

Asiointikokemus Vestia Oy:n lajittelupiholla hyötyjäteasemia parempi

Vestia Oy:n lajittelupiha-asiakkaat arvoivat lajittelupihojen aukioloajat, ajojärjestelyiden selkeyden, jätteiden lajitteluopasteiden ja kylttien ymmärrettävyyden hyötyjäteasemia paremmiksi. Suurin osa asioivista asiakkaista asuu omakotitalossa ja jätelajeista eniten tuotiin sähkö- ja elektroniikkaromua. Tiedot käyvät ilmi Vestia Oy:n kesällä 2021 hyötyjäteasemilla ja lajittelupiholla tekemistä asiakaskyselyistä.

Lajittelupihojen pidemmät aukioloajat lisäsivät asiakastytyväisyyttä

Vestia Oy:n hyötyjäteasemilla ja lajittelupiholla tehdystä asiakaskyselystä käy ilmi, että lajittelupihojen aukioloaikojen pidennys on isoin parannus palveluissa verrattuna hyötyjäteasemiin. Lajittelupihakyselyyn vastanneista aukioloaikoja piti riittävänä noin 90 %, kun vastaava luku hyötyjäteasemakyselyyn vastanneilla oli noin 60 %.

Lajittelupiholla vastanneet kokivat myös jätteiden lajitteluun tarkoitettujen opasteiden ja kylttien ymmärrettävyyden (yli 90 %) sekä ajojärjestelyt ja asioinnin helppouden (yli 90 %) paremmaksi kuin hyötyjäteasemilla. Hyötyjäteasemilla vastanneista noin 85 % koki sekä jätteiden lajittelun opasteet ja kyltit että ajojärjestelyt ymmärrettäväksi ja asioinnin helpoksi.

Sekä hyötyjäteasemia että lajittelupihvoja pidettiin siisteinä paikkoina (reilut 90 %). Lisäksi molempien kyselyiden asiakkaista noin 80 % piti hintoja kohtuullisina.

Eniten jätettä omakotitaloista – SER:ä, metallia ja poltettavaa jätettä

Asiakaskyselyiden vastauksista kävi aiempien vuosien tavoin ilmi, että eniten jätteitä tuodaan omakotitaloista (70 %) ja tuotava jäte on yleensä sähkö- ja elektroniikkaromua eli SERiä (17 %), metallia (14 %) tai poltettavaa jätettä (13 %). Kyselyyn vastanneet asiakkaat tuovat jätteitä enimmäkseen ympäri vuoden (53 %). Kaksi kertaa vuodessa, keväisin ja syksyisin asioivia oli 28 % ja pelkästään keväisin asioivia vastaajissa oli 16 %.

Ammattitaitoinen henkilöstö auttaa asiakkaita

Hyötyjäteasemien ja lajittelupihojen asiakaspalvelu sai erityisen hyvät arviot mm. asiantuntevuudesta ja ystävällisyydestä.

- Urakoitsijamme tekevät erinomaista työtä ja tämä näkyy erityisesti kyselyn vastauksissa, toteaa Vestian toimitusjohtaja Olavi Soinio.

Vestian toimintaan oltiin myös kokonaisuutena erittäin tyytyväisiä. Alhaisin keskiarvo oli 8,8 ja korkein 9,8 (arviointiasteikko 1–10). Korkeimmat keskiarvot annettiin Pyhännällä (9,8), Oulaisissa (9,5) ja Pyhäjärvellä (9,4).

Vestia Oy:n asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin paperi- ja nettikyselynä kaikilla 11 hyötyjäteasemalla ja kaikilla viidellä lajittelupihalla heinäkuussa 2021. Vastauksia kyselyyn saatiin kaikkiaan 485 asiakkaalta. Kävijämäärään suhteutettuna eniten vastaajia oli Kannuksen, Sievin ja Pyhäjoen hyötyjäteasemilla ja Pyhäjärven, Haapaveden ja Pyhännän lajittelupihoilla. Osa kyselyn aikaan olleista hyötyjäteasemista on jo muuttunut lajittelupihoiksi (Sievi ja Pyhäjoki).

Viimeksi asiakastyytyväisyyskysely tehtiin Vestian hyötyjäteasemilla vuonna 2018. Vestia Oy toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyitä toiminnan arvioimiseksi ja kehittämiseksi säännöllisin väliajoin.

KUVA ja KUVATEKSTI:

- Elektroniikka: Vestian asiakaskyselyyn vastanneet toivat eniten hyötyjäteasemille ja lajittelupihoille sähkö- ja elektroniikkaromua.

Lisätietoja:

Mervi Väisänen, viestintä- ja henkilöstöpäällikkö mervi.vaisanen@vestia.fi 044 749 3948