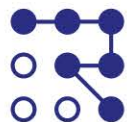




*Etelä-Karjalan
Jätehuolto Oy*

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS 2017

Etelä-Karjalan Jätehuolto Oy



**INNOLINK
RESEARCH**

Pasi Lahtinen
Antti Savijoki

RESEARCH • AGENCY • STAFF

Sisällys

1. Yleistä tutkimuksesta
2. Tutkimuksen keskeisiä tuloksia
3. Vastaajien taustatiedot
4. Tutkimuksen tulokset
5. Keskeiset havainnot ja toiminta



Sisällys

1. Yleistä tutkimuksesta
2. Tutkimuksen keskeisiä tuloksia
3. Vastaajien taustatiedot
4. Tutkimuksen tulokset
5. Keskeiset havainnot ja toiminta



Yleistä tutkimuksesta

- Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Etelä-Karjalan Jätehuolto Oy:n kuluttaja-asiakkaiden tyytyväisyyttä Imatralla.
- Tutkimus toteutettiin kirjekyselynä ja puhelinhaastatteluina loka-joulukuussa 2017.
- Tutkimus perustuu 453 vastaukseen.
- Kirjekyselyn otos oli 1 500 kuluttajaa, joista 303 vastasi kirjelomakkeella. Puhelinhaastattelut oli suunnattu alle 50-vuotiaille vastaajille tutkimusaineiston ikäjakauman tasapainottamiseksi. Puhelinhaastatteluja tehtiin yhteensä 150 kpl.
- Tässä raportissa esitetään tutkimuksen päätulokset. Kaikki tutkimuksen tulokset esitetään yksityiskohtaisesti InnolinkWeb® -järjestelmässä.

Kuiluanalyysin kuvaus

- Kuiluanalyysin avulla voidaan tutkia vastaajien tyytyväisyyteen vaikuttavia toiminnan tekijöitä. Kuiluanalyysi kertoo, kuinka hyvin tarkasteltu organisaatio on onnistunut vastaamaan vastaajien odotuksiin.
- Kuiluanalyysissä sininen pylväs (pitkä, oikealle osoittava pylväs) kuvaa kunkin arvioidun tekijän merkitystä vastaajille. Jos sininen pylväs on pitkä, kyseinen tekijä on vastaajalle tärkeä ja jos pylväs on lyhyt, ei tekijällä ole paljoakaan merkitystä. Lyhyempi punainen pylväs kuvaa puolestaan annetun onnistumisarvosanan ja merkitysarvosanan erotusta (kuilua).
- Positiiviset (oikealle osoittavat) punaiset pylväät osoittavat tekijät, joissa onnistuminen on arvioitu korkeammaksi kuin merkitys. Nämä saattavat olla ylipanostustekijöitä. Negatiiviset (vasemmalle osoittavat) punaiset pylväät osoittavat tekijät, joissa onnistuminen on arvioitu heikommaksi kuin merkitys. Mitä pidemmälle vasemmalle tekijän punainen pylväs ulottuu, sitä kriittisempi tekijä on kyseessä.
- Tutkimusraportissa toiminnan tekijät luokitellaan kuiluanalyysin perusteella kolmeen luokkaan seuraavasti:
 - Onnistuneet tekijät = kuilu $-0,3$ tai parempi
 - Parantamisen varaa -tekijät = kuilu $-0,4$ - $-0,7$
 - Kriittiset tekijät = kuilu $-0,8$ tai heikempi
- Tärkeää on reagoida tekijöihin, joiden merkitys on korkea ja joissa on suurehko negatiivinen kuilu.

Tutkimuksen keskeisiä tuloksia

1. Yleistä tutkimuksesta
2. **Tutkimuksen keskeisiä tuloksia**
3. Vastaajien taustatiedot
4. Tutkimuksen tulokset
5. Keskeiset havainnot ja toiminta



Tutkimuksen keskeisiä tuloksia

68 %

vastaajista on hakenut jotain tietoa jätehuoltoon liittyvistä aiheista viimeisen vuoden aikana. Vastaajista 21 % toivoo lisää tietoa jostakin jätehuoltoon liittyvästä aiheesta.

56 %

asioi Etelä-Karjalan Jätehuollon kanssa mieluiten puhelimitse.

68 %

halusi Etelä-Karjalan Jätehuollon Hyödyksi-asiakaslehden paperisena versiona.

31 %

on huomannut lajittelevansa innokkaammin viimeisen kahden vuoden aikana. Vain 2 % kokee lajittelevansa vähemmän innokkaasti.

51 %

arvioi alueen jätehuollon kokonaisuutena parantuneen selvästi tai hieman viimeisen kahden vuoden aikana. Vain 2 % kokee jätehuollon heikentyneen hieman tai selvästi.

Tutkimuksen keskeisiä tuloksia

Toiminnan 5 tärkeintä tekijää:

Henkilökunta on ystävällistä ja palveluallista (Hyödyksi-asema), 232 kpl

Hyödyksi-asemalla on ohjeet jätteiden lajittelulle, 232 kpl

Hyödyksi-asemalla on helppo asioida, 236 kpl

Hyödyksi-aseman henkilökunnalta saa riittävästi tietoa jätehuollosta, 223 kpl

Ekopisteissä on ohjeet jätteiden lajittelulle, 327 kpl



Toiminnan 5 onnistuneinta tekijää:

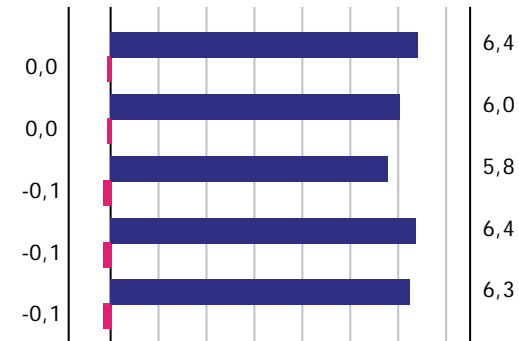
Henkilökunta on ystävällistä ja palveluallista (Hyödyksi-asema), 236 kpl

Henkilökunta on ystävällistä ja palveluallista (asiakaspalvelu), 164 kpl

Yhteydenotto on helppoa, 158 kpl

Hyödyksi-aseman henkilökunnalta saa riittävästi tietoa jätehuollosta, 226 kpl

Ekopisteissä on ohjeet jätteiden lajittelulle, 330 kpl



Toiminnan 5 heikoiten onnistunutta tekijää:

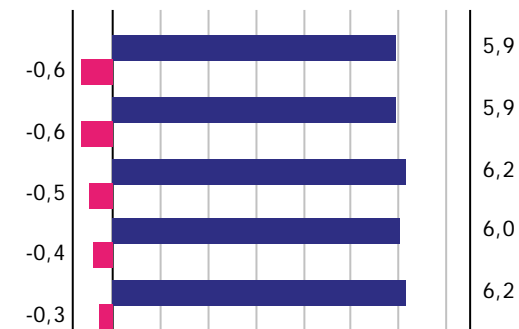
Vaarallisille jätteille on helppoa löytää oikea vastaanottopaikka, 391 kpl

Vaarallisten jätteiden vieminen vastaanotopisteeseen on vaivatonta, 391 kpl

Tiedän hyvin mitkä jätteet ovat vaarallista jätettä, 392 kpl

Ekopisteet tyhjennetään riittävän usein, 326 kpl

Ekopisteitä on riittävästi, 326 kpl



Tutkimuksen keskeisiä tuloksia

Mitä teille tulee ensimmäisenä mieleen Etelä-Karjalan Jätehuollon toiminnasta?



Tutkimuksen avointen kysymysten vastaukset on tiivistetty ns. sanapilveksi. Sanapilvi on samaan aikaan sekä visuaalinen että kvantitatiivinen esitystapa, joka havainnollistaa avointen vastausten keskeisen sisällön. Mitä kookkaampana sana tai vastaus esitettyyn kysymykseen näyttyy, sitä useammin kyseinen sana on esiintynyt vastauksissa. Sanapilvet on tuotettu käyttäen tarkoitukseen suunniteltua ohjelmaa.

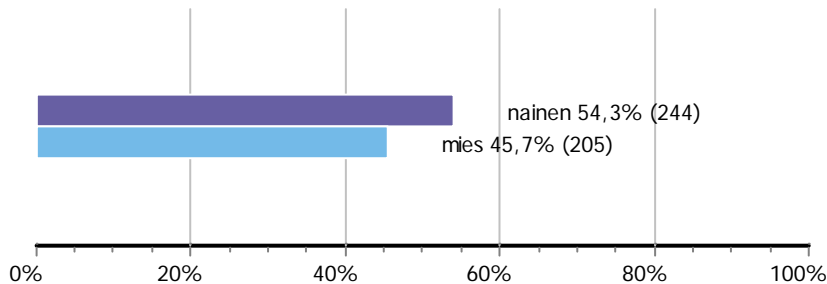
Vastaajien taustatiedot

1. Yleistä tutkimuksesta
2. Tutkimuksen keskeisiä tuloksia
- 3. Vastaajien taustatiedot**
4. Tutkimuksen tulokset
5. Keskeiset havainnot ja toiminta

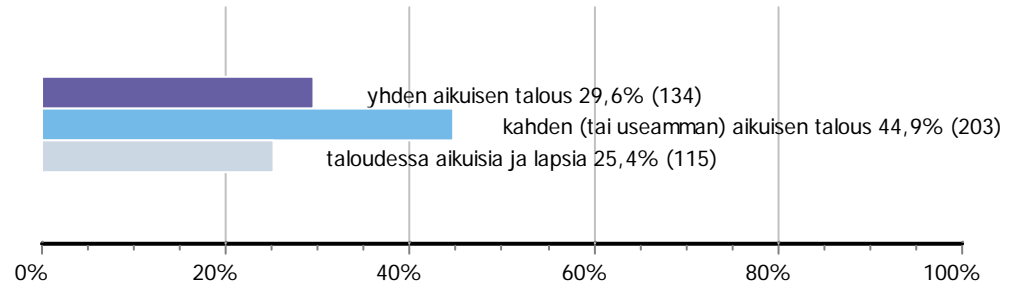


Vastaajien taustatiedot

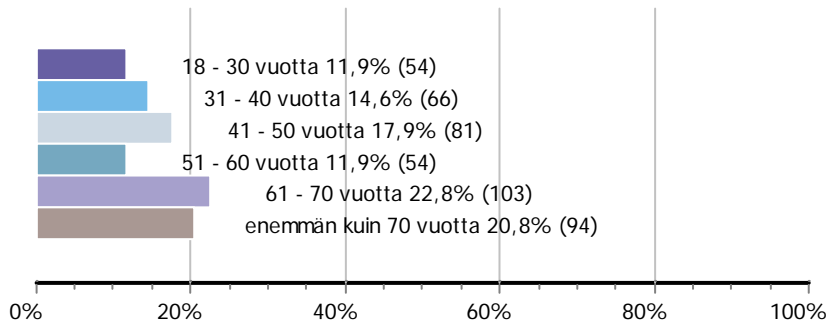
Sukupuoli:



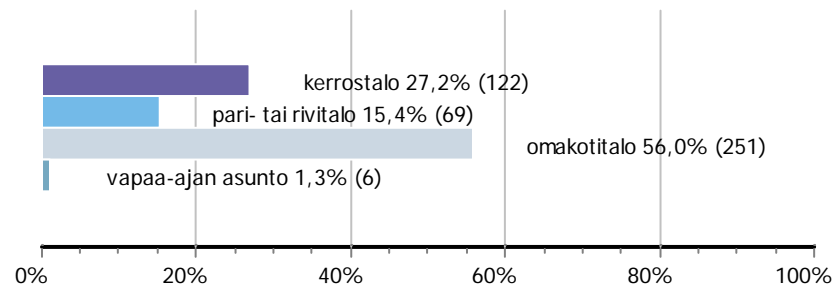
Talouden koko:



Ikä:



Pääasiallinen asumismuoto kunnan alueella:



Tutkimuksen tulokset

1. Yleistä tutkimuksesta
2. Tutkimuksen keskeisiä tuloksia
3. Vastaajien taustatiedot
- 4. Tutkimuksen tulokset**
5. Keskeiset havainnot ja toiminta



Mielikuvat

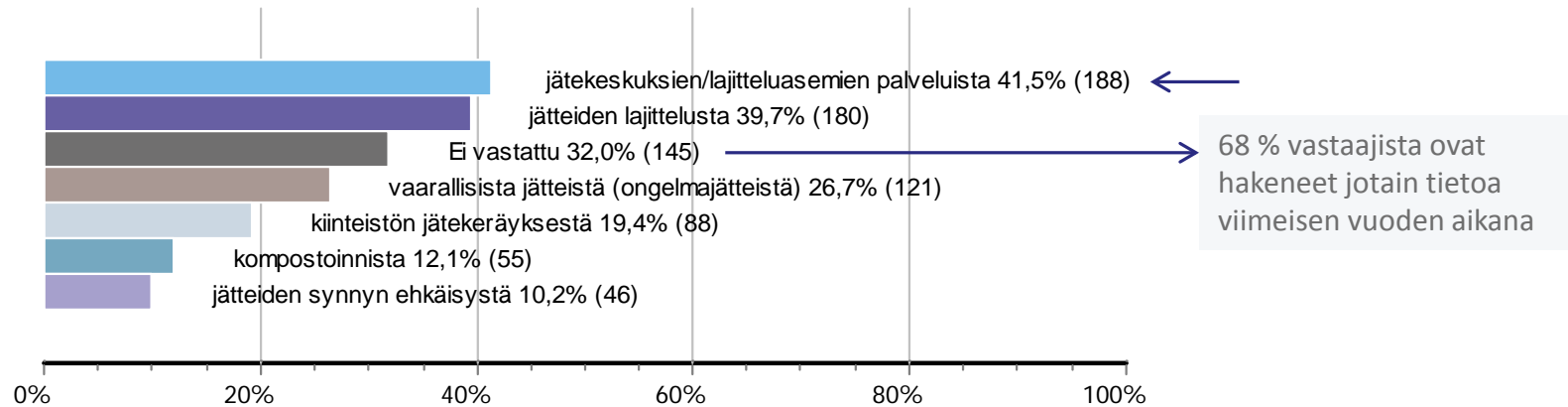
Mitä teille tulee ensimmäisenä mieleen Etelä-Karjalan Jätehuollon toiminnasta?



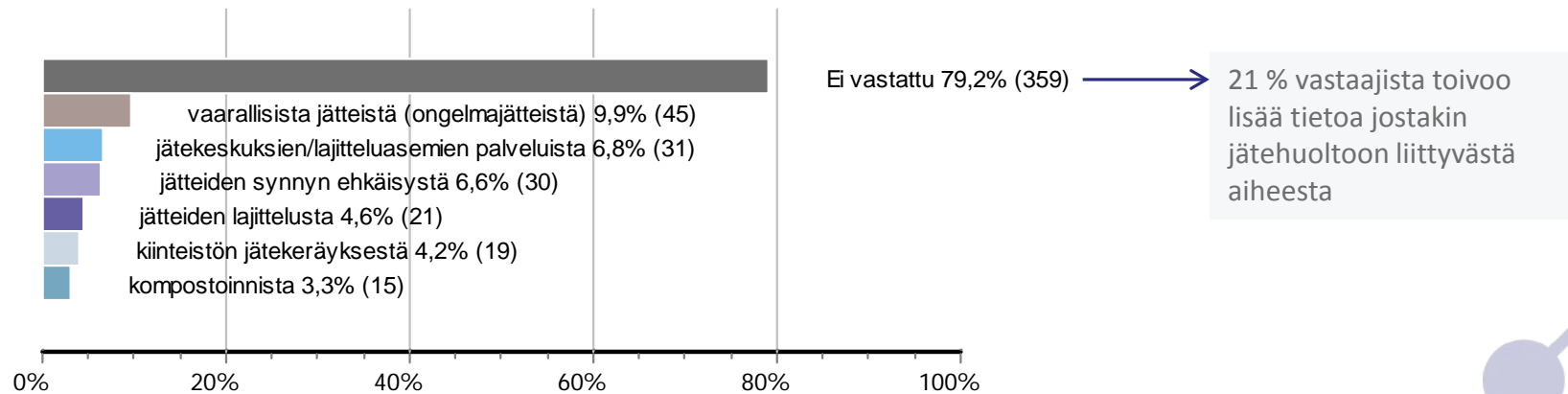
Tutkimuksen avointen kysymysten vastaukset on tiivistetty ns. sanapilveksi. Sanapilvi on samaan aikaan sekä visuaalinen että kvantitatiivinen esitystapa, joka havainnollistaa avointen vastausten keskeisen sisällön. Mitä kookkaampana sana tai vastaus esitettyyn kysymykseen näyttää, sitä useammin kyseinen sana on esiintynyt vastauksissa. Sanapilvet on tuotettu käyttäen tarkoitukseen suunniteltua ohjelmaa.

Tiedonhaku ja viestintäkanavat

Mistä jätehuoltoon liittyvistä aiheista olette hakeneet tietoa viimeisen vuoden aikana?

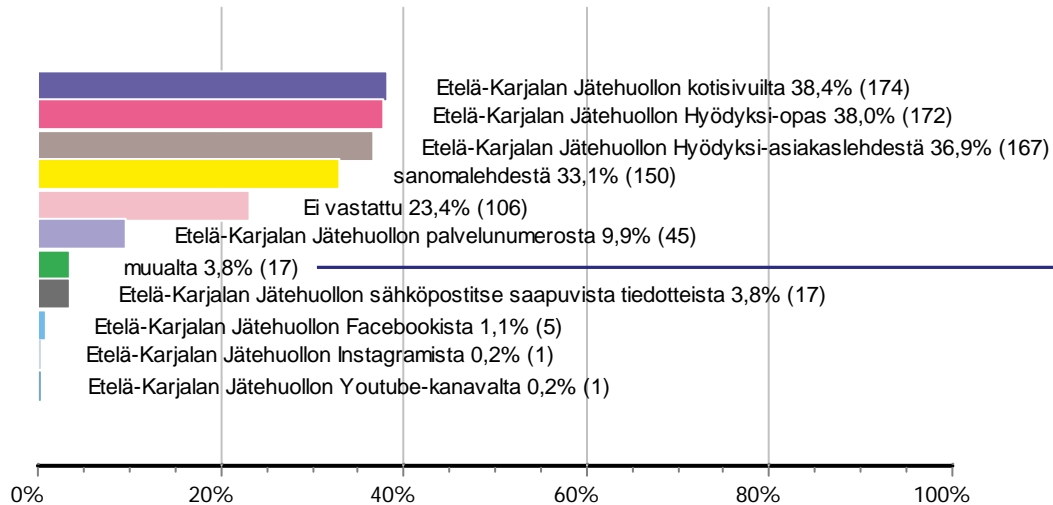


Mistä jätehuoltoon liittyvistä aiheista toivoisitte lisää tietoa?



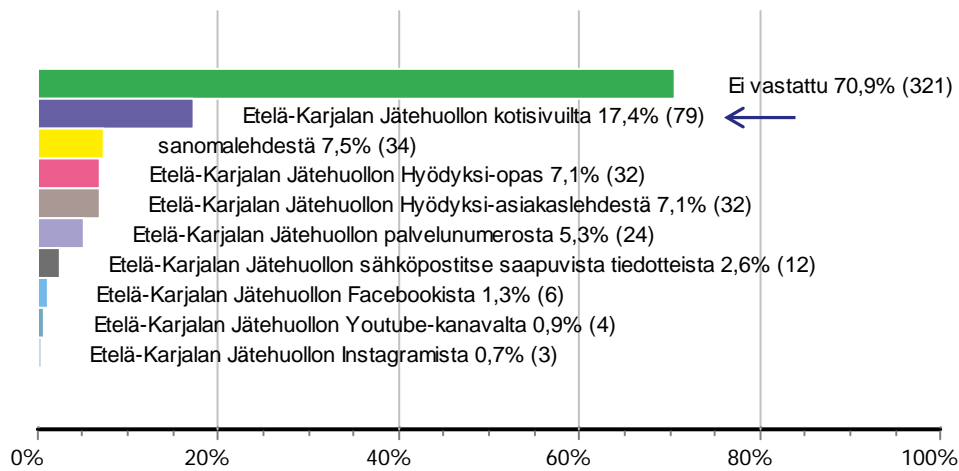
Tiedonhaku ja viestintäkanavat

Mistä viestintäkanavista olette hakeneet tietoa jätehuollosta?



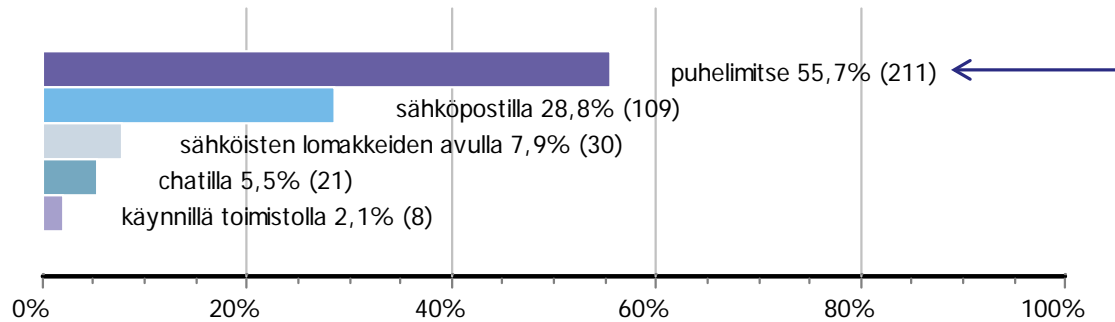
Muun muassa:
Google ja rakennusvalvonta
Imatran kaupungin ympäristötoimi
jäteasemalta
jäteauton kuljettajalta
 netistä
paikan päältä
Taloyhtiö

Mitä viestintäkanavaa haluaisitte käyttää jatkossa?

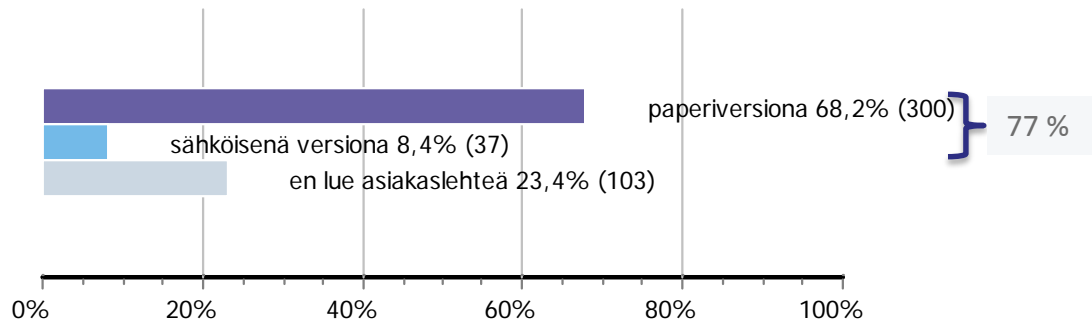


Tiedonhaku ja viestintäkanavat

Haluaisitteko tarvittaessa mieluiten asioida Etelä-Karjalan Jätehuollon kanssa...

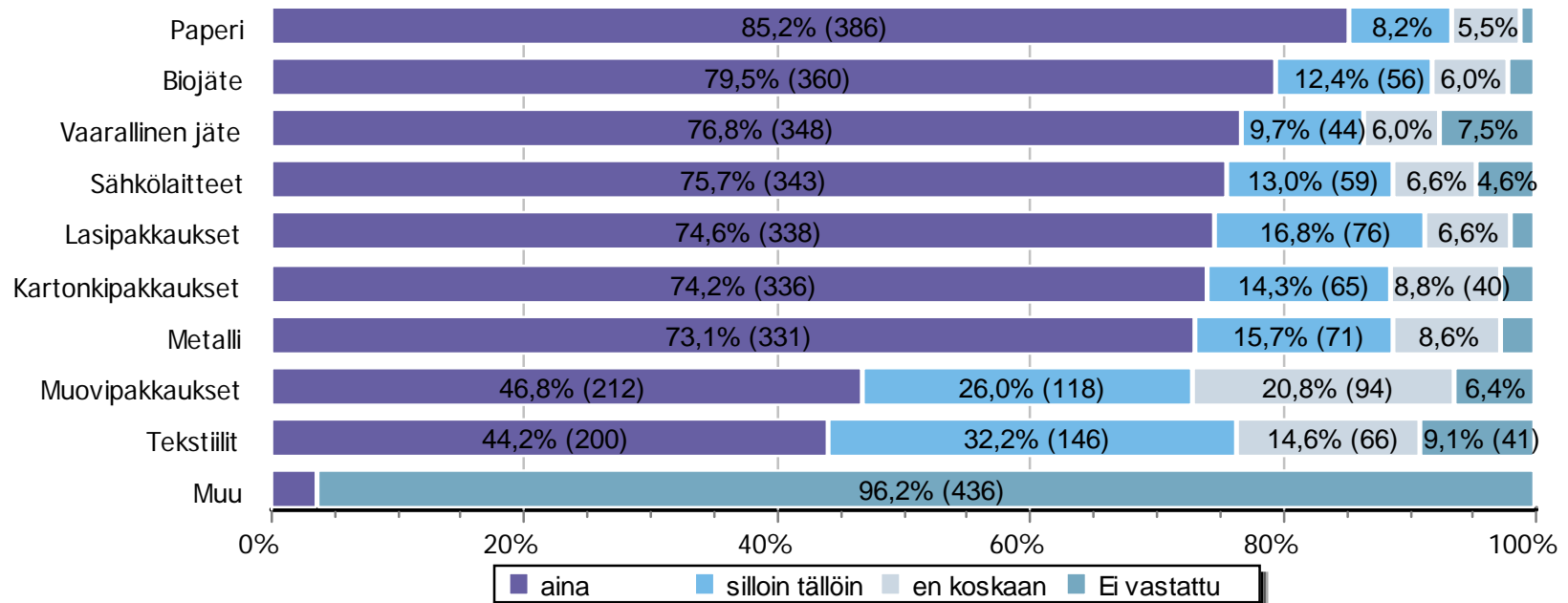


Haluaisitteko Etelä-Karjalan Jätehuollon Hyödyksi-asiakaslehden...



Jätteiden lajittelu

Lajitteletteko seuraavat jätteet?



Muu, mikä? (Otteita)

- huonekalut
- Lääkkeet.
- ongelmajäte
- Posliini ja vanhat astiat.
- Puutarhajätteet.
- Rakennusjätteet
- Kirpputorille tai kiertoon menevät vaatteet yms. (esim. lastenlasten pieniksi jääneet), lumppukeräys jne.
- paristot

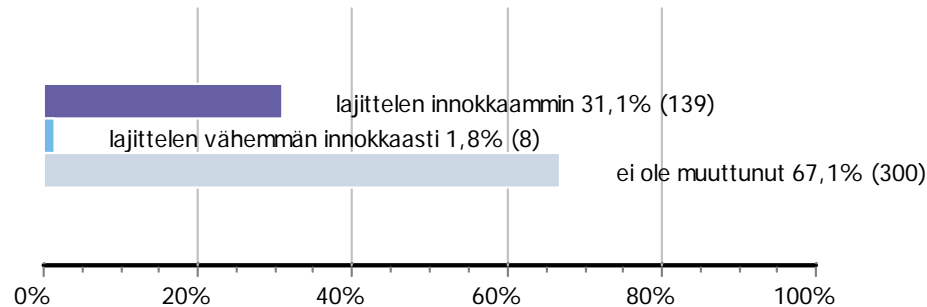
Jätteiden lajittelu

Mitkä asiat lisäävät haluanne lajitella jätteitä? (Otteita)

- *Ajatellen ilmastonmuutosta.*
- *Asialliset lajitteluastiat kauppoihin.*
- *Ekologisuus.*
- *Että jätteet käytettäisiin hyötykäyttöön mahdollisimman paljon.*
- *Halu kierrättää mahdollisimman paljon.*
- *Halu minimoida luonnonvarojen käyttöä.*
- *Helpottaa elämää.*
- *Helppo ja toimiva keräys.*
- *Helppous, kierrätyspisteiden yms. sijainti.*
- *Huoli ympäristöstä.*
- *Hyvin hoidettu jätehuolto.*
- *Hyötykäyttö, uudelleen käyttö, siisteys, luonto.*
- *Itseselvyys.*
- *Järkisyyt.*
- *Jättemaksut.*
- *Jätteiden meno hyötykäyttöön.*
- *Keräyspisteiden helppo saavutettavuus ja toimivuus.*
- *Kestävän kehityksen ajattelu, toimiva jätehuoltosysteemi.*
- *Kierrättäminen, luonto ja luonnonvarojen säästäminen.*
- *Luonto, ilmasto.*
- *Maailman pelastuminen.*
- *Mielestäni jokaisen talouden velvollisuus.*
- *Muovinkeräys.*
- *Ohjeistus, uusiokäyttö.*
- *Säästää luontoa, pienentää jätehuoltokustannuksia.*
- *Ympäristöarvot.*
- *Ympäristön paraneminen, jätteiden jatkojalostuksen helpottaminen.*
- *Ympäristötietous.*
- *Ympäristöystävällisyys.*
- *Lajittelun helppous.*
- *Maksut.*
- *Siisteys.*

Jätteiden lajittelu

Onko lajitteluhalukkuudessanne tapahtunut muutosta viimeisen kahden vuoden aikana?



Mikäli muuttunut, mikä on vaikuttanut muutokseen? (Otteita)

Lajittelen innokkaammin:

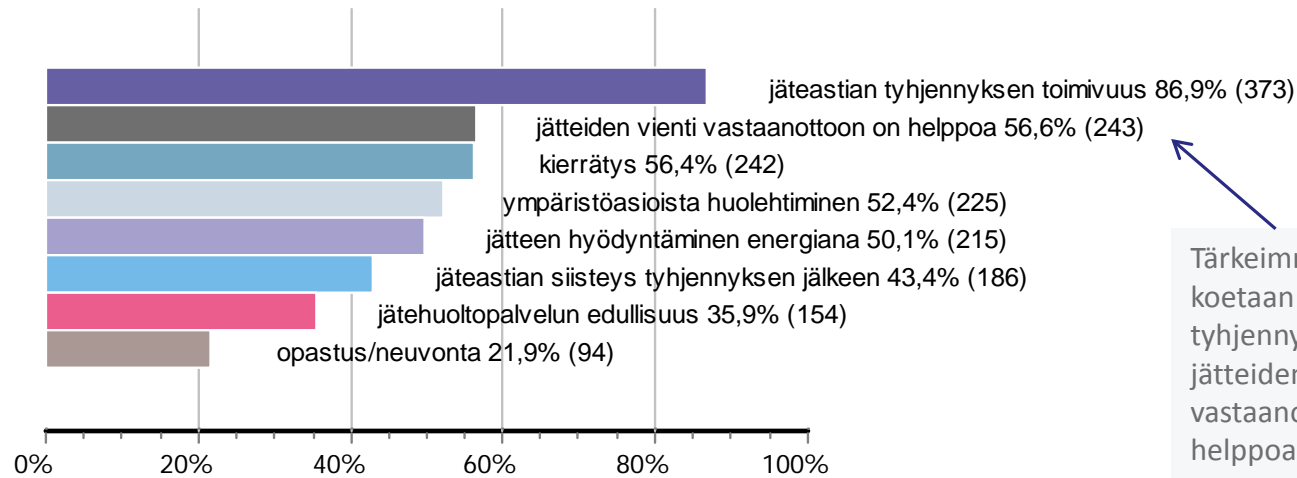
- *Ekokeräilypisteiden lisääntyminen Imatralla.*
- *Huoli ilmastonmuutoksesta.*
- *Keräysastioiden hyvä ja monipuolinen sijainti kaupungilla.*
- *Lajittelumahdollisuuden helppous sekä ympäristön ajatteleminen.*
- *Lisääntynyt tiedotus.*
- *Monipuolisempi lajittelumahdollisuus.*
- *Muovin keräys.*
- *Tiedon saannin lisääntyminen, lajittelupisteiden lisääntyminen.*
- *Yleinen mielipide.*

Lajittelen vähemmän innokkaasti

- *Ei ole enää mahdollista lajitella omalla tontilla.*
- *Muutos jäteastiakeräyksessä, aikaisemmin oli mahdollisuus lajitella jätteet kotona. Firma joka keräsi jätteet, toimitti jäteastian, jossa oli lokerot eri jätteille.*
- *Tiedotus.*
- *Tila, johon lajitella, keittiön kaapissa on 2 roskalaatikkoa, joihin mahtuu vain bio- ja sekajäte. Muoville ja kartongille pitää olla omat jossain muualla, pienessä asunnossa ei ole tilaa monelle roska-astialle.*
- *Saadut ohjeet.*

Jätehuolto ja perusmaksu

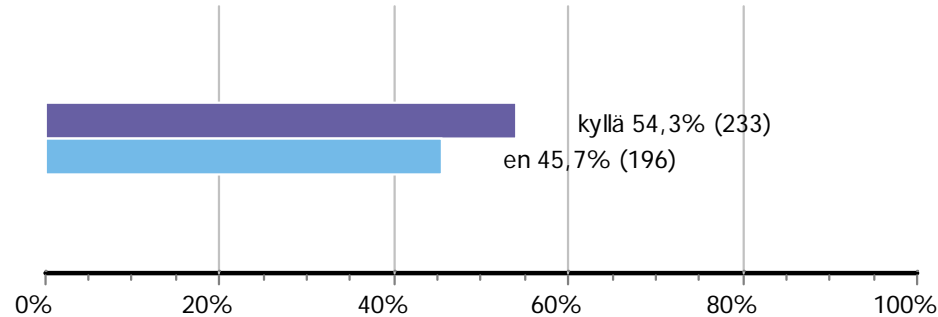
Mitkä asiat koette tärkeiksi jätehuollossa?



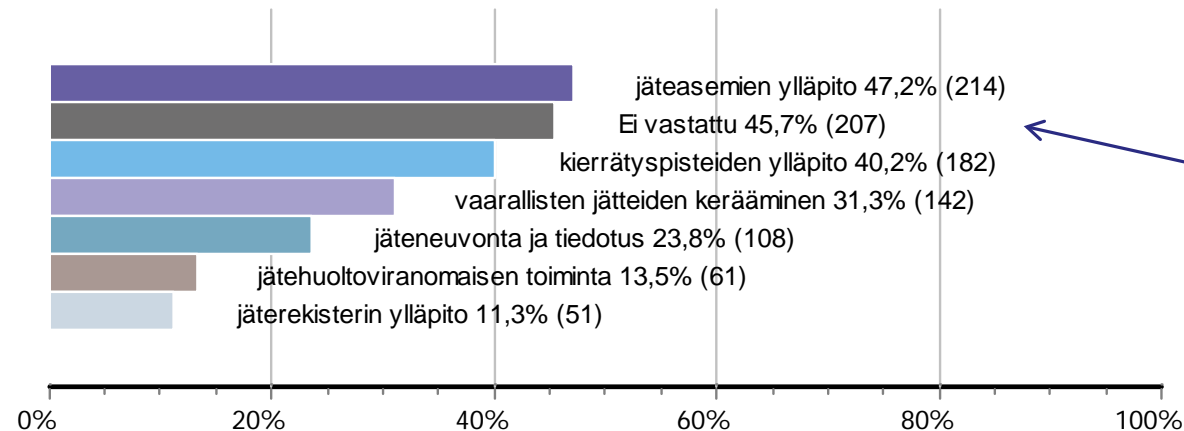
Tärkeimmiksi asioiksi koetaan jäteastian tyhjennyksen toimivuus, jätteiden vieni vastaanottoon on helppoa ja kierrätys.

Jätehuolto ja perusmaksu

Tiesittekö jätehuollon perusmaksusta?



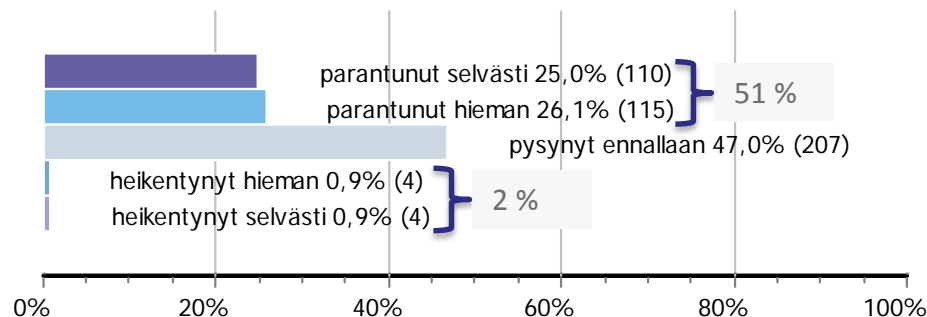
Tiesittekö, että jätehuollon perusmaksuun sisältyvät seuraavat palvelut?



Kolme tunnetuinta perusmaksuun kuuluvaa palvelua olivat jäteasemien sekä kierrätyspisteiden ylläpito ja vaarallisten jätteiden kerääminen

Kehitys ja vahvuudet

Miten arvioitte alueenne jätehuollon kokonaisuutena kehittyneen viimeisen kahden vuoden aikana?



Perustelut (otteita)

Parantunut selvästi/hieman:

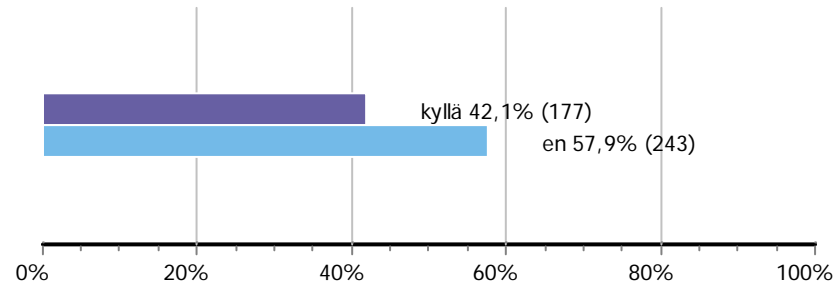
- *Ekopisteet ovat hyvä asia.*
- *Ekopisteissä tapahtunut kehitys.*
- *Harakan ja ekopisteiden tulo.*
- *Harakankuja toimii.*
- *Jäteastiat tyhjenevät ajallaan.*
- *Muovin kierrätys mahdollista. Tyhjennys toimii hyvin.*
- *Tiedottaminen parantunut, tyhjennysastioiden löytäminen helpottunut.*
- *Tullut lisää keräyspisteitä.*
- *Uudet jäteasemat.*

Heikentynyt hieman/selvästi:

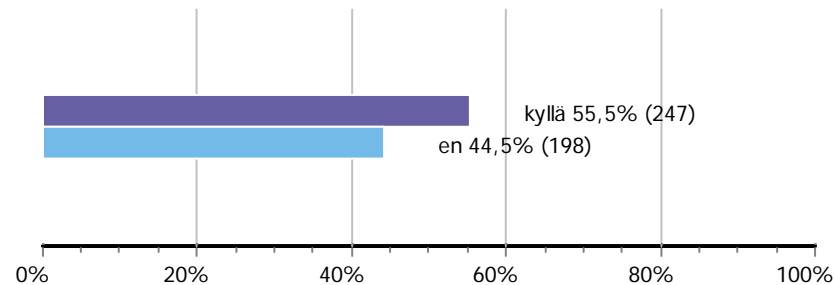
- *Aikaisemmin minulla oli lokerikkojäteastia. Kilpailutuksen jälkeen kerääjä vaihtui, eikä heillä ollut tällaista palvelua. Raha ratkaisi, palvelu huononi!*
- *Ennen oli lajittelukeräysastia kotona. Sekajäte, metalli, pahvit ja paperi.*
- *Keräily piste siirretty Karhusalmen lossin rannasta Äitsaaren kylätuvan pihaan.*
- *Muovijätteen esim. tyhjät mehutonkat, niille ei ole kierrätyspistettä Imatralla.*
- *Tyhjennyksiä on nykyään liian vähän.*

Etelä-Karjalan Jätehuolto

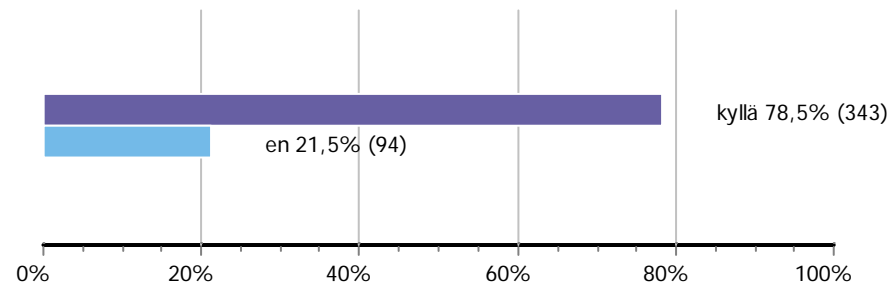
Oletteko käyttänyt Etelä-Karjalan Jätehuollon asiakaspalvelua?*



Oletteko käyttänyt Imatran Hyödyksi-asemaa osoitteessa Harakankuja 1?*

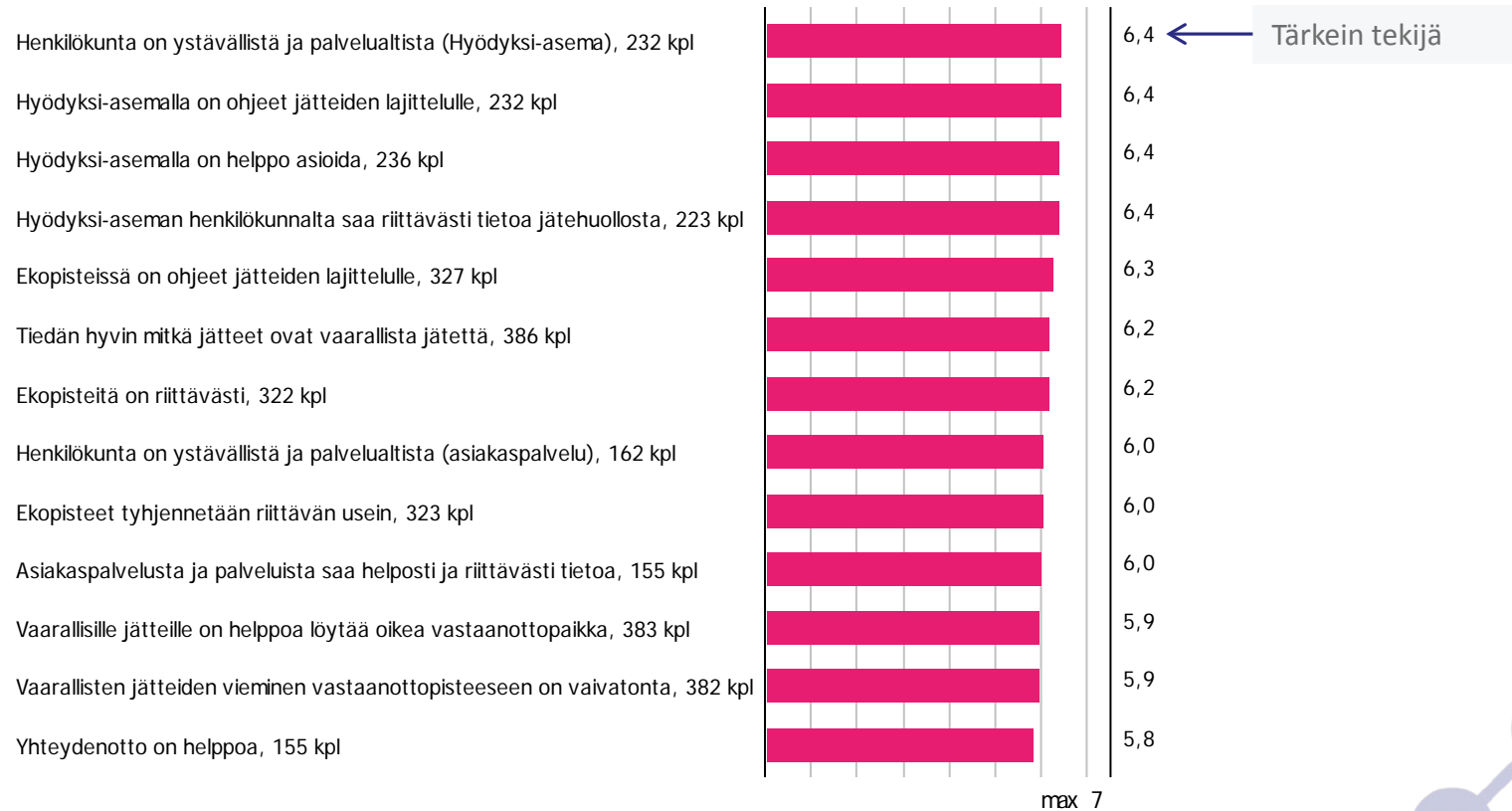


Oletteko käyttänyt Imatran ekopisteitä?*



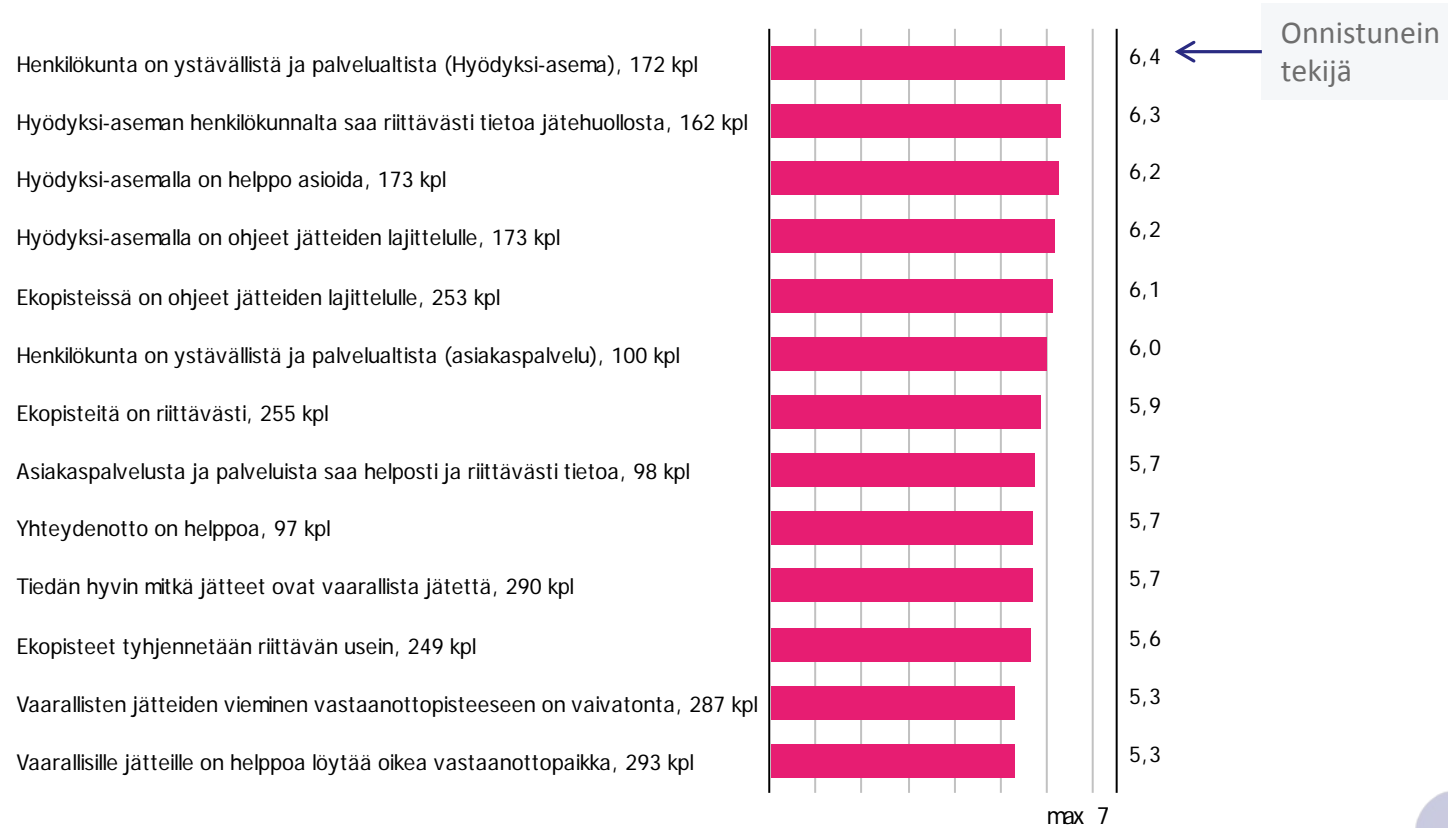
*Jatkossa tulevat osa-alueittaiset väittämät koskettavat vain niitä osa-alueita käyttäneitä

Toiminnan tekijöiden merkitys



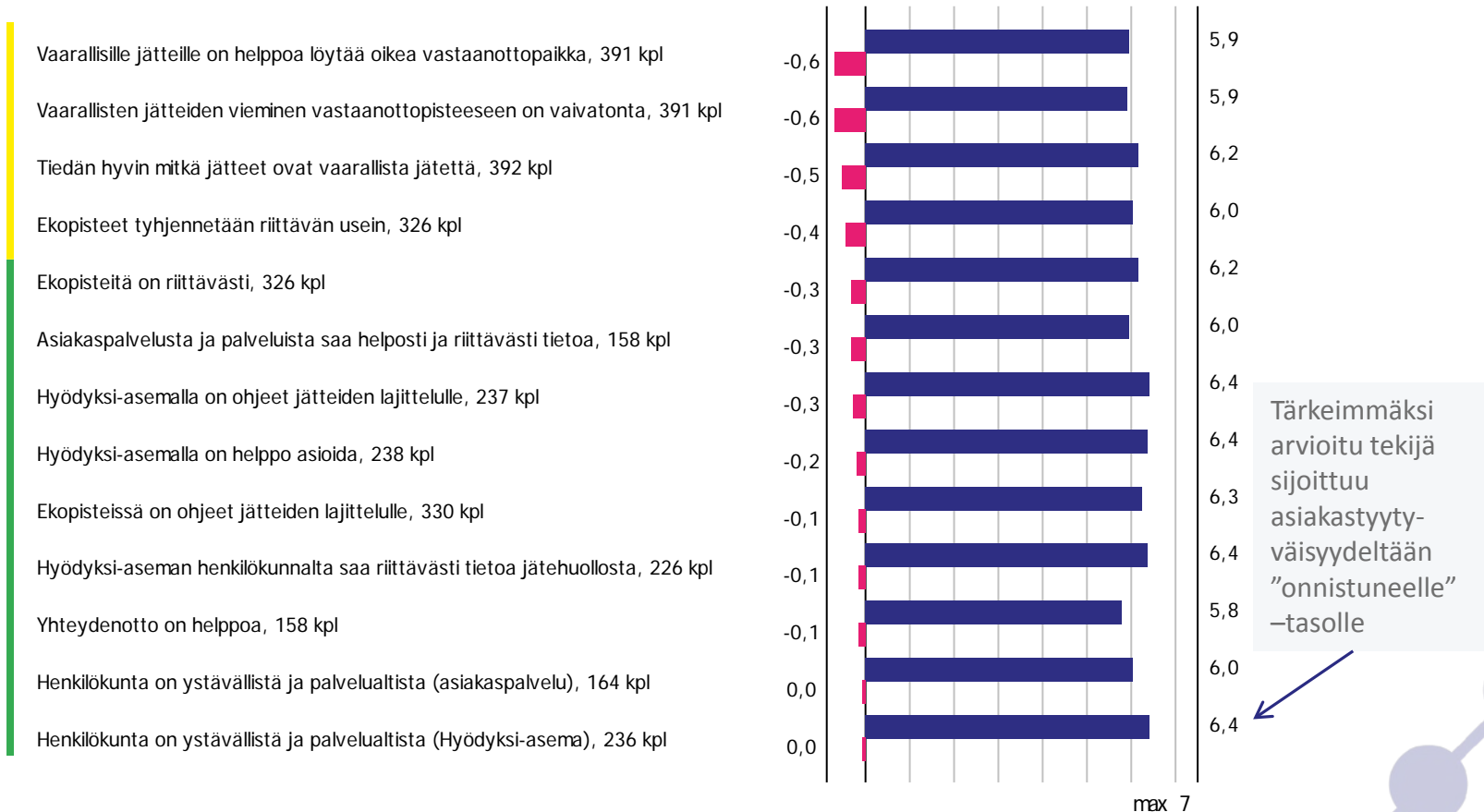
Tiettyihin väittämiin vastanneet vain ne henkilöt, joita väittämä on koskenut

Toiminnan tekijöiden onnistuminen



Tiettyihin väittämiin vastanneet vain ne henkilöt, joita väittämä on koskenut

Toiminnan tekijöiden kuiluanalyysi



Tiettyihin väittämiin vastanneet vain ne henkilöt, joita väittämä on koskenut

Vertailu sukupuolen mukaan

TOIMINNAN TEKIJÄT	Keskiarvo N=453	nainen N=244	mies N=205
Asiakaspalvelu			
Yhteydenotto on helppoa	-0,1	-0,2	0,0
Henkilökunta on ystävällistä ja palveluultista	0,0	0,0	-0,1
Asiakaspalvelusta ja palveluista saa helposti ja riittävästi tietoa	-0,3	-0,2	-0,4
Keskiarvo	-0,14	-0,15	-0,15
Hyödyksi-asema			
Hyödyksi-asemalla on helppo asioida	-0,2	0,0	-0,3
Hyödyksi-asemalla on ohjeet jätteiden lajittelulle	-0,3	-0,3	-0,2
Henkilökunta on ystävällistä ja palveluultista	0,0	0,0	-0,1
Hyödyksi-aseman henkilökunnalta saa riittävästi tietoa jätetuollosta	-0,1	0,0	-0,2
Keskiarvo	-0,14	-0,06	-0,21
Ekopisteet			
Ekopisteitä on riittävästi	-0,3	-0,4	-0,1
Ekopisteet tyhjennetään riittävän usein	-0,4	-0,5	-0,3
Ekopisteissä on ohjeet jätteiden lajittelulle	-0,1	-0,2	-0,1
Keskiarvo	-0,27	-0,35	-0,18
Vaaralliset jätteet			
Tiedän hyvin mitkä jätteet ovat vaarallista jätettä	-0,5	-0,5	-0,4
Vaarallisille jätteille on helppoa löytää oikea vastaanottoaikka	-0,6	-0,8	-0,5
Vaarallisten jätteiden vieminen vastaanottopisteeseen on vaivatonta	-0,6	-0,7	-0,5
Keskiarvo	-0,58	-0,68	-0,48
Kaikkien kriteerien keskiarvo	-0,27	-0,29	-0,25



Vertailu iän mukaan

TOIMINNAN TEKIJÄT	Keskiarvo N=453	18 - 30 vuotta N=54	31 - 40 vuotta N=66	41 - 50 vuotta N=81	51 - 60 vuotta N=54	61 - 70 vuotta N=103	enemmän kuin 70 vuotta N=94
Asiakaspalvelu							
Yhteydenotto on helppoa	-0,1	-0,3	-0,6	-0,3	-0,5	0,0	0,2
Henkilökunta on ystävällistä ja palveluultista	0,0	0,0	-0,1	0,0	-0,4	0,1	0,0
Asiakaspalvelusta ja palveluista saa helposti ja riittävästi tietoa	-0,3	-0,7	-0,3	-0,1	-0,4	-0,3	-0,3
Keskiarvo	-0,14	-0,33	-0,33	-0,11	-0,44	-0,09	0,00
Hyödyksi-asema							
Hyödyksi-asemalla on helppo asioida	-0,2	-0,7	-0,5	0,0	-0,1	-0,1	-0,3
Hyödyksi-asemalla on ohjeet jätteiden lajittelulle	-0,3	-0,3	-0,4	-0,2	-0,2	-0,2	-0,4
Henkilökunta on ystävällistä ja palveluultista	0,0	-0,3	-0,2	0,0	-0,3	0,1	0,2
Hyödyksi-aseman henkilökunnalta saa riittävästi tietoa jätehuollosta	-0,1	-0,3	0,0	0,0	-0,4	-0,3	0,1
Keskiarvo	-0,14	-0,42	-0,28	-0,05	-0,23	-0,14	-0,08
Ekopisteet							
Ekopisteitä on riittävästi	-0,3	-0,5	-0,4	-0,2	-0,2	-0,4	-0,2
Ekopisteet tyhjennetään riittävän usein	-0,4	-0,1	-0,4	-0,6	-0,6	-0,4	-0,2
Ekopisteissä on ohjeet jätteiden lajittelulle	-0,1	-0,3	-0,2	-0,1	-0,1	-0,2	0,0
Keskiarvo	-0,27	-0,31	-0,34	-0,30	-0,31	-0,35	-0,15
Vaaralliset jätteet							
Tiedän hyvin mitkä jätteet ovat vaarallista jätettä	-0,5	-1,1	-0,8	-0,5	-0,6	-0,2	-0,3
Vaarallisille jätteille on helppoa löytää oikea vastaanottoaika	-0,6	-1,0	-0,8	-0,7	-0,6	-0,5	-0,8
Vaarallisten jätteiden vieminen vastaanottopisteeseen on vaivatonta	-0,6	-1,2	-0,7	-0,7	-0,8	-0,4	-0,6
Keskiarvo	-0,58	-1,09	-0,78	-0,61	-0,68	-0,37	-0,58
Kaikkien kriteerien keskiarvo	-0,27	-0,53	-0,42	-0,25	-0,40	-0,23	-0,20

Mitä suurempi tekijän negatiivinen kuiluarvo on, sitä heikommin tekijässä ollaan onnistuttu.

Onnistuneet tekijät: negatiivinen kuilu on alle 0,4 yksikköä tai kuilu on positiivinen.

Parantamisen varaa -tekijät: negatiivinen kuilu on 0,4 – 0,7 yksikköä.

Kriittiset tekijät: negatiivisen kuilun arvo on vähintään 0,8 yksikköä.

Vertailu talouden koon mukaan

TOIMINNAN TEKIJÄT	Keskiarvo N=453	yhden aikuisen talous N=134	kahden (tai useamman) aikuisen talous N=203	taloudessa aikuisia ja lapsia N=115
Asiakaspalvelu				
Yhteydenotto on helppoa	-0,1	-0,2	0,0	-0,3
Henkilökunta on ystävällistä ja palveluultista	0,0	-0,2	0,0	0,1
Asiakaspalvelusta ja palveluista saa helposti ja riittävästi tietoa	-0,3	-0,6	-0,2	-0,1
Keskiarvo	-0,14	-0,33	-0,06	-0,11
Hyödyksi-asema				
Hyödyksi-asemalla on helppo asioida	-0,2	-0,2	-0,1	-0,3
Hyödyksi-asemalla on ohjeet jätteiden lajittelulle	-0,3	-0,2	-0,3	-0,2
Henkilökunta on ystävällistä ja palveluultista	0,0	0,1	0,0	-0,1
Hyödyksi-aseman henkilökunnalta saa riittävästi tietoa jätehuollosta	-0,1	-0,1	-0,1	-0,1
Keskiarvo	-0,14	-0,08	-0,13	-0,20
Ekopisteet				
Ekopisteitä on riittävästi	-0,3	-0,3	-0,3	-0,4
Ekopisteet tyhjennetään riittävän usein	-0,4	-0,3	-0,3	-0,6
Ekopisteissä on ohjeet jätteiden lajittelulle	-0,1	0,1	-0,2	-0,2
Keskiarvo	-0,27	-0,17	-0,23	-0,43
Vaaralliset jätteet				
Tiedän hyvin mitkä jätteet ovat vaarallista jätettä	-0,5	-0,5	-0,5	-0,5
Vaarallisille jätteille on helppoa löytää oikea vastaanottopaikka	-0,6	-0,8	-0,6	-0,7
Vaarallisten jätteiden vieminen vastaanottopisteeseen on vaivatonta	-0,6	-0,8	-0,6	-0,6
Keskiarvo	-0,58	-0,70	-0,57	-0,61
Kaikkien kriteerien keskiarvo	-0,27	-0,30	-0,24	-0,33

Mitä suurempi tekijän negatiivinen kuilu arvo on, sitä heikommin tekijässä ollaan onnistuttu.

Onnistuneet tekijät: negatiivinen kuilu on alle 0,4 yksikköä tai kuilu on positiivinen.

Parantamisen varaa -tekijät: negatiivinen kuilu on 0,4 – 0,7 yksikköä.

Kriittiset tekijät: negatiivisen kuilun arvo on vähintään 0,8 yksikköä.

Vertailu asumismuodon mukaan

TOIMINNAN TEKIJÄT	Keskiarvo N=453	kerrostalo N=122	pari- tai rivitalo N=69	omakotitalo N=251	vapaa-ajan asunto N=6
Asiakaspalvelu					
Yhteydenotto on helppoa	-0,1	0,1	-0,1	0,0	-2,7
Henkilökunta on ystävällistä ja palveluultista	0,0	0,3	-0,4	0,0	-1,8
Asiakaspalvelusta ja palveluista saa helposti ja riittävästi tietoa	-0,3	-0,3	-0,3	-0,2	-2,7
Keskiarvo	-0,14	0,01	-0,27	-0,06	-2,36
Hyödyksi-asema					
Hyödyksi-asemalla on helppo asioida	-0,2	-0,5	-0,1	-0,1	-0,5
Hyödyksi-asemalla on ohjeet jätteiden lajittelulle	-0,3	-0,4	-0,3	-0,2	-0,2
Henkilökunta on ystävällistä ja palveluultista	0,0	-0,2	0,0	0,0	0,0
Hyödyksi-aseman henkilökunnalta saa riittävästi tietoa jätehuollosta	-0,1	-0,1	-0,2	-0,1	0,0
Keskiarvo	-0,14	-0,27	-0,17	-0,10	-0,17
Ekopisteet					
Ekopisteitä on riittävästi	-0,3	-0,1	-0,6	-0,2	-0,2
Ekopisteet tyhjennetään riittävän usein	-0,4	0,0	-0,7	-0,5	-0,2
Ekopisteissä on ohjeet jätteiden lajittelulle	-0,1	0,1	-0,4	-0,1	-0,2
Keskiarvo	-0,27	0,01	-0,56	-0,26	-0,17
Vaaralliset jätteet					
Tiedän hyvin mitkä jätteet ovat vaarallista jätettä	-0,5	-0,5	-0,6	-0,4	-1,9
Vaarallisille jätteille on helppoa löytää oikea vastaanottoaikka	-0,6	-0,5	-1,1	-0,6	-2,3
Vaarallisten jätteiden vieminen vastaanottopisteeseen on vaivatonta	-0,6	-0,6	-0,9	-0,6	-1,7
Keskiarvo	-0,58	-0,53	-0,85	-0,51	-2,00
Kaikkien kriteerien keskiarvo	-0,27	-0,20	-0,44	-0,22	-1,10

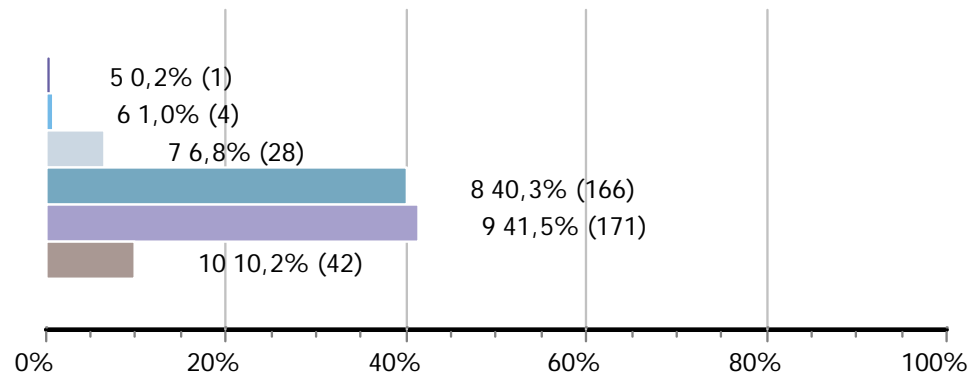
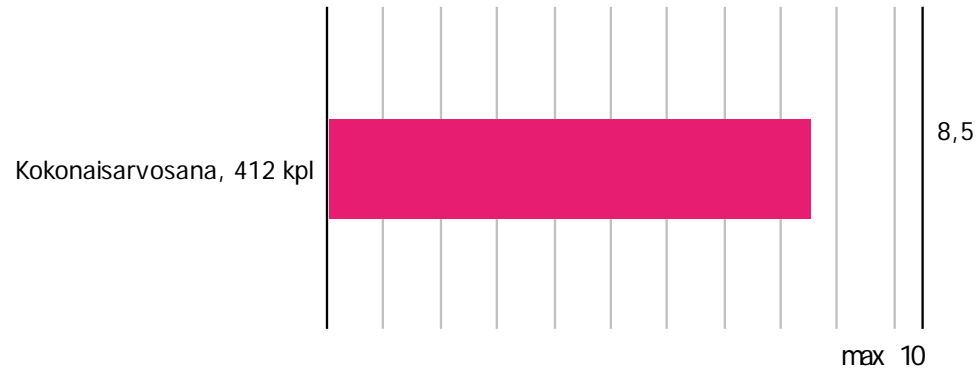
Mitä suurempi tekijän negatiivinen kuilu-arvo on, sitä heikommin tekijässä ollaan onnistuttu.

Onnistuneet tekijät: negatiivinen kuilu on alle 0,4 yksikköä tai kuilu on positiivinen.

Parantamisen varaa -tekijät: negatiivinen kuilu on 0,4 – 0,7 yksikköä.

Kriittiset tekijät: negatiivisen kuilun arvo on vähintään 0,8 yksikköä.

Kokonaisarvosana



Toiveita ja kehitysideoita

Mitä palveluja toivoisitte Etelä-Karjalan Jätehuollon tarjoavan nykyisten palvelujen lisäksi?
(Otteita)

- *Aluekeräyspisteiden tyhjennys asiakkaiden aikataulun mukaan, keväisin tiheämmin, koska kesäasukkaat tyhjentävät nurkkansa.*
- *Ekopisteitä Imatrankoskelle.*
- *Erilaisten muovien lajittelu ja tiedottaminen.*
- *Hyödyksi asema voisi olla avoinna joka arkipäivä ja kaikki "jäte" ilmaista.*
- *Imatran satamaan paremmat kierrätyspisteet. Käyttäjäkunta kesäisin todella iso!*
- *Jäteastian tyhjennysväli 6 vko.*
- *Kehittäkää lokerikkojätteenkeräystä. Imatralla on paljon vanhoja ihmisiä, jotka asuvat omakotitaloissa.*
- *Kotoa noutaminen, tai kiertävä auto.*
- *Lisää vaatteiden keräyspisteitä esim. kerrostalojen katoksiin, muuten vaatteet menevät sekajätteisiin.*
- *Muovinkeräyksen vaivattomuutta.*
- *Muovinkeräyspisteitä lisää!*
- *Onko huomioitu taloudet, joissa ei ole autoa? Miten voi kunnolla lajitella tehokkaasti, jos vain bio- ja sekajätepytyt ovat portilla? Helposti menee kaikki samaan pyttyyn.*
- *Tekstiilien hyötykäyttöpisteitä.*
- *Toimipisteellä saa aina iloista , ystävällistä ja opastavaa asiakaspalvelua. Kiitokset henkilökunnalle.*
- *Vaarallisten aineiden palauttamiseen parannusta ja jätteiden jättäminen helpommaksi.*
- *Voisiko kotitalouksien särkyneet posliiniastiat laittaa muualle kuin sekajätteeseen?*

Keskeiset havainnot ja toiminta

1. Yleistä tutkimuksesta
2. Tutkimuksen keskeisiä tuloksia
3. Vastaajien taustatiedot
4. Tutkimuksen tulokset
5. **Keskeiset havainnot ja toiminta**



Keskeiset havainnot ja toiminta

Keskeiset havainnot	Näkökulma ja tavoite	Toiminta / Aikataulu / Vastuuhenkilö
Halua lajitella lisäksi ekologinen ajattelutapa ja halu minimoida luonnonvarojen käyttöä. Lisäksi lajitteluhalukkuutta lisää vastaajien mielestä keräyspisteiden vaivaton saavutettavuus ja toimivuus.	<i>keskustellaan ja täsmennetään tulospalaverissa</i>	<i>keskustellaan ja täsmennetään tulospalaverissa</i>
Kuiluanalyysin mukaan on eniten kehitettävää väittämässä: <i>vaarallisille jätteille on helppo löytää oikea vastaanottopaikka ja vaarallisten jätteiden vieminen vastaanottopisteeseen on vaivatonta.</i>	<i>keskustellaan ja täsmennetään tulospalaverissa</i>	<i>keskustellaan ja täsmennetään tulospalaverissa</i>
Kehitysideoina ja toiveina nousi esiin muun muassa muovien lajittelu, jäteastioiden tyhjennysväli, autottomien huomiointi sekä tekstiilien keräys ja hyötykäyttö.	<i>keskustellaan ja täsmennetään tulospalaverissa</i>	<i>keskustellaan ja täsmennetään tulospalaverissa</i>

Mitä tutkimuksen jälkeen?

Tulosten perusteella Innolinkin suosittelemat kokonaisuudet esitetään vahvennettuna.

Uusien asiakkaiden hankinta	Nykyisten asiakkuuksien kehittäminen	Sisäinen kehittäminen	Benchmarking	Sisäinen ja ulkoinen viestintä	Valmennukset
Hävittyjen kauppojen analyysi <i>Kaupan syntymisen esteet ja niiden ehkäiseminen</i>	Yhteistyön kehittämis- tutkimus <i>Kohti aitoa asiakaskumppanuutta</i>	Myyjäkohtaiset tuloskortit <i>Yksittäisten myyjien vahvuudet ja kehittämiskohteet</i>	IES®-vertailutietokantaraportti <i>Yrityksen tuloksen aseoituminen suhteessa muihin toimijoihin</i>	Tulostiedotteet <i>Asiakkaille tiedottaminen</i>	Hyödyntämissuunnitelma <i>Tulosten jalkauttaminen</i>
Potentiaalikartoitus <i>Mistä lisää asiakkaita</i>	Avainasiakasanalyysit/ asiakaskohtaiset tuloskortit <i>Yksittäisten asiakkuuksien kehittäminen</i>	Myyntikäytiseuranta <i>Myyntikäynnin onnistuminen ja parhaiden käytäntöjen jakaminen</i>	Imago- ja bränditutkimus <i>Tunnettuus ja mielikuvat yrityksestä</i>	Lisätulospalaverit <i>Tulosten sisäinen informointi</i>	Myyntin valmennukset <i>Myyjien haastaminen/kehittäminen</i>
Mielikuvatutkimus <i>Potentiaalisten asiakkaiden mielikuvat yrityksestä ja tunnettuus markkinoilla</i>	Reaaliaikainen projektiseuranta kk-/kvartaalitasolla <i>Välitön tilannekatsaus ja kriittisen palautteen hälytykset</i>	Johdon yhteenvetoraportit <i>Tiivistelmä keskeisistä tuloksista esim. johtoryhmäpalaveri</i>	Kilpailija-analyysi <i>Yrityksen aseoituminen kilpailijakenttään verrattuna</i>	Menestystekijätutkimus <i>Positiivisten asioiden löytäminen, yhteishengen vahvistaminen</i>	Johtoryhmien valmennukset <i>Johdon haastaminen/kehittäminen</i>
Hinnoittelututkimus/ Kuluttajamarkkina-tutkimus <i>Mikä hinta tuotteelle, löytyykö markkinoita</i>	Kävijäpalauttejärjestelmät <i>Palaute laajalta kuluttajajoukosta, esim. ravintoloissa/kaupoissa</i>	Osasto-/yksikköraportit <i>Osastojen/yksiköiden vahvuudet ja kehittämiskohteet</i>	Toimialatutkimus <i>Kuinka erottua ja menestyä toimialalla</i>	Viremittaus <i>Säännöllinen pulssimittaus, ollaanko oikeassa suunnassa</i>	Kehittämistyöpajat <i>Yrityksen kehittäminen/uudet innovaatiot</i>
Tuote- ja konseptitestaukset <i>Tuoteideoiden käytännön toimivuus</i>	Fokusryhmähaastattelut <i>Syväkeskustelut ja niiden analysointi</i>	Osaamiskartoitukset <i>Hyödynnetäänkö henkilöstön kaikki osaaminen</i>			InnolinkWeb® -koulutus <i>Yksityiskohtaiset analyysit/raportit</i>



Kiitos mielenkiinnostanne!