



Marko Forsblom ja Vesa Männistö

# Asiakastiedon käsittelyn kehittäminen VOL-alueella

Tiimianalyysi

Sisäisiä julkaisuja 57/2005





Marko Forsblom ja Vesa Männistö

# **Asiakastiedon käsittelyn kehittäminen VOL-alueella**

**Tiimianalyysi**

**Sisäisiä julkaisuja 57/2005**

*Kannen kuva: Terhi Saksa*

ISSN 1457-911X  
TIEH 4000494

Verkkajulkaisu  
ISSN 1458-1561  
TIEH 4000494-v

Edita Prima Oy  
Helsinki 2006

Julkaisua saatavana Oulun tiepiiristä

**Tiehallinto**  
**Oulun tiepiiri**  
Veteraanikatu 5  
PL 261  
90101 Oulu  
Puhelinvaihte 0204 2211

**Asiasanat:** asiakkaat, asiakkuus, asiakastyytyväisyys, asiakaspalaute, asiakastieto, asiakastiedonhallinta, kehittäminen

**Aiheluokka:** 10

## TIIVISTELMÄ

Tässä työssä on kehitetty asiakastiedon tiimianalyysiä VOL-yhteistyöalueen tiepiireissä. Työn lähtökohtana on ollut kesän 2004 tietojen perusteella tehty projekti.

Tiimianalyysillä tarkoitetaan tiimeissä säännöllisin väliajoin, yleensä kaksi kertaa vuodessa, tehtävää asiakastiedon analysointia, joka tehdään yhteistyössä tiepiirin asiakkuusvastaavan kanssa. Asiakkuusvastaava ja tiimin vetäjä määrittelevät yhdessä tiimin tietotarpeet, ja asiakkuusvastaava organisoii tietojen keruun ja yhdistelyn. Tiimin vetäjä tai asiakkuusvastaava esittelee tulokset tiimille. Tiimien tietotarpeet eivät ole staattisia, vaan ne on tarpeellista tarkistaa aina ennen tiimianalyysiä vastaamaan sen hetkisiä tietotarpeita.

Tiimianalyysi testattiin viidessä tiimissä. Tämän lisäksi tiimien ja yhteistyöryhmien vetäjille tehtiin sähköpostikysely, jossa tiedusteltiin tiimien näkemystä ja tarpeita tiimianalyysille. Työssä käytettiin esimerkkiaineistona talven 2004 – 05 tienkäyttäjätyytyväisyystutkimusta sekä piirien vastaavana aikana saamia asiakaspalautteita (Liito ja Aspal). Lisäksi pohdittiin muita mahdollisia lähtötietoja ja niiden käyttömahdollisuuksia.

Tiimianalyysille on selkeä kysyntä, jos siitä ei tehdä liian yksityiskohtaista, raskasta tai kaavamaista. Parhaimmillaan tiimianalyysi toimii keskustelun herättäjänä ja vie tällä tavoin asiakkuustiedon hyödyntämistä eteenpäin. Tiimianalyysi tuo kokonaiskuvan asiakkaiden mielipiteistä, mutta asiakastiedon käytön pääpaino on edelleen tietojen päivittäisessä hyödyntämisessä. Tiimianalyysiin ei kannata tuoda liian isoja asioita, jos niiden edistäminen tiimin voimin on mahdotonta. Toisaalta tiimianalyysi on tapa saada tiimin ääni kuuluville johtoryhmässä. Näin tiimissä havaitut ”isot” asiat saadaan vietyä piiritasolle.

Kukin tiimi on oma yksilönsä, joten niille ei välttämättä sovi sama esittelymateriaali. Esimerkiksi talvihoitoon liittyvät tulokset ovat sen tyyppisiä, joita kaikki tiimit eivät edes käsittele. Tietojen kokoajan ja esittelijän on näin ollen tunnettava tienpito ja tiepiirin toiminta riittävän hyvin, jotta hän voi koota ja esitellä kullekin tiimille sopivaa aineistoa. Myös tiimiläisiltä odotetaan aktiivisuutta tiimianalyysiin otettavien yhteenvetojen sisällön määrittelyyn.

Analyysin johtopäätökset ja toimenpidesuositukset raportoidaan ja viedään piirin organisaatiossa eteenpäin ja niiden toteutumista seurataan. Vastuukäsitteinä ovat tiimien vetäjä ja asiakkuusvastaava.

**Nyckelord:** kunder, kundrelationer, kundtillfredsställelse, kundrespons, kunduppgifter, hantering av kunduppgifter, utveckling

## **SAMMANFATTNING**

Vid arbetet utvecklades en modell för kunduppgifternas gruppanalys för vägdistriktet inom VOL-samarbetsområdet (Vasa, Uleåborg och Lappland). Grunden för arbetet var projektet som gjordes på basen av informationen från sommaren 2004.

Med gruppanalysmodellen förstås en med jämna intervall, oftast halvårsvis, och i samarbete med vägdistriktets kundansvarande utförd analys av kunduppgifterna. Den kundansvarande och gruppchefen definierar tillsammans gruppens informationsbehov varefter den kundansvarige organiserar datainsamling och gruppering. Resultaten presenteras därefter för gruppen tillsammans av den kundansvarande och gruppchefen. Gruppernas informationsbehov är inte statistiska, utan bör alltid kontrolleras att de uppfyller kraven innan gruppanalysen utförs.

Gruppanalysen testades av fem olika grupper. Därtill utfördes en förfrågan per e-post, till gruppernas och samarbetsgruppernas chefer, om behovet av gruppanalysen. Som material vid arbetet användes kundresponsuppgifterna från vintern 2004 – 05 samt uppgifter om kundtillfredsställelsen från vägdistriktets undersökningar från samma tidsperiod (Liito och Aspal).

Det finns ett klart behov för gruppanalysen, men den får inte vara för detaljerad, tung eller formell. Allra bäst fungerar gruppanalysen som initiativ för diskussion och den befrämjar därmed ett bättre utnyttjande av kundinformationen. Gruppanalysen bildar en helhetsbild av kundernas åsikter, men tyngdpunkten för utnyttjandet av kundinformationen ligger fortfarande i det dagliga bruket. Gruppanalysen skall inte behandla så stora frågor, som inte kan befrämmas med gruppens resurser. Men å andra sidan ger gruppanalysen möjlighet för gruppen att få sin röst hörd i ledningsgruppen. Därmed kan även större frågor fås framförda på vägdistriktetsnivå.

Varje grupp är individuell och därför funktionerar inte samma presentationsmaterial för de olika grupperna. Till exempel resultaten angående vinterdrift är av den typen att inte alla grupper överhuvudtaget behandlar dem. Därför krävs en god kännedom av väghållningen och vägdistriktets funktionssätt av den som insamlar och presenterar uppgifterna, så att alla grupper får lämpligt material. Åsikter och syner om innehållet av uppgifterna som analyseras förväntas även av medlemmarna i grupperna.

Analysens resultat och åtgärdsförslag rapporteras och de förs fram i vägdistriktets organisationer samt man uppföljer deras förverkligande. Ansvar av detta arbete är hos gruppcheferna och den kundansvarige.

## ESIPUHE

Tämän työn tavoitteena oli jatkaa VOL-yhteistyöaluetta koskevan asiakastiedon analysointia talven 2004–05 aineiston pohjalta. Analysoinnin myötä pyrittiin edelleen kehittämään VOL-yhteistyöalueelle yhtenäisiä tapoja käsitellä ja analysoida asiakastietoa.

Työn lähtökohtana on ollut Tiehallinnon tiimianalyysimallin käyttöönotto, testaaminen ja jatkokehittely VOL-yhteistyöalueelle sopivaan muotoon. Tiimianalyysimallin perusajatuksena on eri lähteistä saatavan asiakastiedon kerääminen, analysointi ja jalostaminen päätöksenteossa nykyistä paremmin hyödynnettävään muotoon.

Työn tuloksia on tarkoitus hyödyntää myös muiden tiepiirien asiakastiedon käsittelyn nykyistä laajemmassa systematisoinnissa.

Työtä ohjanneen projektiryhmän puheenjohtajana on toiminut liikennejärjestelmävastaava Keijo Pulkkinen Oulun tiepiiristä. Lisäksi projektiryhmän työkentelyyn ovat osallistuneet asiakkuussuunnittelija Sanna Kolomainen Lapin tiepiiristä, asiakkuusvastaava Tanja Puikkonen Vaasan tiepiiristä ja asiakkuussuunnittelija Anu Kruth keskushallinnon Asiantuntijapalveluista. Konsulttina työssä on toiminut JP-Transplan Oy, jossa työn ovat tehneet Vesa Männistö, Marko Forsblom ja Robert Hösch.

Oulussa joulukuussa 2005

Tiehallinto  
Asiakkuus





**SISÄLTÖ**

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b>	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>LÄHTÖTIEDOT</b>	<b>10</b>
2.1	Tienkäyttäjätyytyväisyystutkimus	10
2.2	Asiakaspalautejärjestelmät	10
2.2.1	Aspal-palautejärjestelmä	10
2.2.2	Liito-palautejärjestelmä	11
2.3	Muut tietolähteet	11
2.3.1	Tiestön kuntotieto	11
2.3.2	Säätiedot	12
2.3.3	Onnettomuustilastot	12
2.3.4	Tienpidon painotusten muutokset	12
2.3.5	Aloitteet	13
2.4	Tietolähteiden priorisointi	13
<b>3</b>	<b>TIIMIANALYYSIN KEHITTÄMINEN</b>	<b>14</b>
3.1	Kesän 2004 analyyseistä opittua	14
3.2	Kysely tiimien vetäjille	14
3.3	Tiimianalyysin kehittäminen	16
3.4	Aikataulutus	18
<b>4</b>	<b>TALVEN 2004–05 TIETOJEN ANALYSOINTI</b>	<b>19</b>
4.1	Taustaa	19
4.2	Tienkäyttäjätyytyväisyystutkimus	19
4.2.1	Yleistä	19
4.2.2	Yleinen tyytyväisyys	20
4.2.3	Tyytyväisyyden ja tärkeyden ero	25
4.2.4	Tyytyväisyys talvihoitoon – muutokset	29
4.2.5	Turvallisuus, sujuvuus, ympäristö ja tiedottaminen	30
4.2.6	Yhteenveto tienkäyttäjätyytyväisyystutkimuksesta	32
4.3	Asiakaspalautteet	33
4.4	Liito-palautteet	33
<b>5</b>	<b>TIIMIANALYYSIEN KOKEMUKSIA</b>	<b>35</b>
5.1	Vaasan tiepiiri	35
5.2	Oulun tiepiiri	36
5.3	Lapin tiepiiri	38
5.4	Yhteenveto tiimianalyyseistä	39
<b>6</b>	<b>YHTEENVETO JA SUOSITUKSET</b>	<b>40</b>
<b>7</b>	<b>LÄHTÖAINEISTOT JA OHJEET</b>	<b>42</b>

7.1	Tietoaineistot	42
7.2	Ohjeita	42
<b>8</b>	<b><u>LIITTEET</u></b>	<b>44</b>

## 1 JOHDANTO

Tämän työn tavoitteena on analysoida VOL-yhteistyöaluetta koskevaa asiakastietoa talven 2004–05 aineiston pohjalta sekä analysoinnin myötä edelleen kehittää VOL-yhteistyöalueelle yhtenäiset tavat käsitellä ja analysoida asiakastietoa. Työ on jatkoa kesän 2004 analyysille.

Työn tuloksia on tarkoitus hyödyntää myös muiden tiepiirien asiakastiedon käsittelyn nykyistä laajemmassa systematisoinnissa.

Luvussa 2 esitellään työssä käytettävät lähtötiedot ja priorisoidaan ne havaittujen tiimianalyysin tarpeiden mukaisesti. Tiimianalyysin kehittämistarpeet ja niiden perusteella tehtävä tiimianalyysin kehittäminen esitetään luvussa 3. Tiimianalyyseissä käytettävät perustulokset on koottu lukuun 4. Lisäksi tiepiireissä käytetyt lähtömateriaalit on esitetty liitteissä. Lukuun 5 on koottu tiimianalyysien kokemuksia, ja työn yhteenveto esitetään luvussa 6. Työssä käytetyt aineistot ja lyhyet ohjeet ovat luvussa 7.

Tiimianalyysin vastuuhenkilöinä voi tiepiireissä olla eri tehtävänimikkeiden alla työskenteleviä asiantuntijoita. Tässä raportissa on selvyyden vuoksi käytetty näistä yhteistä nimikettä asiakkuusvastaava.

## 2 LÄHTÖTIEDOT

Tässä luvussa on esitetty lyhyesti ne asiakkuuteen ja tiestöön liittyvät tiedot, jotka ovat mahdollisia tiimianalyysin lähtötietoja.

### 2.1 Tienkäyttäjätyytyväisyystutkimus

Tienkäyttäjille suunnattu tyytyväisyystutkimus tehdään talven osalta kerran vuodessa tammi-helmikuussa. Tutkimuksen tulokset raportoidaan koko Tiehallinnon ja tiepiirien osalta huhtikuussa, jolloin talven tuloksiin perustuvissa tiimianalyseissä tarvittava materiaali on käytettävissä.

Tutkimuksen toteuttaja, toteutustapa ja kysymysten sisällöt ovat vaihdelleet jonkin verran viime vuosien aikana, mutta lähitulevaisuudessa voidaan olettaa, että aikasarjaa merkittävästi katkaisevia muutoksia ei tapahdu. Joitain lisäkysymyksiä voi olla järkevää liittää kyselyyn mukaan, ja joitain kysymyksiä voidaan muuttaa 2 – 3 vuoden välein kysyttäväksi.

Nämä tutkimukset ovat kenties merkittävin asiakastiedon lähde koko Tiehallinnolle. Niiden ongelmia ovat mahdolliset muutokset ja raskaan liikenteen osalta otoksen pienuus. Kysymykset eivät myöskään kata koko tienpidon kenttää, joten kaikista tienpitoon liittyvistä asioista ei saada tietoja. Tiimianalyysin näkökulmasta katsoen tietoa on kuitenkin riittävästi.

### 2.2 Asiakaspalautejärjestelmät

#### 2.2.1 Aspal-palautejärjestelmä

Asiakaspalautejärjestelmää käytetään Tiehallintoon tulevien yhteydenottojen kirjauksiin. Yhteydenotot tulevat suurimmaksi osaksi internetin ja sähköpostin kautta; tässä on kuitenkin suuria piirikohtaisia eroja. Aspal-palautteita ei voida tarkastella edustavana otoksena vaan pikemminkin näytteenä tienkäyttäjien ajatuksista. Järjestelmän puutteena voidaan pitää sitä, että Tiehallinnon työntekijöiden aktiivisuus kirjata henkilökohtaisesti tulleita palautteita vaihtelee paljon.

Asiakaspalautejärjestelmään tallentuva tieto on valtaosin kvalitatiivista eli laadullista tietoa, joka on luonteeltaan enemmän selittävää kuin mittaavaa tietoa. Tämän vuoksi asiakaspalautejärjestelmästä saatavaa tietoa käytetään pääsääntöisesti selittämään ja syventämään tienkäyttäjättyytyväisyystutkimuksessa esille nousevien mahdollisten kehittämistarpeiden syitä.

Asiakaspalautejärjestelmiä käytetään usein myös kvantitatiivisesti. Tällöin tarkastellaan palautteiden lukumäärän kehittymistä; yleisoletuksena on, että saatava palaute on pääsääntöisesti negatiivista. Saadun palautemäärän käyttö kvantitatiivisena mittarina ei kuitenkaan ole perusteltua. Kvantitatiivisena mittarina käytön perusedellytyksiä ovat palautteiden nykyistä perusteellisempi luokittelu, palautteen antajan tunnistaminen, kaikkien palautteiden kirjaaminen sekä saadun palautteen suhteuttaminen tiepiirin kokonaispotentiaaliin.

Johtopäätösten tekeminen talvihoidosta pelkkien Aspal-palautteiden pohjalta ei ole perusteltua. Palautteiden kirjavuus rajaa kvantitatiivisen tarkastelun hyvin suppeaksi. Aspal-järjestelmään kirjataan kuitenkin yksittäisiä hyviä palautteita, jotka ovat toteutettavissa yleensä ns. välittöminä toimenpiteinä.

## **2.2.2 Liito-palauttejärjestelmä**

Liikennekeskuksen LK-tieto -järjestelmään kirjataan kaikki tienkäyttäjien tien kuntoon ja liikenteeseen liittyvät akuutit palautteet. LK-tiedosta tehdään Liito-viestit, jotka välitetään urakoitsijoille kunnossapitotoimenpiteitä varten. Liito-asiakaspalautteet on rekisteröity paikkatietokoordinaatein, joten niiden seuranta on mahdollista millä tahansa alueellisella muuttujalla esimerkiksi piirien tai urakka-alueiden mukaisesti.

Liito-viestit jaetaan kahteen luokkaan niiden sisällön perusteella. Tiedoksi urakoitsijalle toimitettavat viestit sisältävät tietoja, joita urakoitsija voi mahdollisesti hyödyntää toimissaan. Toimenpidepyynnöt puolestaan edellyttävät akuutteja toimenpiteitä ja ovat siten hyvin tärkeitä viestejä. Talviajan palautteet koskevat pääosin liukkauden torjuntaa, tien epätasaisuutta ja lumen au-rausta.

Liito-palautteita voidaan käyttää kvantitatiivisina eli luokiteltuina palautteiden lukumäärinä. Lisäksi niistä mielenkiintoisimmat ryhmät voidaan käydä yksitellen läpi ja tehdä niille nykyistä tarkempi luokittelu, jos esimerkiksi yksittäinen palaute koskee useaa eri aihetta.

Liito-palautteiden lukumäärä ja myös sisältö antavat paremman pohjan tiedon analysoinnille ja hyödynnettävyydelle kuin Aspal. Liito-palautteiden mahdollinen kvantitatiivinen analyysi tulee kohdistaa pääasiassa toimenpidepyyntöihin, koska etukäteisoletuksena voidaan arvioida palautteen jo läpässeen kriittisen tarkastelun asiantuntijan taholta ja olevan siten vertailukelpoinen muiden vastaavien palautteiden kanssa.

Liito-palautteiden määrään vaikuttaa tienkäyttäjän linjan tunnettuus. Vuoden 2004–05 talven tienkäyttäjätyytyväisyystutkimuksen mukaan VOL-piirien vastaajista 19 – 26 % tunsivat linjan. Tunnettuus on siis vielä varsin vähäinen. Mikäli sitä halutaan lisätä, tarvitaan sitä tukeva yhtenäinen, tiehallintotason viestintästrategia.

## **2.3 Muut tietolähteet**

### **2.3.1 Tiestön kuntotieto**

Tiestön kunto (urat, tasaisuus, vauriot) ei näytele niin merkittävää osaa talven analysoinnissa, että sitä kannattaisi ottaa mukaan näihin yhteenvetotyyppisiin analyysihin. Yksittäisen palautteen tai toimenpidepyynnön järkevyyttä on mahdollista tarkastella myös kuntotietojen kautta, jos palaute saadaan paikannettua riittävän hyvin mittaustietojen kanssa.

Talvihoidon keskitettyä laadunseurantaa ei tehty talvikaudella 2004–05. Seuranta aloitetaan uudelleen joulukuussa 2005, joten vuoden 2006 talven tiimi-analyseissä keskitetyn laadunseurannan tulokset tulee ottaa käyttöön.

Teiden talvihoidon tilaa seurataan jatkuvasti urakoitsijoiden toimesta urakoiden valvonnan tarpeisiin. Tämä tieto ei kuitenkaan tuo esiin talvihoidon puutteita. Se ei myöskään edusta koko tiepiiriä eikä ole riittävän vertailukelpoista.

### 2.3.2 Sää tiedot

Sää tiedoista on helposti saatavilla piiritason yhteenvetoja ja yleisiä tunnuslukuja (esim. talven vaikeusaste tai lumen määrä), mutta sään tarkempi analysointi on huomattavan vaikeaa. Sää asemien mittausdata on koottu yhteen ”anturitasolla”, mutta tiedot ovat rompuilla (yksi asema per yksi kuukausi yhdellä rompulla) eivätkä tietokantamuodossa, joten niiden analysointi on työlästä. Anturitason datan muuttaminen sää tä ja keliä edustaviksi tunnusluvuiksi vaatii lisäksi syvällistä asiantuntemusta.

Talven asiakastytyv äisyyden analysoinnissa sää tiedoilla on suurempi merkitys kuin kesällä. Sää tiedolla on kuitenkin vähemmän käyttöä tämän tyyppisessä tiimianalyysissä kuin päivittäisessä työssä, sillä tiimianalyysi tehdään vasta talvikauden jälkeen. Tiimianalyysiin voidaan poimia yleisiä tunnuslukuja (lumisateet, pakkassumma, talven vaikeusaste, poikkeukselliset lumimyrskyt, jne.), joita voidaan verrata tiimiläisten näkemyksiin kuluneen talven kokemuksista. Sää tietoa voidaan kuitenkin paremmin hyödyntää talvikauden aikaisessa päivittäisessä analysoinnissa, esim. selitettäessä asiakkaille ”mahdotonta sää tä.”

### 2.3.3 Onnettomuustilastot

Yleisten teiden onnettomuustiedot saadaan eri tavoin luokiteltuna Tiehallinnon onnettomuusrekisteristä noin 2-5 kuukauden viiveellä.

Tietoja voitaneen käyttää selittämään asiakastytyv äisyydessä ja palautteisissa tapahtuneita muutoksia. Onnettomuuksia tosin tapahtuu esim. keleihin nähden satunnaisista tekijöistä johtuen, mikä vaikeuttaa syy-seuraussuhteiden etsimistä. Perustilastojen sijaan yksittäiset vakavat onnettomuudet näkyvät herkästi asiakaspalautteessa ja -tytyv äisyydessä onnettomuuden tapahtumapaikasta riippumatta.

### 2.3.4 Tienpidon painotusten muutokset

Mikäli tienkäyttäjättytyv äisyystutkimus toteutetaan samanlaisena vuodesta toiseen, voidaan olettaa tulosten muutoksen perustuvan muutoksiin Tiehallinnon toiminnassa tai tien käyttäjien odotusten nousuun. Perusajatuksena on, että ennalta tiedetyn virhemarginaalin puitteissa tutkimus antaa vakiotuloksen, mikäli tienpito ja tienkäyttäjien odotukset pysyvät samanlaisina.

Tämän vuoksi asiakastiedon analysoinnissa on oleellista tunnistaa ne tekijät, jotka voivat selittää mahdollisia muutoksia tuloksissa. Tiimeissä tulee olla tieto mm. rahoituksen muutoksista edellisiin vuosiin verrattuna, uusista toimintalinjoista, hoitourakoiden vaihtumisesta, ohjeistuksen muutoksista ja tarkennuksista, yms. Tämä taustatieto ei ole luonteeltaan asiakastietoa, mutta sen avulla pystytään arvioimaan ja ehkä parhaiten selittämään muutoksia asiakastytyväisyydessä.

### 2.3.5 Aloitteet

Tiepiirit saavat aloitteita asiakkailta ja sidosryhmiltä (mm. tien käyttäjät, kunnat, liitot). Suurin osa aloitteista on toivomuksia koskien mm. kevyen liikenteen väylien rakentamista, tievalaistusta, linja-autopysäkkejä, nopeusrajoituksia ja kunnossapitoa. Aloitteista vain pieni osa koskee talvihoitoa.

Aloitteiden hyödyntäminen noudattaa samaa kaavaa Aspal-palautteiden kanssa. Aloitteet tulee hyödyntää silloin, kun ne ensimmäisen kerran tulevat käsitellyiksi. Tämän lisäksi ne kannattaa luokitella ja tallentaa kaikkien saataville siten, että niistä voidaan myöhemmin etsiä tietoa eri päätöksentekotilanteisiin (esimerkiksi silloin, kun kohteita priorisoidaan, aloitteet ovat yksi varteenotettava lisäkritereeri).

## 2.4 Tietolähteiden priorisointi

Tietolähteiden priorisointi kesän 2004 analyysin yhteydessä oli seuraava:

1. asiakastutkimukset,
2. asiakaspalaute,
3. mitattu tieto ja
4. muut tietolähteet.

Asiakastutkimukset, tässä tapauksessa tienkäyttäjättytyväisyystutkimus, on päälähteenä myös talven tiimianalyysissä, ja sen informaatiota täydennetään muilla tiedoilla. Aspal ja Liito ovat päivittäisen työn lähtökohtia ja niiden yhteenvedolla täydennetään tiimianalyyseissä tienkäyttäjättytyväisyystutkimuksen tuloksia. Tiestöltä mitatulla tiedolla ei talven 2004–05 osalta ole mitään roolia, sillä talvihoidon keskitettyä laadunseurantaa ei tehty eikä urakoitsijoiden keräämää ns. Talla-tietoa ole mahdollista käyttää analysoinnin pohjana. Muut tietolähteet, kuten tienpidon painotusten muutokset, sää, onnettomuudet, aloitteet, vahingonkorvauskanteet, jne. luokitellaan täydentäviksi tiedoiksi.

### 3 TIIMIANALYYSIN KEHITTÄMINEN

Tiimianalyysillä tarkoitetaan kerran tai kaksi vuodessa tapahtuvaa eri lähteistä saadun asiakastiedon analysointia. Tämän lisäksi on tärkeää, että asiakastietoja analysoidaan koko vuoden ajan sitä mukaa, kun tietoa syntyy. Päivittäisellä analysoinnilla voidaan vielä huomioida esim. tehdyt toimenpiteet tai talven olosuhteiden vaihtelevuus, mitä ei välttämättä voida tehdä enää tiimianalyysissä.

#### 3.1 Kesän 2004 analyyseistä opittua

Aikaisemmista tiimianalyyseistä ja keskusteluista tiimien vetäjien ja muiden asiantuntijoiden kanssa on havaittu seuraavia asioita:

- € Tiimianalyysin ydin on paljolti pienissä, toimintatapoja koskevissa asioissa ja tiedottamisessa eli sellaisissa asioissa, joiden toteuttaminen on edullista. Isot asiat ovat muutenkin piirien tiedossa ja niiden edistäminen kaatuu usein rahoituskysymyksiin.
- € Tiimianalyysin täytyy olla niin konkreettinen, että löydetään ainakin yksi toimenpide-esitykseen etenevä johtopäätös per tiimi. Pelkkä yleisellä tasolla käytävä keskustelu on toki hyödyllistä, mutta ilman konkreettisia toimenpide-esityksiä mielenkiinto tiimianalyysiin heikkenee väistämättä ajan myötä.
- € Tiimien tulee dokumentoida välittömät toimenpiteet, jotka tehtiin tiimianalyysin jälkeen. Lisäksi näiden toteutumisen seuranta on tärkeää.
- € Tiimien motivointi. Palaute tiimeille on hyvin tärkeää, joten kehittämisen täytyy olla jatkuvaa. Johdon esimerkillä on tässä tärkeä rooli.
- € Tietotarve on varsin erilainen tiimistä riippuen, joskin on olemassa yleisiä asiakkuuteen liittyviä tietoja, jotka kiinnostavat kaikkia tiimejä (esimerkiksi yleisen tyytyväisyyden kehitys).
- € "Näennäistulosten" (pieniä määriä, isoja prosentteja, keskiarvoja) esittäminen voi johtaa harhaan, joten kaavamaisia yhteenvetoja ja aikasarjoja esim. palautteiden lukumääristä ja jakaumista tulee välttää.
- € Tiimit eivät itse ehdi jalostamaan asiakastietoa vaan odottavat, että heille esitetään valmiita tuloksia keskustelun ja jatkokäsittelyn pohjaksi.

#### 3.2 Kysely tiimien vetäjille

VOL-piirien kaikkien tiimien ja yhteistyöryhmien vetäjille tehtiin sähköpostikysely, jota täydennettiin puhelinhaastatteluilla. Kyselyyn vastasivat kaikki siihen valitut henkilöt. Vastauksista on tehty yhteenveto, josta tärkeimmät asiat on poimittu tähän lukuun kyselyn mukaisessa järjestyksessä. Kunkin aihealueen loppuun on kerätty sähköpostikyselyn yksittäisiä kommentteja, jotka konkretisoivat yhteenvedon viestiä. Yhteenvedon näkökulmana on



enemmän käytön kehittäminen ja säännöllisin välein tehtävä tiimianalyysi kuin asiakastietojen päivittäinen käyttö.

#### Asiakaspalautteiden käyttö toiminnan suunnittelussa

Asiakaspalautteita ovat tässä mm. Aspal, Liito, vuorovaikutustieto ja kirjalliset aloitteet. Näitä kaikkia käytetään vaihtelevassa määrin, riippuen tiimin tehtäväkentästä.

Kaikki palautteet olisi saatava sellaisessa muodossa, että niitä voitaisiin myöhemmin lajitella esim. aiheen tai hoitoluokan mukaan. Luokittelu ja jäsentely on tehtävä jo tallennusvaiheessa, sillä jälkikäteen se on työlästä ja vaikeaa. Yleensäkin kaivataan jatkojalostusta, mutta tarpeita ei ole yksilöity tarkasti. Jatkojalostus vaatii yhteistyötä asiakkuusvastaavan ja tiimin vetäjien välillä. Omat resurssit jatkojalostukseen ovat usein vähäiset.

Palautteiden oikeellisuus ja asiallisuus on varmistettava, ennen kuin niitä käytetään hyväksi.

Tiimiläiset vastaavat hyvin saamiinsa palautteisiin, mutta eivät yleensä kirjaa niitä järjestelmällisesti. Tähän syynä on useimmiten ajan puute.

*"Asiakaspalautteet ovat meillä aina taustalla vaikuttamassa toimenpiteisiin ja esityksiin, toki niiden asiallisuus ja oikeellisuus on tavalla tai toisella varmistettava"*

*"Analysoitu ja kohdennettu tieto on puuttunut"*

*"Joskus tuntuu siltä, että palautteita pitäisi hyödyntää ennen kuin ne ovat edes syntyneet"*

#### Asiakastutkimustietojen käyttö toiminnan suunnittelussa

Asiakastutkimuksia ovat tienkäyttäjätyytyväisyystutkimus, sidosryhmätutkimus, piirien omat vastaavat tutkimukset ja henkilöliikennetutkimus.

Näiden tutkimusten tulokset kiinnostavat suurinta osaa tiimejä "yhteenvetotasolla." Tiimit olettavat, että joko tiimin vetäjä tai asiakkuusvastaava poimii tutkimuksista kullekin tiimille kuuluvia asioita, jalostaa niitä ja esittelee tuloksia tiimille. Yksittäisiä, konkreettisia asioita näistä tutkimuksista löytyy yleensä harvoin.

Tutkimusten tuloksia myös epäillään jonkin verran (otos liian pieni, kattavuus huono, vastaajat eivät tiedä taustoja, tulokset liian yleisiä, ongelmat ovat tiedossa...).

*"Asiakastutkimuksista saatavaa tietoa käytetään hyväksi, jos se antaa viitteitä siitä, että toiminnassa on korjaamisen tarvetta"*

*"Ei päivittäisessä toiminnassa, vaan silloin kun sitä tarvitaan"*

#### Muun asiakastiedon käyttö toiminnan suunnittelussa

Muista tiedoista tärkeimpiä ovat onnettomuustiedot, joita tosin käytetään enemmän yksittäisinä tietoina kuin yhteenvetoina. Tiimianalyysissä niiden rooli on vähäinen, jos onnettomuuksien määrässä ei ole tapahtunut suuria muutoksia.

*"Onnettomuustietoja käytetään, mutta ei päivittäin"*

*"Tiedot pitäisi saada sähköisessä muodossa, jotta käytettävyys helpottuisi ja käyttö lisääntyisi"*

Mitä asiakastietoa käytettäisiin, jos sitä olisi saatavilla

Aikaan ja paikkaan sidottu asiakastieto nähtiin erittäin tarpeelliseksi, joko yksittäisinä palautteina tai trenditietona.

Käsite "trenditieto" esiintyy useissa vastauksissa, mutta sen tarkemmin sitä ei osata määritellä. Tiimien vetäjät kaipaavat ilmeisesti esimerkkejä, mitä trenditieto voisi olla.

*"Erityisesti paikkaan sidotulle tiedolle olisi tarvetta, kuten myös trenditiedolle"*

*"Ei. Tai ei tiedetä, onko konkreettisia ehdotuksia?"*

Miten usein asiakkuustietoa tarvitaan tiimianalyysin muodossa

Suurin osa asiakastiedoista käsitellään joko päivittäin tai viikoittain. Laajemmalle yhteenvedolle ja sen ympärille rakennettavalle tiimianalyysille on tarve noin kaksi kertaa vuodessa.

*"Kerran tai kaksi kertaa vuodessa, esim. talvi-kesä"*

*"Mieluusti harvemmin ja hyvää kuin tiheästi pintapuolista"*

Missä muodossa tietojen tulee olla, jotta niitä voidaan hyödyntää

Päivittäistä käyttöä varten tietojen tulee olla saatavilla sähköisessä muodossa helposti löydettävästä paikasta.

Tiimianalyysiin kaivataan erityisesti asiantuntemuksella valmisteltuja, riittävän yksinkertaisia yhteenvetoja, tosin niiden tarkempaa sisältöä ei osata suoraan kertoa. Tiimit odottavat esimerkkejä yhteenvedoista.

Toisaalta yhteenvedot eivät saa olla "liian yleisiä", jotta tärkeät asiat eivät katoa keskiarvojen taakse.

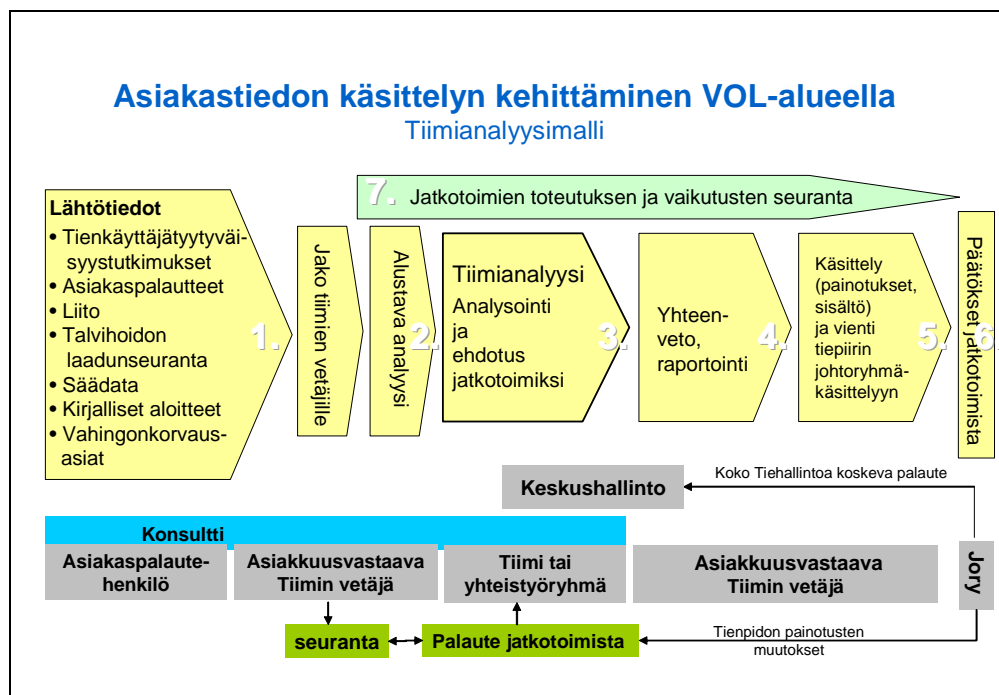
*"Yhteenvetoja ja lukuja"*

*"Riippuu tietysti tiedoista, joita ollaan käyttämässä, mutta yhteenvedot numeeriset tai sanalliset"*

### 3.3 Tiimianalyysin kehittäminen

Tiimianalyysimallin perustana on talven analyysissä käytetty kuvan 1 rakennetta. Rakenne pohjautuu VOL-piirien (Kärki, Pulkkinen ja Raatikainen) 11/2004 tekemään esitykseen, jota on selkeytetty lähinnä organisoinnin osalta.

Asiakaspalautehenkilö (tai asiakkuusvastaava) kerää tarvittavat tiedot. Tietojen pohjalta asiakkuusvastaava tekee alustavan analyysin tiimien vetäjien kanssa. Analyysin tuloksena syntyy esittelymateriaali, jonka pohjalta tehdään varsinainen tiimianalyysi. Tiimianalyysin pohjalta tiimit kokoavat ehdotukset jatkotoimiksi. Ehdotusten pohjalta tehdään yhteenvedon raportti (tai kokousmuistio) toimenpiteiden aikaansaamiseksi. Jos ehdotusten vaikutukset ovat suuria, viedään ne piiriin johtoryhmään, mutta pienemmät asiat voidaan hoitaa myös ilman johtoryhmän päätöksiä.



Kuva 1. Tiimianalyyssimalli VOL-alueella

Tiimianalyysiin kerätään tuloksista kunkin tiimin tai ryhmän toivomat tiedot. Nykyiset tietotarpeet on selvitetty tämän projektin aikana, mutta ennen kutakin tiimianalyysiä on tarkistettava, ovatko tarpeet muuttuneet. Vastuu on sekä asiakkuusvastaavalla että tiimin vetäjällä.

Osa tiimeistä on kiinnostunut kaikista tienpitoon liittyvistä asioista, joten heille voidaan esitellä kaikki piirikohtainen tulost materiaali ilman karsintaa. Toiset tiimit ovat toisaalta voineet ilmaista, että talvihoito ei kuulu tiimin toimenkuvaan, jolloin heille ei tällöin toimitettaisi mitään tulost materiaalia, tai vain yleisarvosanojen analysointi. Näin ollen asiakkuusvastaavan on oltava yhteydessä tiimien vetäjiin etukäteen, jotta tiimien sen hetkiset tarpeet saadaan selville ennen analyysien tekoa.

Osa tiimianalyysin tehtävistä on mahdollista hankkia ulkopuolisina palveluina. Näitä ovat lähtötietojen keruu, yhdistely, alustava analyysi ja esittely tiimeissä. Lähtötietojen keruu ja yhdistely ovat kohtuullisen suoraviivaisia tehtäviä, mutta analysointi ja tulosten esittely tiimeissä vaativat sen, että konsultti tuntee tarpeeksi hyvin tienpidon kenttää, jotta voi ottaa osaa keskusteluun tiimien tilanteet huomioiden. Pelkästään konsultin harteille tehtävää ei kannata jättää; työssä tarvitaan yhteistyötä asiakkuusvastaavan ja tiimien vetäjien kanssa.

### 3.4 Aikataulutus

Aikataulu talven asiakastietojen analysoinnille on seuraavanlainen.

- € Tiedonkeruu alkaa heti talvikauden alusta, ja tiedot tallennetaan asianmukaisiin rekistereihin. Tietoja käytetään päivittäisen toiminnan tukena sitä mukaa kun niitä syntyy (esim. tiemestarit)
- € Asiakkuusvastaava käy läpi Liito- ja Aspal-tietoja sekä muita palautteita ja luokittelee niitä tarvittaessa tarkemmin esim. niiden palautteiden osalta, joissa on kommentoitu useita eri asioita. Jatkossa tarkempi luokittelu on vähäisempää, kun järjestelmät on kehitetty tarpeita vastaaviksi.
- € Yksittäisiä, merkittäviä tuloksia viedään niistä kiinnostuneihin tiimeihin sitä mukaa kun niitä syntyy.
- € Samanaikaisesti asiakkuusvastaava ja tiimien vetäjät seuraavat edellisten tiimianalyyysien suositusten toteutumista.
- € Kun tienkäyttäjättyytyväisyystutkimus valmistuu huhtikuun puolivälissä, voidaan tehdä tässä raportissa hahmoteltu tarkempi analyysi, joka tulee esitellä tiimeille ja yhteistyöryhmille esimerkiksi touko-kesäkuussa, kuitenkin hyvissä ajoin ennen seuraavaa talvikautta. Esittelystä vastaavat asiakkuusvastaava sekä tiimien vetäjät riippuen piirin organisaatiosta.

Tässä työssä osa tietojen keruusta sekä analysointi tehtiin yllä olevasta poiketen konsultin työnä, osana tiimianalyysin kehittämisprojektia. Perustyö tapahtui aikavälillä 22.8. – 30.9., eli selkeästi vasta talvikauden jälkeen. Jatkossa on välttämätöntä ajoittaa työ siten, että työn tekijä kerää lähtötiedot talven aikana lukuun ottamatta tienkäyttäjättyytyväisyystutkimusta, jolloin tiimianalyysit voidaan tehdä heti tienkäyttäjättyytyväisyystutkimuksen valmistuttua.

## 4 TALVEN 2004–05 TIETOJEN ANALYYSINTI

### 4.1 Taustaa

Talven 2004–05 sää oli VOL-piireissä tienpidon kannalta keskimäärin edellisiä hieman helpompi, paria "lumimyrskyä" lukuun ottamatta. Esimerkiksi Oulun piirissä oli keskitalvella pitkä sateeton jakso, mikä vähensi lumen aurauksen määrää. Myös muissa VOL-piireissä sää pysyi pitkään vakiona.

Talvihoidon painotus on muuttunut jonkin verran Konginkankaan suuronnettomuuden jälkeen. Pieni osa valtatieverkosta on siirretty korkeampaan hoitoluokkaan, mutta vaikutus VOL-piirien alueella on vähäinen. Käytännössä talvihoitoon käytettiin suunnilleen saman verran määrärahoja kuin edellisenä talvena.

Tässä luvussa esitetyt tulokset ovat vain esimerkkejä niistä asioista, joita tiimianalysissä voidaan esitellä. Tarkempi sisältö on aina sovittava etukäteen tiimien vetäjien kanssa, jotta kukin tiimi saa sitä tietoa, millä on käyttöä.

### 4.2 Tienkäyttäjätyytyväisyystutkimus

#### 4.2.1 Yleistä

Analyysi on tehty talven 2004–05 (1.10 – 30.4) tienkäyttäjätyytyväisyystutkimuksen VOL-tiepiirien raporttien ja kalvosarjojen pohjalta. Tulokset esitellään näiden raporttien rakennetta noudattaen kuitenkin niin, että turvallisuuden ja sujuvuuteen liittyvät kysymykset on analysoitu yhdessä luvussa. Analyysin teko ei vaadi uusien tilastollisten yms. tunnuslukujen laskentaa, joten periaatteessa työ on yksittäisten lukujen ja kuvien poimintaa ja niiden järjestämistä hieman toisella tavalla.

Analyysit on tehty sekä yksityishenkilöiden että raskaan liikenteen vastausten perusteella. On kuitenkin huomattava, että raskaan liikenteen tiepiirikohdainen vastaajien määrä on niin pieni, että tilastolliset testit saattavat sisältää sattumasta johtuvia erehtymismahdollisuuksia.

Vuodesta 2006 lähtien talven tienkäyttäjätyytyväisyystutkimus toteutetaan urakka-alueittain, mikä mahdollistaa jatkossa mm. maakuntatason analyysit.

Raportin tulosten tulkinnassa on käytetty Taloustutkimuksen suosittamia tilastollisia vertailukriteerejä. Keskiarvojen vertailussa tilastollisesti merkitsevä ero on koko maan tuloksia verrattaessa noin  $\pm 0,05$  yksikköä ja tiepiirejä verrattaessa noin  $\pm 0,2$  yksikköä (merkitty \*):llä Taloustutkimuksen raporteissa).

Tienkäyttäjätyytyväisyystutkimuksen tuloksista on tarkoitus nostaa esiin erityisesti niitä asioista, joissa VOL-piirit poikkeavat merkittävästi huonompaan ja/tai parempaan suuntaan toisistaan tai koko maan keskiarvosta. Lisäksi tarkastellaan niitä tekijöitä, joissa muutokset suuntaan tai toiseen ovat olleet viime vuosina tilastollisesti merkittäviä.

Tyytyväisyyskyselyn tuloksia täydennetään Aspal- ja Liito-palautteiden informaatiolla. Näistä taulukoidaan palautteiden lukumäärät, jonka lisäksi palautteet käydään yksitellen läpi ja luokitellaan sisällön perusteella (esim. liukaus, lumisuus, polanne, ...).

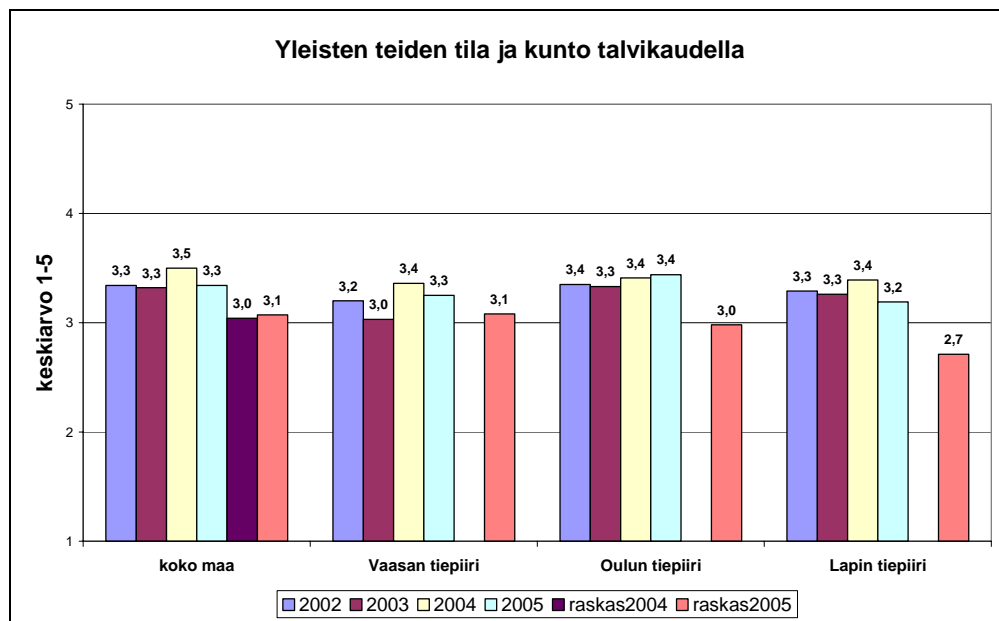
Raportin liitteenä ovat esimerkkinä tiepiirien tiimianalyseissä käytetyt kalvosarjat.

#### **4.2.2 Yleinen tyytyväisyys**

Yleistä tyytyväisyyttä tienpitoon on selvitetty kysymyksillä, jotka koskevat tiestön kuntoa ja Tiehallinnon toimintaa yleisellä tasolla (kyselyn kysymys-sarja 1). Kuvassa 2 on esitetty nämä tulokset koko maan ja VOL-piirien osalta. Tulokset kertovat, että asiakkaiden yleinen tyytyväisyys on talvikaudella luokkaa 3,2 – 3,4 asteikolla 1 – 5 (5=erittäin tyytyväinen, 1=erittäin tyytymätön). Kesään verrattuna talven tyytyväisyys on pari kymmenystä huonompi, mikä lienee luonnollista. Koko maan tuloksiin (vuosi 2005) verrattuna mikään VOL-piiri ei eroa merkittävästi suuntaan tai toiseen. VOL-piirejä verrattaessa nähdään, että Lapissa ollaan tyytymättömämpiä kuin Oulun piirissä, erityisesti raskaan liikenteen kuljettajien keskuudessa.

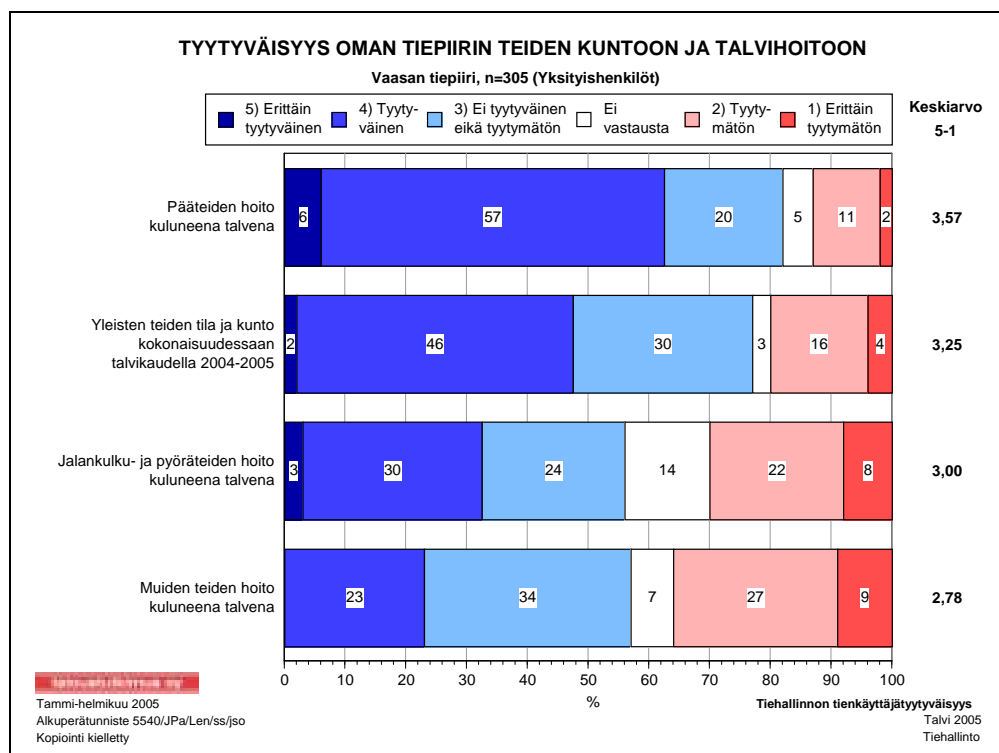
Raskas liikenne on kautta linjan tyytymättömämpää kuin yksityisautoilijat, kokonaisarvosana on keskimäärin 0,2 – 0,5 yksikköä huonompi.

Vuosittaiset muutokset 2003 – 2005 ovat marginaalisia lukuun ottamatta Vaasan tiepiirin parannusta vuosien 2003 – 2004 välillä sekä Lapin tiepiiriä, jossa tyytyväisyys heikkeni vuoden 2005 tutkimuksessa edellistalvesta merkittävästi.

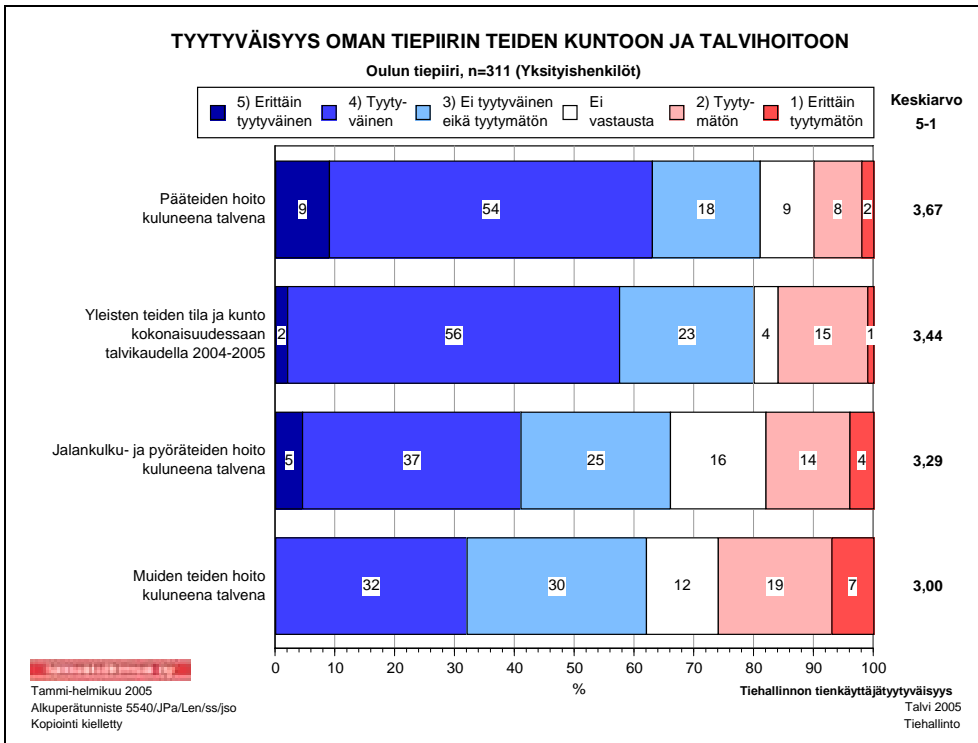


Kuva 2. Yksityisautoilijoiden ja raskaan liikenteen kokonaistyytyväisyys teiden tilaan ja kuntoon vuosina 2002–2005. Raskaalta liikenteeltä piirikohdittaisia tuloksia on vasta vuodesta 2003 lähtien, VOL-piireissä vasta talvella 2004–2005.

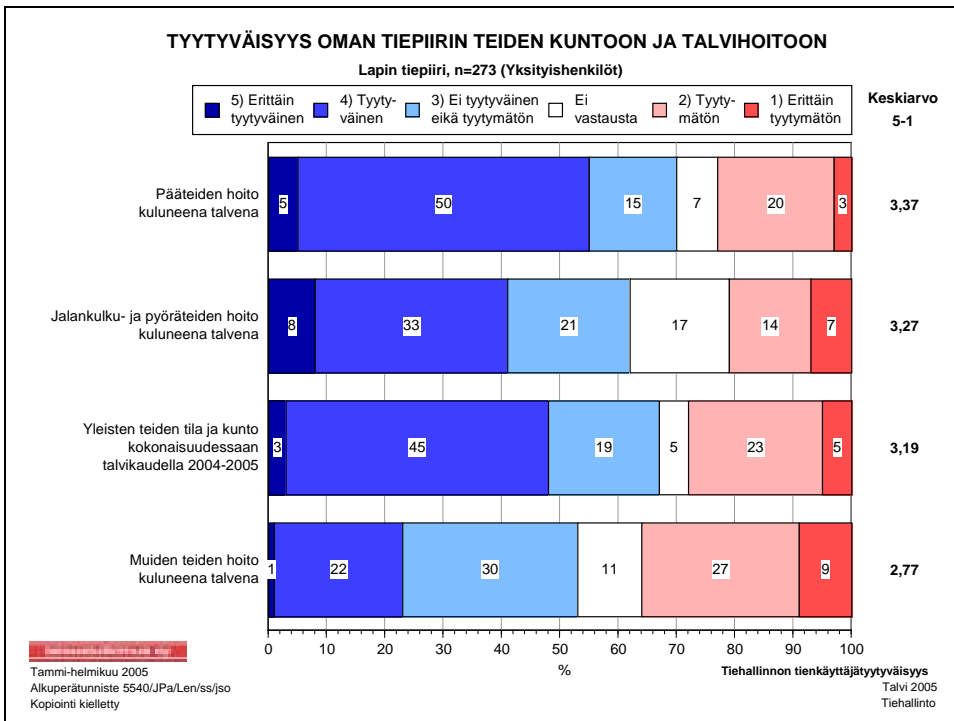
Kuvissa 3 – 5 on esitetty vastaavat tulokset tarkemmin VOL-tiepiirien osalta. Jokaisessa VOL-tiepiirissä asiakkaat ovat tyytyväisimpiä päteiden hoitoon (yli puolet vastaajista tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä) ja selkeästi vähiten tyytyväisiä muiden teiden hoitoon. Oulun piirissä tyytyväisyys on parempi kuin Vaasan ja Lapin piireissä.



Kuva 3. Yleinen tyytyväisyys teiden kuntoon ja talvihoitoon Vaasan tiepiirissä



Kuva 4. Yleinen tyytyväisyys teiden kuntoon ja talvihoitoon Oulun tiepiirissä



Kuva 5. Yleinen tyytyväisyys teiden kuntoon ja talvihoitoon Lapin tiepiirissä

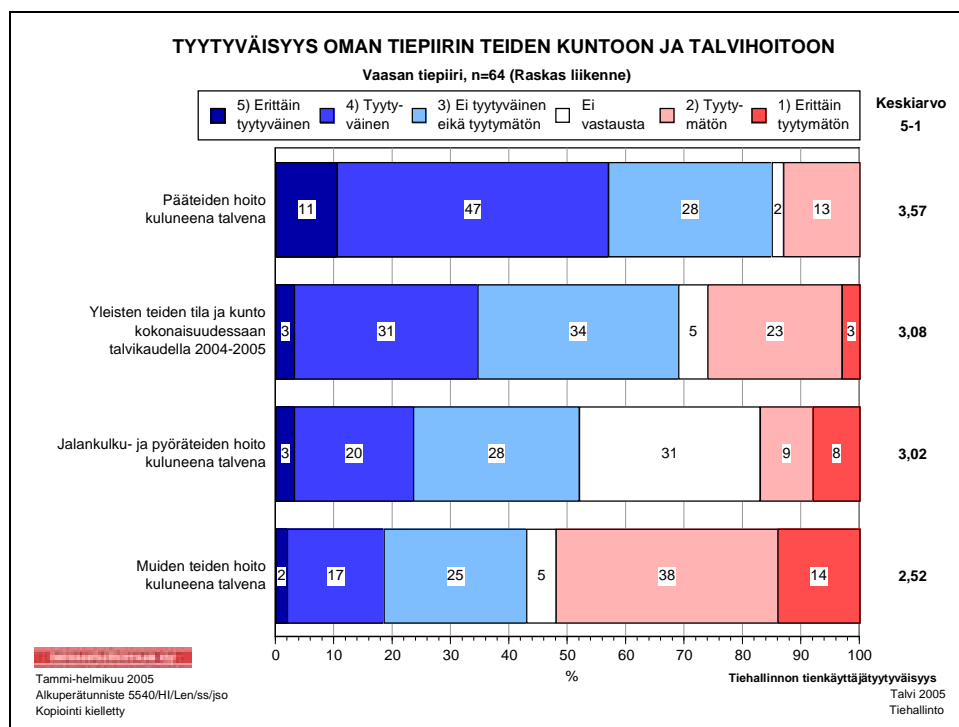


Oulun tiepiirissä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia talvien 2003 – 2004 ja 2004 – 2005 välillä. Lapin tiepiirissä tyytymättömyys yleensä ja erityisesti tyytymättömyys pääteiden hoitoon ovat heikentyneet, kuten koko maassa yleensäkin. Vaasassa vuosien 2003 – 2004 parannus on merkittävä; syyt ovat johdettavissa vuoden 2003 poikkeuksellisen vaikeaan talveen ja heikkoon tyytyväisyyteen sekä sen johdosta tehtyihin korjaaviin toimenpiteisiin, jotka näkyivät seuraavan talven selkeänä tyytyväisyyden nousuna (Taulukko 1).

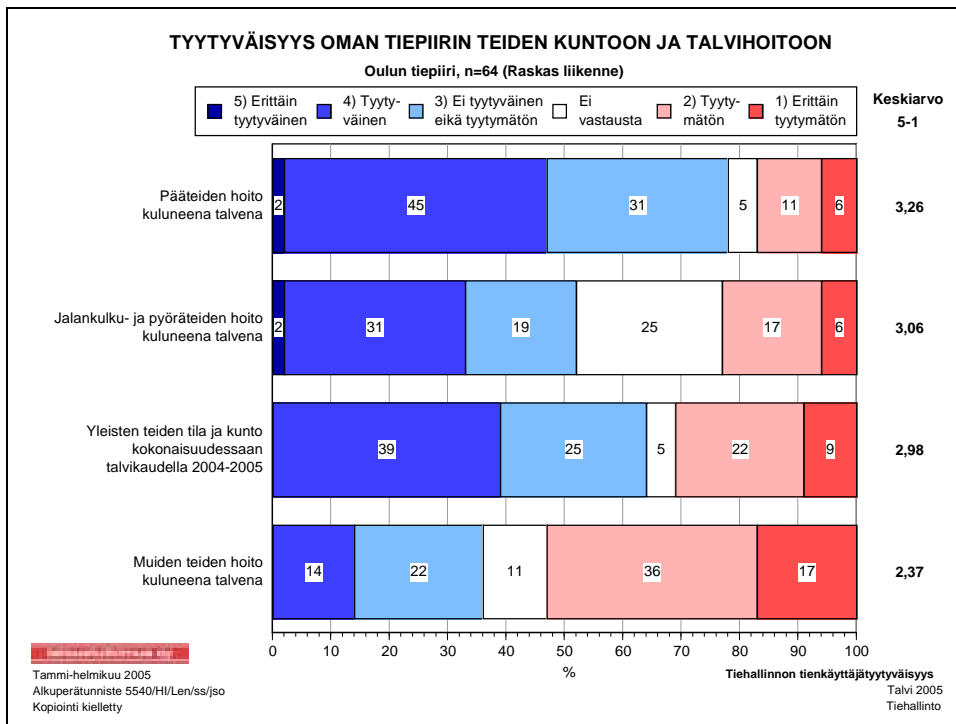
Taulukko 1. Tyytyväisyyden muutokset 2004–2005, yksityishenkilöt. Taulukossa plus (+) kuvaa merkittävää paranemista miinus (-) merkittävää huononemista. Raskaalta liikenteeltä ei ole käytettävissä muutostietoa.

Yksityishenkilöt	Vaasa	Oulu	Lappi	koko maa
	muutos	muutos	muutos	muutos
Yleisten teiden tila ja kunto talvikaudella			-	-
Pääteiden kunto kuluneena talvena			-	-
Muiden teiden kunto kuluneena talvena				
Jalankulku- ja polkupyöräteiden kunto kuluneena talvena				-

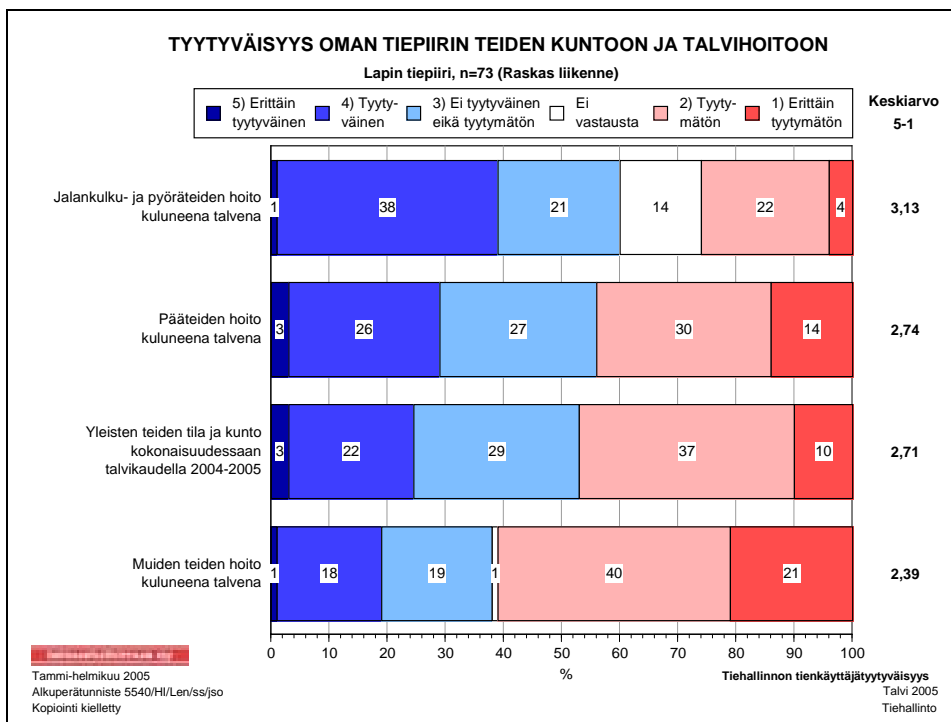
Raskaan liikenteen kuljettajien tyytyväisyys talvihoitoon on huonompi kuin yksityishenkilöiden (kuvat 6 – 8). Vaasan piirissä ero on noin 0,2 yksikköä ja Oulun ja Lapin piireissä noin 0,4 yksikköä. Oulun ja Lapin erot ovat tilastollisesti merkitseviä, mikä kertoo, että raskaan liikenteen palveluun olisi satsattava nykyistä enemmän, erityisesti alemmalla tieverkolla.



Kuva 6. Yleinen tyytyväisyys teiden kuntoon ja talvihoitoon Vaasan tiepiirissä, raskas liikenne



Kuva 7. Yleinen tyytyväisyys teiden kuntoon ja talvihoitoon Oulun tiepiirissä, raskas liikenne



Kuva 8. Yleinen tyytyväisyys teiden kuntoon ja talvihoitoon Lapin tiepiirissä, raskas liikenne

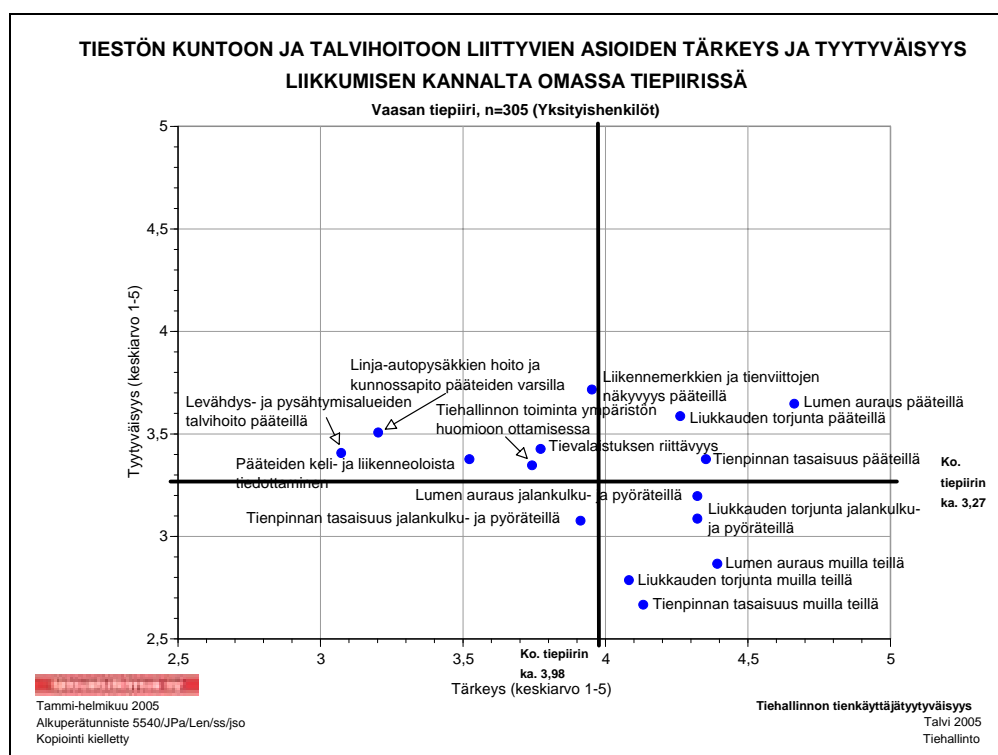
Asiakastyytyväisyyden nykytilaa voidaan verrata myös liikenne ja -viestintäministeriön asettamiin pitkän tähtäimen asiakastyytyväisyystavoitteisiin, jotka ovat koko vuoden (kesä + talvi) osalta seuraavat (Tiehallinnon TTS 2006–2009):

nykytila			tavoite
Vaasa	Oulu	Lappi	3,40
3,25	3,44	3,19	

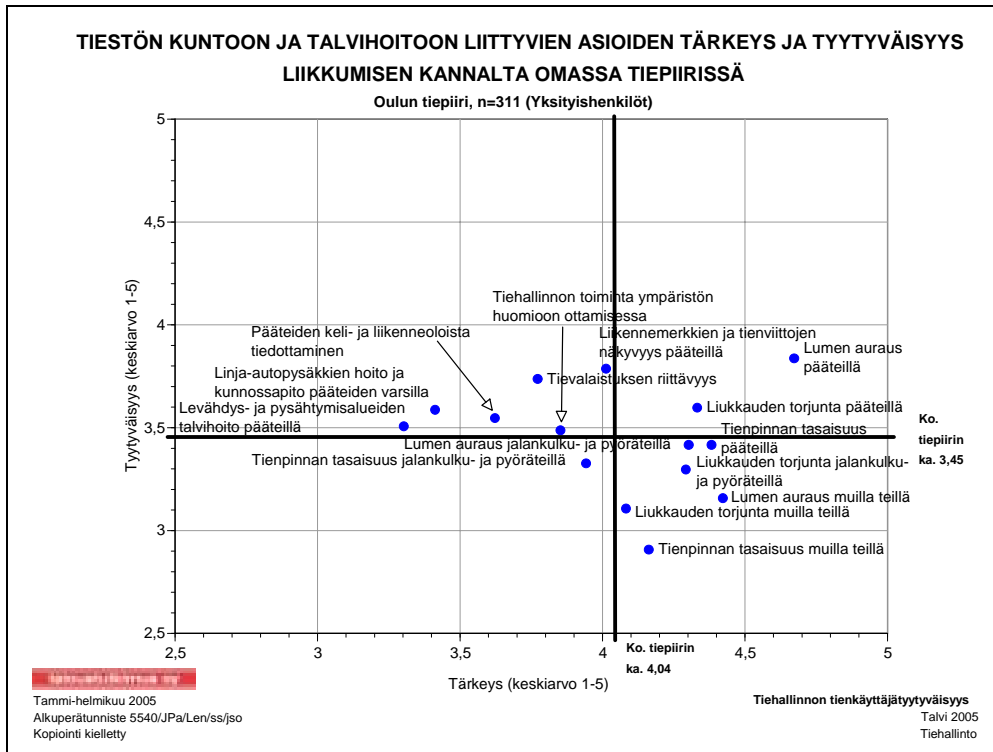
Oulun tiepiirissä tyytyväisyys talvihoidon tilaan on ministeriön tavoitteen mukainen. Vaasan ja Lapin piireissä on parannettavaa noin 0,1 – 0,2 yksikköä. [Huom. yllä olevat luvut perustuvat yksityisautoilijoiden tyytyväisyyteen]

### 4.2.3 Tyytyväisyyden ja tärkeyden ero

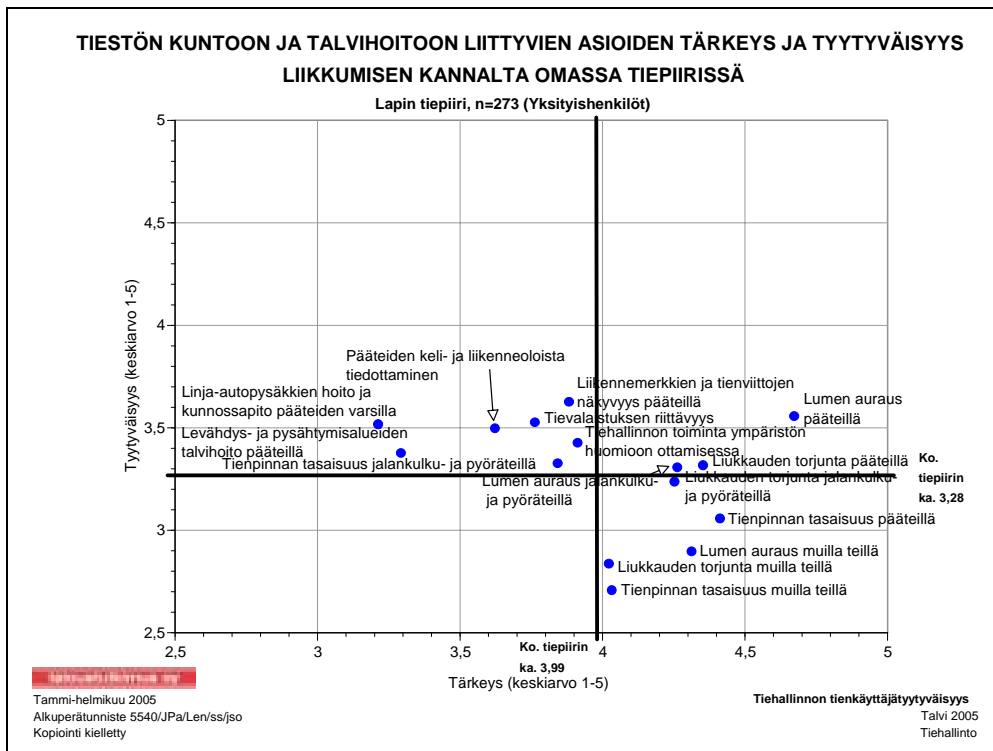
Asiakastyytyväisyystutkimuksissa tärkeyttä ja tyytyväisyyttä analysoidaan nelikenttäanalyysin perusteella (kyselyn kysymykset 2a ja 2b). Kuvissa 9 – 11 on VOL-piirikohtaiset tulokset yksityishenkilöiden osalta. Tärkeimmät parantamiskohteet löytyvät nelikentän oikeasta alanurkasta, jossa tärkeys on keskitasoa suurempi, mutta tyytyväisyys vastaavasti keskitasoa huonompi. Kaikissa VOL-piireissä parantamiskohteita ovat alemman tieverkon talvihoidon liittyvät asiat: liukkauden torjunta, lumen auraus ja tasaisuus sekä jalankulku- ja pyöriteiden auraus ja liukkauden torjunta sekä Lapin ja Oulun piireissä myös pääteiden tasaisuus. Vastaavasti tärkeiksi katsotuista asioista liukkauden torjuntaan ja lumen auraukseen pääteillä ollaan tyytyväisiä.



Kuva 9. Teiden kunnon ja talvihoidon analyysi Vaasan tiepiirissä



Kuva 10. Teiden kunnan ja talvihoidon analyysi Oulun tiepiirissä



Kuva 11. Teiden kunnan ja talvihoidon analyysi Lapin tiepiirissä

Tyytyväisyyden ja tärkeyden eroa voidaan tutkia myös laskemalla tyytyväisyyspuute, eli tyytyväisyyden ja tärkeyden erotus. Jos tämä on negatiivinen, on tärkeys suurempi kuin tyytyväisyys eli tienkäyttäjät katsovat, että ko. tekijän suhteen on parannettavaa. Jos erotus on positiivinen, tienkäyttäjät viestivät, että kyseinen tekijä on tärkeyttänsä paremmassa kunnossa, mikä voidaan tulkita merkiksi siitä, että tienkäyttäjät eivät kaipaa ko. asian parantamista. Tällaista kohdetta voidaan käsitellä myös säästökohteena, mikäli siinä on tienpidon muiden kriteerien mukaisesti todennettavissa ylilaatua.

Taulukossa 2 on esitetty yksityishenkilöiden tulokset VOL-tiepiireittäin. Sarakkeissa tärkeys ja tyytyväisyys ovat yksityishenkilöiden keskiarvot ja sarakkeissa tyytyväisyyspuute näiden erotus. Tumman harmaalla (punaisella) pohjalla on esitetty ne asiat, jotka on nähty erittäin tärkeiksi (tärkeys yli 4) ja ero tärkeyden ja tyytyväisyyden välillä on vähintään -1,0 yksikköä. Nämä teiden kuntoon ja hoitoon liittyvät asiat ovat siten erittäin tärkeitä kehittämiskohteita. Vaalean harmaalla (keltaisella) pohjalla on merkitty ne tekijät, joissa tärkeyden ja tyytyväisyyden ero on keskimääräistä suurempi mutta alle -1,0 yksikköä. Näissä tapauksissa parantamistarve on vähäisempää, eikä asioihin puuttuminen asiakasnäkökulmasta ole niin kiireellistä. Vaalealla (vihreällä) pohjalla on merkitty ne asiat, joissa tyytyväisyys on tärkeyttä suurempaa, eli tienkäyttäjät ovat tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseen.

Tulokset kertovat selkeästi, että tyytyväisyyspuute on varsin suuri kaikkia talvihoidon tärkeimpiä osa-alueita kohtaan. Alemmalla tieverkolla tyytyväisyyspuute on 1,0 – 1,5 yksikköä ja päätieverkolla vain hieman vähemmän, 0,7 – 1,4 yksikköä. Kevyen liikenteen väylillä tyytyväisyyspuute on noin 0,5 – 1,2 yksikköä, ja liukkauden torjunta ja lumen auraus on katsottu tärkeämmiksi kuin väylän tasaisuus. **Tyytymättömyyden järjestys on: alempi verkko – päätiestö – kevyen liikenteen väylät – oheispalvelut.** Pääteiden talvihoidon osalta tulee kuitenkin huomata, että tyytyväisyyspuute ei johdu niinkään talvihoidon huonosta tasosta vaan pikemminkin tienkäyttäjien suurista, jopa epärealistisista, odotuksista.

Toisaalta nähdään, että muuhun talvihoitoon liittyvät asiat ovat yksityishenkilöiden mielestä kaikissa VOL-piireissä tärkeyteen nähden riittävällä tasolla. Levähdysalueiden ja linja-autopysäkkien kunnossapito pääteillä on kaikissa VOL-piireissä yleisellä tasolla vähintäänkin riittävä, ja liikennemerkkien ja tienviittojen näkyvyyteen pääteillä ollaan vain vähän tyytymättömiä. Linja-autopysäkkien kunnossapidon osalta on kuitenkin otettava huomioon, että ne koskettavat vain osaa vastaajista ja tyytyväisyyden tarkastelu tulisi suorittaa myös ainoastaan joukkoliikenteen käyttäjien osalta.

Taulukko 2. Yksityishenkilöiden tyytyväisyys tienpitoon talvikaudella 2004–05.

Yksityishenkilöt	Vaasa	Oulu	Lappi	Vaasa	Oulu	Lappi	Vaasa	Oulu	Lappi
	tärkeys	tärkeys	tärkeys	tyytyväisyys	tyytyväisyys	tyytyväisyys	tyytyväisyyspuute	tyytyväisyyspuute	tyytyväisyyspuute
Liukkauden torjunta pääteillä	4,3	4,3	4,4	3,6	3,6	3,3	-0,7	-0,7	-1,0
Lumen auraus pääteillä	4,7	4,7	4,7	3,7	3,8	3,6	-1,0	-0,8	-1,1
Tienpinnan tasaisuus pääteillä	4,4	4,4	4,4	3,4	3,4	3,1	-1,0	-1,0	-1,4
Liikennemerkkien ja tienviittojen näkyvyys pääteillä	4,0	4,0	3,9	3,7	3,8	3,6	-0,2	-0,2	-0,3
Linja-autopysäkkien hoito ja kunnossapito pääteiden varsilla	3,2	3,4	3,2	3,5	3,6	3,5	0,3	0,2	0,3
Levähdys- ja pysähtymisalueiden talvihoito pääteillä	3,1	3,3	3,3	3,4	3,5	3,4	0,3	0,2	0,1
Liukkauden torjunta muilla teillä	4,1	4,1	4,0	2,8	3,1	2,8	-1,3	-1,0	-1,2
Lumen auraus muilla teillä	4,4	4,4	4,3	2,9	3,2	2,9	-1,5	-1,3	-1,4
Tienpinnan tasaisuus muilla teillä	4,1	4,2	4,0	2,7	2,9	2,7	-1,5	-1,3	-1,3
Liukkauden torjunta jalankulku- ja pyöriteillä	4,3	4,3	4,3	3,1	3,3	3,2	-1,2	-1,0	-1,0
Lumen auraus jalankulku- ja pyöriteillä	4,3	4,3	4,3	3,2	3,4	3,3	-1,1	-0,9	-1,0
Tienpinnan tasaisuus jalankulku- ja pyöriteillä	3,9	3,9	3,8	3,1	3,3	3,3	-0,8	-0,6	-0,5
<b>KESKIARVO</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>3,2</b>	<b>3,4</b>	<b>3,2</b>	<b>-0,9</b>	<b>-0,7</b>	<b>-0,8</b>

Raskaan liikenteen vastaavat tulokset on esitetty taulukossa 3. Raskaan liikenteen perusviesti on käytännössä sama kuin yksityishenkilöidenkin, mutta yksityishenkilöihin nähden tyytymättömyys talvihoitoon on vielä suurempaa. Suurimmat erot raskaan liikenteen kuljettajien ja yksityishenkilöiden välillä ovat suhtautumisessa linja-autopysäkkien, levähdysalueiden ja pysähtymisalueiden talvihoitoon. Raskaan liikenteen edustajat näkevät nämä asiat selkeästi tärkeämpinä kuin yksityisautoilijat ja ovat lisäksi myös tyytymättömämpiä. **Tyytymättömyyden järjestys on: alempi verkko – päätiet – oheispalvelut.**

Taulukko 3. Raskaan liikenteen tyytyväisyys tienpitoon talvikaudella 2004–05.

Raskas liikenne	Vaasa	Oulu	Lappi	Vaasa	Oulu	Lappi	Vaasa	Oulu	Lappi
	tärkeys	tärkeys	tärkeys	tyytyväisyys	tyytyväisyys	tyytyväisyys	tyytyväisyyspuute	tyytyväisyyspuute	tyytyväisyyspuute
Liukkauden torjunta pääteillä	4,4	4,2	4,3	3,6	3,4	2,9	-0,8	-0,7	-1,4
Lumen auraus pääteillä	4,7	4,4	4,4	3,7	3,7	3,0	-1,0	-0,7	-1,4
Tienpinnan tasaisuus pääteillä	4,4	4,3	4,3	3,4	3,3	2,6	-1,1	-1,0	-1,7
Liikennemerkkien ja tienviittojen näkyvyys pääteillä	4,1	4,1	4,0	3,8	3,9	3,4	-0,3	-0,3	-0,5
Linja-auto-pysäkkien hoito ja kunnossapito pääteiden varsilla	3,9	4,0	4,0	3,1	3,1	2,8	-0,7	-0,9	-1,2
Levähdys- ja pysähtymisalueiden talvihoito pääteillä	3,8	3,6	3,7	3,2	3,2	2,8	-0,7	-0,5	-0,9
Liukkauden torjunta muilla teillä	4,3	4,1	3,9	2,4	2,6	2,6	-1,8	-1,4	-1,4
Lumen auraus muilla teillä	4,3	4,0	4,0	2,7	2,7	2,6	-1,7	-1,3	-1,4
Tienpinnan tasaisuus muilla teillä	4,1	3,9	3,8	2,3	2,4	2,3	-1,8	-1,4	-1,6
<b>KESKIARVO</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>3,1</b>	<b>3,1</b>	<b>2,8</b>	<b>-1,1</b>	<b>-0,9</b>	<b>-1,3</b>

Myös piirien välistä hajontaa esiintyy yksityishenkilöiden arviota enemmän, mikä osittain johtunee myös tulosten suuremmasta virhemarginaalista. Lapin piirissä raskaan liikenteen tyytyväisyys pääteiden talvihoitoon on Vaasan ja Oulun piiriä selkeästi huonompi.

Kun verrataan asiakastyytyväisyystutkimuksen nelikenttäanalyysiä ja yllä sovellettua lähestymistapaa keskenään, erottuvat molemmista selkeiksi kehityskohteiksi kaikki alemmaa tieverkkoa koskevat kysymykset: liukkauden torjunta, lumen auraus ja tien pinnan tasaaminen, eli yleisesti jo hyvin tiedossa olevat asiat. Tässä käytetty analysointitapa painottaa lisäksi pääteiden talvihoitoa, jossa ero tyytyväisyyden ja tärkeyden välillä on melko suuri, vaikka tyytyväisyystaso onkin jo kohtuullisen korkea.

#### 4.2.4 Tyytyväisyys talvihoitoon – muutokset

Taulukkoon 4 on kerätty tilastollisesti merkittävät muutokset eri hoitotekijöiden suhteen. Muutosta on analysoitu kahden viimeisen vuoden välillä. Taulukossa +-merkki kuvaa tilastollisesti merkitsevää (tiepiirissä yli 0,2 yksikön ja koko maassa yli 0,05 yksikön muutosta) paranemista ja – merkki huonomista.

Tyytyväisyys alemman tieverkon talvihoitoon on parantunut merkittävästi Oulun piirissä. Vaasan ja Lapin piireissä tilanne on pysynyt ennallaan.

*Taulukko 4. Tyytyväisyyden muutokset viime vuosina, yksityishenkilöt. Vaasan piirin sarakkeessa oleva - / + kuvaa sitä, että asiakastyytyväisyys heikkeni merkittävästi talvena 2003–04 mutta parani jälleen seuraavana talvena*

Yksityishenkilöt	Vaasa	Oulu	Lappi	koko maa
	muutos	muutos	muutos	muutos
Liukkauden torjunta pääteillä				
Lumen auraus pääteillä				-
Tienpinnan tasaisuus pääteillä				
Liikennemerkkien ja tienviittojen näkyvyys pääteillä				-
Linja-autopysäkkien hoito ja kunnossapito pääteiden varsilla				
Levähdy- ja pysähtymisalueiden talvihoito pääteillä				
Liukkauden torjunta muilla teillä		+		+
Lumen auraus muilla teillä		+		
Tienpinnan tasaisuus muilla teillä		+		+
Liukkauden torjunta jalankulku- ja pyöriteillä				-
Lumen auraus jalankulku- ja pyöriteillä		+		
Tienpinnan tasaisuus jalankulku- ja pyöriteillä				-
Yleisten teiden tila ja kunto kokonaisuudessaan	- / +			-

#### 4.2.5 Turvallisuus, sujuvuus, ympäristö ja tiedottaminen

Taulukossa 5 on esitetty kootusti koettua turvallisuutta, sujuvuutta, ympäristöä ja tiedottamista koskevien näkemysten muutokset yksityishenkilöillä (kysymykset 4 – 8).

Tilastollisesti merkittävää muutosta on turvallisuuden suhteen tapahtunut varsin vähän; turvallisuuden tunne on huonontunut Lapin piirissä pääteillä.

Liikenteen sujuvuus on heikentynyt taajamien ulkopuolella kaikissa VOL-piireissä ja myös koko maassa. Sujuvuusongelmana koetaan ilmeisesti raskaan liikenteen suuri määrä, jolloin ohitusmahdollisuuksien määrä vähenee. Ohitustarpeen ja raskaan liikenteen määrän kasvu heikentää myös turvallisuuden tunnetta.

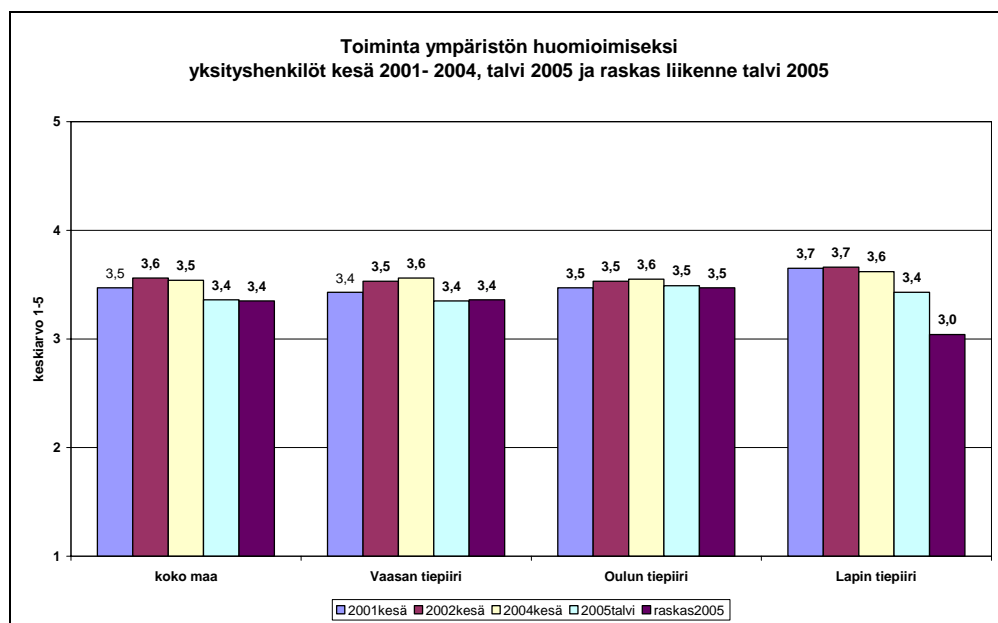
Raskaalta liikenteeltä turvallisuutta ja sujuvuutta on tiedusteltu vasta yhden kerran VOL-piireissä, joten muutostietoa ei ole saatavissa.



Taulukko 5. Turvallisuuden muutokset viime vuosina, yksityishenkilöt

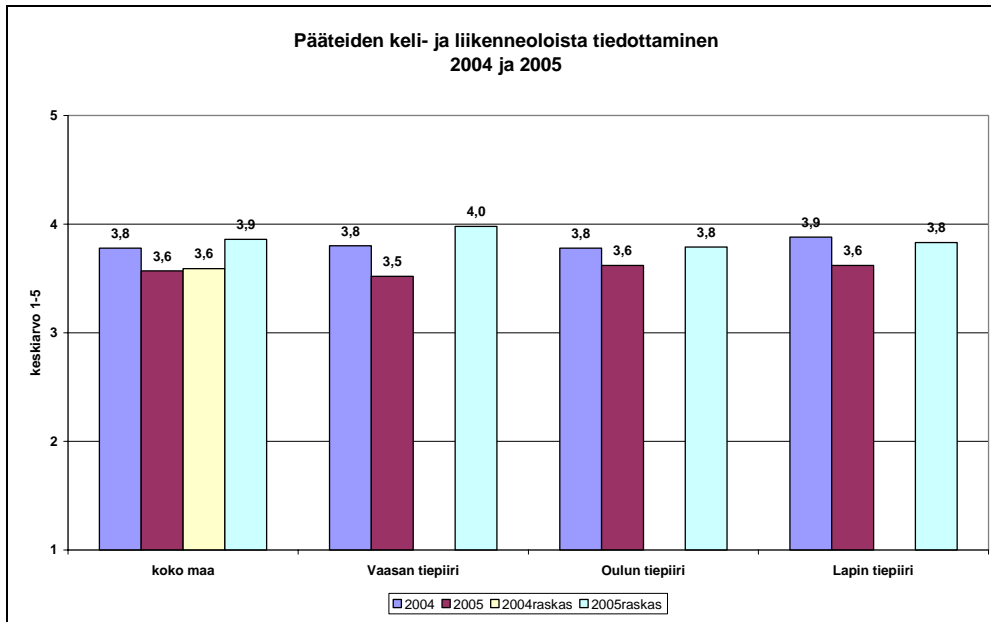
Yksityishenkilöt	Vaasa muutos	Oulu muutos	Lappi muutos	koko maa muutos
Auton kuljettajana pääteillä			-	
Auton kuljettajana muilla teillä				-
Auton kuljettajana taajamissa				
Sujuvuus taajamissa	-			-
Sujuvuus muilla teillä	-	-	-	-

Kuvassa 12 on VOL-piirien ja koko maan yhteenveto koskien Tiehallinnon toimintaa ympäristön huomioimiseksi. Vuodesta 2001 ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia eivätkä VOL-piirit eroa toisistaan eivätkä koko maan keskiarvosta. Ainoa poikkeava piirre on Lapin piirin raskas liikenne, jonka mielestä ympäristöä on huomioitu selkeästi muita piirejä huonommin.



Kuva 12. Toiminta ympäristön huomioimiseksi kesä 2001- 2004, talvi 2005 sekä raskas liikenne talvi 2005

Kuvassa 13 on esitetty tyytyväisyys pääteiden keli- ja liikenneoloista tiedottamiseen. Erot eivät ole merkittäviä eri piirien välillä, mutta Vaasan ja Lapin piireissä on tapahtunut muutosta huonompaan suuntaan. Raskaan liikenteen arvosanat ovat kautta linjan korkeampia kuin yksityishenkilöiden. Vaasan tiepiirin saama hyvä arvosana lienee pitkälti vuoden 2004 aloitetun aluefoorumien ansiota, jossa raskaan liikenteen informoimiseen on kiinnitetty erityisesti huomiota.



Kuva 13. Tyytyväisyys pääteiden keli- ja liikenneoloista tiedottamiseen

#### 4.2.6 Yhteenveto tienkäyttäjätyytyväisyystutkimuksesta

Tienkäyttäjien tyytyväisyys tiestön talvihoitoon on

- € pysynyt ennallaan 2004 – 2005 Vaasan piirissä, mutta noussut huomattavasti vuodesta 2003
- € joiltain osin parantunut Oulun piirissä (alempi tieverkko)
- € heikentynyt Lapin tiepiirissä (päätiät)

Sujuvuus taajamien ulkopuolella on heikentynyt. Yksityishenkilöt ovat jokaisessa VOL-tiepiirissä tyytymättömpiä tiedottamiseen kuin aikaisemmin.

VOL-piirien tyytyväisyysjärjestys on Oulu – Vaasa – Lappi. VOL-piirit eivät eroa merkittävästi valtakunnallisesta tasosta. Raskaan liikenteen tyytyväisyys on kautta linjan yksityishenkilöiden tyytyväisyyttä huonompi lukuun ottamatta tiedottamisasioita.

Tyytyväisyyspuute on suuri alemmalla tieverkolla, mutta osin myös päätieverkolla. Raskas liikenne toivoo parempaa palvelua linja-autopysäkkien ja levähdysalueiden hoidossa.

Kehittämiskohteita riittää jokaisella VOL-tiepiirillä. Alemman tieverkon talvihoito on ongelma kaikkialla. Liukkauden torjunnan lisäksi asiakkaat pitävät teiden epätasaisuutta ongelmallisena.

### 4.3 Asiakaspalautteet

Tiimianalyysiä varten asiakaspalautteet esitetään vain kokonaismäärinä. Palautteet on luokiteltu etsimällä taulukkolaskentasovelluksen avulla palaute-tekstistä tiettyjä talveen liittyviä avainsanoja (liukkaus, auraus, kelikamera, jne.). Tällöin yksi palaute voi luokitua yhteen tai useampaan luokkaan tai jäädä luokituksen ulkopuolelle, jos siitä ei löydy mitään avainsanaa.

Taulukossa 6 on asiakaspalautteet luokiteltuna tyypillisiin talvihoitoaiheisiin. Siitä nähdään, että talveen liittyvää asiakaspalautetta tulee vähän – joihinkin aihealueisiin ei lainkaan. Palautteista noin puolet on sellaisia, jotka eivät suoraan kuulu talvihoitoon ja ne on luokiteltu kohtaan Muut.

Taulukko 6. Aspal-palautteet 1.11.2004 – 30.4.2005

	Lukumäärät			Prosentteina		
	Vaasa	Oulu	Lappi	Vaasa	Oulu	Lappi
Liukkaudentorjunta	22	29	15	12	23	11
Auraustarve	25	8	24	13	6	17
Höyläystarve	1	0	2	1	0	1
Jk+pp-tiet	7	1	3	4	1	2
Talvinopeudet	7	16	1	4	13	1
Kelikamerat	12	6	38	6	5	28
Muut	114	66	55	61	52	40
Yhteensä	188	126	138	100	100	100

Aspal-tietoja on lukumääräisesti katsottuna hyvin vähän päätelmien tekemiseen. Myöskään palautteiden luokittelu ei ole yksiselitteinen. Palautteet onkin järkevintä katsoa yksitellen läpi joko asiakkuusvastaavan tai tiiminvetäjän toimesta. Myös luokittelua voidaan edelleen tarkentaa, jos yksi palaute sisältää kommentteja useampaan kuin yhteen aiheeseen. Mielenkiintoisimmat yksittäiset asiat voidaan viedä tiimianalyysiin.

### 4.4 Liito-palautteet

Taulukossa 7 on poimittuna VOL-piirien talvena 2004 – 2005 (1.10 – 30.4) saamista Liito-viesteistä ne, jotka viestin sisällön puolesta kuuluvat talvihoiton piiriin. Eniten palautteita, noin puolet, tulee liukkaudentorjunnasta; Lappissa hieman muita piirejä enemmän auraus- ja höyläystarpeesta. Luokittelemattomia palautteita on paljon, noin 20 % kaikista palautteista.

Taulukko 7. Talven 2004 ja 2005 Liito-viestit luokiteltuna pääryhmiin

	Lukumäärät			Prosentteina		
	Vaasa	Oulu	Lappi	Vaasa	Oulu	Lappi
Liukkaudentorjunta	1011	1421	1117	49	48	44
Auraustarve	357	563	712	17	19	28
Höyläystarve	214	293	307	10	10	12
Muu	462	673	403	23	23	16
Yhteensä	2044	2950	2539	100	100	100

Liito-palautteiden käsittely tämän tyyppisenä ”jälkianalyysinä” ei paljasta juuri mitään uutta. Palautteet koskevat aurausta, höyläystä ja liukkauden torjuntaa, mikä on oletettavaakin. Lukumäärien mahdolliset muutokset riippuvat palautteiden sisällöstä ja palautekanavan tunnettuudesta, joten niidenkin analysointi vuosien välillä ei välttämättä paljasta mitään merkittävää.

Palautteista saadaan huomattavasti enemmän irti, kun niihin tartutaan sitä mukaa, kun niitä saadaan, eli jo talvikauden aikana. Tällöin niille voidaan tehdä tarkempi luokittelu, ja samalla voidaan uudelleen luokitella ne palautteet, joissa on otettu kantaa useisiin eri asioihin. Samalla niitä voidaan välittömästi verrata niin säätiöihin kuin urakoitsijoiden toimintaan.

Lapin piirin tiemestari tiimille on tehty yhteenvetoa Liito-palautteiden aiheellisuudesta taulukoimalla palautteet ja niiden perusteella aiheutuneet toimenpiteet alueurakoittain. Tätä tietoa voidaan käyttää joko talven aikaiseen hoidon ohjaamiseen tai myös urakoitsijoiden asiakaslähtöisyyden seuraamiseen. Jos tieto ei ole salaista, voidaan tuloksia esitellä myös muille tiimeille.

## 5 TIIMIANALYYSIEN KOKEMUKSIA

Tässä luvussa on esitetty kokemuksia tiimianalyyseistä kussakin VOL-piirissä. Ennen analyysien tekoa selvitettiin tiimien toiveita, joiden perusteella koottiin esittelymateriaali. Työn aikataulun takia ei ollut mahdollista käydä kaikissa tiimeissä, joten niistä valittiin talviajan tienpidon kannalta tärkeimmät, jotka sitten tavattiin koko tiiminä. Muiden tiimien tarpeet selvitettiin keskustelemalla tiimin vetäjän kanssa tai käytettiin hyväksi sähköpostikyselyn tuloksia.

Kaikissa tiimeissä käytettiin hyvin samantapaista, yleistasoista esittelymateriaalia. Esittelijä poimi materiaalista muutamia kysymyksiä, joihin tiimiltä toivottiin tarkennusta. Esittelymateriaalin sisältö perustui täysin Tiehallinnossa jo nykyisin käytössä oleviin asiakastietoaineistoihin. Tiimianalyysin vuoksi ei siis ole hankittu uutta materiaalia, vaan lähinnä jalostettu olemassa olevaa dataa. Esittelymateriaali toimi tiimianalyysissä pääasiassa keskustelun herättäjänä eikä niinkään varsinaisena osanottajille jaettavana infopakettina.

Usealle tiimille tiimianalyysi tuli ”yllätyksenä” ja tiimin jäsenet miettivät, mikä analyysin tarkoitus on. Jatkossa asia on jo tutumpi, mutta vaatii tiimien vetäjiltä ja asiakkuusvastaavilta enemmän markkinointiponnisteluja.

### 5.1 Vaasan tiepiiri

Vaasan piirin lähtökohta tiimianalyysille oli kokonaisuudessaan mielenkiintoinen. Vuoden 2003 talvityytyväisyydessä ”pudottiin pohjille”, jonka jälkeen vuonna 2004 noustiin kerralla valtakunnan tasolle.

Tiimianalyyseissa tilannetta analysoitiin vuoden 2003 pudotus johtuvan pääasiassa tutkimuksen toteutuksen aikoihin sattuneesta poikkeuksellisen vaikeasta kelijaksosta ja siitä seuranneista paljon palstatilaa saaneista onnettomuuksista tiestöllä. Vuoden 2003 tuloksesta tehtiin tiepiirissä johtopäätöksiä, joiden pohjalta ryhdyttiin korjaaviin toimenpiteisiin: perustettiin aluefoorumit, aloitettiin bonusten maksaminen Seinäjoen ja Lapuan urakoissa ja tehtiin käytännön toimenpiteitä myös talvihoidon laadun osalta erityisesti Seinäjoen urakan alueella. Nämä toimenpiteet konkretisoituivat talven 2004 aikana sekä mitatun tiedon että tienkäyttäjätyytyväisyystutkimuksen perusteella selkeänä parannuksena aikaisempaan.

Tiimianalyysissä todettiin aluefoorumien toiminnan tukevan ajattelutapaa, jossa sekä perinteisen tiedottamisen että perusteluviestinnän keinoin voidaan vaikuttaa tienkäyttäjien tyytyväisyyteen, mikäli tienkäyttäjien odotukset ovat syystä tai toisesta liian korkealla. Erityisesti tämä toimii kun aluefoorumi toteutetaan kaksisuuntaisesti, eli tiedon jakamisen lisäksi otetaan vastaan ehdotuksia ja keskustellaan toimenpiteiden kehittämisestä. Tämä näkyy erittäin hyvin Seinäjoen alueurakan tyytyväisyysarviointissa, joka erottuu käytännössä kaikilla osa-alueilla edukseen piirin sisäisessä vertailussa ja ylittää selvästi myös valtakunnalliset keskiarvot ja tavoitteet.

Lisäksi tiimianalyyseissa nousi esille kysymys tiepiirien tyytyväisyystulosten vertailtavuudesta valtakunnan tasolla, kun tiepiirien tiestö eroaa talvihoitoluokituksiltaan varsin selvästi. Yhtenä ehdotuksena olikin tyytyväisyystulos-

ten painottaminen hoitoluokittaisten suoritteiden tai tieluokittaisten suoritteiden mukaan.

Konkreettisina huomioina, päätöksinä ja ehdotuksina tiimeissä nousivat esille seuraavat asiat:

- § Asiakastiedon tuominen tiimien asialistoille, jolloin asiakastieto saa ”virallisen” statuksen osana tiimin työskentelyä.
- § Seinäjoen alueurakan kokemusten esittely laajemmin esimerkiksi VOL-piirien tiemestaripäivillä tai hoidon muissa yhteisissä tapaamisissa. Eli mitä on konkreettisesti tehty toisin, mitkä ovat olleet kustannukset ja mitkä ovat olleet tulokset.
- § Asiakaspalautteiden kirjaamisen aktivointi esim. jollain kampanjalla tai henkilökohtaisella esimerkillä (tiejohtaja, tiiminvetäjät, ...).
- § Tehtävänjaon selkiyttäminen piirin sisällä (aineiston kokoaminen, esittely, käsittely, seuranta).
- § Hiljaisen tiedon saaminen yleiseen käyttöön.

Kokonaisuutena asiakastietoa pidettiin tärkeänä asiana. Ohjelmointiryhmälle talvihoito ei sinällään ollut keskeisessä roolissa, mutta hoitotiimissä tiimianalyysejä pidettiin merkityksellisenä ja sitä päätettiin jatkaa myös tulevaisuudessa.

## 5.2 Oulun tiepiiri

Tiimianalyysi tehtiin tiemestartiiimissä, hoidon hankintatiimissä (nämä kaksi yhdessä) ja liikenteen hallintatiimissä.

**Tiemestartiiimi ja hoidon hankintatiimi** ovat talviajan asiakkuustiedon pääkäyttäjii, tosin painopiste on tietojen päivittäisessä käytössä sitä mukaa, kun palautetta syntyy. Tämäntyyppisen yhteenvedon/tiimianalyysin merkitys ei tiimeille suoraan auennut, varsinkin, kun menneestä talvesta oli jo aikaa. Tulokset herättivät kuitenkin kiinnostusta ja niistä nostettiin keskusteluissa esille seuraavia asioita:

- € Raskaan liikenteen tyytymättömyys johtuu piirin itä-länsiosien sääeroista (sulasta umpitalveen jopa yhden ajokerran aikana). Yksi ”musta” päivä jää helposti mieleen (viime talvena oli yksi, jolloin rekat liukastelivat ympäri piiriä). Alempi tieverkko on kestovalituksen aihe, mutta sille ei voi tehdä enempää toimenpiteitä, jos rahoitusta tai urakoiden laatuvaatimuksia ei muuteta. Sama koskee toimenpideaikoja – niissä on ilmeisesti pysytty aika hyvin, mutta joskus ne eivät tunnu riittävän asiakkaille.
- € Teiden polanteen epätasaisuus talvella on tiedossa, ja siihen vaikuttaminen vaatii hoitovaatimusten muuttamista. Muutos on periaatteessa mahdollinen, mutta alueurakoiden eri syklit vaikeuttavat muutoksen tekoa; palvelutason on oltava yhtenäinen koko piirissä. Tiimin mielestä liukkauden torjunta on tasaisuutta haasteellisempi tehtävä.
- € Huonokuntoiset päällysteet ja epätasaiset soratiet ovat vaikeita hoitettavia talvella, sillä niistä on vaikea saada tasalaatuisia. Näin ollen myös ylläpitoon tulisi panostaa enemmän.

- € Tienkäyttäjätyytyväisyystutkimuksen otoskoko ja valintaperusteet herättävät aina keskustelua: vastaajia on vähän, todellisia ajomääriä ei tiedetä, jne. Nämä seikat vähentävät tulosten uskottavuutta.
- € Edellisvuotta paremmat arvosanat kevyeltä liikenteeltä eivät tulleet yllätyksenä. Talvi oli hyvä, ja lisäksi väylien hiekoitusmenetelmää kehitettiin edellistalvesta.
- € Levähdysalueiden ja pysäköintipaikkojen suhteen piirillä on vakiintunut politiikka, eikä niistä saatu huono palaute ollut yllättävä. Talvihoidon parantaminen vaatii tavoitteiden muuttamista.
- € Resurssit ja vaatimukset tunnistaen talvihoidossa ei ole suurempia ongelmia. Kenties tuloksia pitäisi esitellä piirin johdolle oikeiden painotusten pohtimiseksi.

**Liikenteen hallintatiimissä** tulokset herättivät kiinnostusta ja niistä keskusteltiin vilkkaasti, vaikka talvihoito ei suoraan kuulu tiimin tehtäviin. Kaikki tiimianalyyssissä esitetyt asiat (lähes sama materiaali kuin tiemestareille) eivät kuuluneet tälle tiimille. Jatkossa ainakin viitoitukseen ja liikennemerkkeihin sekä pysäköinti- ja levähdysalueisiin liittyvät asiat kannattaa esitellä tiimille.

Liikenteen hallinnalla on yllättävän paljon työkaluja, joilla voidaan ohjata liikennettä talvikaudella: mm. liikennevalot, muuttuvat nopeusrajoitukset ja kelikamerat. Näistä tulee jonkin verran palautetta erityisesti Liidon kautta. Periaatteessa palautteeseen voidaan reagoida muuttamalla jotain liikenteen hallinnallista asiaa. Myös kelikameroista tuleva (muille joskus turhan tuntuinen) palaute on tärkeää ja se on hyvä saada erilleen.

Tiimi odottaa valaistuksen toimivuutta koskevia palautteita, joiden pohjalta voitaisiin reagoida esimerkiksi syksyllä tapahtuvaan lamppujen uusintaan. Kunnat toivovat, että valaistusta lisättäisiin kaikkialla. Tämän ja muiden kuntien toiveiden huomiointi vaatii, että kuntien toiveiden ja muiden aloitteiden käsittelyä tehostetaan nykyisestä.

Muita liikenteen hallinnan tiimissä esiin tulleita aiheita olivat:

- € Erittäin vähäliikenteisille teille tarvitaan uusi kunnossapitoluokka, jotta täältä voitaisiin säästää rahoitusta vilkkaamman tieverkon tarpeisiin. Tämä tuli esille myös tiemestari tiimissä. Asia on kuitenkin niin suuri, että sen edistäminen tiimin suosituksena ei välttämättä kannata mihinkään.
- € Asiakaspalautteiden kirjaamista on aktivoitava; esim. kampanjalla voisi tuoda esille nyt piiloon jäävää informaatiota.
- € Liito-järjestelmä tunnetaan loppujen lopuksi aika huonosti, sitä ei käytetä ja jotkut ovat myös turhautuneet siihen, ettei sitä lupauksista huolimatta kehitetä
- € Liikenne- ja säätietoa pitäisi jakaa asiakkaille esim. ajoneuvopäätteen kautta, millä parannettaisiin tiedottamista.
- € Raskaan liikenteen huono tyytyväisyys voisi parantua, jos esim. joukkoliikennereittejä ja jakelureittejä tarkasteltaisiin nykyistä tarkemmin ja hoidettaisiin paremmin/aikaisemmin niitä, joille on suurin tarve.
- € Liikennemerkeistä odotettiin myös palautetta, varsinkin niiden vaihtelevasta kunnosta (merkeissä on Tielaitosajan vanhoja "virityksiä" ja

niiden rinnalla uusia, joten taso vaihtelee). Palautetta ei kuitenkaan ole tullut, joten ilmeisesti merkit ovat riittävän hyvässä kunnossa.

- € Liikenteen hallinnan keinoin voidaan joissain tapauksissa välttää ras-kaampia toimenpiteitä (ei tosin tämän aihealueen asia).
- € Tarvitaan tietoa palautteista, niiden lukumääristä ja erityisesti aikaan ja paikkaan sidottua tietoa. Trenditietokin on tarpeellista, mutta tiimi-analyysin ei tulisi olla pelkkää yleistä pohdiskelua.

Liikenteen hallintatiimi ottaa jatkossa asiakkuusasiat tiimin asialistalle. Lisäksi he ottavat mielellään kerran kaksi vuodessa jonkun esittelemään tuloksia ja keskustelemaan asiakkuusasioista.

### 5.3 Lapin tiepiiri

Tiimianalyysi tehtiin kunnossapito- ja tiemestartiimissä (nämä kaksi yhdes-sä), ja lisäksi keskusteltiin tiestö- ja asiakkuustiimin vetäjän kanssa. Talvea koskevia asiakastietoja tarvitaan lähinnä kunnossapito- ja tiemestartiimeis-sä, muille tiimeille riittää kesää (tai koko vuotta) koskeva yhteenveto.

Kunnossapito- ja tiemestartiimi analysoivat jo nykyään palautteita säännöllis-esti, päivittäisen toiminnan lisäksi vähintään kerran kuussa. Tämän vuoksi heille oli hieman epäselvää, mitä uutta tämän tapaisella tiimianalyysillä saa-vutetaan. Tiimianalyysissä esitetyt tulokset nähtiin kuitenkin kiinnostaviksi, joskin suurelta osin asiat tiedettiin jo etukäteen.

Lapin piirissä asiakkaiden tyytyväisyys on Oulun ja Vaasan piirejä huonompi. Tähän nähtiin syiksi mm. alemman tieverkon suuri osuus, äärimmäiset olo-suhteet (pakkaset, lumituiskut), tien käyttäjien asenteet yleensä sekä valta-kunnallisten suuronnettomuuksien ja median luoma negatiivinen kuva tienpi-dosta. Tieverkko on tiimien mielestä riittävän hyvässä kunnossa, jos tien käyttäjät kunnioittavat vallitsevia kelejä – ”ei aina tarvitse ajaa rajoitus + 10 %.” On siis tarvetta kouluttaa sekä mediaa että tien käyttäjiä. Tarvitaan ob-jektiivista perusteluviestintää, jolla kerrotaan tien käyttäjille tienpidon reali-teeteista, jotta tienpidosta ei kerrotaisi mediassa vain huonoja uutisia.

Raskaan liikenteen naapuripiirejä huonompi tyytyväisyys johtuu alemman tieverkon suuremmasta osuudesta ja myös otoksessa mukana olevista linja-autojen kuljettajista, joilla arvellaan olevan hieman negatiivisempi asenne tienpitoon. Tämä johtunee siitä, että linja-autojen asiakkaat antavat herkästi palautetta säästä johtuvista myöhästelyistä yms., jotka eivät ole kuljettajien syytä. Piiri yrittää parantaa tilannetta informoimalla raskaan liikenteen edus-tajia tiefoorumien ja media kautta.

Teiden epätasaisuus talvella nähdään ongelmaksi, jonka ratkaisuksi pohdit-tiin, tulisiko talvella käyttää tasaisuusvaatimuksia. Nykyisin näitä vaatimuksia ei ole kaikissa alueurakoissa. Lisäksi teiden huono kunto vaikeuttaa talvihoi-toa (uraisuus, epätasaisuus), mikä tulisi huomioida, kun arvioidaan talvihoi-don onnistumista.

Tien käyttäjien, joita myös tutkimusten vastaajat ovat, tietämystä epäillään. Olisi hyvä tietää tarkemmin, minkälaiset henkilöt vastaavat kyselyihin. Sama koskee myös erilaisia palautteita, joissa on havaittu asiattomuksia ja vää-rää informaatiota. Jotta asiakkailta saatavaa informaatiota voitaisiin käyttää



paremmin hyväksi, on siitä suodatettava pois kaikki virheellinen materiaali. Myös erilaiset ”kampanjoinnit” pitäisi tunnistaa, ennen kuin niistä tehdään virheellisiä johtopäätöksiä.

Tiestö- ja asiakkuustiimin toiminta – nimestään huolimatta – on paljon muu-  
takin kuin asiakkuuteen liittyviä asioita. Tiimi vastaa mm. tierekisteristä, silta-  
rekisteristä ja aloitteiden kirjaamisesta ja hallinnasta. Tiimin vetäjä osallistuu  
myös SKAL-yhteistyöhön. Tienpitoon tiimi ei suoraan osallistu. Koska piirin  
asiakkuusvastaava (asiakkuussuunnittelija) on tiimin jäsen, saa tiimi hänen  
kauttaan riittävästi asiakkuuteen liittyviä tietoja.

Yksittäisistä asioista tiimiä kiinnostaa erilaisten palautteiden saaminen käyt-  
töön silloin, kun niitä tarvitaan esimerkiksi kohteiden priorisoinnin tueksi. Ny-  
kyisellään palautteet, aloitteet, sidosryhmien toiveet, kuntaneuvottelujen tu-  
lokset ym. eivät piirissä kirjaudu yhteen selkeään paikkaan, josta ne olisivat  
kaikkien käyttäjien saatavilla. Tämän lisäksi näistä kaikista olisi hyvä olla  
olemassa ajantasainen yhteenveto, jossa mm. palautteet olisi luokiteltu uu-  
delleen tarkemmin sen mukaan, mitä niissä on esitetty. Tarve olisi siis  
eräänlaiselle asiakastietopuulle.

#### 5.4 Yhteenveto tiimianalyseistä

VOL-yhteistyöalueella on yhteensä 20 tiimiä tai yhteistyöryhmää, joiden  
kaikkien asiakastietotarpeet ovat erilaiset. Näin ollen ei ole mahdollista tehdä  
sellaista ”pakettia”, joka suoraan sopii kaikille tiimeille, vaan perusaineistoa  
on täydennettävä tiimikohtaisilla erityispiirteillä. Tämä vaatii tiivistä yhteistyö-  
tä asiakkuusvastaavan ja tiiminvetäjän välillä, jotta tiimien kulloisetkin tarpeet  
saadaan selville ennen tiimianalyysiä.

Tiimeissä käsiteltävän aineiston ei tarvitse olla kovinkaan yksityiskohtainen.  
Riittää, kun tiimi saa aineiston perusteella yleiskuvan menneestä talvesta tai  
kesästä, ja että siitä löytyy riittävästi virikkeitä keskustelun pohjaksi. Keskus-  
telua herättäviä asioita voivat olla esimerkiksi puuttuvat selitykset palautteen  
määrien tai asiakastytyväisyyden muutoksille.

Tiimianalyysi voidaan tehdä kaksi kertaa vuodessa, yksi talven ja yksi kesän  
tulosten yhteenvetona, huolimatta siitä, että kesän tienkäyttäjäytyvyys-  
tutkimus tehdään jatkossa vain joka toinen vuosi. Useampaan tiimianalyysiin  
per vuosi ei ole tarvetta.

Tiimianalyysin alustajan (esittelijän) on oltava riittävän laajasti tienpitoa tun-  
teva asiantuntija. Pelkkä tilastollisten lukujen esittäminen ei ole riittävää,  
vaan esittelijän on ”nähtävä lukujen taakse”, esitettävä niiden pohjalta tar-  
kentavia kysymyksiä ja osallistuttava keskusteluun. Alustaja voi tiimianalyys-  
sien opetteluvaiheessa olla tiimin vetäjä, asiakkuusvastaava tai konsultti,  
mutta tavoitetilassa alustajana toimii tiimin vetäjä.

Useasta suunnasta (esim. ylläpidon ohjelmointi) on esitetty tarvetta eräänlai-  
selle asiakkuustietopuulle, josta löytyisi helposti tarvittavat tiedot. Erityisen  
selkeä tarve on saada asiakkuustietopuuhun tietokanta tai vastaava, johon  
tallennetaan Aspal, Liito, aloitteet sekä kuntien ja muiden sidosryhmien toi-  
veet riittävän monella tavalla luokiteltuna.

## 6 YHTEENVETO JA SUOSITUKSET

Tiepiireittäin tehdyissä tiimikohtaisissa asiakastiedon analyyseissä on lähdetty liikkeelle eri tietolähteiden priorisoimisesta tiimien sisällä ja tiimikohtaisten tietotarpeiden selvittämisestä.

**Tietolähteiden priorisoiminen** on käytännössä toteutettu tiepiirien henkilöitä kuulemalla sekä tukeutuen konsultin omaan näkemykseen eritasoisen tiedon hyödynnettävyydestä. Tietolähteiden priorisoimisen lopputulos on selvä – tiimin analyysien pääasiallisena asiakastietolähteenä käytetään valtakunnallista tienkäyttäjätyytyväisyystutkimusta, jota kaikki muut tietolähteet täydentävät. Muiden tietolähteiden roolin osalta perussuositus on seuraava:

1. ASPAL-tietoa käytetään päivittäisenä, laadullisena tietolähteenä. Palautteista etsitään yksittäisiä hyviä ideoita, joita voidaan suositella toteutettaviksi tiimin kautta. Pelkkä lukumäärien tilastointi ja seuranta ei ole kannattavaa, jos kirjaukset eivät ole nykyistä kattavampia.
2. LIITO-tietoa käytetään pääasiassa päivittäisenä tietolähteenä. LIITO-palautteiden osalta kvantitatiivisena mittarina voidaan käyttää urakoitsijoille välitettyjen viestien (sekä toimenpidepyyntö että tiedoksi) määrän kehittymistä ja niihin reagointia.
3. Mitattu tieto (talvihoidon keskitetty laadunseuranta) ei ole asiakastietoa, mutta sitä voidaan käyttää arvioinnin tukena verrattaessa tien hoidon tasoa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja myös suhteessa muihin tiepiireihin. Yksittäisen palautteen kytkeminen suoraan laadunseurantatietoon sisältää epävarmuustekijöitä ja voi johtaa harhaan.
4. Sää- ja kelitieto ovat merkittäviä tietoja päivittäisen työn tukena. Sää tietoa on kuitenkin vaikea suoraan yhdistää yksittäisiin palautteisiin, varsinkin, jos se tehdään vasta talven jälkeen. Sää tiedolla voidaan yrittää selittää palautteiden määriä, mutta todennäköisesti riippuvuudet ovat heikkoja. Sää tieto on joka tapauksessa ensin jaostettava tietokantamuotoon, jotta sitä voidaan analysoida helpommin.
5. Tiedot muutoksista tienpidon painotuksissa täydentävät asiakastiedon analyysiä. Tämä tieto on parhaiten saatavissa mukaan tiimianalyysivaiheessa, kun tiimien asiantuntijat voivat peilata tienpidossa tapahtuneita muutoksia asiakastiedossa tapahtuneisiin muutoksiin.

**Tiimikohtaisten tarpeiden selvittäminen** on toteutettu siten, että tiimit ovat itse ilmoittaneet ne tietolähteiden eri sisältöteemat, joista on hyötyä oman tiimin työskentelyn suuntaamisessa ja jatkotoimenpide-ehdotusten laadinnassa. Oleellista on, että tiimit tunnistavat ne asiakkaisiin liittyvät tiedot, jotka ovat tärkeitä oman toiminnan kehittämisen kannalta. Asiakasosaaminen on myös nähtävä kiinteänä osana omaa työtä eikä erillisenä asiana. Tiimiläisiltä odotetaan konkreettisia esityksiä tarvittavien yhteenvetojen ja trendien sisällystystä.

Tiimeissä ei kannata lähteä käymään läpi palautteita yksi kerrallaan. Yksittäiset palautteet on analysoitava mahdollisimman pian niiden saapumisen

jälkeen, ja koko kauden analysoinnissa niitä on käsiteltävä lukumäärinä ja niiden muutoksina.

Asiakkuusvastaavan (tai muun työstä vastaavan) kannattaa analysoida ja luokitella Liito- ja Aspal-palautteita sitä mukaa kun niitä syntyy. Tällöin on mahdollista informoida tiimejä ja yksittäisiä asiantuntijoita sitä mukaa, kun tietoa syntyy. Myös luokittelutehtävä on helppotöisempi, kun sitä ei tehdä isolle tietomassalle yhdellä kertaa eikä törmätä aikapulaan, kun yritetään tehdä monta tiimianalyysiä nopealla aikataululla. Jos analysoinnin tuloksena syntyy jokin tietokanta, excel-taulukko tai vastaava, on se hyvä saada laajempaan käyttöön, esimerkiksi ylläpidon ohjelmoinnin lähtötiedoksi.

Tiimianalyysointien dokumentointi normaalien pöytäkirjojen muodossa on riittävä. Mikäli tiimianalyysoinnissa tulee esiin ”hiljaista tietoa”, on se pyrittävä raportoimaan hyvin, jotta sitä voidaan hyödyntää myös jatkossa. Tiimin on varmistettava, että asiakkuusvastaava saa käyttöönsä ne pöytäkirjat, joissa asiakkuustietoa on käsitelty merkittävässä laajuudessa.

Tehtyjen päätösten toimeenpanon jälkiseuranta on välttämätöntä riippumatta dokumentointitavasta. Vastuu jälkiseurannasta on asiakkuusvastaavalla ja tiimin vetäjällä.

Lopuksi voidaan vielä tarkastella työn lähtökohdaksi asetettua alustavaa tiimianalyysointimallia (kuva 1, luku 3.3) ja sen soveltamismahdollisuuksia. Tarkastelu tehdään kuvan numeroinnin mukaisesti.

1. Lähtötiedot on tarpeellista luetella nykyistä tarkemmin ja laittaa tärkeysjärjestykseen. Tietojen keruuta kannattaa tehdä pitkin vuotta eikä vasta talven jälkeen.
2. Alustava analyysi on parasta tehdä ennen aineistojen jakoa tiimien vetäjille tai yhteistyössä tiimien vetäjien kanssa
3. Tiimeille esitetään analyysin tulokset kompaktissa muodossa. Tuloksista keskustellaan tiimeissä, jolloin tiimiläiset voivat täydentää analyysejä tuomalla siihen mukaan lisää mitattua tietoa ja omia näkemyksiä esimerkiksi toiminnassa tapahtuneista muutoksista.
4. Raportoinnista vastaa tiimin vetäjä.
5. Pienet kehitysasiat hoidetaan tiimin omana työnä. Suuret, toimintalinjatyyppiset asiat valmistellaan ja viedään piirin johtoryhmään.
6. Päätökset jatkotoimista tehdään niiden koon mukaan: pienet asiat suoraan tiimissä ja isot asiat johtoryhmän kautta.
7. Seurannasta kaikkien tiimien osalta vastaavat asiakkuusvastaava ja tiimien vetäjät. Seurantatuloksista raportoidaan piirin johdolle ja tiimille, viimeistään seuraavan tiimianalyysoinnin yhteydessä.

Tiimianalyysointimallin avainhenkilöt ovat asiakkuusvastaava ja tiimien vetäjät. Asiakkuusvastaava vastaa tietojen kokoamisesta ja alustavasta analyysistä. Tiimien vetäjät vastaavat, että asiakastiedot tulevat tukemaan tiimien toimintaa ja vievät myös kehitysasioita eteenpäin piirin johtoryhmään. Koko Tiehallintoa koskeva palaute voidaan välittää esim. eri yhteistyöryhmien kautta.

Tiimien esittämien suositusten seurannasta ja raportoinnista vastaavat asiakkuusvastaava ja tiimien vetäjät.

## 7 LÄHTÖAINEISTOT JA OHJEET

### 7.1 Tietoaaineistot

Työssä on käytetty mm. seuraavia lähteitä:

Tiehallinnon tienkäyttäjätyytyväisyystutkimus talvi 2004–05. Tiehallinto.  
Aspal-palautteet VOL-yhteistyöalueella, talvi 2004–05.  
Liito-palautteet VOL-yhteistyöalueella, talvi 2004–05.  
Sähköpostikysely tiimien vetäjille (20 kpl)  
Vierailut tiimeissä (5 kpl)  
Keskustelut projektiryhmän kanssa

### 7.2 Ohjeita

Ohjeistuksessa viitataan vuoden 2004–05 talven asiakastyytyväisyystutkimusten materiaaliin ja niiden kappalenumerointiin (raportit ja piirikohtaiset kalvosarjat).

#### Kokonaistyytyväisyys (kysymys 1)

Asiakastyytyväisyystutkimuksen kappaleesta 3 (piirien ja koko maan raportista) etsitään tilastollisesti merkitsevät erot (merkitty tuloksissa tähdellä) ja kerrotaan ne tekstissä ja taulukossa. Kuvan 5 luvut saadaan kuvasta 3.5 ja kuvat 6-8 piirien kalvosarjasta (dia 1).

Vastaava analysointi tehdään myös raskaan liikenteen vastaavien kuvien perusteella.

#### Tyytyväisyyden ja tärkeyden ero (kysymykset 2a ja 2b):

Haetaan asiakastyytyväisyysraporteista piirien nelikenttäkuvat ja liitetään ne tähän. Toinen lähestymistapa on kerätä piirien ja koko maan raporteista kysymysten 2a ja 2b keskiarvot yksityishenkilöiden ja raskaan liikenteen kohdalta ja tallentaa ne esimerkiksi Excel-pohjaan<sup>1</sup>. Excel-taulukon värikoodeilla voidaan osoittaa tyytyväisyyspuute.

Vertailu tiepiirien välillä tehdään niin, että käydään läpi kappaleiden 4.2 ja 8.1 kuvat ja etsitään niistä tilastollisesti merkittävät tasoerot koko maahan sekä tilastollisesti merkittävät muutokset aikasarjassa. Yleensä muutosta seurataan kahden viimeisen vuoden välillä, mutta jos muutos on ollut johdonmukaista, voidaan katsoa pitemmältä ajanjaksolta.

---

<sup>1</sup> Excel-pohja on saatavissa tämän työn konsulteilta

Turvallisuus ja sujuvuus (kysymykset 4-8):

Turvallisuus- ja sujuvuustiedot on kerätty samalla logiikalla kuin edelläkin eli kootaan tilastollisesti merkittävät muutokset vuosien välillä ja mahdolliset erot koko maan keskiarvosta alaspäin. Tulokset esitetään kuvana. Ero ympäristön huomioimisen yleisarvosanassa on tässä vuosien 2001 ja 2004 välillä (jatkossa aina verrattuna lähimpään vertailukelpoiseen vuoteen).

Aspal ja Liito:

Tehdään järjestelmien tiedoista 1-2 vuoden lukumäärätaulukot ja etsitään niistä merkittävimmät lukumäärät ja/tai lukumäärien muutokset vuosien välillä. Siirretään Liito-järjestelmän tiedot Excelliin, jossa halutut palautteet voidaan luokitella uudelleen halutulla luokituksella. Piirretään näistä luokitteluisista kuvat (ja tarvittaessa myös kartat, joissa näkyvät luokitukset).

## 8 LIITTEET

Liite 1. Tiimianalyysissä käytetty esittelymateriaali, Vaasan tiepiiri

Liite 2. Tiimianalyysissä käytetty esittelymateriaali, Oulun tiepiiri

Liite 3. Tiimianalyysissä käytetty esittelymateriaali, Lapin tiepiiri

<p>JP-TRANSPLAN</p> <h2>Asiakastiedon analysoinnin systematisointi VOL-alueella</h2> <p>Vaasan tiepiiri Tiimianalyysin kehittäminen - Hoitotiimi Lähtöaineisto talvi 2004-05</p> <p>JAAKKO HÖYRY ERIKKA johtaja</p> <p>1</p>	<p>JP-TRANSPLAN</p> <h2>Esityksen sisältö</h2> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Asiakaslähtöisyys</li><li>&gt; Projektin tavoitteet</li><li>&gt; Tiimianalyysi</li><li>&gt; Lähtötiedot</li><li>&gt; Tuloksia</li><li>&gt; Keskustelua – <b>sana on vapaa koko ajan!!!</b></li></ul> <p>JAAKKO HÖYRY ERIKKA johtaja</p> <p>2</p>																
<p>JP-TRANSPLAN</p> <h2>Tiehallinnon arvot</h2> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Yhteiskunnallinen vastuu</li><li>&gt; Asiakaslähtöisyys ”Asiakkaidemme tarpeet ja tyytyväisyys ovat työmme perusta. Toimimme aktiivisesti ja vuorovaikutteisesti yhteistyössä asiakkaittemme ja sidosryhmiemme kanssa”</li><li>&gt; Osaaminen ja yhteistyö</li></ul> <p>JAAKKO HÖYRY ERIKKA johtaja</p> <p>3</p>	<p>JP-TRANSPLAN</p> <h2>LVM:n asettamat tavoitteet ”Tienkäyttäjien tyytyväisyys talvihoidon tasoon”</h2> <table border="1"><thead><tr><th>Vuosi</th><th>Tavoite</th></tr></thead><tbody><tr><td>2003</td><td>3,3</td></tr><tr><td>2004</td><td>3,4</td></tr><tr><td>2005</td><td>3,4</td></tr><tr><td>2006</td><td>3,4</td></tr><tr><td>TTS2007</td><td>3,35</td></tr><tr><td>TTS2008</td><td>3,35</td></tr><tr><td>TTS2009</td><td>3,3</td></tr></tbody></table> <p>5=paras 1=huonoin</p> <p>JAAKKO HÖYRY ERIKKA johtaja</p> <p>4</p>	Vuosi	Tavoite	2003	3,3	2004	3,4	2005	3,4	2006	3,4	TTS2007	3,35	TTS2008	3,35	TTS2009	3,3
Vuosi	Tavoite																
2003	3,3																
2004	3,4																
2005	3,4																
2006	3,4																
TTS2007	3,35																
TTS2008	3,35																
TTS2009	3,3																

JP-TRANSPLAN

### Mitä on asiakkuustieto ?

- > tienkäytjäjättyvvyväisyystutkimukset
- > Liito, Aspal
- > sidosryhmäyhteistyö (mm. kunnat, liitot, yritykset, ...)
- > aloitteet
- > säätiedot
- > onnettomuustiedot
- > ...
- > asiantuntijoiden omat tiedot ("hiljainen tieto")

JAAKKO PÖYRY INFRA  
J.P. Transplan

6

JP-TRANSPLAN

### Projektin tavoitteet

- > jatketaan kesän 2004 aineiston pohjalta tehtyä työtä
  - Raportti Tiehallinnon sisäisiä julkaisuja 32/2005
- > analysoidaan talven 2004-05 aineistoa
- > selvitetään eri tiimien tarpeita asiakkuustiedolle
- > kehitetään tiimianalyysejä
  - yhteistyössä tiimien kanssa
  - yhteistyössä tiimien vetäjien kanssa
  - käytetään vertailukohtana muita VOL-alueen tiepiirejä
  - yksinkertainen ja konkreettisia tuloksia

JAAKKO PÖYRY INFRA  
J.P. Transplan

5

JP-TRANSPLAN

### Asiakaspalautteen käsittelyn systematisointi VOL-alueella

Tietotalous  
Tiiminälysimaili

JAAKKO PÖYRY INFRA  
J.P. Transplan

8

JP-TRANSPLAN

### Asiakkuustiedon analysointitapoja

- > Päivittäinen analysointi
  - esimerkiksi Liito ja Aspal
  - hyödynnetään sitä mukaan, kun tietoja syntyy
- > Kausittainen analysointi
  - yhteenveto kesän tai talven jälkeen
  - ei mennä yksittäisen palautteen tasolle

tammikuu ← päivittäinen analysointi → joulukuu  
 ☆ talven yhteenveto      ☆ kesän yhteenveto

JAAKKO PÖYRY INFRA  
J.P. Transplan

7



JP - TRANSPLAN

## Tuloksia, talvi 2004-05, Vaasan tiepiiri

10

> **Yksityishenkilöt**

JAAKKO PÖYRY RFPRA  
JP - TRANSPLAN

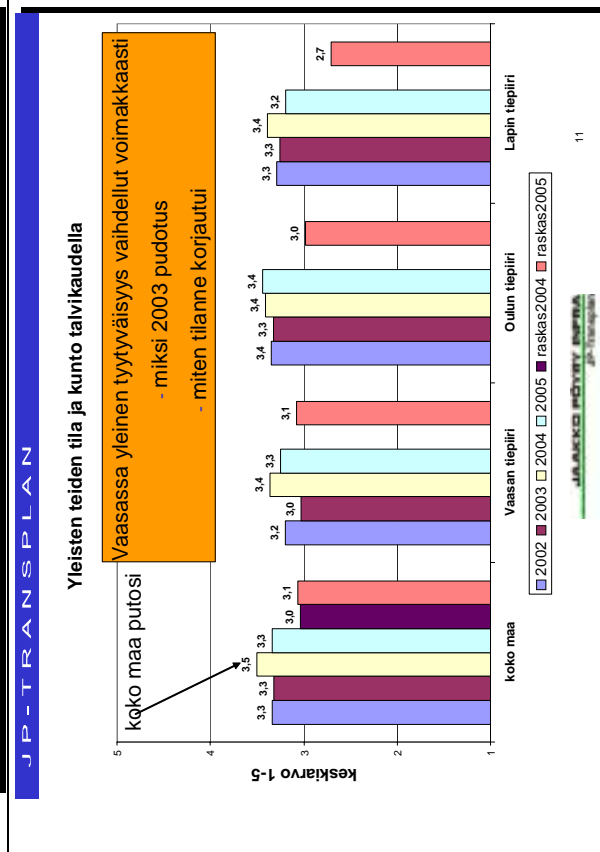
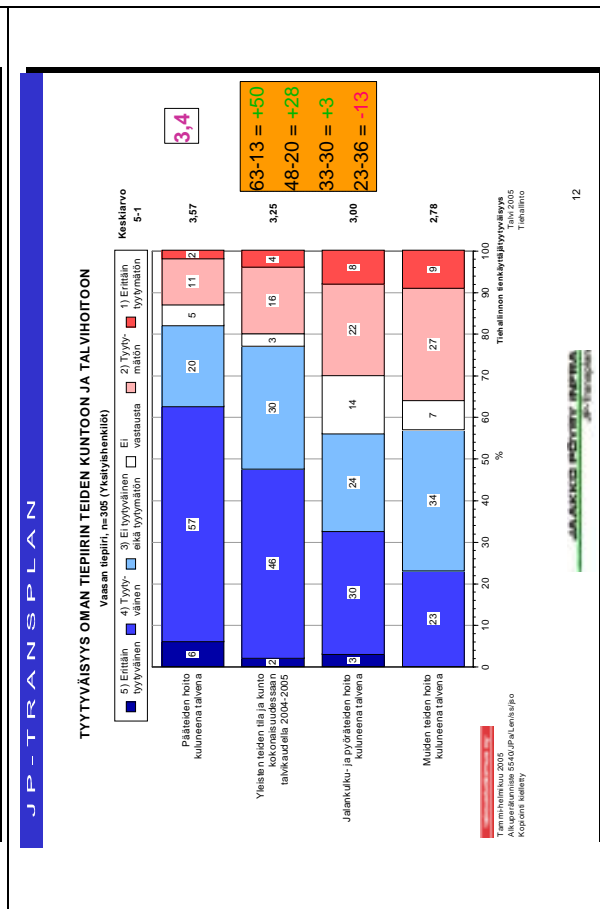
JP - TRANSPLAN

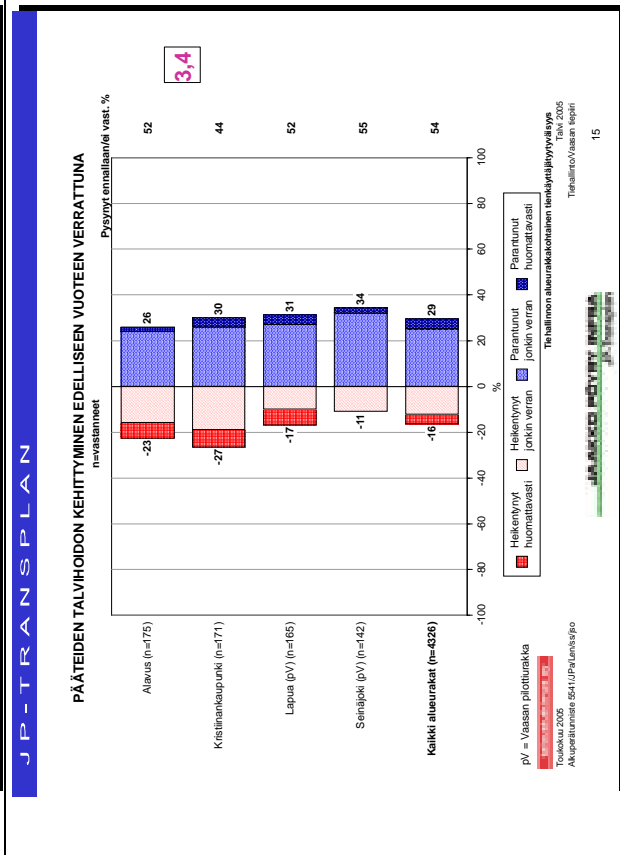
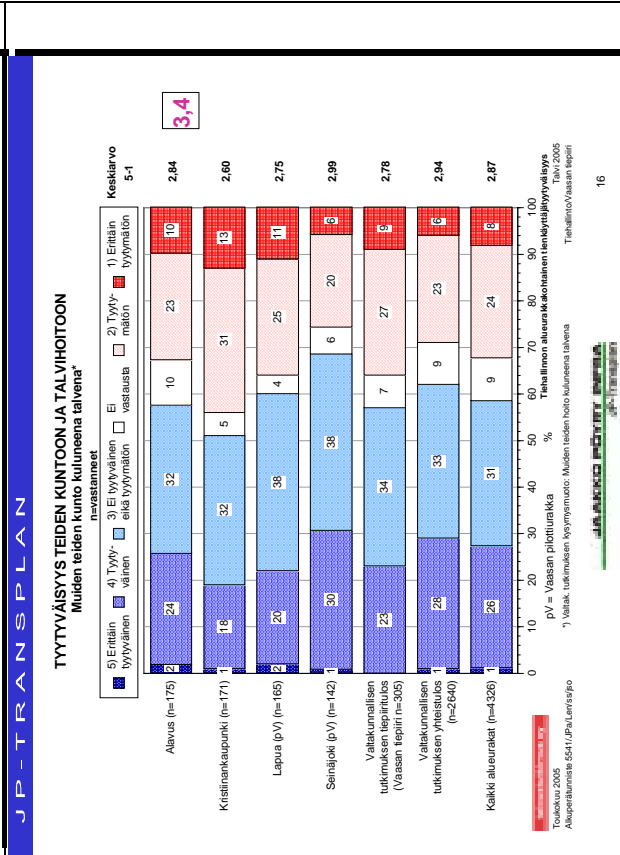
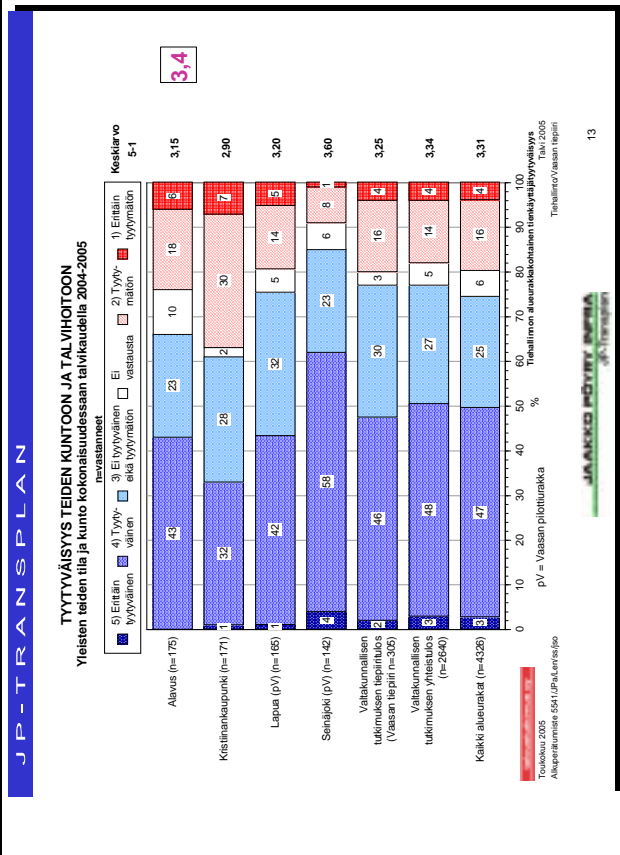
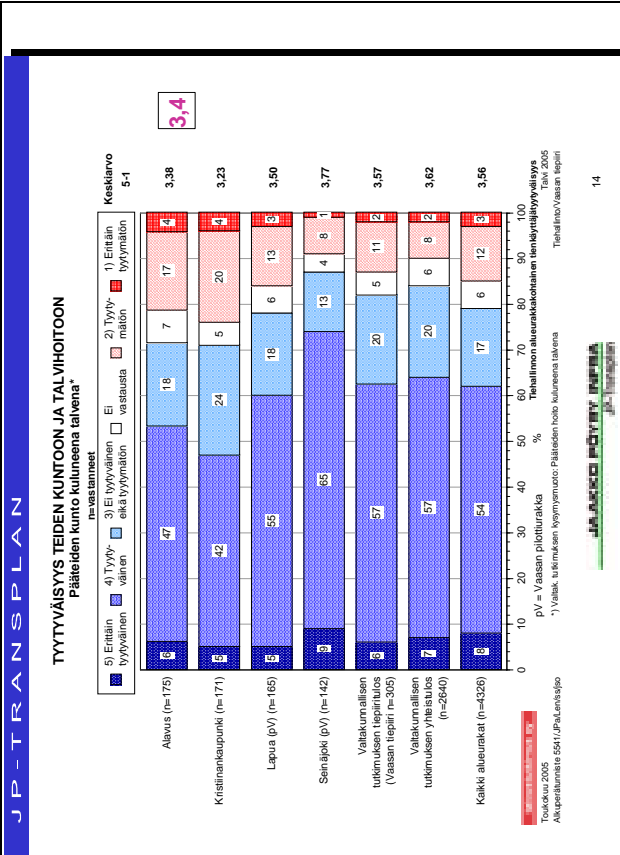
## Tuloksia, talvi 2004-05, Vaasan tiepiiri

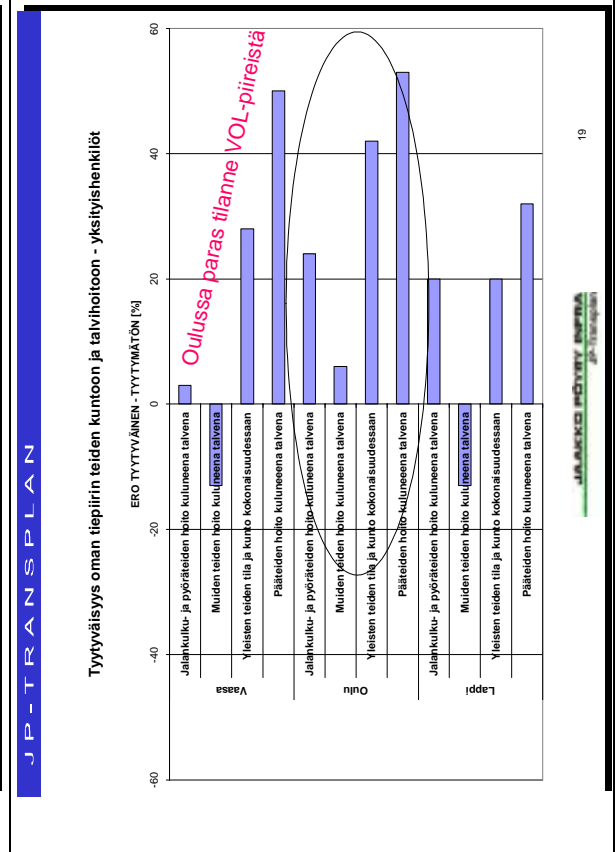
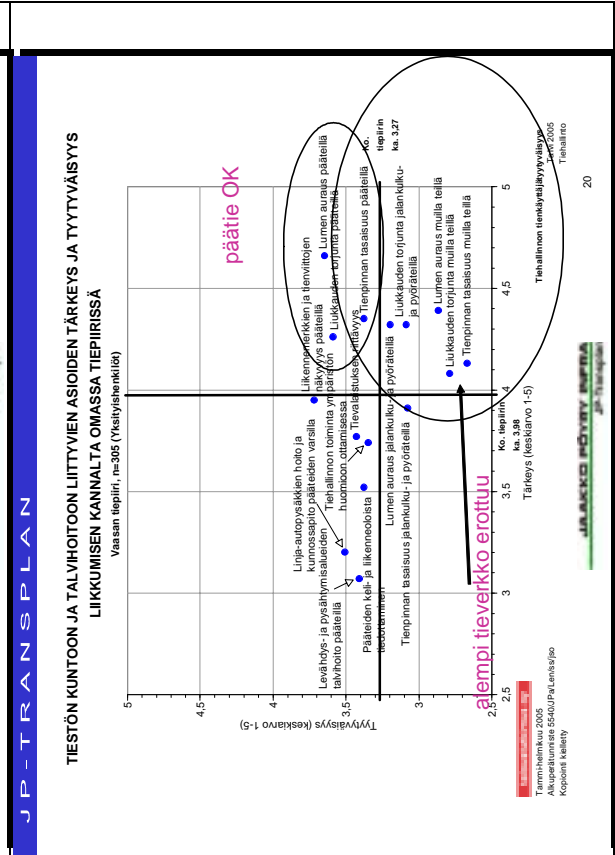
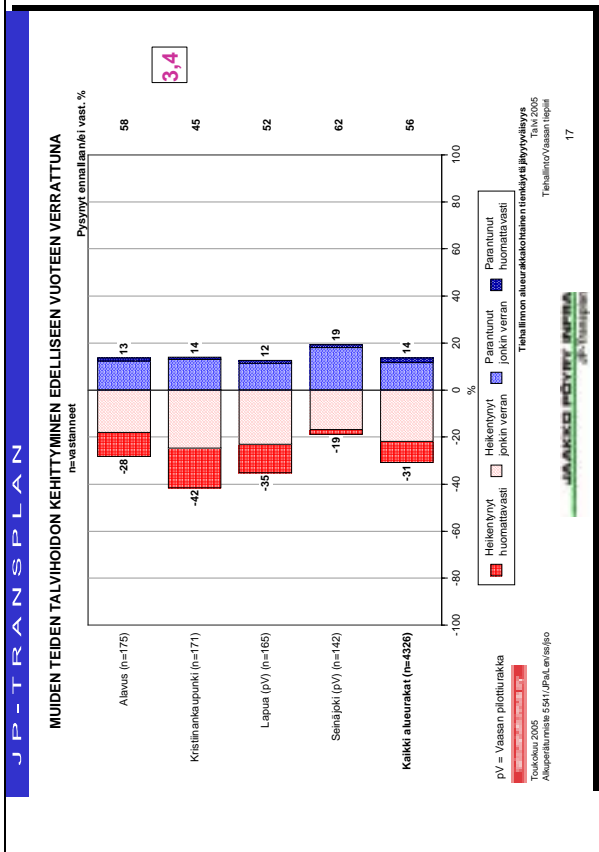
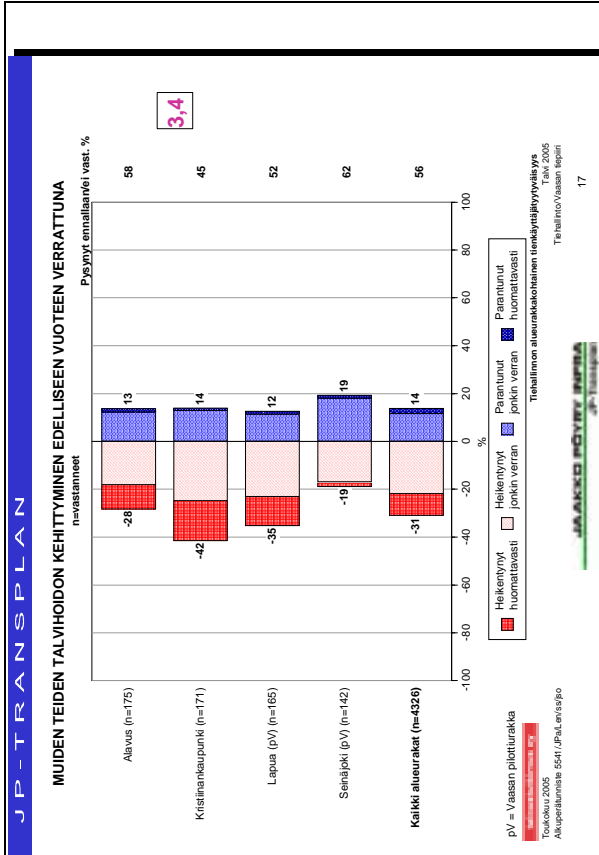
9

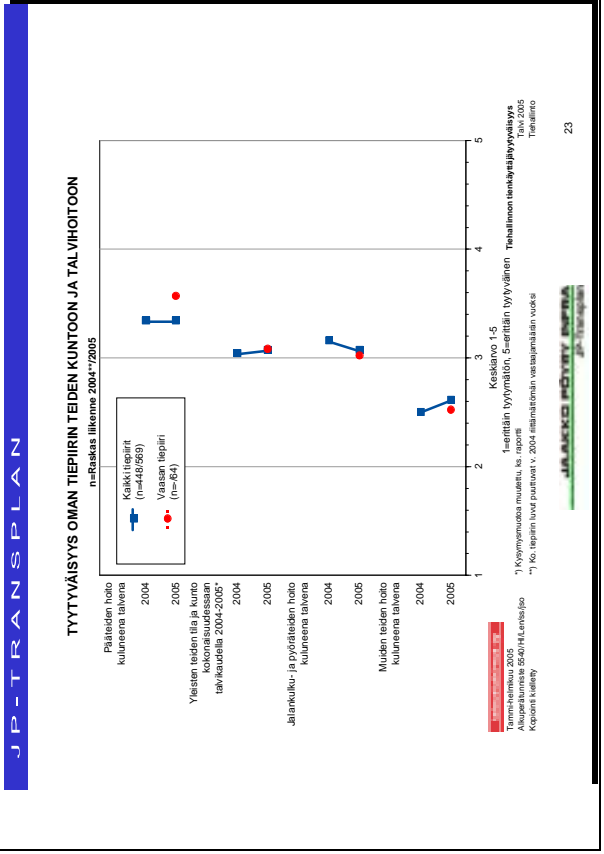
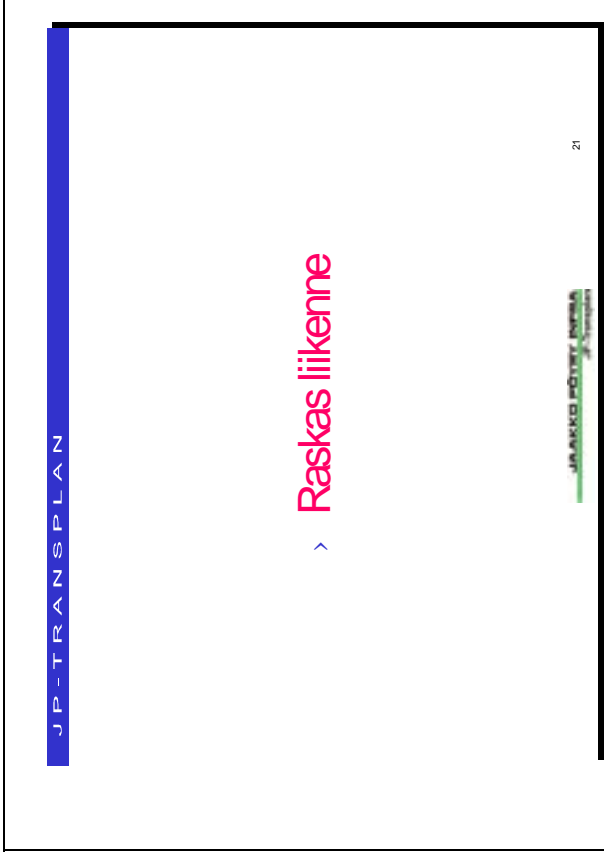
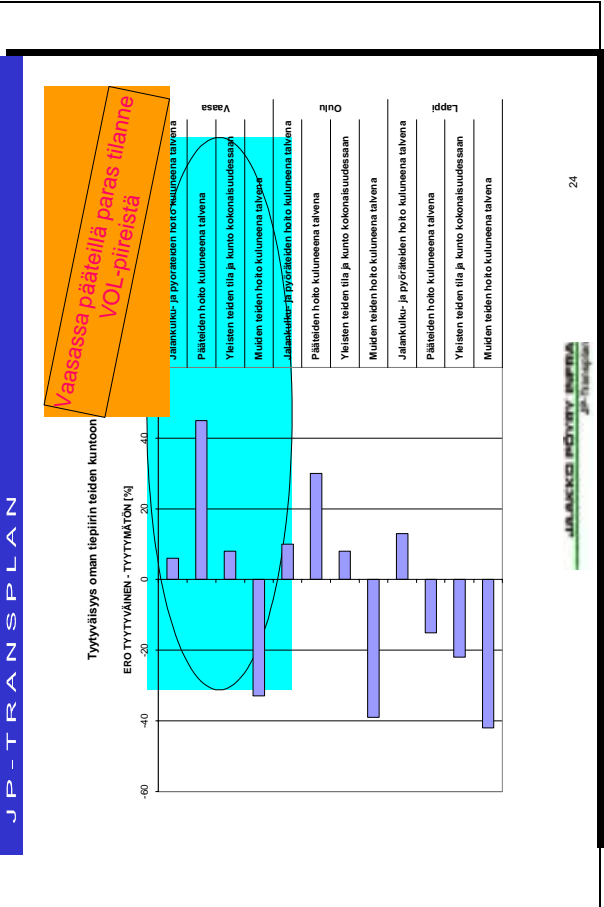
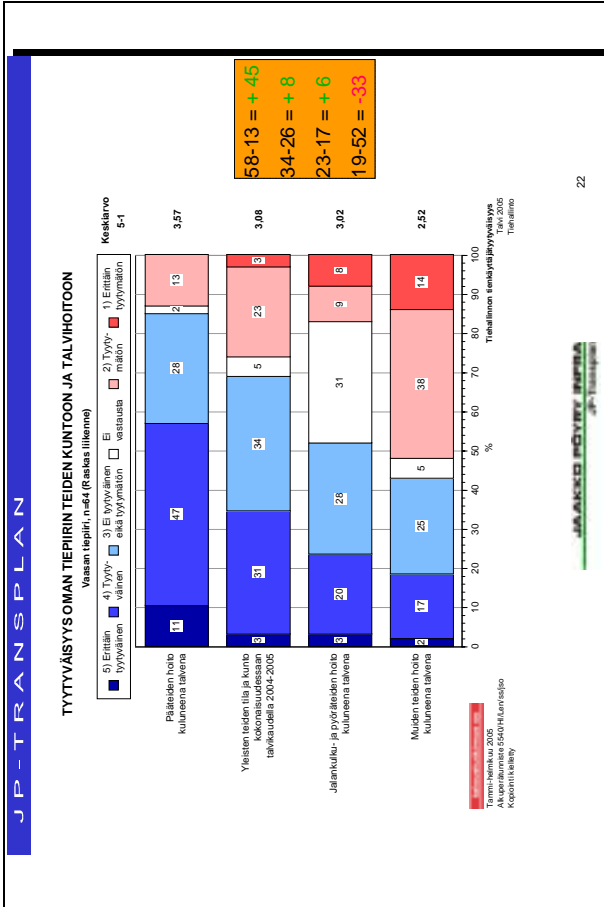
- > Tulokset keskittyvät tienkäyttäjätyytyväisyyssuutkimuksen antiin
- > Liito, Aspal, aloitteet, yms. käsitellään jo vuoden aikana ja niistä tehdään päätelmät heti, kun ne ovat syntyneet
  - palautteiden yksityiskohtainen käsittely ja parempi luokittelu odottavat, että järjestelmiä kehitetään tarpeiden mukaiseksi

JAAKKO PÖYRY RFPRA  
JP - TRANSPLAN









**JP - T R A N S P L A N**

## Tyytyväisyyspuute Vaasan tiepiirissä

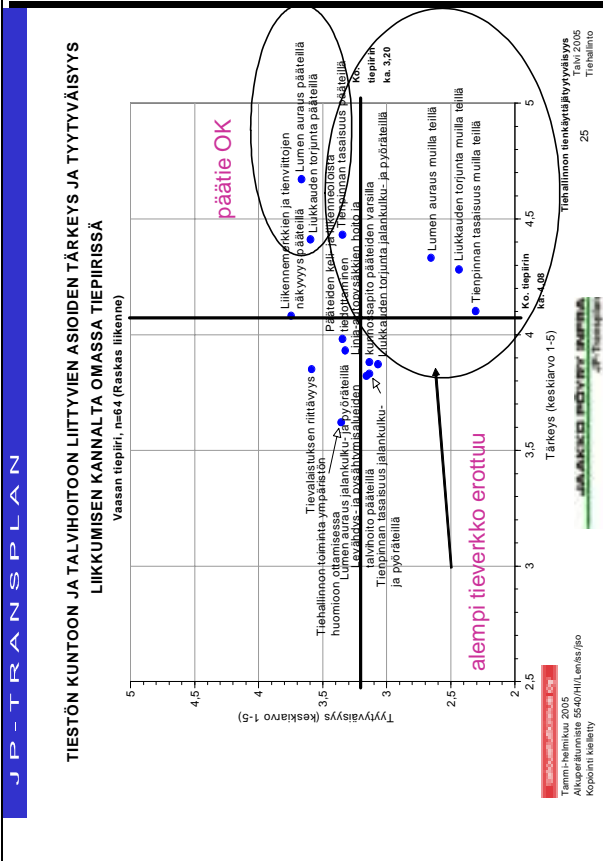
Tyytyväisyyspuute = tyytyväisyys – tärkeys

**Esimerkki:**

- liukkauden torjunta päteillä
- tärkeys 4,3
- tyytyväisyys 3,6
- tyytyväisyyspuute - 0,7 yksikköä

Tuo esille tekijöitä, joissa olisi parannettavaa

26



**JP - T R A N S P L A N**

## Asiakaspalautteet

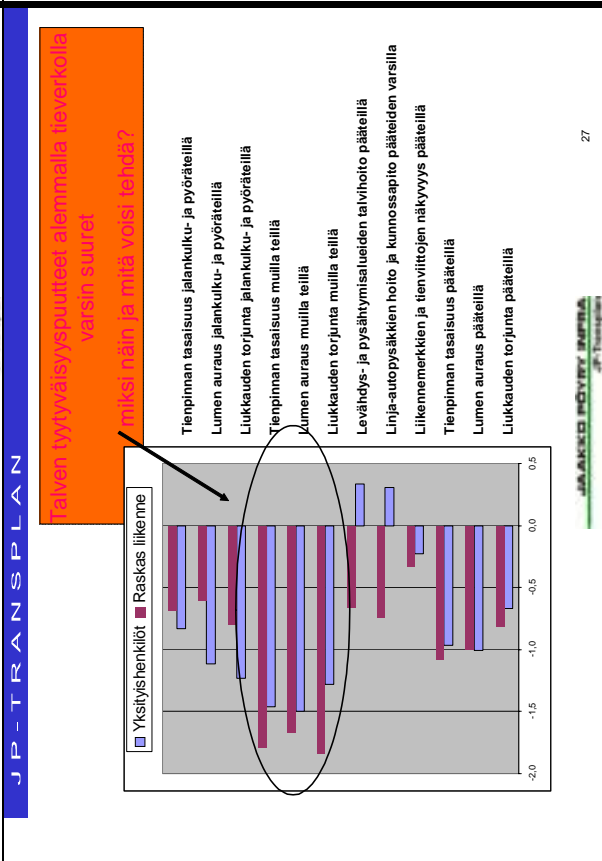
Aspal: talven ajalta (1.10 – 31.3) 132 palautetta näistä talveen "automaattisesti luokiteltavia" noin 50

- avainsanat auraus ja liukkaus
- aurauksessa nousua edellisvuoteen

pienen määrän vuoksi tilastollinen tulkinta turhaa voidaan kuitenkin käsitellä ns. heikkona signaalina

Data	VUOSI		Grand Total	
	2004	2005		
Sum of Aurauksen tarve	5	16	21	40%
Sum of Höyläys-tarve	1	1	1	2%
Sum of Liukkauden-torjunta-tarve	4	4	8	15%
Sum of Lunta tiellä	1	1	1	2%
Sum of Sohjon poisto				0%
Sum of Tien kunnossapito	1	3	4	8%
Sum of Rikkoutuminen	1	1	1	2%
Sum of Yleisesti hoidosta	4	4	4	8%
Sum of Pyörätiet	1	1	2	4%
Sum of Talvihoitus-rajoitukset	1	4	5	9%
Sum of Muu	13	40	53	100%

28



## Yhteenvetoa

- > Keskeiset kehittämistarpeet päätieverkon ulkopuolella
  - korostuu erityisesti raskaalla liikenteellä
- > Päätieverkolla painotus kohtuullisen onnistunut
  - kehittämistarvetta löytyy kuitenkin aina
  - onko edes järkevää yrittää kullun poistoa tienpidon toimenpiteillä vai pitäisikö pyrkiä enemmän vaikuttamaan odotustasoon
- > Alueurakkakohtaiset erot suuria
  - mitä Seinäjoella on tehty toisin
    - tukeeko mitattu tieto tyytyväisyytuloksia
  - miten Seinäjoen hyviä tuloksia saataisiin laajennettua muihin alueurakoihin
- > Toimenpidepyyntöihin etenevät lähinnä luokkautentorjuntaan ja kuoppiin liittyvät Liito-palautteet
  - sidos onnettomuuksiin ja vahinkoihin olisi hyvä selvittää
- > ASPAL:ssa taas keskeisessä roolissa auraustarve

30

## Liito

- > palautteita talven ajalta 1769
- > keskittyvät pitkälti luokkauteen ja teiden kuoppaisuuteen
- > luokkauteen liittyvin toimenpidepyyntöihin liittyy usein jo tapahtunut vahinko
  - "lumisuus aiheuttaa harmia – luokkaus vahinkoja"
- > peikkä lukumäärä ei kerro mitään, joten niiden tilastointi vuosien yli voi johtaa harhaan
- > käsitellään yksittäisinä palautteina sitä mukaan kun niitä syntyy
- > kun Liito uudistuu, siinä voidaan toivottavasti "merkata" aiheelliset palautteet ja luokitella ne tarkemmin, jonka jälkeen lukumääräkin voidaan verrata vuosien välillä

Data	Vuosi		Luokka		2004		2005		2005		Sum	
	TPP	TUR	TUR	URK	TPP	TUR	TUR	URK	Sum	TUR	URK	Sum
Sum of Auraustarve	3	75	0	0	78	4	232	0	236			236
Sum of Heiväystarve	0	23	0	0	23	1	190	0	191			191
Sum of Luokkautentorjuntatarve	27	343	0	0	370	36	562	0	598			598
Sum of Lumia tieillä	0	1	0	0	1	0	2	0	2			2
Sum of Sehon poisto	0	7	0	0	7	0	33	0	33			33
Sum of Tie on ilukas	2	5	0	0	7	1	35	0	36			36
Sum of Muut	23	144	1	1	168	50	243	1	264			264
Yhteensä	55	588	1	1	654	92	1297	1	1350			1350

29

## Tiimianalysin jatko

- > Tämän analyysin tulosten vieminen eteenpäin ja seuranta
- > Kesän 2005 tulosten jalostaminen kuten 2004 vuoden raportissa
- > Tulosten esittely ja keskustelu tiimissä / keskustelut tiimivetäjien kanssa
- > Tiehallinnon palautejärjestelmän kehittämiseen vaikuttaminen / seuraaminen
- > Asiakasfiedon saaminen tiimien asialistoille ja sopivan käsiteltävän löytäminen
- > Nykyisten toimintatapojen testaaminen ja uusien ajatusten saaminen
- > Tiimianalysin keskeinen tehtävä on asiakastiedon systemaattinen huomioinnottaminen ja ns. hiljaisen tiedon esiin kaivaminen
  - tiimien asiantuntemuksen saaminen jorjn aktiiviseen käyttöön
- > KIITOKSET!

31

JP-TRANSPLAN	JP-TRANSPLAN																								
<p style="text-align: center;"><b>Asiakastiedon analysoinnin systematisointi VOL-alueella</b></p> <p style="text-align: center;">Tiimianalysin kehittäminen Lähtöaineisto talvi 2004-05</p> <p style="text-align: right;">Vesa Mämmistö 7.10.2005</p> <p style="text-align: right;">2</p>	<p style="text-align: center;"><b>Asiakastiedon analysoinnin systematisointi VOL-alueella</b></p> <p style="text-align: center;">Tiimianalysin kehittäminen Lähtöaineisto talvi 2004-05</p> <p style="text-align: right;">Vesa Mämmistö 7.10.2005</p> <p style="text-align: right;">1</p>																								
<p style="text-align: center;"><b>Esityksen sisältö</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Asiakaslähtöisyys</li> <li>&gt; Projektin tavoitteet</li> <li>&gt; Tiimianalyysi</li> <li>&gt; Lähtötiedot</li> <li>&gt; Tuloksia</li> <li>&gt; Keskustelua – sana on vapaa koko ajan!!!</li> </ul> <p style="text-align: right;">Vesa Mämmistö 7.10.2005</p> <p style="text-align: right;">2</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tiehallinnon arvot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Yhteiskunnallinen vastuu</li> <li>&gt; Asiakaslähtöisyys "Asiakkaidemme tarpeet ja tyytyväisyys ovat työmme perusta. Toimimme aktiivisesti ja vuorovaikutteisesti yhteistyössä asiakkaittemme ja sidosryhmiemme kanssa"</li> <li>&gt; Osaaminen ja yhteistyö</li> </ul> <p style="text-align: right;">Vesa Mämmistö 7.10.2005</p> <p style="text-align: right;">3</p>																								
<p style="text-align: center;"><b>LVM:n asettamat tavoitteet "Tienkäyttäjien tyytyväisyys talvihoidon tasoon"</b></p> <p style="text-align: center;">kuvasssa koko maan luvut</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Vuosi</th> <th>Tavoite</th> <th>Arvo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2003</td> <td>3.4</td> <td>3.3</td> </tr> <tr> <td>2004</td> <td>3.4</td> <td>3.4</td> </tr> <tr> <td>2005</td> <td>3.4</td> <td>3.4</td> </tr> <tr> <td>2006</td> <td>3.4</td> <td>3.4</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>3.4</td> <td>3.35</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>3.4</td> <td>3.3</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>3.4</td> <td>3.5</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Vesa Mämmistö 7.10.2005</p> <p style="text-align: right;">4</p>	Vuosi	Tavoite	Arvo	2003	3.4	3.3	2004	3.4	3.4	2005	3.4	3.4	2006	3.4	3.4	2007	3.4	3.35	2008	3.4	3.3	2009	3.4	3.5	<p style="text-align: center;"><b>Esityksen sisältö</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Asiakaslähtöisyys</li> <li>&gt; Projektin tavoitteet</li> <li>&gt; Tiimianalyysi</li> <li>&gt; Lähtötiedot</li> <li>&gt; Tuloksia</li> <li>&gt; Keskustelua – sana on vapaa koko ajan!!!</li> </ul> <p style="text-align: right;">Vesa Mämmistö 7.10.2005</p> <p style="text-align: right;">2</p>
Vuosi	Tavoite	Arvo																							
2003	3.4	3.3																							
2004	3.4	3.4																							
2005	3.4	3.4																							
2006	3.4	3.4																							
2007	3.4	3.35																							
2008	3.4	3.3																							
2009	3.4	3.5																							

**Mitä on asiakkuustieto ?**

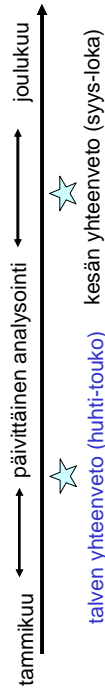
- > tienkäyttäjättyytyväisyystutkimukset
- > Liito, Aspal
- > sidosryhmäyhteistyö (mm. kunnat, liitot, yritykset, ...)
- > aloitteet
- > säätiedot
- > onnettomuustiedot
- > ...
- > asiantuntijoiden omat tiedot ("hijainen tieto")

**Projektin tavoitteet**

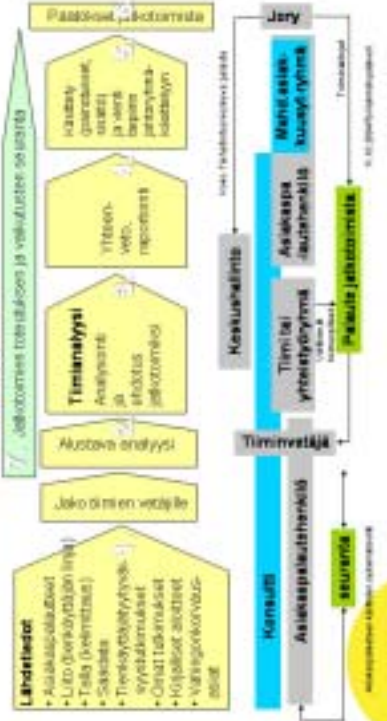
- > jatketaan kesän 2004 aineiston pohjalta tehtyä työtä
  - Raportti Tiehallinnon sisäisiä julkaisuja 32/2005
- > analysoidaan talven 2004-05 aineistoa
- > selvitetään eri tiimien tarpeita asiakkuustiedolle
- > kehitetään tiimianalyysejä
  - yhteistyössä tiimien kanssa
  - yhteistyössä tiimien vetäjien kanssa
  - käytetään vertailukohtana muita VOL-alueen tiepiirejä
  - yksinkertainen ja konkreettisia tuloksia
  - YKSI ASIA PER TIIMI

**Asiakkuustiedon analysointitapoja**

- > Päivittäinen analysointi
  - esimerkiksi Liito ja Aspal
  - hyödynnetään sitä mukaan, kun tietoja syntyy
- > Kausittainen analysointi
  - yhteenveto kesän tai talven jälkeen
  - ei mennä yksittäisen palautteen tasolle



**Asiakaspalautteen käsittelyyn systemisointi VOL-alueella**  
"Tiimianalysointimalli"



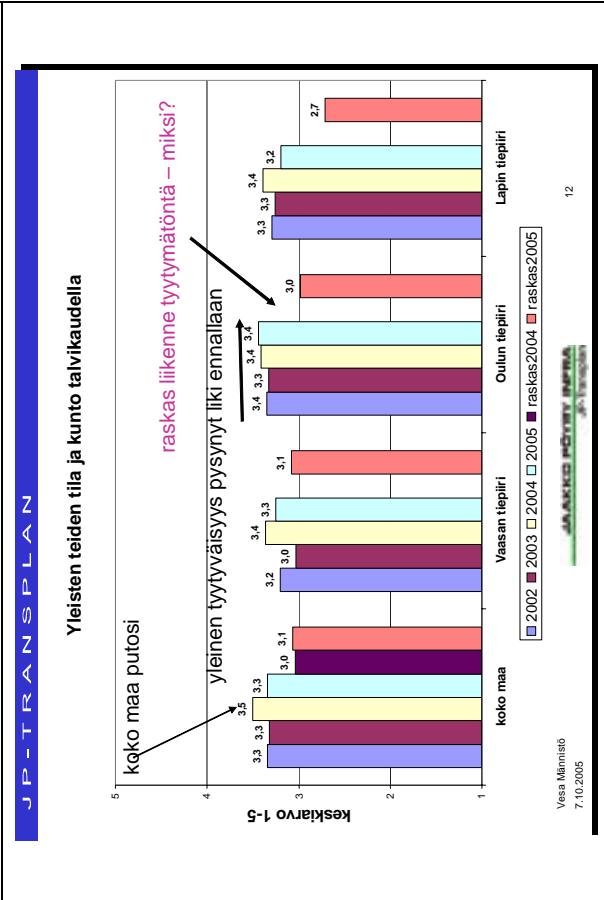
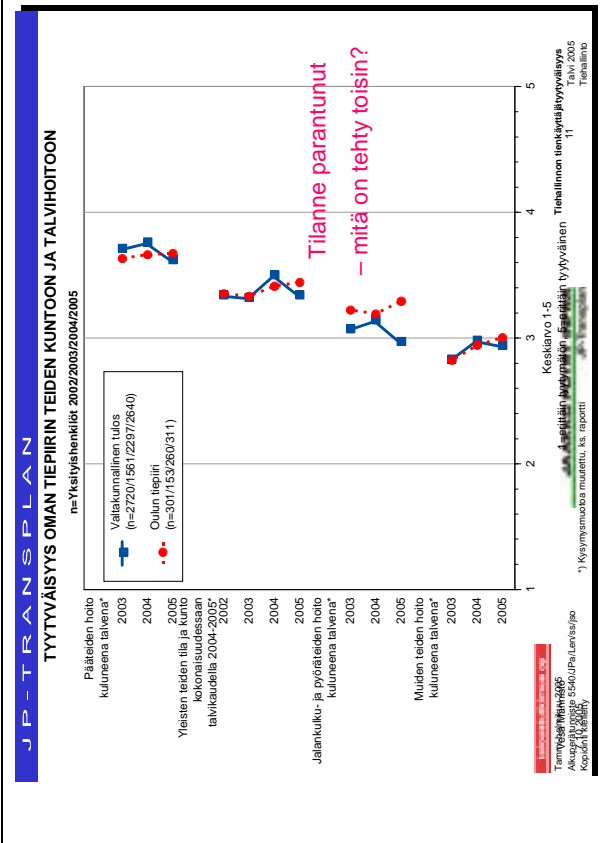
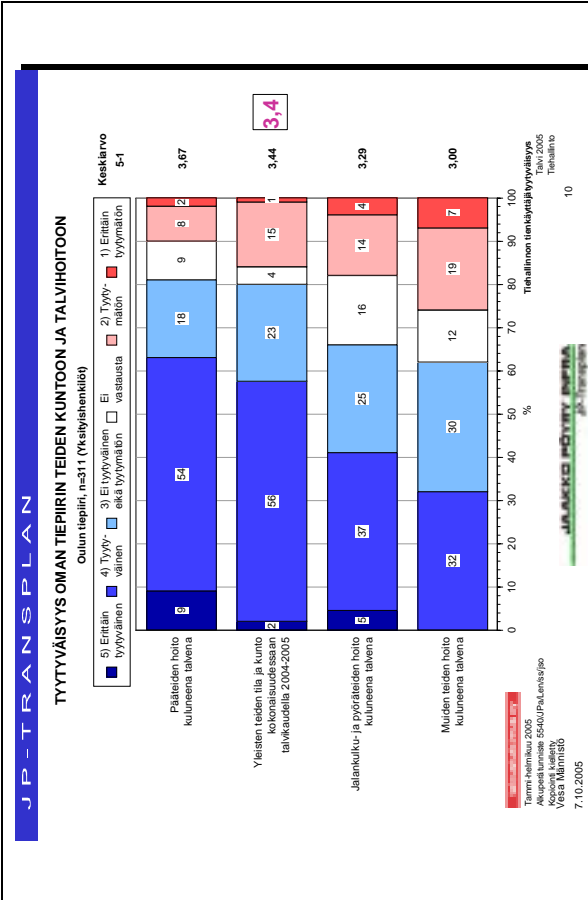


**JP-TRANSPLAN**

## Tuloksia, talvi 2004-05, Oulun tiepiiri

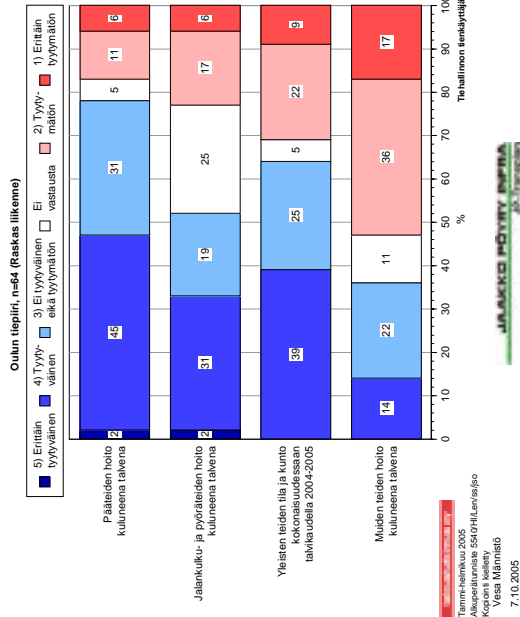
- > Tulokset keskittyvät tienkäyttäjätyytyväisyyssuhtumuksen antiin
- > Liito, Aspal, aloitteet, yms. käsitellään jo vuoden aikana ja niistä tehdään päätelmät heti, kun ne ovat syntyneet
  - palautteiden yksityiskohtainen käsittely ja parempi luokittelu odottavat, että järjestelmiä kehitetään tarpeiden mukaiseksi

Vesa Malmistö  
7.10.2005



J P - T R A N S P L A N

TYTYVÄISYYS OMAN TIEPIIRIN TEIDEN KUNTOON JA TALVIOHTOON

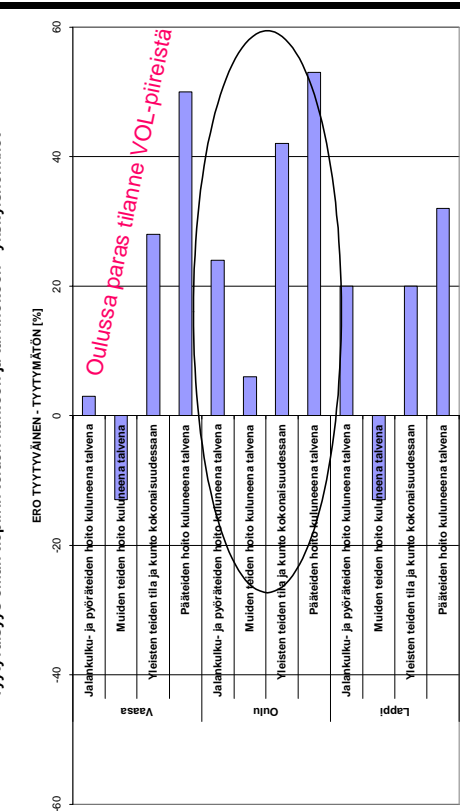


Vesa Männistö  
7.10.2005

14

J P - T R A N S P L A N

Tyytyväisyys oman tiepiirin teiden kuntoon ja talviohtoon - yksityishenkilöt

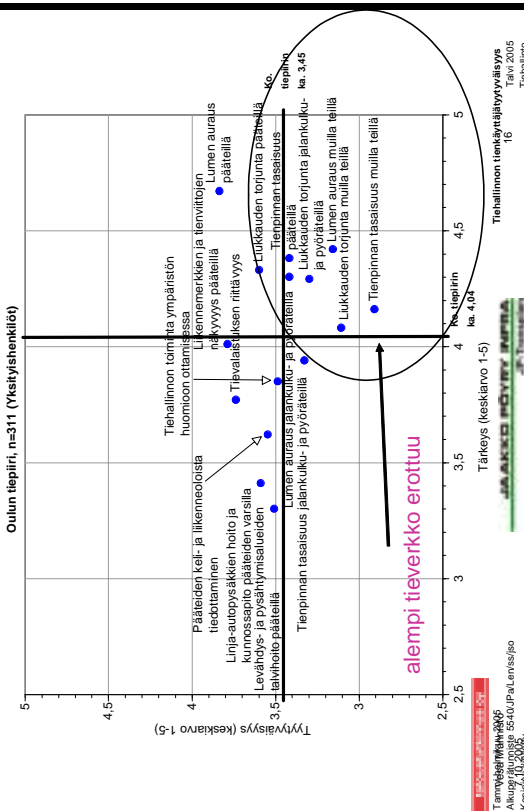


Vesa Männistö  
7.10.2005

14

J P - T R A N S P L A N

TIESTÖN KUNTOON JA TALVIOHTOON LIITTYVIEN ASIOIDEN TÄRKEYS JA TYTYVÄISYYS LIKKUMISEN KANNALTA OMASSA TIEPIIRISSÄ

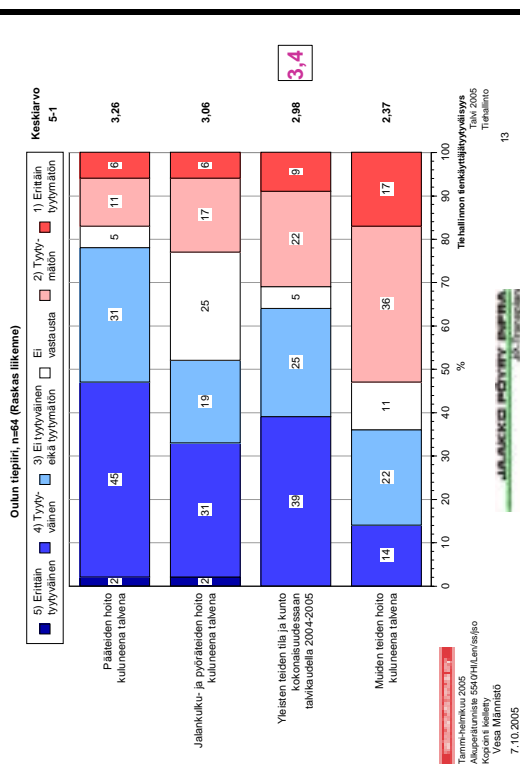


Tämyränniemi  
Aksu 11.10.2005 15:40 Pa.Lemsiö  
Korhonen/Elmälä

Tämyränniemi  
16  
Tuvr.2005  
Elmälä

J P - T R A N S P L A N

TYTYVÄISYYS OMAN TIEPIIRIN TEIDEN KUNTOON JA TALVIOHTOON

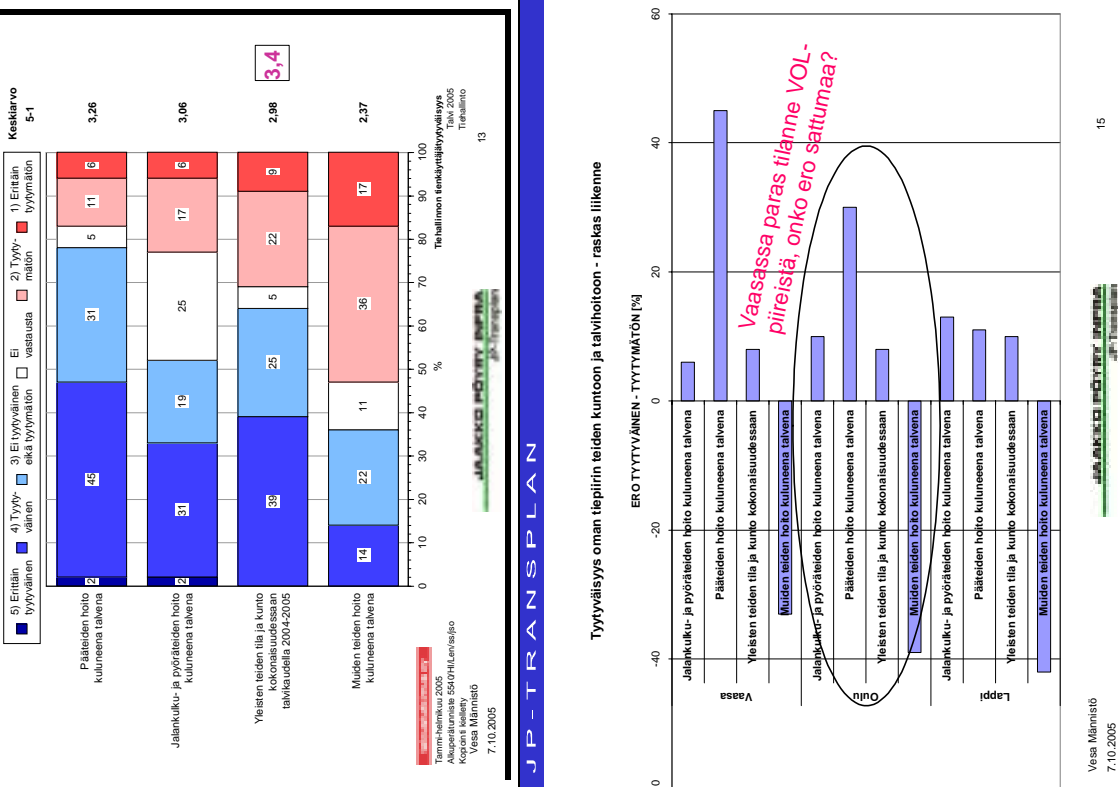


Vesa Männistö  
7.10.2005

15

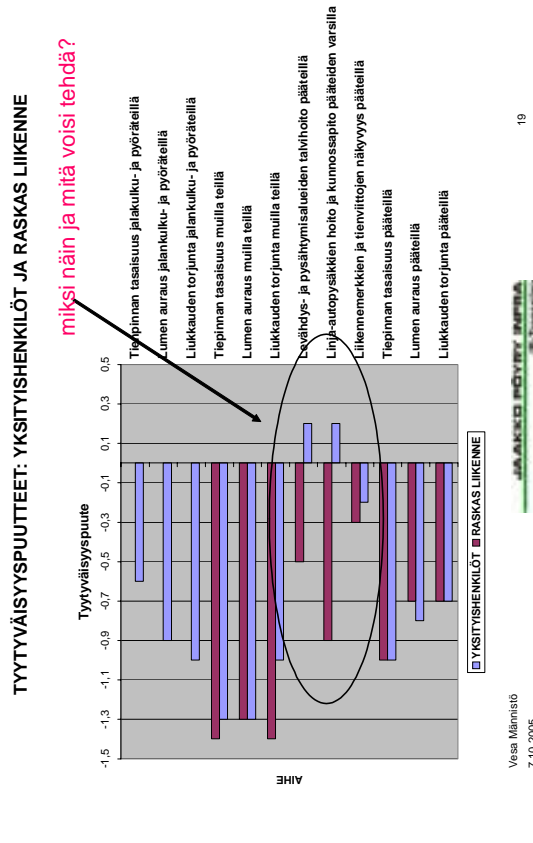
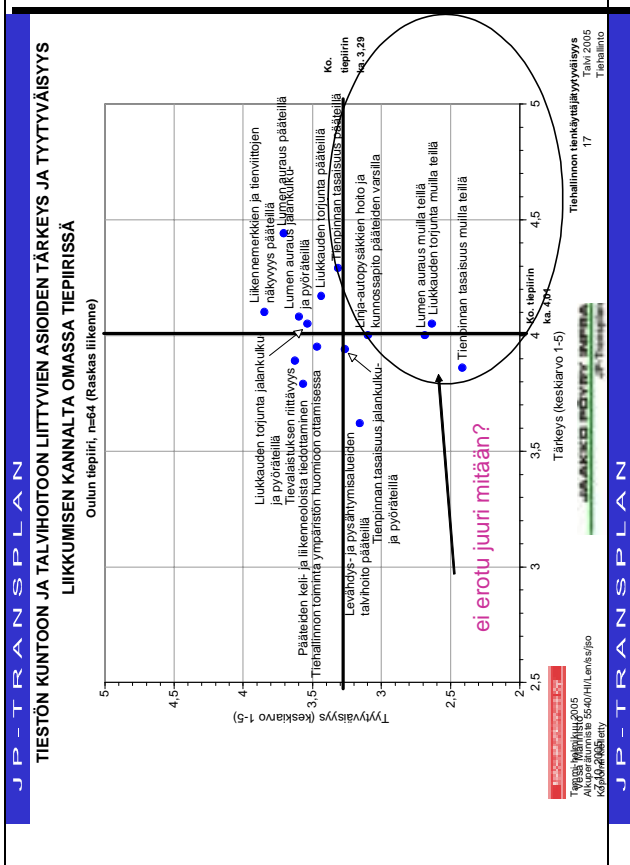
J P - T R A N S P L A N

Tyytyväisyys oman tiepiirin teiden kuntoon ja talviohtoon - raskas liikenne



Vesa Männistö  
7.10.2005

15



JP-TRANSPLAN

### Tyytyväisyyspuute Oulun piirissä

Tyytyväisyyspuute = tyytyväisyys – tärkeys

Esimerkki:

- liikkauden torjunta päätelillä
- tärkeys 4,3
- tyytyväisyys 3,6
- tyytyväisyyspuute - 0,7 yksikköä

Tuo esille tekijöitä, joissa olisi parannettavaa

Veesa Malmistå  
7.10.2005

JP-TRANSPLAN

### Asiakaspalautteet

- Aspal: talven ajalta (1.10 – 31.3) 114 palautetta näistä talveen "automaattisesti luokiteltavia" noin 50
  - avainsanat liukkaus, lumisuus, aurauus, höyläys, ...
  - ei aiheuta tässä vaiheessa jatkotoimenpiteitä
- lukumäärä ei kerro juuri mitään, jos suurin osa ei kirjaa palautteita järjestelmällisesti

Veesa Malmistå  
7.10.2005

## Liito

- > palautteita talven ajalta vajaat 3000
- > keskittyvät alkutalvesta liukkauteen ja joulun jälkeen lumesta aiheutuviin haittoihin – siis aivan normaalia
- > pelkkä lukumäärä ei kerro mitään, joten niiden tilastointi vuosien yli voi johtaa harhaan
- > käsitellään yksittäisinä palautteina sitä mukaan kun niitä syntyy
- > kun Liito uudistuu, siinä voidaan toivottavasti ”merkata” asialliset palautteet ja luokitella ne tarkemmin, jonka jälkeen lukumääriäkin voidaan verrata vuosien välillä

Vesa Mämmistö  
7.10.2005



21

## Yhteenveto ja tiimianalyysi tulevaisuudessa

- > raskas liikenne – levähdysalueet, linja-autopysäkit
- > tämän analyysin tulosten vieminen eteenpäin ja seuranta kesän 2005 tulosten jalostaminen kuten 2004 vuoden raportissa
- > keskustelut tiimivetäjän kanssa
- > tulosten esittely ja keskustelu tiimissä
- > KIITOKSET!

Vesa Mämmistö  
7.10.2005



22

<p style="text-align: center;"><b>JP-TRANSPLAN</b></p> <h2 style="text-align: center;">Asiakastiedon analysoinnin systematisointi VOL-alueella</h2> <p style="text-align: center;">Tiimianalysin kehittäminen, Lapin tiepiiri Lähtöaineisto talvi 2004-05</p> <p style="text-align: right;">Vesa Määrisä 12.10.2005</p> <p style="text-align: right;">1</p> <p style="text-align: right;"><small>JAAKKO PÖYRY INFRA J.P. Transplan</small></p>	<p style="text-align: center;"><b>JP-TRANSPLAN</b></p> <h2 style="text-align: center;">Esityksen sisältö</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Asiakaslähtöisyys</li> <li>&gt; Projektin tavoitteet</li> <li>&gt; Tiimianalyysi</li> <li>&gt; Lähtötiedot</li> <li>&gt; Tuloksia</li> <li>&gt; Keskustelua – <b>sana on vapaa koko ajan!!!</b></li> </ul> <p style="text-align: right;">Vesa Määrisä 12.10.2005</p> <p style="text-align: right;">2</p> <p style="text-align: right;"><small>JAAKKO PÖYRY INFRA J.P. Transplan</small></p>																		
<p style="text-align: center;"><b>JP-TRANSPLAN</b></p> <h2 style="text-align: center;">Tiehallinnon arvot</h2> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Yhteiskunnallinen vastuu</li> <li>&gt; Asiakaslähtöisyys "Asiakkaidemme tarpeet ja tyytyväisyys ovat työmme perusta. Toimimme aktiivisesti ja vuorovaikutteisesti yhteistyössä asiakkaittemme ja sidosryhmiemme kanssa"</li> <li>&gt; Osaaminen ja yhteistyö</li> </ul> <p style="text-align: right;">Vesa Määrisä 12.10.2005</p> <p style="text-align: right;">3</p> <p style="text-align: right;"><small>JAAKKO PÖYRY INFRA J.P. Transplan</small></p>	<p style="text-align: center;"><b>JP-TRANSPLAN</b></p> <h2 style="text-align: center;">LVM:n asettamat tavoitteet "Tienkäyttäjien tyytyväisyys talvihoitoon tasoon"</h2> <p>5=paras 1=huonoin kuvassa koko maan luvut</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Vuosi</th> <th>Tyytyväisyys</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2003</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>2004</td> <td>3,4</td> </tr> <tr> <td>TA2005</td> <td>3,4</td> </tr> <tr> <td>TAE2006</td> <td>3,4</td> </tr> <tr> <td>TTS2007</td> <td>3,35</td> </tr> <tr> <td>TTS2008</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>TTS2009</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>Tavoite</td> <td>3,5</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Vesa Määrisä 12.10.2005</p> <p style="text-align: right;">4</p> <p style="text-align: right;"><small>JAAKKO PÖYRY INFRA J.P. Transplan</small></p>	Vuosi	Tyytyväisyys	2003	3,3	2004	3,4	TA2005	3,4	TAE2006	3,4	TTS2007	3,35	TTS2008	3,3	TTS2009	3,3	Tavoite	3,5
Vuosi	Tyytyväisyys																		
2003	3,3																		
2004	3,4																		
TA2005	3,4																		
TAE2006	3,4																		
TTS2007	3,35																		
TTS2008	3,3																		
TTS2009	3,3																		
Tavoite	3,5																		

### Projektin tavoitteet

- > jatketaan kesän 2004 aineiston pohjalta tehtyä työtä
  - Raportti Tiehallinnon sisäisiä julkaisuja 32/2005
- > analysoidaan talven 2004-05 aineistoa
- > selvitetään eri tiimien tarpeita asiakkuustiedolle
- > kehitetään tiimianalyysejä
  - yhteistyössä tiimien kanssa
  - yhteistyössä tiimien vetäjien kanssa
  - käytetään vertailukohtana muita VOL-alueen tiepiirejä
  - yksinkertainen ja konkreettisia tuloksia
  - etsitään ainakin YKSI ASIA PER TIIMI

Vesa Mämmistö  
12.10.2005

5

### Mitä on asiakkuustieto ?

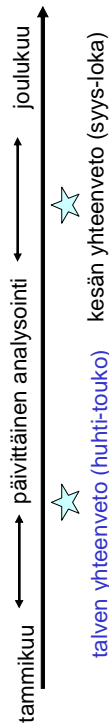
- > tienkäytjäytyyväisyystudiotukset
- > Liito, Aspal
- > sidosryhmäyhteistyö (mm. kunnat, liitot, yritykset, ...)
- > aloitteet
- > säätiedot
- > onnettomuustiedot
- > ...
- > asiantuntijoiden omat tiedot ("hijainen tieto")

Vesa Mämmistö  
12.10.2005

6

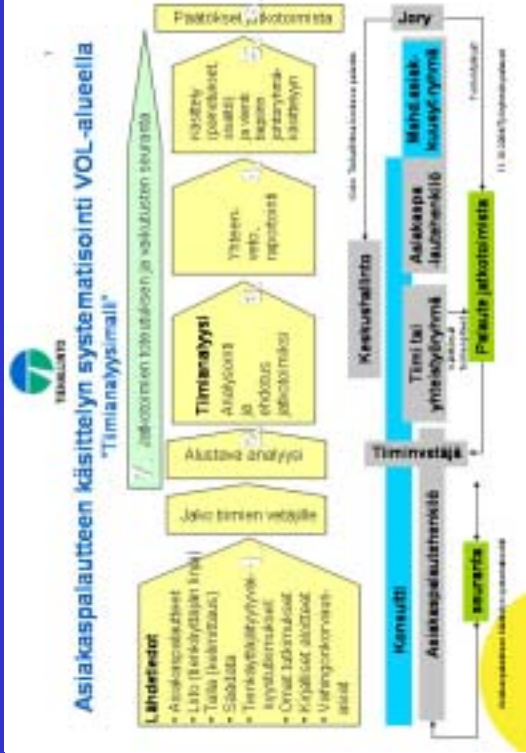
### Asiakkuustiedon analysointitapoja

- > Päivittäinen analysointi
  - esimerkiksi Liito ja Aspal
  - hyödynnetään sitä mukaan, kun tietoja syntyy
- > Kausittainen analysointi
  - yhteenveto kesän tai talven jälkeen
  - ei mennä yksittäisen palautteen tasolle



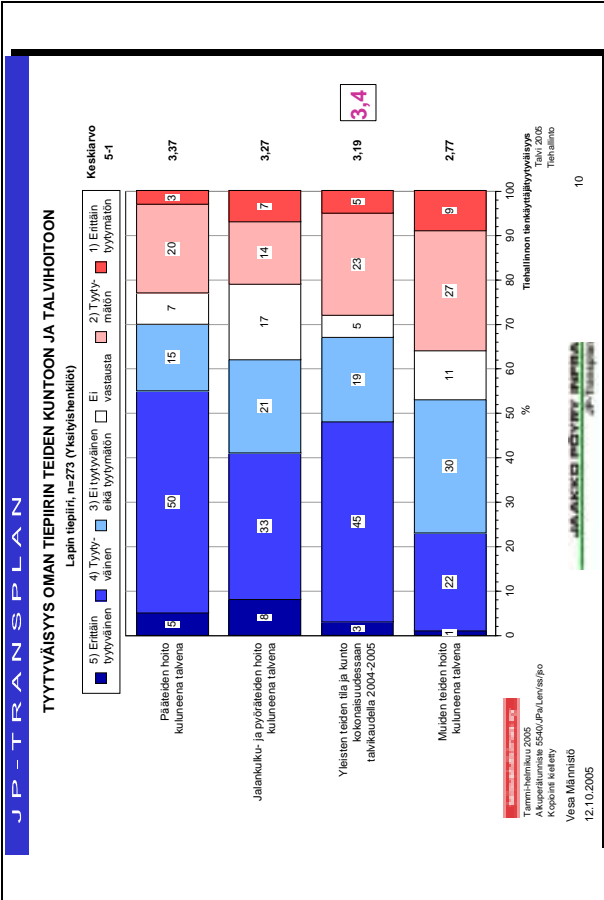
Vesa Mämmistö  
12.10.2005

7



Vesa Mämmistö  
12.10.2005

8

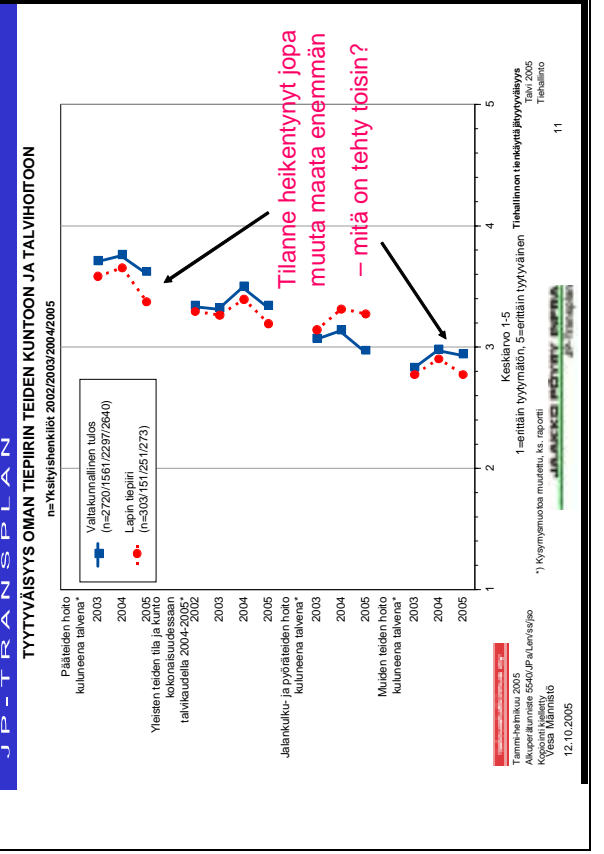
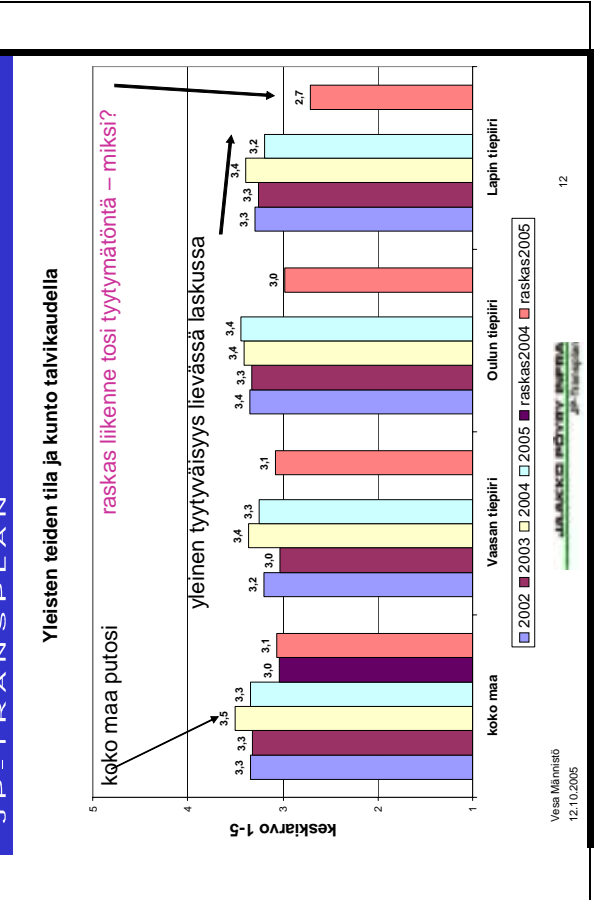


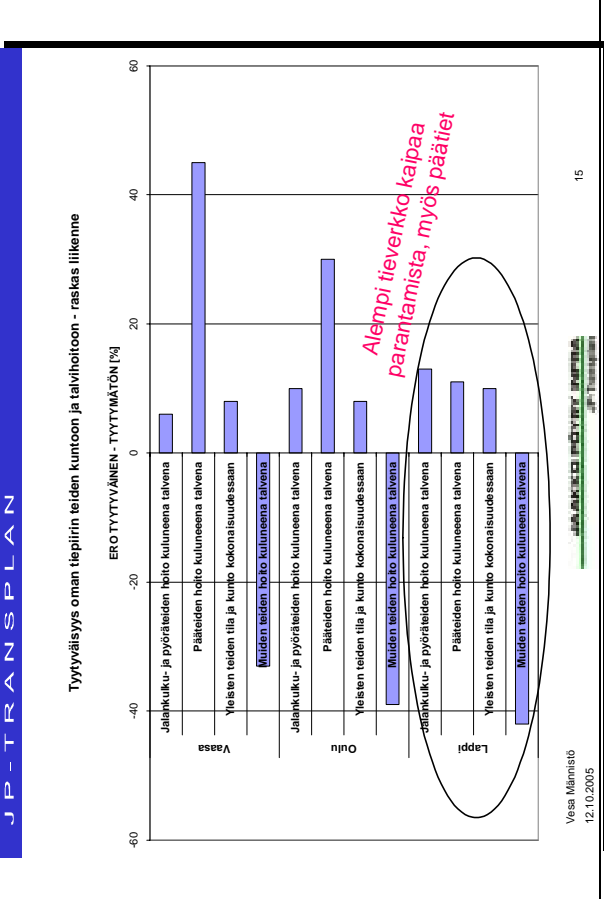
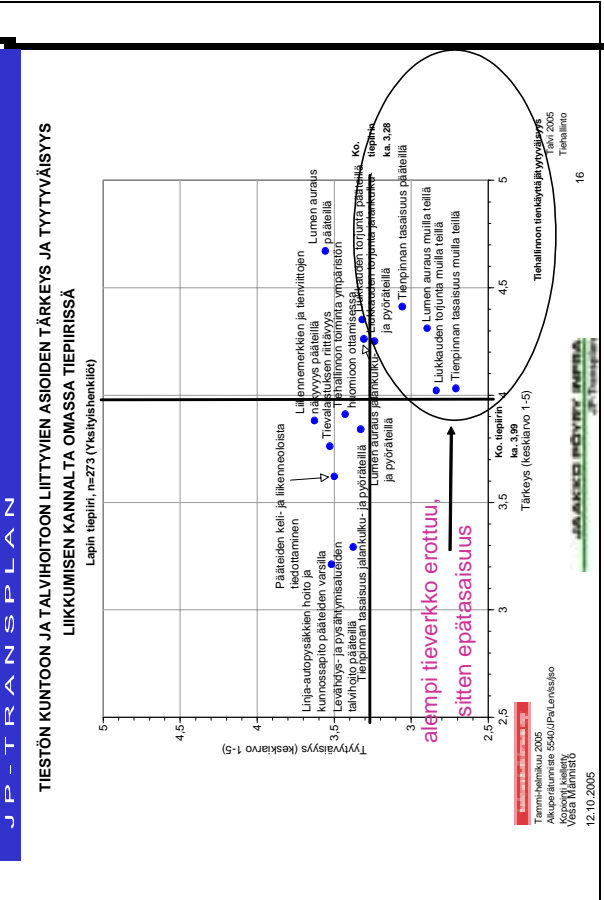
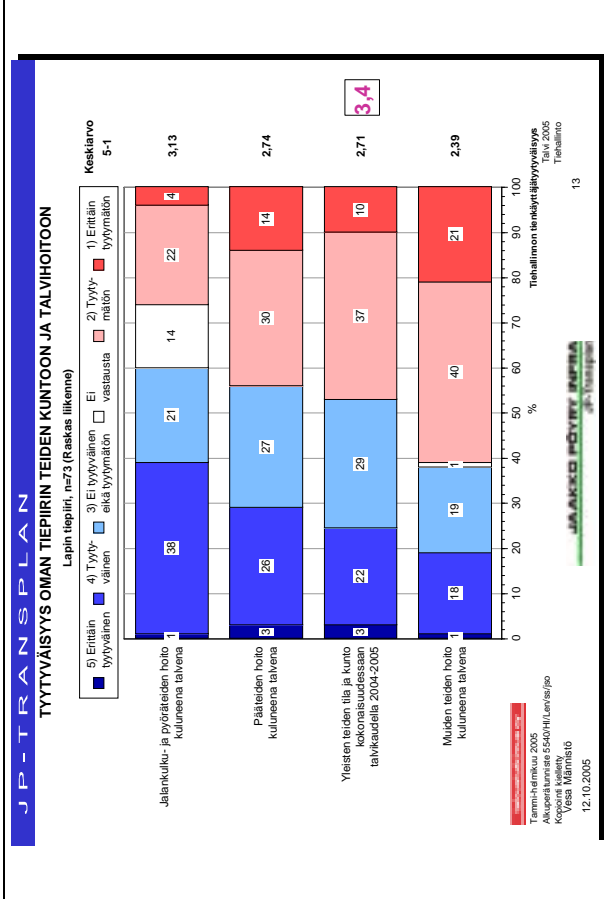
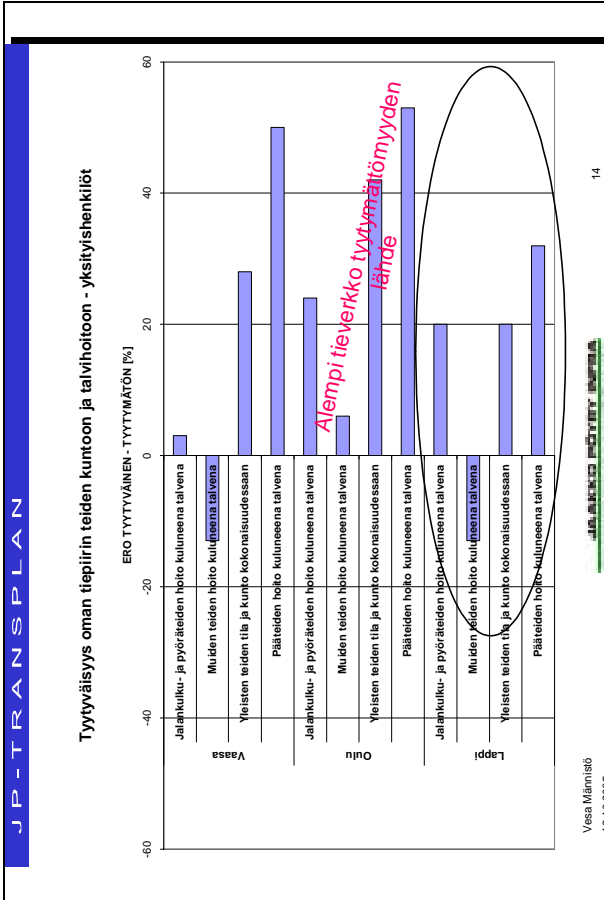
### J P - T R A N S P L A N

#### Tuloksia, talvi 2004-05, Lapin tiepiiri

- Tulokset keskittyvät tienkäyttäjätyytyväisyytutkimuksen antiin
- Liito, Aspal, aloitteet, yms. tulee käsitellä pääosin jo vuoden aikana ja niistä tehdään päätelmät heti, kun ne ovat syntyneet
- palautteiden yksityiskohtainen käsittely ja parempi luokittelu odottavat, että järjestelmiä kehitetään tarpeiden mukaiseksi

Vesa Märmistö  
12.10.2005







JP - TRAN SPLAN

## Tyytyväisyyspuute

- > Tyytyväisyyspuute = tyytyväisyys – tärkeys
- > Esimerkki:
  - liukkauden torjunta muilla teillä
  - tärkeys 4,0
  - tyytyväisyys 2,7
  - tyytyväisyyspuute – 1,3 yksikköä
- > Tuo tutkimuksesta esille konkreettisia tekijöitä, joissa olisi parannettavaa

Vesa Mäännistö  
12.10.2005

JP - TRAN SPLAN

## Asiakaspalautteet

- > Aspal: talven ajalta (1.10 – 31.3) 127 palautetta
- > näistä talveen ”automaattisesti luokiteltavia” vajaat 50
  - avainsanat liukkaus, lumisuus, auras, höyläys, ...
  - lopuissa palautteissa mm. keikamerointi ja ”mitä tahansa”
- > lukumäärä ei kerro kuitenkaan mitään, jos palautteita ei kirjjata järjestelmällisesti

Vesa Mäännistö  
12.10.2005

JP - TRAN SPLAN

### TIESTÖN KUNTOON JA TALVIHOITON LITTYVIEN ASIOIDEN TÄRKEYS JA TYYTYVÄISYYS LIUKKAISEN KANNALTA OMASSA TIEPIIRISSÄ

Lapin tiepiiri, n=73 (Raskas liikenne)

Tärkeys (keskiarvo 1-5)

Tyytyväisyys (keskiarvo 1-5)

Tervehallinnon tienkäytävyyttä

17  
Tietalanto

Vesa Mäännistö  
12.10.2005

JP - TRAN SPLAN

### TYYTYVÄISYYSPUUTTEET LAPIN TIEPIIRI: YKSITYSHENKILÖT JA RASKAS LIIKENNE

tärkeimpiä parannuskohteita

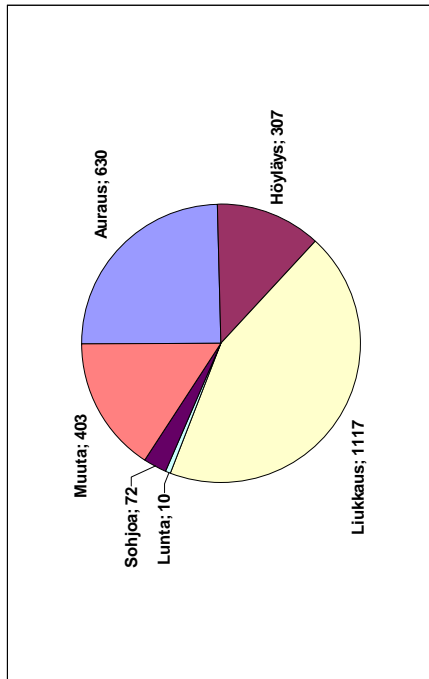
Tyytyväisyyspuute

YKSITYSHENKILÖT ■ RASKAS LIIKENNE

AIHE

Vesa Mäännistö  
12.10.2005

## Liito-palautteet talvi 2004-05



Vesa Männistö  
12.10.2005

21

Vesa Männistö  
12.10.2005

22

## Yhteenveto ja tiimianalysit jatkossa

- > yksityisautoilijat – alemman tieverkon hoito
- > raskas liikenne - päätteiden tasaisuus, levähdysalueet, linja-autopysäkit
- > tämän analyysin tulosten vieminen eteenpäin ja seuranta
- > kesän 2005 tulosten jalostaminen kuten 2004 vuoden raportissa
- > keskustelut tiimivetäjän kanssa
- > tulosten esittely ja keskustelu tiimissä
- > **KIITOKSET!**

Vesa Männistö  
12.10.2005

23

Vesa Männistö  
12.10.2005

22



