OULU KEMPELE Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

OULUN SEUDUN JK+PP -VÄYLIEN ERILLISURAKKA: ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KERÄÄMISEN MÄÄRITYS

Marraskuu 2016



navico

SISÄLLYSLUETTELO

1 SELVITYSTYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET 4

2 KESKEISET LÄHTÖKOHDAT ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MÄÄRITTÄMISELLE 4

2.1 Erillisurakan tavoitteet 4

2.2 Asiakastyytyväisyyden kehityksen seuraaminen 5

2.3 Asiakastyytyväisyyteen liittyvät laatulupausmekanismit 6

2.4 Sopimuksen aikaiset bonukset ja sanktiot 6

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KERÄÄMISEEN LIITTYVIÄ MALLEJA JA RATKAISUJA 7

3.1 Asiakaspalautteen mittarit 7

3.2 Asiakaspalautteen kysymykset 7

3.3 Tutkimusmenetelmiä 8

3.3.1 Yleinen kyselytutkimus 8

3.3.2 Kohdennettu kyselytutkimus 9

3.4 Palautekanavat 9

3.4.1 Perinteiset menetelmät 9

3.4.2 Kyselypalveluja 9

3.4.3 Karttapohjaiset palautejärjestelmät 10

3.4.4 Sovelluspohjaiset palautejärjestelmät 11

4 SUOSITUS OULUN SEUDUN JK+PP -VÄYLIEN ERILLISURAKALLE 12

4.1 Palautteen tyyppi 12

4.2 Kohderyhmä 12

4.3 Toistuvuus 13

4.4 Kysymykset 13

4.5 Palautekanava 14

5 JATKOTOIMENPITEET 15

ESIPUHE

Tämä taustaselvitys on tehty Oulun seudun jk+pp -väylien erillistä kunnossapidon urakan asiakastyytyväisyyden keräämisen mallin määrittämiseksi. Tavoitteena on ollut tarkastella eri asiakastyytyväisyyden keräämisen malleja ja suositella ko. urakkaa koskien sopivin malli.

Selvitystä on johtanut Oulun seudun kävely- ja pyöräilyväylien kunnossapidon erillisurakan valmisteluryhmä, josta työhön ovat osallistuneet:

Kai Mäenpää	Oulun kaupunki
Jorma Heikkinen	”
Eelis Rankka	Kempeleen kunta
Tomi Väisänen	”
Päivi Hautaniemi	POP-ELY
Jarkko Pirinen	Ramboll Finland

Selvitystyön tekemisestä on vastannut Navico Oy, josta projektipäällikkönä on toiminut Timo Perälä. Lisäksi Navico Oy:stä työtä on ollut tekemässä Pekka Tahkola.

Oulussa, 03.11.2016

1 SELVITYSTYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

Oulun seudun tärkeimpien jalankulku- ja pyöräväylien erillinen kunnossapitourakka kilpailutetaan kevättalvella 2017 laatulupausmenettelyä hyödyntäen. Koko urakan onnistumisen kannalta on äärimmäisen tärkeää, että ajatus paremman palvelun tuottamisesta pystytään sisällyttämään kilpailutusprosessiin sekä itse sopimusaikaiseen toimintaan.

Tämän vuoksi yhtenä tärkeimpänä laatulupauksen mekanismina on väylien käyttäjien kokema palvelutaso. Pelkkien laatua ja toimenpideaikoja koskevien kriteereiden täyttyminen ei välttämättä takaa parasta palvelutasoa, vaan mekanismien pitäisi ohjata urakoitsijan asettumaan käyttäjän ”saappaisiin” ja siitä näkökulmasta tuottaa parasta mahdollista palvelua.

Asiakastyytyväisyyden määrittäminen ja sen hyödyntäminen laatulupausmekanismeissa sekä sanktioiden ja bonuksien määräytymisessä on keskeinen työtehtävä koko urakan valmistelussa.

Tässä raportissa määritellään, miten asiakastyytyväisyyttä tulisi kerätä urakan koko elinkaari huomioiden.

2 KESKEISET LÄHTÖKOHDAT ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MÄÄRITTÄMISELLE

2.1 Erillisurakan tavoitteet

Erillisellä jalankulku- ja pyöräteiden kunnossapidon urakalla pyritään lisäämään ko. liikkumismuotojen kulkumuoto-osuuksia sekä parantamaan ympärivuotisia liikkumisen olosuhteita ja turvallisuutta. Erillisurakalla pyritään erityisesti parantamaan seuraavia havaittuja palvelutason ongelmakohtia.

1) Tärkeimpien yhteysvälien palvelutason vaihtelut
2) Ennakoiva sohjon poisto, etenkin alle toimenpiderajojen tapauksessa
3) Päivän aikana sataneen lumen poisto vaaditussa toimenpideajassa
4) Pehmenevän ja sohjoutuvan polanteen poisto
5) Vetisen ja raskaan lumen poisto vähäisissä lumisateen määrissä, eli lumen tyypin huomioiminen hoitotoimenpiteiden toteutuksessa
6) Tiedottaminen päivittäisistä liikkumisolosuhteista tärkeimmillä väyläosuuksilla
7) Täsmähoitokohteiden huomioiminen kunnossapidossa

Nämä lähtökohdat otetaan huomioon niin asiakastyytyväisyyden keräämisen mallia määriteltäessä kuin myös koko urakan aikaisessa laadunvarmistuksessa.



Kuva 1. *Palvelutason vaihtelua tärkeällä yhteysvälillä*



Kuva 2. *Jäätynyt sohjo aiheuttaa epätasaisuutta ja huomattavaa palvelutason laskua*



Kuva 3. *Jotkut kohdat väyläverkolla tarvitsevat erityistä huomiota ja hoitotoimenpiteitä tietynlaisten sääolosuhteiden myötä*

2.2 Asiakastyytyväisyyden kehityksen seuraaminen

Erillinen kävely- ja pyöräväylien kunnossapidon urakka lisää kunnossapidon kokonaiskustannuksia. Odotettavissa olevat hyödyt ovat kuitenkin merkittäviä, mikäli eril-

lisurakan avulla pystytään tarjoamaan paremmat liikkumisolosuhteet ja näin saadaan kasvatettua ympärivuotuisen aktiivisen liikkumisen määriä. Tutkitusti asiakkaiden kokemalla palvelutasolla on suora yhteys liikkumisen määrään. Kunnossapito koetaan kynnyskysymykseksi ympärivuotisen pyöräilyn jatkamiselle. Asiakastyytyväisyys on tärkeä mittari, jota tulee seurata tarkasti uudentyyppisen urakointimallin käyttöön oton myötä.

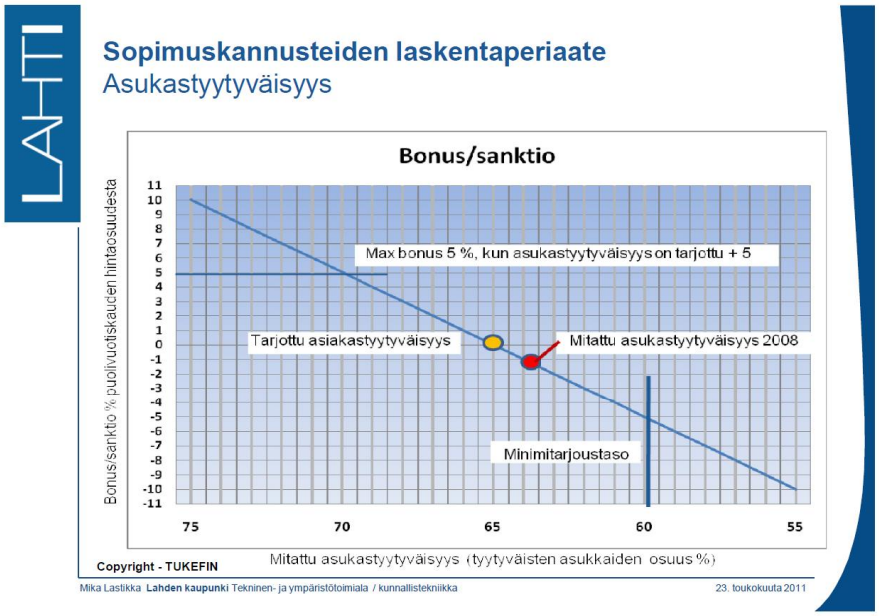
2.3 Asiakastyytyväisyyteen liittyvät laatulupausmekanismit

Erillinen urakka kilpailutetaan laatulupausmenetelmällä, jossa urakoitsijat antavat ns. laatulupauksen valitsemalla ennalta määritellyistä laatukriteereistä omaa laaduntuottokykyä tai laaduntuottohalua parhaiten kuvaavan kriteerin.

Asiakastyytyväisyyden käyttäminen laatulupausmekanismina on äärimmäisen mielenkiintoinen asia. Asiakastyytyväisyyteen liittyvän mekanismin käyttäminen edellyttää asiakastyytyväisyyden määräytymisen tarkkaa kuvausta tarjouspyyntöasiakirjoihin. Mitä tarkemmin ko. prosessi saadaan läpinäkyväksi, sen vakavammin tarjoajat ottavat sen huomioon tarjouksissaan. Mekanismit voivat koskea mm. asiakastyytyväisyyden tasoa, tason muutosta tai asiakaspalautteeseen reagoimisen aikaa. Mekanismien käytön mahdollisuudet riippuvat asiakastyytyväisyyden keräämisen mallista, välineestä ja toistuvuudesta.

2.4 Sopimuksen aikaiset bonukset ja sanktiot

Paras vaikuttavuus asiakastyytyväisyydellä saadaan aikaan, kun palautteen taso vaikuttaa urakan bonuksiin ja sanktioihin. Alueurakoinnin osalta tällaisia menetelmiä on käytetty Lahdessa ja Turussa. Lahdessa on lisäksi tarjousvaiheessa pyydetty urakoitsijaa antamaan luvattu asiakastyytyväisyyden taso, jonka toteutuminen määrää bonuksen ja sanktion laukeamisen sekä suuruuden.



Kuva 4. *Lahden alueurakoiden asukastyytyväisyyden sekä bonuksien ja sanktioiden määräytyminen*

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KERÄÄMISEEN LIITTYVIÄ MALLEJA JA RATKAISUJA

3.1 Asiakaspalautteen mittarit

Asiakaspalvelun mittareina voidaan käyttää asiakaspalautteen määrää sekä asiakkaiden antamaa arvosanaa palvelun laadusta. Myös asiakaspalautteeseen reagoimiseen kuluvaa aikaa voidaan käyttää toiminnan asiakaspalvelun laadun mittarina.

Kuntateknisissä palveluissa ja alueurakoissa esiintyy vaihtelevasti eri asteikkoja asukastyytyväisyyden määräytymisessä. Kuntatekniset palvelut -kyselyssä asteikko on yhdestä viiteen (1 = erittäin huono, 5 = erittäin hyvä). Samaa skaalaa käyttää myös mm. ZEF -kyselyjen liukuvat mittarit.

Kouluarvosanoista tuttu asteikko 4-10 on ollut käytössä mm. Oulun kaupungin alueurakoiden asukastyytyväisyystutkimuksissa. Lahdessa on puolestaan käytetty asteikkoa 0 – 100 asukastyytyväisyyden mittaamisessa.

Infra-alan ulkopuolelta yleisiä tyytyväisyyden asteikkoja on mm. neliportainen, jota visualisoidaan hymiöillä. Suomalaisen yhtiön ”Happy or not” -palautelaitteet ovat yleistyneet välittömän asiakaspalautteen keräämisessä.



Kuva 5. *HappyOrNot -päätelaite*

3.2 Asiakaspalautteen kysymykset

Kunnossapitoa koskevat asiakastyytyväisyyskyselyt ovat kohdistuneet tyypillisesti kunnossapidon tuotteisiin. Lumen auraus ja liukkaudentorjunta jalankulku- ja pyöräilyväyliltä ovat yleisimmät arvosteltavat tuotteet. Oulun kaupungin alueurakoiden asiakastyytyväisyystutkimuksessa kysyttiin myös tyytyväisyyttä hiekan ja sohjon poistoon. Lisäksi tyytyväisyyttä tiedottamiseen ja asiakaspalveluun yleensä selvitetään korkeintaan yleisellä tasolla.

Erillisissä jalankulkua ja pyöräilyä koskevissa selvityksissä kerätään piste- ja reittikohtaista palautetta kehittämisen paikoista. Tätä aineistoa on hankala käyttää asiakastyytyväisyyden määrittämisessä etenkin, jos kysely suoritetaan avoimena. Piste- ja reittikohtaisten palautteiden käyttäminen on perustellumpaa rajatuissa, tarkemmin kohdennetuissa kyselyissä.

3.3 Tutkimusmenetelmiä

3.3.1 Yleinen kyselytutkimus

Määritellään otanta populaatiosta, lähetetään kysely (posti, email, www) eri kanavia hyödyntäen ja analysoidaan saadut vastaukset. Näin toteutetaan esimerkiksi **"Yhdyskuntatekniset palvelut"** -kyselyn tyyppinen kyselytutkimus, josta saadaan seulottua esimerkiksi talvella paljon pyöräilevien arvosanat väylien kunnossapidosta. Tämä on yleinen käytetty menetelmä asiakastyytyväisyyden määrittämisessä.

Oulussa yhdyskuntatekniset palvelut -kyselytutkimus on tehty viimeksi 2014 yhteensä 2500 asukkaan otannalla taulukon 1. mukaisella aluejaolla, joka tukee alueurakkajakoa. Vuoden 2015 tutkimuksessa Oulu ei ollut mukana. Kyselyssä annetaan arvosanat (1-5, 1 = erittäin huono, 5 = erittäin hyvä) jalankulku- ja pyöräteiden lumenaurauksesta ja liukkaudentorjunnasta.

Taulukko 1. *Kuntatekniset palvelut –kyselyn otannan alueet Oulussa 2014*

Oulussa 2000 henkilön otos oli jaettu siten, että kultakin postinumeron perusteella muodostetulta alueelta poimittiin 250 henkilöä

Oulu 1	Oulu 2	Oulu 3	Oulu 4	Oulu 5	Oulu 6	Oulu 7	Oulu 8
90100	90800	90500	90540	90250	90240	90630	90650
90120	90580	90510	90550	90410	90310	90670	90660
90130		90520	90570		90420		91300
90140		90530	90600				91310
90150		90560	90620				
90220							
90230							
90400							

Taulukko 2. *Kuntatekniset palvelut -kyselyn vastaukset jalankulku- ja pyöräteiden liukkaudentorjunnasta ja lumenauraukseta vuosina 2009 – 2014*

		Keskiarvot eri vuosina[1]						Muutos
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	edell.
Lumenauraus	Oulu	3,42	3,07	3,34	3,13	2,99	3,15	0,15
Liukkaudentorjunta	Oulu	3,34	3,28	3,46	3,25	3,16	3,29	0,13

Kysely on helppo toistaa ja siitä on olemassa hyvin referenssitietoa. Kyselyprosentti on yleensä noin 30 %:n luokkaa.

Yleisen kyselytutkimuksen hyviä puolia ovat:
- Referenssitietoa usealta vuodelta
- Helppo toistaa edellisten vuosien mallilla. Ei vaadi paljoa organisointia.
- Vertailu muihin kaupunkeihin ja historiaan
- Satunnaisotanta vertailun taustalla

Yleisen kyselytutkimuksen heikkouksiksi voidaan todeta:
- Ei kerro välttämättä urakoitsijan onnistumisesta, palautetta annetaan yleisellä tasolla kohdentamatta urakoitsijan kunnossapitämiin väyliin
- Talvien helppous / vaikeus vaikuttaa oleellisesti arvosanoihin

3.3.2 Kohdennettu kyselytutkimus

Kysely kohdennetaan suoraan halutulle kohdeyleisölle. Lahden ja Turun kaupunkien alueurakoinnissa on käytetty alueraateja osana teknisen laadun arvioinnissa. Lahdessa teknisen laadun arviointi on tehty www-kyselyllä (Digium) tehtävittäin ja kuukausittain. Osallistujat ovat saaneet muistutuksen vastaamisesta sähköpostiinsa. Sähköisten kyselypalvelujen tarjoajia on useita. Kyselyn laatiminen ei ole keskeisin haaste, vaan halutun tavoiteyleisön saavuttaminen ja vastauksiin aktivointi. Kyselypalvelujen hinta vaihtelee suuresti käytettävästä palveluntarjoajasta ja sovelluksesta riippuen. Internetissä on käytettävissä myös ilmaisia kyselypalveluja (mm. Google Drive Forms), joilla saadaan nopeastikin aikaan ilman suuria kiinteitä kustannuksia riittävän hyviä kyselyitä.

Kohdennetun kyselyn hyviksi puoliksi voidaan nostaa:
- Vakioitunut vastaajaprofiili; tiedetään keneltä palaute tulee
- Vastaajat tuntevat suurta yleisöä paremmin, mistä on kyse
- Aktiivikäyttäjiä, motivoituneita vastaamaan -> suurempi vastausprosentti
- Kohdennetumpaa palautetta

Huonoiksi puoliksi voidaan todeta seuraavaa:
- vaatii enemmän valmistelua ja muistuttamista
- kyselypalveluiden hinta ja laatu vaihtelevat suuresti

3.4 Palautekanavat

3.4.1 Perinteiset menetelmät

Postikyselyä käytetään vieläkin suhteellisen usein sen tilastollisen luotettavuuden vuoksi. Postikyselyllä saadaan edelleen parhaiten saavutettua ikääntyneet, joita suuren ikäluokkien eläköityessä on suuri määrä. Postikyselyitä pystytään nykyään käsittelemään automaattisesti ja tulokset saadaan nopeasti käyttöön. Postikyselyn haittoina ovat alhainen vastausprosentti sekä menetelmän kalleus.

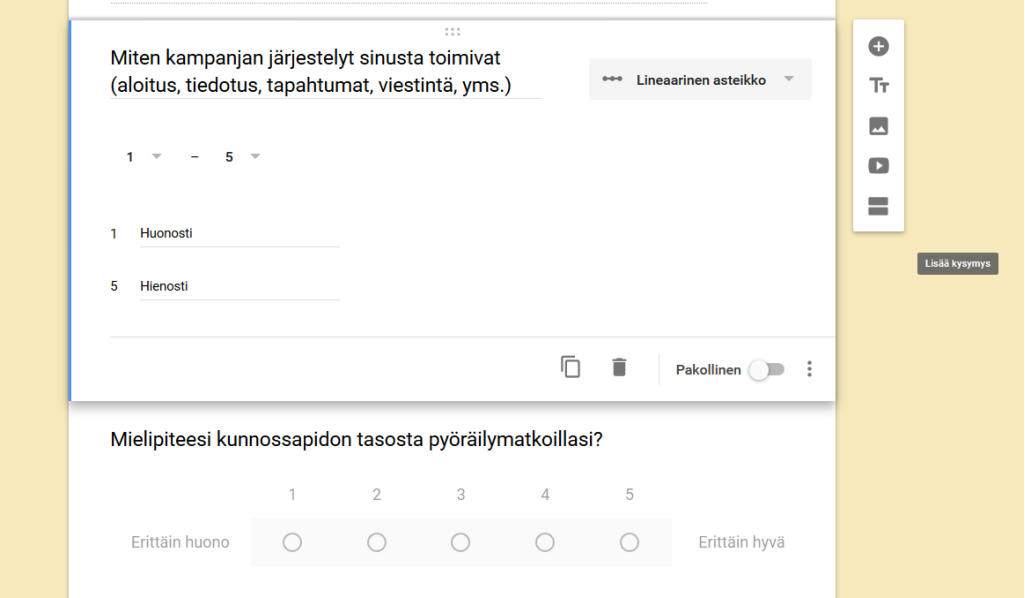
Väylänvarsihaastatteluilla tavoitetaan varmasti väyliä käyttävät henkilöt. Menetelmä on varsin työläs, mutta luotettava. Väylänvarsihaastatteluja on tehty mm. osana seudullisia liikennetutkimuksia sekä vuosikymmeniä sitten Oulussa osana talvipyöräilyn kehittämishankkeita. Väylänvarsihaastattelujen soveltuvuus reittikohtaisen palautteen antamiseen vaatisi huolellista paikan valintaa sekä vastaajien ohjaamista antamaan palaute väyläosuuskohtaisesti.

Postikyselyjen rinnalla käytetään usein sähköisiä kyselyjä, joissa samat kysymykset kuin postikyselyssäkin ovat internetissä. Näistä lisää seuraavassa kappaleessa.

3.4.2 Kyselypalveluja

Internetissä on käytettävissä kyselypalveluita ja -lomakkeita ilmaiseksi. Esimerkiksi Google Drive Forms on tällainen palvelu. Kyseistä palvelua on käytetty mm. Talven

Pyöräilijä -kampanjan palautekyselyssä lineaarisella asteikolla (1-5) sekä aiemmin myös kilometrien ilmoittamisessa.



Kuva 6. *Google Driven Forms –kyselyesimerkki (Talven pyöräilijä 3 -palautekysely)*

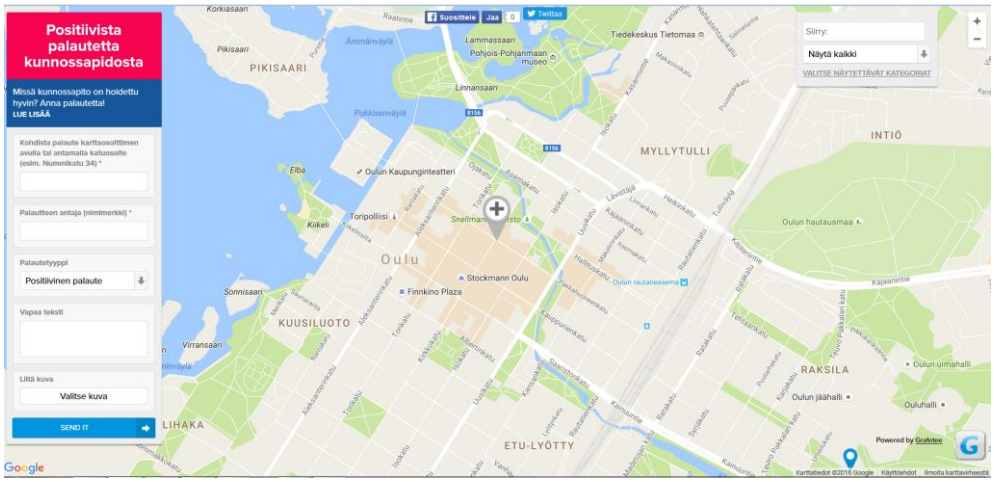
Talven pyöräilijä 3 -kampanjassa käytetty kilometrikisan kalenteripohjainen raportointijärjestelmä voisi toimia myös hyvin päiväkohtaisten kunnossapidon arvosanojen antamiseen. Järjestelmään voitaisiin lisätä yhteysvälikohtaiset joukkueet, jonka jäsenet antaisivat kilometrien lisäksi arvosanan kunnossapidon päiväkohtaisesta tasosta. Raportointijärjestelmän muuttaminen vaatisi hieman koodaustyötä. Järjestelmän ylläpidosta vastaa Pyöräilykuntien verkosto.

Ilmaisten kyselypalvelujen lisäksi internet on pullollaan maksullisia kyselypalveluita. Osa niistä tarjoaa peruskyselyjä ilmaiseksi, mutta kehittyneemmät ominaisuudet vaativat kuukausimaksuja. Esimerkiksi SurveyMonkey on esimerkki tällaista palvelusta (www.surveymonkey.com). Kotimaisia tunnettuja kyselypalveluja ovat mm. ZEF ja Webropol.

3.4.3 Karttapohjaiset palautejärjestelmät

Oulun kaupungilla on käytössä oma karttapalautejärjestelmä (eKartta), jonka avulla palaute voidaan kohdistaa haluttuun paikkaan. Palautetta voi kohdentaa pisteellä, viivalla tai aluerajauksella. Suurin osa kävely- ja pyöräteiden annetusta palautteesta näyttää palvelussa kohdistuvan ELY:n väyläosuuksille. Nämä palautteet on syytä tiedostaa urakka-asiakirjoja laadittaessa. Kaupungin palautekanavaa ei ole räätälöity nykyisessä muodossaan keräämään asiakastyytyväisyyttä arvosanoina.

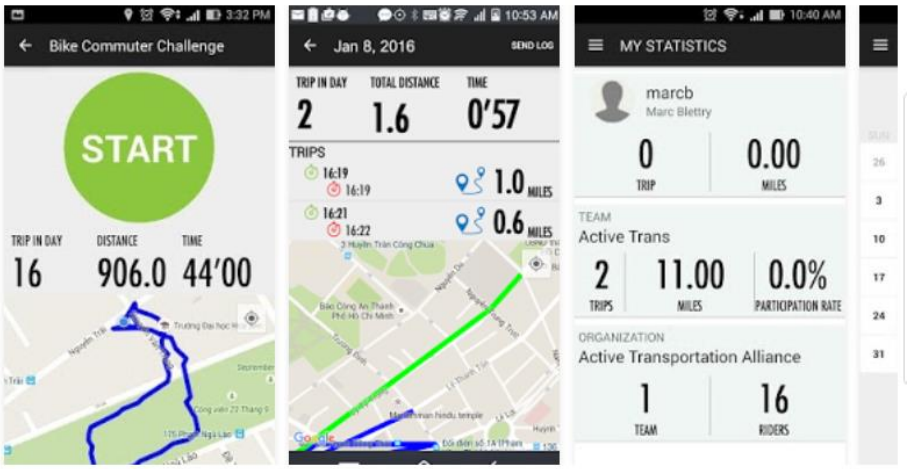
Internetissä on tarjolla useita eri karttapohjaisia kyselypalveluita. Näistä ympäristöministeriön ideoinnista kehittynyt eHarava on yleisesti käytössä kuntien ja kaupunkien palautekyselyissä. Muita sovelluksia ovat mm. Maptionnaire, Helsingin kaupungin oma Kerro Kartalla -palvelu sekä ilmainen Grafatee.com -palvelu.



Kuva 7. *Ilmainen Grafatee-palvelu räätälöitynä Oulun seudun kunnossapitoa koskevan pistemäisen palautteen antamiseen*

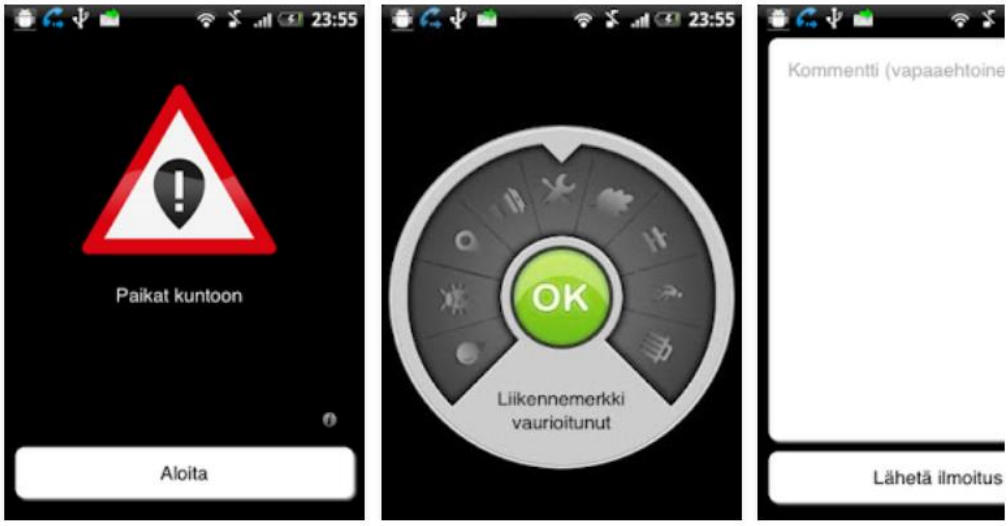
3.4.4 Sovelluspohjaiset palautejärjestelmät

Pyöräilyyn on tarjolla useita eri applikaatioita, jotka keräävät paikkatietoa. Nämä applikaatiot eivät kerää asiakaspalautetta kunnossapidosta, vaan lähtökohta palveluille on liikunnan ja terveyden edistämisen näkökulmista. Omien reittien paikantaminen, tallentaminen, nopeuden ja matkan mittaaminen sekä tietojen jakaminen ovat yleisimpiä eri sovellusten ominaisuuksia. Pyöräilyyn ja kuntoiluun liittyviä paikannussovelluksia on lukuisia. Niitä ovat mm. Strava, MapMyRide, Garmin, Sports Tracker, Endomondo, CycleDroid, Bike Computer, Bike Commuter Challenge ja Locus Map.



Kuva 8. *Bike Commuter Challenge -sovelluksen näkymiä (Google Play)*

Suomessa kunnossapidon palautteen antamista varten tehtiin 2010-luvun alkupuolella oma sovellus nimeltään ”Paikat Kuntoon”, jossa pystyi applikaation avulla antamaan palautetta kunnossapitoa koskevista epäkohdista. Sovellus ei yleistynyt ja tuki palvelulle on ainakin Suomessa lopetettu. Ongelmana palvelun yleistymisessä on ollut hankaluudet tiedon käsittelyssä viranomaispuolella ja kuntien haluttomuus maksaa palvelusta. Kun käyttäjien raportointi ei ole johtanut toimenpiteisiin, niin palvelun arvo ja käyttö ovat hiipuneet.



Kuva 9. *Kuvakaappauksia Paikat kuntoon -sovelluksesta (Google Play)*

Kuljetun matkan ja kunnossapidon palautteen antamista ei tehdyn selvityksen perusteella ole vielä yhdistetty yhteen applikaatioon. Tämä johtunee pitkälti siitä, että applikaatioita on kehitetty liikunnan ja hyvinvoinnin lähtökohdista.

4 SUOSITUS OULUN SEUDUN JK+PP -VÄYLIEN ERILLISURAKALLE

4.1 Palautteen tyyppi

Palautteen tyypiksi suositellaan lineaarista asteikkoa yhdestä viiteen, missä 1 on erittäin huono ja 5 erittäin hyvä. Asteikon 1-5 käyttö antaa mahdollisuuden verrata saatuja tuloksia Yhdyskuntatekniset palvelut -kyselyn tuloksiin.

Toinen käyttäjien kannalta tärkeä palautteen tyyppi on pistemäisten kohtien raportointi. Nämä palvelutasossa epäjatkuvat kohdat johtuvat usein väylän rakenteellisesta kunnosta, katupoikkileikkauksesta, väylän ympäristöstä tai liikenteestä. Tämän palautetyypin mukaan ottamisella huomioidaan täsmäkunnossapito.

LINEAARINEN ASTEIKKO 1-5

PISTE- TAI YHTEYSVÄLIKOHTAINEN PALAUTE

4.2 Kohderyhmä

Kohderyhmäksi suositellaan rajattua, säännöllisesti ja paljon urakkaan kuuluvien väyläosuuksien käyttäjiä. Otanta tulisi olla riittävän suuri (50-100), että jokaiselta alueelta tulisi riittävästi käyttäjiä mukaan. Kohderyhmän valinnassa huomioidaan demografiset tekijät sekä alku- ja loppupiste arkimatkoilla.

Kohderyhmä ehdotetaan valittavaksi avoimella hakuprosessilla. Hausta ilmoitetaan alueen kuntien kotisivuilla sekä eri sosiaalisen median kanavien kautta. Viestinnässä on syytä hyödyntää aktiivisia järjestöjä ja seuroja, joiden jäsenistöstä löytyy aktiivisia ympäri vuoden pyöräileviä henkilöitä. Haku- ja valinta-aikaan on syytä varata aikaa reilut kaksi viikkoa. Hakukyselyssä on syytä kysytä seuraavia asioita:

- Yhteystiedot (nimi, sähköposti, puhelinnumero, kotiosoite)
- Demografiset tiedot (sukupuoli, ikä)
- Liikkumisen määrä ja toistuvuus
- Tyypillisin arkiliikkumisen reitti (alkupiste, loppupiste)

Kohderyhmäläisille pidetään talvikauden alussa koulutus, jossa käydään läpi arvostelun kohteena olevat väyläosuudet ja laatuvaatimukset tuotteittain. Lisäksi käydään läpi palautteen antamisen käytännöt.

50-100 AKTIIVISTA YMPÄRIVUOTISTA LIIKKUJAA

HAKUKYSELY + VALINTA

KOHDERYHMÄN KOULUTUS

4.3 Toistuvuus

Tyypillisesti asiakastyytyväisyystutkimukset toteutetaan kerran tai kaksi kertaa vuodessa. Lahdessa ja Turussa alueurakoinnin alueraadit antavat palautteen kuukausittain. Kuukausittainen palautteen antaminen on myös totuttu käytäntö urakointimaailmassa tilaajan ja urakoitsijan välillä.

Suosituksena esitetään, että kohderyhmäläisiä muistutetaan antamaan palautetta kerran kuukaudessa sopivalla porrastuksella ennen tilaajan ja urakoitsijan välistä palaveria. Näin tulokset olisivat käytössä kuukausittaisissa palavereissa.

Tavoitetilanteessa paras ratkaisu olisi antaa arvioijan itse päättää sopivin palautteen antamisen aikaväli. Halutessaan arvioija voisi antaa palautteen vaikka päivittäin jokaisen matkan jälkeen. Etenkin piste- tai yhteysvälikohtaisten palautteiden antamiseen tulisi olla välitön mahdollisuus.

ARVIOINTI VÄHINTÄÄN 1 KERTA KUUKAUDESSA

PISTE- JA YHTEYSVÄLIKOHTAINEN PALAUTE MILLOIN TAHANSA

4.4 Kysymykset

Asiakaspalautteen sisältö on syytä pitää yksinkertaisena, jotta siihen vastaaminen olisi mahdollisimman vaivatonta. Asiakaspalautetta on kysytty alueurakoinnissa tyypillisesti tuotteittain, jolloin kyselyt muodostuvat pitkiksi. Loppukäyttäjää kiinnostaa lopulta vain se, kuinka hyvin häntä palvellaan. Näin kysymys voisi olla pelkästään: ”Kuinka tyytyväinen olet ollut jalankulku- ja pyöräilyväyläsi kunnossapidon tasoon asteikolla 1-5”.

Piste- ja väyläosuuskohtaiset palautteet voidaan kategorisoida valmiiksi esimerkiksi seuraavasti:

- lunta väylällä
- liukasta
- epätasaisuutta
- jäätynyttä sohjoa
- pehmennyt polanne, sohjoa
- roskia väylällä
- este väylällä
- hiekkaa väylällä
- hoidon tason muutos

Vastaukset tulee pystyä sitomaan joko vastaajan taustatietoihin tai arvioitavaan väylä-osuuteen. Näin pystytään arvioimaan eri yhteysvälien asiakastyytyväisyyttä.

KUNNOSSAPIDON YLEINEN PALVELUTASO ASTEIKOLLA 1-5

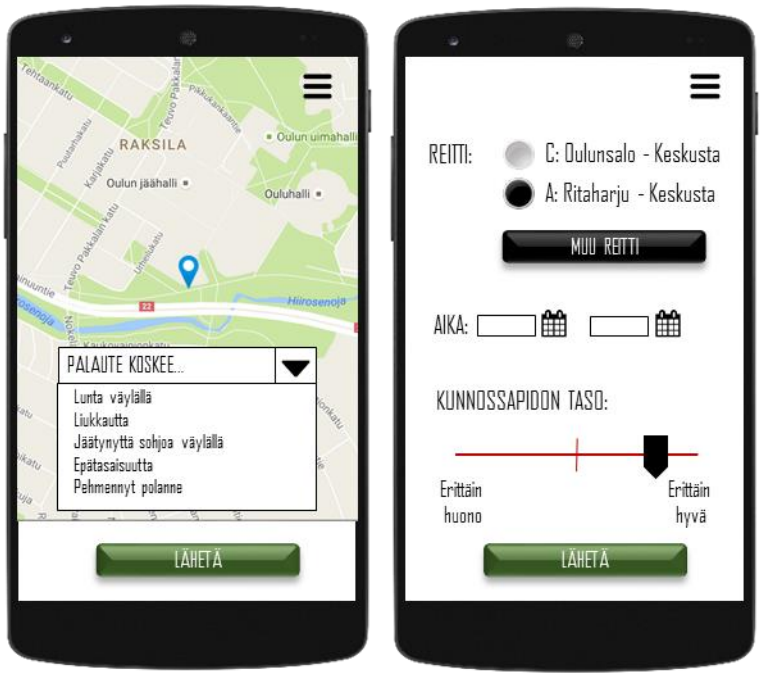
TUOTE- JA PAIKKAKOHTAINEN PALAUTE

4.5 Palautekanava

Käytettävän palautekanavan tai -järjestelmän tulisi olla mahdollisimman helppokäyttöinen ja helposti saavutettavissa. Perinteisistä asiakastyytyväisyyden kyselyn menetelmistä suositellaan luopuvan, sillä ne ovat suhteellisen raskaita toteuttaa ja tulevat maksamaan useampien vuosien aikana paljon. Tavoitetilanteena onkin saada aikaan mobiilisovellus, joka muistuttaa arvioijaa hänen asettamien asetuksien perusteella antamaan asiakastyytyväisyyttä omasta reitistään.

Talvelle 2016 - 2017 mobiilisovelluksen saaminen voi tehdä aikataulullisesti tiukkaa, sillä palvelu tulisi koodata. Talvelle 2016 - 2017 voidaan käyttää eri ilmaiskanavia, joilla on mobiilisovelluksen toiminnallisuudet. Esimerkiksi kuukausittaista asiakastyytyväisyyttä voidaan kysyä ilmaisella www-kyselyllä, johon osallistujille lähetetään muistutus ja linkki kerran kuukaudessa. Piste- ja viivakohtaista palautetta voidaan kerätä esimerkiksi ilmaisella Grafatee -palvelulla.

Mobiilisovelluksen tavoitteelliset toiminnallisuudet ovat seuraavat:



Kuva 10. *Kunnossapidon palaute -applikaatio mock-up*

- Käyttäjätiedot (nimi, ikä, sukupuoli, kotiosoite, sposti, työosoite)
- Arvioitavaa reittiä koskeva määritys
- Arviointiasetukset (aika-asetus, mitä reittiä arviointi koskee)
- Asiakastyytyväisyyskysely (PUSH -toiminto asetusten mukaan)
- Karttapalaute kategorioittain (paikka, mitä palaute koskee, aika)
- Raportointi (omat annetut arvosanat ja palautteet, yleiset arvosanat kuukausittain)

5 JATKOTOIMENPITEET

Jatkotoimenpiteinä suositellaan:

1)	Kohderyhmän kysely ja valinta	Marraskuu 2016
2)	Kohderyhmän koulutus	Marraskuun loppu 2016
3)	Karttakyselyn valmistelu	Marraskuu 2016
4)	Kuukausittainen asiakastyytyväisyyskysely	Tammikuu 2017 - Toukokuu 2017
5)	Tulosten raportointi kuukausittain	”
6)	Mobiiliapplikaation koodaus	Marraskuu 2016 -> Lokakuu 2017

