemoja sekä kootaan niitä yhteen ja muodostetaan mahdollisia kehitettäviä palveluita tai mahdollisesti kokonaan uusia palvelukokonaisuuksia Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n lietepalveluihin. Luvussa käydään läpi niin verkkolomakkeella tehdyn kyselyn perusteella nousseita kehitystoiveita kuin myös teemahaastatteluista saatuja ehdotuksia.

5.1 Kyselytutkimuksen tulosten tarkastelu

Tässä kohdassa tarkastellaan lähemmin itse kyselytutkimuksesta esiin nousseita toiveita palvelujen kehittämiseksi. Vastauksissa saatiin useita kehitysehdotuksia ja näkemyksiä siitä, kuinka Pirkanmaan Jätehuolto voisi paremmin vastata lieteasiakkaiden palvelutarpeisiin.

Kyselystä nousseet ehdotukset lietepalveluiden kehittämiseksi on koottu alle listaukseksi:

- eri tilausvaihtoehtoista tiedottaminen eri kanavissa
- helpompi tapa tilata tyhjennys (nettilomake)
- tekstiviestipalvelu tyhjennyksen tarkemmasta ajankohdasta
- tyhjennyksen yhteydessä tehdyistä lisätöistä ilmoitus heti asiakkaalle
- asiakkaiden antamien ohjeiden tarkempi noudattaminen tyhjennystä tehdessä

- laskussa tarkempi erittely siitä, mistä hinta koostuu
- nettisivujen selkeyttäminen, jotta tieto lietepalveluista löytyvät helpommin
- edullisempi hinta tyhjennykselle sesongin ulkopuolella
- kimppatilauksen mahdollisuus (kuljetusmaksun jakaminen)
- lietesäiliön tyhjennyksen yhteyteen tilattava pesu lisämaksusta sekä mahdollisesti säiliön kunnon tarkastus
- mahdollisuus tilata lisämaksusta tyhjennys pienemmällä kalustolla
- kalenterisovellus, josta voisi tilata tyhjennyksen 2 / 4 tunnin aikahaarukkaan
- halvempi tyhjennyspalvelu suuremmalla aikahaarukalla (1 kk)
- asiakaspalvelun saavutettavuuden lisääminen

5.2 Teemahaastattelun tulosten tarkastelu

Kahdeksalle haastateltavalle tehdyissä teemahaastatteluissa saadut vastaukset olivat hyvin pitkälti myös ennalta odotettuja. Erityisesti kuljetushinnan osalta esiin nousseet kommentit olivat odotettuja, sillä niiden osuus näkyi selkeästi myös kyselytutkimuksessa.

Lietetyhjennysten kuljetushinnat olivat ylipäätään useimmiten asiakkaita puhuttanut Pirkanmaan Jätehuollon lietepalvelujen osa-alue.

Teemahaastattelujen osalta nousi esiin erityisesti seuraavia kehitystoiveita:

Lietetyhjennyksen kimppatilaus: kuljetusmaksun jakautuminen kimppatilauksessa lietesäiliön tyhjennyksen tilaaville asiakkaille ja etäisyyden määrittäminen kimppatilauksen osalta (asiakkaiden sijainti toisistaan esimerkiksi enintään 1 km). Samalla edellytyksenä on, että tyhjennettävä enimmäismäärä mahtuu samalla kertaa lieteautoon. Käsittelymaksu laskussa menisi tilattavan lietetyypin ja määrän mukaan (jos asiakkailla eri säiliötyypit kyseessä).

Lomake kirjautumattomille käyttäjille: toiveena nopea, sähköinen tilauskanava, ei tarvitsisi kirjautua Oma jätehuoltoon (kirjautumisen haasteet, kun laskunumero on hukassa tai salasana unohtunut).

Lisätöiden ilmoitus asiakkaalle heti säiliön tyhjennyksen aikana tai heti sen jälkeen: soitto tai tekstiviesti-ilmoitus kuljettajalta / urakoitsijalta asiakkaan suuntaan siinä vaiheessa, kun ollaan kiinteistöllä ja joudutaan tekemään erikseen veloitettavia lisätöitä. Samalla annetaan heti selvitys, miksi niitä joudutaan tekemään. Asiakkaat reklamoivat laskusta

useasti vasta sitten, kun lasku on heille tullut, sillä he eivät ole olleet tietoisia lisätöiden tarpeesta tai perusteluista.

Tekstiviesti-ilmoitus asiakkaalle päivää ennen tyhjennystä: tälle olisi tarve asiakkaiden ja myös viranomaisen näkökulmasta. Erityisesti esimerkiksi säätilan vuoksi tämä olisi tärkeää, jotta hukkanoudoilta vältyttäisiin ja asiakas voisi varautua tulevaan tyhjennykseen ja sen mahdollistamiseksi tarvittavin toimenpitein.

BONUS: poikkeuslupamenettelyn avaaminen viranomaispuolella: erityisesti vapaa-ajan kiinteistöjen kohdalla olisiko mahdollista, että asiakas voisi lietesäiliön kapasiteetin ja kiinteistön käytön (vapaa-ajan asunto) mukaan hakea poikkeuslupaa pidennetylle tyhjennysvälille määräajaksi.

6 Johtopäätökset

Tässä luvussa käydään läpi, saatiinko vastauksia tutkimuskysymyksiin ja millaisia palveluita tai osa-alueita voidaan jatkossa mahdollisesti kehittää Pirkanmaan Jätehuollon lietesäiliöiden tyhjennyspalveluiden tarjontaan. Tutkimuskysymysten avulla oli tarkoitus selvittää, miten Pirkanmaan Jätehuollon lietesäiliöiden tyhjennyspalveluita käyttävät asiakkaat kokevat tällä hetkellä tarjolla olevat ja käyttämänsä palvelut sekä mitä he näiden palveluiden osalta vielä kaipaisivat. Opinnäytetyössä tehdyn selvitystyön jälkeen tarkoituksena on hahmotella mahdollisia uusia palveluita tai parantaa jo olemassa olevia palveluita. Konkreettisenä tavoitteena tässä työssä oli löytää vähintään kolme tärkeintä kehityskohdetta Pirkanmaan Jätehuollon lietesäiliöiden tyhjennyspalveluiden osalta.

Verkkolomakkeen ja erillisten teemahaastattelujen kautta saatiin selvitettyä niitä kohteita, joihin Pirkanmaan Jätehuollon lieteasiakkaat toivoivat erityisesti kehitystä. Kyselylomakkeella kerätyjä kehityskohteita nousi esiin huomattavasti enemmän kuin mitä teemahaastatteluissa. Toisaalta teemahaastatteluista puolestaan nousi esiin seikkoja, jota ei kyselylomakkeella välttämättä noussut esiin lainkaan. Teemahaastatteluissa päästiin lisäksi myös selvittämään syvällisemmin niitä seikkoja, joita asiakkaiden näkökannalta olisi tarpeen jatkossa kehittää.

Vastausten osalta osa asiakkaista oli hyvinkin kriittisiä lietesäiliön tyhjennyspalveluiden osalta. Erityisesti kyselylomakkeen vapaissa vastauskentissä esiin nousi useiden asiakkaiden tyytymättömyys Pirkanmaan Jätehuollon lietesäiliöiden tyhjennyspalveluihin. Kriittisistä äänenpainoista huolimatta tulee kuitenkin ottaa huomioon se seikka, että suurin

osa Pirkanmaan Jätehuollon lietesäiliöiden tyhjennyspalveluita käyttävistä asiakkaista on kuitenkin tyytyväisiä nykyisiin palveluihin ja ylipäättään jätehuoltoyhtiön toimintaan.

Niin kyselylomakkeen tuloksista kuin teemahaastatteluistakin kehitettäviä kohteita löytyi useampia. Asiakkaiden suunnasta toivottiin muun muassa helpompaa sähköistä tilauskanavaa, johon ei vaadita kirjautumista, parempaa tiedottamista eri tyhjennysvaihtoehtojen osalta ja ilmoitusta tarkasta tyhjennysajankohdasta. Myös itse kiinteistöllä lietesäiliön tyhjennyksen yhteydessä ilmenneistä ongelmista toivottiin heti yhteydenottoa asiakkaan suuntaan. Lisäksi useissa vastauksissa mainittiin kuljetushinnan suuruus ja toivottiin jonkinlaista mahdollisuutta saada hintaan pienennystä.

Mahdollisesti kehitettäviä, lietesäiliön tyhjennyspalvelun asiakaskokemuksen parantamiseen tähtääviä kohtia voisi olla esimerkiksi kirjautumattomana käyttäjänä täytettävän tilauslomakkeen luominen verkkosivuille, sekä Oma jätehuolto -asiointipalvelun kehittäminen ja nykyisten kirjautumisongelmien ratkaiseminen. Moni asiakas on nimittäin tottunut sähköisiin asiointikanaviin ja he toivovat voivansa käyttää niitä näppärästi myös jatkossa.

Lietesäiliön tyhjennyksen ajankohdan tarkempaa ilmoittamista asiakkaan suuntaan toivottiin kovasti. Toivotuin ajankohta tyhjennysajankohdasta ilmoittamiselle oli tyhjennystä edeltävä päivä, jotta asiakkaat voivat varautua kiinteistöllä esimerkiksi sääolosuhteisiin ja tehdä muun muassa lumityöt ennakolta. Myös itse tyhjennyksen osalta toivottiin yhteydenottoa heti, jos ongelmia ilmenee esimerkiksi kiinteistölle pääsyssä, tai jos tyhjennyksen yhteydessä joudutaan tekemään maksullisia lisätöitä (esimerkiksi ylimääräisen letkun veto), joista asiakas ei ole tietoinen ennakoon. Usein yhteydenotot asiakkaan suunnalta saapuvat asiakaspalveluun vasta lietesäiliön tyhjennyksestä tulleen laskun jälkeen, jolloin asiaa lähdetään selvittämään jälkikäteen, jolloin itse tyhjennystapahtumasta voi olla jo reilu kuukausi aikaa.

Eniten kehitystä toivottiin kuitenkin lietesäiliön kuljetushintaan, jonka osuus asiakkaan laskulla on merkittävin tekijä. Asian ollessa nykyisenlainen, ei asiakkaita motivoi tyhjennyksen tilaaminen samaan aikaan naapurin kanssa, koska se ei asiakkaan näkökulmasta tuo mitään hyötyä. Ainoa hyöty tässä tilanteessa koetaan valuvan Pirkanmaan Jätehuollolle ja kuljetusurakoitsijalle. Kuitenkin lieteauton säiliöön saattaa mahtua useamman lietesäiliön sisältö kerralla ennen pakollista siirtymistä purkupaikalle, joten kuljetusmaksujen yhdistäminen asiakkaan näkökulmasta olisi taloudellinen kannustin tehdä yhteinen kimppatilaus. Tässä mahdollisena palvelun kehitysehdotuksena voisi olla siis jonkinlaisen

kimppatilauksen mahdollisuus, jossa esimerkiksi naapurikiinteistöt voisivat tilata säiliön tyhjennyksen kuljetusmaksun osalta edullisemmin yhdessä.

Yllä mainittujen kohtien lisäksi palveluiden kehittämisen osalta vastauksista nousi esiin myös muita ajatuksia, kuten esimerkiksi dynaamisen hinnoittelun mahdollisuus lietetyhjennyksissä. Tämä tarkoittaisi lietesäiliöiden tyhjennyksen tilaamista hiljaisempaan vuodenaikana, jolloin se olisi edullisempaa asiakkaalle kuin mitä se olisi sesonkiaikoina (tässä esimerkkinä useampi viikko ennen juhannusta). Näiden mahdollisten kehityskohteiden lisäksi kartoitettiin asiakkaiden kiinnostusta erilaisille maksullisille lisäpalveluille, joita tällä hetkellä ei ole vielä saatavilla Pirkanmaan Jätehuollossa. Erityisesti lietesäiliön pesu tyhjennyksen yhteydessä sekä säiliön kunnon tarkastus nousivat tässä kohtaa esiin mahdollisina toivottuina lisäpalveluina. Mutta toisaalta kovin moni asiakas ei ollut valmis tilaamaan mitään lisäpalveluita lietesäiliön tyhjennyksen yhteyteen, sillä kaikki seikat, jotka korottavat maksua entisestään koettiin asiakkaiden suunnasta huonona.

7 Pohdinta

Pirkanmaan Jätehuollon lietesäiliöiden tyhjennyspalveluiden kehittämisen osalta tämä opinnäytetyö onnistui vastaamaan esitettyihin tutkimuskysymyksiin ja tämän työn tuloksena löytyi kehitettäviä kohteita enemmän kuin työssä mainitut kolme kohtaan. Itse palveluiden jatkokehittelyiden osalta pallo jää nyt Pirkanmaan Jätehuollolle, kun kartoitustyö asiakasnäkökulmasta on nyt tehty.

Tutkimusaineiston kerääminen onnistui niin määrällisesti kuin ajankohdallisestikin hyvin sekä kyselytutkimuksen että haastatteluiden osalta. Teemahaastatteluihin haastateltavat asiakkaat löytyivät nopeasti ja ajankohdat saatiin jokaisen haastateltavan osalta sovittua helposti. Haastattelut sujuivat neutraalisti ja pyrin haastattellessa tarvittaessa kysymään tarkentavia kysymyksiä alustavien runkokysymysten lisäksi, jos tilanne sitä edellytti ja asiakas oli halukas tarkemmin asiaa valottamaan.

Sähköpostitse lähetettävän kyselylomakkeen osalta aikataulu venyi hieman työ sähköpostin lähetyskapasiteetin tultua vastaan, mutta viimeisetkin viestit saatiin kesäkuun alkupuolella lähettämään asiakkaille. Itse lomakkeen laatimiseen sain korjaavia ja täydentäviä ideoita niin Pirkanmaan Jätehuollon lieteasiakkaiden parissa työskenteleviltä kuin viestinnänkin puolelta. Lähettämisen haasteiden jälkeen vastausten sateleminen lomakkeelle oli kuitenkin erittäin palkitsevaa ja vastauksia tuli reilusti yli 800 sen vajaan kahden viikon aikana, jonka lomake

oli auki. Vastausmäärä oli ehdottomasti enemmän kuin ennakkoon olin ajatellutkaan. Itse aineiston analysoinnin tein pääasiassa heinäkuun loppupuolella kesälomani jälkeen ja koosteen saaduista tuloksista sain kasattua elokuun puolella.

Vastaushalukkuutta kyselytutkimuksen osalta saattoi ehkä hieman lisätä lahjakorttien arvonta kaikkien sähköpostiosoitteensa jättäneiden kesken, mutta siitäkin porkkanasta huolimatta vastausmäärä kokonaisuudessaan yllätti positiivisesti. Selkeästi moni Pirkanmaan Jätehuollon asiakas oli halukas antamaan mielipiteensä nykyisestä lietesäiliöiden tyhjennyspalveluista ja tuomaan tarvittaessa ajatuksiaan palveluiden kehittämisestä myös tulevaisuudessa.

Lietepalveluiden kehittämistyö jatkuu Pirkanmaan Jätehuollossa mahdollisesti jo tulevana syksynä. Toivottavasti monia asiakkaiden esittämiä kehityskohteita tulee myös toteutettua asiakasymmärryksen ja asiakaskokemuksen parantamiseksi. Koin tämän työn laatimisen erittäin mielekkääksi ja innostavaksi myös sen vuoksi, että sen avulla on tarkoitus parantaa asiakaskokemusta Pirkanmaan Jätehuollossa entisestään.

Lähteet

- Arantola, H. & Simonen, K. (2009) *Palvelemisesta palveluliiketoimintaan. Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana*. Tekes. Helsinki.
- Dufva, M. & Rekola, S. (2023) *Megatrendit 2023. Ymmärrystä yllätysten aikaan*. Sitra.
<https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2023/>
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. (2010) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*.
Gaudeamus.
- Jätelaki 646/2011. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110646>
- Kivo. (n.d.) *Jätehuollon kehitys itsenäisen Suomen historiassa*. <https://kivo.fi/jatehuollon-kehitys-itsenaisen-suomen-historiassa/>
- Kivo. (n.d.) *Jätehuolto ja kiertotalous*. <https://kivo.fi/yymmarramme/jatehuolto-ja-kiertotalous/>
- Miettinen, S. (toim.) (2019) *Muotoiluajattelu*. Teknologiateollisuus ry.
- Pirkanmaan Jätehuolto Oy. (n.d.) *Omistajat*. [Kuva1] <https://pjhoy.fi/yhtio/tutustu/omistajat/>
- Pirkanmaan Jätehuolto Oy. (n.d.) *Lietetyhjennykset tehdään lainsäädännön mukaan*.
<https://pjhoy.fi/puheenvuoro-lietetyhjennyksista/>
- Pirkanmaan Jätehuolto Oy. (n.d.) *Strategia*. <https://pjhoy.fi/yhtio/tutustu/strategia/>
- Pirkanmaan Jätehuolto Oy. (n.d.) *Tietosuojaseloste*.
<https://pjhoy.fi/yhtio/yhteystiedot/tietosuojaseloste/>
- Pirkanmaan Jätehuolto Oy. (n.d.) *Tutustu yhtiöön*. <https://pjhoy.fi/yhtio/tutustu/>
- Sitra. (n.d.) *Kiertotalous*. <https://www.sitra.fi/aiheet/kiertotalous/#mista-on-kyse>

Tampereen kaupunki. (n.d.) *Alueellinen jätehuoltolautakunta.*

<https://www.tampere.fi/organisaatio/alueellinen-jatehuoltolautakunta>

Tampereen kaupunki. (n.d.) *Saostus- ja umpisäiliölietteet.*

www.tampere.fi/organisaatio/alueellinen-jatehuoltolautakunta/saostus-ja-umpisailiolietteet

Tampereen yliopisto. (n.d.) *Haastattelut.*

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>

Tampereen yliopisto. (n.d.) *Kyselylomakkeen laatiminen.*

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>

Tampereen yliopisto. (n.d.) *Tutkimusmenetelmien verkkokäsikirja.*

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>

Valli, R. (toim.) (2018). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle.* PS-Kustannus.

Valtonen, K. (2020). *Esiselvitys lietepalveluiden kehittämiseksi Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n toimialueella.* [Opinnäytetyö, Hämeen ammattikorkeakoulu].

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/339669/Valtonen_Katri.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Valtioneuvoston kanslia. (n.d.) *Agenda2030.* <https://kestavakehitys.fi/agenda-2030>

Vuorela, K. (2024). *Kadotettu asiakas. Kohti asiakaslähtöistä ajattelua.* Tammi

Ympäristöministeriö. (n.d.) *Jätelainsäädäntö.* <https://ym.fi/jatelainsaadanto>

Ympäristöministeriö. (n.d.) *Kiertotalousohjelma.* <https://ym.fi/kiertotalousohjelma>

Liite 1. Verkkolomakkeella kysytyt kysymykset

Arvoisa lieteasiakkaamme!

Keräämme asiakkaidemme kokemuksia ja palautetta nykyisistä umpi- ja saostussäiliöiden sekä pienpuhdistamoiden tyhjennyspalveluista.

Vastaamalla Hämeen ammattikorkeakoulun opiskelijan laatimaan kyselytutkimukseen annat meille arvokasta tietoa ja autat meitä kehittämään yhtiömme liete palveluja. Vastaamiseen menee n. 15 minuuttia.

Sähköpostiosoitteensa jättäneiden vastaajien kesken arvotaan 5 kpl 20 € lahjakorttia Kotipizzaan. Osallistuminen arvontaan on vapaaehtoista ja kyselyn voi täyttää ilman sähköpostiosoitteen luovutusta.

Tähän kyselyyn vastanneita ei voida tunnistaa vastausten perusteella, ellei omia tietoja kerrota avoimissa vastauksentissää.

Sähköpostiosoitteen jättäneiden osalta noudatetaan tietosuojasäädöksiä, lisätietoja löydät täältä: pjhoy.fi/tietosuojaseloste

Lämmin kiitos, kun autat meitä kehittymään!

Lietesäiliön tyhjennyksen tilaaminen ja tyhjennyspalvelu

Tässä osiossa selvitetään taustatietoa lietesäiliön tyhjennysten tilaamiseen liittyen. Kyselyssä lietesäiliöllä tarkoitetaan esimerkiksi lietekaivoa, sakokaivoa, umpikaivoa ja pienpuhdistamo.

Mitä lietesäiliön tyhjennyspalvelua käytät ensisijaisesti Pirkanmaan Jätehuollon liete palveluista?

- ennalta sovittu säännöllinen tyhjennys
- erikseen tilattu tyhjennys (tyhjennys suoritetaan seuraavien 5 arkipäivän kuluessa)
- täsmätyhjennys (tyhjennys tehdään tietynä ennalta sovittuna päivänä)
- päivystystyhjennys (tyhjennys tehdään samana päivänä tai viimeistään seuraavana päivänä)
- en osaa sanoa

Mistä asiakaspalvelukanavasta tilaat useimmiten lietetyhjennyksen? (Jos sinulla on säännöllinen tyhjennyspalvelu sovittu, voit jättää vastaamatta.)

- asiakaspalvelun puhelinasiointista
- Oma jätehuolto -asiointikanavasta
- sähköpostilla
- chatin kautta
- en osaa sanoa

Ovatko tarjolla olevat lietetyhjennysten tilauskanavat...

- erittäin kattavat
- kattavat
- en osaa sanoa
- riittämättömät
- erittäin riittämättömät

Jos koet tarjolla olevat tilauskanavat riittämättömiksi tai erittäin riittämättömiksi, mikä tilauskanava puuttuu? - vapaa vastauskenttä -

Mitä seuraavista voisit käyttää uutena kanavana lietetyhjennysten tilaamiseen?

- puhelin
- sähköposti
- Oma jätehuolto -asiointikanava
- nettisivulomake ilman kirjautumista
- chat
- sosiaalisen median kanava (whatsapp jne.)
- en osaa sanoa
- muu ..

Jos et ole vielä käyttänyt itsellesi mahdollista toista tilauskanavaa, mikä on ollut syynä siihen? (huom. nettisivulomaketta tai sosiaalisen median kanavaa ei ole tällä hetkellä saatavissa) - vapaa vastauskenttä -

Kuinka hyvin lietesäiliön tyhjennyspalvelusta maksettava hinta vastaa tällä hetkellä saamaasi palvelua?

- erittäin hyvin
- hyvin
- en osaa sanoa
- huonosti
- erittäin huonosti

Jos vastasit edellisessä kysymyksessä palvelun vastaavan huonosti tai erittäin huonosti siitä maksettavaa hintaa, niin mitä palvelun tulisi sisältää, jotta se vastaisi hintaa paremmin? - vapaa vastauskenttä -

Oletko saanut riittävästi tietoa Pirkanmaan Jätehuollon tarjoamien lietetyhjennysten hinnoittelusta?

- erittäin riittävästi
- riittävästi

- en osaa sanoa
- riittämättömästi
- erittäin riittämättömästi

Jos saamasi hinnoittelutieto on riittämätöntä tai erittäin riittämätöntä, mitä tietoa toivot? - vapaa vastauskenttä -

Oletko saanut riittävästi tietoa Pirkanmaan Jätehuollon lietetyhjennysten vaihtoehtoista (säännöllinen tyhjennys, tilaustyhjennys, täsmätyhjennys, päivystystyhjennys)?

- erittäin riittävästi
- riittävästi
- en osaa sanoa
- riittämättömästi
- erittäin riittämättömästi

Jos koet saamasi tiedon erilaisten tyhjennyspalveluiden sisältöjen osalta riittämättömäksi tai erittäin riittämättömäksi, mikä on syynä siihen? - vapaa vastauskenttä -

Lietesäiliön tyhjennyspalveluksi on mahdollista valita säännöllinen tai erikseen tilauksesta tehtävä tyhjennys. Jos et ole ottanut säännöllistä tyhjennyspalvelua käyttöösi, mikä on syynä?

- en ole tietoinen palvelusta
- tiedän palvelun, mutta se ei sovi tarpeisiini
- haluan tilata tyhjennyksen aina erikseen
- en tiedä, kuinka voin muuttaa tyhjennykset säännöllisiksi
- en osaa sanoa
- muu ..

Lietetyhjennysten toimitusnopeus (tilauksesta säiliön tyhjennykseen) Pirkanmaan Jätehuollossa on...

- erittäin nopea
- nopea
- en osaa sanoa
- hidas
- erittäin hidas

Jos vastasit toimitusajankohtaan hidas tai erittäin hidas, miksi koet näin? - vapaa vastauskenttä -

Pirkanmaan Jätehuollon tarjoamissa lietesäiliöiden tyhjennyspalveluissa on saatavilla myös tarkempaan ajankohtaan sovittu täsmätyhjennys tilaustyhjennystä kalliimpaan hintaan. Oletko tietoinen palvelusta?

- kyllä
- en osaa sanoa
- en

Jos et ole käyttänyt täsmätyhjennyspalvelua, mikä on ollut syynä?

- en ole ollut tietoinen palvelusta
- palvelu on liian kallis
- palvelu ei ole mielestäni tarpeellinen
- en osaa sanoa
- muu ..

Lietetyhjennyksestä lähetettävä lasku on...

- erittäin selkeä
- selkeä
- en osaa sanoa
- epäselvä
- erittäin epäselvä

Jos vastasit, että lasku on epäselvä tai erittäin epäselvä, mikä tekisi siitä selvemmän? - vapaa vastauskenttä –

Tiedotus Pirkanmaan Jätehuollon lietepalveluihin liittyen

Tässä osioissa selvitetään tarkemmin tiedotukseen liittyvää tarvetta lietetyhjennyspalveluihin liittyen.

Tiedotus lietetyhjennyksistä ja lietepalveluista on...

- erittäin riittävää
- riittävää
- en osaa sanoa
- riittämätöntä
- erittäin riittämätöntä

Jos tiedotus on ollut riittämätöntä tai erittäin riittämätöntä, millaisissa tilanteissa olisit tarvinnut enemmän tietoa? - vapaa vastauskenttä -

Mistä etsit mieluiten tietoa Pirkanmaan Jätehuollon lietepalveluista?

- soittamalla
- nettisivuilta
- tiedotuskirjeestä
- Oma jätehuolto -palvelusta
- chatista tai chatbotista
- en osaa sanoa
- muu ..

Lietepalveluiden muuttuessa tai päivittyessä haluaisit tiedon mieluiten...

- puhelinsoitolla
- sähköpostilla
- tiedotuskirjeellä
- tekstiviestillä
- nettisivuilla
- sosiaalisen median julkaisulla
- en osaa sanoa
- muu ..

Lietepalveluiden kehittäminen tulevaisuudessa

Tässä osiossa kartoitetaan tulevaisuuden lietepalveluiden mahdollisia kehityskohteita.

Haluaisin jatkossa saada tekstiviestin lietesäiliön tyhjennyksen ajankohdasta ennakkoon...

- tuntia ennen tyhjennystä
- tyhjennyspäivän aamuna
- edellisenä päivänä
- edellisellä viikolla
- en halua saada viestiä ollenkaan
- en osaa sanoa

Jos lietesäiliön tyhjennyksen yhteyteen olisi mahdollista tilata maksullinen lisäpalvelu, mikä palvelu olisi tarpeellinen? (esimerkiksi lietesäiliön pesu, tekstiviesti-ilmoitus tarkemmasta tyhjennysajasta jne.) - vapaa vastauskenttä –

Ajoittaisitko lietesäiliön tyhjennyksen tilaamisen sesongin (juhannuksen tms.) ulkopuolelle, jos se olisi edullisempaa?

- erittäin todennäköisesti
- todennäköisesti

- en osaa sanoa
- epätodennäköisesti
- erittäin epätodennäköisesti

Jos lietetyhjennys olisi mahdollista tilata kimppatilauksena naapurin kanssa (naapureiden etäisyys enintään 1 km) edullisempaan hintaan, käyttäisitkö tällaista tilausmuotoa?

- erittäin todennäköisesti
- todennäköisesti
- en osaa sanoa
- epätodennäköisesti
- erittäin epätodennäköisesti

Kuvaile unelmiesi lietepalvelu vapaasti tai jätä meille palautetta lietepalveluista. - vapaa vastauskenttä –

Osallistu arvontaan!

Jos haluat osallistua lahjakorttien arvontaan, jätä alle sähköpostiosoitteesi. Voittajiin ollaan yhteydessä henkilökohtaisesti.

Lämmin kiitos vastauksestasi!

Liite 2. Teemahaastattelun tukikysymykset

- Mistä asti olet ollut Pirkanmaan Jätehuollon lieteasiakas?
- Onko sinulla säännöllinen tyhjennystilaus vai tilaatko tyhjennykset yleensä aina erikseen?
- Mitä tilauskanavaa käytät pääsääntöisesti? (soitto, sähköposti, Oma jätehuolto - kanava, sähköposti? Olisiko jollekin muulle kanavalle tarvetta?
- Miten tilaaminen on mielestäsi sujunut?
- Miten itse tyhjennykset ovat osaltasi sujuneet?
- Miten mielestäsi Pirkanmaan Jätehuolto voisi kehittää toimintaansa lietepalveluiden osalta?
- Onko jotain muuta, mitä kaipaisit lietetyhjennyspalveluilta?
- Loppupalautte kyselystä & Pirkanmaan Jätehuollolle

Liite 3. Aineistonhallinta

Kyselytutkimuksen aineisto tallentuu Pirkanmaan Jätehuollon pilvipalveluun. Käyttö on rajattu ainoastaan tutkimusta tekeväälle opiskelijalle. Vastauksissa ei voida myöskään tunnistaa asiakkaita. Kyselytutkimuksen lopussa kysyttyä sähköpostiosoitetta käytetään ainoastaan arvonnän suorittamiseksi, jonka jälkeen sähköpostiositteet poistetaan muusta aineistosta. Aineisto säilytetään vuoden tilaajan pilvipalvelussa, jonka jälkeen se hävitetään. Aineisto ei sisällä mitään luottamuksellista dataa.

Teemahaastattelujen äänitysaineisto tallentuu Pirkanmaan Jätehuollon käyttämään Moontalk-sovellukseen. Äänitteet ovat ainoastaan haastattelijan käytössä. Haastattelijan tekemät muistiinpanot eivät sisällä tutkittavien osalta mitään, josta heidät voisi tunnistaa eikä itse opinnäytetyössä haastateltavia voida tunnistaa. Vastaajien tietosuojaa käsitellään Pirkanmaan Jätehuollon tietosuojaselosteen mukaisesti, joka on linkitetty niin kyselylomakkeeseen kuin haastateltaville lähetettävään vahvistusviestiin. Linkki tietosuojaselosteeseen löytyy tämän opinnäytetyön lähdeluettelosta.

Pirkanmaan Jätehuolto omistaa tässä opinnäytetyössä käytetyn aineiston ja siitä saadut tulokset. Aineistoa käytetään ainoastaan tässä opinnäytetyössä ja Pirkanmaan Jätehuollon lietepalveluiden kehitystyössä. Opinnäytetyöhön kerätty aineisto säilytetään Pirkanmaan Jätehuollon pilvipalvelussa vuoden, jonka jälkeen se hävitetään asiaankuuluvasti.