

Pirkanmaan Jätehuollon asiakasrajapinnan kehittäminen

digitalisaation keinoin

Positiivisen asiakaskokemuksen luominen



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Biotalous ratkaisut

Kevät 2022

Heini Tauriainen

Biotalous ratkaisut, Yamk

Tekijä Tauriainen Heini

Työn nimi Pirkanmaan Jätehuollon asiakasrajapinnan kehittäminen digitalisaation keinoin.
Positiivisen asiakaskokemuksen luominen.

Ohjaaja Pirttijärvi Tuija

Tiivistelmä

Vuosi 2022

Uudet jätehuoltomääräykset tuovat lajitteluvuorotteita, jotka astuvat voimaan viimeistään vuonna 2023. Lajitteluvuorotteiden myötä jätehuoltoyhtiöiden asiakaspalvelun paine kasvaa, koska on odotettavissa paljon yhteydenottoja ja selvitystä vuorotteiden käytänteistä. Tämän myötä, koettiin tarvetta tutkia Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelun tämän hetkistä tilaa sekä sen kehittämistarpeita. Lajitteluvuorotteiden kiristyminen, aiheuttaa painetta myös asiakkaalle suoriutua lajittelusta. Tämän vuoksi tässä työssä tutkitaan syitä myös sille, miksi lajittelu saatetaan mieltää hankalana. Asiakasrajapintaa sekä asiakaskokemusta kehittämällä, voidaan mahdollisesti vaikuttaa ihmisten asenteisiin.

Tavoitteena tälle työlle oli löytää keinoja, miten asiakasrajapintaa voitaisiin kehittää, jotta asiakaspalvelu olisi sujuvaa, ja kuinka pystyttäisiin vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin tehokkaammin. Työssä tutkittiin asiakasmielipiteitä asiakaspalvelun tämän hetkisestä palvelutasosta, sen kehittämismahdollisuuksia sekä lajittelun hankaluutta.

Tutkimustyö toteutettiin kahdella asiakaskyselyllä. Toinen kysely koski asiakaspalvelun kehittämistä ja toinen lajittelua. Teoriaosuudessa haettiin vastauksia siihen, mitä on asiakaskokemus, kuinka asiakaskokemusta voidaan kehittää sekä mitä merkitsee palveluiden digitalisoituminen.

Tutkimuksen perusteella vaikuttaa siltä, että asiakkailla on tarvetta saada reaaliaikaista, kohdennettua viestintää koskien jätehuoltoa. Asiakaspalvelu koetaan tällä hetkellä kohtalaisen hyväksi. Ympäristöasioista viestiminen koetaan tärkeäksi ja toiveina on, että se olisi jollakin tavalla myös näkyvämpää. Näihin tarpeisiin vastatakseen, on tässä työssä esitelty ratkaisuksi mobiilisovelluksen kehittäminen, tai jo asiakaspalvelun käytössä olevan, chatpalvelun parantaminen. Nykyaikana, digitalisaatiolla voidaan vaikuttaa merkittävästi asiakaskokemukseen.

Työn tuloksia hyödynnetään suunniteltaessa Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelun kehittämistä. Teoriaosuus antaa inspiraatiota asiakaskokemuksen kehittämiseen sekä palveluiden digitalisoimiseen.

Avainsanat Lajittelu, Asiakaskokemus, Jätehuolto, Digitalisaatio

Sivut 35 sivua ja liitteitä 12 sivua

Master's degree, Bioeconomic solutions

Abstract

Author Tauriainen Heini

Year 2022

Subject Developing the customer interface of Pirkanmaa Waste management by digitalisation. Creating a positive customer experience.

Supervisors Pirttijärvi Tuija

The new waste management regulations will introduce sorting obligations, which will enter into force in 2023 at the latest. With this change and its possible consequences, there was a need to study Pirkanmaan Jätehuolto's customer service, its current status and its development. With the tightening of sorting obligations, resistance to change is also expected on behalf of customers. Therefore, this work also examines the reasons why sorting may be perceived as difficult. Customers feelings and opinions could be influenced by developing the customer interface and the customer experience.

The aim of this work is to consider ways in which the customer interface could be developed to make customer service smoother and how it would be possible to respond more effectively to customers needs.

The research was carried out with two customer surveys. One survey concerned the development of customer service and the other sorting. The theory section sought answers to, what the customer experience is, how the customer experience can be developed and what the digitalisation of services means.

Based on the study, it would appear that there is a need for customers to have real-time, targeted communication regarding waste management. Customer service is currently perceived as moderately good. Communicating about the environment is considered important and it is hoped that it will be more visible in some way. In order to meet these needs, the development of a mobile application, or the improvement of an existing chat service, has been presented as a solution in this work. Nowadays, digitalisation can have a significant impact on the customer experience.

The results of this thesis will be utilized in planning the development of Pirkanmaan Jätehuolto's customer service. The aim of the theoretical part is to provide inspiration for the development of the customer experience and the digitization of services.

Keywords Sorting, Customer experience, Waste management, Digitalization

Pages 35 pages and appendices 12 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset	2
3	Jätehuoltomääräykset Pirkanmaalla	3
3.1	Pirkanmaan jätehuolto	4
3.2	Pirkanmaan jätestrategia	5
3.3	Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelu	6
3.4	Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelun viestintäväylät	6
4	Asiakaskokemus	7
4.1	Asiakaskokemuksen rooli yrityksessä	7
4.2	Asiakaskokemuksen kehittäminen	9
5	Jätteen lajittelu ja kierrättäminen kotitalouksissa	10
6	Palveluiden digitalisoituminen	12
7	Tutkimuksen lähtökohdat	13
7.1	Tutkimusmenetelmät	14
8	Kyselyiden vastaukset	15
8.1	Kysely Pirkanmaan Jätehuollon yhteydenotto- ja viestintäväylien nykytilasta sekä kehittämistarpeista	15
8.1.1	Yhteydenotot asiakaspalveluun ja palvelun sujuminen	16
8.1.2	Viestinnän näkyvyys	18
8.1.3	Mobiilisovelluksen kehittäminen	20
8.2	Kysely ihmisille, jotka eivät lajittele kaikkia jätteitä	22
8.2.1	Jätteen lajittelu	23
8.2.2	Lajitteluaiheinen viestintä	25
9	Vastaukset tutkimuskysymyksiin	28
10	Johtopäätökset	29
10.1	Pirkanmaan Jätehuollon palveluiden digitalisoituminen	30
10.1.1	Pirkanmaan Jätehuollon mobiilisovelluksen mahdolliset toiminnot	31
10.1.2	Pirkanmaan Jätehuollon chat-palvelun kehittäminen	32
11	Työn tiivistys tilaajalle	32
	Lähteet	34

Liitteet

Liite 1 Asiakaspalvelukysely

Liite 2 Lajittelukysely

Liite 3 Avoimet vastaukset kysymykseen: Jos koet lajittelun hankalaksi, mikä on siihen syy?

Liite 4 Avoimet vastaukset kysymykseen: Mikä motivoisi sinua lajittelemaan kaikki jätejakeet?

1 Johdanto

Vaikka jätehuoltoyhtiöiden ei tarvitse kilpailla asiakkaistaan, ovat asiakkaat ja asiakaspalvelu, silti yksi tärkeimmistä prioriteeteista. Toimivalla asiakaspalvelulla luodaan ihmisille näkemys siitä, että jätehuoltoyhtiön toiminta on ammattimaista, osaavaa ja luotettavaa. Työn tilaajana on Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelu. Opinnäytetyössä keskitytään Pirkanmaan jätehuollon toimiston asiakaspalveluun sekä niihin palveluväyliin, joilla se on yhteydessä asiakkaiden kanssa. Yhtiön strategiassa mainitaan, että tavoitteena on olla asiakasymmärryksen edelläkävijä. Onko strategiassa mainittu visio saavutettu, vai olisiko tarvetta kehittää palvelua entisestään.

Tällä hetkellä asiakaspalvelu on ruuhkautunut ja kovan paineen alla. Pääasiallisesti yhteydenotot koskevat reklamaatioita, tilauksia ja neuvontaa. Vuoteen 2023 mennessä muuttuvat jätehuoltomääräykset, voivat aiheuttaa osassa asiakkaista vastarintaa, ja hyvin todennäköisesti lisäämään myös yhteydenottoja. Suurin osa reklamaatioista saataisiin karsittua pois sillä, että palvelu olisi digitaalisesti toimivampaa, viestintä reaaliaikaisempaa ja ehkä jopa personoitua. Tämän hetkisten kokemusten perusteella, voisi sanoa, että palvelu on hyvää ja ammattimaista mutta saavutettavuudessa ja ulospäin viestimisessä, olisi vielä kehitettävää. Jotta jätehuollon asiakaspalvelu voi kehittyä tulevaisuudessa, tarvitaan myös asiakkaiden näkökulma palvelun laadusta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena, on miettiä keinoja, joilla Pirkanmaan jätehuollon asiakasrajapinta voitaisiin kehittää toimivaksi ja hyödylliseksi. Palveluksi, jolla voitaisiin vaikuttaa asiakkaiden mielikuvaan jätehuollosta, entistäkin positiivisemmin. Digitalisoituvassa maailmassa, palvelut kehittyvät jatkuvasti. Olisiko myös jätehuollossa, aika hypätä nykyaikaan ja hoitaa asiakaspalvelu nykyaikaisemmilla palvelumenetelmillä. Tässä työssä on esitetty kaksi mahdollista kehitysvaihtoehtoa, mobiilisovelluksen suunnittelu ja kehittäminen, tai jo käytössä olevan chat-palvelun kehittäminen.

2 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteina, on pohtia keinoja, Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelun asiakasrajapinnan kehittämiseksi ja asiakkaiden motivoimiseksi lajitteluun.

Tutkimuskysymyksiksi ovat muodostuneet kysymykset, joilla selvitetään asiakaskokemuksen merkitystä yrityksessä, Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelun tämän hetkistä toimivuutta ja kehitystarvetta, sekä syitä siihen, että miksi lajittelua ei tehdä ja millä keinoin voitaisiin motivoida lajitteluun.

Tutkimuskysymykset:

Mitä merkitsee asiakaskokemus?

Asiakasmielipiteet Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelun toimivuudesta?

Millaiselle viestinnälle/palvelulle olisi tarvetta Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelulta?

Mitkä ovat syyt, ettei lajittelua tehdä?

Millä keinoilla voidaan edistää lajitteluhalukkuutta?

Asiakaskokemuksen merkityksestä, etsin tietoa kirjallisuudesta. Tutkin mitä on asiakaskokemus, mitä se merkitsee yritykselle ja kuinka asiakaskokemusta kehitetään. Etsin kirjallisuudesta myös tietoa, asiakaspalvelun määritelmästä sekä palvelujen digitalisoitumisesta. Pirkanmaan Jätehuollon palvelua ja lajittelua koskeviin tutkimuskysymyksiin, keräsin tietoa ja vastauksia kahdella asiakaskyselyllä.

Jätedirektiivissä esitetään, että vuoteen 2025 mennessä, 55% yhdyskuntajätteestä kierrätetään. Jätehuoltoyhtiöillä on iso vaikuttajan rooli, jotta tavoitteisiin päästäisiin. Tässä opinnäytetyössä selvitetään syitä sille, miksi lajittelu ei kaikkia kiinnosta, vaikka puitteet sille olisi ja keinoja siihen, että millä lajitteluastetta saataisiin nostettua. Voiko hyvillä asiakaskokemuksilla, vaikuttaa ihmisten asenteisiin. Onko tarvetta reaaliaikaiselle ja kohdennetulle viestinnälle?

Opinnäytetyön avulla, tavoitellaan myös tietoa siitä, että millä keinoilla saadaan jätehuolto näkyvämmäksi ja merkittävämmäksi tekijäksi, ihmisten elämään. Tällä hetkellä jätehuoltoyhtiö on taustalla toimiva palveluntarjoaja, jota ei huomata, ennenkuin jotain menee vikaan. Entä jos, jätehuollon toiminta olisi huomiota herättävää ja kannustavaa (trendikästä). Saisiko sillä lajitteluasteen nousuun?

3 Jätehuoltomääräykset Pirkanmaalla

Jätehuoltomääräykset ovat jätelakiin perustuvia paikallisia säännöksiä jätehuollosta. Määräykset sitovat kaikkia kunnan asukkaita. Jätehuoltomääräyksiä annetaan muun muassa jätehuoltoon liittymisestä, eri jätelajien lajittelusta ja keräyksestä sekä jätteiden omatoimisesta käsittelystä. Määräyksillä varmistetaan toimiva jätehuolto, josta ei aiheudu ympäristö- tai terveyshaittaa. Pirkanmaan jätehuoltomääräykset koskevat Hämeenkyrön, Ikaalisten, Juupajoen, Kangasalan, Lempäälän, Mänttä-Vilppulan, Nokian, Oriveden, Parkanon, Pirkkalan, Pälkäneen, Ruoveden, Sastamalan (Mouhijärven ja Suodenniemen osalta), Tampereen, Vesilahden, Virtain ja Ylöjärven kuntia. (Alueellinen jätehuoltolautakunta, n.d)

Alueellinen jätehuoltolautakunta hyväksyi 19.5.2021 toimialueelle uudet jätehuoltomääräykset, jotka astuvat voimaan 1.7.2021. Jätehuoltomääräysten uudistaminen perustui muuttuvaan jätelainsäädäntöön. (Alueellinen jätehuoltolautakunta, n.d)

Uusien jätehuoltomääräysten myötä erityisesti jätteiden lajitteluun sekä erilliskeräykseen veloitetaan aiempaa enemmän. Erilliskeräysveloitteet astuvat voimaan toimialueella alueittain ja jätelajeittain vähintään viiden huoneiston asuinkiinteistöillä. Tampereella lasipakkauksille, pienmetallille ja biojätteelle on oltava lajitteluastia viimeistään 1.9.2021 ja kartonki- ja muovipakkauksille viimeistään 1.9.2022. Muissa toimialueen kunnissa lasipakkaukset, pienmetalli ja biojäte on kerättävä viimeistään 1.4.2022 ja kartonki- ja muovipakkaukset viimeistään 1.4.2023. (Alueellinen jätehuoltolautakunta, n.d)

Biojätteen keräysvelvoite laajenee lisäksi koskemaan kaikkia asuinkiinteistöjä Tampereen kaupunkiseudun keskustaajamassa 1.9.2023 mennessä. Biojäte voidaan myös

vaihtoehtoisesti kompostoida kiinteistöllä. Tästä on kuitenkin tehtävä ilmoitus jätehuoltoviranomaiselle biojätteen asianmukaisen käsittelyn varmistamiseksi. (Alueellinen jätehuoltolautakunta, n.d)

3.1 Pirkanmaan jätehuolto

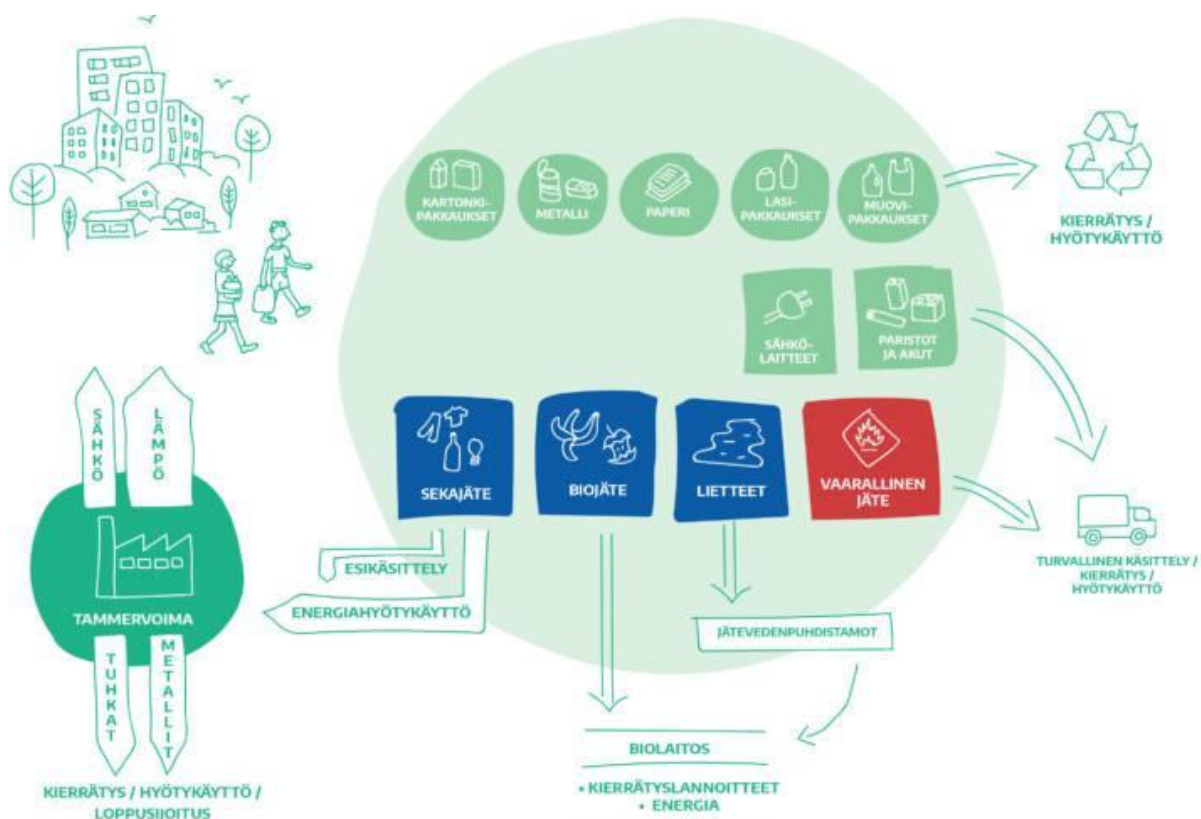
Kunnallisen jätehuoltoyhtiön toimintaa, säätelee alueellinen jätehuoltolautakunta ja sen asettamat jätehuoltomääräykset. Pirkanmaan jätehuolto huolehtii 17 kunnan lajittelun ja kierrättämisen sujumisesta, jätteenkuljetuksesta sekä jätteenkäsittelystä. Asukkaita on 451000 ja noin 13000 jäteastian tyhjennystä päivässä. Pirkanmaalla on 21 jäteasemaa ja 2 jätekeskusta.

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



Tarastenjärven jätekeskuksessa sijaitsee Tammervoima -polttolaitos. Polttolaitokselle ohjataan kaikki kotitalouden sekajätteen, tai siihen rinnastettavat jätteet. Polttolaitos tuottaa sähköä ja kaukolämpöä. Koukkujärven jätekeskuksessa sijaitsee uusi Biomyllä -biolaitos, minne ohjataan biojätteet ja Nokian jätevedenpuhdistamon lietteet. Biojätteistä tuotetaan biokaasua ja kierrätyslannoitetta.

Kuva 2. Jätteen kierto Pirkanmaalla (Pirkanmaan Jätehuolto n.d.)



3.2 Pirkanmaan jätestrategia

Pirkanmaan Jätehuolto Oy:n osakaskunnat ovat laatineet yhteisen jätestrategian, joka koskee Hämeenkyrön, Ikaalisten, Juupajoen, Kangasalan, Lempäälän, Mänttä-Vilppulan, Nokian, Oriveden, Parkanon, Pirkkalan, Pälkäneen, Ruoveden, Sastamalan (entisten Mouhijärven ja Suodenniemen osalta), Tampereen, Vesilahden, Virtain ja Ylöjärven kuntia. Uusin jätestrategia koskee vuosia 2019-2025.

Jätestrategiassa asetetaan strategiset painopisteet kunnan vastuulle kuuluvan jätehuollon järjestämiselle ja kehittämiselle toimialueella. Yhteisen jätestrategian määrittely on tärkeää, koska jätehuollon toteutus on siirretty useamman kunnan yhteiselle jätelyhtiölle eli Pirkanmaan Jätehuolto Oy:lle. Koska jätelyhtiön ja jätehuoltoviranomaisen toimialue on laaja, kuntien yhteistä näkemystä tarvitaan siitä, millaisin periaattein jätehuoltoa kehitetään

tulevina vuosina. Jätestrategia määrittelee yhteistoiminnan kannalta ne välttämättömät asiat, joiden perusteella kaikki kunnalliset osapuolet sitoutuvat kehittämään yhteistoimintaa. (Pirkanmaan jätehuolto Oy, 2019)

Strategian tavoitteissa on muun muassa bio- ja hyötyjätteiden lajittelutehokkuuden kasvattaminen. Yhtenä toimenpiteenä tämän tavoitteen saavuttamiseen on mainittu eri keinojen ja kannustimien testausta lajittelun tehostamiseksi. Tässä opinnäytetyössä pureudutaan tähän asiaan. Selvitetään siis, että millaisin keinoin ihmisten lajittelukäytäntöihin voitaisiin vaikuttaa.

3.3 Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelu

Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelu auttaa asiakkaita jätehuoltoasiakkuuksissa, neuvoo jätehuoltoon liittyvissä asioissa sekä toimii yhteytenä asiakkaan ja jätekuljettajan/ -urakoitsijan välillä. Asiakaspalvelu on nykyisin jaettu kahteen osaan, yksityisasiakkaiden palveluun sekä kunta- ja yrityspalveluun. Normaaliin asiakaspalvelijan päivään kuuluu uusien asiakkuuksien luominen, reklamaatioiden vastaanotto (useimmiten tyhjentämätön astia), jäteastioiden tyhjennysvälimuutokset sekä uusien jäteastioiden tilaukset.

3.4 Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelun viestintäväylät

Tällä hetkellä asiakaspalveluun on mahdollista ottaa yhteyttä puhelimitse, Oma jätehuolto -palvelusta, sähköpostitse sekä chatin kautta. Puhelin on vielä suosituin yhteydenottoväylä. Ruuhkaisimpina aikoina kehoitetaan ihmisiä olemaan yhteydessä sähköisesti, joten nykyään myös niiden suosio on kasvanut. Oma jätehuolto -palveluun kirjaudutaan sisään omalla asiakasnumerolla sekä laskun numerolla. Kirjautuneena voi esimerkiksi tehdä muutoksia omaan jätehuoltopalveluun tai tarkastaa jäteastian seuraavan tyhjennyspäivän. Kirjautumatta, palvelussa voi lähettää palautetta tai kysyä neuvoa. Kirjautuminen on ajoittain aiheuttanut ongelmia, koska asiakkaat eivät ole tiedneet asiakasnumeroa tai laskun numeroa.

Sähköisten väylien kautta asioidessa, tulee varautua siihen, että viestiin vastataan kolmen arkipäivän kuluessa. Eli kiireellisiä asioita ei voi näiden kautta hoitaa. Chat-palvelussa on päivisin yksi asiakaspalvelija, joka vastaa asiakkaille heti. Tämä onkin koettu hyväksi ja nopeaksi palveluksi. Jos asiakaspalvelija ei ole paikalla chatissa, voi sen kautta jättää yhteydenottopyynnön.

4 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus muodostuu asiakkaan ja yrityksen yhteisistä kohtaamispisteistä ja niissä heränneistä tunteista sekä mielipiteistä.

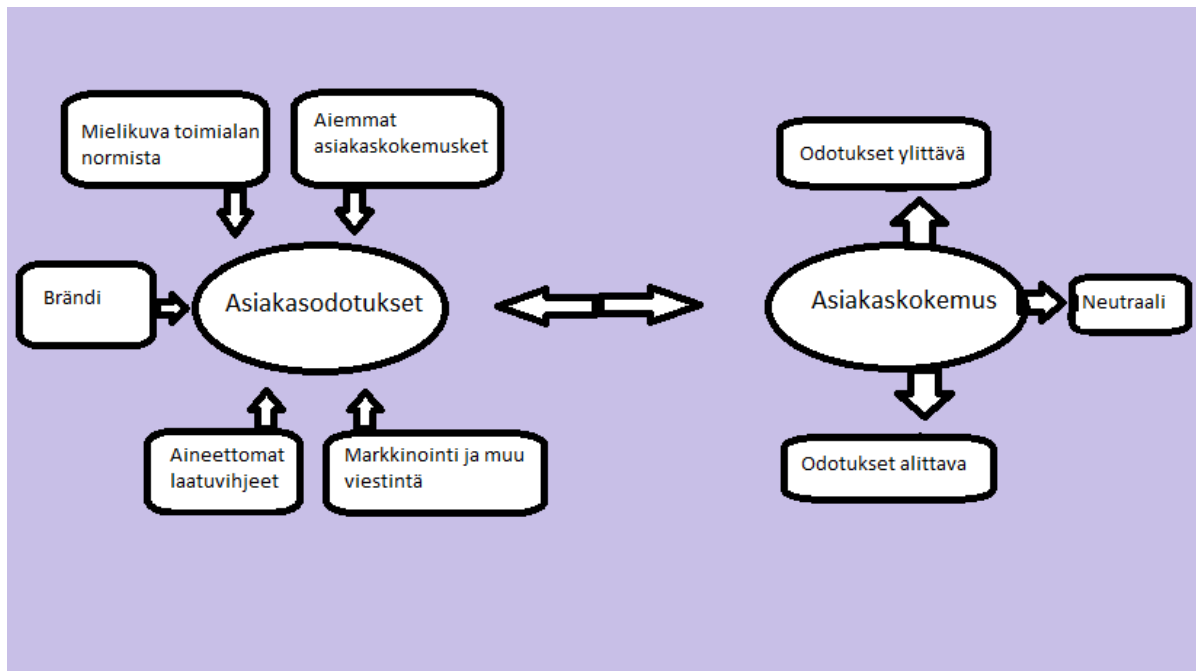
Nykypäivänä asiakaskokemus on tärkeä osa yritysten ja julkisten organisaatioiden strategiaa. Kilpailu asiakkaista kasvaa jatkuvasti ja hyvän asiakaskokemuksen luominen on hyvä valttikortti menestykseen. Jätehuoltoyhtiön ei tarvitse kilpailla asiakkaistaan mutta sillä on tärkeä rooli, olla vaikuttajana ihmisten arkielämässä.

Saarijärvi ja Puustinen (2020) kertovat kirjassaan J.Robert Rossmanin sekä Matthew D. Duerdenin pohdinnoista (2019), kuinka asiakaskokemuksella voi olla vaikutus jopa elämän laatuun. Asiakaskokemuksen tulisi tällöin luoda positiivisia emotioita, hyviä ihmissuhteita, merkityksellisyyden kokemuksia, saavutuksen tunnetta sekä sitoutumisen kokemuksia. Näkisin, että jätehuollon asiakaspalvelulla sekä sujuvalla viestinnällä saataisiin luotua ainakin osa näistä käsitteistä. Saisiko jätehuollon asiakasrajapintaa kehitettyä jopa niin, että sen avulla pystyttäisiin vaikuttamaan ihmisten asenteisiin.

4.1 Asiakaskokemuksen rooli yrityksessä

Jotta asiakaskokemusta voidaan tehokkaasti johtaa, on varmistettava että organisaatiossa on ymmärrys siitä, millaisia yleisiä ja erityisiä odotuksia asiakkailla on ja mistä eri lähteistä ne muodostuvat. Asiakaskokemuksen johtamisen näkökulmasta asiakasodotukset asettavat jokapäiväiselle tekemiselle lähtökohtaisen tavoitetason. (Saarijärvi & Puustinen, 2020)

Kuva 3. Asiakasodotusten lähteet (muokattu kirjan kuvasta, Saarijärvi ja Puustinen, 2020)



Asiakaskokemukseen vaikuttavat asiakasodotukset, muodostuvat eri lähteistä. Lähteet on esitelty kuvassa 3. Tähän kuvaan on otettu mukaan ne lähteet/tekijät, jotka vaikuttavat jätehuoltoyrityksen asiakaskokemukseen.

Asiakaspalautteista heijastuvat **aiemmat asiakaskokemukset** sekä niiden hyvät ja huonot puolet. Organisaatiolla tulisi olla riittävästi tapoja, joilla saada tietoa asiakaskokemusten sisällöstä ja laadusta. Yleensä asiakkaille rakentuu myös **mielikuva toimialan normista**. Jätehuolto yhtiön tapauksessa asiakkaat asettavat odotuksia digitaalisista palveluista muiden toimialojen normien mukaan. Esimerkiksi, usein kuulee sanottavan jätehuollon asiakaspalvelu tilanteessa, että pankissakin on käytössä tällainen palvelu, miksi teillä ei ole. Asiakaspalvelun varrella on myös erilaisia aistinvaraisia ympäristöjä, joiden myötä asiakas muodostaa **laatuvihteitä**. Esimerkiksi miltä asiakaspalvelija kuulostaa tai kuinka jäteastian tyhjentäjä on tehnyt työnsä. Tästä muodostetaan odotuksia ja ajatuksia siitä, kuinka koko yhtiö toimii.

4.2 Asiakaskokemuksen kehittäminen

Yritys pystyy kehittämään omaa asiakaskokemuksen tuottamista. Loppujen lopuksi se ei välttämättä vaadi edes kovin monimutkaisia tai erikoisia toimenpiteitä. Miikka Leinonen Avidlylta (5.3.2020) kertoo asiakaskokemuksen kehittamisestä näin:

1. Kahlaa läpi yrityksen visio, missio, brändi, purpose, strategia. Kerää sieltä kaikki löyhästikin asiakaskokemukseen liittyvä. Jäsenetele löydökset. Voi olla, että jo näistä aineksista voidaan kiteyttää asiakaskokemusvisio (eli CX-visio). Kuten mikä tahansa yrityksen visio, tämänkin pitäisi olla riittävän kunnianhimoinen, mutta selkeästi saavutettava.
2. Visioon voi hakea näkökulmia haastatteleamalla asiakkaita ja kysymällä heidän toiveitaan. Voit myös tutkia oman yrityksesi historiaa ja kysellä henkilökunnan parhaista hetkistä ja unelmista.
3. Keskustele ja kiteytä yksinkertaiseksi visioksi, joka sijoittuu yli vuoden päähän, mutta ennen lentäviä autoja. Esimerkiksi viisi vuotta on hyvä maali.
"Vuonna 2025 asiakkaamme..."
4. Haaveilun ja tavoitteiden asettamisen jälkeen on hyvä tietää, mistä tilanteesta lähdetään. Mitä asiakas haluaa ja kaipaa? Millainen on hänen kokemuksensa yrityksestä nyt? jos haluat toimia nopeasti, mieti muutama avainkysymys valmiiksi ja soita ihan itse asiakkaille.
5. Hahmottele asiakaspolku? Missä tilanteissa asiakkaita kohdataan? Mitkä pisteet siellä vaikuttavat eniten asiakaskokemukseen? Mitkä voisivat vaikuttaa? Tässä tyhjä paperi tai post-it -laput ovat nopein tie onneen. Ja jälleen kerran asiakas kannattaa ottaa mukaan tähän keskusteluun.
6. On gap-analyysin aika. Millainen on vision ja asiakkaiden kokemusten ja tarpeiden erotus? Tässä vaiheessa julmuuden ja itsekriittisyyden voi kaivaa penaalista käyttöön hetkeksi.

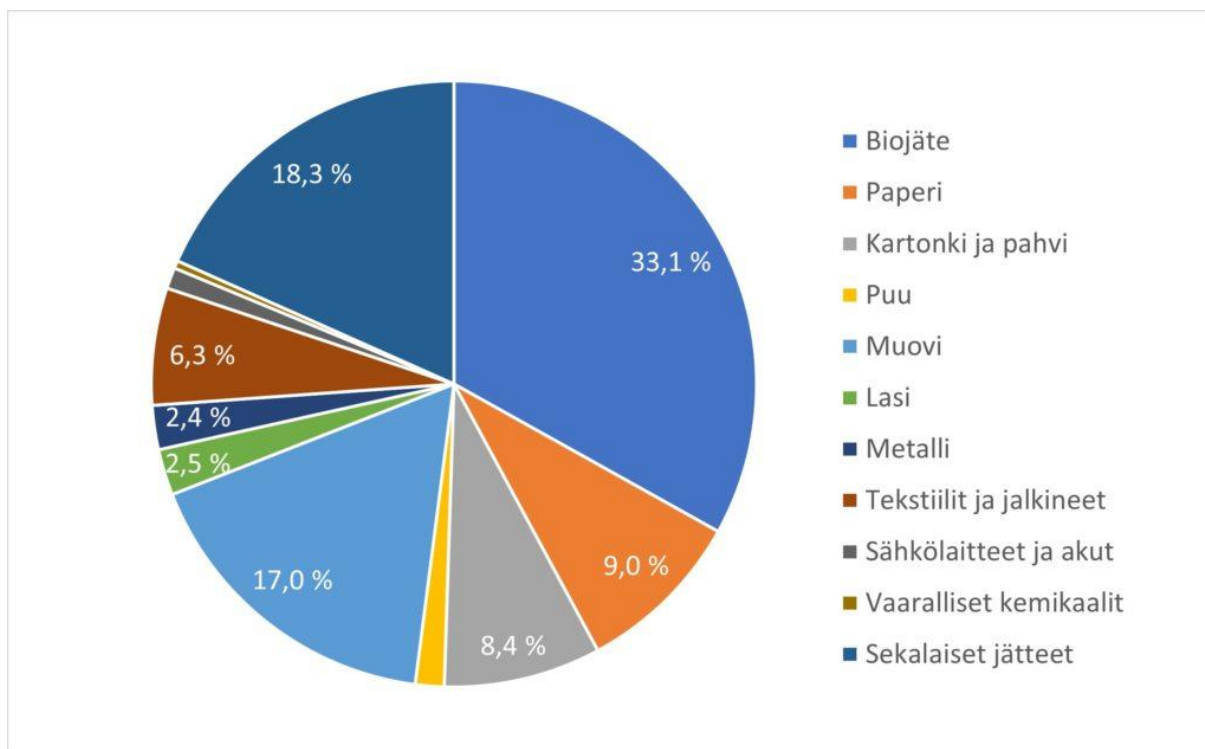
Kehittämisprosessissa tulee siis selvittää, millainen asiakaskokemuksen haluttaisiin olevan, millainen se on tällä hetkellä ja mikä on näiden ero. Tämän jälkeen tulee muuttaa pohdinnat toimintasuunnitelmaksi. Asiakaskokemusvisio kannattaa kiteyttää selkeiksi pilareiksi, joiden avulla voi tehdä listauksen avaintoimenpiteistä. Toimintasuunnitelmassa kannattaa ottaa huomioon myös yrityksen jo olemassa olevat toiminnot sekä työkalut, joilla asiakaskokemusta voitaisiin muuttaa, esimerkiksi teknisten järjestelmien parempi hyötykäyttö.

5 Jätteiden lajittelu ja kierrättäminen kotitalouksissa

Jätteiden kierrättämistä, on tutkittu paljon. Se on ollut polttava puheenaihe lähivuosina, koska kierrätysprosenttia tulisi nostaa ja samalla pysyä kiinni maailmanlaajuisissa tavoitteissa. Suomen kiertovoima, KIVO, on koonnut yhteen tietopankin, (Kivo 2020) josta löytyy kunnallisten jätelaitosten teettämiä tutkimuksia sekajätteen koostumuksesta.

Kuvassa 4, on esitetty vertailukelpoisten tutkimustulosten perusteella laskettu, eri jakeiden keskimääräinen massaosuus, jaeluokituksen karkeimmalla tasolla.(Kivo, 2020)

Kuva 4. Kotitalouksien sekajätteen materiaali- ja jätteenkäsittelytyyppien keskimääräiset osuudet vuonna 2020
(Kivo Suomen kiertovoima, 2020)



LCA Consulting Oy on toteuttanut ympäristöministeriön toimeksiannon, jossa tutkittiin asumisessa syntyvien bio- ja pakkausjätteiden erilliskeräyksen lisääntymisen vaikutuksia ympäristöön, kierrätysasteeseen, jätehuollon kustannuksiin ja ympäristöalan työllistävyyteen. (Ympäristöministeriö, n.d.)

Uusiouutiset kertoivat artikkelissaan LCA Consultingin tutkimuksesta näin ”Selvityksen mallinnuksiin liittyy paljon epävarmuustekijöitä ja taustaoletuksia, mutta perusviesti on kotitalouksien osalta selvä. Jos bio- ja pakkausjätettä alettaisiin lajitella kotitalouksissa nykyistä tehokkaammin ja jos nämä jätteet alettaisiin erilliskerätä talteen kaikilla Suomen taajamissa sijaitsevilla asuinkiinteistöillä, ilmastopäästöt voisivat pienentyä jopa 194 000 hiilidioksidiekvivalenttitonnia vuodessa. Samalla säästettäisiin myös suuri määrä fossiilisia luonnonvaroja. (Huhtikuun lopussa julkaistun jätelakiehdotuksen erilliskeräysvelvoitteilla kasvihuonekaasupäästöt voisivat pienentyä 149 000 – 186 000 co2ekv-tonnia.)

Suomen yhdyskuntajätteiden kokonaiskierrätysaste voisi nousta jopa 10 prosenttiyksikköä nykyisestä. Tämä vaikutus olisi siis pelkästään kotitalouksien bio- ja pakkausjätteiden nykyistä tehokkaammalla keräyksellä ja kierrätyksellä. Lukuun ei ole vielä edes laskettu mukaan sitä, miten paljon kierrätys voisi nousta, jos myös kaupat, ravintolat, yritykset ja muut elinkeinoelämän toimijat alkaisivat lajitella omat jätteensä nykyistä tehokkaammin. Kotitalousjätteen nykyistä selvästi tehokkaampi keräys myös lisäisi työpaikkoja Suomessa. Tutkimus arvioi, että Suomeen voisi syntyä uusia työpaikkoja yli tuhannen henkilötötyvuoden edestä.” (Uusiouutiset, 2020)

6 Palveluiden digitalisoituminen

Digitalisoituvassa yhteiskunnassa on mahdotonta rakentaa erinomaista asiakaskokemusta ilman investointeja teknologiaan. Jokainen yritys tarvitsee sähköiset kommunikaatiovälineet sisäiseen ja ulkoiseen viestintään sekä joukon liiketoimintasovelluksia, kuten toiminnanohjaus- ja asiakkuudenhallintaratkaisuja, joilla liiketoimintaa johdetaan. (Gerdt & Eskelinen, 2018)

Automatisointi tarkoittaa markkinoinnin, kommunikaation, prosessien ja asiakaspalvelun automatisointia. Markkinoinnin automaatio on edennyt jo nyt pitkälle, ja sen kehittämiseen on saatavilla monenlaisia teknologioita. Automatisaatio kulkee käsi kädessä personoinnin kanssa, ja parhaimmillaan esimerkiksi markkinoinnin eri vaiheet ja -toimenpiteet noudattelevat asiakkaan ostoprosessin ja käyttäytymisen vaiheita. Reaaliaikaisen tiedon tarjoaminen ja automatisoitu reagointi asiakkaan käyttäytymiseen parantavat sekä asiakaskokemusta että yrityksen saamaa hyötyä. (Gerdt & Eskelinen, 2018)

Asiakaskommunikaatio automatisoituu osana markkinoinnin ja asiakaspalvelun kehittämistä. Usein kommunikaatio tarkoittaa asiakkaalle tiedottamista – esimerkiksi muuttuneista lentoajoista, autonrenkaiden lähestyvistä vaihdosta tai palvelusuorituksen viiveestä. Kommunikaatio muuttuu merkittävästi uusien käyttöliittymien, kuten äänellä ohjattavien käyttöliittymäpintojen, myötä. Tämä antaa yritykselle aivan uudenlaisia mahdollisuuksia

asiakkaiden kanssa käytävään dialogiin ja asiakaskokemuksen parantamiseen. (Gerdt & Eskelinen, 2018)

Digitalisaatio antaa yrityksille myös uskomattoman tehokkaat työkalut tuottaa elämyksellisiä, ”WOW”-tunnetilan herättäviä asiakaskokemuksia, joiden avulla voimme luoda pysyvää kilpailuetua. Toisaalta elämyksen tuottaa usein kuitenkin ihminen tai ihmisen ja teknologian yhdistelmä, jossa palvelupolulla yhdistetään saumattomasti perinteinen analoginen ja digitaalinen maailma asiakaskokemuksen maailmaksi. (Ahvenainen, Gylling & Leino, 2017)

Joskus viiden tähden asiakaskokemus syntyy hyödyntämällä hienointa ja uusinta huipputeknologiaa, kuten virtuaalitodellisuutta, botteja tai kasvojentunnistusta. Joskus elämyksen syntyyn tarvitaan sarja onnistuneita tapahtumia – teknologian ja tunneälykkäiden toimintojen yhdistelmää, oikeita kanavia, tehokkaita työkaluja sekä inhimillisiä kohtaamisia. (Ahvenainen, Gylling & Leino, 2017)

Palveluiden digitalisoiminen ei ole kuitenkaan helppoa. Se vaatii paljon suunnittelua, aikaa ja rahaa. Hyvällä käyttökokemuksella luodaan positiivinen asiakaskokemus. Marko Filenius kertoo kirjassaan Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa, että onnistunut digitaalinen asiakaskokemus syntyy, kun asiakkaan tarve on ymmärretty oikein, prosessit tukevat asiakastarpeen toteuttamista, järjestelmät tukevat prosesseja ja verkkopalvelun käytettävyys ilmentää jälleen asiakkaan käyttäytymisen ymmärrystä. (Filenius, 2015)

7 Tutkimuksen lähtökohdat

Tämä tutkimus sai alkunsa opinnäyteyön tekijän omista pohdinnoista, että kuinka Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelua saataisiin kehitettyä. Asiasta keskusteltiin Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelupäällikön kanssa ja myös hän koki, että tutkimus kehittämistarpeista on hyödyllinen. Tässä opinnäytetyössä, keskityttiin Pirkanmaan

Jätehuollon asiakaspalvelun nykytilaan, sen toimivuuteen ja tavoitettavuuteen sekä siihen, kuinka viestinnällä pystyttäisiin vaikuttamaan ihmisten lajittelutietouteen ja lajitteluasenteisiin.

7.1 Tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön kirjallisuusosa toi tietoa asiakaspalvelusta ja asiakaskokemuksesta ja siitä, kuinka näitä osa-alueita kehitetään. Tästä saatiin pohjaa sille, että miten aihetta lähestytään tämän työn kyselytutkimuksessa.

Tutkimus toteutettiin kahtena erillisenä asiakaskyselynä. Kyselyiden kysymyksistä luonnosteltiin raakaversiot, jotka käytiin työn tilaajan, eli asiakaspalvelupäällikön, kanssa läpi ja muokattiin ne oikeaan muotoon. Kyselyn tekemisessä käytettiin Google Forms - työkalua. Lopuksi viestintäpäällikkö antoi hyväksynnän kyselyiden sana- ja ulkomuodosta. Kyselyiden linkit jaettiin sosiaalista mediaa hyödyntäen. Kyselyt jaettiin myös opinnäytetyöntekijän omilla sosiaalisen median kanavilla. Facebookissa ne jaettiin mm. Tampere sekä Pirkanmaa -ryhmissä. Pirkanmaan Jätehuolto jakoi linkit omilla Facebook - sivuillaan. Linkit lisättiin myös asiakaspalvelun sähköposteihin.

Tutkimuksessa muodostettiin kaksi erillistä kyselyä. Ensimmäinen oli ”Kysely Pirkanmaan Jätehuollon yhteydenotto- ja viestintäväylien nykytilasta sekä kehittämistarpeista” ja tästä käytetään jatkossa nimeä asiakaspalvelukysely. Toinen oli ”Kysely ihmisille, jotka eivät lajittele kaikkia jätteitä”, jatkossa nimellä lajittelukysely. Asiakaspalvelukyselyllä selvitettiin asiakaspalvelun nykyistä palvelun sujuvuutta sekä mahdollista palvelun kehittämissuuntaa. Lajittelukyselyllä pyrittiin selvittämään asiakkaiden mielipiteitä lajittelun mielekkyydestä, lajitteluun motivoimisesta sekä lajittelu- ja ympäristöviestinnän tärkeydestä.

Asiakaspalvelukyselyssä oli 19 kysymystä, joista suurin osa oli monivalintakysymyksiä. Mukana oli myös kaksi vapaasti vastattavaa kysymystä sekä kaksi Likert-asteikkoa hyödyntävää mielipidekysymystä. Lajittelukyselyssä oli 13 kysymystä jossa monivalintakysymysten lisäksi, oli kolme vapaasti vastattavaa sekä neljä Likertin-asteikkoa.

Tässä työssä käytettiin kvantitatiivista sekä kvalitatiivista tutkimusmenetelmää.

Kvantitatiivinen menetelmä näkyy siinä, että pyrimme saamaan mahdollisimman suuren vastaajamäärän ja sitä kautta saamaan tietoa, kuinka moni ihmisistä on ollut Pirkanmaan Jätehuoltoon yhteydessä, kuinka usein ja miksi ollut yhteydessä, sekä miten yhteydenotto on sujunut. Kvalitatiivinen menetelmä näkyy enemmänkin toisessa kyselyssä, eli lajittelua koskevassa kyselyssä. Sillä kyselytutkimuksella haettiin syitä lajittelun epäonnistumiselle, keinoja kehittämiseen ja motivoimiseen. Tässä kyselyssä, ei ollut tärkeintä vastausten määrää vaan vastausten laatu. Pyrittiin siis siihen, että saataisiin sellaisia vastauksia, joiden avulla päästäisiin kiinni ongelman, eli lajittelu vaikeuden, ytimeen.

8 Kyselyiden vastaukset

Asiakaspalvelukyselyyn tuli vastauksia 67 kpl ja lajittelukyselyyn tuli vastauksia 59 kpl. Jos verrataan vastausten määrää ja Pirkanmaan Jätehuollon asiakkaiden määrää, mikä on noin 451 000, jää vastausten määrä prosentuaalisesti hyvin pieneksi. Tutkimus ei siis edusta koko Pirkanmaan Jätehuollon asiakaskunnan mielipiteitä ja näkemyksiä, mutta antaa kuitenkin pohjaa, asiakaspalvelun kehittämisen suunnittelulle.

8.1 Kysely Pirkanmaan Jätehuollon yhteydenotto- ja viestintäväylien nykytilasta sekä kehittämistarpeista

Kyselyyn saatiin vastauksia 67 kpl. Vastanneista 50,7% oli 41 – 60-vuotiaita, 34% oli 19 – 40-vuotiaita. 14% oli yli 61-vuotiaita. Yli 80 % vastaajista oli naisia. Talouden koko jakaantui niin, että 2-3 henkeä oli 49%, yksin asuvia 28% ja 4-5 henkeä oli 22% talouksista. Omakotitalossa asuvia oli 47% vastanneista ja kerrostalossa asuvia oli 37% ja rivitalossa asuvia 14%.

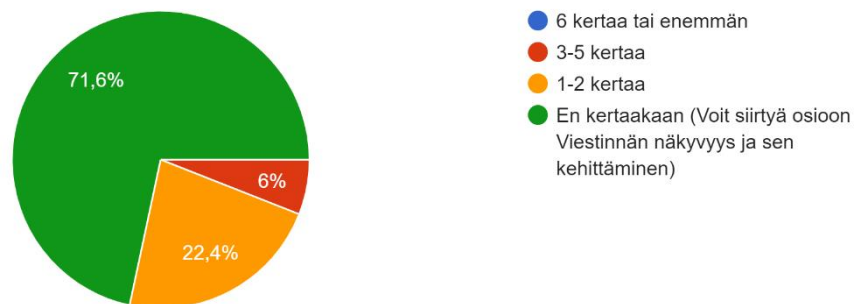
57% vastaajista asui Tampereella, 10% Lempäälässä ja 7% Pirkkalassa, loput vastaukset jakautuivat useampaan muuhun Pirkanmaan kuntaan. Kaiken kaikkiaan 11 kuntaa oli edustettuna.

8.1.1 Yhteydenotot asiakaspalveluun ja palvelun sujuminen

Yhteydenottaminen rajattiin kysymyksessä viimeiseen vuoteen, jotta vastauksista välittyisi paremmin asiakaspalvelun nykyhetken tila. 71% asiakkaista ei ole ollut yhteydessä asiakaspalveluun, joten tutkimus asiakaspalvelun nykytilasta perustuu vastauksiin, jotka loput 29% ovat antaneet (kuva 5).

Kuva 5. Yhteydenotot Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalveluun (n=67)

Oletko ollut yhteydessä Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalveluun viimeisen vuoden aikana?
67 vastausta

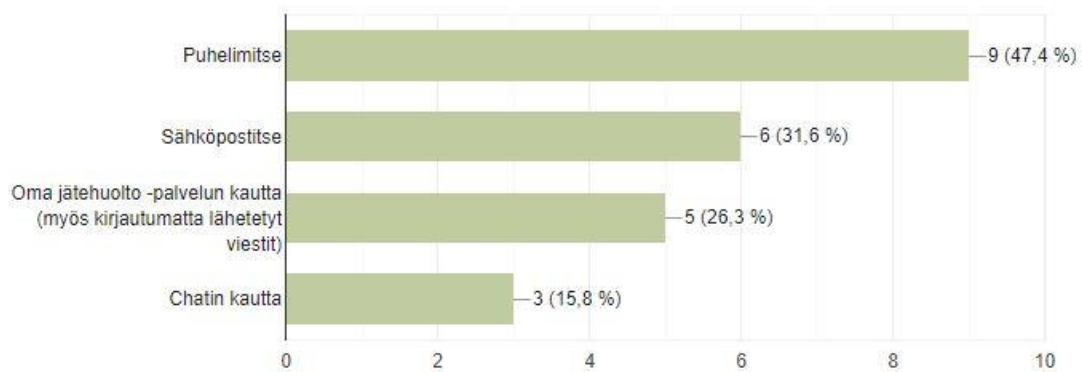


Käytetyimmät yhteydenottoväylät ovat puhelin, sähköposti sekä sähköinen Oma jätehuolto - palvelu. Kaikissa edellä mainituissa viestintäväylissä palvelu on ollut enimmäkseen kohtalaisen sujuvaa.

Kuva 6. Yhteydenottoväylät (n=19)

Miten otit yhteyttä? (voit valita useamman)

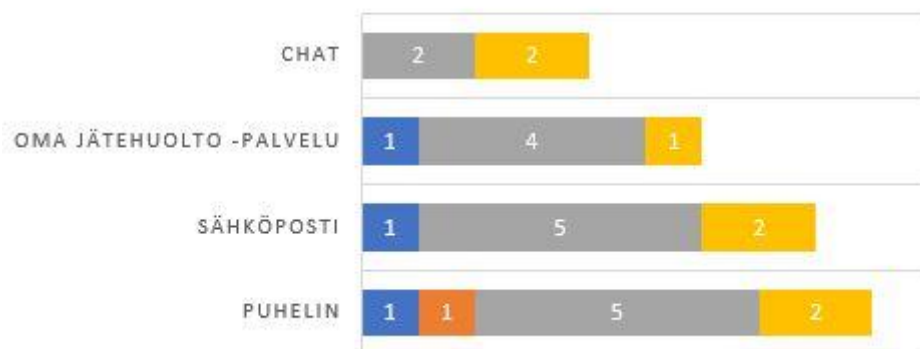
19 vastausta



Kuva 7. Eri tavoin tehtyjen yhteydenottojen sujuvuus Pirkanmaan Jätehuollon asiakkaiden mielestä (n=19)

KUINKA SUJUVASTI YHTEYDENOTTO ONNISTUI?

■ ei sujuvaa ■ heikosti sujuvaa ■ kohtalaisen sujuvaa ■ sujui hyvin



Kolme ihmistä on myös kokenut, että palvelut eivät ole toimineet sujuvasti. Tähän kysymykseen (kuva 7) vastanneiden kokonaismäärästä se on noin 15%. Seuraavassa kysymyksessä sai vapaasti vastata ja kertoa, että mikä oli syynä siihen, että yhteydenottaminen ei toiminut sujuvasti. Vastauksia tuli neljä ja ne olivat seuraavanlaisia:

- palautetta ei voi jättää ilman sähköpostiosoitetta
- Aina 5 arkipäivää reagointiaikaa, eli liian pitkä
- Vastaus kesti melko kauan
- Soitin jätekaivon tyhjennyksestä ja puhelimeen vastasi henkilö joka ei tiennyt asiasta mitään enkä saanut asiaani hoidettua toivotusti

Kaikki syyt ovat erilaisia, joten tästä ei vielä voida päätellä, mitään tiettyä ongelmakohtaa.

Asiakkailta kysyttiin, että kuinka hyvin heidän asiansa käsittely onnistui. Vastauksia tähän kysymykseen tuli 20 kappaletta. Puolet asiakkaista koki, että asian käsittely onnistui nopeasti yhdellä yhteydenotolla. 6 asiakasta oli saanut vastauksen myöhemmin samana päivänä tai viimeistään kolmen arkipäivän kuluessa. Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelun sähköisessä asiointissa on tiedote, että he vastaavat viimeistään kolmen arkipäivän kuluessa. 80% tähän kysymykseen vastanneista asiakkaista, on siis saaneet asiansa käsitellyksi heti tai normaalin aikarajan puitteissa. 5 vastaajaa oli odottanut vastausta kauemmin tai olivat olleet uudestaan yhteydessä, osa heistä ei ollut saanut vastausta ollenkaan.

Yhteydenottojen syyt jakautuivat tasaisesti reklamaatioiden, jäteastian tyhjennysvälin muutosten ja neuvonnan välillä.

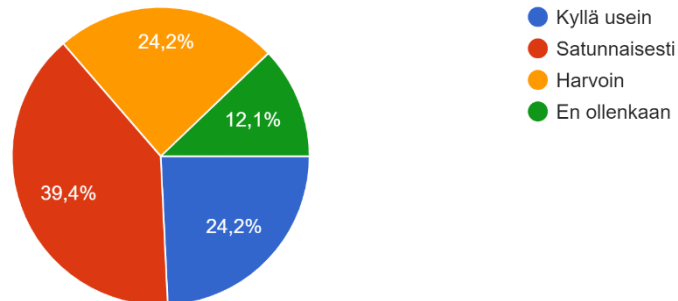
8.1.2 Viestinnän näkyvyys

Kyselyn avulla pyrin tutkimaan myös sitä, että kuinka Pirkanmaan Jätehuollon ja sen asiakaspalvelun viestintä näkyy asiakkaille.

Kuva 8. Viestinnän huomioiminen (n=66)

Oletko kiinnittänyt huomiota Pirkanmaan Jätehuollon tiedottamiseen?

66 vastausta

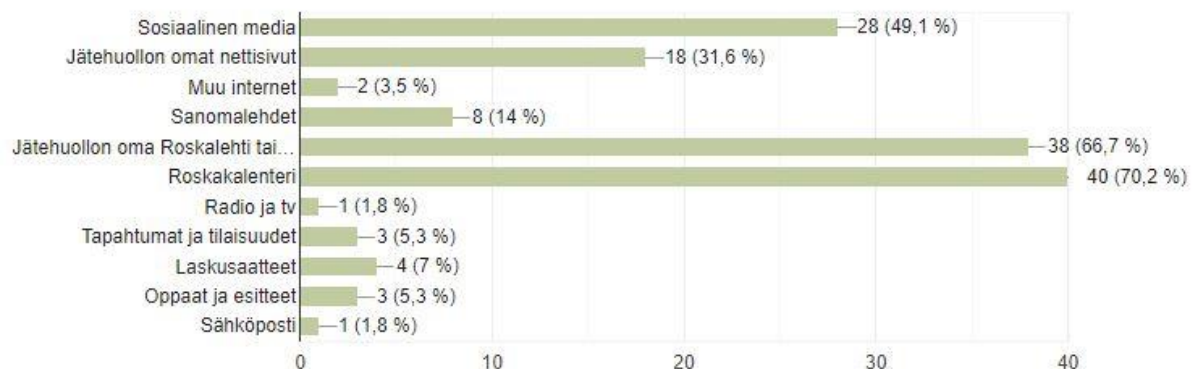


Noin 24% vastanneista kokee kiinnittävänsä usein huomiota Pirkanmaan Jätehuollon tiedotteisiin (kuva 8). Suurin osa, eli noin 39% kiinnittää huomiota satunnaisesti. Näiden tulosten perusteella vaikuttaisi siltä, että viestintä ja tiedotteet enimmäkseen huomataan.

Kuva 9. Tiedotteiden huomioiminen eri kanavilla (n=57)

Jos olet kiinnittänyt huomiota, niin missä?

57 vastausta



Vastanneiden kesken eniten on kiinnitetty huomiota Pirkanmaan Jätehuollon omiin painettuihin julkaisuihin, eli roskalehteen ja roskakalenteriin (kuva 9). Myös sosiaalinen media näyttää tavoittavan ihmisiä.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, että mitä kautta viestit ja tiedotteet tavoittaisi asiakkaan parhaiten. Selvästi suosituimmaksi osoittautuu sosiaalinen media. Tavoittavia medioita vaikuttaisi olevan myös Pirkanmaan Jätehuollon omat sivut, roskalehti sekä roskakalenteri. Sanomalehdet, radio ja tv, tapahtumat ja tilaisuudet, laskusaatteet, oppaat ja esitteet, mobiilisovellus sekä tekstiviestipalvelu olivat äänestetty enimmäkseen ei tavoittavaksi tai huonosti tavoittavaksi.

Kolmella edellä esitetyllä kysymyksellä tavoiteltiin tietoa viestinnän tavoittavuudesta. Näiden perään laadin kaksi kysymystä, joilla halusin tietoa siitä, että onko tiedotteille ja viestinnälle tarvetta sekä millaisille tiedotteille olisi kysyntää.

Noin 41% vastaajista haluaa saada tiedotteita Pirkanmaan Jätehuollolta. Noin 36% ei halua saada ja noin 22% ei osaa sanoa.

Seuraavana kysyttiin, että millaiset tiedotteet sinua kiinnostaisi. Kysymykseen tuli 44 vastausta, joista 30 vastaajaa haluaisi saada oman jäteastian tyhjennykseen liittyviä tiedotteita, 29 vastaajaa haluaa tietoa jätteiden lajittelusta, 27 vastaajaa vuodenaikoihin liittyviä tiedotteita (esim.kuusikeräys, routa) ja 25 vastaajaa haluaa muistutuksia jätehuollon tapahtumista. 15 vastaajaa haluaisi yleisesti ympäristöasioihin liittyviä tiedotteita.

8.1.3 Mobiilisovelluksen kehittäminen

Kyselyn viimeisenä osiona tarkasteltiin mielipiteitä mobiilisovelluksen tarpeellisuudesta. Kyselyssä selitettiin mobiilisovelluksen toiminta näin:

”Sovellusta olisi mahdollista käyttää kirjautuneena tai ilman kirjautumista. Kirjautuminen olisi tarkoitettu henkilöille, joilla on oma asiakkuus Pirkanmaan Jätehuollossa. Sovellus vaatisi vain yhden kirjautumisen, jonka jälkeen ei tarvitse näpytellä uudestaan tunnuksia. Kirjautumalla voit hallinnoida omaa asiakkuuttasi ja saada kohdennettuja

tiedotteita, koskien esimerkiksi oman jäteastian tyhjentämistä.

Kirjautumatta voit nähdä yleisiä tiedotteita, tapahtumatiedotteita tms. tai ottaa yhteyttä.

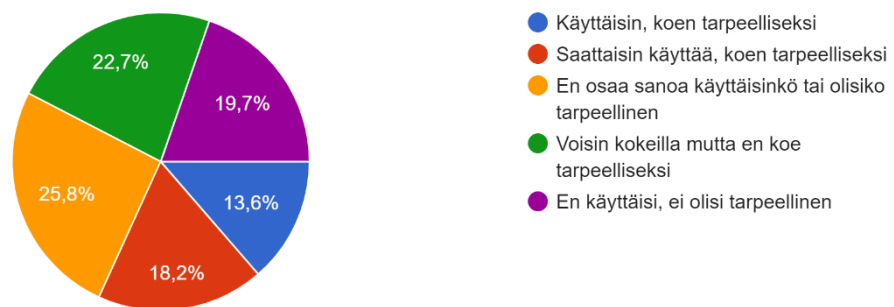
Sovelluksen suunnittelu on vasta ajatustasolla. Tämän kyselyosion avulla kartoitetaan sen tarvetta ja mahdollisuuksia.”

Mielipiteet sovelluksen tarpeesta jakaantuivat melko tasaisesti (kuva 10). Pienin osuus vastaajista käyttäisi ja kokisi tarpeelliseksi sovelluksen. Suurin osa vastaajista ei koe mobiilisovellusta tarpeelliseksi, vaikka heistäkin osa saattaisi sovellusta kokeilla.

Kuva 10. Mobiilisovelluksen tarve (n=66)

Kuinka todennäköisesti käyttäisit Pirkanmaan Jätehuollon mobiilisovellusta? (Tietoa sovelluksen käytöstä yllä)

66 vastausta



Tärkeimmiksi toiminnoiksi koettiin ajankohtaiset tiedotteet sekä oman asiakkuuden hallinnointi. Myös kannusteet ja ohjeet lajitteluun kiinnostaisivat.

Kyselyn lopuksi sai antaa oman kehitysehdotuksen Pirkanmaan Jätehuollon yhteydenotto- ja viestintäväylien kehittämiseksi. Vastauksista heijastui tarve tiedotteiden selkeyteen ja parempaan tavoitettavuuteen. Vastaajat antoivat seuraavanlaisia vastauksia:

- Kokonaisuudessaan helppo asioida ja asiat hoituu kätevästi nettisivuilla. Oikeastaan ainoat haasteet on ollut jätökaivojen tyhjennyksiin liittyvissä asioissa välillä mutta pääasiin liete puolellakin on tullut oikein hyvää palvelua
- Surullista miten porukka ei tiedä tai välitä mihin isot jätteet kuuluu. Taloyhtiön roskis ympäristöineen pursuaa rojua, samoin kierrätyspisteet ja metsäreitit myös.
- Jätepisteiden astiat usein on sijoitettu tilanpuutteen vuoksi niin ettei astioiden tarrat näy. Jäteiden lajit pitää kiinnittää myös kapeille sivuille etureunan lisäksi.
- Toiminta näkyväksi etenkin kesäasukkaille. Väärinkäyttöksiä on paljon, osa tiedostamattomia, eikä tieto niistä saavuta aina pisteen käyttäjiä. Ainoa vaihtoehto ei voi olla pisteen poisto, mikä jo nyt näkyy lisääntyneenä jätemääränä metsäteiden varsilla.
- Tiedotus on umpisurkeaa. Esim hervannassa ei ole tiedotettu suoraan huoneistoihin tai taloyhtiöiden rappuihin upeasta uudesta vuoreksen jäteasemasta. Siitä ei mainosteta edes (hervannan) kierrätyspisteiden luona - ja ne täyttyvät roinasta. Ei yksi juttu aamulehdessä tai tamperelainen/hervannansanomissa tavoita tai vaikuta! Tiedotus kuntoon myös taloyhtiöiden roskakatoksiin, eli viestit sinne missä ihmiset on. Some on kivaa, mut eihän se oikeesti suurta massaa tavoita.
- Selkeät nettisivut, joista esim. palautteenanto löytyy helposti, ovat kova juttu aina.

8.2 Kysely ihmisille, jotka eivät lajittele kaikkia jätteitä

Kyselyyn tuli 59 vastausta. 42% vastaajista on 30-39 -vuotiaita, 23% on 40-49 -vuotiaita ja 18% on 50-59 -vuotiaita. Suurin osa vastaajista siis keski-ikäisiä tai vanhempia. 64% vastanneista asuu omakotitalossa. 18% kerrostalossa, 16% rivitalossa. Noin puolet

vastaajista on Tampereelta, 19 % Ylöjärveltä. Kaiken kaikkiaan vastauksia tuli kymmenestä eri kunnasta.

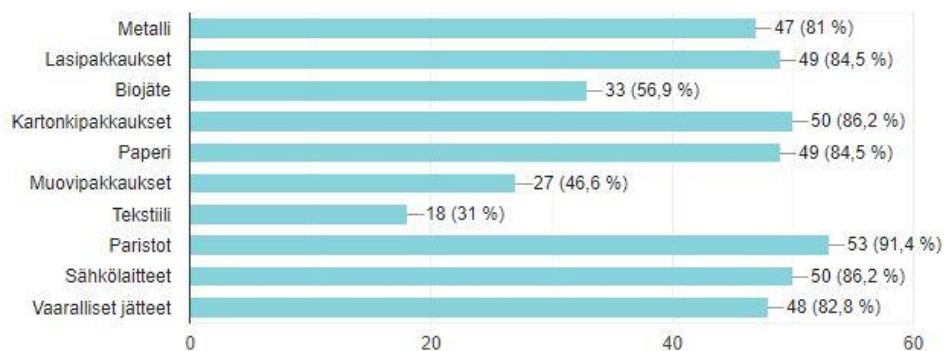
8.2.1 Jätteiden lajittelu

Selvä enemmistö vastaajista lajittelee Metallit, lasipakkaukset, kartonkipakkaukset, paperit, paristot, sähkölaitteet ja vaaralliset jätteet. Biojätteen lajittelee 56%, muovipakkaukset 46% ja tekstiilit 31% vastaajista (kuva 11).

Kuva 11. Jätteiden lajittelu (n=58)

Mitkä jätteet lajittelet? (voit valita useamman)

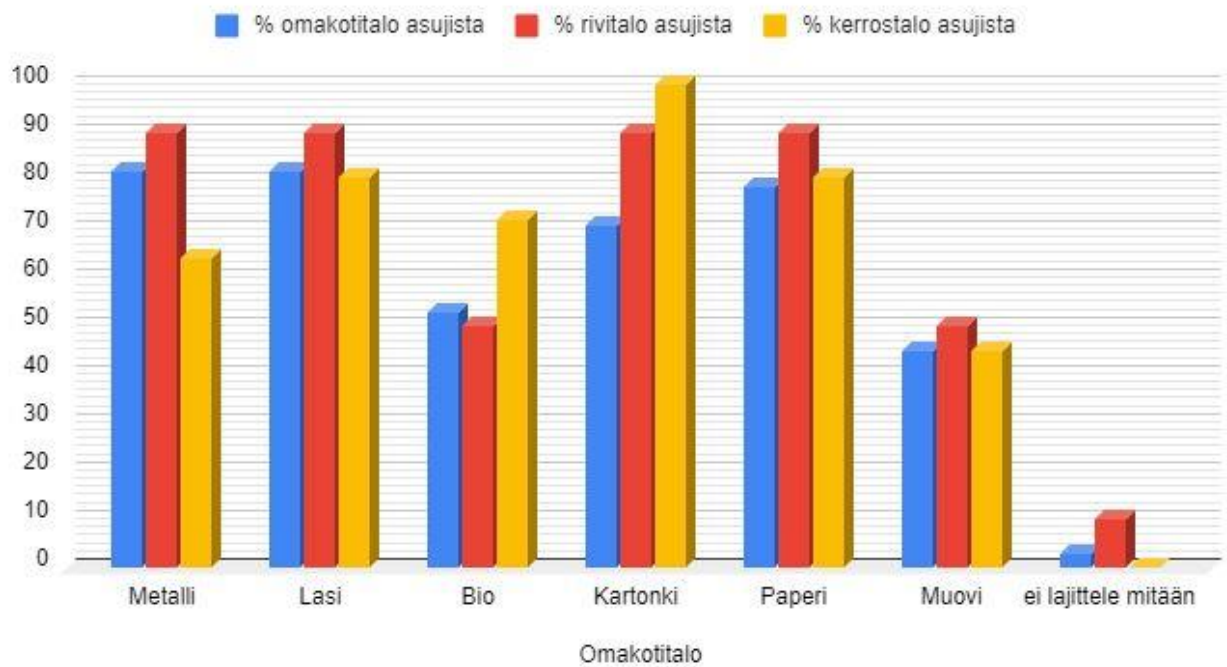
58 vastausta



Ristiintaulukoimalla selvitin, miten jätteiden lajittelu jakautuu eri jätejakeille omakotitalossa, rivitalossa ja kerrostalossa asuvilla. Ristiintaulukoinnissa on huomioitu jätejakeet, joille on mahdollista ottaa omat jäteastiat omaan tai taloyhtiön pihaan. (kuva 12)

Kuva 12. Jätteiden lajittelun jakaantuminen eri asuinmuodoilla (n=59)

Vastaajien lajittelun jakaantuminen eri asuinmuodoilla



Eri asuinmuotojen välillä ei näytä olevan merkittäviä eroavaisuuksia, eri jättejakeiden lajittelussa. Olisi voinut luulla, että biojätteen lajittelussa näkyisi isompikin eroavaisuus omakotitalossa ja taloyhtiössä asuvilla. Kaikilla yli viiden talouden taloyhtiöillä on oltava biojätteen keräys, mutta silti sen lajittelu näyttäytyy vähäisempänä, muihin jättejakeisiin verrattuna, jopa taloyhtiöissä.

Tekstiilijätteiden erilliskeräys on alkutekijöissään, eikä sille vielä ole varsinaista erilliskeräysastiaa. Tämä vaikuttaa siis suuresti siihen, että sitä lajitellaan vähiten. Suurin syy, miksi lajittelu koetaan hankalaksi, on tilanpuute. Sisätiloissa ei ole tarpeeksi tilaa kaikkien jättejakeiden säilyttämiselle ja kotipihoissa ei ole tilaa jäteastioille. Nykyään monien taajama-alueen omakotitalojen pihat ovat todella pieniä ja ylimääräisille astioille ei ole tilaa. Myös yleisten lajittelupisteiden sijainti ja riittämättömyys koetaan hankalaksi. Riittämättömyydellä viitataan siihen, että lajittelupisteitä on liian vähän ja pisteillä on liian vähän jäteastioita,

koska ovat usein, nopeasti täynnä. Muutamassa vastauksessa nousi esille se, että lajiteltavaa jätettä tulee sen verran vähän tai harvoin, että eivät koe tarpeelliseksi kerätä sitä.

Paremmat ratkaisut astioille, niin sisälle kuin uloskin, motivoisi suurinta osaa vastaajista. Tilan puute koetaan selvästi yleisimpänä ongelmana ja tähän toivotaan ratkaisuja. Toiseksi yleisimmäksi motivaattoriksi nousi esille se, että halutaan tietoa lajittelun tärkeydestä ja siitä, että miten omalla toiminnalla on merkitystä. Mukana oli myös muutama maininta siitä, että lajittelulla tulisi saada taloudellista hyötyä.

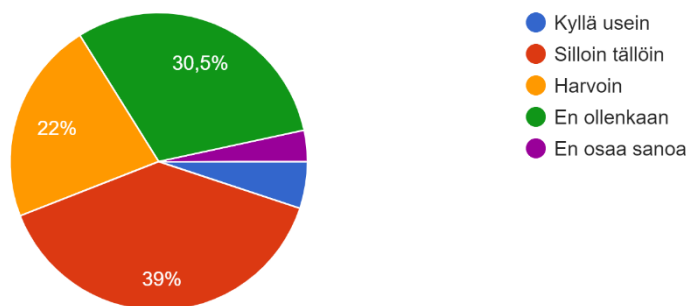
8.2.2 Lajitteluaiheinen viestintä

Pirkanmaan jätehuollon lajitteluaiheinen viestintä on herättänyt vastaajissa huomiota enimmäkseen silloin tällöin, harvoin tai ei ollenkaan. 59:stä vastaajasta vain kolme kokee kiinnittäneensä usein huomiota (kuva 13).

Kuva 13. Lajitteluaiheisen viestinnän huomiointi (n=59)

Oletko kiinnittänyt huomiota Pirkanmaan Jätehuollon lajitteluaiheiseen viestintään viimeisen kahden vuoden aikana?(uutisointi, tutkimukset, artikkelit, tiedotteet..)

59 vastausta

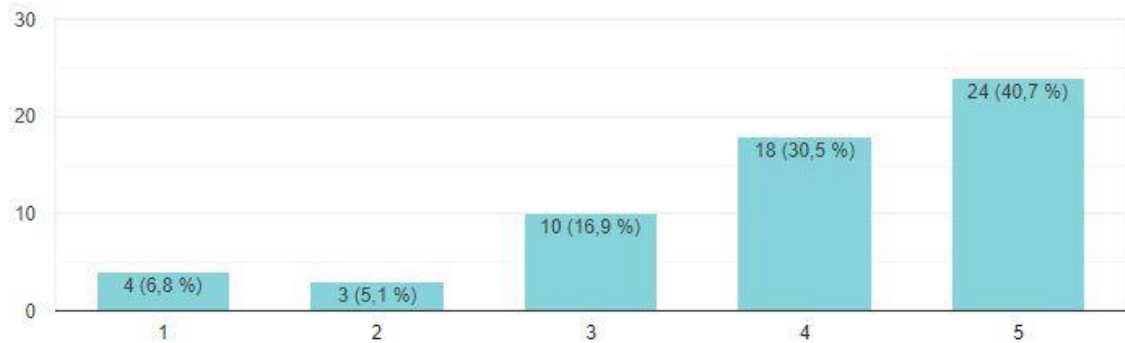


Lajitteluaiheista viestintää pidetään kuitenkin tärkeänä. Noin 41% on vastannut sen olevan erittäin tärkeää (kuva 14). Noin 48% vastaajista kokee, että ympäristö-, lajittelu- ja kierrätysaiheisen viestinnän tulisi olla näkyvämpää.

Kuva 14. Lajitteluaiheisen viestinnän tärkeys (n=59)

Kuinka tärkeänä koet lajitteluaiheisen viestinnän? (uutisointi, tutkimukset, artikkelit, tiedotteet..)

59 vastausta

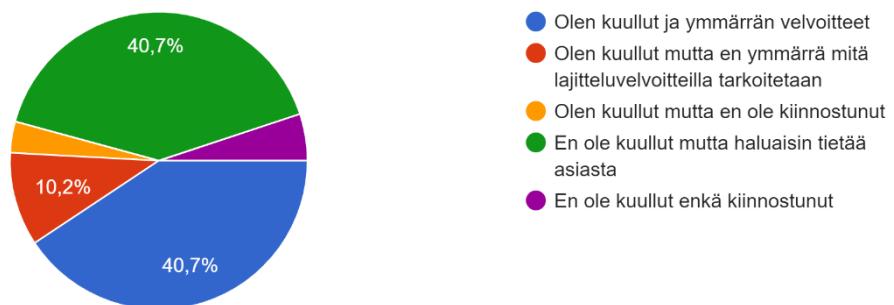


Seuraavalla kysymyksellä tavoittelin tietoa siitä, että kuinka moni vastaajista on kiinnittänyt huomiota ajankohtaiseen aiheeseen, eli uusiin lajitteluvelvoitteisiin (kuva 15). 40,7% vastanneista on kuulleet ja ymmärtäneet velvoitteet. Sama määrä vastaajia ei ole kuullut mutta haluaisi kuulla asiasta. Asiasta kuulleiden ja ei kuulleiden määrä, kaiken kaikkiaan jakaantuu melko tasaisesti.

Kuva 15. Tietoisuus lajitteluvelvoitteista (n=59)

Oletko tietoinen uusista lajitteluvelvoitteista?

59 vastausta



Viimeisenä kysymyksenä oli, että minkä viestintäväylän kautta informaatio voisi tavoittaa parhaiten. Sosiaalinen media on tässäkin kyselyssä arvioitu selkeästi parhaaksi väyläksi. Selvästi huonoiten tavoittaviksi osoittautuu jätehuollon omat nettisivut, tapahtumat ja tilaisuudet, laskusaatteet, oppaat ja esitteet, sähköposti, mobiilisovellus sekä tekstiviestipalvelu. Sanomalehdillä ja roskakalenterilla äänet jakautuivat melko tasan tavoittavan ja ei tavoittavan välillä.

Lopuksi sai vielä kertoa mielipiteensä lajittelusta ja siihen liittyvästä viestinnästä:

- Markkinoille lajetteluastiat 1 hlö taloudelle
- Tärkeä asia!
- Jos kaikille erilaisille roskille olisi eriväriset roskakorit muistuttamassa tärkeästä lajittelusta ja ulkona roskisten kansien värikoodi jatkuisi.
- Yleinen riidanaihe taloyhtiöissä ja jokainen lajittelee eri tavoin ja jokainen tietää asioista eri tavoin, ehkä pakolliset ohjeet roskakatoksiin olisi hyvä joita päivitetään tarvittaessa?
- Suoratiedote huoneistoon tavoittaa
- Tärkeää!
- Termit kannattaa tarkistaa asiakaslähtöisiksi
- Maatiloilla paljon muovi ym. jätettä. Viljelijöille pitäis olla joku helppo tapa päästä niistä esim. eroon muovista. Toivottavasti otatte tämänkin asia parempaan tarkasteluun, kun teillä on nyt maatalouden asiantuntija organisaatiossanne. Yt. Entinen viljelijä/ maatalousneuvoja.

- Eräs tuttu oli käymässä Yhdysvalloissa ja siellä ei tapahtunut lajittelua ollenkaan niin se lyö pohjan pois tältä omalta lajittelulta

9 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

- Asiakasmielipiteet Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelun toimivuudesta?
 - Tutkimuksen tulosten perusteella Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelu koetaan pääosin kohtalaisen sujuvaksi. Yhdeksästä vastaajasta kaksi oli sitä mieltä, että puhelinpalvelu ei ole sujuvaa tai se on heikosti sujuvaa. Sähköpostitse asioineita oli kahdeksan ja yksi heistä piti sitä, ei sujuvana. Oma jätehuoltopalvelua oli käyttänyt kuusi ihmistä, joista yksi piti ei sujuvana. Chat-palvelua oli käyttänyt neljä ihmistä ja he olivat tyytyväisiä sen sujuvuuteen. Tyytymättömyyttä aiheutti muun muassa se, että vastaus ja reagointiaika (esim tehtävän hoitamiseen) on liian pitkä. Viisi ihmistä kahdestakymmenestä, eli 25% odotti vastausta yli 3 arkipäivää, eivät saaneet vastausta ollenkaan tai olivat toistamiseen yhteydessä.
- Millaiselle viestinnälle olisi tarvetta Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelulta?
 - Tarpeet jakautuivat melko tasaisesti eri kategorioiden välillä. Eniten tarvetta koettiin oman jäteastian tyhjennykseen liittyville tiedotteille, kuten tyhjennysaikataulu, tyhjennysongelmat yms. Yleisestikin ajankohtaiselle tiedottamiselle tuntuisi olevan tarvetta, kuten muistutukset jätehuollon tapahtumista, Repe ja Romu -kierroksista, kuusikeräyksestä, lumiset ja routivat tiet. Toiseksi eniten ääniä sai myös jätteiden lajitteluneuvonta.

Mobiilisovellukselle ei varsinaisesti nähdä tällä hetkellä tarvetta vastanneiden kesken. Tosin iso osa näistä viestinnän tarpeista saataisiin helposti hoidettua sovelluksen kautta.
- Mitkä ovat syyt, ettei lajittelua tehdä?
 - Kyselyssä sai vapaasti vastata siihen, että miksi kokee lajittelun hankalana. Vastauksia tuli 50 kappaletta. Yleisin syy olla lajittelematta on tilanpuute.

Kotona tai pihassa ei ole tilaa kaikille jätėjakeiden keräysastioille. Toinen toistuvasti mainittu syy oli yleisten keräyspisteiden sijainti tai niiden käyttöongelmat, eli mm. keräyspisteen astiat usein täynnä. Liitteessä 2 on kyselyn vastauksia tähän liittyen.

- Millä keinoilla voidaan edistää lajitteluhalukkuutta?
 - Kysymykseen lajitteluun motivoimisesta tuli vastauksia 48 kappaletta. Näissäkin vastauksissa nousee esille se, että tilaa ei ole ja siihen tulisi keksiä jokin ratkaisu. Monessa vastauksessa mainitaan myös se, että haluaisi tietää paremmin lajittelun hyödyistä ja oman toiminnan merkityksestä. Lajitteluun ja ympäristöön liittyvän viestinnän koetaan olevan tärkeää mutta samalla myös koetaan, että sen tulisi olla näkyvämpää, enemmän huomiota herättävää, joten sitä kautta tulisi keksiä keino, millä tavoin lajitteluhalukkuutta voitaisiin edistää. Liitteessä 3, on kyselyn vastauksia tähän liittyen.

10 Johtopäätökset

Pirkanmaan Jätehuollolla on 451 000 asiakasta ja tutkimusta suunniteltaessa tiedettiin, että lähellekkään kaikkia ei pystytä tähän tutkimukseen osallistamaan. Asiakaspalvelukyselyyn tuli vastauksia 67 ja lajittelukyselyyn 59. Vastaajamäärä ei siis ole verravissa kokonaisasiakasmäärään, mutta vastauksista sai kuitenkin hyviä ajatuksia siihen, että mikä toimii ja missä voisi olla kehitettävää.

Vastauksien perusteella Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelu on kohtalaisen sujuvaa ja yhteydenottoihin reagoidaan pääasiassa, aikarajan puitteissa. Tällä hetkellä Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelulla, ei ole varsinaisesti palvelua tai mahdollisuutta, lähettää asiakkaalle ajantasaisia tiedotteita. Esimerkiksi jäteastian tyhjennysongelmista. Suuri osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että tämän tyyppiselle palvelulle, olisi tarvetta. Reklamaatiot ovat yksi yleisimmistä, ellei yleisin aihe ottaa yhteyttä Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalveluun. Reklamaatioihin sisältyy mm. jäteastian tyhjentämättä jääminen. Usein näitä reklamaatioita tulee turhaan, koska jäteastian tyhjennysaikatauluun voi tulla muutoksia ja astia tyhjennetään myöhässä. Ajankohtainen ja kohdennettu tiedottaminen

muun muassa jätteastian tyhjennyksestä, olisi siis hyvää asiakaspalvelua asiakasta kohtaan ja helpottaisi samalla asiakaspalvelun ruuhkaa, karsimalla mahdolliset turhat yhteydenotot. Muutenkin vastaajat osoittivat kiinnostusta ajantasaiseen ja kohdennettuun viestintään, joten tämän mahdollistaminen voisi olla hyvä kehityssuunta Pirkanmaan Jätehuollolle.

Asiakaspalvelukyselyssä tarkasteltiin mobiilisovelluksen kehittämistä. Vastaajia jotka käyttäisivät sovellusta, ehkä käyttäisivät tai eivät osanneet sanoa, oli enemmistö verrattain vastanneisiin, jotka ehdottomasti eivät käyttäisi sovellusta. Mobiilisovellus ei varmasti palvelisi koko Pirkanmaan Jätehuollon asiakaskuntaa, mutta sillä mahdollisesti pystyttäisiin vaikuttamaan nuorempaan väestöön. Sovelluksen monimuotoisuutta pystyttäisiin hyödyntämään palveluiden parantamisessa, mahdollistamalla mm. kohdennetun viestinnän, reaaliaikaisen tiedottamisen, osallistamisen ja ympäristötietoisuuden lisäämisen.

Lajittelukyselyllä pyrittiin saamaan asiakkaiden näkökulma lajittelusta ja sen mahdollisista hankaluuksista. Kyselyn perusteella haastavinta lajittelussa on tilojen riittämättömyys sekä yleisten lajittelupisteiden sijainnit. Kyselyn perusteella vaikuttaisi siis siltä, että jätteiden keräystapoihin sekä -astioihin tulisi saada ratkaisuja, esimerkiksi monilokero astiat ja asuntoihin paremmat säilytysratkaisut. Nämä ovat asioita, mihin jätehuolto-yhtiö ei voi vaikuttaa. Vastaajien mukaan olisi kysyntää myös näkyvämmälle, huomiota herättävämmälle lajittelutiedottamiselle. Vastaajien mukaan tämä voisi nostattaa myös lajittelumotivaatiota. Osa vastaajista haluaisi lajittelusta yleistä neuvontaa mutta kiinnostusta olisi myös kuulla, lajittelun sekä oman toiminnan merkityksestä.

Työn tulokset eivät varsinaisesti tuoneet uutta tietoa, sillä nämä kehittämistarpeet oli jo tiedostettu. Tulokset kuitenkin vahvistivat sen, että kehittämiselle on tarvetta, myös asiakkaiden näkökulmasta.

10.1 Pirkanmaan Jätehuollon palveluiden digitalisoituminen

Tämän tutkimuksen asiakaspalvelukyselyssä, oli osio myös mobiilisovelluksen kehittämisestä. Sovellus ei ole vielä kehitteillä, eikä sitä ole suunniteltu vielä kuin tämän opinnäytetyön osalta. Sovelluksen mahdollisuuksista on ollut puhetta asiakaspalvelun

esihenkilön kanssa, joten koimme mielenkiintoiseksi tutkia asiakkaiden mielenkiintoa sovellusta kohtaan.

Mobiilisovellus mahdollistaisi nykyaikaisemman palvelumuodon asiakkaille. Sovelluksen avulla pystyttäisiin mahdollisesti vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ennakoiden, toteuttamaan neuvontaa sekä osallistamaan. Osallistamisella ja neuvonnalla pyritäisiin motivoimaan asiakkaita lajitteluun pariin, koska vastauksista nousi esille se, että halutaan enemmän tietoa, mm. lajittelun merkityksestä. Ihmiset eivät välttämättä osaa aina etsiä tietoa, vaan se täytyy välittää heille pyytämättäkin.

Asiakaskokemusta ja etenkin tavoitettavuutta, voisi parantaa digitalisaation avulla, myös chat -palvelua kehittämällä. Chat -palvelu on ollut Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelun käytössä vuodesta 2020. Tällä hetkellä chat-palvelussa, on palveluneuvoja paikalla ajoittain. Chat -painiketta painettaessa, tulee esiin pikalinkki -painikkeita, jotka ohjaavat sivuston eri sivuille, esimerkiksi hinnastoon. Kun palveluneuvoja ei ole paikalla, voi jättää yhteydenottopyynnön tai käyttää näitä pikalinkki-painikkeita. Asiakas ei siis saa henkilökohtaista palvelua, vaan ohjausta, jotta pystyy etsimään tiedon itsenäisesti. Chat-palvelulla voitaisiin luoda hyviä asiakaskokemuksia, kun palvelu olisi henkilökohtaisempaa ja jossain määrin jopa yksinkertaisempaa.

10.1.1 Pirkanmaan Jätehuollon mobiilisovelluksen mahdolliset toiminnot

Mobiilisovelluksen kehittäminen ei ole vielä käynnissä Pirkanmaan Jätehuollossa mutta tässä opinnäytetyössä, se on otettu yhdeksi tärkeäksi elementiksi, asiakaspalvelun asiakasrajapinnan kehittämisessä. Jos mobiilisovellus kehitettäisiin, sen tulisi olla helppokäyttöinen, käyttöarvoa tuottava sekä mahdollistaa reaaliaikainen viestintä asiakkaan ja asiakaspalvelun välillä.

Mobiilisovellukseen tunnistauduttaisiin esimerkiksi asiakasnumeron ja puhelinnumeron avulla. Tämän jälkeen pysyy sisäänkirjautuneena, eikä tunnuksia tarvitse näpytellä aina uudelleen. Kirjautuneena sovellukseen, asiakas pystyy hallinnoimaan omaa asiakkuuttaan, eli mm. muuttamaan jäteastian tyhjennysrytmiä, tilata lisätyhjennyksiä tai poikkeuksellisesti

perumaan tyhjennyksen. Sovelluksesta näkisi myös seuraavan jäteastian tyhjennysajankohdan. Kirjautuneille asiakkaille välitettäisiin kohdennettua viestintää, esimerkiksi jäteastian tyhjennykseen vaikuttavista tekijöistä.

Mobiilisovellusta voisi käyttää myös kirjautumatta, eli se olisi käytettävissä myös taloyhtiöissä asuville. Sovelluksen kautta välitettäisiin neuvontaa ja tiedotteita. Peleillä tai kilpailuilla olisi mahdollista osallistaa asiakkaita, esimerkiksi kierrätykseen. Sovellus voisi sisältää myös chat-palvelun, joten sen kautta olisi nopea olla yhteydessä, kun tarve.

10.1.2 Pirkanmaan Jätehuollon chat-palvelun kehittäminen

Yksinkertaisena kehityssaskeleena chat-palvelun kehittämiseen on se, että palvelussa on koko toimistoajan, 2-3 palveluneuvojaa paikalla. Chat-palvelu tulisi myös markkinoida niin, että asiakkaat ottavat sen käyttöön. Toimivalla ja nopealla chat-palvelulla madalletaan yhteydenottamisen kynnystä. Tämä saattaisi lisätä, niin sanottujen ”turhien” yhteydenottojen määrää. Palveluneuvoja pystyy chatin välityksellä asioimaan useamman henkilön kanssa samanaikaisesti, joten nämä ”turhat” yhteydenotot eivät tällöin lisää muiden asiakkaiden jonottamista tai viivästyä muiden asian hoitamista.

11 Työn tiivistys tilaajalle

Työ esitellään Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalvelun esimiehelle sekä asiakaspalvelupäällikölle. Tässä työssä on tunnistettu kehitystarpeet ja mahdolliset kehityssuunnat, joten esimiehen ja asiakkuuspäällikön pohdittavaksi jää, vastataanko näihin tarpeisiin, tässä työssä esitetyillä menetelmillä.

Kyselyiden avulla saatiin vastauksia, jotka viittaavat siihen, että kehittämiselle olisi tarvetta. Kehittämistarpeita selvästi oli ajantasaisen ja kohdennetun viestinnän mahdollistaminen. Näiden kehittämisellä, voitaisiin mahdollisesti myös vaikuttaa lajittelumotivaation. Kyselyn tulosten perusteella asiakaspalvelun tavoitettavuus ja palvelun sujuvuus, on kohtalaisen

hyvä. Asiakaspalvelukyselyyn vastanneista noin 1/3 osaa oli ollut yhteydessä asiakaspalveluun, joten vastauksista ei voida kuitenkaan vielä päätellä koko totuutta.

Tässä opinnäytetyössä on nähty parhaimmaksi vaihtoehdoksi mobiilisovelluksen kehittäminen, koska sillä pystytään vastaamaan moniin asiakkaiden ilmoittamiin tarpeisiin. Vaikkakin vastausten mukaan, mobiilisovellusta ei koeta välttämättä tarpeelliseksi. Tähän tulokseen mahdollisesti vaikuttaa se, että asiakas ei vielä tässä vaiheessa tiedä mobiilisovelluksen varsinaisia toimintoja. Sovelluksen tarpeellisuutta tulisi siis tutkia, asiakaskyselyllä tai muulla gallupilla, vielä erikseen. Ennen sitä, sovelluksen toiminnoista tulisi tehdä kattavampi suunnitelma.

Chat-palvelua kehittämällä, pystytään reagoimaan nopeasti asiakkaiden yhteydenottoihin ja näin ollen hillitsemaan puhelinelinlinjojen ruuhkautumista. Chatin kehittäminen on helpompaa ja onnistuu nopeammalla aikataululla. Saattaa toki vaatia, ainakin yhden lisätyöntekijän palkkaamista.

Tämän työn teoriaosuus antaa tukea asiakaskokemuksen tunnistamiseen ja kehittämiseen sekä digitaalisten palveluiden kehittämiseen.

Lähteet

Ahvenainen P., Gylling J., Leino S. (2017) *Viiden tähden asiakaskokemus*. Helsingin seudun kauppakamari/Helsingin kamari Oy ja tekijät. [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.hamk.fi/ammattikirjasto/teos/viiden-tahden-asiakaskokemus-2017#kohta:Viiden\(\(20\)t\(\(e4\)hden\(\(20\)asiakaskokemus](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.hamk.fi/ammattikirjasto/teos/viiden-tahden-asiakaskokemus-2017#kohta:Viiden((20)t((e4)hden((20)asiakaskokemus)

Filenius M. (2015) *Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa*. Docendo. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789522911520>

Gerdt B. & Eskelinen S. (2018) *Digiajan asiakaskokemus: Oppia kansainvälisiltä huipuilta*. Alma Talent. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/DAEBDXDTEB#kohta:Luku\(\(20\)1\(\(\(:\(20\)Digitalisaatio\(\(20\)ja\(\(20\)asiakaskokemuksen\(\(20\)kehitt\(\(e4\)minen\(:1.1\(\(20\)Digitalisaation\(\(20\)teknologiat/piste:t2J](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.hamk.fi/teos/DAEBDXDTEB#kohta:Luku((20)1(((:(20)Digitalisaatio((20)ja((20)asiakaskokemuksen((20)kehitt((e4)minen(:1.1((20)Digitalisaation((20)teknologiat/piste:t2J)

Kivo, Suomen Kiertovoima (2020) koostumustietopankki <https://kivo.fi/ymmaramme/koostumustietopankki/>

LCA Consulting (2020) Asumisessa syntyvien jätteen erilliskeräysvaihtoehtojen vaikutusten arviointi [https://ym.fi/documents/1410903/38439968/Asumisessa-syntyvien-jatteen-erilliskeraysvaihtoehtojen-vaikutusten-arviointi-F408C7AE_8537_4EA6_ACEC_C8A1DE051255-157952.pdf/13e8f7f6-20f7-c984-5491-35ae4be46902/Asumisessa-syntyvien-jatteen-erilliskeraysvaihtoehtojen-vaikutusten-arviointi-F408C7AE_8537_4EA6_ACEC_C8A1DE051255-157952.pdf/Asumisessa-syntyvien-jatteen-erilliskeraysvaihtoehtojen-vaikutusten-arviointi-F408C7AE_8537_4EA6_ACEC_C8A1DE051255-157952.pdf/t=1603261178605](https://ym.fi/documents/1410903/38439968/Asumisessa-syntyvien-jatteen-erilliskeraysvaihtoehtojen-vaikutusten-arviointi-F408C7AE_8537_4EA6_ACEC_C8A1DE051255-157952.pdf/13e8f7f6-20f7-c984-5491-35ae4be46902/Asumisessa-syntyvien-jatteen-erilliskeraysvaihtoehtojen-vaikutusten-arviointi-F408C7AE_8537_4EA6_ACEC_C8A1DE051255-157952.pdf/Asumisessa-syntyvien-jatteen-erilliskeraysvaihtoehtojen-vaikutusten-arviointi-F408C7AE_8537_4EA6_ACEC_C8A1DE051255-157952.pdf?t=1603261178605)

Leinonen Miikka, (5.3.2020) *Asiakaskokemuksen kehittämisen 12 askelta*. Avidly. <https://www.avidlyagency.com/fi/insights-inspiration/blog/asiakaskokemuksen-kehittamisen-12-askelta>

Pirkanmaan jätehuolto Oy (2019) *Kuntien yhteinen jätestrategia vuoteen 2025*.

https://www.tampere.fi/tiedostot/k/ljFSfxY1z/Jatestrategian_nykytilakuvaus_ja_perustelum_uisto.pdf

Saarijärvi H. & Puustinen P. (2020) *Strategiana asiakaskokemus: miksi, mitä, miten?*

Docendo. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789522919847>

Tampereen kaupunki, Alueellinen jätehuoltolautakunta, n.d.,

<https://www.tampere.fi/asuminen-ja-ymparisto/ymparisto-ja-luonto/ymparistonsuojelu/jatehuoltolautakunta/jatehuoltomaaraykset.html>

Uusiuutiset, (2020) Tutkimus: Jätelajittelu kannattaa <https://www.uusiuutiset.fi/tutkimus-jatelajittelu-kannattaa/>

Ympäristö.fi, (13.6.2013) [https://www.ymparisto.fi/fi-fi-](https://www.ymparisto.fi/fi-fi/kulutus_ja_tuotanto/jatteet_ja_jatehuolto/jatehuollon_vastuut_ja_jarjestaminen)

[fi/kulutus_ja_tuotanto/jatteet_ja_jatehuolto/jatehuollon_vastuut_ja_jarjestaminen](https://www.ymparisto.fi/fi-fi/kulutus_ja_tuotanto/jatteet_ja_jatehuolto/jatehuollon_vastuut_ja_jarjestaminen)

Ympäristöministeriö, n.d., <https://ym.fi/jatesaadospaketti>

Liite 1: Asiakaspalvelukysely

Mikä on ikäsi?

- ☐ 18 tai alle
- ☐ 19-40
- ☐ 41-60
- ☐ 61 tai yli

Mikä on sukupuolesi?

- ☐ Mies
- ☐ Nainen
- ☐ Muu
- ☐ En halua kertoa

Taloudessani on..

- ☐ 1 henkilö
- ☐ 2-3 henkilöä
- ☐ 4-5 henkilöä
- ☐ Enemmän kuin viisi

Asuinmuotosi

- ☐ Omakotitalo/paritalo
- ☐ Kerrostalo
- ☐ Rivitalo
- ☐ Muu: _____

Millä paikkakunnalla asut?

Oletko ollut yhteydessä Pirkanmaan Jätehuollon asiakaspalveluun viimeisen vuoden aikana?

- ☐ 6 kertaa tai enemmän
- ☐ 3-5 kertaa
- ☐ 1-2 kertaa
- ☐ En kertaakaan (Voit siirtyä osioon Viestinnän näkyvyys ja sen kehittäminen)

Miten otit yhteyttä? (voit valita useamman)

- ☐ Puhelimitse
- ☐ Sähköpostitse
- ☐ Oma jätehuolto -palvelun kautta (myös kirjautumatta lähetetyt viestit)
- ☐ Chatin kautta

Kuinka sujuvasti yhteydenotto onnistui?

	en ole käyttänyt	ei sujuvaa	heikosti sujuvaa	kohtalaisen sujuvaa	sujuu hyvin
Puhelimitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oma jätehuolto -palvelun kautta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chatin kautta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jos yhteydenotto oli hankalaa tai ei sujunut hyvin, niin mikä oli syynä? (esim pitkä odotusaika että sai yhteyden tai yhteystietojen etsiminen, tekniset ongelmat)

Oma vastauksesi

Kuinka asiasi käsittely onnistui?

- ☐ Onnistui nopeasti yhdellä yhteydenotolla
- ☐ Sain vastauksen tai kuittauksen asiani käsittelystä myöhemmin samana päivänä
- ☐ Sain vastauksen tai kuittauksen asiani käsittelystä seuraavana päivänä
- ☐ Sain vastauksen tai kuittauksen asiani käsittelystä noin 2-3 arkipäivän kuluessa
- ☐ Odotin vastausta tai kuittausta asiani käsittelystä yli kolme arkipäivää
- ☐ en saanut vastausta ja olin uudestaan yhteydessä
- ☐ En saanut vastausta enkä ollut enää yhteydessä
- ☐ Muu: _____

Mikä oli yhteydenottosi syy? (voit valita useamman)

- ☐ Reklamaatio (esim jäteastia tyhjentämättä tai kiinteistöllä tapahtuneet vahingot)
- ☐ Oman jäteastian tyhjennysvälin muutokset
- ☐ Uuden asiakkuuden ilmoittaminen tai asiakkuuden lopettaminen
- ☐ Jäteneuvonta tai tiedustelu (esim lajitteluohjeet jätekeskuksen aukioloajat tai jäteastian tyhjennysaika)
- ☐ Muu: _____

Oletko kiinnittänyt huomiota Pirkanmaan Jätehuollon tiedottamiseen?

- ☐ Kyllä usein
- ☐ Satunnaisesti
- ☐ Harvoin
- ☐ En ollenkaan

Jos olet kiinnittänyt huomiota, niin missä?

- ☐ Sosiaalinen media
- ☐ Jätehuollon omat nettisivut
- ☐ Muu internet
- ☐ Sanomalehdet
- ☐ Jätehuollon oma Roskalehti tai muut infolehtiset
- ☐ Roskakalenteri
- ☐ Radio ja tv
- ☐ Tapahtumat ja tilaisuudet
- ☐ Laskusaatteet
- ☐ Oppaat ja esitteet
- ☐ Sähköposti
- ☐ Muu: _____

Minkä viestintäväylän kautta, informaatio voisi tavoittaa sinut parhaiten? arvioi 1-5. 1=ei ollenkaan ja 5=tavoittaa varmasti

	1	2	3	4	5
Sosiaalinen media	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jätehuollon omat nettisivut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanomalehdet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jätehuollon oma Roskalehti tai muut infolehtiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Roskakalenteri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Radio ja tv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtumat ja tilaisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laskusaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppaat ja esitteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiilisovellus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekstiviestipalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Haluaisitko saada tiedotteita Pirkanmaan Jätehuolloilta?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei (hyppää seuraavan kysymyksen yli)
- ☐ En osaa sanoa

Millaiset tiedotteet sinua kiinnostaisi?

- ☐ Muistutuksia jätehuollon tapahtumista (esim Repe ja Romu kierros, ympäristötori tms)
- ☐ Tietoa jätteiden lajittelusta
- ☐ Vuodenaikoihin liittyvien teemojen tiedotteet (esim kuusikeräys, omena- tai risulavan tilaukset, lumiset tai routivat tiet)
- ☐ Yleiset ympäristöasioihin liittyvät tiedotteet
- ☐ Oman jäteastian tyhjennykseen liittyvät tiedotteet (esim tyhjennysaikataulu, tyhjentämisoongelmat, astian kunto)
- ☐ Muu: _____

Kuinka todennäköisesti käyttäisit Pirkanmaan Jätehuollon mobiilisovellusta? (Tietoa sovelluksen käytöstä yllä)

- ☐ Käyttäisin, koen tarpeelliseksi
- ☐ Saattaisin käyttää, koen tarpeelliseksi
- ☐ En osaa sanoa käyttäisinkö tai olisiko tarpeellinen
- ☐ Voisin kokeilla mutta en koe tarpeelliseksi
- ☐ En käyttäisi, ei olisi tarpeellinen

Mitkä toiminnot olisivat tarpeellisia sovelluksessa? (voit valita useamman)

- ☐ Ajankohtaiset tiedotteet (pyhäpäivien vaikutukset astiatyhjennyksiin, muutokset jätehuollossa tms)
- ☐ Omien asiakastietojen hallinnointi (esim muutokset jätteen tyhjennysväliin, tyhjennys aikataulu)
- ☐ Pelejä, jotka tukevat lajittelu- ja ympäristöasioiden ymmärrystä
- ☐ Yhteisöllistä toimintaa, kuten tavaroidenvaihto- /myyntifoorumi
- ☐ Kannusteita ja tietoiskuja lajittelusta tai yleisesti ympäristöasioista
- ☐ Muu: _____

Lopuksi voit antaa oman kehitysehdotuksen Pirkanmaan Jätehuollon yhteydenotto- ja viestintäväylien kehittämiseksi.

Oma vastauksesi

Liite 2: Lajittelukysely

Mikä on ikäsi?

- ☐ 18 tai alle
- ☐ 19-29
- ☐ 30-39
- ☐ 40-49
- ☐ 50-59
- ☐ 60 tai vanhempi

Asuinmuotosi?

- ☐ Omakotitalo/paritalo
- ☐ Kerrostalo
- ☐ Rivitalo
- ☐ Muu: _____

Millä paikkakunnalla asut?

Valitse ▼

Mitkä jätteet lajittelet? (voit valita useamman)

- ☐ Metalli
- ☐ Lasipakkaukset
- ☐ Biojäte
- ☐ Kartonkipakkaukset
- ☐ Paperi
- ☐ Muovipakkaukset
- ☐ Tekstiili
- ☐ Paristot
- ☐ Sähkölaitteet
- ☐ Vaaralliset jätteet

Jos koet lajittelun hankalaksi, mikä on siihen syy?

Oma vastauksesi

Mikä motivoisi sinua lajittelemaan kaikki jätejakeet?

Oletko kiinnittänyt huomiota Pirkanmaan Jätehuollon lajitteluaiheiseen viestintään viimeisen kahden vuoden aikana?(uutisointi, tutkimukset, artikkelit, tiedotteet..)

- ☐ Kyllä usein
- ☐ Silloin tällöin
- ☐ Harvoin
- ☐ En ollenkaan
- ☐ En osaa sanoa

Kuinka tärkeäksi koet lajittelun? (arvioi 1-5)

- | | | | | | | |
|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| ei tärkeää | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | erittäin tärkeää |

Kuinka tärkeänä koet lajitteluaiheisen viestinnän? (uutisointi, tutkimukset, artikkelit, tiedotteet..)

- | | | | | | | |
|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| ei tärkeää | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | erittäin tärkeää |

Tulisiko ympäristö-, lajittelu- ja kierrätysaiheisen viestinnän olla näkyvämpää?

- | | | | | | | |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| ei tarvitse | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | ehdottomasti tarvitsee |

Oletko tietoinen uusista lajitteluvelvoitteista?

- ☐ Olen kuullut ja ymmärrän velvoitteet
- ☐ Olen kuullut mutta en ymmärrä mitä lajitteluvelvoitteilla tarkoitetaan
- ☐ Olen kuullut mutta en ole kiinnostunut
- ☐ En ole kuullut mutta haluaisin tietää asiasta
- ☐ En ole kuullut enkä kiinnostunut
- ☐ Muu: _____

Minkä viestintäväylän kautta, informaatio voisi tavoittaa sinut parhaiten? arvioi 1-5. 1=ei ollenkaan ja 5=tavoittaa varmasti

	1	2	3	4	5
Sosiaalinen media	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jätehuollon omat nettisivut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sanomalehdet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jätehuollon oma Roskalehti tai muut infolehtiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Roskakalenteri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Radio ja tv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtumat ja tilaisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laskusaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppaat ja esitteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobiilisovellus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekstiviestipalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tässä voit halutessasi kertoa tarkemmin mielipiteesi lajittelusta ja siihen liittyvästä viestinnästä.

Oma vastauksesi

Liite 3: Avoimet vastaukset kysymykseen: Jos koet lajittelun hankalaksi, mikä on siihen syy?

Vie tilaa.

Pakkausten lajittelumerkinnot(niiden puute tai epäselvyys)

Jätettä kertyy niin vähän, että turhauttaa ottaa monia roskiksia pihaan notkumaan.

Tiedottaminen yleisistä roskalavoista voisi olla parempaa.

Asunnossa ei riittävästi sopivaa tilaa tilaa vievän muovikierrätyksen järjestämiselle.

Taloyhtiössä ei kartonkijätekeräystä.

Omakotitalo. Kaikki pitäisi kuljettaa jonnekin. Ensin niille pitäisi olla tilaa kodissa, mihin

lajitella. Sitten ne pitää kuljettaa keräyspisteelle, joka on usein niin täynnä, että tulvii jo.

Epäsiisti ja hoitamaton. Ei kiinnosta ajella jätteiden kanssa etsimässä paikkaa, johon mahtuisi.

Tilan puute kotona, keräysastioiden puute. Muovien kohdalla tila huuhtomiseen ja

kuivaamiseen, vai tarviiiko tätä kaiken kohdalla tehdä?

Tilajärjestelyt

Biojäte haisee, tekstiilien paikka on kaukana

Kohteita on tuhottomasti, tilaa ei

Lajittelupisteet kaukana.

Ei riittävästi roska astioita itsellä

Jätteiden säilyttäminen kotona ja tilan puute.

Tilanpuute esim muovipakkauksille.

kotonavuokra-asunnossa pitää olla monta jäteastia monille eri jätteille

Lajittelupisteiden sijainti

Biojätettä syntyy vähän ja olen laiska viemään yksittäisiä biojätteitä roskakatokseen. Lisäksi

jätteen vähyyden lisäksi kotoani puuttuu kannellinen jäteastia, johon kerätä sitä.

Ei ole tilaa/paikkaa niin monelle keräysastialle

Jättopaikat

Kotona pitää olla monta pussukka eri jätteille: pahvit, paperit, muovit, biojäte, metalli,

lasipakkaukset. Välillä ei tiedä missä näitä nyyttejä säilyttäisi, pesuhuoneessa vaiko saunan

lauteilla. Sekajäte ja biojäte ovat tiskialtaan alla. Muovipakkaukset pitää huuhdella ja kuivata,

samoin maitopurkit. Parhaani mukaan yritän lajitella.

Ei ole hankalaa

Liian kaukana olevat kierrätyspisteet

Isoin syy on se että joutuu lähtemään autolla roudaamaan jätteitä jonnekin ja kun tätä ei joka

viikko huvita tehdä kun ei ole asiaa mihinkään päin niin kotiin kertyy nurkkiin keräykseen

menevää jätettä.

Tilan puute kotona sekä taloyhtiön tarjoamat "jätepalvelut"

Tilan puute kotona. Lajittelupisteille pitkä matka.

Tyhjennän huonon liikuntakyvyn takia biojätteen harvemmin, ja usein pussi repeää. Suojana

on usein tavallinen muovipussi, ja kun biojäte on siihen hajonnut, menee usein

sekajätteeseen. Tekstiilikierrätys on vielä aika uutta, ei ole ollut kierrätettävää. Joskus muovijäte menee sekajätteeseen, kun en ole varma sen puhtaudesta yms.

Ei ole tilaa lajittelu astioille, en halua niitä näkyville lattialle tai pöydälle.

Kierrätyspiste on liian kaukana kävellen päästäväksi eikä se ole ns "matkan varrella".

Yleensä "välivarastointi" ennen kuin pääsee eroon.

Biojäteastia ei mahdu kunnolla pihaan

Pienet määrät

Nopeampaa olla lajittelematta

Keräys pisteet liian kaukana

Joitain jätteitä tulee nykyään niin vähän (esim. paperi) että helpompi heittää sekaan. Kaikkialla ei ole muovinkeräyspisteitä harmillisesti.

Kaikki muu helppoa, omaa kompostoria ei vielä ole eikä ole naapureiden kanssa yhteisbiojätekeräystä.

Pakkaukset, joissa on useampaa materiaalia. Esimerkiksi lasipullossa on muoviosa, jota ei saa irti (soijakastikepullo) tai metallirenkaat pulloissa. Olisi kiva jos ohjeet lajitteluun olisi väännetty rautalangasta. :)

Tilanpuute, ei saatavilla olevia keräysastioita.

Ei ole hankalaa!

Muovinkeräystä ei ole keräyspistellä.

Niin pieni kämppä ettei mahdu säilöön ennen lajitteluun vientiä.

Biojätettä tulee niin vähän, että se ehtii ruveta haisemaan ja pussi hajota ennen täyttymistä.

Lajitteluastiat ovat liian kaukana tai on vain sekajäte. Esim huikuntie, Hämeenkyrö

Pieni talous jossa biojätettä vähän. Muovirasiat menee myös sekajätteeseen tottumuksesta.

Huonot säilytysratkaisut kotona

Asun kaukana kierrätyspisteistä ja Hämeenkyrössä on hyvin usein astiat täynnä joten jätteiden kanssa joutuu ajelemaan edes takaisin

Lähimmät kartonkipisteet aina täynnä, täytyy heti tyhjennyspäivänä viedä. Taloyhtiöllä ei kartonkia eikä paperia, tulisi vietyä useammin.

Ei ole hankalaa, selkeet fraktiot: metalli, kartonki ja muovi ja palautus kauppareissulla Nuijamiesten lajittelupisteelle Nokialla.

Kotona on huonosti tilaa lajittelulle ja kaikista helpoin on lajitella ne joille on omat laatikot taloyhtiön roskiksissa. Isot pahvit pyörivät kotona todella pitkään, ennenkuin ne muistaa ottaa mukaan kauppareissulle kierrätettäväksi. Uusiin keittiöihin on varmasti tarjolla nykyiseen lajitteluun käyviä roskiksia ja lajittelu pisteitä, mutta miten vanhoissa ja pienissä talouksissa lajittelu onnistuisi paremmin kun siihen ei ole varattuna kunnan tiloja ja astioita. Haluaisin kierrättää enemmän ja paremmin.

Epäkäytännölliset keräysastiat markettien parkkipaikoilla!!!! Jos pudotusluukusta ei mahdu salkku tai paperikassi joihin kotona kerään pahvit niin en kierrätä, saa sitten puolestani palaa Tarastenjärvellä. Kuitenkin näissä on puristin niin en ymmärrä miksi luukku on niin kapea. Muovinkeräyksen turhuus nykyisellä hyödynnyspotentiaalilla. Ei tekstiilinkeräyspistettä lähimailla

Muovi- ja metallijätteet tahtoo kerääntyä tiskipöydälle huuhtomisen jälkeen

Muovipakkausten säilyttäminen vie tilaa ja niiden huuhtelu kuluttaa vettä -> helpompi laittaa sekajätteen joukkoon.

Taloyhtiöltä puuttuu muovinkeräys

Liite 4: Avoimet vastaukset kysymykseen: Mikä motivoisi sinua lajittelemaan kaikki jätejakeet?

Se, että säiliöt muoville olisivat alle 10 kilometrin päässä.

Oma osuus kiertotaloutta

Varmaan parempi ymmärrys kierrättämisen hyödyistä Suomelle. Näin pienilukainen kansa ei maailmaa pelasta. Myös jos itse hyötyisi kierrättämisestä taloudellisesti, niin panostaisin enemmän.

Jätepisteet mahdollisimman lähellä. Varmuus siitä, että materiaali päätyy kierrätykseen. Hyvä kierrätysjärjestelmä kotona.

Niiden päätyminen paremmin hyötykäyttöön

Jos ne voisi lajitella siististi tuohon kadunvarteen yhdellä jätemaksulla ja lähtisivät siitä jätteen auton kyytiin, kuten sekajäte. Omakotiasujalle tämä on tehty mahdottomaksi tai liian kalliiksi.

Kaikelle oma paikka ja tila

Kätevämpi järjestely, paremmat jäteastiat

Tuskin mikään

Jos lajittelupiste olisi omassa pihassa.

Uudessa asunnossani on putkiroskalajittelu. Olen valmistunut uuteen roskien lajittelutapaan.

Keräyspiste kotipihaan kaikille tarvittaville jätteille. Astia voisi olla sen kokoinen kuin itse haluaisi tarpeen mukaan.

Tilaa lisää

jätekaapissa enemmän astioita lajitteluun

Jos lajittelupisteet sijaitsisi niin lähellä, että ne olisi saavutettavissa ilman autoa. Lisäksi esim. kyllästetyn puutavaran kierrättämisen muuttuminen maksulliseksi ei kannusta viemään pieniä määriä kierrätykseen.

Kotona pitää olla kunnolliset astiat jätteiden lajitteluun ja etenkin biojätteiden osalta joku helppo ja hajuton astia.

Taloyhtiön pihassa olevat keräyslaatikot

Sopivankokoiset keräysastiat kahden hengen talouteen

Roskakatoksessa hyvät jäteastiat.

Oma metalli- ja lasikeräys

Lähempänä olevat yhteiset keräysastiat, kun omaan pihaan ei mahdu kuin max. kaksi. Myös joillain muilla alueilla käytössä oleva useamman jätelajin lokeroiva yksi astia olisi vaihtoehto omaan pihaan.

Jos kaikki jäteastiat olisi oman kodin pihassa tai se onnistuisi niin että tehtäis yhdelle tieosuudelle oma jätteidenkeräyspiste mihin kaikki sillä tiellä asuvat voisi tuoda keräykseen menevät. Omaan pihaan ei montaa astiaa mahdu.

Tila

Keräyspisteet lähempänä kotia.

Kunnolliset tilat.

Kierrätyspiste kävelymatkan päässä

Jos biojäteastian tyhjennys olisi ilmaista ja sen saisi mahtumaan toisen roskiksen viereen. Myös muovin ym. keräyspisteitä saisi olla enemmän jotta ei tarvitsisi kuljettaa niitä pitkää matkaa.

Tieto kuinka se hankaloittaa jätteenpolttoa

Raha

Lähellä oleva keräyspiste

Kunnolliset jättepisteet lähellä asuinpaikkaa.

En tiedä minne toimittaa tekstiili jäte.

Motivaatiota on. Biojätteelle toimivaa kompostoria ei, liian kalliita opiskelijalle.

Tietous lajittelusta. Minua myös henkilökohtaisesti kiinnostaisi tietää, miten kierrätys jatkuu lajittelupisteen jälkeen, miten ja mihin kierrätysmateriaalia käytetään.

Suora hyöty, jätteenlajittelun konkreettisten hyötyjen näkeminen, ymmärrys miksi juuri minun on tärkeää/kannattavaa lajitella. Se, että lajittelu olisi helpompaa, automatisoidumpaa ja lähempänä.

Lajittelen ympäristön ja kodin siisteyden vuoksi!

Helppous

Enemmän tilaa kotona.

Jättemaksujen nousu

Keräys pisteen järkevyys kotona ja enemmän pisteitä jonne jätteet viedä

Niitä pystytään hyödyntämään enemmän kun lajittelee.

Voi olla osaltaan mukana ympäristön hoidossa.

Hyvät astiat kotona tai ideat niihin ja keräyspisteet lähellä

Helppous!! Jäteastioita enemmän, omat pienet keräysastiat omakoteihin, esim niin että lasi, metalli ja patterit edessä astiassa, pahvi paperi toisessa

Omakoti asujalle lähemmäksi keräysastiat, mutta kyllähän se on ihan vain saamattomuutta

Monilokeroastiat omakotitalouksiin.

Biojätteen lajittelu on kallista omakotitaloudelle

Helpompi ja parempi lajittelupiste taloyhtiössä, paremmat tilat lajittelulle omassa kodissa