

**PIRKANMAAN JÄTEHUOLTO OY:N ASIAKASPALVELUYHTEISTYÖ  
JÄTTEENKULJETTAJAN NÄKÖKULMASTA**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Forssa, Kestävä kehitys

Syksy, 2017

Satu Syrjä

Kestävä kehitys  
Forssa

---

<b>Tekijä</b>	Satu Syrjä	<b>Vuosi</b> 2017
<b>Työn nimi</b>	Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n asiakaspalveluyhteistyö jätteenkuljettajan näkökulmasta	
<b>Työn ohjaaja</b>	Rauni Varkia, Sanna Hakkarainen	

---

## TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus oli toimeksianto Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ltä. Yhtiö tuottaa jätehuollon palveluita 17 kunnan alueella Pirkanmaalla. Pirkanmaan Jätehuollon alueella tehdään 12 000 jäteastian tyhjennystä päivittäin ja yhteistyötä tyhjennyksissä tehdään 23 kuljetusurakoitsijan kanssa. Toimeksiantoon sisältyi järjestetyn jätteenkuljetuksen kuljettajille suunnattu yhteistyökysely, joka toteutettiin yhdessä Pirkanmaan Jätehuollon kanssa, sekä kyselyn vastausten analysointi ja raportointi. Kysely toteutettiin kesän 2017 aikana verkkokyselynä. Kysely lähetettiin 18 kuljetusurakoitsijalle, joiden kanssa oli sovittu kyselyn eteenpäin välittämisestä omille jätteenkuljettajilleen. Yhteensä kysely lähetettiin 92 henkilölle. Vastauksia saatiin 34, joten vastausprosentti oli noin 37 prosenttia.

Kyselyn vastausten perusteella oli tavoitteena vahvistaa kuljettajayhteistyötä, parantaa asiakaspalvelua ja lisätä tarvittaessa oman henkilökunnan ja kuljettajien koulutusta. Kyselyllä selvitettiin jätehuoltoyhtiön asiakaspalvelun ja kuljettajan välistä yhteistyötä sekä vaakahenkilökunnan ja kuljettajien välistä yhteistyötä.

**Avainsanat** asiakaspalveluyhteistyö, Pirkanmaan Jätehuolto Oy, kuljetusurakoitsija, jätteenkuljettaja

**Sivut** 60 sivua, joista liitteitä 9 sivua

Sustainable Development  
Forssa

---

<b>Author</b>	Satu Syrjä	<b>Year</b> 2017
<b>Subject</b>	Customer Service Co-operation of Tampere Regional Solid Waste Management Ltd from a Waste Driver's Point of View	
<b>Supervisor</b>	Rauni Varkia, Sanna Hakkarainen	

---

ABSTRACT

This thesis was commissioned by Tampere Regional Solid Waste Management Ltd. The company provides waste management services in 17 municipalities in Pirkanmaa. Around 12,000 waste bins are emptied daily by 23 different transport contractors in the area.

The thesis assignment included a questionnaire directed to drivers of organized waste transportation and it was carried out in co-operation with Tampere Regional Solid Waste Management Ltd. Also the analyzing and reporting of the questionnaire were included in the assignment. The survey was conducted during the summer 2017 as an internet survey. The survey was sent to 18 transport contractors who agreed to forward it to their own drivers. In total, the survey was sent to 92 people. 34 replies were received so the response rate was 37 percent.

According to the results of the questionnaire following procedures could be taken into account: First, strengthening the co-operation between the drivers. Second, improving customer service and third, increasing training for staff and drivers. It can also be said that the questionnaire clarified not only the co-operation between the customer service and the drivers from the waste management companies, but also the co-operation between the waste scale operators and the drivers.

**Keywords** customer service co-operation, Tampere Regional Solid Waste Management Ltd, transport contractor, driver of waste transportation

**Pages** 60 pages including appendices 9 pages

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	ASIAKASPALVELU .....	2
2.1	Yhteistyö.....	3
2.2	Asiakaspalvelun laatu .....	5
2.3	Asiakaspalvelun viestintä ja vuorovaikutus .....	6
3	JÄTELAINSÄÄDÄNTÖ TOIMINNAN PERUSTANA .....	8
3.1	Jätelaki.....	9
3.2	Kunnalliset jätehuoltomääräykset .....	10
3.3	Ympäristönsuojelulaki ja -asetus.....	11
3.4	EU:n jätepolitiikka .....	12
4	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT .....	12
4.1	Kysely tutkimusmenetelmänä.....	12
4.2	Käytetyt menetelmät ja aineiston hankinta.....	13
5	PIRKANMAAN JÄTEHUOLLON YHTEISTYÖKYSELY KULJETTAJILLE .....	14
5.1	Lähtötilannehaastattelut.....	14
5.2	Kyselytutkimuksen sisältö ja toteutusaikataulu.....	15
5.3	Kyselytutkimus .....	17
5.4	Kyselytutkimuksen kohderyhmä .....	17
5.5	Kyselyn validiteetti ja reliabiliteetti.....	18
6	TULOKSET .....	19
6.1	Kyselyn osio 1 – vastaajien perustiedot .....	19
6.2	Kyselyn osio 2 – ympäristöasiat .....	20
6.3	Kyselyn osio 3 – tiedonkulku .....	23
6.4	Kyselyn osio 4 – yhteistyö asiakaspalvelun kanssa .....	30
6.5	Kyselyn osio 5 – yhteistyö vaakahenkilökunnan kanssa .....	42
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	45
7.1	Kehitysehdotuksia toimeksiantajalle .....	47
7.2	Opinnäytetyön prosessin sujuminen .....	48
	LÄHTEET .....	50

## Liitteet

Liite 1	Kyselytutkimus
Liite 2	Kyselytutkimuksen saate

## 1 JOHDANTO

Toimiva yhteistyö on tärkeä osa miellyttävää työntekoa. Pirkanmaan Jätehuolto Oy huolehtii lähinnä asumisessa syntyvästä jätteestä. Alueella, jossa tehdään 12 000 jäteastian tyhjennystä päivässä, on selvää, että kuljettajilla ja asiakaspalveluhenkilökunnalla on runsaasti kohtaamisia, ei vain ulkoisten asiakkaiden vaan myös toistensa kanssa. Kuljettajien ja asiakaspalvelun kohtaaminen on toistuvaa sähköistä tai puhelimitse tapahtuvaa yhteistyötä. Vaakahenkilökunnan kanssa kohdataan myös kasvotusten. Vaikka kohtaamiset ovat erilaisia, tavoitteena on molempia tahoja tyydyttävän ratkaisun löytyminen tilanteeseen. Pirkanmaan Jätehuolto Oy on 17 kunnan (kuva 1) omistama jäteyhtiö, jossa järjestetyn jätteenkuljetuksen urakoitsijoita työskenteli opinnäytetyön tekemisen aikaan 23. Yhteenlaskettuna urakoitsijoita ja heidän kuljettajiaan on noin 100. Kyseessä on jätehuoltoyhtiön näkökulmasta varsin merkittävä yhteistyön taho. Pirkanmaan Jätehuolto Oy:llä ei ole omaa kuljetuskalustoa, vaan kilpailutuksen perusteella valitut urakoitsijat omistavat jäteautot. (Pirkanmaan Jätehuolto Oy 2017.)



Kuva 1. Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n toimialue

Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n tavoitteena oli selvittää kuljettajien ja asiakaspalvelun sekä kuljettajien ja vaakapalveluiden välisen yhteistyön nykytilanne järjestetyn jätteenkuljetuksen kuljettajan ja urakoitsijan näkökul-

masta. Nämä tavoitteet ohjasivat toimeksiantajan Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n teettämään kyselytutkimuksen, joka laadittiin tämän opinnäytetyön tutkimuksellisenä osana. Tutkimuksellisen osuuden lisäksi opinnäytetyö koostuu jätelainsäädäntöä ja jätehuoltoa sivuavasta teorialuvusta sekä asiakaspalvelun teoriaa käsittelevästä kokonaisuudesta. Kyselytutkimuksen tulosten avulla haluttiin löytää muutos-, koulutus- ja kehitystarpeita Pirkanmaan jätehuollon asiakaspalvelun, vaakojen, kuljettajien ja kuljetusyrittäjien välisestä päivittäisestä yhteistyöstä sekä raportoida tuloksista ja kehitysideoista.

## 2 ASIAKASPALVELU

Palveluun voi laskea kuuluvaksi kaiken sen, mikä asiakkaan vuoksi ja hyväksi tehdään joko välillisesti tai välittömästi. Palvelua on monenlaista. Asiakaspalvelu ei välttämättä ole kasvokkain tapahtuvaa, vaan voi olla myös puhelimitse tai sähköisesti tapahtuvaa. Asiakaspalvelun merkitys on suuri niissä palveluyrityksissä, joissa asiakas tarvitsee asiantuntijan apua. Asioinnin onnistumiseen vaikuttaa moni tekijä. Mikäli asiakaspalvelu on työkeää ja ammattitaidotonta eivät asiakkaat ole tyytyväisiä eikä yritys menesty. (Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2013, 8–9.)

Asiakaspalvelun olennaisena osana on ihmisten kanssa tekemisissä oleminen ja vuorovaikutus. Yksinkertainen ohje asiakaspalvelijalle on: Palvelle asiakasta niin kuin haluaisit sinua palveltavan. Asiakaspalvelija ei voi tietää etukäteen, millaisella tuulella asiakas on, minkälaiset tarpeet tällä on ja minkälaiseen palvelutilanteeseen asiakaspalvelija joutuu. Palvelutilannetta on tämän vuoksi vaikea ennustaa. Asiakaspalvelussa tulee ottaa huomioon mahdollisuuksien mukaan asiakkaan tietotaso. Kaikki eivät esimerkiksi ole yhtä taitavia käyttämään laitteita ja välineitä, joita asiointiin tarvitaan. Pohjimmiltaan asiakkaan tarve on kuitenkin aina sama: haluttu kuulluksi ja ymmärretyksi, hyväksytyksi, nähdyksi ja arvostetuksi. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2015, 74; ks. myös Anders Innovations 2013.)

Hyvän asiakaspalvelun käsite on melko yleislaatuinen eikä kerro vielä mitään asiakaspalvelusta. Ihmisillä on yleensä mielikuva siitä, millainen on hyvä asiakaspalvelija ja mikä on hyvää asiakaspalvelua, mutta tarkempi määrittely on hankalaa. Hyvä asiakaspalvelu on moniulotteista ja riippuu yrityksestä, mitä asioita asiakaspalvelussa korostetaan ja mihin panostetaan. Asiakaspalvelu on aineetonta ja sitä saatetaan tuottaa ja kuluttaa hyvin nopeasti tai pitkällä aikavälillä määrittelemättömissä osissa, mikä vaikeuttaa asiakaspalvelun käsitteen selittämistä. Palvelua on vaikea mitata tai määrittää sen aineettomuuden vuoksi. (Rissanen 2006, 17.)

Hyvä palvelu on yritykselle tärkeä, tavoiteltava asia. Se tuottaa toiminnalle lisäarvoa. Hyvä asiakaspalvelu on jotain, mitä ei voida tehdä varastoon, vaan se luodaan hetkessä yhdessä asiakkaan kanssa ja aina uudelleen. Palvelun hyvyyden tai huonouden määrittelee lopulta asiakas. (Rissanen 2006.) On muistettava, että yrityksen kaikki tekeminen tai tekemättä jättäminen on eräänlaista mainontaa ja luo yhteistyökumppaneissa mielikuvia, halusi yritys sitä tai ei. Yrityksen on kehitettävä toimintamallejaan parantaakseen palveluaan. Menestyäkseen on uudistettava asenteitaan, huomioitava asiakkaan ja yhteistyökumppanin muuttuvat tarpeet ja tunnettava toimintaympäristönsä. Mikäli yritys ei pysty uudistamaan ajatusmallejaan esimerkiksi palvelun osalta, se johtaa paikallaan pysymiseen ja siihen, että pystytään kilpailemaan vain hintatasolla. Sanotaan, että asiakastaan tai yhteistyökumppaniaan ei koskaan voi tuntea liian hyvin, joten todellisen asiakaslähtöisyyden parantaminen vaatii työtä ja tahtoa. Yrityksen on hyvä hallita ongelmaa ja tunnistaa se huomatakseen vastaukset siihen. Pelkästään tehokkaammin työskentely tai ilmaan heitetty ”parempaa asiakaspalvelua” -fraasi eivät riitä saavuttamaan parempia tuloksia. Tarvitaan koulutusta, perehdytystä ja yhteistoimintaa. (Selin & Selin 2005, 9–11.)

Asiakaspalvelu onnistuu yrityksen omistautumisesta ja halusta olla hyvä palveluyritys. Asiakaspalveluun panostamalla vaikutetaan positiivisesti yrityksen menestymiseen. Asiakaspalvelussa tulee olla riittävästi henkilökuntaa, käytettävien työkalujen pitää toimia, koulutuksen laatuun sekä laadukkaaseen esimiestyöhön tulee panostaa. Asiakaspalvelussa kohtaamiset asiakkaiden kanssa ovat erilaisia. Hyvän asiakaspalvelijan tulee pystyä kohtaamaan asiakas mukautumalla eri tilanteisiin tilanteen vaatimalla tavalla. Hyvää palvelua saatuaan kriittinenkin asiakas voi alkaa puhua yrityksestä suosivaan sävyyn. Jokainen asiakasnäkökulma asiakaspalveluun voi olla erilainen. Jokaisen asiakkaan mielipide saamastaan palvelusta voi olla erilainen, vaikka palvelun tuottaja on ajatellut palvelun samanlaiseksi. (Rissanen 2006, 17–19.)

Asiakaspalvelulle tulee asettaa tavoitteet, joiden toteutumista seurataan vuosittain. Eri viestintäkanavien kautta tuleville palautteille tulee olla käsitteilytapansa ja -paikkansa. Asiakaspalvelun kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa parantaa yrityksen palvelusta syntyvää mielikuvaa. (Kuntaliitto 2016, 30–31.)

## 2.1 Yhteistyö

Asiakas ja asiakkaiden kanssa tehtävä yhteistyö ovat yritykselle elinehto. Yritykselle ensiarvoisen tärkeää on hahmottaa, mikä on yrityksen asiakasryhmä ja keiden kanssa yhteistyötä tehdään. Mikäli yritys pystyy valitsemaan yhteistyökumppaninsa ja päinvastoin, kannattaa valita kumppaniksi sellaisia tahoja, joiden kanssa toimiminen tuottaa molemminpuolista tyydytystä ja arvostusta. Tällaisen yhteistyön väliin kilpailijan on hankala tul-

la. Yrityksellä tulisi olla valmiudet kasvattaa osaamistaan eri näkökulmien hakemiselle, asiakasnäkökulman vahvistaminen on merkittävä tapa varmistaa menestymistä. Asiakasorientoituneet yritykset pärjäävät vahvemmin, koska arvostavat asiakasta ja tunnistavat tämän tarpeet. Tällainen yritys luo palvelunsa ja tuotteensa asiakkaan ehdoilla ja tarpeita vastaaviksi. (Selin & Selin 2005, 14–15.)

Asiakas tulisi liittää jo osaksi yrityksen liiketoiminnan suunnittelua. Tällöin asiakkaan tarpeet tulevat huomioon otetuiksi alusta alkaen jo suunnitteluvaiheessa. Näin asiakkaista saadaan osa yrityksen luonnollista toimintaa. Tällä keinoin asiakkuus on suunniteltu alusta loppuun asti. Asiakaskäsitteen tulisi koskea niin yrityksen sisäisiä kuin ulkoisiakin asiakkaita. Yritys on yhteistyössä asiakkaisiinsa monilla eri tavoilla ja tasoilla. Jokainen yrityksen asiakasrajapinta tulisi olla ennalta suunniteltu. Monesti yrityksissä ajatellaan olevan yritysasiakkaita ja unohdetaan, että jokainen asiakas on ihminen. Asiakaspalvelussa tulisi aina muistaa käsitellä asiakkaita ihmisläheisesti. Ihmisläheisellä lähestymistavalla painotetaan kohtaamisessa ihmisen käyttäytymistä ja vuorovaikutustaitoja. Ihmismielen toiminnan ymmärtäminen ja sen hyödyntäminen sekä ulkoisissa että sisäisissä asiakkuuksissa tarkoittaa yritykselle kilpailuetua muihin yrityksiin verrattuna. (Selin & Selin 2005, 13–16.)

Julkisissa palveluissa asiakkaan ja palveluiden tuottajan välille saattaa syntyä yhteistyön luottamuspuola. Luottamuksen rakentaminen vaatii toimivaa yhteistyötä, laadukasta asiakaspalvelua ja hyvää vuorovaikutusta kaikkien tahojen välillä. Yrityksen avoimuus on yksi merkittävä tekijä luottamuksen syntyyn. Yrityksellä on oltava tahtoa tuottaa asiakkaalle hyvää palvelua, etuja ja hyötyjä. Kokemus asiakaspalvelusta ja asiakkuudesta ovat pitkälti tunnekokemuksia, joihin helposti heijastuu negatiivisenä yrityksen epärehellisyys tai salailu. Olosuhteet, joissa palvelun tuottajan ja asiakkaan välille syntyy kireyttä ja luottamuspuola, johtavat yleensä asiakkuuden päättymiseen, mikäli kyseessä on kilpailutilanne. Julkisissa palveluissa voi kuitenkin olla niin, että asiakkaalla ei ole mahdollisuutta valita palvelunsa tuottajaa, vaan laki edellyttää toimimaan tietyllä tavalla, esimerkkinä verovirasto. Jätehuoltopalveluiden tilaaminen kunnalliselta jätehuolto-yhtiöltä on samankaltainen tilanne asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna. Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n omistaa 17 kuntaa, jotka ovat siirtäneet oman vastuunsa jätehuollon tehtävien järjestämisestä jätelain mukaisesti kunnallisen jätehuolto-yhtiön vastuulle, joten asiakas ei voi valita jätehuolto-yhtiötään. (Rissanen 2006, 49; Jätelaki 2011/646 § 43.)

Hyvään yhteistyöhön kuuluu palvelun jatkuva, mutta hallittu kehittäminen ja asiakkaan kuunteleminen. Yhteistyötä tarvitaan niin yrityksen sisäisesti kuin asiakkaidenkin kanssa. Asiakaspalvelun yhteistyöhön liittyvät kriisitilanteet ovat mahdollisuus uuden oppimiselle. Muutoksen vaativat kaikilta paljon uuden omaksumista ja toisaalta tarpeettoman poissulke-



mista. Hyvällä palvelulla on riskinä hukkaa vanhojen toimintamallien taakse ja samalla palvelun laatu kärsii. (Rissanen 2006, 96.)

Ottamalla huomioon eri asiakkaiden erilaiset tarpeet ja erilaiset tavat toimia yritys saa kannattavuuden ja kilpailuedun markkinoilla. Tämänkaltaisen toiminta vaatii yritykseltä valmiutta räätälöidä palveluitaan asiakaslähtöisesti. Jätehuoltoyhtiön näkökulmasta sekä yksityiset ihmiset että jätteen kuljettajat ovat asiakkaita, sillä kuljetus ostetaan yksityisiltä yrityksiltä. Molemmilla tahoilla on toisistaan poikkeavat tarpeet asiakaspalvelulle. Mitä räätälöidymmin yritys kykenee tarjoamaan palvelua asiakkailleen, sitä paremman asiakastyytyväisyyden se saavuttaa. Yhteiskunta asettaa omia säästönsä, jotka on otettava toiminnassa huomioon ja myös kilpailijoiden mukanaan tuomat seikat on huomioitava. (Rissanen 2006, 116.)

## 2.2 Asiakaspalvelun laatu

Palvelun laadun lähtökohta ovat asiakkaan odotukset. Laatuun kohdistetut vaatimukset vaihtelevat paljon. Monesti asiakas ei odota mitään ennenkuulumatonta asiakaspalvelua, vaan odotukset ovat perusasioita, kuten se, että yritys tekee sen, minkä lupaa. Palvelun hinta vaikuttaa laatuodotuksiin. Mitä korkeampi hinta sitä laadukkaampaa palvelua asiakas uskoo saavansa. Tuttavien positiiviset kommentit yrityksen laadukkaasta palvelusta vetoavat asiakkaisiin. Yrityksen mainonta, jossa keuhataan laadulla, nostaa asiakkaan odotuksia. Suurien odotusten luomisessa on vaara myös suurelle pettymykselle, mikäli laatuodotukset eivät täyty. (Pakanen ym. 2013, 47–48.)

Yleisesti laatu koetaan hyväksi, kun asiakkaan kokemukset yrityksen asiakaspalvelun laadusta vastaavat odotuksia. Mikäli laatuodotukset ylittään, laatu voidaan kokea erinomaiseksi. Palvelukokemus voidaan jakaa tekniseen ja toiminnalliseen osaan. Teknisen osan laatu sisältää asiakaspalvelutyöntekijän tiedot, taidot, asiantuntemuksen ja osaamisen sekä hyvin suunnitellun toimintaympäristön. Toiminnallinen laatu sisältää kohtaamiset, ilmapiirin ja vuorovaikutuksen. Toiminnallisen laadun osalla voidaan ylittää asiakkaan odotukset ja erottua kilpailijoista. Toiminnallinen laatu on se, miten asiakas palvelun saa. Teknisen laadun voidaan ajatella olevan se, mitä asiakas saa. Kun tekninen laatu on kunnossa, yritys voi erottua hyvällä toiminnallisella laadulla. Teknisen laadun voidaan ajatella olevan sitä, mitä asiakkaalle jää asiakaspalvelutapahtuman jälkeen eli se, mikä on lopputulos. Kokonaislaadusta puhutaan palveluyrityksessä, kun on kyse henkilökunnan osaamisesta ja palveluasenteesta. Siihen, miten koetaan laatu vaikuttaa kaikki, mitä asiakaspalvelutilanteessa tapahtuu. Asiakkaan silmissä asiakaspalvelijan ammattitaito leimaa koko asiakaspalvelutapahtumaa. Laatukuvan muodostavat pienet osaset. Palvelun hyvyys tai huonous on asiakkaan kokemuksen määrittelemä. Palvelun tarjoaja määrittää laatua omien kriteeriensä mukaisesti ja asiak-

kaan arvioinnin perustana on palvelukokemus. Kokemuksesta on syntynyt tunne, johon otetaan mukaan tehtyjä havaintoja. Asiakkaan kokemukseen vaikuttavat myös muut asiakkaat. Laatua arvioitaessa unohdetaan usein asiakkaan näkemys ja huomioidaan laatuun käytetty panostus ja yrityksen voimavarat. Yrityksen tulee seurata palvelun laatua koko ajan. (Pakkanen ym. 2013, 47–48, 123–124; Grönroos 2015, 101–102.)

Iso osa asiakasmenetyksistä johtuu huonosta asiakaspalvelun laadusta. Tämä näkyy yrityksen kannattavuudessa ja menestyksessä. Tosin monilla palvelualoilla julkinen palvelutuottaja on monopoliasemassa eikä vastavia kannattavuuden menetyksiä tapahdu, vaikka asiakaspalvelu ei laadusta olisikaan. Laatutilanne on palveluiden osalta paljon epämääräisempi kuin tuotteiden laadun osalta. Asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta monien tekijöiden perusteella. Näitä tekijöitä ovat pätevyys, ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualttius, viestintä, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen sekä palveluympäristö. Laatua voidaan kehittää erilaisilla kehityshankkeilla ja projekteilla, parhaassa tapauksessa yhdessä asiakkaan kanssa. Hyvän tuloksen saavuttaminen ja siis laadun parantaminen vaativat asiakkaan ymmärtämistä ja hyötyjen jakamista. Yhteistoiminta asiakkaan kanssa on parasta, mitä yritys voi asiakkaan hyväksi tehdä. Asiakas kokee saavansa hyvää palvelua ja arvostusta, kun hänet otetaan mukaan laadun kehittämisen projektiin. (Rissanen. 2006, 213–217.)

### 2.3 Asiakaspalvelun viestintä ja vuorovaikutus

Asiakaspalvelu on ennen kaikkea viestintää. Palvelu tuotetaan vuorovaikutuksessa. Tärkeää on asiakkaan kohtaaminen hänen omista lähtökohdistaan. Vuorovaikutustaitoja tarvitaan kaikessa asiakaspalvelussa. Yrityksen on kannustettava myönteiseen ja asiakaslähtöiseen palveluun ja asiakaskohtaamiseen. Asiakaspalvelussa tulee välttää omien asenteiden ja mielipiteiden julkituomista. Jokainen asiakas tulee kohdata samanarvoisena ja yksilön tarpeita kunnioittaen. Ystävällinen, asiantunteva, joustava asiakaspalvelu ylläpitää yrityksen mainetta asiakkaan silmissä. Palveluiden pysyvään ylläpitoon ja keskittämiseen sopivat nykyään hyvin yrityksen toimivat verkkosivut, sähköiset palvelut, chat-chatpalvelut, sosiaalinen media ja puhelinpalvelu. Asiakaspalvelussa tulee varautua siihen, että minkä tahansa viestintäkanavan kautta voi kohdata millaisen ratkaistavan ongelman tahansa. Ajantasainen verkkoviestintä on edellytys toimivalle asiakaspalvelulle. Viestinnän tulee olla avointa ja mahdollisimman nopeaa. Sähköisten palveluiden suosio ja runsaus korostavat viestinnän selkokieliisyyden merkitystä. Viestinnän on oltava helposti ymmärrettävää ja selkeää. (Kuntaliitto 2016, 30–31.)

Digitalisaation avulla monien yritysten viestintään ja vuorovaikutukseen on saatu muutosta aikaan. Toimintatapoja on uudistettu esimerkiksi palveluiden sähköistämällä. Nykyisin tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyn-

täen mahdollistetaan monipuoliset palvelut ja sähköinen asiointi yrityksissä. Sähköinen asiointi on mahdollistanut tiedon päivittymisen nopeasti asiakkaan saataville sekä tarjonnut yrityksille kustannustehokkaan tavan toimia. Myös reaaliaikainen vuorovaikutus asiakkaaseen mahdollistuu verkkopalveluita käyttämällä. Nykyaikainen verkkopalvelu on yritykselle tärkeää. Ei pidä olettaa asiakkaan olevan tietoinen yrityksen palveluista, vaan verkkopalveluissa on panostettava siihen, että tieto on helppokäyttöistä ja ajantasaista sekä ohjeistaa asiakkaan oikean palvelun luo. Asiakslähtöisesti ajateltuna tarvitaan kuitenkin edelleen sähköisten palveluiden rinnalle perinteistä kasvotusten tai puhelimitse tapahtuvaa asiakaspalvelua. Sekä perinteinen asiakaspalvelu että digitaalinen palvelu tulee suunnitella asiakkaan tarpeita ja toiveita kuunnellen ja kunnioittaen. (Kuntaliitto 2016, 41–42.)

Yrityksen maineen rakentaminen alkaa yrityksen sisäisen viestinnän ja vuorovaikutuksen toimimisesta. Avoimen keskustelukulttuurin pohjalta sisäinen viestintä onnistuu. Tämä ei juuri ole riippuvainen käytössä olevista välineistä. Yrityksessä tulee olla työyhteisöllä mahdollisuus sopia sisäisistä viestintäkäytännöistä. Henkilöstöviestinnälle on olemassa lukuisia eri keinoja. Onnistuakseen viestinnän viestejä on toistettava eri välineissä. Näin varmistetaan, että viesti tavoittaa mahdollisimman monen työntekijän. Intranetissä erilaiset chat- ja muut kommentointimahdollisuudet yleistyvät ja keskusteluvirrat arkipäiväistyvät. Yrityksillä on erilaisia tapoja järjestää sisäistä viestintää. (Kuntaliitto 2016, 61–62.)

Sisäisessä viestinnässä tulee luottaa faktoihin eikä uskoa luuloihin ja oletamuksiin. Kuvitellaan, että tieto kulkee ja leviää, mutta kukaan ei oikeasti ota vastuuta sisäisen viestinnän sujuvuudesta. Avokonttoreissa saatetaan olettaa, että kaikki kyllä kuulevat kaikille tarkoitetut asiat tai oletetaan, että yrityksen sisäiseen intraan kirjoitettu ohje tai tiedotus saavuttaa kaikki tahot. Sisäiseen viestintään ei huomata panostaa, mutta ulkoiselle viestinnälle kehitetään kyllä linjauksia. Pahimmillaan tästä seuraa se, että yrityksellä on moitteeton julkikuva ulospäin, mutta sisäisesti ollaan kriisissä. Seurauksena tapahtuu se, että työntekijät väsyvät ja kyllästyvät, asiakaspalvelu kärsii, töihin ei ole mukava tulla ja lopulta etsitään muita töitä. Yrityksessä ei pidä jättää tiedottamista pelkästään viestinnän ihmisten vastuulle, vaan esimiestasolla on otettava vastuu. Viestinnän henkilökunnan tärkein tehtävä on tarjota esimiehille keinoja, joilla nämä voivat tehostaa tiedonkulkua. Esimies on vastuussa siitä, että työntekijät tietävät yrityksen toimintatavat ja tavoitteet sekä viestintäkanavat ja osaavat käyttää niitä tehokkaasti. Sanotaan, että tieto motivoi työntekijää ja sitouttaa työhön sekä parantaa huomattavasti ilmapiiriä. (Tervola 2015.)

Sisäinen toimiva ja avoin viestintä luodaan, kun yrityksellä menee hyvin eikä isoja kriisejä ole. Tällöin esimerkiksi käydään työntekijöiden kanssa läpi yrityksen tavoitteita ja tuloksia. Viestinnän tulee olla ennakoivaa. Viestintä on epäonnistunutta, jos viestitään ainoastaan kriisitilanteissa. Puutteellinen viestintä aiheuttaa myös huhuja, faktojen puuttuessa, yri-

tyksen sisällä. Yrityksen menestymiselle tärkeää on myös, että sisäinen ja ulkoinen viestintä eivät ole ristiriidassa keskenään. Nykyajan ongelmana on oikeastaan runsaudenpula viestintävälineissä. Tarjonta on valtava. Onnistuneen viestinnän tarkoituksena on, että viesti kulkee kaikille työntekijöille yhtä aikaa. Kaikista asioista ei voi viestiä samalla välineellä, joihinkin tapauksiin sopii sähköposti, intranet tai lähikeskustelu. Toisinaan tarvitaan palavereja ja muita tapaamisia, joissa voi kasvokkain hoitaa ja sopia asioita. (Tervola 2015.)

Avoimella ja myönteisellä vuorovaikutuksella voidaan vaikuttaa halutun muutoksen tapahtumiseen. Hyvällä vuorovaikutuksella edistetään uuden oppimista ja samalla edistetään hyvää palvelua. Myönteiseen kehitykseen tarvitaan rajoittamatonta vuorovaikutusta. Hyvää tulosta tai muutosta ei saada aikaan, mikäli vuorovaikutus ja viestintä eivät ole rakentavia. Huonosti toimivassa työyhteisössä erimielisyydet voivat lamauttaa ryhmän toiminnan. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että erimielisyyksiä ei saisi olla. Väittelyitä ja ristiriitoja olisi opittava käsittelemään rakentavasti ja avoimesti. Joskus käy niin, että oleellinen katoaa avoimen vuorovaikutuksen jalkoihin ja itse asian eteneminen vaikeutuu. (Rissanen 2006, 97–103.)

### 3 JÄTELAINSÄÄDÄNTÖ TOIMINNAN PERUSTANA

Toiminnan perustana jätehuolto-yhtiössä ovat jätelaki ja -asetus. Jätelaki määrittelee jätteen käsittelemiseen ja hyödyntämiseen kuuluvia asioita. Toimintaa ohjaavat myös ympäristönsuojelulaki ja -asetus. Ympäristönsuojelulakia sovelletaan toimintaan, jossa syntyy ja käsitellään jätettä ja jossa aiheutuu tai saattaa aiheutua ympäristön pilaantumista. Tässä luvussa käsitellään lakeja niiltä osin kuin ne järjestettyä jätteenkuljetusta ohjaavat. Luvussa esitetään myös, mitä alueen kunnallisissa jätehuoltomääräyksissä määrätään jätehuollosta ja järjestetystä jätteenkuljetuksesta sekä sivutaan ympäristönsuojelulakia jätehuollon näkökulmasta. Kaikessa jätehuollon toiminnassa on noudatettava etusijajärjestystä (kuva 2, s.9).

Jätehuoltoon osallistuvilla ammattimaisilla toimijoilla on sitova velvollisuus noudattaa etusijajärjestystä jätestrategioiden laadinnassa, jätehuoltomääräyksissä, jätteitä koskevassa päätöksenteossa, jätehuollon järjestämisessä, jäteneuvonnassa ja jätetaksan määrittämisessä. Ensisijaisesti tulee vähentää jätteen määrää ja haitallisuutta. Mikäli jätettä kuitenkin syntyy, se on uudelleen käytettävä. Mikäli uudelleenkäyttö ei ole mahdollista, jäte tulee hyödyntää ensisijaisesti materiaalina ja toissijaisesti energiana. Loppusijoitukseen päädytään vain, jos jätettä ei voida yllä kuvatun mukaisesti hyödyntää tai jos hyödyntäminen ei ole teknisesti tai taloudellisesti mahdollista. (Ympäristöministeriö 2016a.)



Kuva 2. Jätteiden käsittelyn etusijajärjestys (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2016).

### 3.1 Jätelaki

Jätelaki on kansallinen peruslaki, joka pohjautuu EU:n jätedirektiiviin. Jätelaki on astunut voimaan 1.5.2012. Jätelain tarkoituksena on jätteistä ja jätehuollosta aiheutuvan vaaran ja haitan ehkäisy sekä jätteen määrän ja haitallisuuden vähentäminen. Jätelaille varmistetaan toimiva jätehuolto ja ehkäistään roskaantumista sekä edistetään luonnonvarojen kestävää käyttöä. Valtakunnallisten ja alueellisten jätesuunnitelmien laatimiset sisältyvät myös jätelakiin. Jätelaki sisältää omavaraisuus- ja läheisyysperiaatteet, jotka kunnan lisäksi muiden jätehuollon toimijoiden on otettava huomioon järjestäessään jätehuoltoa. Kansallisesti tulee olla riittävästi yhdyskuntajätteiden hyödyntämis- ja loppukäsittelypaikkoja. Tarpeiden mukaan tulee olla myös muiden jätteiden loppukäsittelyyn riittävät mahdollisuudet. Jätteen loppukäsittelyyn toimittamisessa tulee huomioida maantieteelliset olosuhteet ja jätehuollon etusijajärjestys. Jätteen haltijan velvollisuus on toimittaa jäte käsiteltäväksi johonkin lähellä olevaan tarkoitukseen soveltuvaan laitokseen. Tuottajavastuu alaiset tuotteet määrittellään jätelain § 48. (Jätelaki 2011/646.)

Kunnan velvollisuus on jätelain (646/2011 § 32) mukaisesti järjestää jätehuolto vakinaisessa ja vapaa-ajan asumisessa, asuntolassa ja muussa asumisessa syntyvälle jätteelle sekä koulutustoiminnassa ja sosiaali- ja terveyspalveluissa syntyvälle yhdyskuntajätteelle pois lukien vaaralliset jätteet. Kunnan on järjestettävä jätehuolto julkisoikeudellisten yhdistysten ja yhteisöjen hallinto- ja palvelutoiminnassa syntyvälle yhdyskuntajätteelle ja liikehuoneistoissa syntyvälle yhdyskuntajätteelle. Kunnan velvollisuus on järjestää myös alueellisen putkikeräysjärjestelmän jätehuolto. Myös asumisessa syntyvän vaarallisen jätteen vastaanotto ja käsittely kunnan on vastuulla. Useissa kunnissa jätehuollon tehtävät on annettu

kunnallisen jätehuoltoyhtiön hoidettavaksi. Kunnan vastuu jätehuollon järjestämisestä koskee vain yhdyskuntajätettä eikä esimerkiksi tuottaja-vastuunalaista jätettä. Kunnallinen jätehuoltoyhtiö kilpailuttaa yksityiset kuljetusliikkeet, jotka hoitavat jätteiden keräämisen ja kuljetuksen. Jätehuollon tiedotus ja neuvonta ovat kunnan vastuulla. (Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu 2017.)

Eduskunnassa on tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikaan käsittelyssä hallituksen esitys jätelain muuttamisesta. Jätelaista ehdotetaan muutettavaksi yhdyskuntajätehuollon vastuunjako koskevia säännöksiä siten, että kunnan vastuu rajattaisiin pääosin vain asumisessa syntyvään jätteeneseen. Lakiin ehdotetaan myös muita vastuunjaon rajauksen toimeenpanemiseksi hyödyllisiä muutoksia. Jätehuoltopalveluiden kirjanpitovelvoitetta ja jätteen kuljettajan tiedonantovelvollisuutta ehdotetaan täsmennettäväksi. Lain on tarkoitus astua voimaan vuoden 2018 alussa. (Ympäristöministeriö 2016b.)

### 3.2 Kunnalliset jätehuoltomääräykset

Sen lisäksi, mitä jätelain (646/2011) mukaisesti on säädetty ja määrätty, noudatetaan kunnallisia jätehuoltomääräyksiä. Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n alueella määräykset ovat voimassa Tampereen, Kangasalan, Pirkkalan, Lempäälän, Vesilahden, Oriveden, Ruoveden, Virtain, Ylöjärven, Hämeenkyrön, Ikaalisten, Juupajoen, Mänttä-Vilppulan, Nokian, Parkanon, Pälkäneen ja Sastamalan (Mouhijärvi ja Suodenniemi) alueella. Jätelain (646/2011) 91§:n nojalla 92§ mukaisesti on annettu kunnalliset jätehuoltomääräykset. Määräykset perustuvat jätelaissa (646/2011) 23, 24 ja 43§:ssä säädettyihin oikeuksiin ja velvoitteisiin. Jätehuoltoon liittymisvelvollisuus on lakisääteinen ja kiinteistökohtainen. Jokaisen kiinteistön on kuuluttava jätehuoltoon. Kunnallisten jätehuoltomääräysten soveltamisalueella kiinteistöittäinen jätteenkuljetus järjestetään kunnan järjestämänä. Jätteen haltijan tulee luovuttaa yhdyskuntajätehuollon piiriin kuuluvat jätteensä mukaan jätteenkeräykseen pääsääntöisesti oman jäteastian käyttämisen kautta tai vaihtoehtoisesti kiinteistöittäisen jätteenkeräyksen rajojen ulkopuolella, liittymällä vuosimaksuasiakkaaksi ja käyttämällä aluejätepisteitä. Kiinteistöittäisen jätehuollon rajauksista päättää alueellinen jätehuoltoviranomainen. Jätehuoltomääräyksillä säädetään kunnan vastuulla olevan jätehuollon järjestämistä. Muita kunnallisia määräyksiä, jotka ainakin osittain koskettavat jätehuoltoa ovat ympäristönsuojelumääräykset, rakennusjärjestys ja terveydensuojelujärjestys. (Kunnalliset jätehuoltomääräykset 2014 § 1, 3.)

Kunnallisissa jätehuoltomääräyksissä säädetään myös sallituista keräysvälineistä, keräysvälineen merkitsemisestä, keräysvälineen täytöstä, tyhjennysväleistä ja lisäjätteen määritelmästä. Keräysväline pitää sijoittaa kiinteistöllä niin, että se ei pääse liikkumaan sääolosuhteista johtuen eikä kansi pääse aukeamaan. Tyhjentäminen pitää voida tehdä turvallisesti ja esteettä. (Kunnalliset jätehuoltomääräykset 2014 § 12–17.)

Kunnallisissa jätehuoltomääräyksissä määritellään jätelakiin perustuen järjestetylle jätteenkuljetukselle kellonajat, jolloin jätteiden tyhjennystä ei saa suorittaa (klo 22–6) sekä todetaan, että jätteet on kuljetettava ympäristöä roskaamatta ja siten, että ei aiheudu terveydelle haittaa. Yleisissä jätteenkuljetusta koskevilla määräyksillä todetaan, että mikäli jäte ei kokonsa, määränsä tai koostumuksensa puolesta sovellu järjestettyyn jätteenkuljetukseen, on jätteen tuottajan itse huolehdittava jäte asianmukaiseen paikkaan, esimerkiksi kuljettamalla jäte jätteenkäsittelykeskukseen. Jätehuoltomääräysten mukaan erilliskerätyt ja erilaatuiset jätelajit tulee pitää erillään kuljetuksen ajan. Jätteenkuljettajalla on velvollisuus toimittaa yhdyskuntajätteenä luokiteltava kuljettamansa jäte Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n osoittamaan vastaanottopaikkaan. Siirtoasiakirjan laatimisvelvoitteista on oltava selvillä. Jätehuoltomääräysten mukaisesti jätteen tuottajan tai haltijan on luovutettava jäte niin usein asianmukaiseen käsittelyyn, että sen varastoiminen ei tontilla tai jäteastiassa aiheuta haittaa tai vaaraa terveydelle tai ympäristölle. Jätteen varastoiminen ei saa aiheuttaa myöskään viihtyvyyshaittaa. Jätteen vastaanotto- ja käsittelypaikat ovat käytettävissä aukioloaikoina ja niiden toimintaohjeita on noudatettava. Jätteitä ei saa keräillä tai kuljettaa pois yleisiltä jätteen vastaanotto- tai käsittelypaikoilta ilman asianomaisen vastaanotto- tai käsittelypaikan lupaa. Jätteen tuojan on annettava jätettä koskien viranomaisen määräämät tiedot jätteen alkuperästä ja laadusta. Vastaanotto- tai käsittelypaikka voi kieltäytyä ottamasta jätettä vastaan, mikäli siitä ei ole toimittava asianmukaisia tietoja. (Kunnalliset jätehuoltomääräykset 2014 § 23–25.)

### 3.3 Ympäristönsuojelulaki ja -asetus

Ympäristönsuojelulain tarkoituksena on ehkäistä ympäristön pilaantuminen ja pilaantumisen vaara, vähentää päästöjä, torjua ympäristövahinkoja sekä torjua ilmastonmuutosta. Lain tarkoituksena on turvata terveellinen, monimuotoinen ja kestävä ympäristö ja tukea kestävää kehitystä. Lain tarkoituksena on myös vähentää jätteen määrää ja sen ympäristökuormitusta sekä haitallisia vaikutuksia. Lain avulla tehostetaan ympäristöä pilaavan toiminnan vaikutusten arviointia sekä parannetaan kansalaisten mahdollisuutta vaikuttaa ympäristöpäätöksentekoon. Ympäristönsuojelulakia sovelletaan muun muassa jätehuoltoon ja jätteenkäsittelyyn. Lakiin on kirjattu selvilläolovelvollisuus, jossa säädetään, että toiminnanharjoittajan on aina oltava selvillä toimintansa ympäristövaikutuksista ja -riskeistä. Toiminta on järjestettävä niin, että ympäristön pilaaminen voidaan ennalta ehkäistä. Oman toiminnan päästöt on rajoitettava mahdollisimman vähäisiksi. Ympäristönsuojelulaissa säädetään jäte- ja jätehuoltomääräyksistä. Jätteen käsittelyä koskeva ympäristölupa voidaan lain avulla rajoittaa tiettyihin määräyksiin. (Ympäristönsuojelulaki 527/2014.)

### 3.4 EU:n jätepolitiikka

EU:n jätehuoltolain eli jätedirektiivin (2008/98 EY) avulla luodaan EU:n alueen jätteenkäsittelylle kehykset. Tarkoituksena on korostaa asianmukaisen jätehuollon tärkeyttä ja ihmisten ja ympäristön terveyttä. Suomen jätelainsäädäntöön on otettu EU:n jätedirektiivistä käyttöön perusperiaatteet, jotka koskevat etusijajärjestystä, jätehuollon järjestämistä, jätteen käsittelyä ja luovuttamista, saastuttaja maksaa -periaatetta, tuottajavastuuta ja vaarallisten jätteiden vaatimuksia. EU:n jätehuoltolain ohjauksella korostetaan toimivan jätehuollon ja kierrätystekniikan tärkeyttä luonnonvarojen käytön parantamiseksi ja niihin kohdistuvien paineiden vähentämiseksi. EU:n ympäristöstandardit ovat maailman korkeimpia. Ympäristöpolitiikan avulla toimintaa ohjataan ympäristöystävällisemmäksi, suojellaan Euroopan luonnonvaroja ja pyritään turvaamaan kansalaisten terveys ja hyvinvointi.

## 4 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyön tutkimusosuus oli toimeksianto Pirkanmaan Jätehuolto Oy:ltä. Toimeksiantoon kuului kyselytutkimuksen suunnittelu, toteuttaminen ja tulosten raportointi sekä kehitysehdotusten esittäminen tulosten pohjalta. Kyselytutkimus tuli suunnata järjestetyn jätteenkuljetuksen urakoitsijoille ja kuljettajille tavoitteena oli selvittää kuljettajien ja asiakaspalvelun sekä kuljettajien ja vaakapalveluiden välisen yhteistyön nykytilannetta kuljettajien näkökulmasta.

### 4.1 Kysely tutkimusmenetelmänä

Kyselytutkimus on hyvä tapa kerätä tietoa muun muassa ihmisten asenteista, mielipiteistä ja arvoista. Kyselytutkimuksessa esitetään kysymyksiä vastaajalle kyselylomakkeen välityksellä. Kyselylomake soveltuu mittausvälineeksi esimerkiksi mielipidetiedusteluihin ja palautemittauksiin. Monet epävarmuudet vaikeuttavat kyselyä. Suurimpina ongelmakohtina voi olla se, saadaanko riittävästi vastauksia ja edustavatko kyselyyn osallistuneet sitä perusjoukkoa, jota kyselyllä tavoitellaan. Myös mittareiden toimivuus, kysymysten kattavuus ja toimivuus sekä kyselyn ajankohta vaikuttavat onnistumiseen. (Vehkalahti 2008, 11–12.)

Kyselytutkimus on yleensä enimmäkseen määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta. Kyselyaineisto koostuu pääasiassa numeroista ja mitatuista luvuista. Kysymykset esitetään sanallisesti, mutta niihin vastataan numeerisesti. Sanallisesti annetaan täydentäviä vastauksia. Sanallisia, eli avoimia kysymyksiä käytetään myös silloin, kun vastauksen esittäminen



numeroina olisi epäkäytännöllistä. Määrällisellä menetelmällä saatuja tuloksia voi esittää tiivistäen. (Vehkalahti 2008, 13.) Kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen tarvittavat tiedot voidaan hankkia muiden keräämistä aineistoista, tilastoista, rekistereistä tai kerätä itse. Valmiita aineistoja on kuitenkin usein muokattava ennen kuin ne soveltuvat kvantitatiiviseen tutkimukseen. Tutkimusongelman perusteella päätetään, mikä on kohderyhmä ja mikä tiedonkeruumenetelmistä parhaiten tarpeisiin soveltuu. Aineiston keruumenetelmänä käytetään usein tutkimuslomaketta ja valmiita vastausvaihtoehtoja. Kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä saadaan selville olemassa oleva tilanne. Syitä tilanteeseen menetelmällä ei juuri pystytä selvittämään. (Heikkilä 2014, 16–17.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa huomioon otettavaa on mittaus. Asioiden tutkiminen tilastollisesti vaatii, että tiedot voidaan käsitellä ja mitata erilaisilla mittareilla. Yleensä mittarit koostuvat kysymyksistä ja väitteistä, joiden laatimiseen liittyy haasteita. Itse mittaaminen tapahtuu kyselylomakkeella. Kyselylomakkeella mitattavat arvot ja asenteet sekä mielipiteet ovat moniulotteisia eikä niiden mittaaminen ole yksinkertaista. Analyysivaiheessa ei voi enää korjata mittaamisessa tehtyjä virheitä, joten kyselyn laatimiseen kannattaa panostaa. Ratkaisuilla on vaikutusta myös johtopäätösten tekemiseen ja luotettavuuteen. (Vehkalahti 2008, 17; Heikkilä 2014, 15.)

#### 4.2 Käytetyt menetelmät ja aineiston hankinta

Kyselytutkimuksen aineiston keräämiseen on useita tapoja. Niistä valitaan tutkimusongelman ratkaisemiseksi parhaiten soveltuva. Nykyisin sähköiset kyselyt ovat yleisiä, sillä useimmilla ihmisillä on mahdollisuus ja osaamista tietokoneen ja internetin käyttöön. Myös puhelin- tai käyntihaastatteluja voi tehdä sekä lähettää lomakekyselyn. Kaikilla tiedonkeruumenetelmillä on omat hyvät ja huonot puolensa. Myös aikataulu ja tutkimuksen tavoite vaikuttavat tiedonkeruumenetelmän valintaan. (Heikkilä 2014, 17.)

Tutkimuskysymykset voidaan muotoilla avoimiksi, monivalinta- tai asteikkoihin perustuviksi kysymyksiksi. Kyselyn osiot voivat olla avoimia tai suljettuja. Avoimien osioiden kysymyksiin vastaaminen on vapaamuotoista, kun taas suljettujen osioiden pakotettua valmiiden vastausvaihtoehtojen pohjalta. Valmiit vastausvaihtoehdot tehdään toisensa poissulkeviksi. Kyselytutkimuksessa käytetään yleensä suljettuja osioita, mutta avoimiakin tarvitaan. Suljettujen osioiden valmiit vastausvaihtoehdot helpottavat mittausta ja tietoja on nopea käsitellä. Sanalliset vastaukset ovat työllistävempiä, mutta joissain tilanteissa toimivat suljettuja paremmin. Mikäli kysytään asiaa, jonka vastausvaihtoehtoja ei voida luetella, on välttämätöntä käyttää avointa kysymystä. (Vehkalahti 2008, 25.)

## 5 PIRKANMAAN JÄTEHUOLLON YHTEISTYÖKYSELY KULJETTAJILLE

Tässä luvussa käydään läpi, mitä ennakkotyötä kyselyn eteen on tehty. Selvitetään, mikä oli lähtötilanne kyselylle sekä käydään läpi itse kyselyn lähettäminen, kohderyhmä, aikataulu ja tavoitteet. Lopuksi on luku kyselyn validiteetista ja reliabiliteetista.

Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n yhteistyö kuljettajien ja urakoitsijoiden kanssa on päivittäistä. Käytännössä asiakaspalvelun ja kuljettajien väliseen yhteistyöhön sisältyy monenlaista selvitystyötä. Selvitystyö voi sisältää varsinaisten ulkoisten asiakkaiden asioita, ajoreitteihin tai muutoksiin liittyviä asioita. Kuljettaja ottaa yhteyden asiakaspalveluun useimmiten TCS-ajonhallintajärjestelmällä (transport control system). TCS:n avulla kuljettaja kuittaa tyhjennystehtävät tehdyiksi tai lähettää asiakaspalveluun tietoa tyhjennyspaikalta asiakaspalveluilmoituksella. Kuljettaja saa reaaliajassa asiakaspalvelulta tiedon reittinsä muutoksista ja asiakaspalvelu voi tarvittaessa tarkistaa, onko reitti jo ajettu tai missä paikassa tyhjennys on kuitattu tehdyksi. Kuljettajat ja urakoitsijat käyttävät yhteydenpitoon myös puhelinta ja sähköpostia. Yleisimpiä syitä kuljettajien yhteydenottoon ovat muutokset tai virheet ajolistalla tai jäteastian tyhjennydestä. Vastaavasti asiakaspalvelusta ollaan yhteydessä kuljettajiin, kun tehdään muutospyyntöjä ajoreitteihin tai selvitetään yksityisasiakkailta tulleita reklamaatioita. Vaakahenkilökunnan ja kuljettajan välinen yhteistyö tapahtuu jätteenkäsittelykeskuksen vaaka-asemalla. Ajettuaan vaaka-asemalla kuljettaja soittaa vaaka-asemalle ja ilmoittaa ajamansa reitin, jonka jälkeen hän saa ohjeet, minne kuorma puretaan.

### 5.1 Lähtötilannehaastattelut

Lähtötilannetta kartoitettiin lähettämällä Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalveluun sähköpostitse (kuva 3, kohta 1, s. 16) tietoa siitä, millainen kysely on suunnitteilla ja kerrottiin, mitä kyselyllä on tarkoitus kartoittaa ja kenelle kysely suunnataan. Sähköpostitse pyydettiin muun muassa miettimään kuljettajien kanssa tehtyyn yhteistyöhön kuuluvia asioita (kuva 3, kohta 2, s. 16), mikä yhteistyössä toimii, mikä ei ja miten yhteistyötä voisi asiakaspalvelun näkökulmasta parantaa. Lisäksi pyydettiin pohtimaan, onko käytössä hyvät yhteistyövälineet, miten niitä voisi kehittää ja toistuvatko tietyt yhteistyön ongelmat säännöllisesti. Vastauksia saatiin kolme, niissä oli hyödyllistä tietoa kyselylomakkeen laatimisen tueksi.

Lähtötilannetta kartoitettiin myös haastattelemalla työntekijöitä (kuva 3, kohta 3, s. 16). Asiakkuuspäällikön, palveluvastaavien, laskutusvastaavan ja asiakkuusvastaavan kanssa yhdessä käytiin läpi, mitä toimeksiantaja kyselyllä tavoittelee. Kartoitettiin heidän työkokemuksensa perusteella, millaista yhteistyö on kuljettajien ja asiakaspalvelun tai kuljettajien ja vaakahenkilökunnan välillä. Haastattelujen aiheet olivat yhteistyöhön liittyviä ja niillä kartoitettiin asiakaspalvelun työtehtävissä työskentelevien

kokemuksia kuljettajayhteistyöstä. Haastattelut toteutettiin vapaamuotoisesti ja hajanaisesti haastatteleamalla ja jokaisen omaa asiantuntijuutta hyödyntäen.

Lähtötilanteen kartoitusta tehtiin (kuva 3, kohta 4, s. 16) Pirkanmaan Jätehuollon alueen kahdella jätteenkäsittelykeskuksella. 8.6.2017 oli tutustumiskäynti Tarastenjärven jätteenkäsittelykeskuksen vaaka-asemalle ja 9.6.2017 Koukkujärven jätteenkäsittelykeskuksen vaaka-asemalle. Vuorossa olevaa vaakahenkilökuntaa haastatteleamalla kartoitettiin heidän kokemuksiaan vaaka-aseamalla työskentelevien yhteistyöstä kuljettajien kanssa.

## 5.2 Kyselytutkimuksen sisältö ja toteutusaikataulu

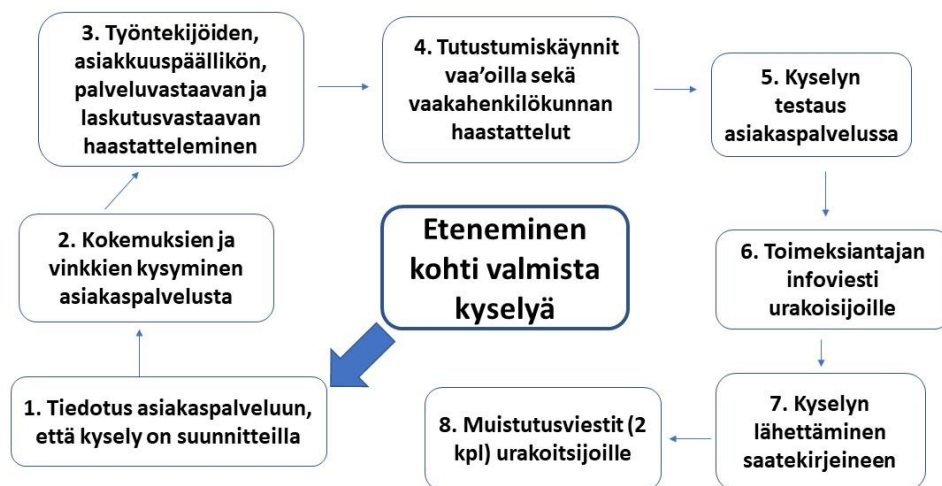
Kyselyn kysymykset laadittiin siten, että niihin on mahdollisimman helppo ja nopea vastata. Kyselyssä on käytetty määrällistä eli kvantitatiivisen menetelmän piirteitä. Kvantitatiivisen tutkimuksesta tekee se, että sillä kartoitettiin olemassa olevaa tilannetta hakematta syitä tilanteeseen. Kyselyn vastauksia kuvataan numeerisesti ja havainnollistetaan kuvin. Kyselyn kysymykset olivat enimmäkseen pakotettuja monivalintakysymyksiä. Mukana oli myös avoimia kysymyksiä, joihin ei ollut pakko vastata. Avoimia kysymyksiä oli neljä kappaletta, kyselylomakkeen kysymykset numero 11, 17, 23 ja 24. Kyselyssä käytettiin Likertin mielipideväittämien asteikkoa (samaa mieltä – eri mieltä) ja sovellettiin sitä vastausvaihtoehtoisissa siten, että vaihtoehtoja oli 4. Vaihtoehtoista jätettiin tarkoituksella pois viides eli ”en osaa sanoa/en tiedä” -vastausvaihtoehto. Tähän päädyttiin yhdessä toimeksiantajan kanssa tarkoituksena saada mahdollisimman paljon mielipiteitä selville. Monivalintakysymykseen päädyttiin osaksi myös vastausten helpon käsiteltävyyden vuoksi. Kysymykset laadittiin toimeksiantajan ja asiakaspalvelun henkilökunnan toiveiden ja työkokemuksen pohjalta.

Kyselyn toteutus eteni siten, että kesäkuussa 2017 oli kyselytutkimuksen metodeihin ja aineiston keruuseen tutustumista sekä olemassa oleviin kyselytutkimuksiin perehtymistä. Heinäkuun alussa laadittiin itse kysely tiiviissä yhteistyössä Pirkanmaan Jätehuollon kanssa. Kyselyä muokattiin 11.7.2017 palveluvastaavan, laskutusvastaavan ja asiakkuusvastaavan kanssa. Heidän kommenttiansa ja palautteensa perusteella tehtiin muutoksia kyselyn kysymykseen, niiden järjestykseen ja kieliopillisiin seikkoihin. Urakoitsijoiden ja kuljettajien motivoimiseksi päätettiin vastaajien kesken arpoa 100 euron arvoinen ravintolalahjakortti Tampereelle ravintola Tampellaan.

Vielä 19.7.2017 käytiin kyselyä läpi asiakkuuspäällikön kanssa ja pohdittiin tarpeellisia muutoksia. Ennen kyselyn lähettämistä, se testattiin (kuva 3, kohta 5, s. 16) asiakaspalvelun henkilökunnalla sekä henkilöstöpäälliköllä kysymysten ymmärrettävyyden varmistamiseksi ja vastauksiin kulu-

neen ajan selvittämiseksi. Heinäkuussa alkoi myös opinnäytetyön teoriaosuuden kirjallisuuteen ja internetlähteisiin tutustuminen ja teorian kirjoittaminen.

Kyselyn lähettämistä edeltävän viikon keskiviikkona, 2.8.2017, Pirkanmaan Jätehuollon asiakkuuspäällikkö lähetti kuljetusyrittäjille sähköpostitse toimeksiantajan puolesta saatekirjeen (kuva 3, kohta 6). Saatekirjeessä informoitiin kuljetusyrittäjiä tulevasta kyselystä ja sen tarkoituksesta sekä toivottiin mahdollisimman runsasta osallistumista ja kyselyn jakamista kuljettajille vastattavaksi. Varsinainen kysely (kuva 3, kohta 7) lähetettiin kuljetusyrittäjille maanantaina 7.8.2017 ja sen mukana lähti vielä saate (liite 2), jossa ohjeistettiin kyselyyn vastaaminen ja kerrottiin kyselyn vastausaika. Jätteenkäsittelykeskus Tarastenjärven vaa'alle toimitettiin kuusi paperista kyselyä saatteineen. Vastausaika kyselyyn oli sunnuntaihin 27.8.2017 asti eli kolme viikkoa. Teoriaosuuden kirjoittaminen jatkui kyselyn vastauksia odotellessa. Kyselyyn vastaamisen muistutusviestit (kuva 3, kohta 8) lähetettiin urakoitsijoille kaksi viikkoa ja viikko ennen vastausajan päättymistä. Juuri kyselyn vastausajan päättymisen tienoilla tuli vielä vaa'alta tieto, että muutama kuljettaja oli pyytänyt mahdollisuutta saada vastata kyselyyn, joten vastausaika pidennettiin perjantaihin 1.9.2017 asti. Jatkoaikana tuli enää yksi vastaus. Yhteensä kyselyyn saatiin 34 vastausta, joista kuusi paperisena. Syyskuussa tutkittiin ja analysoitiin kyselyn vastauksia ja raportoitiin niistä.



Kuva 3. Eteneminen kohti valmista kyselyä

### 5.3 Kyselytutkimus

Kyselytutkimus valikoitui menetelmäksi, koska urakoitsijoita ja kuljettajia on paljon. Laajan joukon lähestyminen haastattelemalla kasvotusten tai puhelimitse ei olisi muutamassa viikossa onnistunut. Sähköiseen kyselytutkimukseen päädyttiin, koska urakoitsijoille oli tiedossa sähköpostiosoitteet ja tietokoneen käyttäminen on suurimmalle osalle arkipäivää. Ajateltiin sähköisen kyselylomakkeen täyttämisen olevan nopeampi ja nykyaikaisempi tapa kuin paperilomake. Asiasta sovittiin urakoitsijoiden kanssa siten, että he välittävät kyselyn eteenpäin omille kuljettajilleen.

Järjestetyn jätteenkuljetuksen kuljetusurakoitsijoille ja kuljettajille lähettyllä kyselyllä (liite 1, 8 sivua) kerättiin tietoa yhteistyön toimivuudesta. Kyselyllä selvitettiin, kuinka kuljettajien ja urakoitsijoiden mielestä yhteistyö sujuu asiakaspalvelun ja vaakahenkilökunnan kanssa. Kyselyn vastauksen pohjalta Pirkanmaan Jätehuollon asiakkuusyksikkö haluaa kehittää toimintaansa ja parantaa asiakaspalveluaan. Tulosten perusteella voidaan myös räätälöidä tarvittavia koulutuksia omalle henkilökunnalle ja kuljettajille. Urakoitsijoita oli 23, mutta kysely lähetettiin yhteensä 18:lle. Nämä välittivät kyselyn eteenpäin omille kuljettajilleen. Viisi urakoitsijaa jätettiin kyselyn ulkopuolelle, sillä heidän työnsä eroaa muiden järjestetyn jätteenkuljetuksen kuljettajien työstä, koska he eivät tee yhteistyötä asiakaspalvelun tai vaakapalvelun kanssa. Yhteensä kyselyyn sai 92 henkilöä. Vastauksia saatiin 34. Vastausprosentiksi muodostui likimain 37 %. Vastausprosentti on laskettu 92 lähetetyn kyselyn perusteella, vaikka ei voi varmaksi sanoa välittivätkö kaikki urakoitsijat kyselyn eteenpäin. Kyselyyn vastattiin sähköisen kyselylomakkeen kautta tai täyttämällä tulostettu kyselylomake ja lähettämällä se palautuskuoressa Pirkanmaan Jätehuollolle. Paperisen kyselylomakkeen mahdollisuus haluttiin ottaa mukaan sähköisen rinnalle, mikäli kuljettajien joukossa oli henkilöitä, jotka mieluummin vastasivat paperiseen lomakkeeseen.

### 5.4 Kyselytutkimuksen kohderyhmä

Järjestetyn jätteenkuljetuksen urakoitsijat ja kuljettajat valikoituivat kyselyn vastaanottajiksi, koska he ovat taho, joka asioi usein ja säännöllisesti sekä vaa'alla että asiakaspalvelun kanssa. Urakoitsijat ja kuljettajat ovat Pirkanmaan Jätehuollolle tärkeä, pysyvä yhteistyön taho. Urakoitsijoille oli tiedossa sähköpostiosoitteet, mikä helpotti kyselyn lähettämistä. Urakoitsijoita on paljon, joten yhteistyötä on paljon ja käytössä useampia eri yhteydenpitokanavia.

Kyselyllä oli tavoitteena selvittää yhteistyön nykytilaa. Toivottavaa oli, että vastausten perusteella pystytään löytämään niitä yhteistyön haastekohtia, jotka eniten kuormittavat ja hankaloittavat yhteistyötä. Tavoitteena oli, että haastekohtia tunnistamalla osataan jatkossa suunnitella toiminnan kehittämistä ja tehostamista yhteistyön parantamiseksi. Pir-

kanmaan Jätehuolto Oy:n varsinaisten ulkoisten asiakkaiden kanssa yhteistyö on erilaista kuin urakoitsijoiden ja kuljettajien kanssa. Yksittäiset ja satunnaiset vaa’alla kävijät tai asiakaspalvelun asiakkaat eivät välttämättä tiedä yhteistyön pysyvämpiä, pidempiaikaisia haasteita, vaan perustavat mielipiteensä yhteen asiointikokemukseen, mikä ei ollut tämän kyselyn tarkoituksena. Nyt haluttiin selvittää nimenomaan sisäisen asiakkuuden, eli urakoitsijoiden ja kuljettajien kanssa tehtävää yhteistyötä. Siitä syystä päädyttiin rajaamaan kysely järjestetyn jätteenkuljetuksen kuljettajille ja kuljetusurakoitsijoille.

## 5.5 Kyselyn validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. Luotettavuuden ajatellaan olevan sitä, miten hyvä on tutkimusmenetelmän kyky selvittää sitä, mitä sen on tarkoitus selvittää. Validiteettia arvioidaan vertailemalla mittaustulosta todelliseen tietoon mitattavasta ilmiöstä. Validiteetti on hyvä silloin, kun tutkimuksen kysymykset ja kohderyhmä ovat oikeat. Arviointi on periaatteessa helppoa. Validiteetin arviointi keskittyy siihen, miten hyvin tutkimusote ja käytetyt menetelmät vastaavat sitä ilmiötä, jota tutkitaan. Validiteetti on huono silloin, kun on tutkittu aivan jotain muuta kuin on alun perin ollut tarkoitus. Puutteellinen validiteetti tekee tutkimuksesta arvottoman, koska havainnot kohdistuvat sivuun siitä, mikä oli tarkoituksena. Validiteettia tulee pohtia jo tutkimusmenetelmän valintaa tehtäessä. Merkittävimpiä epävarmuuden aiheuttajia ovat tiedonkeruu ja mittaus. Kokonaisluotettavuus edellyttää luotettavuutta molemmilta sekä tiedonkeruulta että mittaukselta. Reliabiliteetti tarkoittaa mittauksen tarkkuutta ja toistettavuutta. Ensisijaisesti tarkastellaan mittauksen luotettavuudessa validiteettia ja toissijaisesti reliabiliteettia. Reliabiliteettia voidaan tutkia arvioimalla mittauksen vaihtelun määrää ja laatua. (Hiltunen 2009; ks. myös Vehkalahti 2008, 42, 116–117.)

Tehdyn kyselyn luotettavuutta eli validiutta tarkasteltaessa voidaan todeta, että vastauksista nousee esiin niitä asioita kuin on ollut tarkoituskin. Yksittäinen kohta kyselyssä olisi voitu muotoilla toisin ymmärrettävyyden parantamiseksi, jolloin myös validiteetti olisi siltä osin parempi. Kuitenkin yleisesti kyselyllä mitattiin juuri sitä, mitä toimeksiantaja toivoikin eli validiteetti on hyvä. Vastaajat edustavat hyvin sitä koko perusjoukkoa järjestetyn jätteenkuljetuksen kuljettajia ja urakoitsijoita kuin oli tarkoituskin. Otoksen luotettavuudesta kertoo se, että vastauksia saatiin kaiken ikäisiltä kuljettajilta ja urakoitsijoilta sekä pitkään että vain vähän aikaa työssä olleilta. Tämän perusteella voidaan sanoa, että saadut vastaukset edustavat monipuolisesti koko joukkoa. Kyselyn validiteettia varmistettiin testaamalla kyselyn toimivuus ja kysymysten ymmärrettävyys ennen varsinaista lähettämistä koeryhmällä. Mielipidekysymysten vastauksissa on olemassa mahdollisuus siihen, että vastaus ei ole täysin totuudenmukainen. Kyselyn vastauksiin on voinut vaikuttaa vastaajan mielentila, asenne tai vuorokaudenaika.

## 6 TULOKSET

Mielipidekysely ei ole kaiken kattava eikä siitä saadut tulokset edusta kaikkien järjestetyn jätteenkuljetuksen urakoitsijoiden ja kuljettajien mielipidettä. Kyselyn vastaukset ovat tietynä rajattuna aikana kyselyyn vastanneiden mielipiteitä eikä niitä yleistetä koskemaan koko järjestetyn jätteenkuljetuksen henkilökunnan mielipiteitä. Tuloksista saatiin tietoa siitä, mitä vastaajat asiakaspalveluyhteistyöstä ja vaakayhteistyöstä ajattelevat ja kyselyn vastausten avulla nousi esiin yhteistyön ongelma- ja kehityskohtia, joihin Pirkanmaan Jätehuolto myöhemmin hakee uusia toimintamalleja ja ratkaisuja. Kyselyyn tuli 34 vastausta. Vastausprosentti oli 37.

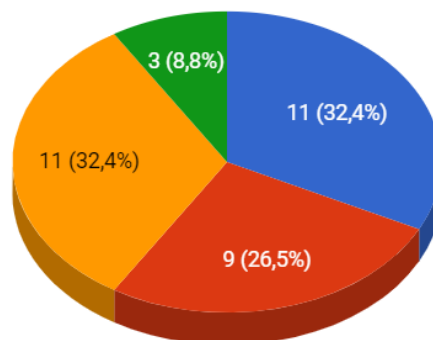
### 6.1 Kyselyn osio 1 – vastaajien perustiedot

Kyselyn (liite 1, 8 sivua) ensimmäisessä osiossa kysyttiin vastaajien perustietoja. Nuorin kyselyyn vastannut oli syntynyt vuonna 1996 ja vanhin vuonna 1950. 35,3 % vastanneista, 12 kuljettajaa oli syntynyt 1990-luvulla. He ovat iältään alle 28-vuotiaita. Nuorten aikuisten vastausprosentin voi osaltaan selittää se, että nuoret ovat tottuneempia tietoteknisten välineiden käyttäjiä kuin iäkkäämmät kollegansa ja ovat kokeneet sähköiseen kyselyyn vastaamisen luontevaksi tavaksi osallistua kyselyyn. Paperisista vastauksista yksi oli 1990-luvulla syntyneen vastaajan. 11,8 % vastanneista (4) oli 1980-luvulla syntyneitä kuljettajia tai urakoitsijoita. 20,6 % (7 vastaajaa) oli 1970-luvulla syntyneitä ja niin ikään 20,6 % oli 1960-luvulla syntyneitä. 14,7 % (5 vastaajaa) oli syntynyt 1950-luvulla. Vastanneiden ikäjakauma oli siis laaja ja näkökulmia aiheeseen on saatu eri-ikäisiltä vastaajilta.

Kyselyyn vastanneista 70,6 % oli jätteenkuljettajia. Lisäksi 14,7 % oli kuljetusurakoitsijoita ja 14,7 % toimii kaksoisroolissa sekä kuljettajana että urakoitsijana. Kuljettajia oli 24 vastaajaa ja urakoitsijoita 10 vastaajaa. Urakoitsijoista 5 toimii myös kuljettajina. Yhtä lukuun ottamatta kaikki vastaajat olivat vakituksessa työsuhteessa. Järjestetyn jätteenkuljetuksen parissa karttunutta työkokemusta oli vastaajilla siten, että 11 vastaajaa on ollut työssä 0–2 vuotta, 3 vastaajaa 3–5 vuotta, 11 vastaajaa 6–15 vuotta ja pisimpään töissä olleita, joilla oli yli 15 vuotta työkokemusta, oli 9 vastaajaa (kuva 4, s.20). Työkokemusvuosien kysyminen otettiin kyselyyn mukaan, sillä haluttiin selvittää, vaikuttaako järjestetyn jätteenkuljetuksen parissa karttunut työkokemus esimerkiksi jätelain tai jätehuoltomääräysten tuntemukseen tai omiin lajittelutottumuksiin. Pitkän työkokemuksen omaavista useat vastasivat tuntevansa ainakin osittain jätelakia ja jätehuoltomääräyksiä, mutta myös lakia ja määräyksiä tuntemattomia oli mukana, joten tästä ei voi vetää mitään johtopäätöksiä työkokemuksen vaikutuksesta. Myöskään lajittelutottumuksista ei voi tehdä johtopäätöksiä työkokemuksen perusteella.

## Työkokemus vuosissa

0-2 vuotta    enemmän kuin 15 vuotta    6-15 vuotta    3-5 vuotta



Kuva 4. Vastaajien työkokemusvuodet

Kyselyn viidennessä kohdassa pyydettiin valitsemaan ne jätejakeet, joita vastaajat työssään keräävät. Vaihtoehtoja pystyi valitsemaan kuinka monta tahansa. Tässä kohdassa ei haluttu rajata vastausmäärää, sillä oli tiedossa, että useat kuljettajat keräävät useampaa kuin yhtä jätejakeeta työssään. 29 kuljettajaa ilmoitti kuljettavansa sekajätettä ja 16 kuljetti biojätettä. Lasiä kuljetti 10 kuljettajaa, metallia 8 ja kartonkia 10 kuljettajaa. Pelkkiä sekajätekuormia 29 kuljettajasta ajoi 15 kuljettajaa. 14 kuljettajaa ajoi sekajätteen lisäksi välillä esimerkiksi biojättereitillä, lasi- tai metallireitillä. Pelkkää biojätettä kuljetti 4 kuljettajaa. 12 kuljettajaa ajoi biojätteen lisäksi myös muita jätejakeita. Kaikki kyselyyn vastanneet, myös urakoitsijat, ovat pakotetusti valinneet tähän kysymykseen vastauksen. Vastaajista 5 oli urakoitsijoita, joista kaikki vastasivat keräävänsä sekajätettä. Näistä viidestä lisäksi yksi vastasi keräävänsä myös biojätettä ja yksi keräävänsä kaikkia kysytyjä jätejakeita. Urakoitsijat ovat oletettavasti vastanneet sen mukaan, mitä jätejakeita heidän kuljettajansa kuljettavat.

## 6.2 Kyselyn osio 2 – ympäristöasiat

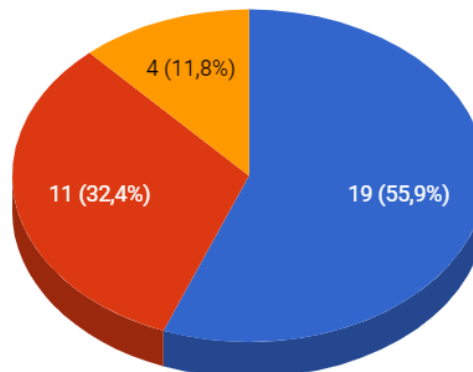
Kyselyn toinen osio käsittelee ympäristöasioita. Osion kolmen kysymyksen avulla selvitettiin vastaajan omaa lajittelukäyttäytymistä sekä vastaajien työhön järjestetyn jätteenkuljetuksen parissa liittyviä jätelaki- ja jätehuoltomääräysasioita. Omaa lajittelua selvittävä kysymys oli ensin (kuva 5, s. 21). Vastauksista käy ilmi, että 11,8 % vastaajista ei lajittele jätteitä lainkaan. He laittavat kaiken jätteen sekajätteeseen. Yhteensä 30 vastaajaa kertoi lajittelevansa kotona jätteitä. Näistä 55,9 % (19 vastaajaa) lajittelee 1–3 jätejakeeta ja 32,4 % (11) lajittelee kaiken jätteen (seka- ja biojäte, kartonki, lasi, metalli, muovi ja vaaralliset jätteet) erilleen sekajätteestä. Vastaajat, jotka kertoivat lajittelevansa kaikki jätteensä, olivat kaiken ikäisiä, heidän työkokemuksensa vaihteli ja he olivat sekä kuljettajia että



urakoitsijoita. Mitään selkeää johtopäätöstä ei siis vastaajien lajittelukäyttäytymisen perusteella voida tehdä.

Lajitteletko jätteet kotona?

- Kyllä, lajittelen 1-3 jätteajetta erilleen sekajätteestä
- Kyllä, lajittelen kaiken mahdollisen jätteen (sekajäte, biojäte, paperi, lasi, metalli, kartonki, muovi, vaaralliset jätteet)
- En lajittelen, laitan kaiken sekajätteeseen



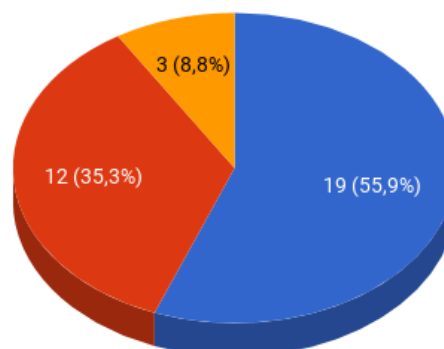
Kuva 5. Vastaajien tottumukset lajitella jätteitä kotona

Seitsemännessä kysymyksessä kartoitettiin, onko jätelaki vastaajille tuttu järjestetyn jätteenkuljetuksen osalta (kuva 6, s. 22). Kysymyksen ymmärtämisen helpottamiseksi ja väärinymmärrysten välttämiseksi varsinaisen kysymyksen: Tunnetko jätelain järjestetyn jätteenkuljetuksen osalta, alle lisättiin jätelain sisältöä selittävä alaotsikko: "esimerkiksi laatuvaatimukset jätehuoltopalveluille ja kiinteistöittäisen jätteenkuljetuksen järjestäminen". Kuvassa (6.) tämä esimerkki ei näy. 8,8 % (3) vastaajista kertoi, että ei tunne lainkaan jätelakia. Vastaajista 2 vastasivat kahdeksanteen jätehuoltomääräysten tuntemista kartoittavaan kysymykseen, että eivät tunne jätehuoltomääräyksiä lainkaan ja 1 vastasi, että tuntee osittain nämä määräykset. Suurin osa, 55,9 %, vastaajista ilmoitti tuntevansa jätelain. 35,3 % vastaajista kertoi ainakin osittain tuntevansa jätelain järjestetyn jätteenkuljetuksen osalta.

Kahdeksannella kysymyksellä selvitettiin, tuntevatko vastaajat Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n alueen kunnalliset jätehuoltomääräykset (kuva 7, s. 22). Kuusi vastaajaa (17,6 %) kertoi, että ei tunne kunnallisia jätehuoltomääräyksiä lainkaan, 15 vastaajaa (44,1 %) tietää osittain jätehuoltomääräysten sisällön ja 13 (38,2 %) on perehtynyt jätehuoltomääräyksiin. Varsinaisen kysymyksen alla on kyselyssä esimerkki selittämässä, mitä jätehuoltomääräykset sisältävät, "esimerkiksi velvollisuus liittyä kunnan jätehuoltojärjestelmään". Lisäys on kysymyksen ymmärtämistä helpottamassa ja ehkäisemässä väärinymmärryksiä kysymyksen tulkinnassa. Kuvassa (s.22) esimerkki ei näy.

### 7. Tunnetko jätelain järjestetyn jätteenkuljetuksen osalta?

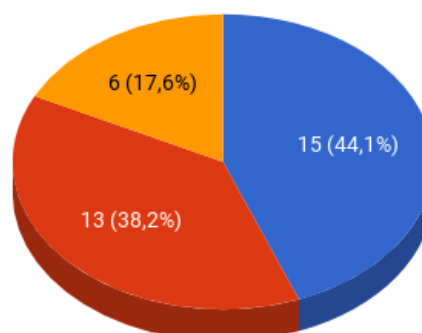
- Kyllä, olen ajan hermolla ja tietoinen jätelain sisällöstä
- Kyllä, jotain olen kuullut
- En tunne jätelakia



Kuva 6. Vastaajien jätelakituntemus järjestetyn jätteenkuljetuksen osalta

### 8. Tunnetko Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n alueen kunnalliset jätehuoltomääräykset?

- Kyllä, osittain tiedän, mitä määräykset pitävät sisällään
- Kyllä, olen perehtynyt jätehuoltomääräyksiin
- En tunne jätehuoltomääräyksiä



Kuva 7. Vastaajien kunnallisten jätehuoltomääräysten tuntemus

Vastanneista viisi oli urakoitsijoita. Näistä viidestä yhtä vaille kaikki vastasivat tuntevensa jätelain ja olevansa perehtyneet jätehuoltomääräyksiin. Yksi vastasi osittain tuntevensa jätelain ja jätehuoltomääräykset. Kaksoisroolissa sekä urakoitsijana että kuljettajana (5) toimivista vastaajista 3 tuntee jätelain ja 4 on perehtynyt jätehuoltomääräyksiin. Loput tuntevat osittain jätelain ja jätehuoltomääräykset. Kukaan urakoitsijana toimivista ei vastannut, että ei lainkaan tuntisi jätelakia tai jätehuoltomääräyksiä. Tämä huomio on tärkeä ajatellen urakoitsijoiden vastuuta tiedon siirtämisessä esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Urakoitsijoiden vastauksista päätellen he hallitsevat järjestettyyn jätteenkuljetukseen liittyvät säännöasiat.

12 nuoresta kuljettajasta (1990-luvulla syntyneet) 4 vastasi tuntevansa jätelain järjestetyn jätteenkuljetuksen osalta, 2 kertoi perehtyneensä jätehuoltomääräyksiin. Jätelain tunsivat osittain 6 nuorta kuljettajaa, jätehuoltomääräykset 4 kuljettajaa. Vastaajista 2 ei tunne jätelakia lainkaan ja 6:lle jätehuoltomääräykset eivät ole lainkaan tuttuja.

Erona 1970- ja 1980-luvuilla syntyneiden kuljettajien (11) vastauksiin on se, että heistä vain 1 valitsi vaihtoehdon, että ei tunne jätelakia lainkaan. Kaikissa muissa vastauksissa jätelaki ja jätehuoltomääräykset tunnetaan hyvin tai osittain. Kukaan 1970- ja 1980-luvuilla syntyneistä ei ole valinnut vaihtoehtoa, että ei tunne jätehuoltomääräyksiä lainkaan. Heistä jätelain tuntee hyvin 6 vastaajaa, jätehuoltomääräykset 3 vastaajaa. Osittain jätelaki on tuttu 4 vastaajalle ja jätehuoltomääräykset 8 vastanneelle. Näyttäisi siis siltä, että nuorille kuljettajille jätehuoltomääräykset ovat tuntemattomampia kuin hieman vanhemmille kollegoilleen.

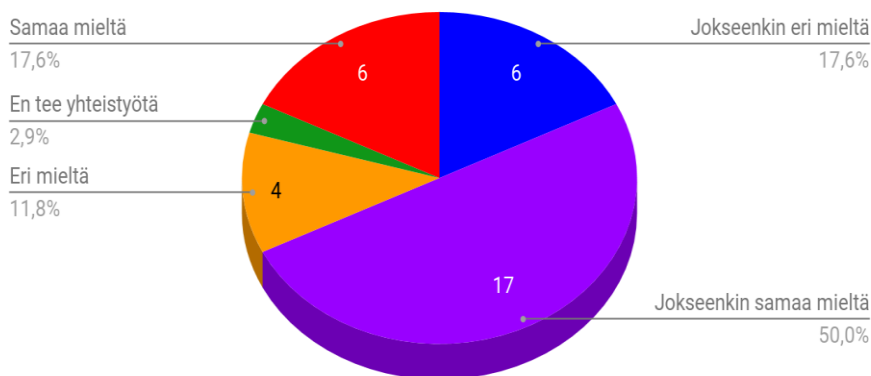
8 kuljettajaa, jotka ovat syntyneet 1950- ja 1960-luvuilla tuntevat jätelain (6 vastaajaa) ja jätehuoltomääräykset (5 vastaajaa) hyvin. Kukaan heistä ei vastannut, että ei tunne jätelakia tai jätehuoltomääräyksiä lainkaan. Näillä vastaajilla on kaikilla työkokemusta alalta vähintään 6 vuotta, kolmella vastaajalla yli 15 vuotta. Huomiona voidaan todeta, että vanhemmat järjestetyn jätteenkuljetuksen kuljettajat ovat paremmin tietoisia säännöksistä, jotka heidän omaa alaansa säätelevät kuin nuoremmat kollegansa.

### 6.3 Kyselyn osio 3 – tiedonkulku

Kyselyn kolmas osio käsitteli tiedonkulkua. Yhdeksännessä kysymyksessä pyydettiin vastaajaa valitsemaan tiedonkulkua koskeviin väittämiin parhaiten sopiva vaihtoehto. Väittämiä oli 8. Vastausvaihtoehtoina oli: eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä, samaa mieltä ja en tee yhteistyötä tahon kanssa.

Ensimmäisessä väittämässä ”Tiedonkulku kuljettajalta toimistolle asiakaspalveluun on sujuvaa” (kuva 8, s. 24) eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa on 29,4 % (10) vastaajista. Alla olevasta kuvasta huomataan, että jokseenkin samaa mieltä on 17 vastaajaa ja samaa mieltä 6 vastaajaa, eli yhteensä 67,6 % vastaajista on sitä mieltä, että tiedonkulku kuljettajalta asiakaspalveluun on sujuvaa. Yksi on valinnut viimeisen vaihtoehdon, että ei tee yhteistyötä. Vastauksista voidaan nähdä, että suurin osa vastaajista kokee tiedon kulkevan sujuvasti heiltä asiakaspalvelun suuntaan.

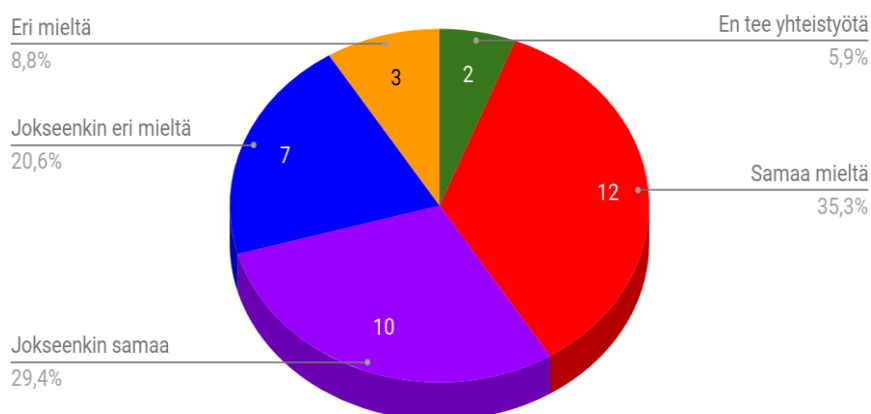
Tiedonkulku kuljettajalta toimistolle asiakaspalveluun on sujuvaa.



Kuva 8. Tiedonkulkuun liittyvän väittämän vastausten jakautuminen

Toisella väittämällä selvitettiin tiedonkulun sujuvuutta asiakaspalvelusta urakoitsijan kautta kuljettajalle (kuva 9). Väittämän vastausten avulla haluttiin selvittää, kuinka kuljettajat ja urakoitsijat itse kokevat, että tieto heidän välillään kulkee. Eri mieltä (3) tai jokseenkin eri mieltä (7) väittämän kanssa on 29,4 % vastaajista. Jokseenkin samaa mieltä on 10 vastaajaa ja samaa mieltä 12 vastaajaa. Yhteensä 34 vastaajasta 22, eli 64,7 %, on väittämän kanssa samaa tai jokseenkin samaa mieltä. 2 vastaajaa on valinnut vaihtoehdon: en tee yhteistyötä.

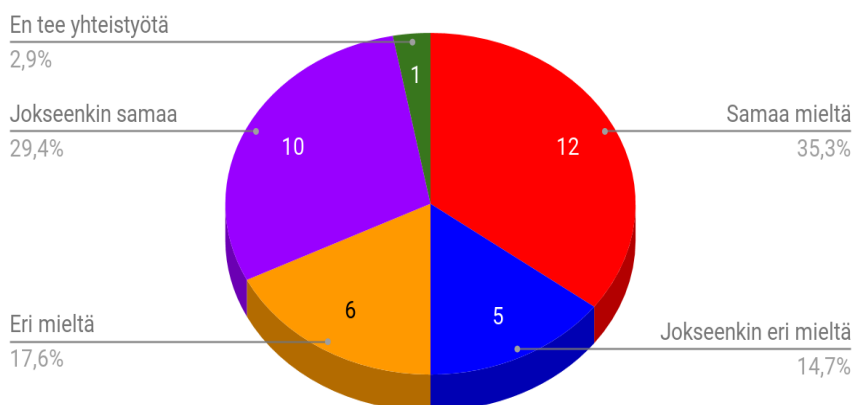
Tiedonkulku toimiston asiakaspalvelusta urakoitsijan kautta kuljettajalle on sujuvaa.



Kuva 9. Tiedonkulun sujuminen asiakaspalvelusta urakoitsijan kautta kuljettajalle

Seuraavaksi oli väittämä, jossa tiedonkulku asiakaspalvelusta suoraan kuljettajalle on sujuvaa (kuva 10). Tähän väittämään 6 vastaajaa valitsi eri mieltä, 5 vastaajaa jokseenkin eri mieltä. Samaa mieltä väitteen kanssa oli 12 vastaajaa ja jokseenkin samaa mieltä 10 vastaajaa. Yhteensä 34 vastaajasta 22, eli 64,7 %, oli siis sitä mieltä, että tiedonkulku asiakaspalvelusta kuljettajalle on sujuvaa. 1 oli valinnut vaihtoehdon: en tee yhteistyötä.

Tiedonkulku toimiston asiakaspalvelusta suoraan kuljettajalle on sujuvaa.



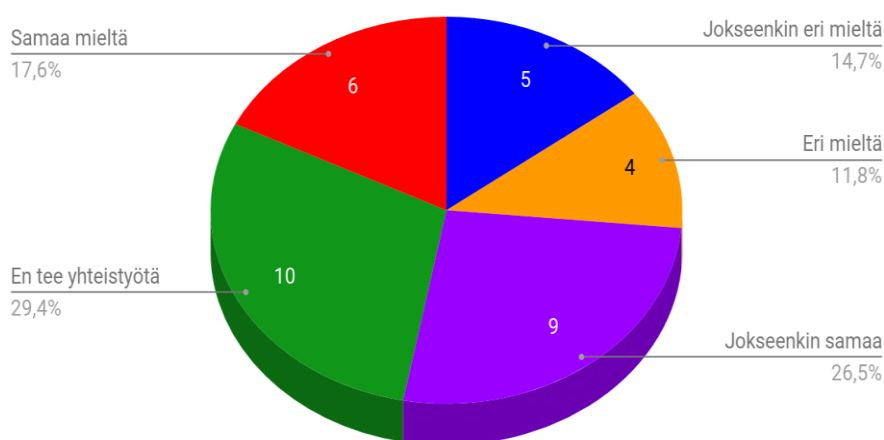
Kuva 10. Tiedonkulku asiakaspalvelusta kuljettajalle

Tiedonkulun neljännessä kohdassa on väite: Sisäinen tiedonkulku asiakaspalvelun ja vaakahenkilökunnan välillä on sujuvaa (kuva 11, s. 26). Väitteellä tavoiteltiin järjestetyn jätteenkuljetuksen kuljettajien ja urakoitsijoiden mielipidettä siitä, miten he kokevat Pirkanmaan Jätehuollon sisäisen tiedonkulun sujuvan. 26,5 % oli väittämän kanssa eri (4) tai jokseenkin eri (5) mieltä. 44,1 % vastaajista oli samaa (6) tai jokseenkin samaa (9) mieltä väitteen kanssa.

29,4 % vastaajista valitsi vaihtoehdon, että ei tee yhteistyötä, mikä pienentää muihin vaihtoehtoihin kohdistuvien valintojen lukumäärää. En tee yhteistyötä – kohta valittiin 10 kertaa, mikä saattaa selittyä sillä, että kysymyksen ja/tai vaihtoehdon asettelu olisivat voineet olla paremmat. Oletettavasti vastaamisen ohjeistamiseen otsikon tai väittämien kohdalle olisi ollut hyödyllistä lisätä tietoa siitä, että mielipiteitä haetaan nimenomaan kuljettajilta ja urakoitsijoilta. Oletan, että tässä kohtaa vastaajat ovat valinneet viimeisen vaihtoehdon (ei yhteistyötä), koska eivät kuulu asiakaspalveluun eivätkä vaakahenkilökuntaan ja ovat ehkä ymmärtäneet kysymyksen väärin. Vaihtoehto “en tee yhteistyötä” olisi voitu muotoilla jotenkin toisin selventämään asiaa. Kuitenkin viimeinen vaihtoehto oli tar-

peellinen, koska väittämien joukossa oli selkeästi erillisiä asiakaspalvelun tiedonkulkuun ja vaakatoimintojen tiedonkulkuun liittyviä väittämiä, jolloin esimerkiksi ne kuljettajat, jotka eivät asioi lainkaan vaa'alla voivat valita "en tee yhteistyötä" kohdan. Sisäistä tiedonkulkua koskevaan väittämään tulleet vastaukset jakautuivat melko tasaisesti kaikkien vaihtoehtojen välille eikä mikään yksittäinen vaihtoehto noussut selkeästi valituimmaksi. Ehkä siis sisäisen tiedonkulun sujuvuus jakaa mielipiteet vastaajien kesken ja väitteessä ja vastausvaihtoehdoissa on ollut tulkinnan varaa, mikä on hämmentänyt vastaajaa.

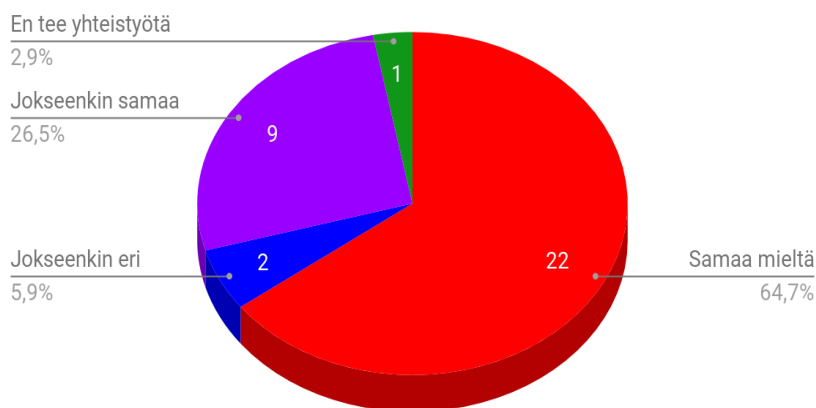
Sisäinen tiedonkulku asiakaspalvelun ja vaakahenkilökunnan välillä on sujuvaa.



Kuva 11. Sisäisen tiedonkulun sujuvuus asiakaspalvelun ja vaakahenkilökunnan välillä

Väittämässä: Tiedonkulku on sujuvaa kuljettajalta vaakahenkilökunnalle (kuva 12, s. 27), kukaan ei valinnut olevansa eri mieltä ja vain kaksi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä. Tästä voidaan päätellä, että tiedonkulku kuljettajien ja vaakahenkilökunnan välillä on erittäin sujuvaa. Alla olevasta kuvasta voidaan nähdä, että samaa mieltä oli 22 ja jokseenkin samaa mieltä 9 vastaajaa. Yhteenlaskettuna 91,2 % vastaajista (31) ajattelee tiedon kulkevan kuljettajalta vaakahenkilökunnalle sujuvasti. Yksi vastaaja ei tee yhteistyötä vaakojen kanssa. Verrattuna vastauksiin tiedonkulun sujuvuudesta kuljettajalta asiakaspalveluun tulokset ovat selkeämmin ja yksimielisemmin samaa mieltä väitteen kanssa. Vastaajat kokevat siis heiltä vaakahenkilökunnalle tulevan tiedonkulun olevan erittäin sujuvaa.

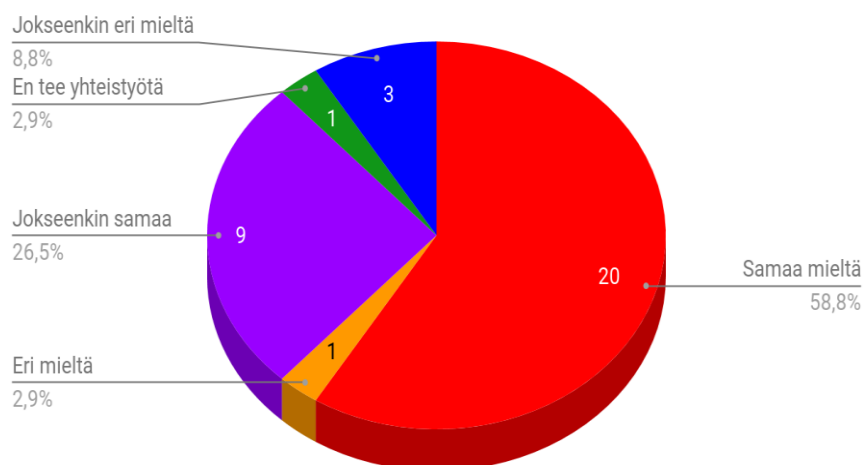
Tiedonkulku on sujuvaa kuljettajalta vaakahenkilökunnalle.



Kuva 12. Kuljettajan ja vaakahenkilökunnan välisen tiedonkulun sujuvuus

Kuudes väite oli vaakahenkilökunnalta kuljettajille suuntautuvan tiedonkulun sujuvuudesta (kuva 13). Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että tieto ei kulje sujuvasti. 3 vastaajaa valitsi vaihtoehdon jokseenkin eri mieltä. Samaa (20) tai jokseenkin samaa (9) mieltä oli 29 vastaajaa, eli 85,3 % vastaajista. Yksi vastaaja valitsi vaihtoehdon, että ei tee yhteistyötä. Vastajat ovat tulosten perusteella tyytyväisiä myös tiedon kulkemiseen vaakahenkilökunnalta kuljettajalle, mistä voi päätellä yhteistyön vaakahenkilökunnan suuntaan olevan kunnossa.

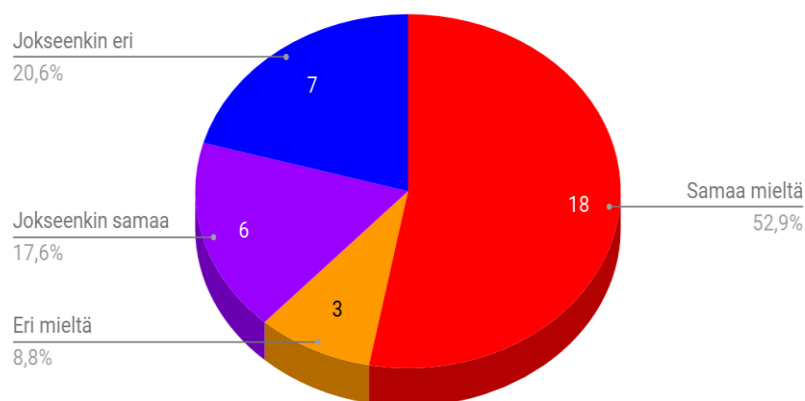
Tiedonkulku vaakahenkilökunnalta kuljettajalle on sujuvaa.



Kuva 13. Vaakahenkilökunnan ja kuljettajan välisen tiedonkulun sujuvuus

Seitsemännellä tiedonkulkua selvittävällä väitteellä kartoitettiin tiedote- taanko vaa'alla poikkeuksista tarpeeksi (kuva 14). Vastaajista 3 oli sitä mieltä, että tiedotus ei ole riittävää, 7 vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. 29,4 % (eri ja jokseenkin eri mieltä) vastaajista koki, että poikkeustilanteista ei tiedoteta aina vaa'alla tarpeeksi. Jokseenkin samaa (6) tai samaa (18) mieltä väitteen kanssa oli enemmistö, 70,6 % vastaajista. Tähän väittämään kukaan ei valinnut vaihtoehtoa, en tee yhteistyötä tämän tahon kanssa.

Poikkeuksista tiedotetaan vaa'alla tarpeeksi.



Kuva 14. Poikkeuksista tiedottaminen vaa'alla

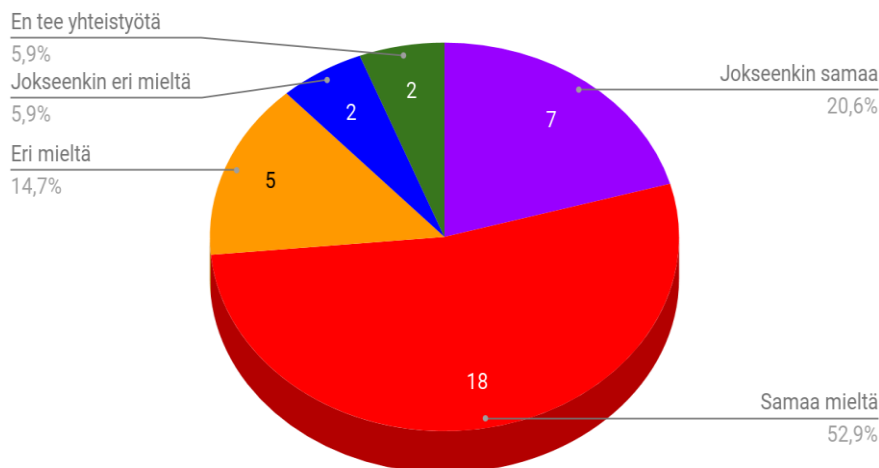
Vaakahenkilökunnan ja kuljettajien välistä tiedonkulkua koskevien väitteiden (kyselyssä väitteet 5, 6 ja 7) vastauksista käy ilmi, että enemmistö ajatteli tiedonkulun olevan sujuvaa. Tiedonkulku on sujuvaa kuljettajalta vaakahenkilökunnalle (kuva 12, s. 27) väitteen kanssa samalla tavalla ajatteli 91,2 % vastaajista, mikä antoi myönteisen ja onnistuneen kuvan kuljettajalta vaakahenkilökunnalle suunnatusta tiedonkulusta. Tässä tulee huomioida, että vastaajat ovat kuljettajia (tai urakoitsijoita) ja väitteessä pyydettiin mielipidettä nimenomaan siitä, miten he itse toimivat, eli antavatko omasta mielestään tietoa sujuvasti eteenpäin. Kuudennen väitteen, tiedonkulku vaakahenkilökunnalta kuljettajille on sujuvaa (kuva 13, s. 27), kohdalla samaa tai jokseenkin samaa mieltä oli 85,3 % vastaajista, mikä antaa kuvan siitä, että tiedonkulku vaakatoiminnoissa on sujuvaa ja tieto välittyy kuljettajille sujuvasti. Seitsemännen, poikkeuksista tiedotetaan vaa'alla tarpeeksi (kuva 14) väittämän kohdalla vastaajat olivat 70,6 % samaa tai jokseenkin samaa mieltä. Tämäkin prosenttiosuus on suuri ja tulkittavissa siten, että vaakahenkilökunta työskentelee siten, että tieto välittyy myös poikkeustapauksista sujuvasti.

Viimeisessä tiedonkulkua kartoittavassa väitteessä haluttiin mielipiteitä siitä, onko vastaajien mielestä vastuu tiedonkulusta asiakaspalvelun ja



kuljettajien yhteinen (kuva 15). 5 vastauksessa oltiin sitä mieltä, että vastuu ei ole yhteinen. 2 oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä, 7 vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä ja 18 oli samaa mieltä. Yhteensä 73,5 %, 25 vastaajaa olivat samaa tai jokseenkin samaa mieltä tiedonkulun vastuuasiassa. Kaksi vastaajaa valitsivat vaihtoehdon en tee yhteistyötä, mikä tämän kysymyksen kohdalla tuntuu erikoiselta valinnalta. Mahdollisesti vastaajilla ei ollut mielipidettä kysyttyyn asiaan tai he eivät halunneet sitä kertoa.

Vastuu tiedonkulusta on asiakaspalvelun ja kuljettajien yhteinen.



Kuva 15. Mielipiteet tiedonkulun vastuun jakautumisesta

73,5 %, kokee vastuun tiedonkulussa olevan asiakaspalvelun ja kuljettajien yhteinen. Vastausten perusteella ei voida sanoa, kenen vastaajat ajattelevat vastuun olevan, kun ovat vastanneet olevansa eri tai jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa.

Kyselyn kohdassa 10 kysyttiin vastaajien mielipidettä siitä, miten he haluaisivat Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelun vastaavan heille ajonhallintajärjestelmä TCS:n (transport control system) välityksellä lähetettyihin viesteihin. 19 vastaajaa haluaisi vastauksen TCS:n välityksellä, 10 puhelimitse ja 5 sähköpostitse. Tiedonkulkuosion loppuksi oli avoin kysymys: Mitä muuta haluaisit sanoa tiedonkulkuun liittyen? Tämä oli vapaaehtoinen kysymys ja siihen vastasi 11 henkilöä. Vastausten perusteella haluttiin löytää uusia vaihtoehtoja asiakaspalvelun ja kuljettajan/urakoitsijan välisen kommunikation ja sen tapojen kehittämiseen. Toivottiin, että kuljettajan sanaan uskotaan eikä sitä kyseenalaisteta. Vaakahenkilökunnan ja asiakaspalvelun väliseen tiedonkulkuun haluttiin parannusta.

Useista vastauksista nousi esiin TCS:n käytön ongelmat, joihin toivottiin parannusta. Vastaajien palautteen perusteella haluttiin, että vanhat ja turhaa tietoa sisältävät TCS-viestit saataisiin poistettua järjestelmästä se-

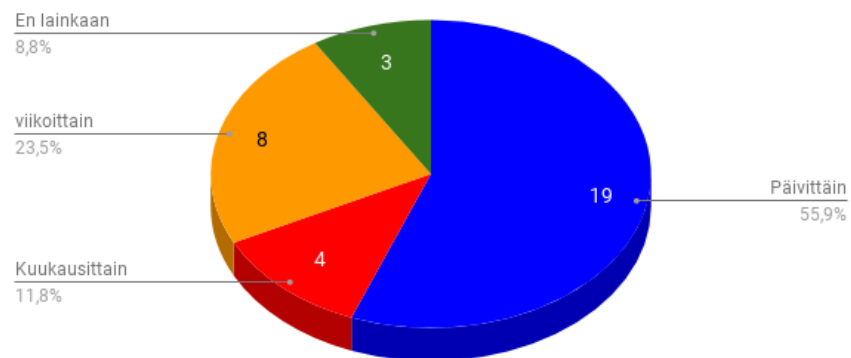
kaannuksia aiheuttamasta. Yhdessä vastauksessa toivottiin, että TCS:ään saataisiin päivitettyä esimerkiksi ”pisteiden” informaatiota useammin. Tämä on tulkinnanvarainen ilmaus eikä voida olla varmoja, mitä vastaaja on pisteillä tarkoittanut. TCS:n käytettävyydessä koettiin jäykkyyttä, koska kuljettaja ei saa kuittausta TCS:ään laitettuun asiakaspalveluilmoitukseen. Kuljettaja ei tiedä onko ilmoitus käsitelty vai ei, mikä aiheuttaa muun muassa sitä, että useampi kuljettaja saattaa laittaa ilmoituksen samasta asiasta. Asiakaspalveluilmoitusten kasaantuminen ja pitkät käsittelyajat nousivat vastauksissa esiin asiakaspalvelun laatua huonontavana tekijänä ja turhautumisen aiheuttajana. Vastauksissa koettiin, että kuljettajan ammattitaitoa ei arvosteta eikä kuljettajaan suhtauduta asiaankuuluvalla vakavuudella asiakaspalveluilmoituksia käsiteltäessä. Koetaan, että asiakaspalveluilmoitusten selvitystilanteissa asiakas on aina oikeassa eikä kuljettajan näkökulmaa huomioida. Osassa vastauksista kerrottiin, että mieluummin otetaan yhteyttä asiakaspalveluun puhelimitse kuin TCS:llä, muutenkin kuin kiireellisissä tilanteissa, jotta voidaan varmistua siitä, että asia tulee hoidetuksi.

Kehitysehdotuksina vastauksissa esitettiin firmakohtaista whatsapp-ryhmää, johon kuljettaja saisi reaaliajassa laitettua asiakaspalvelulle tiedoksi esimerkiksi kuvia tyhjennyspaikalta tapauksissa, joissa astia on ylitäysi tai auto edessä tai muuta vastaavaa. Toinen lähes samaan käyttötarkoitukseen ehdotettu ratkaisu olisi TCS:ään lisätty chat-palvelu, joka mahdollistaisi myös sen, että asiakaspalvelu voisi ilmoittaa kuljettajalle tietyn asian hoidetuksi tai kysyä lisätietoa. Ehdotettiin myös tiettyä nimettyä asiakaspalvelijaa tietyille urakoitsijalle, jolloin saman ihmisen kanssa hoidettaisiin asiakkaan asiat. Vastauksessa, jossa mainitaan, että tiedonkulku on kaikin puolin hyvää, pyydetään jätehuolloilta parannusta ja selkeyttä TCS:n kuittausohjeisiin, jolloin kaikki kuljettajat merkitsisivät TCS:ään samalla tavalla esimerkiksi ylimääräisen jätteen tai tyhjästä astiasta.

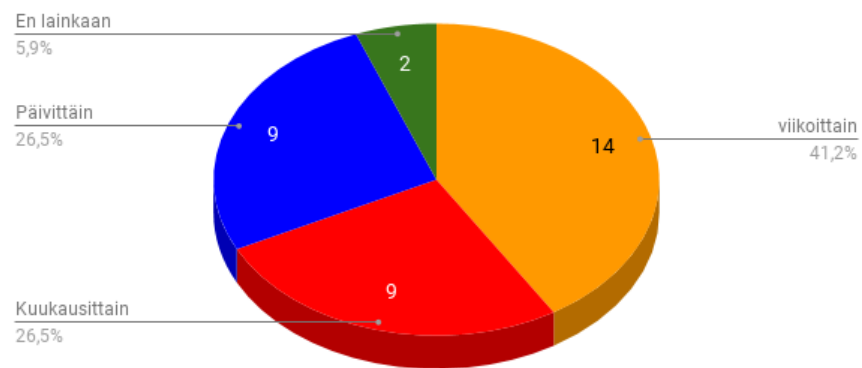
#### 6.4 Kyselyn osio 4 – yhteistyö asiakaspalvelun kanssa

Kyselyn neljäs osio oli nimeltään yhteistyö toimiston asiakaspalvelun kanssa. Ensimmäisenä kysyttiin käytössä olevista yhteydenpitovälineistä. Kysymyksessä 12 kysyttiin, kuinka usein vastaaja käyttää yhteydenpitoon TCS:ää, puhelinta ja sähköpostia (kuva 16, s. 31). Vastausvaihtoehdot olivat päivittäin, viikoittain, kuukausittain ja ei lainkaan. TCS nousi odotetusti käytetyimmäksi välineeksi. 55,9 % (19) vastaajista ilmoitti käyttävänsä sitä päivittäin. Kuitenkin 8,8 % (3) vastaajista ei käytä TCS:ää lainkaan. 23,5 % (8) käyttää viikoittain TCS:ää ja 11,8 % (4) vastaajista kuukausittain. Puhelimen käyttö on päivittäistä 26,5 %:lle vastaajista, viikoittaista 41,2 %:lle, kuukausittaista 26,5 %:lle ja puhelinta ei käytä lainkaan 5,9 % vastaajista. Sähköposti on selkeästi harvemmin käytetty yhteydenpitoväline. Jopa 67,6 % (23) vastaajista ilmoitti, että ei käytä sähköpostia lainkaan, 11,8 % (4) käyttää päivittäin, 8,8 % (3) viikoittain ja 11,8 % (4) kuukausittain.

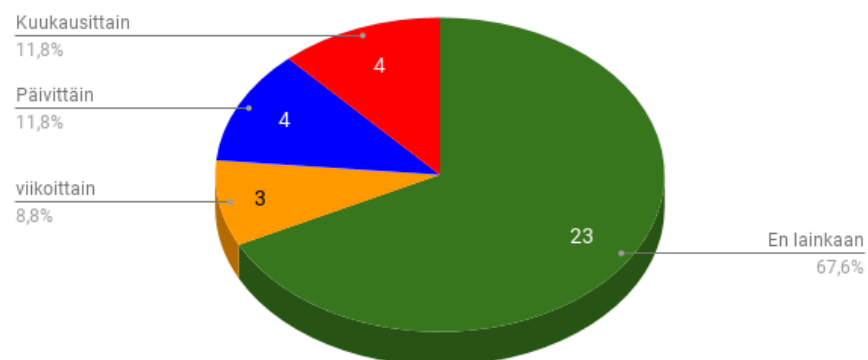
### Kuinka usein käytät yhteysvälineenä? [1. TCS:ää]



### Kuinka usein käytät yhteysvälineenä? [2. Puhelinta]



### Kuinka usein käytät yhteysvälineenä? [3. Sähköpostia]

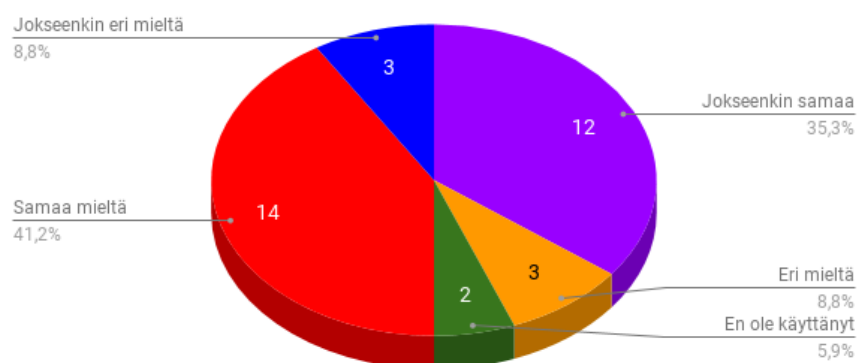


Kuva 16. TCS:n, puhelimen ja sähköpostin käytön yleisyys yhteysvälineenä

Kaksi vastaajaa ei käytä yhteydenpitoon puhelinta lainkaan eikä myöskään sähköpostia, he käyttävät TCS:ää päivittäin. Kolme henkilöä ei käytä TCS:ää lainkaan yhteydenpitoon. He ilmoittivat, että eivät käytä sähköpostiakaan. Yksi heistä käyttää puhelinta päivittäin, toinen viikoittain ja kolmas kuukausittain. Kolmas vastaaja käyttää yhteydenpitoon ainoastaan puhelinta ja sitäkin vain kuukausittain. Toisaalta 19 vastaajaa valitsi vaihtoehdon päivittäin TCS:n käytön kohdalta ja lisäksi heistä 14 käyttää myös puhelinta päivittäin (5) tai viikoittain (9). Eroja yhteydenpitovälineiden käytössä on toisesta ääripäästä toiseen. Siinä, missä joku ei juuri käytä mitään välinettä, toinen on ahkera käyttämään kaikkia välineitä. Yhteydenpidon voidaan siis sanoa olevan hyvin yksilökohtaista ja onnistumisen riippuvaista ainakin osittain siitä, kuinka paljon yhteyttä pidetään. Vastaajien, jotka ilmoittavat käyttävänsä yhteydenpitoon vain harvoin mitään välinettä, mutta ilmaisevat mielipiteensä asiakaspalvelun huonoudesta ja epäystävällisyydestä, olisi ehkä hyödyllistä tarkistaa myös omia toimintatapojaan yhteydenpidon parantamiseksi.

Yhteydenpitoon liittyviin väittämiin tuli valita sopiva vaihtoehto seuraavien joukosta: eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä, samaa mieltä ja en ole käyttänyt välinettä yhteydenpitoon. Ensimmäisenä väitteenä oli: TCS on helppo ja hyvä tapa välittää tietoa (kuva 17). Vastaajista 17,6 % oli eri (3) tai jokseenkin eri (3) mieltä väittämän kanssa. 76,5 % vastaajista koki, että väite pitää paikkansa joko kokonaan tai jokseenkin. 2 vastaajaa valitsivat vaihtoehdoksi, että eivät käytä välinettä. Aiemmin 3 henkilöä on ilmoittanut, että ei käytä TCS:ää lainkaan. Yksi TCS:ää käyttämätön henkilö on nyt jokseenkin sitä mieltä, että TCS on helppo ja hyvä tapa välittää tietoa. Vastausten pohjalta huomataan, että ylivoimaisesti suurin osa vastaajista (76,5 %) pitää TCS:ää helppona ja hyvänä tapana välittää tietoa, mikä on samansuuntainen tulos kuin edellisen kysymyksen TCS:ää päivittäin käyttävien vastaajien osuus (55,9 %).

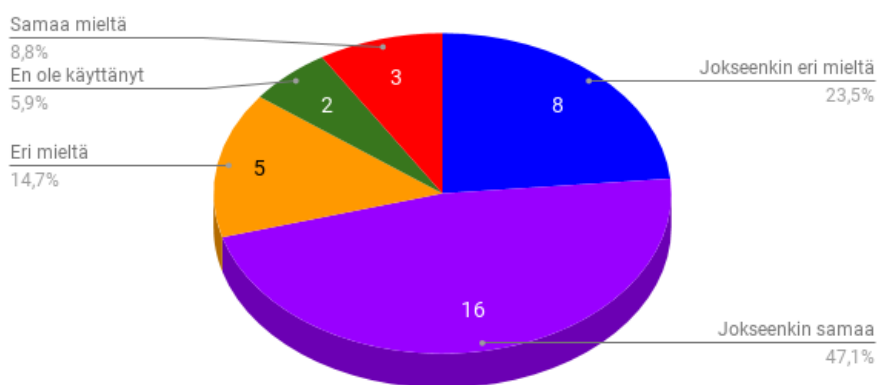
#### TCS on helppo ja hyvä tapa välittää tietoa.



Kuva 17. Tiedonvälittäminen TCS:n avulla

Seuraavaksi oli väite: TCS:n käyttöön pitäisi järjestää enemmän koulutusta (kuva 18). 13 vastaajaa (38,2 %) oli eri (5) tai jokseenkin eri (8) mieltä asiasta. 55,9 % vastaajista kaipasi enemmän koulutusta TCS:n käyttöön. Enemmän koulutusta kaipaavia on prosentuaalisesti sama määrä kuin TCS:ää päivittäin käyttäviä vastaajia. Ehkä päivittäisten käyttäjien on helpompi nähdä TCS-järjestelmän ongelmakohdat ja he siksi toivovat lisäkoulutusta järjestelmän käyttöön. TCS:n lisäkoulutuksen kokevat hyödyllisenä sekä nuoret että iäkkäämmät vastaajat, joten ikä ei ole perustelu tälle tarpeelle, myöskään työkokemusvuosien perusteella ei pysty tekemään johtopäätöksiä. 2 vastaajaa valitsivat vaihtoehdon: en ole käyttänyt välinettä yhteydenpitoon, mikä on sama määrä kuin ilmoitti, että ei käytä TCS:ää lainkaan.

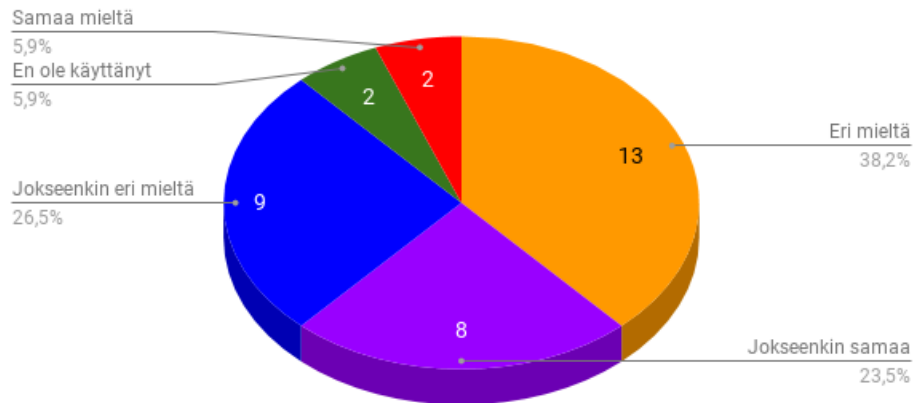
### TCS:n käyttöön pitäisi järjestää enemmän koulutusta.



Kuva 18. TCS-koulutuksen tarpeellisuus

Asiakaspalvelu reagoi riittävällä nopeudella TCS-viesteihin (kuva 19, s. 34) väitteen kanssa samaa (2) tai jokseenkin samaa (8) mieltä oli 10 vastaajaa, 29,4 % vastanneista. Suurin osa vastaajista vastasi olevansa eri (13) tai jokseenkin eri (9) mieltä. Yhteensä 64,7 % vastaajista koki, että asiakaspalvelu ei reagoi riittävän nopeasti TCS-viesteihin. Tämä tulos on samassa linjassa palautteiden kanssa, joita saatiin avoimeen tiedonkulkua koskevaan kysymykseen, jota käsiteltiin aiemmin. Yli puolet (64,7 %) on sitä mieltä, että asiakaspalvelun reagointiaika TCS-viesteihin ei ole riittävä, samalla 19 henkilöä (55,9 %) toivoo asiakaspalvelun vastaavan viesteihin juuri TCS:n välityksellä. 2 vastaajaa ilmoitti, että eivät ole käyttäneet tätä välinettä yhteydenpitoon. Vastausten perusteella voitaneen sanoa, että TCS:n päivittäiselle ja parantamiselle on kysyntää, jotta yhteydenpito olisi sujuvampaa ja nopeampaa.

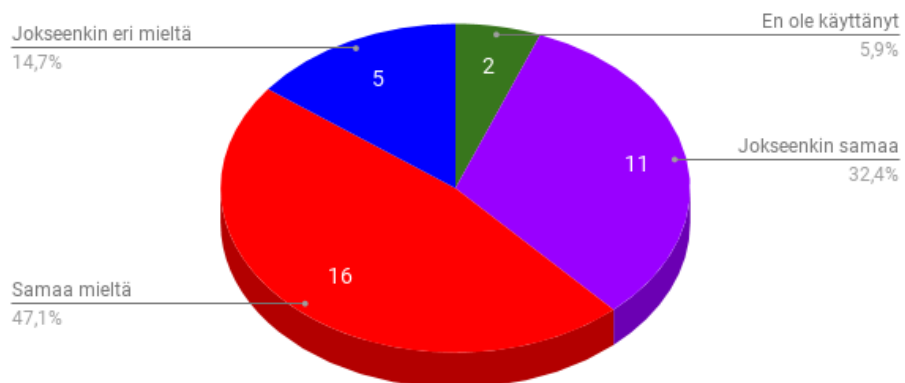
### Asiakaspalvelu reagoi riittävällä nopeudella TCS -viesteihin.



Kuva 19. Asiakaspalvelun reagointinopeus TCS-viesteihin

Vastaajista 47,1 % (16) ilmoitti olevansa sitä mieltä, että puhelimella saa yhteyden asiakaspalveluun ja 32,4 % (11) oli väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä (kuva 20). Yhteensä siis 79,5 % vastaajista kokee saavansa puhelimitse asiansa hoidettua asiakaspalvelun kanssa. Väitteen kanssa eri mieltä ei ollut kukaan. Jokseenkin eri mieltä oli 5,9 % vastaajista ja 2 henkilöä ilmoitti, että ei ole käyttänyt välinettä yhteydenpitoon. Voitaneen päätellä, että puhelin on suurimman osan mielestä käyttökelpoinen tapa pitää yhteyttä asiakaspalveluun.

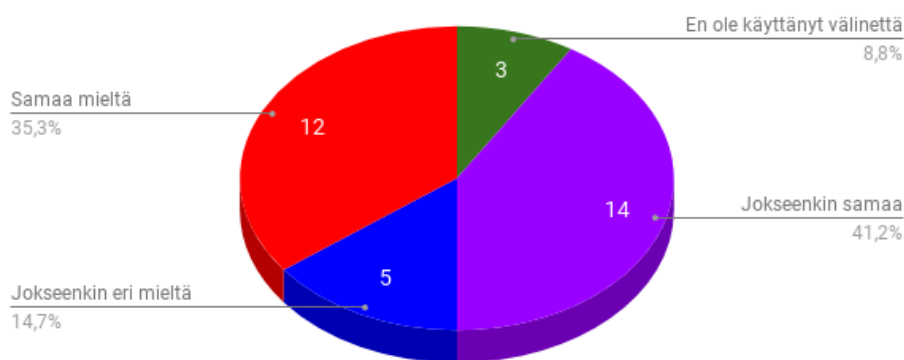
### Puhelimella saa yhteyden asiakaspalveluun.



Kuva 20. Asiakaspalvelun tavoitettavuus puhelimella

Seuraavassa virkkeessä väitettiin, että asiakaspalvelu reagoi riittävällä nopeudella puhelimitse tehtyihin yhteydenottoihin (kuva 21). Samaa mieltä väittämän kanssa on 12 vastaajaa ja jokseenkin samaa mieltä 14 vastaajaa. Yhteensä 76,5 % ajattelee, että asiakaspalvelun reagointinopeus puhelimitse tehtäviin yhteydenottoihin on riittävä. Aiemman väitteen kohdalla (puhelimella saa yhteyden asiakaspalveluun) 2 vastasi, että ei käytä välinettä lainkaan. Nyt 3 vastaajaa on valinnut tämän vaihtoehdon. Ero johtuu siitä, että yksi vastaaja on edellisessä väitteessä ollut samaa mieltä väitteen kanssa.

### Asiakaspalvelu reagoi riittävällä nopeudella puhelimitse tehtyihin yhteydenottoihin.

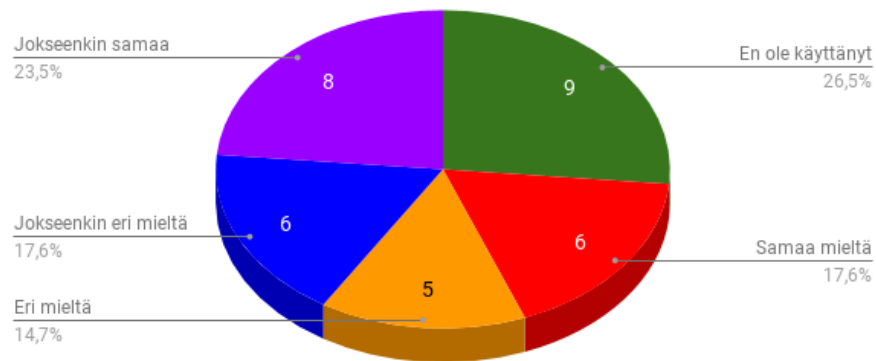


Kuva 21. Asiakaspalvelun reagointinopeus puhelimitse tehtyihin yhteydenottoihin

Vastausten perusteella huomataan, että puhelimitse tehtyihin asiakaspalveluyhteydenottoihin ollaan noin 80 %:sti tyytyväisiä ja asiakaspalvelu reagoi suurimman osan (76,5 %) mielestä riittävän nopeasti. Niitä muutamaa vastaajaa lukuun ottamatta, jotka ilmoittavat, että eivät käytä puhelinta lainkaan, puhelinta käytetään yhteydenpitoon ja kyselyyn vastanneiden mielestä puhelimella saa hyvin yhteyden asiakaspalveluun.

Sähköposti jakoi selkeästi vastaajien mielipiteet. 17,6 % vastaajista, oli samaa mieltä väitteen, sähköposti on hyvä tapa välittää tietoa asiakaspalvelun, kanssa (kuva 22, s. 36). Jokseenkin samalla tavalla ajatteli 23,5 % vastaajista. Eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä oli 32,3 % vastaajista ja hieman yli neljännes (26,5 %) ei käytä välinettä lainkaan. Sähköposti lie-nee kysytyistä yhteydenpitovälineistä hankalin ja hitain käyttää työn ohessa. Urakoitsijat käyttävät sähköpostia yhteydenpitoon enemmän kuin kuljettajat. Kuljettajien asia on usein nopeasti hoitoa vaativa, jolloin yhteys asiakaspalveluun saadaan parhaiten puhelimitse. Ajonhallintajärjestelmää (TCS) käyttämällä hoituvat muun muassa ei niin kiireelliset ilmoitusasiat.

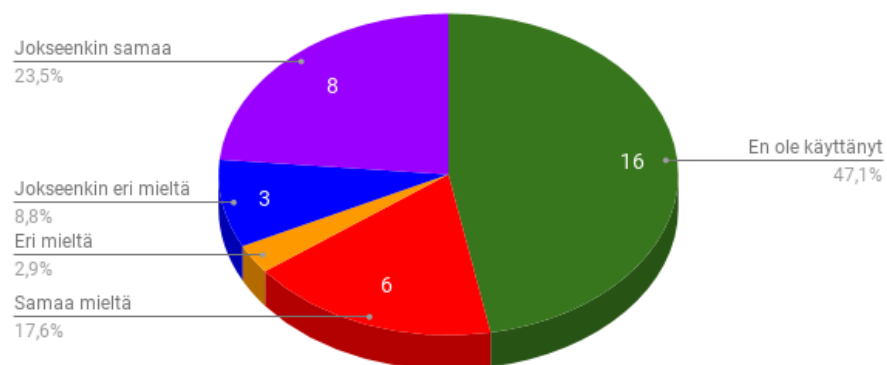
### Sähköposti on hyvä tapa välittää tietoa asiakaspalveluun.



Kuva 22. Asiakaspalvelun tavoitettavuus sähköpostitse

Asiakaspalvelu reagoi riittävällä nopeudella sähköposteihin (kuva 23) väit-  
tämän kanssa, samaa mieltä vastasi olevansa 17,6 % vastaajista ja jok-  
seenkin samaa mieltä 23,5 %. Eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väitteen  
kanssa oli 11,7 % vastaajista ja lähes puolet (47,1 %) kertoi, että ei ole  
käyttänyt välinettä yhteydenpitoon. Välinettä käyttämättömien osuus on  
huomattavasti suurempi kuin edellisen väitteen kohdalla, vaikka kyseessä  
on sama yhteydenpitoväline. Sähköposti on hyvä tapa välittää tietoa  
asiakaspalveluun, on väite, johon on ollut helppo ottaa kantaa, vaikka ei  
välinettä käyttäisikään. Väite toisin sanoen antaa mahdollisuuden oman  
mielipiteen ilmaisemiseen, vaikka väline ei olisi itsellä käytössä. Toisin  
kuin jälkimmäinen väite, asiakaspalvelu reagoi riittävällä nopeudella säh-  
köposteihin, pakottaa vastaamaan en käytä välinettä, sillä vastaaja ei voi  
tietää, reagoiko asiakaspalvelu nopeasti vai hitaasti ellei välinettä käytä.

### Asiakaspalvelu reagoi riittävällä nopeudella sähköposteihin.

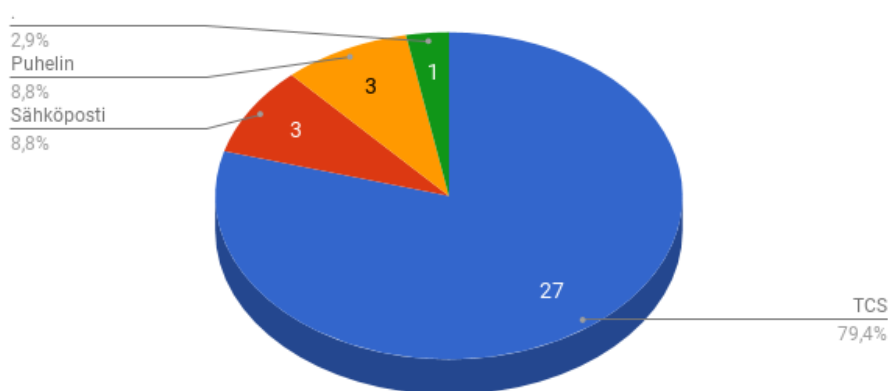


Kuva 23. Asiakaspalvelun reagointinopeus sähköposteihin



Lähes 80 % vastaajista valitsi mitä yhteistyön tapaa toivoisit ensisijaisesti kehitettävän kysymykseen vastaukseksi, että TCS-ajonhallintajärjestelmää tulisi kehittää (kuva 24). Aiemmissa kyselyn vastauksissa on huomattu, että TCS on yhteydenpitovälineistä se, jota useat vastaajat käyttävät päivittäin. Puhelimen ja sähköpostin kehittämistä toivoi kolme vastaajaa (8,8 %) kumpaakin. Viimeisen sarakkeen voi tässä jättää huomiotta. Pienin sarakke, kyselylomakkeessa kohta muu, oli valittu yhdessä vastauslomakkeessa, joka palautui paperisena. Paperisessa lomakkeessa ei ollut kirjoitettu mitään kyseiseen kohtaan, ainoastaan oli laitettu rasti ruutuun. Sähköiseen muotoon vastausta viettäessä oli pakotettua kirjoittaa jotakin, joten siksi tässä kohdassa on piste.

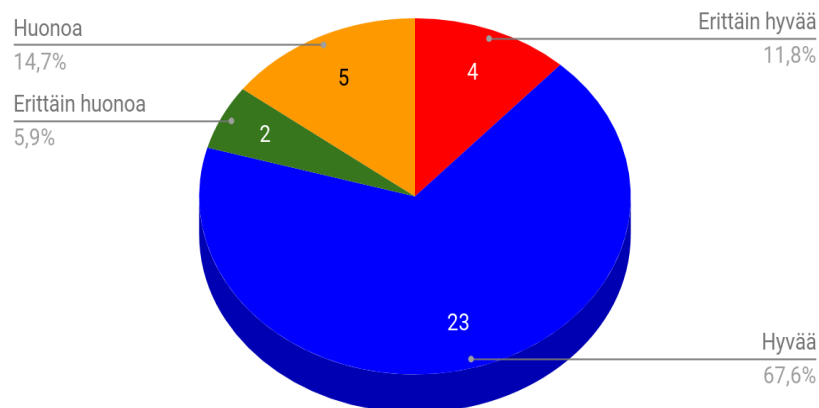
Mitä yhteistyön tapaa toivoisit ensisijaisesti kehitettävän (valitse yksi)?



Kuva 24. Yhteistyön tavat, joita toivotaan kehitettävän

Yhteistyö asiakaspalvelun kanssa osion viimeisessä osassa pyydettiin vastaajaa arvioimaan millaista Pirkanmaan Jätehuollon toimiston asiakaspalvelu on. Ensimmäisenä kysyttiin mielipidettä asiakaspalvelun palveluneuvojien ammattitaidosta (kuva 25, s. 38). Vastausvaihtoehtoina olivat erittäin hyvää, hyvää, huonoa ja erittäin huonoa. Vastaukset jakautuivat siten, että 11,8 % vastasi ammattitaidon olevan erittäin hyvää ja 67,6 % hyvää. Kokonaisuudessa palveluneuvojien ammattitaidon arvioi olevan kunnossa lähes 80 % vastaajista. Viidesosa, 20,6 %, vastaajista oli valinnut vaihtoehdoksi, että ammattitaito on huonoa tai erittäin huonoa.

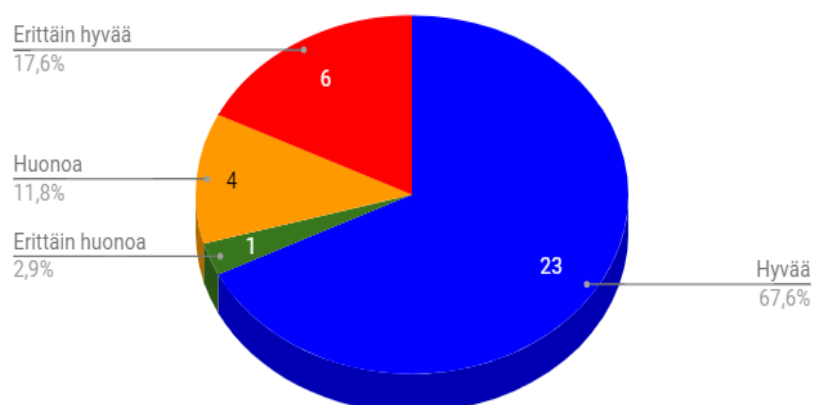
## Asiakaspalvelun palveluneuvojien ammattitaito



Kuva 25. Palveluneuvojien ammattitaito

Kuvasta (26.) voidaan todeta, että asiakaspalvelun palveluhenkisyttä eli asiakaspalveluasennetta pitää erittäin hyvänä 17,6 % vastaajista ja hyvänä 67,6 %. Yhteensä 85,2 % 34 vastaajasta on sitä mieltä, että palveluneuvojilla on palveluhenkisyys kunnossa. Huonoksi palveluhenkisyyden kokee 4 vastaajaa ja erittäin huonoksi 1 vastaaja. Vastauksia tulkittaessa otetaan huomioon, että kyselyllä saadaan vastaukseksi sen hetkinen tilanne. Palveluhenkisyyden kokemus voi vaihdella esimerkiksi päivän, vuorokauden ajan tai vastaajan oman vireystilan ja asenteen mukaan samoin kuin esimerkiksi kokemus asiakaspalvelijan ammattitaidosta. Usein myös negatiivinen muistetaan paremmin kuin positiivinen kokemus.

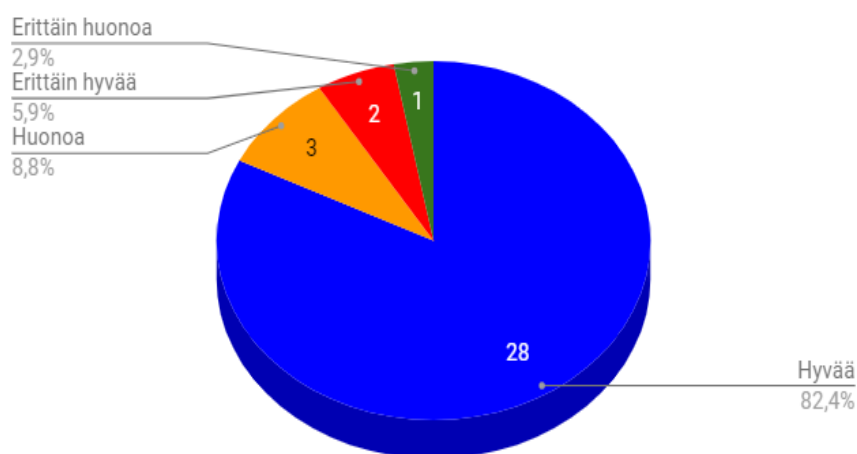
## Asiakaspalvelun palveluhenkisyys (asiakaspalveluasenne)]



Kuva 26. Palveluneuvojien palveluhenkisyys

Kyselyyn vastanneista yli 88 % (30) koki, että asiakaspalvelu on saavutettavissa (kuva 27) hyvin tai erittäin hyvin (2). Tällä tarkoitettiin sitä, miten nopeasti asiakaspalveluun saa yhteyden tilanteessa, jossa asiaa hoidetaan. Hyvä saavutettavuus on jokaisen vastaajan oma kokemus eikä tiettyä aikamäärettä saavutettavuudelle voida antaa. Kysely lähetettiin kesällä, jolloin sekä vastaajien että Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n henkilöstöstä osa oli lomalla, mikä on voinut vaikuttaa saavutettavuuden kokemiseen sekä positiivisesti että negatiivisesti. Asiakaspalvelun henkilökuntaa ei vielä kesällä työllistä kampanjat ja muut syksymmällä lisätyötä vaativat seikat, mikä voi osittain selittää saavutettavuuden positiivista kokemusta. Saavutettavuuden arvioi huonoksi tai erittäin huonoksi 4 vastaajaa eli 11,7 % vastanneista. Yhtenä kokonaisuuden osana asiakaspalvelun saavutettavuus on yritykselle tärkeä asia ja parantaa yhtiön myönteistä mielikuvaa asiakkaissa. Kuljettajilla ja urakoitsijoilla on erityyppistä asiaa asiakaspalveluun kuin tavallisella yksityisasiakkaalla ja heidän asiansa voi olla kiireellisesti hoidettava, jolloin on tärkeää voida luottaa siihen, että asiakaspalveluun saa nopeasti yhteyden.

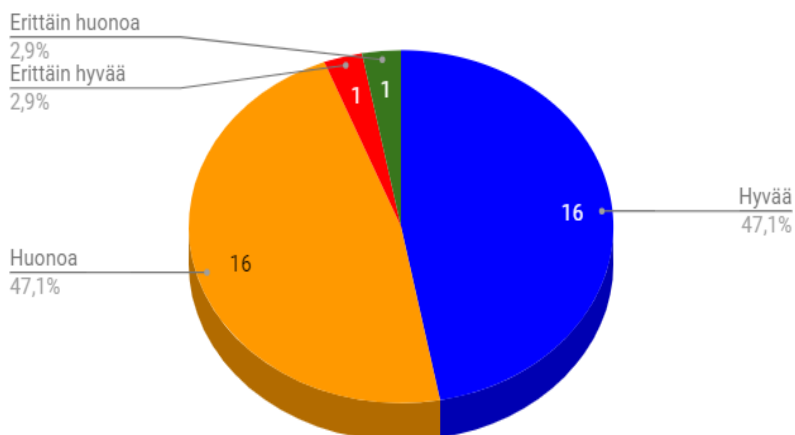
Asiakaspalvelun saavutettavuus (kuinka nopeasti saa yhteyden asiakaspalveluun)



Kuva 27. Asiakaspalvelun saavutettavuus

Asiakaspalvelun nopeus jakaa vastaajien mielipiteet (kuva 28, s. 40). Vastaajista tasan puolet (50 %) piti asiakaspalvelun nopeutta hoitaa tehtävät hyvänä tai erittäin hyvänä. Toisaalta täysin samoin oli jakautunut myös vastakkaiset mielipiteet. 50 % ajattelee, että asiakaspalvelu ei ole nopeaa. Tämän kohdan vastauksiin on oletettavasti vaikuttanut muistikuvat viimeisimpien asiakaspalvelukokemusten nopeudesta aivan, kuten mielipiteissä yleensäkin. Vastauksiin vaikuttanee se, että esimerkiksi TCS:n välityksellä kuljettajien tekemät sisäiset asiakaspalveluilmoitukset kasaantuvat välillä asiakaspalvelussa eikä niitä ehditä reaaliajassa hoitamaan. Myös ruuhka-aikaan (aamuisin) asiakaspalvelun tavoittaminen puhelimitse on hankalaa ja puhelujonossa joutuu välillä odottamaan.

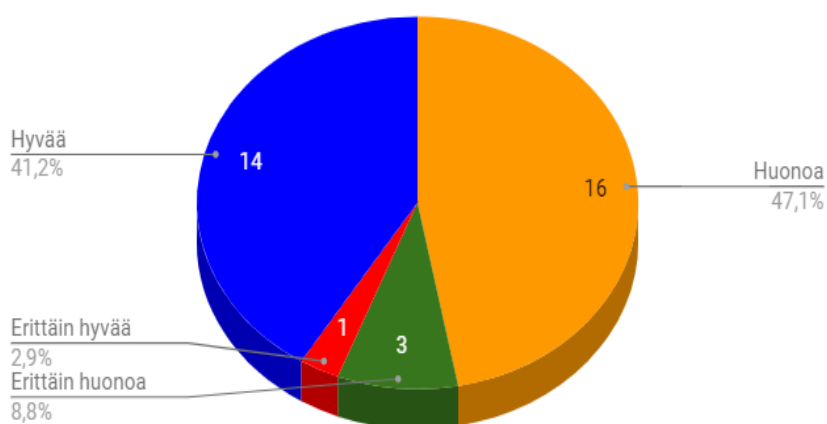
## Asiakaspalvelun nopeus (kuinka nopeasti tehtävät hoidetaan)



Kuva 28. Asiakaspalvelun nopeus

Asiakaspalvelun joustavuuden suhteen vastaajien mielipiteet jakautuivat lähes puoliksi (kuva 29). Huonoksi (16) tai erittäin huonoksi (3) asiakaspalvelun tilannetajun ja ongelmanratkaisukyvyyn, jotka ajateltiin kuuluvat joustavuuteen, koki 55,9 % vastaajista. Erittäin hyväksi joustavuuden on kokenut yksi vastaaja ja hyväksi (14) 41,2 % vastaajista. Kuten alla olevasta kuvasta huomataan mielipiteet hyvää ja huonoa ovat jakautuneet lähes tasan vastaajien kesken. Mielenkiintoista olisi tietää, miksi kolme vastaajaa kokee asiakaspalvelun joustavuuden erittäin huonoksi. Lisäksi olisi mielenkiintoista tietää perustuvatko mielipiteet yhteen asiakaspalvelukokemukseen vai ovatko ne useampien kokemusten summa.

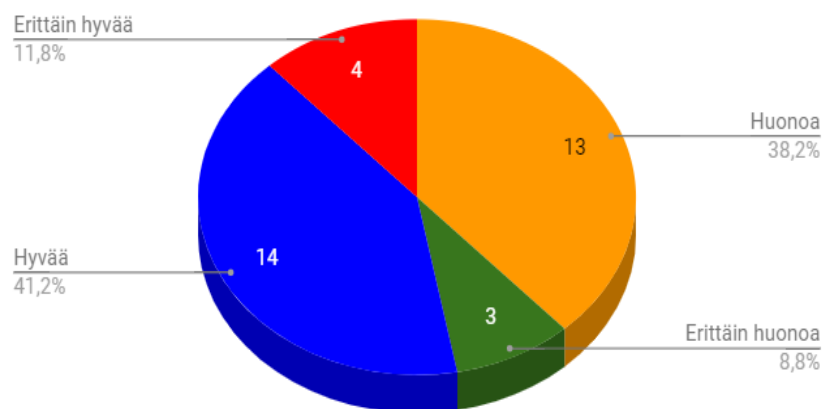
## Asiakaspalvelun joustavuus (tilannetaju, ongelmanratkaisukyky)



Kuva 29. Asiakaspalvelun joustavuus

Asiakaspalvelun luotettavuutta kuvaavat tulokset ovat esitettyinä kuvassa (30). Luotettavuuteen ajatellaan kuuluvan muun muassa se, että neuvot ovat paikkansapitäviä ja asiakaspalvelussa tehdään mitä luvataan. Hieman yli puolet, 53 %, vastaajista kokee, että asiakaspalvelun toiminta on luotettavaa. 3 vastaajaa on vastannut, että asiakaspalvelu ei ole lainkaan luotettavaa (erittäin huonoa) ja 13 on vastannut luotettavuuden olevan huonoa. Vastausten perusteella siis mielipiteet jakautuvat puoliksi. Toiset kokevat saavansa luotettavaa asiakaspalvelua ja lähes sama määrä ajattelee, että asiakaspalveluun ei voi luottaa. Yrityksen asiakaspalvelun laadun tärkeänä tekijänä on asiakkaan kokemus saamansa palvelun luotettavuudesta. Yrityksen maineelle on eduksi, että asiakas (jätteenkuljettaja) kokee saavansa asiakaspalvelusta paikkansapitäviä neuvoja ja voi uskoa siihen, että siellä tehdään se, mitä luvataan.

Asiakaspalvelun luotettavuus (neuvot paikkansapitäviä, tehdään mitä luvataan)



Kuva 30. Asiakaspalvelun luotettavuus

Asiakaspalvelun tärkeimmiksi kehityskohteiksi nousivat ammattitaito, nopeus ja joustavuus. Tässä kysymyksessä oli vastaajalle ohjeena "valitse 1 - 2 vaihtoehtoa", mutta 5 vastaajaa oli valinnut useamman kuin 2 vaihtoehtoa. Yhteensä valintoja oli tehty 67 kappaletta, eli keskimäärin jokainen (34) vastaaja oli valinnut kaksi vaihtoehtoa. Kaikki vaihtoehdot saivat kannatusta kehityskohteiksi. Tärkeimmäksi kehityskohteeksi nousi ammattitaito 16 äänellä, nopeuden (14) ja joustavuuden (13) lisäksi. Luotettavuus ja saavutettavuus saivat 9 ääntä. Vastaajien mielestä asiakaspalvelun palveluhenkisyys on jokseenkin kunnossa, sillä sen nosti kehityskohteeksi vain 6 vastaajaa.

Asiakaspalveluosion viimeisenä kohtana oli avoin kysymys, johon vastaajan oli mahdollista antaa muuta palautetta asiakaspalveluyhteistyöstä. Vastauksia tuli 10 kappaletta. Palautteen perusteella asiakaspalvelussa koettiin olevan monia kehityskohtia. Ajateltiin, että välillä kuljettajasta tai urakoitsijasta tehdään syntipukki ilman syytä ja tuomitaan asiaan pereh-

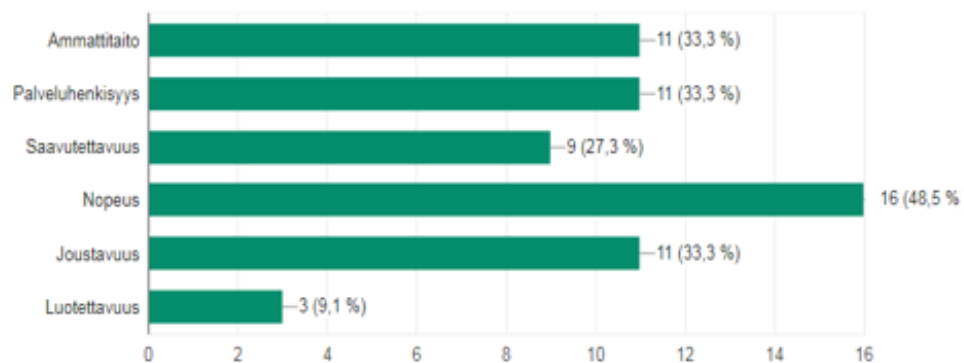
tymättä. Palautteissa nousi esiin, että asiakas on aina oikeassa -asenne, on toisinaan vastaajien mielestä liian vahva ja menee tosiasioiden edelle. Asiakaspalveluyhteistyössä koettiin olevan ongelmia tilanteissa, joissa kuljettaja oli itse paikan päällä (esim. tyhjentämässä astiaa) ja asiakaspalvelija toimistolta käsin kyseenalaistaa kuljettajan sanoman. Vastausten perusteella näissä tilanteissa koettiin, että ei olla samalla puolella asiaa, vaan toinen toista vastaan. Asiakaspalvelun ammattitaito sanottiin puutteelliseksi yhdessä palautteessa. Lietekaivoosioiden tulo Pirkanmaan Jätehuollon vastuulle on heikentänyt asiakaspalvelun laatua yhden mielipiteen mukaan.

Asiakaspalvelun aukioloajat ovat toisinaan liian suppeat, palautteen mukaan olisi tarvetta tavoittaa asiakaspalvelu myös aikaisemmin aamulla. Monessa palautteessa toivottiin, että asiakaspalvelijat tutustuisivat kuljettajan eri työtehtäviin olemalla kuljettajan mukana tämän työpäivän aikana. Parempaa osaamista toivottiin asiakaspalvelijoille keräilyvälineiden ja niiden kokojen tuntemisessa ynnä muussa jätekuljettajan työhön liittyvässä. Tiedostoihin kaivattiin päivitystä ajan tasalle. Tiedostoilla voidaan tarkoittaa sekä jätehuolto-ohjelma JHL:n että ajonhallintajärjestelmä TCS:n asiakastietoja. Paikkauskäynteihin liittyen annettiin palautetta, että maaseudulla pitää käyttää maalaisjärkeä paikkauskäyntien suhteen. Ei ajeta tunnin ylimääräistä matkaa yhden paikan takia, vaan paikkaus tehdään, kun kyseiselle alueelle on muutenkin ajoa. Toivottiin mahdollisuutta lähettää kuvia asiakaspalveluun suoraan autosta, mikä auttaisi ymmärtämään tilannetta paremmin. TCS:n tiedonkulusta mainittiin, että yleensä on huonoa, mutta nykyisin ollut parempaa. Yksi palautteen antaja kokee asiakaspalvelun olevan hyvällä tasolla ja toteaa, että jätehuollossa ollaan asiallisia ja asiansa osaavia. Palautteen mukaan ongelmat liittyvät enemminkin ihmisten asenteisiin kierrättämistä kohtaan.

## 6.5 Kyselyn osio 5 – yhteistyö vaakahenkilökunnan kanssa

Kyselyn viimeinen osio käsittelee yhteistyötä vaakahenkilökunnan kanssa. Ennen tähän osioon siirtymistä vastaajaa pyydettiin valitsemaan, tekeekö hän vaakayhteistyötä vai ei, eli punnitaanko hänen kuormansa vaa'alla vai ei. Mikäli ei, vastaaja ohjattiin suoraan kyselyn loppuun. Yksi vastaaja valitsi tämän vaihtoehdon. Vaakaosion kysymyksiin vastasi täten 33 henkilöä. Vastaavasti kuin asiakaspalveluyhteistyötä kartoitettaessa, vaakaosio sisälsi samat tutkittavat aiheet: ammattitaito, palveluhenkisyys, saavutettavuus, nopeus, joustavuus sekä luotettavuus, joiden toteutumista vastaajan pyydettiin arvioimaan. Vastaajat olivat lähes yksimielisen tyytyväisiä vaa'alta saamaansa palveluun. Vaakahenkilökunnan ammattitaidon, palveluhenkisyyden, saavutettavuuden, nopeuden ja luotettavuuden vastaajat arvioivat yhtä vastausta lukuun ottamatta olevan hyvää tai erittäin hyvää. Ainoastaan vaakapalveluiden joustavuudessa, jonka ajateltiin sisältävän tilannetajun ja ongelmanratkaisukyvyyn, 6 vastaajaa koki olevan parannettavaa.

Tärkeimmäksi kehityskohteeksi vaa'alla nousi nopeus. Alla olevasta kuvasta (kuva 31) käy ilmi, että 16 vastaajaa oli valinnut sen. Tämä on ymmärrettävää, sillä vaakapalveluissa ruuhka-aikaan autot joutuvat jonottamaan vaa'alle. Tämä on samalla asia, jota on vaikea parantaa. Ruuhka-aiheet kuormittavat vaakaa. Ohjeistusta vaa'alla asioiville kuljettajille voi lisätä, jotta autoa ei jätetä tukoksi vaa'alle (esimerkiksi maata ajavat urakoitsijat), kun tullaan sisälle vaakasemalle täyttämään papereita. Tätä ohjetta vaakatyöntekijä voi puhelimitse välittää kuljettajalle. Ammattitaito, palveluhenkisyys ja joustavuus ovat jokainen saaneet 11 valintaa kehityskohteeksi. Aiemmistä 6:destä vastaajasta, jotka kokivat joustavuuden toteutuvan vaakapalveluissa huonosti, vain 2 oli valinnut sen kehityskohteeksi. Yhdeksän vastaajan mielestä saavutettavuus oli tärkein kehittämisen kohde. Luotettavuus oli kaikista parhaalla mallilla, vain 3 vastaajaa oli valinnut sen tärkeimmäksi kehityskohteeksi vaakapalveluille.

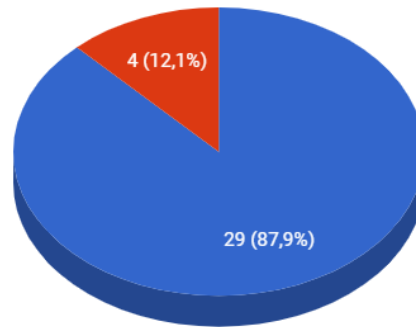


Kuva 31. Vaakapalveluiden tärkeimmät kehityskohteet

Vastausten perusteella koettiin (kuva 32, s. 44), että vaa'alla saadaan neuvontaa ja ohjeita määrällisesti sopivasti (87,9 %). 12,1 % vastaajista (4) oli vastannut saavansa liian vähän neuvontaa tai ohjeita. Liian vähäisiin neuvoihin voi olla useita syitä. Esimerkiksi kiire vaa'alla vaikuttaa melko varmasti ohjeiden antamiseen. Poikkeustilanteista neuvominen saattaa joskus unohtua. Kukaan ei koe saavansa liikaa neuvoja. Vaa'alla asioivat kokevat neuvonnan ja ohjeistuksen olleen 81,8 % helposti ymmärrettävää (kuva 33, s. 44). Kolme vastaajaa koki neuvonnan ja ohjeistuksen olleen ristiriitaisista ja 3 vaikeaselkoisista. Sopivasti neuvontaa saavista vastaajista noin 6 % kokee saadut neuvot joko ristiriitaisina tai vaikeaselkoisina.

Onko neuvontaa ja ohjeita ollut vaa'alla

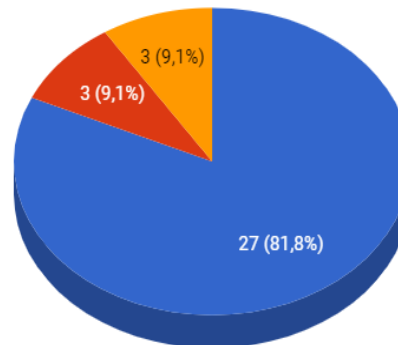
- sopivasti
- liian vähän



Kuva 32. Neuvojen ja ohjeiden riittävyys vaa'alla

Millaista neuvonta ja ohjeistus on ollut

- helposti ymmärrettävää
- vaikeaselkoista
- ristiriitaista



Kuva 33. Neuvojen ja ohjeiden ymmärrettävyys vaa'alla

Kyselyn kaksi viimeistä kohtaa olivat avoimia kysymyksiä. Niillä kysyttiin vaa'alla kohdattuja haasteita ja muuta yleistä palautetta vaakayhteistyöstä. Molempiin kysymyksiin vastasi 9 henkilöä. Mitä haasteita olet kohdannut vaa'alla asioidessasi -kohdassa, vastauksista nousi esiin, että vaakahenkilökunnan puhelimeen vastaamisen toivottiin olevan nopeampaa ja tulostimen paperi oli liian usein loppu, mikä odottaa suotta kuljettajaa. Toivottiin lisää henkilökuntaa vaa'alle. Palautteena ja ehdotuksena oli yksi vastaus annettu, että maansiirtoyritysten kuljettajat eivät jättäisi autojaan vaa'alle tukkeeksi papereiden täyttämisen ajaksi, vaan ajaisivat ensin vaa'alta pois täyttämään papereita. Sisäiseen tiedonkulkuun vaakojen ja asiakaspalvelun välillä toivottiin parannusta. 5 vastaajaa antoivat positiivista palautetta, että mitään haasteita ei ole ollut.

Yleiseen palautteeseen oli toivottu parempaa perehdytystä kesätyöntekijöille sekä tarkkuutta vaakatyöskentelyyn muun muassa ohjeistuksen (puretaanko kuorma Tammervoimaan vai esikäsittelyyn) osalta. Palautteessa



toivottiin parannusta yhteistyöhön ja tiedotukseen vaakojen ja Tammervoiman polttolaitoksen välille. Kuudessa palautteessa kerrottiin asioiden olevan kunnossa.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kyselyn vastauksia on tutkittu ja tulkittu mahdollisimman sellaisina kuin ne ovat kyselyn perusteella palautuneet. Itselläni ei ole työkokemusta kuljettajien kanssa yhteistyössä toimimisesta, joten oman työkokemuksen tuomat mielipiteet tai asenne ei johtopäätöksissä näy. Kyselyyn saaduista 34 vastauksesta kaikki oli täytetty siten, että vastauksia pystyi hyödyntämään tuloksissa. Vastaajien ikäjakauma oli 46 vuotta. Työkokemusvuodet olivat jakautuneet tasaisesti aivan kokemattomasta kuljettajasta pitkän työuran tehneisiin asti. Kyselytutkimuksen vastausprosentti oli 37 %. Edellä mainituista seikoista päätellen kyselytutkimuksen aihe on ollut ajankohtainen ja kiinnostava. Kaikenikäiset ovat kokeneet tärkeäksi vastata. Vastausten määrästä päätellen vastaajat pitävät yhteistyön kehittämistä tärkeänä ja ovat kiinnostuneita kertomaan mielipiteensä tämän hetkisestä tilanteesta. Myös yhteistyön parantamiseksi esitettyjen kehitysehdoitusten perusteella voidaan päätellä, että kyselyn aihe on kiinnostava ja mielipiteitä herättävä.

Vastausten perusteella huomattiin vastaajien iän vaikuttavan siihen, miten hyvin säännösasiat ovat hallussa. Nuoret kuljettajat tuntevat jätelakia ja jätehuoltomääräyksiä huonommin kuin iäkkäämmät kollegansa. Urakoitsijoilla on jätelaki- ja jätehuoltomääräykset paremmin tiedossa kuin kuljettajilla.

Tiedonkulkuun liittyen johtopäätöksenä voidaan todeta, että kuljettajat arvioivat heiltä asiakaspalveluun tiedon kulkevan huonommin kuin vaakapalveluiden suuntaan. Ero saattaa johtua siitä, että vaakapalveluissa kuljettaja tavoittaa henkilökunnan aina vaa'alle ajaessaan ja saa asiansa hoidettua, kun taas asiakaspalvelussa saattaa joutua odottamaan, että oma asia tulee hoidettua. Tiedonkulussa koettuun eroon vaikuttanee myös se, että aika ajoin TCS-viestit kasaantuvat asiakaspalvelussa ja puhelimitse on ruuhkaa. Asiointi ja tiedonkulku vaa'alle ovat erilaisia kuin asiakaspalveluun. Asiakaspalvelun kanssa kuljettaja tai urakoitsija ei tee kasvokkain yhteistyötä, joten kaikki tiedonkulku tapahtuu yhteydenpitovälineiden avulla. Asiakaspalvelun ja vaakojen välisen sisäisen tiedonkulun sujuvuuteen liittyen vastauksissa oli hajontaa. Erityisesti en tee yhteistyötä vastauksia oli useita (10) mikä voisi viitata siihen, että vastaajilla ei ole mielipidettä tai eivät sitä halua sanoa Pirkanmaan Jätehuollon sisäiseen tiedonkulkuun liittyen.

Muusta tiedonkulusta voidaan vastausten perusteella päätellä, että suurimman osan mielestä tiedonkulku on sujuvaa ja toimivaa, mutta noin 35 % kaippaa siihen parannusta. Vastausten perusteella TCS-ajojärjestelmän hankaluudet ja asiakaspalvelun ruuhkaisuus vaikuttanevat tiedonkulun sujuvuuden kokemukseen. Yhteydenpitovälineiden käytöstä voidaan tehdä johtopäätös, että käyttäminen on hyvin yksilöllistä. Siinä missä toiset vastaajat ilmoittavat käyttävänsä TCS:ää, puhelinta ja sähköpostia päivittäin tai lähes päivittäin, toiset eivät käytä lähes mitään välinettä yhteydenpitoon.

Yhteydenpitovälineitä parantamalla ja kehittämällä voidaan parantaa myös tiedonkulkua. Esimerkiksi TCS:ää parantamalla voitaisiin saada kuljettajille näkyviin kuittaukset heidän tekemiinsä asiakaspalveluilmoitukseen. Tiedonkulun parantamiseksi voidaan sopia uusista yhteisistä toimintatavoista asiakaspalvelun ja kuljettajan välille. TCS-järjestelmän käyttökoulutus voisi auttaa parantamaan suhtautumista järjestelmään ja parantaa käyttövarmuutta, kun tietoa olisi enemmän. Huomioitavaa on, että käyttökoulutusta kokee tarvitsevansa suunnilleen sama määrä kuin on TCS:n päivittäisiä käyttäjiä. Tästä voitaneen päätellä, että päivittäisten käyttäjien joukossa halutaan entisestään parantaa TCS:n käytön osaamista.

Tiedonkulku vaakahenkilökunnalta kuljettajalle on enemmistön mielestä sujuvaa. Suurin osa vastaajista on myös sitä mieltä, että poikkeuksista tiedotetaan vaailla riittävästi. 73,5 % vastaajista arvioi vastuun tiedonkulusta olevan asiakaspalvelun ja tiedonkulun yhteinen. 7 henkilön mielestä vastuu ei ole yhteinen, pohdittavaksi jää kenelle vastuu näin vastanneiden mielestä kuuluu.

Asiakaspalveluhenkilökunnan kehityskohteiksi nousivat vastausten perusteella nopeus, joustavuus ja luotettavuus. Nopeutta voidaan lisätä kehittämällä asiakaspalvelun aamuruuhkiin kuljettajille oma lähestymiskanava, esimerkiksi oma puhelinlinja. Asiakaspalvelun joustavuutta eli tilannettajua ja ongelmanratkaisukykyä voidaan kehittää asiakaspalvelijoiden hyvällä perehdyttämällä, jotta työntekijöillä on kaikki mahdolliset toimintatavat ja -mallit tiedossaan. Samoin luotettavuuden kokemusta voidaan parantaa henkilökunnan perehdyttämällä ja koulutuksilla, jotta annetut neuvot ovat varmasti paikkansapitäviä. Hyvällä tasolla olivat ammattitaito, palveluhenkisyys ja saavutettavuus. Asiakaspalvelijoiden määrä on verrannollinen siihen, kuinka hyvää palvelua kuljettaja kokee saavansa. Vastausten perusteella voidaan todeta, että TCS on päivittäisessä kanssakäymisessä tärkeä väline, jonka käyttökelpoisuus, monipuolisuus ja selkeys ovat avainasemassa yhteistyön sujuvuuden ja esimerkiksi reagoitavuuden parantamiseksi asiakaspalvelun kanssa.

Asiakaspalvelu on selkeästi taho, jonka kanssa kuljettajat ja urakoitsijat tekevät tiivistä yhteistyötä ja ovat myös valmiita kertomaan mielipiteensä. On molemminpuolinen etu, että yhteistyö toimii. Erityisesti kuvien lä-

hettämisen mahdollisuus kuljettajan ja asiakaspalvelun välillä on toivottavaa. Asiakaspalvelijoiden halutaan tutustuvan käytännössä jätteenkuljettajien työhön. Asiakaspalvelijoille toivotaan parempaa osaamista jätteenkuljettajien työhön ja välineisiin liittyen. Toivotaan, että asiakaspalvelussa ei kyseenalaisteta kuljettajan ammattitaitoa, vaan uskotaan hänen saansa. Yhteisiä toimintaohjeita esimerkiksi paikkauskäyntien suhteen toivotaan kuljettajille.

Vastausten perusteella vaakayhteistyö on sujuvaa ja vastaajat ovat siihen tyytyväisiä niin ammattitaidon, palveluhenkisyiden, saavutettavuuden, nopeuden ja luotettavuudenkin suhteen. Ainoastaan vaakapalveluiden joustavuuteen kuusi vastaajaa kaipaa parannusta. Tärkeimpänä kehityskohteena vaa'alla on nopeus, mitä on hankala parantaa, sillä vaakatoiminnot ruuhkautuvat ajoittain. Avointen vaakapalveluja koskevien kysymysten vastauksissa toivotaan nopeampaa puhelimeen vastaamista sekä ohjeistusta siitä, että autoja ei jätettäisi vaa'alle tukkeeksi vaakakopissa asioinnin ajaksi.

## 7.1 Kehitysehdotuksia toimeksiantajalle

Kehitysehdotuksia esitetään sen pohjalta, mitä kyselyn vastausten perusteella on esiin tullut. Kyselyn vastausten perusteella monet palautteet koskevat TCS-ajonhallintajärjestelmän parantamista. Erityisesti toivotaan, että TCS:ää voitaisiin päivittää tai kehittää niin, että kuljettajat saisivat tiedon (kuittauksen) tekemistään asiakaspalveluilmoituksista TCS:n välityksellä. Yhteistyötä parantavana kehitysehdotuksena esitetään TCS-järjestelmän kehittämistä tai päivittämistä sekä käyttökoulutuksen lisäämistä. Erityisesti vanhat TCS-viestit toivotaan poistettavan järjestelmästä. TCS-järjestelmään voisi lisätä chat-ominaisuuden, jonka avulla kuljettajaan voitaisiin olla yhteydessä siten, että tieto kulkee reaaliajassa. Pirkanmaan Jätehuollosta voitaisiin tehdä uudet toimintaohjeet kuljettajille siitä, miten kuitataan mikäkin tehtävä TCS:ään, jotta ohjeet olisivat kaikille samat ja helposti tarkastettavissa sekä nopeasti uusille kuljettajille annettavissa.

Kuljettajien ja asiakaspalvelun välistä yhteistyötä voidaan kehittää ottamalla käyttöön asiakaspalveluun erillinen puhelinnumero kuljettajia ja urakoitsijoita varten. Tämä niin sanottu kuljettajanumero toimisi suorana väylänä yhteydenotoissa asiakaspalveluun ja oletettavasti vähentäisi asiakaspalvelulinjan puhelinjonossa odottamista. Pirkanmaan Jätehuollosta tämä vaatii yhden asiakasneuvojan työpanosta muiden, esimerkiksi sisäisten tehtävien, töiden lomassa. Samalla kokemukset asiakaspalvelun nopeudesta ja luotettavuudesta saattaisivat olla kuljettajille myönteisempiä. Kuljettajien käytössä oleva oma puhelinnumero mahdollistaisi paljon toivotun kuvien lähettämisen reaaliajassa asiakaspalveluun. Jokaisella urakoitsijalla ja hänen kuljettajillaan voisi olla whatsapp-ryhmä asiakaspalvelun kanssa.

Asiakaspalveluyhteistyön parantamiseksi kehitysehdotuksena voisi ajatella oman asiakaspalvelijan nimeämistä kullekin urakoitsijalle. Tämä voisi helpottaa urakoitsijan tai kuljettajan asioiden hoitoa asiakaspalvelun kanssa ja lisätä asiakaspalvelijan osaamista tiettyjen urakoitsijoiden kohteiden osalta. Oletettavasti kokemus asiakaspalvelun luotettavuudesta kasvaisi sekä kokemus ammattitaitoisesta henkilökunnasta voisi lisääntyä. Asiakaspalvelijoiden ammattitaitoa voidaan kasvattaa kiinnittämällä huomiota perehdytyksen laatuun ja siihen käytettyyn aikaan. Koulutuksiin on tarvetta sekä asiakaspalvelijoille että kuljettajille. Lisääntyneestä tiedosta ja taidosta hyötyvät molemmat yhteistyön osapuolet.

Selkeät ohjeet ja perehdyttäminen henkilökunnalle, kuinka missäkin tilanteessa tulee toimia. Mitä yhteistyön kanavaa käyttäen informoidaan yrityksen sisäisistä asioista vaa'alle ja sieltä asiakaspalveluun.

Kehitysehdotuksena on tehdä uusi ohjeistus vaa'alle (erityisesti Tarastenjärven) siellä asioivia kuljettajia varten, että autoa ei jätettäisi vaakakopissa asiointin ajaksi vaa'alle tukkeeksi, vaan ajettaisiin sivuun. Tästä tulee tiedottaa vaakahenkilökuntaa, jotta he voivat ohjeistaa kuljettajia asiasta puhelimesta. Samalla voisi tarkistaa ja tarvittaessa päivittää vaakahenkilökunnan toimintatapoja mahdollisimman yhteneviksi ja nykyaikaisiksi.

## 7.2 Opinnäytetyön prosessin sujuminen

Kokonaisuudessa opinnäytetyön tekemiseen kului hieman yli puoli vuotta, aivan ensimmäisestä ajatuksesta toimeksiantajan kanssa viimeiseen silaukseen. Kaikki alkoi toukokuussa 2017, jolloin aihe opinnäytetyölle tuotiin esiin. Ajatukset harhailivat ja ideoita lenteli sekä omassa että toimeksiantajan päässä. Suunnittelutyö sujui koko prosessin ajan tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Oli mukava tilanne tarttua aiheeseen, joka oli hyvin työelämälähtöinen ja toimeksiantajalle ajankohtainen. Aihe oli puhuttanut Pirkanmaan Jätehuollossa jo pidempään ja nyt oli hyvä hetki tarttua tekemään kyselyä, jolla saatiin kuljettajayhteistyön nykytilanne selvitettyä. Mielenkiinnolla tartuin aiheeseen.

Sain tärkeitä neuvoja ja ohjeita Pirkanmaan Jätehuollon henkilökunnalta kyselyn suunnitteluvaiheessa. Itse kyselyn rakentaminen lähti toden teolla käyntiin kesäkuun aikana ja viimeistelyt tehtiin heinäkuussa. Kesän aika oli hektistä ja monesti alkoi jo epäusko omiin kykyihin ja suoriutumiseen olla koetuksella. Prosessi oli opettavainen monessa suhteessa. Sain paljon tietoa liittyen asiakaspalveluhenkilökunnan ja vaakahenkilökunnan ajatuksiin yhteistyöstä kuljettajien kanssa sekä nykyisen yhteistyön tavoista. Oppimisen paikka oli itse kyselyn tekeminen sähköisessä muodossa Google-kyselynä. Myös ajankäytön hallintaa prosessi opetti sekä aikataulussa pysymistä ja priorisointia. Opinnäytetyön tekemiseen koin saavani tukea ja neuvoja toimeksiantajalta ja koko työyhteisöltä, mikä helpotti

prosessin alulle saamista ja etenemistä aikataulussa sekä sisällön saamista sellaiseen muotoon, josta toimeksiantaja hyötyy. Kysely käynnistettiin, kuten pitikin ja vastauksia tuli melko runsaasti (vastausprosentti noin 37 %). Olen erittäin tyytyväinen saatuun vastausmäärään.

Teoriatietoon lähdin tutustumaan lainaamalla kirjastoista useata asiakaspalvelua, vuorovaikutusta ja tiedotusta koskevia kirjoja sekä kyselytutkimusta koskevia teoksia. Käytin tiedonhakuun myös useita nettilähteitä. Tietoa löytyi hyvin ja teoriaosuuden kirjoittaminen sujui nopeasti. Viimeisiä lisäyksiä teoriaosuuteen tein vielä lokakuussa 2017. Eri lähteiden läpikäyminen ja sopivien valitseminen sekä oman ja teoriatiedon yhdistäminen olivat kaikki haastavia vaiheita, mutta mielestäni onnistuin hyvin. Tiedonhakutaidot ovat kehittyneet prosessin myötä.

Kyselyn vastausten läpikäyminen oli mielenkiintoista ja aikaa vievää puuhaa. Onneksi toimeksiantaja mahdollisti vastausten läpikäymisen työaikana, jossa isomman näyttöruudun avulla työskentely helpottui. Opettelin Excel taulukkolaskentaohjelman käyttöä, tekemällä muun muassa kyselyn vastauksista kuvia ja muokkaamalla niitä. Kyselyn tuloksien kirjoittaminen ja yhteenvedon tekeminen sujuivat aikataulussa ja opettivat analysointia ja tulosten tulkintaa käytännössä. Oli haastavaa osata muotoilla lauseita selkeästi ja ymmärrettävästi asiakirjatyylisiin.

Koin koko prosessin ajan, että tekemästäni työstä on hyötyä toimeksiantajalle ja he voivat käyttää tuloksia apuna tulevien muutosten ja koulutusten suunnittelussa. Tämä työelämäyhteys lisäsi motivaatiota pysyä aikataulussa ja suoriutua hyvin. Saadut tulokset opettivat huomaamaan, kuinka tärkeä asia sujuva yhteistyö työyhteisössä on. Prosessi sujui kaiken kaikkiaan hyvin ja onnistuneesti. Sekä toimeksiantaja että minä, opinnäytetyön tekijänä, olemme tyytyväisiä eli lopputulos on kaikille toivotun mukainen.

## LÄHTEET

Anders Innovations. (2013). Miten tulla hyväksi asiakaspalvelijaksi? Blogi. Haettu 10.8.2017 osoitteesta

<https://www.andersinnovations.com/fi/blogi/miten-tulla-hyvaksi-asiakaspalvelijaksi/>

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. (2016). ELY-keskukset. Jätekuljetusten valvonnan kehittämishanke. Haettu 31.7.2017 osoitteesta

[https://www.ely-keskus.fi/web/ely/varsinais-suomi-jatekuljetusten-valvonnan-kehittamishanke?p\\_p\\_id=122\\_INSTANCE\\_aluevalinta&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_r\\_p\\_564233524\\_resetCur=true&p\\_r\\_p\\_564233524\\_categoryId=14405#.WX9VMojyIU](https://www.ely-keskus.fi/web/ely/varsinais-suomi-jatekuljetusten-valvonnan-kehittamishanke?p_p_id=122_INSTANCE_aluevalinta&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_r_p_564233524_resetCur=true&p_r_p_564233524_categoryId=14405#.WX9VMojyIU)

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2008/98/EY. EU:n jätehuoltolaki. (2016). Haettu 9.10.2017 osoitteesta [http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=OJ:L:2008:312:FULL&from=FI)

[lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=OJ:L:2008:312:FULL&from=FI](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=OJ:L:2008:312:FULL&from=FI)

Flink, K-M., Kerttula, T., Nordling, A-M. & Rautio, V. (2015). Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Heikkilä, T. (2014). Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hiltunen, L. (2009). Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Haettu 11.9.2017 osoitteesta

[http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf)

Jätelaki 646/2011. Haettu 28.7.2017 osoitteesta

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2011/20110646>

Kunnalliset jätehuoltomääräykset. (2014). Alueellinen jätehuoltojaosto. Haettu 28.7.2017 osoitteesta

[http://www.tampere.fi/tiedostot/k/KovALSvCW/Kunnalliset\\_jatehuoltomääräykset\\_paivitetty\\_05112015.pdf](http://www.tampere.fi/tiedostot/k/KovALSvCW/Kunnalliset_jatehuoltomääräykset_paivitetty_05112015.pdf)

Kuntaliitto. (2016). Kuntaviestinnän opas. Ohjeet kunnan ja kuntapalvelu- ja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. Helsinki.

Pakkanen, R., Korkeamäki, A. & Kiiras, H. (2013). Palvelun taitajaksi. 5. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pirkanmaan Jätehuolto Oy. (2017). Jätehuollon kentässä monta toimijaa. Haettu 5.10.2017 osoitteesta <http://pjhoy.fi/Organisaatio/yhteistyö>

Rissanen, T. (2006). Hyvän palvelun kehittäminen. Jyväskylä: Pohjantähti.

Selin, E. & Selin, J. (2005). Kaikki on kiinni asiakkaasta. Avaimia asiakasraportointien hallintaan. Pieksämäki: RT-Print Oy.

Tervola, M. (2015). Johtaminen. Vältä sisäisen viestinnän sudenkuopat. Sähköinen artikkeli Talouselämä -lehdessä. Haettu 10.8.2017 osoitteesta <http://www.talouselama.fi/tyoelama/valta-sisaisen-viestinnan-sudenkuopat-3397543>

Vehkalahti, K. (2008). Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Ympäristöhallinnon yhteinen verkkopalvelu. (2017). Ympäristö.fi. Jätehuollon vastuut ja järjestäminen. Haettu 1.8.2017 osoitteesta [http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus\\_ja\\_tuotanto/Jatteet\\_ja\\_jatehuolto/Jatehuollon\\_vastuut\\_ja\\_jarjestaminen](http://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus_ja_tuotanto/Jatteet_ja_jatehuolto/Jatehuollon_vastuut_ja_jarjestaminen)

Ympäristöministeriö. (2016a). Jätteet. Etusijajärjestys ohjaa jätehuoltoa. Päivitetty 4.11.2016. Haettu 31.7.2017 osoitteesta <http://www.ym.fi/fi-fi/Ymparisto/Jatteet>

Ympäristöministeriö. (2016b). Jätelain muutos. Haettu 1.8.2017 osoitteesta [http://www.ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Lainsaadanto\\_ja\\_ohjeet/Ymparistonsuojelun\\_valmisteilla\\_oleva\\_lainsaadanto/Jatelain\\_muutos](http://www.ym.fi/fi-FI/Ymparisto/Lainsaadanto_ja_ohjeet/Ymparistonsuojelun_valmisteilla_oleva_lainsaadanto/Jatelain_muutos)

Ympäristönsuojelulaki 527/2014. Haettu 31.7.2017 osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20140527>

## KYSELYLOMAKE



## Pirkanmaan Jätehuollon kuljettajayhteistyö

Arvoisa kuljetusurakoitsija / kuljettaja

Mieti yhteistyötäsi asiakaspalvelun ja vaakahenkilökunnan kanssa. Saatko asiiasi hoidettua sujuvasti, käytäkö yhteydenpitoon TCS:ää? Onko asiakaspalvelun vastausaika nopea? Onko tiedonkulku hyvää? Kerro mielipiteesi mm. näistä asioista ja ole mukana parantamassa Pirkanmaan Jätehuollon palvelua ja yhteistyötä. Tavoitteenamme on kuljettajien ja asiakaspalvelun sekä vaakayhteistyön kehitys-, koulutus- ja muutostarpeiden löytäminen päivittäiseen yhteistyöhön.

Olen kestävän kehityksen opiskelija Hämeen ammattikorkeakoulusta. Työskentelen Pirkanmaan Jätehuollossa palveluneuvojana ja teen samalla opintoihin kuuluvaa opinnäytetyötä. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Pirkanmaan Jätehuolto Oy.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaasi noin 8 minuuttia. Yhteystietonsa jättäneiden vastaajien kesken arvotaan lahjakortti ravintola Tampellaan Tampereelle.

Jokainen vastaus ja mielipide on tärkeä. Vastausaika 27.8.2017 asti.

Kiitos yhteistyöstä!



**Osio 1. Perustiedot**

Syntymävuotesi (muodossa 19xx) \*

Oma vastauksesi \_\_\_\_\_

Oletko? \*

- Kuljettaja
- Urakoitsija
- Olen molemmat sekä kuljettaja että urakoitsija

Oletko? \*

- Vakinainen työntekijä
- Kausityöntekijä

Työkokemuksesi järjestetyn jätteenkuljetuksen parissa \*

- 0-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- 6-15 vuotta
- enemmän kuin 15 vuotta

Jätelajit, joita työssäsi keräät (valitse 1 tai useampia) \*

- Sekajäte
- Biojäte
- Lasi
- Metalli
- Kartonki

## Osio 2. Ympäristöasiat

### Lajitteletko jätteet kotona? \*

- Kyllä, lajittelen kaiken mahdollisen jätteen (sekajäte, biojäte, paperi, lasi, metalli, kartonki, muovi, vaaralliset jätteet)
- Kyllä, lajittelen 1-3 jätteettä erilleen sekajätteestä
- En lajittele, laitan kaiken sekajätteeseen

### Tunnetko jätelain järjestetyn jätteenkuljetuksen osalta? \*

(esimerkiksi laatuvaatimukset jätehuoltopalveluille, kiinteistöittaisen jätteenkuljetuksen järjestäminen)

- Kyllä, olen ajan hermolla ja tietoinen jätelain sisällöstä
- Kyllä, jotain olen kuullut
- En tunne jätelakia

### Tunnetko Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n alueen kunnalliset jätehuoltomääräykset? \*

(esimerkiksi velvollisuus liittyä kunnan jätehuoltojärjestelmään)

- Kyllä, olen perehtynyt jätehuoltomääräyksiin
- Kyllä, osittain tiedän, mitä määräykset pitävät sisällään
- En tunne jätehuoltomääräyksiä

### Osio 3. Tiedonkulku

Tiedon kulkemisella tarkoitetaan kaikkea yhteistyössä tapahtuvaa tiedon välittymistä (TCS - ajonohjausjärjestelmä, sähköposti, puhelut).

Seuraavaksi on tiedonkulkua koskevia väittämiä. Valitse mielestäsi parhaiten sopiva vaihtoehto. \*

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä	En tee yhteistyötä kyseisen tahon kanssa
1. Tiedonkulku kuljettajalta toimistolle asiakaspalveluun on sujuvaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Tiedonkulku toimiston asiakaspalvelusta urakoitsijan kautta kuljettajalle on sujuvaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Tiedonkulku toimiston asiakaspalvelusta suoraan kuljettajalle on sujuvaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Sisäinen tiedonkulku asiakaspalvelun ja vaakahenkilökunnan välillä on sujuvaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tiedonkulku on sujuvaa kuljettajalta vaakahenkilökunnalle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Tiedonkulku vaakahenkilökunnalta kuljettajalle on sujuvaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Poikkeuksista tiedotetaan vaa'alla tarpeeksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Vastuu tiedonkulusta on asiakaspalvelun ja kuljettajien yhteinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten haluaisit asiakaspalvelun vastaavan TCS -viesteihin? \*

- TCS:n välityksellä
- sähköpostitse
- puhelimitse
- Muu: \_\_\_\_\_

Mitä muuta haluaisit sanoa tiedonkulkuun liittyen?

Oma vastauksesi \_\_\_\_\_

## Osio 4. Yhteistyö toimiston asiakaspalvelun kanssa

Tässä osiossa on kysymyksiä koskien yhteistyötä Pirkanmaan Jätehuollon toimiston asiakaspalvelun kanssa.

### Yhteysvälineet. Kuinka usein käytät yhteysvälineenä? \*

	Päivittäin	Viikottain	Kuukausittain	En lainkaan
1. TCS:ää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Puhelinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Sähköpostia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Seuraavaksi on yhteysvälineiden käytettävyyteen liittyviä väittämiä. Valitse sopiva vaihtoehto. \*

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä	En ole käyttänyt kyseistä välinettä yhteydenpitoon
1. TCS on helppo ja hyvä tapa välittää tietoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. TCS:n käyttöön pitäisi järjestää enemmän koulutusta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Asiakaspalvelu reagoi riittävällä nopeudella TCS -viesteihin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Puhelimella saa yhteyden asiakaspalveluun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Asiakaspalvelu reagoi riittävällä nopeudella puhelimitse tehtyihin yhteydenottoihin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Sähköposti on hyvä tapa välittää tietoa asiakaspalveluun.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Asiakaspalvelu reagoi riittävällä nopeudella sähköposteihin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä yhteistyön tapaa toivoisit ensisijaisesti kehitettävän (valitse yksi)? \*

- TCS
- Puhelin
- Sähköposti
- Muu: \_\_\_\_\_

### Yhteistyö asiakaspalvelun kanssa

Arvioi toimiston asiakaspalvelua. Millaista on: \*

	Erittäin huonoa	Huonoa	Hyvää	Erittäin hyvää
1. Asiakaspalvelun palveluneuvojen ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Asiakaspalvelun palveluhenkisyys (asiakaspalveluasenne)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Asiakaspalvelun saavutettavuus (kuinka nopeasti saa yhteyden asiakaspalveluun)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Asiakaspalvelun nopeus (kuinka nopeasti tehtävät hoidetaan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Asiakaspalvelun joustavuus (tilannetaju, ongelmanratkaisukyky)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Asiakaspalvelun luotettavuus (neuvot paikansäpitäviä, tehdään mitä luvataan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mikä/mitkä ovat mielestäsi asiakaspalvelussa tärkeimmät kehityskohteet? Valitse 1-2 vaihtoehtoa \*

- Ammattitaito
- Palveluhenkisyys
- Saavutettavuus
- Nopeus
- Joustavuus
- Luotettavuus

Mitä muuta haluat sanoa asiakaspalveluyhteistyöstä?

Oma vastauksesi \_\_\_\_\_

## Osis 5. Yhteistyö vaakahenkilökunnan kanssa

Arvioi yhteistyötä vaakahenkilökunnan kanssa. Millaista on: \*

	Erittäin huonosti	Huonosti	Hyvin	Erittäin hyvin
1. Vaakahenkilökunnan ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Vaakapalveluiden palveluhenkisyys (asiakaspalveluasenne)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Vaakapalveluiden saavutettavuus (kuinka nopeasti reagoidaan auton tullessa vaa'alle)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Vaakapalveluiden nopeus (kuinka nopeasti tehtävät hoidetaan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Vaakapalveluiden joustavuus (tilannetaju, ongelmanratkaisukyky)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Vaakapalveluiden luotettavuus (neuvot paikansäpitäviä, tehdään mitä luvataan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mikä/mitkä ovat mielestäsi vaakapalveluiden tärkeimmät kehityskohteet? Valitse 1-2 vaihtoehtoa \*

- Ammattitaito
- Palveluhenkisyys
- Saavutettavuus
- Nopeus
- Joustavuus
- Luotettavuus

## Neuvominen ja ohjeistus vaa'alla

Onko neuvontaa ja ohjeita ollut vaa'alla \*

- liikaa
- sopivasti
- liian vähän

Millaista neuvonta ja ohjeistus on ollut \*

- helposti ymmärrettävää
- ristiriitaista
- vaikeaselkoista

Mitä haasteita olet kohdannut vaa'alla asioidessasi?

Oma vastauksesi

---

Mitä muuta haluaisit sanoa vaakayhteistyöstä?

Oma vastauksesi

---

Kiitos ajastasi ja vastauksistasi!



Jätä vielä lopuksi sähköpostiosoitteesi tai puhelinnumerosi, mikäli haluat olla mukana palkinnon arvonnassa.

Oma vastauksesi

---

## KYSELYN SAATEKIRJE

Arvoisa kuljetusyrittäjä / järjestetyn jätteenkuljetuksen kuljettaja

Vastaa Pirkanmaan Jätehuollon ja kuljettajien välistä yhteistyötä kartoittavaan kyselyyn ja ole mukana parantamassa Pirkanmaan Jätehuollon palvelua ja yhteistyötä! Kysely on tarkoitettu järjestetyn jätteenkuljetuksen kuljettajille ja kuljetusurakoitsijoille.

Olen kestävän kehityksen opiskelija Hämeen ammattikorkeakoulusta. Työskentelen Pirkanmaan Jätehuollossa palveluneuvojana ja teen samalla opintoihin kuuluvaa opinnäytetyötä. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Pirkanmaan Jätehuolto Oy.

Mikäli mieluummin vastaat paperiseen kyselyyn, se onnistuu Tarastenjärven vaakakoppissa tai ottamalla kyselyn ja maksetun kirjekuoren vaa'alta mukaan myöhempää vastaamista varten. Vastausaika 27.8.2017 asti.

**Jaattehan kyselyä eteenpäin kuljettajille, kiitos!**

Kiitos yhteistyöstä!