

Arja Kauma

**Asiakastyytyväisyyskysely navettaansa laajentaneille
lypsykarjatiloilte**

Opinnäytetyö

Kevät 2011

Seinäjoen ammattikorkeakoulu, Maa – ja metsätalouden yksikkö

Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Maa- ja metsätalouden yksikkö, Ilmajoki
Koulutusohjelma: Maaseutuelinkeinojen koulutus ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto: Kotieläintuotanto

Tekijä: Arja Kauma

Työn nimi: Asiakastyytyväisyyskysely navettaansa laajentaneille lypsykarjatilaille
Ohjaaja: Anu Katila

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 66

Liitteiden lukumäärä: 2

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää vuosina 2008–2010 laajentaneiden lypsykarjatilojen asiakastyytyväisyyttä neuvonta-, lupa- ja myyntiorganisaatioita kohtaan.

Työn teoriaosuudessa syvennyttiin maatalouden rakennemuutokseen ja sen kehitykseen EU-jäsenyyden alkumetreistä tämän päivän tuotantomalleihin saakka. Työssä määriteltiin myös kuinka muodostuu hyvä asiakastyytyväisyys.

Tutkimus tehtiin puhelinhaastatteluina, joka suunnattiin laajentaneille lypsykarjatilalle. Yrittäjät valittiin kyselyyn satunnaisotantana, tukea saaneiden keskuudesta. Kysymykset lähetettiin yrittäjille etukäteen postitse joulukuussa 2010 tutustumista ja mahdollisia omia muistiin panoja varten. Puhelinhaastattelut suoritettiin tammi- ja helmikuussa 2011. Vastauksia saatiin kaikkiaan 32 kappaletta.

Tutkimuksessa ilmeni että yrittäjät olivat hyvin tyytyväisiä neuvonta-, lupa- ja myyntiorganisaatioista saamaansa asiakaspalveluun.

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, lypsykarja, laajentaminen

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Ilmajoki School of Agriculture and Forestry
Degree programme: Agriculture and Rural Enterprises
Specialisation: Animal Husbandry

Author/s: Arja Kauma

Title of thesis: Customer satisfaction survey of expanded dairy farms
Supervisor(s): Anu Katila

Year: 2011 Number of pages: 66 Number of appendices: 2

The idea of this thesis was to find out how satisfied dairy farmers were with different organizations concerning help in expanding process of dairy farm. The farmers questioned have expanded their farms during 2008-2010. The questionnaire of customer satisfaction survey were sent by post to farmers in December 2010. The phone survey was made in January 2011. 32 farmers answered the questionnaire. The analysis was carried out on dairy farmers who had expanded their farms recently.

Farmers' were really satisfied with customer service of advice organizations, licensing authority and sales organizations. Most of the farmers were very satisfied with the outcome of the building design. Farmers would have liked more training to use of milking and feeding technology. Tendering was considered very important when carrying out transactions.

Keywords: customer satisfaction, dairy cattle, extension

SISÄLTÖ

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ	2
THESIS ABSTRACT	3
1 JOHDANTO.....	5
2 MAATALOUDEN RAKENNEMUUTOS.....	6
3 LYPSYKARJATILAN TYÖT.....	10
3.1 Lypsytekniikka	11
3.2 Ruokintatekniikka.....	15
3.3 Säilörehun korjuu menetelmät	16
3.4 Säilörehun varastointimenetelmä.....	17
4 TUOTANTORAKENNUKSEN RAKENTAMISPROSESSI	18
5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	23
5.1 Asiakastyytyväisyyden määritelmä	23
5.2 Asiakastyytyväisyyden seuranta	24
6 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY LAAJENTANEILLE LYPSYKARJATILOILLE	26
6.1 Vastaajien taustatiedot.....	26
6.2 Suunnitteluvaihe	33
6.3 Kaupantekovaihe	38
6.4 Rakennusvaihe	43
6.5 Tuotannon aloitus	48
6.6 Tuotantovaihe	50
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	53
LÄHTEET	56
LIITTEET	59

1 JOHDANTO

Maatiloja Suomessa oli vuonna 2010 kaikkiaan 62 767, määrä on laskenut vuoteen 2009 verrattuna 1400 tilalla. Päätuotantosuuntana kahdella kolmasosalla oli kasvituotanto ja kolmanneksella se oli kotieläintuotanto. (Matilda maataloustilastot 2011)

Kotieläintiloista maidontuottajia oli vuonna 2009 runsaat 11 500 tilaa, joista vuonna 2009 meijereihin toimitettiin 2 215 miljoonaa litraa maitoa. Lypsylehmiä tiloilla oli yhteensä 284 300 kappaletta vuonna 2009. (Niemi ja Ahlstedt 2010, 32)

Naudanlihaa vuonna 2009 tuotettiin 81 miljoonaa kiloa. Viime vuosina naudanlihan tuotanto on vähentynyt nopeasti, ja tästä johtuen Suomen omavaraisuus naudanlihassa on laskenut 15 vuodessa 100 prosentista 84 prosenttiin. (Niemi ja Ahlstedt 2010, 32)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää vuosina 2008–2010 toimintaansa laajentaneiden lypsykarjatilojen asiakastyytyvää neuvonta-, lupa- ja myyntiorganisaatioita kohtaan.

Asiakastyytyväisyyskysely suoritettiin puhelinhaastatteluina tammi- ja helmikuun aikana 2011. Kyselylomakkeet lähetettiin etukäteen viidellekymmenelle tilalliselle tutustumista ja mahdollisia omia muistiinpanoja varten joulukuussa 2010. Kyselyyn vastasi 32 tilaa.

2 MAATALOUDEN RAKENNEMUUTOS

Euroopan unionin jäsenyys toi suuren muutoksen Suomen maatalouteen 1990-luvulla. EU-jäsenyyden myötä Suomen maatalouden uskottiin ajautuvan suuriin vaikeuksiin ja koko elinkeinon pelättiin loppuvan. Tästä johtuen maatilayrittäjät äänestivät lähes yksimielisesti Euroopan unionin jäsenyyttä vastaan. Maatilayrittäjistä jäsenyyttä vastusti 82 prosenttia (Vesa ja Rahola 2007, 33). Vastustus perustui pelkoon, että EU:n yhteismarkkinoilla Suomen maatalous ja elintarviketeollisuus olisivat kilpailukyvyttömiä, koska tiedettiin Suomen kalliin kustannustason ja alhaisen satotason sopivan huonosti EU:n tukijärjestelmään. (Markkola 2004, 349)

Suomi jätti EY:n (Euroopan yhteisön) komissiolle syksyllä 1993 neuvottelutarjouksensa muun muassa maatalouden osalta, kun neuvottelut valmistuivat maaliskuun alussa 1994. Kansantalous oli syvässä lamassa, mutta maatalouden lama ei ollut juuri riippuvainen siitä. Ennen EU:n jäsenyyttä Suomi oli elintarvikesektorin osalta suljettu talous, mutta silti maatalous kohtasi säästökuurin jo 1980- ja 1990- lukujen vaihteessa. Tuottajahinnat kääntyivät lievään laskuun pitkään kestäneen nousun jälkeen, jolloin maatalouden tuottajahintaindeksi laski vuoden 1989 huipusta noin 5 prosenttia vuoteen 1994. Suomesta tuli vuonna 1995 Euroopan yhteisöstä (EY) Euroopan unioniksi (EU) muuttuneen liiton jäsen. (Markkola 2004, 354)

Maatilayrittäjien uskoa tulevaisuuteen EU-jäsenyys koetteli, koska suurelle osalle tiloista jäsenyys oli viesti siitä, että tuotanto loppuu jossakin vaiheessa. Monella tilalla aloitettiin ns. jäädytysvaihe, jolla tarkoitettiin tuotannon jatkamista niin kauan kuin silloisella konekannalla ja rakennuksilla oli mahdollista. Sukupolvien kestäneen ketjun nähtiin tulleen päätepisteeseen, kun näkymiä yli sukupolvenvaihdoksen ei ollut nähtävissä. Osa maatiloista kuitenkin valitsi kasvun, jolla kasvatettiin tilakoko niin sanottuun ”euroluokkaan”, alalla aiottiin pysyä tehokkuuden paranemisen turvin. Tätä kasvun strategiaa tukivat EU-jäsenyyden tuomat hyvät investointituet. (Markkola 2004, 359)

Vuoden 1995 alusta maataloudelle tuli uusi markkina- ja ohjausmekanismi, jolloin tukijärjestelmä muuttui ja raskautui hallinnollisesti. Koska valtaosa tuesta oli ennen EU-jäsenyyttä hintatukea, nyt suurinosa tuesta oli eläinmäärä tai pinta-alan perusteella anottavaa tulotukea. Lisäksi päänvaivaa maatilayrittäjille ja hallintoihmisille aiheutti byrokratian lisääntyminen. Tukijärjestelmää alkoivat hallinnoida maaseutuelinkeinopiirit (myöhemmin TE-keskusten eli työvoima- ja elinkeinokeskusten maaseutuosastot), maa- ja metsätalousministeriö, sen tietopalvelukeskus (TIKE) ja kuntien maaseutusihteerit. (Markkola 2004, 359)

Maatilayrittäjät asioivat TE-keskuksen ja maaseutusihteerien kanssa. Viljelijäjärjestöt ja maatalouden neuvontaorganisaatiot saivat uusia tehtäviä tukihaun kiemuroiden selvittämisessä yhdessä yrittäjien kanssa. Maatilayrittäjistä EU-jäsenyys vaati entistä enemmän hakemusten, lomakkeiden ja niiden liitteiden parissa työskentelyä, koska ratkaiseva osa tilan tuotoista tuli paperitöiden kautta oli toimistotyöhön suhtauduttava vakavasti. (Markkola 2004, 359–360)

Jokaisen yrittäjän oli tehtävä kirjallinen viljelysuunnitelma. Vuoden tärkeimpiin tehtäviin kuului keväällä tukianomuksen täyttö. Keväällä 1995 yrittäjien arjessa EU näyttäytyi erilaisien hakuoppaiden muodossa. Perustukien hakuoppaan lisäksi jaettiin, erilliset ohjeet kansallisesta tuesta, luonnonhaittakorvauksesta, sonni-, emolehmä-, uuhipalkkioista sekä puutarhatuotannon tuista. Näiden kaikkien lisäksi yrittäjille jaettiin vielä Maaseudun EU-opas, oppaassa käsiteltiin tukijärjestelmän lisäksi, myös maaseudun elinkeinojen kokonaisuutta sekä muun maatalouden ja elintarviketalouden ohjausta. (Markkola 2004, 360)

Vuoden 1996 alusta lähtien kotieläimet saivat syntymätunnuksen ja niiden syntymäajat kirjattiin hakukaavakkeeseen, lisäksi naudat saivat korviinsa keltaiset muovimerkit. (Markkola 2004, 361)

Iso muutos tapahtui maatalouden rahavirroissa EU-jäsenyyden vuoksi, kun kotieläintuoton osuus laski kolmannekseen. Tukien osuudessa tapahtui suurin muutos, kun ennen EU-jäsenyyttä yrittäjät saivat tukien muodossa 17 prosenttia, kokonaistuotoista ja jäseneksi liittymisen jälkeen tukien osuus nousi heti noin 40

prosenttiin. Kun EU-jäsenyyttä oli takana joitakin vuosia, tukien osuus oli kohonnut jo 44 prosenttiin. (Markkola 2004, 364–365)

Suuria muutoksia on Suomen maaseudulla ja sen peruselinkeinoilla vieläkin edessä arvioi Esa Härmälä vuonna 2007. Muutoksia arvioidaan usein maatalouden osalta maatilojen lukumäärän kehityksenä, Härmälä ei kuitenkaan usko valtaviin muutoksiin tässä asiassa. (Vesa ja Rahola 2007, 233)

Kun vuonna 2007 maatiloja on alle 70 000, näyttää siltä, että tiloja on vielä 10–15 vuoden päästä 45 000–50 000. Rakenteellisesti suurempi muutos tulee, kun tiloista 10–20 prosenttia tuottaa elintarviketeollisuuden tarvitsemasta raaka-aineesta 80–90 prosenttia, näin on vallatenkin kotieläinpuolella. Jäljelle jää ehkä noin 8 000 tehokasta ja voimaperäistä kotieläintilaa sekä kasvinviljelytiloja, jotka ovat tavallisesti osa-aikaisia. Näiden lisäksi muuta yritystoimintaa jotka käyttävät olevia tiloja tukikohtanaan, arvioi Härmälä. (Vesa ja Rahola 2007, 233–234)

Selvimmän muutos nähdään kotieläinpuolella vuonna 2007, kun suunnitellaan vähintään 40–60 lehmän navetoita, mutta kasvava suunta on kuitenkin yli sadan lehmän navetta. Eläinten lukumäärän kasvaessa näin suureksi, aletaan silloin puhua 1-2 tai useamman lypsyrobotin navetoista. Tekijät, jotka ovat viemässä kehitystä tähän suuntaan, on Härmälän mielestä jo näkyvissä muualla maailmassa ja Euroopassa. Länsi-Euroopassa maatalouden osalta eletään vielä perhevilmätyyppiä, kun Itä-Euroopan maissa yleisinä ovat kollektiivitilojen tuotantoa jatkavat jättisuuret tilayksiköt. (Vesa ja Rahola 2007, 234)

Suomessa oli vuonna 2010 maatiloja 62 767, määrä on vuoteen 2009 verrattuna 1400 tilaa vähemmän. Päätuotantosuuntana kolmanneksella oli kotieläintuotanto ja kahdella kolmasosalla se oli kasvituotanto. Vuonna 2010 yrittäjien keski-ikä oli 50,6 vuotta. (Matilda maataloustilastot 2011)

Maatilojen keskimääräinen pelto pinta-ala oli 36,7 hehtaaria, kasvua tapahtui vajaalla hehtaarilla edellisvuoteen nähden. Yli 100 hehtaaria peltoa oli kuudella prosentilla maatiloista ja koko tilamäärästä alle 10 hehtaarin tiloja oli viidennes.

Tiloilla 60 prosentilla oli vuokrapeltoa, keskimäärin vuokratun pellon pinta-ala oli 21 hehtaaria. (Matilda maataloustilastot 2011)

3 LYPSYKARJATILAN TYÖT

Kotieläintiloilla perustöihin kuuluu ympärivuoden eläinten ruokinta, terveyden- ja hyvinvoinnin tarkkailu sekä lypsykarjatilalla eläinten lypsy yleensä kaksi kertaa päivässä. Näiden töiden lisäksi tulevat vielä sesonkityöt, jotka alkavat keväällä ja loppuvat syksyllä kunnes lumi ja routa estävät pellolle tehtävät työt.

Keväällä sesonkityöt alkavat koneiden huolloilla ja peltojen kunnostus- ja uudistustöillä. Peltotöiden lisäksi tehdään kirjallisia paperitöitä, kun viljelijöille lähetetään uudet EU-tukienhakuoppaat, niiden täyttöohjeet sekä täydentävät ohjeet. Kun kevät työt saadaan tehdyksi, on aika alkaa suunnitella ensimmäisen sadon korjuun aloittamista. (Kauma 2011)

Ensimmäisen sadonkorjuun jälkeen alkavat seuraavan sadon lannoitukset, mutta näitä ennen voi alkaa jo viljojen kasvinsuojeluruiskutukset. Toisen sadonkorjuun kanssa lähes samanaikaisesti alkavat viljojen puinnit, tähän vaikuttaa suuresti millainen kesä ja alkusyksy ovat olleet, sekä missä päin Suomea ollaan. Kesän olosuhteista riippuen voivat, jotkut saada tehdyksi jopa kolmannenkin sadon säilörehusta. Syystyöt tuovat tullessaan lannanlevitykset ja muut mahdolliset korjaustyöt, joita ei ole aikaisemmin ehditty tekemään. (Kauma 2011)

Lypsykarjatilalla jokapäiväiseen työnkuvaan kuuluu lehmien lypsy. Lypsytyön mielekkyyteen ja rasittavuuteen voidaan vaikuttaa lypsytekniikan valinnalla. Lypsyasemalla ihminen pystyy seisomaan suorassa lypsytyön tapahtuessa, jolloin polviin ja selkään kohdistuva rasitus vähenee (Mela 2010). Parsinavetoissa eläimet ovat kytkettyinä kiinni omissa parsissaan, ne makaavat, syövät ja lypsykin tapahtuu parressa. Lypsytekniikka parsinavetoissa on yleensä putkilypsy, jossa työn rasittavuus kohdistuu selkään, polviin ja käsiin.

3.1 Lypsytekniikka

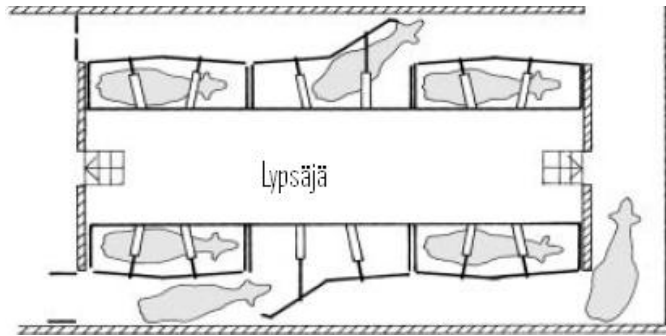
Putkilypsyn (kuva 1) määrittely on asematekniikoihin verrattuna hitaimmasta päästä, koska ihminen tekee niin sanotusti kaiken työn lypsyaikana, kulkemalla edestakaisin navetassa ja siirtämässä lypsykonetta aina uudelle lehmälle. Maidon kuljettamiseen ei kuitenkaan tarvitse puuttua, kun lypsetty maito virtaa maitoputkea pitkin maitohuoneeseen ja maidon kokoojan kautta tilasäiliöön.



Kuva 1. Putkilypsykone. (Lähde: Laitinen)

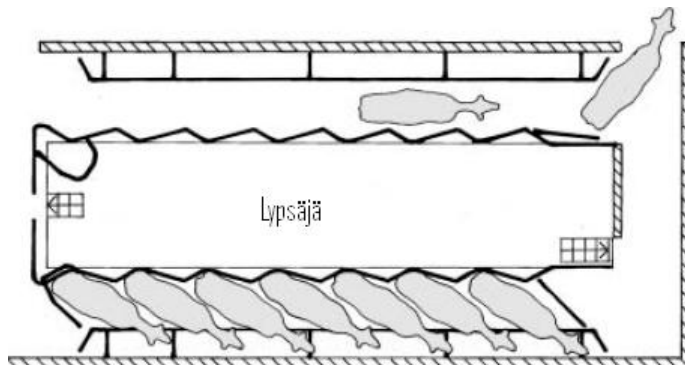
Lypsytekniikan valintaan vaikuttavat suurelta osin tilan mieltymykset ja tilan koko. Eläin määrän suurentuessa, myös tilan työtaakkaa pyritään vähentämään tai toisin sanoen tilan käyttämä työvoima voi hoitaa suuremman karjamäärän samalla työpanoksella, kuin pienemmässä karjassa. Suuremman karjamäärän hallintaan vaikuttaa lypsykapasiteetin nostaminen, jolloin työn määrä yhtä eläintä kohti vähenee. Asemamalleja on erilaisia, lypsykapasiteettiin vaikuttaa kuinka eläimet tulevat asemalle lypsettäväksi.

Tandem eli ohikulkuasemalla (kuva 2) lehmät tulevat asemalle yksitellen, ne ohjataan lypsettäviksi yksilökarsinoihin. Tässä asema mallissa eläimet poistuvat asemalta omaan tahtiin ohikulkukäytävää pitkin lypsyn jälkeen. Työtehokkuus on parsinavettaa parempi, mutta yksi lypsäjä ei pysty saavuttamaan kovin suurta työtehokkuutta, jos lypsykarsinoita on enemmän kuin kuusi kappaletta. Tällöin käveltävä matka tulee pitkäksi viimeisestä lehmästä ensimmäiseen lehmään. (Manninen, Koskimäki ym. 2002, 19)

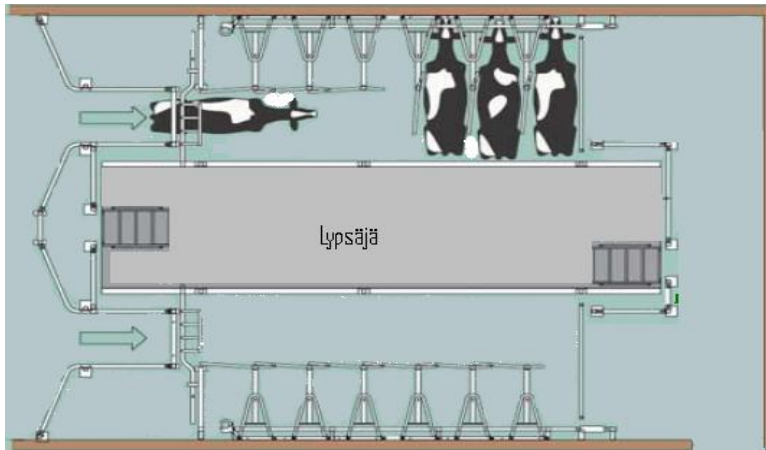


Kuva 2. Tandem-asema. (Lähde: Kivinen)

Kalanruoto- ja takaalypsyasemassa kumpaankin asematyyppiin lehmät tulevat ja poistuvat ryhmänä. Tehokkuudeltaan asemat ovat samankaltaisia toisiinsa verrattuna, mutta tehokkaampia verrattuna tandem-asemaan. Tämä johtuu siitä, että eläimiä mahtuu samaan tilamäärään nähden enemmän kuin tandem-asemassa, eikä lypsäjän kävelymatka viimeisestä lehmästä ensimmäiseen lehmään kasva liian suureksi. Eläinten asento lypsäjään nähden on hieman erilainen kalanruotoasemassa (kuva 3), kun eläimet tiivistyvät toisiaan vasten lypsäjään nähden 30 asteen kulmaan ja lypsykoneen kiinnitys tapahtuu sivusta. Takaalypsyasema eli rinnakkaislypsyasemassa (kuva 4) lehmät seisovat kylkikyljessä, jolloin lypsykoneiden kiinnitys tapahtuu takajalkojen välistä. (Manninen, Koskimäki ym. 2002, 18,20)



Kuva 3. Kalanruoto-asema. (Lähde: Kivinen)



Kuva 4. Takaalypsyasema. (Lähde: DeLaval)

Karuselliasema (kuva 5) eroaa muista asematyypeistä eniten, koska lehmät tulevat pyörivälle alustalle, jonne on asetettu lypsypaikat. Eläimet poistuvat asemalta lypsyn jälkeen omalla vuorollaan kierroksen loputtua. Työtehokkuudeltaan tämä asemamalli on isoin, koska sen ideana on, että lypsäjä kiinnittää lypsykoneet yhdeltä paikalta, jolloin hänen kävelemisen tarvitse edestakaisin vähenee. (Manninen, Koskimäki ym. 2002, 21)



Kuva 5. Karuselliasema. (Lähde: Westfalia)

Lypsyrobotti on automaattinen järjestelmä, jossa ihmisen tekemän lypsytyön hoitaa robottimekanismi. Lehmä hakeutuu itse lypsettäväksi, kun se tuntee tarpeen lypsyyntä, robotti tunnistaa eläimen sen transponderista.

Lypsykapasiteetiltaan lypsyrobotti eli automaattilypsy (kuva 6) on lypsyasematyyppeihin verrattuna työtahokkain, koska eläimiä lypsetään ympäri vuorokauden sekä lypsykertoja kertyy eläintä kohti enemmän kun se itse hakeutuu lypsettäväksi. Työtahokkuus parantuu entisestään kun ihmistä ei sidota tiettyihin kellon aikoihin, jolloin lypsytyö suoritettaisiin. Tällöin ihminen voi tehdä muita tilan töitä, lypsytyöstä vapautuneella ajalla. Suomessa yleisimmät lypsyrobottimerkit ovat Lely, DeLaval ja Sac.



Kuva 6. Lypsyrobotti. (Lähde: DeLaval)

Suomessa lypsylehmien ruokinta perustuu kasviperäisiin rehuihin, joiden koostumuksen tunteminen on erityisen tärkeää ruokinnan suunnittelussa (Kyntäjä, Nokka ja Harmoinen 2010, 52). Tämä perustuu lehmän energian ja valkuaisen tarpeeseen, joihin vaikuttaa lehmän koko ja maidontuotannon vaihe sekä tiineys.

Ruokinnassa lehmillä käytetään karkea- ja väkirehuja. Karkearehulla tarkoitetaan yleensä nurmikasveista tehtyä säilörehua tai kuivaa heinää, mutta osana karkearehuruokintaa voidaan myös käyttää kokoviljasäilörehua tai olkea. Karkearehusta lypsylehmä saa suansulatuksen toiminnan kannalta välttämätöntä kuitua, mutta myös osan energian ja valkuaisen tarpeesta.

Väkirehulla tarkoitetaan energia- ja valkuaisrehuja. Energiarehuna Suomessa yleensä käytetään viljaa, pääosin ohraa ja kauraa. Valkuaisen lähteenä käytetään palko- tai öljykasveja. Runsaasti valkuaisista sisältävistä öljy- ja palkokasvien siemenistä puristetaan tai uutetaan kasviöljy pois, jolloin jäljelle jää eläinten rehuksi sopiva valkuaispitoinen puriste tai rouhe.

Viljelykasvit joista sivutuotteena eläimille sopivaa rehua saa, ovat; rypsi, rapsi, auringonkukka, pellava ja soiija, sekä palkokasveista herne ja härkäpapu. (Kyntäjä, Nokka ja Harmoinen 2010, 72)

3.2 Ruokintatekniikka

Säilörehu; On Suomessa yleisesti nurmikasvista kesällä tehtävä karkearehu, jonka sato korjataan tavallisesti kaksi kertaa kesässä. Säilörehu nimitys tulee siitä kun rehu säilötään ilmatiiviin tilan, painotuksen ja mahdollisesti säilöntäaineen avulla. Säilöntäaineena voi käyttää biologista tai happopohjaista säilöntäainetta.

Ape; On seosrehu, joka valmistetaan erilaisista rehukomponenteista, esimerkiksi säilörehun, väkirehun, kivennäis- ja hivenaineiden seoksesta. Energiarehuina käytetään esimerkiksi kotoisista viljelykasveista; kauraa ja ohraa, kun taas valkuaisrehun lähteenä on esimerkiksi kotoisista viljelykasveista rypsi, mutta myös tuontirehuista soiijaa käytetään. Kivennäis- ja hivenaineet koostuvat luonnosta peräisin olevista mineraaleista, joista tärkeimmät ovat kalsium, fosfori, kalium, natrium, magnesium ja sinkki sekä seleeni.

Leveä- ja kapearuokintapöytä; Ruokintapöytien metrimääräinen leveys voi vaihdella suuresti, joten on vaikeaa määritellä milloin on kyse leveästä ja milloin kapeasta ruokintapöydästä. Kokemuksen esimerkkinä voidaan kuitenkin pitää, että leveälle ruokintapöydälle voidaan ajaa esimerkiksi traktorilla ja apevaunulla. Yleisin leveään ruokintapöydän leveys on vähintään noin neljä metriä tai enemmän.

Kapearuokintapöytä on nimensä mukaisesti kapeampi verrattuna leveään ruokintapöytään. Yleensä kapealle pöydälle ei mahdu ajamaan isoilla traktoreilla, mutta sen voi kuitenkin myös koneellistaa. Koneellistamisella tarkoitetaan esim. pienkuormainta jolla karkearehu jaetaan ruokintapöydälle. Muita vaihtoehtoja karkearehujen jakoon kapealle ruokintapöydälle ovat joko osittain tai kokonaan automatisoitu ruokinta. Yleensä kapea ruokintapöytä on leveydeltään korkeintaan 2,5 metriä.

Visiiriseinä; Navetan koko seinän mitalta sisäänpäin avautuva kennolevy ”ikkuna”, jonne rehu voidaan rakennuksen ulkopuolelta pudottaa seinustan sisäpuolella sijaitsevalle kourumaiselle ruokintapöydälle.

3.3 Säilörehun korjuu menetelmät

Tarkkuussilppuri; Kerää rehumassan pellolta, silppuaa siitä tasamittaista ja lyhyttä heinäsilppua. Silppuri sekoittaa rehumassaan samalla säilöntäaineen ja puhalttaa sen kärrylle. Tarkkuussilppureita on erilaisia, esimerkiksi hinattava eli omilla pyörillä perässä vedettävä malli tai traktorin nostolaitteisiin kiinnitettävä malli. Sadonkorjuuketjuun tarvitaan enemmän työvoimaa ajamaan toista traktoria ja kärriä.

Ajosilppuri; Toimii tarkkuussilppurin periaatteella pienin poikkeuksin. Ajettava ajosilppuri vaatii oman kuljettajan, sillä sen tehtävä on kerätä ja siirtää rehumassat pellolta kärriille. Traktori ja kärri-yhdistelmään tarvitaan myös oma kuljettajansa, koska tämä yhdistelmä ajaa ajosilppurin rinnalla jonne ajosilppurin keräämät rehumassat ohjataan. Tämä menetelmä on erittäin nopea ja sen takia rehukuormien kuljettamiseen varastopaikalle tarvitaan enemmän työvoimaa ajamaan traktori ja kärri-yhdistelmiä.

Noukinvaunu; Kerää rehumassan suoraan pellolta, vaunun etuosassa olevalla pyörivällä noukkimella, tässä vaiheessa on myös mahdollisuus lisätä säilöntäainetta. Tämän jälkeen sulloja työntää rehumassan terien läpi, pohjakuljetin vie hitaasti rehumassaa taaksepäin kohti noukinvaunun takaosaa. Leikkuu menetelmästä johtuen silpun pituus on hieman epätasaisempaa kuin tarkkuussilppuri. Sadonkorjuussa jossa käytetään noukinvaunua, on huomattava etu, jos pellot ovat lähellä varastopaikkaa. Sadonkorjuuketjuun riittää kaksi kuljettajaa ja kaksi traktoria.

Paali; On mahdollista tehdä joko pyörö- tai kanttipaaleihin. Paalainkone kokoaa noukkimen avulla rehumassan pellolta ja lisää mahdollisen säilöntäaineen, jonka jälkeen rehumassa kulkeutuu koneen sisälle. Kone pyörittää rehumassan tiiviiksi pyöröpaaliksi tai sulloo sen kanttipaaliksi, jonka jälkeen paalin ympärille kääritään

joko verkko tai narut. Pyöröpaalissa käytetään yleensä sidontaverkkoa ja kanttipaalit sidotaan naruilla, joka pitää paali muodossaan. Lopuksi paalin ympärille kääritään käärintämuovi mikä takaa ilmatiiviuden. Jokainen paali muodostaa oman rehusäilön.

3.4 Säilörehun varastointimenetelmä

Laakasiilo; On yleensä kolmesta seinäelementistä valmistettu kiinteä varastopaikka, joka voi olla katettuna tai ilman. Rehukuormat ajetaan päällekkäin, ja jokaisen kuorman jälkeen rehu levitetään tasaiseksi ja tiivistetään ilmatiiviiksi polkemalla painavalla koneella esimerkiksi traktorilla. Peitetään lopuksi muovilla.

Auma; Tehdään samalla periaatteella kuin laakasiiloon tehty säilörehu, mutta aumassa ei ole kiinteitä seinäelementtejä lainkaan. Auman voi tehdä esimerkiksi pellon laitaan, jossa säilörehua varastoidaan vain talven ylitse. Yleensä auma on väliaikainen rehuvarasto, joka on malliltaan suorakaiteen muotoinen.

Torni; On malliltaan ympyräpohjainen lieriö, joka täytetään täyttöpöydän ja lietson tai siltanosturin avulla. Täyttöpöydälle puretaan rehu kuorma, josta rehumassa siirtyy tasaisena mattona lietsoon, joka puhaltaa sen sisälle torniin siellä jo olevan rehumassan päälle. Tornissa sisällä on pyörivä, isoilla lautasilla varustettu laitteisto, jota kutsutaan täyttöpurkaimeksi. Täyttöpurkain tasoittaa rehun pinnan ja rehumassan oma paino, painottaa rehun ilmatiiviiksi. Tarvittaessa rehua voidaan painottaa lisää. Silloin rehun päälle täytyy levittää muovi, jonka päälle lasketaan vettä painoksi.

4 TUOTANTORAKENNUKSEN RAKENTAMISPROSESSI

Suunnittelun alkuvaiheessa tulee kiinnittää huomiota siihen, että rakennushanke on ihmisten ja eläinten kannalta terveellinen ja turvallinen, sekä tilan resursseihin nähden kustannustasoltaan kannattava ja tarkoituksenmukainen. Rakennuksen täytyy myös sopia esteettisesti ympäristöönsä. (Teknotiimi 2002, 7)

Maatilayrittäjä hakee tuotantoa laajentamalla parempaa kannattavuutta omalle työlleen, kun uudella tuotantorakennuksella pyritään helpottamaan yrittäjien työrutiineja. Esimerkiksi tekniikalla voidaan helpottaa päivittäisiä töitä ja kannattavuutta voidaan parantaa kun samalla ihmistyöpanoksella pystytään hoitamaan suurempaa karjamäärää.

Tuotannon laajentamiseen ja tuotantorakennuksen rakentamispäätökseen vaikuttavat maatilayrittäjillä hyvin monet asiat. Aluksi kartoitetaan perustiedot ja määritellään tilakohtaiset mahdollisuudet: esimerkiksi onko pelto pinta-alaa riittävästi eläinten rehujen turvaamiseksi, sekä lannan levitystä varten, kun eläinmäärän kasvaessa laajentamisen jälkeen.

Riittääkö maitokiintiössä tilaa tuotannon laajentamiseen ja onko mahdollisuutta ostaa maitokiintiöitä lopettavilta yrittäjiltä lisää. Ympäristöluvan tarve tulee selvittää kunnasta tai ympäristökeskuksesta, sekä kartoittaa omat resurssit; oman puutavaran sekä oman työ osalta. Lopuksi selvitetään taloudelliset panokset rakennusprojektiin. (Teknotiimi 2002, 7)

Maatilayrittäjä valitsee rakennusprojektille pääsuunnittelijan (yleensä arkkitehti) ja vastaavan työnjohtajan, jonka jälkeen kartoitetaan olemassa olevien rakennuksien kunto. Rakennuksien kunnan selvittämisellä, määritellään onko järkevää lähteä laajentamaan tai peruskorjaamaan vanhaa rakennusta vai rakentamaan kokonaan uutta rakennusta. Seuraavana määritellään rakennuksen sijainti sekä toiminnallinen suunnittelu. Tämän jälkeen työvaiheina tulee lypsyjärjestelmän, rehunjako- ja lannanpoistojärjestelmien valinta sekä rakenne-, sähkö- ja LVI-

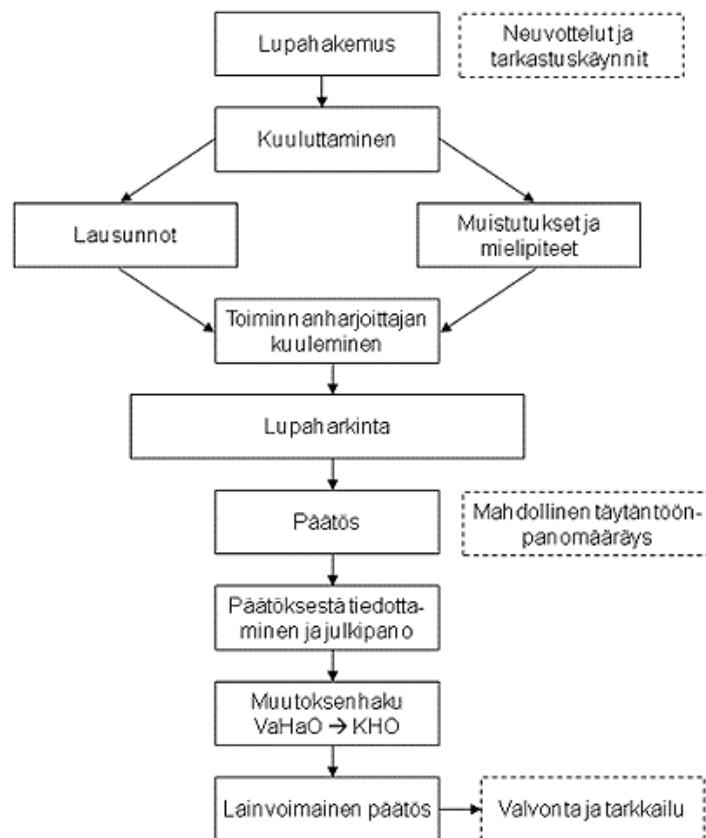
suunnittelijoiden valinta. Viimeisimpänä valitaan rakennustyön toteutumistapa; elementit vai paikanpäällä rakentaminen. (Teknotiimi 2002, 7)

Suunnittelija tekee suunnitelma-asiakirjat joita ovat: pohjapiirustus, asemapiirustus, rakennusleikkaus ja julkisivut, sekä työn kannalta tärkeät yksityiskohtakuvat. Suunnittelijan tehtäviin kuuluu myös suunnitteluaikeita laatiminen sekä kustannusarvion tekeminen MMM:n (Maa- ja metsätalousministeriö) hyväksymälle kaavakkeelle. Rakennesuunnittelija tulee tehdä rakennepiirustukset suurissa hankkeissa. (Teknotiimi 2002, 7)

Maatilayrittäjän tulee kilpailuttaa suunnittelijan tekemän kustannusarvion mukaan rakennusprojekti vähintään kolmelle rakentajalle ympäristöluvan saatuaan, jos yrittäjä hakee yleistä rahoitusta.

Ympäristöluvan hakeminen (kuva 7) tapahtuu kirjallisesti ympäristönsuojeluasetuksessa määrätyille lupaviranomaisille. Ympäristöluvassa annetaan määräyksiä esimerkiksi toiminnan laajuudesta, päästöistä ja niiden vähentämisestä. Luvan saaminen edellyttää, ettei yritystoiminnasta saa aiheutua merkittävää ympäristön pilaantumista tai sen vaaraa eikä terveystahetta. (Ympäristö Internet tiedote)

Ympäristöviranomaisen tiedottaa hakemuksesta kuulutuksella, hankkeen vaikutusalueen asukkaita ja viranomaisia, joilla on tilaisuus esittää hakemuksesta mielipiteitä, vaatimuksia ja muistutuksia. Sen jälkeen kun lupapäätös on saatu, siitä voidaan valittaa lähimpään hallinto-oikeuteen ja siitä edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Lupahakemuksen hakijalta peritään maksu lupahakemuksen käsittelystä. (Ympäristö Internet tiedote)



Kuva 7. Ympäristölupakäsittelyn vaiheet kaaviona. (Lähde: Ympäristö Internet tiedote)

Rakennuslupa tai muu viranomaisen hyväksyntä tarvitaan lähes kaikkeen rakentamiseen. Rakennuslupa tarvitaan myös muutos- ja korjaustyöhön, jota voi verrata rakennuksen laajentamiseen tai rakentamiseen sekä käyttötarkoituksen merkittävään muutokseen. Rakentamisen vaatimuksista, tarvittavista lupamenettelyistä sekä luvista saa tieto kunnan rakennustarkastajalta. (Ympäristö Internet tiedote 2002)

Kunnan rakennusvalvontaviranomainen myöntää rakennusluvan, jota haetaan kirjallisesti. Rakennuslupaa voi hakea rakennuspaikan omistaja tai hänen valtuuttamansa henkilö. Rakennuslupahakemuksen liitteenä pitää olla esitys vastaavasta työnjohtajasta, joka on rakennusviranomaisen hyväksymä. Rakennuslupahakemuksen vireilletulosta on ilmoitusvelvollisuus naapureille. Naapureilla tarkoitetaan vastapäätä tai viereisten kiinteistön tai muun alueen haltijaa ja omistajaa. Julkipanon jälkeen on annettava lupapäätös, joka toimitetaan hakijalle. Lisäksi toimitetaan lupapäätös tai sen jäljennös asetuksella säädettäville

viranomaisille ja niille, jotka ovat sitä erikseen tai huomautuksessa pyytäneet. (Ympäristö Internet tiedote 2002)

Ely-keskus myöntää investointitukea, jolla kehitetään ja tuetaan maatilojen rakennetta ja kilpailukykyä. Rakennusprojektissa Ely-keskuksen tehtäviin kuuluu seurata rahoituksen onnistumisesta. Ely-keskus on valtionhallinnon alueellinen palvelu- ja kehittämiskeskus, joka on aloittanut toimintansa 1.1.2010. Lyhenne Ely-keskus muodostuu sanoista elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskus. Koska Ely-keskuksen tehtävät muodostuvat alueellisesti, niin esimerkkinä käytän tässä Pohjois-Pohjanmaan Ely-keskuksen palveluja. Pohjois-Pohjanmaan Ely-keskus hoitaa entisen TE-keskuksen, Pohjois-Pohjanmaan ympäristökeskuksen ja Oulun tiepiirin tehtäviä sekä lisäksi entisen Oulun lääninhallituksen liikenne- ja sivistysosastojen tehtäviä. (Elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskus 2011)

Rahoitusneuvottelut käydään oman pankin kanssa. Neuvottelutilanteessa esitetään suunnitelmat, kannattavuuslaskelmat, sekä kustannusarvio, jossa käy ilmi mihin rahoitusta ollaan hakemassa. Lisäksi esitetään, kuinka paljon voidaan omaa pääomaa hankkeeseen sijoittaa.

Kustannuslaskelmia voi saada myös suunnittelijan lisäksi, esimerkiksi ProAgrialta tai yksityisiltä rakennussuunnittelutoimistoilta.

Kaupantekoon ei saa enemminkin alkaa, ennen kuin on saatu myöntävät lupapäätökset. Maatilayrittäjä tulee ottaa vähintään kolmelta laitetoimittajalta tarjoukset. Valintakriteereinä on, joko omat mieltymykset tai halvimman tarjouksen mukaan. Tavarantoimittajat vastaavat laitteistojen valmistamisesta tai maahantuonnista ja niiden jälleenmyymisestä. Ulkomaisista vaihtoehdoista osa tehtaista toimii suoraan myyjänä tai välikäden kautta, sekä jotkut tehtaas vaativat käsirahan ennen kun edes alkavat valmistamaan tilattua tuotetta.

Rakentamisprosessissa ei aina tarvitse käyttää omaa työvoimaa vaan joitakin töitä voidaan teettää urakoitsijoilla, esimerkiksi sähkö- ja LVI-työt, rakennusurakointi, kaluste- ja kattoasennukset sekä mahdollisesti tarvittavat maansiirtotyöt.

Rakennuksen käyttöönotossa on mahdollista saada käyttöönotto koulutusta näitä tarjoavat mm. myynti- ja neuvontaorganisaatiot (esimerkiksi maatalouskonekauppiat ja ProAgria) sekä hyviä käytännön vinkkejä voi saada toisilta yrittäjiltä jotka ovat vasta laajentaneet omaa yritystoimintaansa.

Tarkempaa tietoa antavat rakentamisprosessiin Ely-keskus (elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskus), ProAgria, Maaseutuvirasto (Mavi) sekä ammattikirjallisuus.

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

5.1 Asiakastyytyväisyyden määritelmä

Asiakastyytyväisyys on käsite, joka kuvaa asiakkaan odotusten ja toiveiden toteutumista suhteessa tuotteeseen tai palveluun. Jokainen asiakas kokee tyytyväisyyden omalla tavallaan ja siksi asiakastyytyväisyyden ei voida sanoa koostuvan joistain tietyistä tekijöistä. Yleensä ollaan tyytyväisiä hyvään palveluun. Se, mikä on hyvää palvelua, on jokaisen omaan henkilökohtaisiin odotuksiin ja kokemukseen perustuva asia. (Ylikoski 1999, 149)

Asiakastyytyväisyyden syntymisessä tärkeäksi tekijäksi nousee asiakkaasta välittäminen. Jos asiakas on joutunut vaikeaan tilanteeseen, niin hän arvostaa suuresti yrityksen tarjoamaa apua, vaikeasta tilanteesta selviämisessä. Keinoja tähän ovat henkilökunnan empatia ja avuliaisuus. Lisäksi asiakas tuntee itsensä tärkeäksi, kun yritys hyvittää asiakkaalle mahdollisen virheen tai huonon kohtelun. Anteeksipyyntö on myös tärkeää. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 64)

Näiden asioiden huomioimisen lisäksi positiivisesti asiakastyytyväisyyden muodostamiseen vaikuttavat yhteensopivat henkilökemiat ja ystävällisyys. Joidenkin henkilöiden välille syntyy automaattisesti hyvin toimiva asiakassuhde. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 111)

Yritykset kilpailevat keskenään asiakastyytyväisyyden avulla. Asiakkaat, jotka ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun, ovat huomattava kilpailuetu yritykselle suhteessa kilpailijoihin. Koska tyytyväiset asiakkaat ostavat uudelleen ja ovat siten uskollisia yritykselle. He myös kertovat positiivisista kokemuksistaan eteenpäin muille asiakkaille. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 115)

Toisinaan asiakas voi tulla tyytyväiseksi, ilman suurempaa vaivannäköä tai suunnittelua, mutta toisinaan yrityksen täytyy nähdä enemmän vaivaa

asiakastyytyväisyyden saavuttamisessa ja sen ylläpitämisessä. (Lahtinen ja Isoviita 2000, 105)

5.2 Asiakastyytyväisyyden seuranta

Asiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan yleensä jatkuvasti, jotta osataan ajoissa kehittää uusia palvelutapoja ja tuotteita. Tyytyväisyysseuranta hälyttää, jos jokin ei jostain syystä toimi. Jolloin yritys pystyy nopeasti reagoimaan, korjaamalla tilanteen eikä asiakkaita silloin menetetä. Jatkuvalla asiakastyytyväisyyden seurannalla nähdään tyytyväisyyden kehitys pitemmällä aikavälillä, josta on hyötyä uusien tuotteiden ja palvelujen kehittämisessä. (Bergström ja Leppänen 2003, 333)

Asiakastyytyväisyyttä pystytään seuraamaan; tyytyväisyystutkimuksen- ja spontaanin palautteen avulla sekä suosittelumäärien perusteella. Spontaani palaute tarkoittaa asiakkaalta tulevaa suoraa kiitosta, toivetta, valitusta, moitetta tai kehittämisideoita. Asiakkaita on houkuteltava antamaan palautetta ja tehtävä se mahdollisimman helpoksi, asiakas voi esimerkiksi soittaa palautepuhelimeen, lähettää tekstiviestin tai sähköpostia tai palautelomakkeita on tarjolla eri paikoissa. Asiakaspalaute voi myös tulla oman henkilökunnan tai jälleenmyyjän kautta. Palautteen anto kanavia tulee olla useita, jotta jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus löytää itselleen se helpoin tapa antaa palaute. (Bergström ja Leppänen 2003, 333–334)

Asiakastyytyväisyystutkimukset kohdistetaan yrityksen nykyiseen asiakaskuntaan, jolloin niissä selvitetään tuotteiden ja yrityksen toimivuus suhteessa asiakkaan odotuksiin, eikä kilpailijoihin. Kokemuksien lisäksi tulisi siis mitata asiakkaan odotuksia ja toiveita sekä niiden toteutumista. Tyytyväisyystutkimuksilla mitataan tyytyväisyyttä osa-alueittain sekä kokonaistyytyväisyyttä (esimerkiksi asiakaspalvelua, laatua, yksittäisiä tuotteita, tuoteryhmiä, hinnoittelua sekä oman yhteyshenkilön toimintaa), sekä mitata tyytyväisyyden astetta. Tyytyväisyyden seurantaan on tärkeää valita luotettavat mittarit ja että tutkimus toteutetaan samoja

mittareita apuna käyttäen riittävän usein, jolloin kehitystä ja tuloksia voidaan vertailla. (Bergström ja Leppänen 2003, 334)

Tyytyväisyydellä ja suosittelumäärällä on yhteys toisiinsa, jolloin tyytyväisyyden lisääntyminen saa aikaan suosittelua. Loppujen lopuksi on kuitenkin hyvin vaikeaa mitata suosittelun toteutumista eli sitä, moniko ensiostaja tuli asioimaan suosittelujen perusteella. (Bergström ja Leppänen 2003, 334–335)

6 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY LAAJENTANEILLE LYPSYKARJATILOILLE

Tutkimusongelmana oli selvittää vuosina 2008–2010 tilaa laajentaneiden lypsykarjatilojen asiakastyytyväisyys neuvonta-, lupa- ja myyntiorganisaatioita kohtaan.

Asiakaskysely toteutettiin puhelinhaastatteluina. Kysely suunnattiin viljelijöille, jotka ovat laajentaneet tilan toimintaa vuosina 2008–2010. Kysyttävät kysymykset lähetettiin etukäteen satunnaisotantana 50:lle tilalle, joulukuussa 2010 ja puhelinhaastattelut tehtiin tammi- ja helmikuussa 2011. Vastauksia saatiin 32 kappaletta.

Tutkimuksessa kysyttiin 58 kysymystä, jotka koostuivat monivalinta-, kyllä/ei-tyyppisistä sekä kouluarvosanalla 4-10 arvioitaviin kysymyksiin sekä kaksi kysymystä oli laadittu siten, että niihin sai vastata vapaalla sanalla. Kysymyksissä kysyttiin taustatietoina yleisesti tilan tietoja.

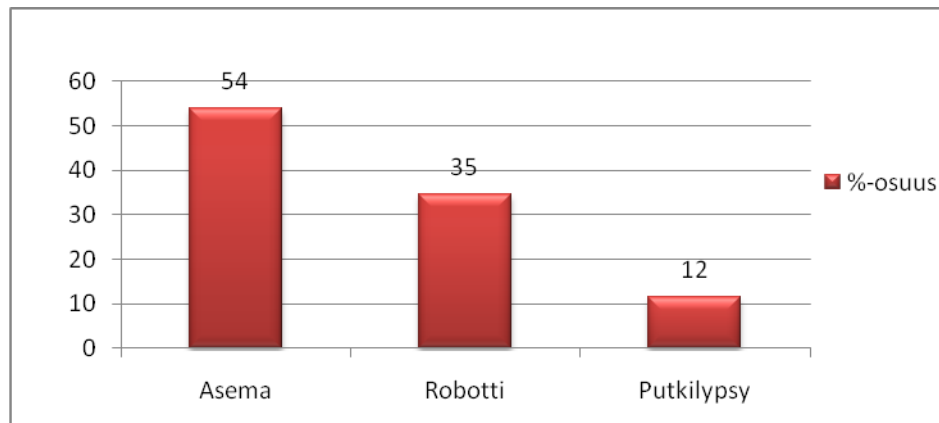
6.1 Vastajien taustatiedot

Taulukko1. Yrittäjäperheellä tuotantovuosia takana.

	kpl tiloista	% tiloista
alle 5 vuotta	12	38
6-10 vuotta	7	22
11-15 vuotta	6	19
16-20 vuotta	6	19
yli 20 vuotta	1	3

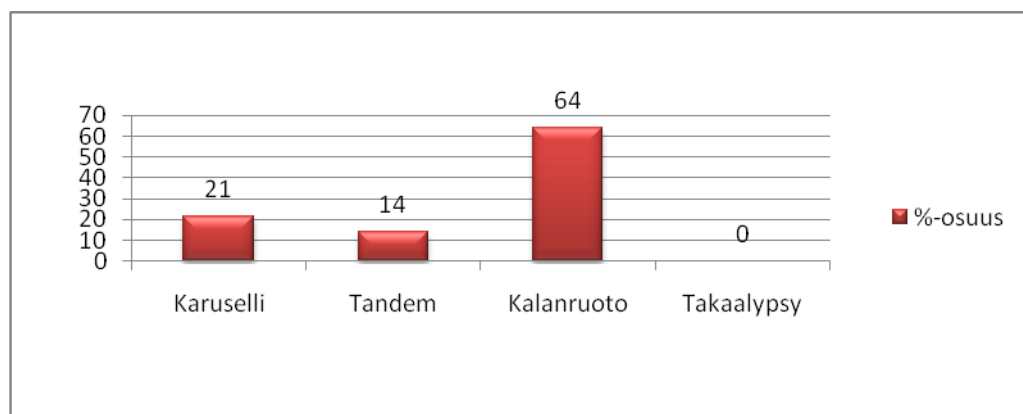
Yrittäjistä 38 prosenttia vastasi tuotantovuosia olevan alle 5 vuotta ja seuraavana tuotantovuosia oli 6-10 vuotta, jolloin prosenttiosuus kaikista tiloista oli 22 (taulukko 1). Tuotosseurannan kuului 84 prosenttia maatilayrittäjistä.

Tiloilla keskimäärin navetassa työskenteli 3 henkilöä ympäri vuoden ja ulkopuolista työvoimaa oli palkannut 41 prosenttia tiloista.



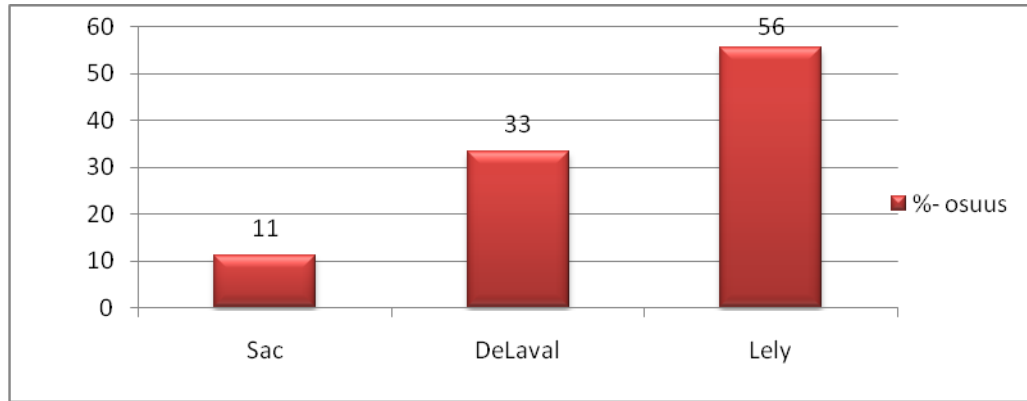
Kuvio 1. Lypsytekniikan jakautuminen tiloilla.

Lypsytekniikan prosentuaalinen jakautuminen tiloilla (kuvio 1). Maatilayrittäjistä 54 prosenttia kertoi lypsytyön tapahtuvan lypsyasemalla ja 35 prosenttia tiloista kertoi, että lypsytyön hoitaa lypsyrobotti.



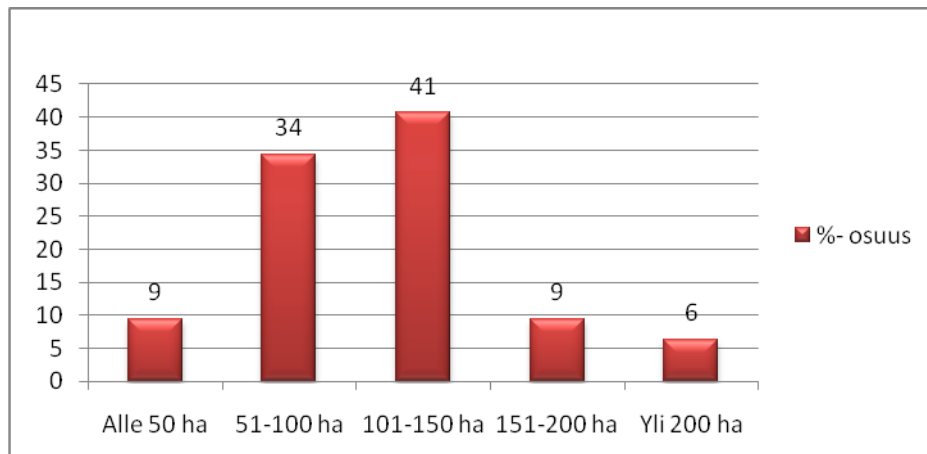
Kuvio 2. Tilojen valitsema lypsyasemamalli.

Asemalypsyyn valinneilla tiloilla asemamallin prosentuaalinen jakautuminen (kuvio 2). Maatilayrittäjistä 64 prosenttia oli valinnut lypsyasemamalliksi kalanruotoaseman ja 21 prosentilla tiloista oli käytössä karuselliasema.



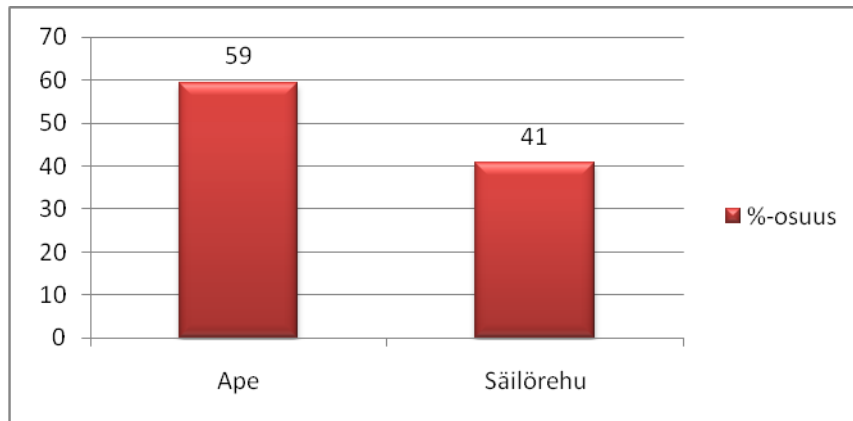
Kuvio 3. Lypsyrobotin merkin valinta.

Lypsyrobotin merkin prosentuaalinen jakautuminen, lypsyrobotitiloilla (kuvio 3). Yli puolet tiloista oli valinnut Lely-merkkisen lypsyrobotin. DeLavalin lypsyrobotti oli käytössä 33 prosentilla tiloista ja 11 prosentilla oli Sac.



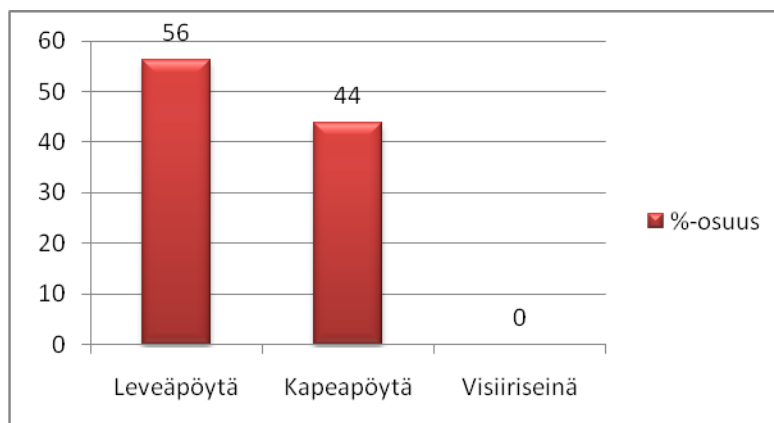
Kuvio 4. Tilojen pelto pinta-ala jakauma.

Kuviossa 4 on huomioitu tilan omat ja mahdolliset vuokrapeltojen yhteenlaskettu hehtaaramäärä. Huomattava enemmistö muodostuu molemmiin puolin 100 peltohehtaarin ympärille. Kun yli 101–150 hehtaarin peltoalaa viljelee 41 prosenttia vastaajista ja 51–100 hehtaarin viljelyalaa hoitaa 34 prosenttia tiloista. Keskimäärin tiloilla oli pelto pinta-ala 121,9 hehtaaria.



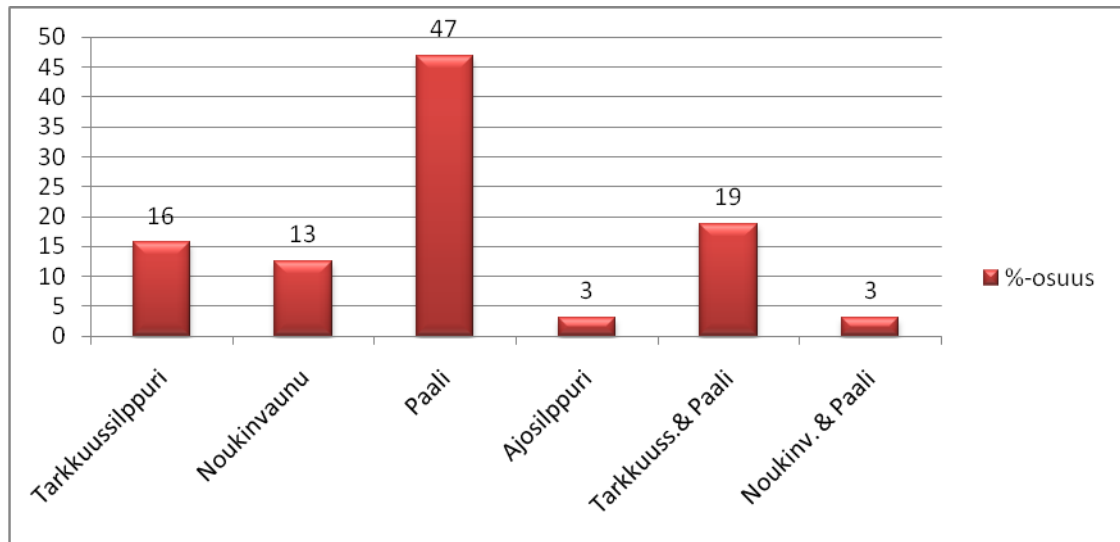
Kuvio 5. Tilojen käyttämä ruokintatekniikka.

Tiloilla 59 prosentilla oli käytössä ape eli seosrehuruokinta ja 41 prosenttia maatilayrittäjistä käytti tavanomaista säilörehuruokintaa (kuvio 5).



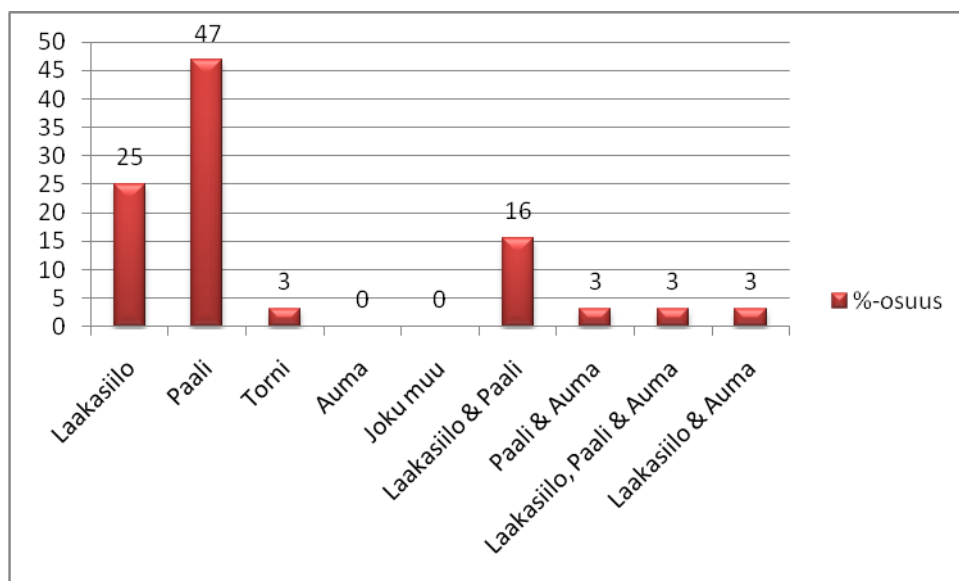
Kuvio 6. Tilojen käyttämä ruokintapöytä ratkaisu.

Ruokintapöytäratkaisuksi kukaan maatilayrittäjistä ei ollut valinnut visiiriseinää (kuvio 6). Leveäruokintapöytä ratkaisu oli käytössä 56 prosentilla tiloista ja kapean ruokintapöydän oli valinnut 44 prosenttia tiloista.



Kuvio 7. Säilörehun korjuu menetelmä.

Lähes puolet maatilayrittäjistä kertoi säilörehun korjuumenetelmän olevat paali ja 19 prosenttia tiloista ilmoitti heillä olevan käytössä tarkkuussilppurin ja paali yhdistelmän (kuvio 7).



Kuvio 8. Säilörehun varastointi menetelmä.

Säilörehua varastoi 47 prosenttia tiloista paaleissa ja 25 prosentilla tiloista varastointimenetelmä oli laakasiilossa. Laakasiilon ja paalin yhdistelmää käytti 16 prosenttia maatilayrittäjistä (kuvio 8). Kotoista viljaa käytti eläinten ruokinnassa 69 prosenttia tiloista.

Tiloista 88 prosenttia oli rakentanut kokonaan uuden tuotantorakennuksen ja 13 prosenttia vastasi, että ovat laajentaneet jo olemassa olevaa tuotantorakennusta.

Taulukko 2. Eläinten lukumäärä ennen laajennusta.

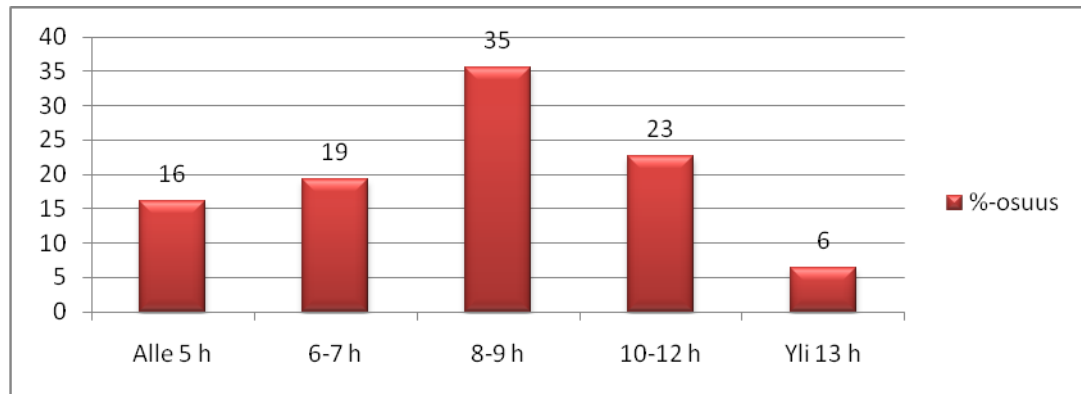
	kpl tiloista	% tiloista
Alle 40	20	63
41-60	5	16
61-80	1	3
81-100	4	13
Yli 100	2	6

Eläinten lukumäärät ennen (taulukko 2) ja jälkeen (taulukko 3) laajennuksen, taulukoissa ei ole huomioitu nuorelle karjalle tarkoitettuja eläinpaikkoja. Yli puolet eli 63 prosenttia tiloista kertoi, että lypsylehmille varattuja paikkoja on alle 40 kappaletta. 16 prosenttia tiloista vastasi heidän laajennuksen lähtökohdan olleen 41–60 eläintä.

Taulukko 3. Eläinten lukumäärä laajennuksen jälkeen.

	kpl tiloista	% tiloista
Alle 70	10	31
71-100	6	19
101-130	3	9
131-160	6	19
161-200	1	3
Yli 200	6	19

Tiloista 31 prosenttia oli laajentanut tuotantorakennusta alle 70 lypsylehmän navetaksi. 19 prosenttia tiloista oli laajentanut joko 71–100, 131–160 tai yli 200 eläimen yksiköiksi. Yli 200 eläimen yksiköt olivat kasvattamoita.



Kuvio 9. Arvioitu työaika tilalla vuorokaudessa.

Normaalien navettatöiden tekemiseen kuluva työaika tilat arvioivat kuluvan 8-9 tuntia vuorokaudessa (kuvio 9). Tiloilla keskimäärin navettatöiden tekemiseen kului 8,2 tuntia vuorokaudessa.

Taulukko 4. Työhyvinvointia edistävät tekijät tilalla on huomioitu.

	% tiloista	kpl tiloista
Taukotilat	78	25
Työergonomia	84	27
Peseytymistilat Suihku	72	23
Peseytymistilat Sauna	3	1
Ensiapuvälineet	84	27
Suojaimet	88	28

Tiloilla 88 prosenttia käyttivät suojaimia ja 84 prosenttia vastaajista sanoi, että ensiapuvälineet ovat navetalla ja työergonomiaa on parannettu. Huomattavalla osalla eli 78 prosentilla tiloista oli myös taukotilat (taulukko 4).

Taulukko 5. Eläinten hyvinvointia edistävät tekijät.

	% tiloista	kpl tiloista
Karjajarja	66	21
Kuivikkeita	88	28
Parsipedit	72	23
Joku muu	44	14

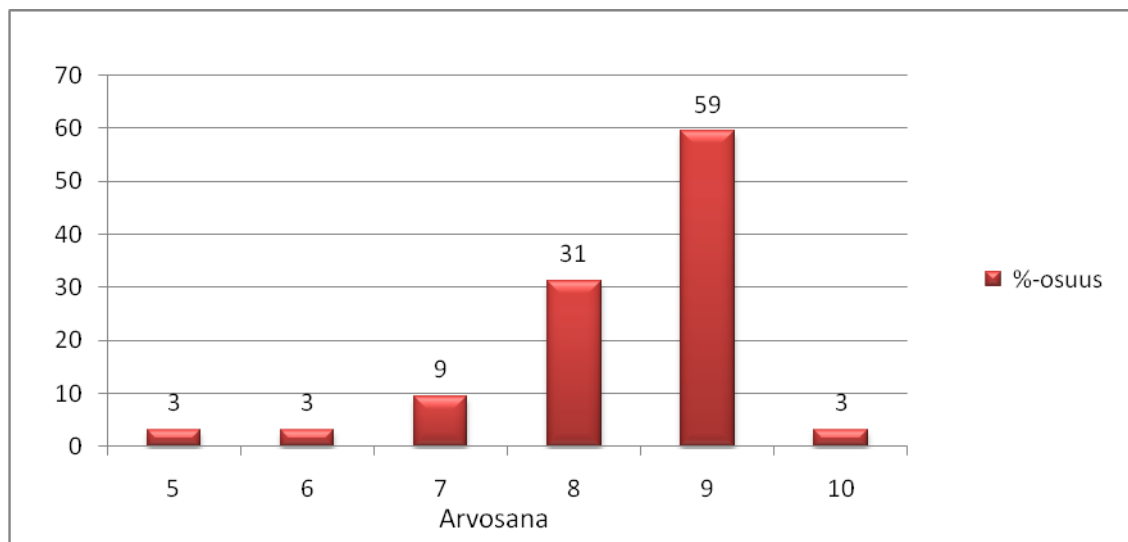
88 prosentilla tiloista käytettiin kuivikkeita ja parsipedit olivat käytössä 72 prosentilla tiloista. Vastaajista 6 % sanoi, että heillä on sairaskarsina mahdollista tarvetta varten (taulukko 5).

6.2 Suunnitteluvaihe

Taulukko 6. Tila sai vaikutteita hankkeeseen.

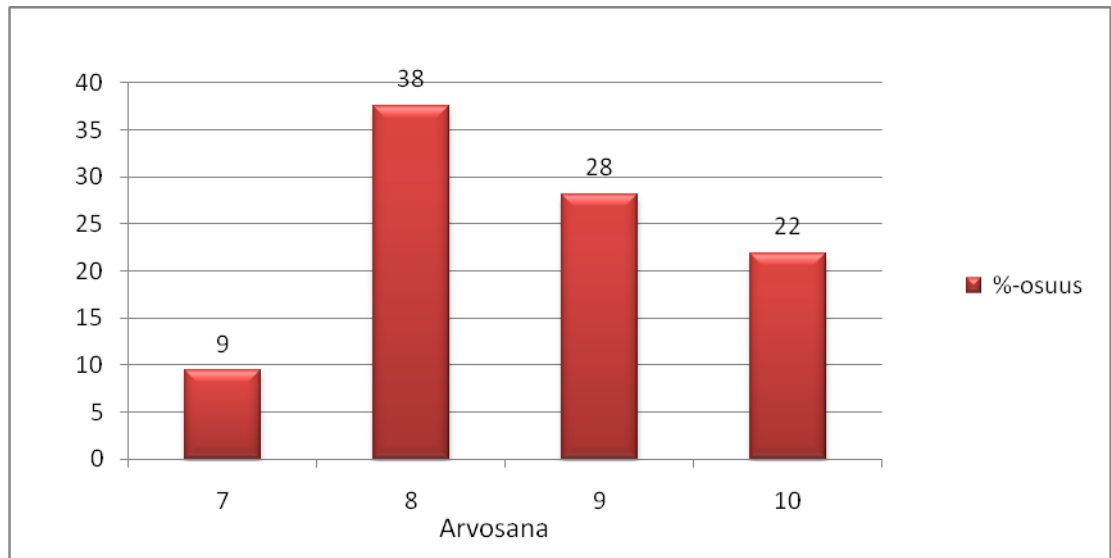
	% tiloista	kpl tiloista
Muilta viljelijöiltä	75	24
Neuvojalta	19	6
Kauppiaalta	31	10
Mediasta (ammattilehdet, keskustelufoorumit)	31	10
Joku muu	34	11

75 prosenttia kertoi saaneensa muilta viljelijöiltä vaikutteita hankkeen aloittamiseen ja 34 prosenttia sanoi saaneensa hankkeen aloittamiseen vaikutteita jostain muualta, esimerkiksi ”oman valinnan tai vanhan navetan huonon kunnon takia, valmiin suunnitelman tai koti- ja ulkomaan tilavierailujen innostamana” (taulukko 6).



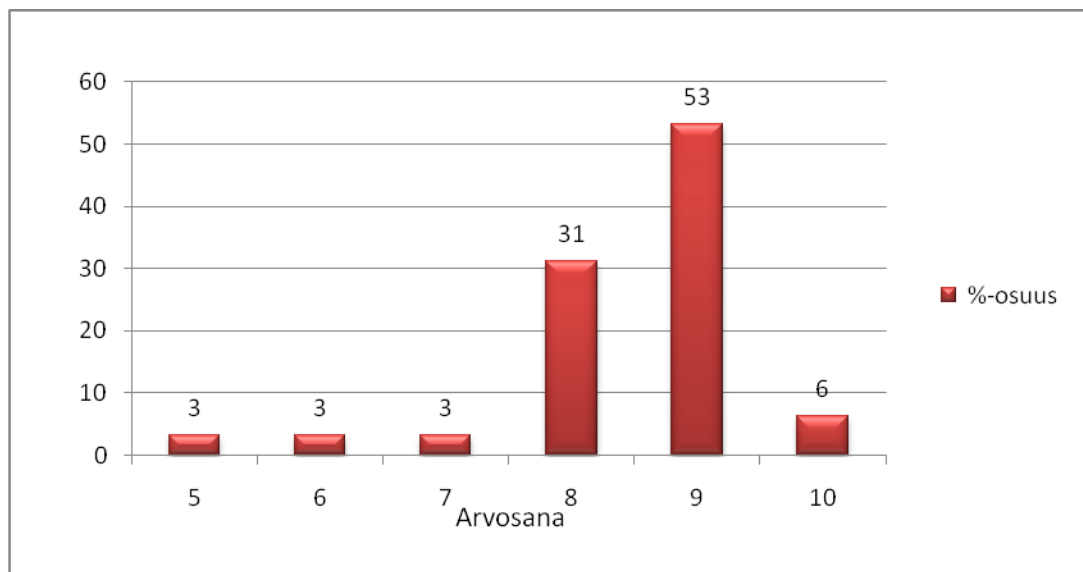
Kuvio 10. Suunnittelijan ammattitaito. Huomaa erilainen arvosana-asteikko.

Yrittäjistä 59 prosenttia antoi rakennuksen suunnittelijalle arvosanan 9. Kukaan vastaajista ei antanut arvosanaa 4 (kuvio 10). Kaikkien tilojen keskiarvosanaksi tuli 8,3.



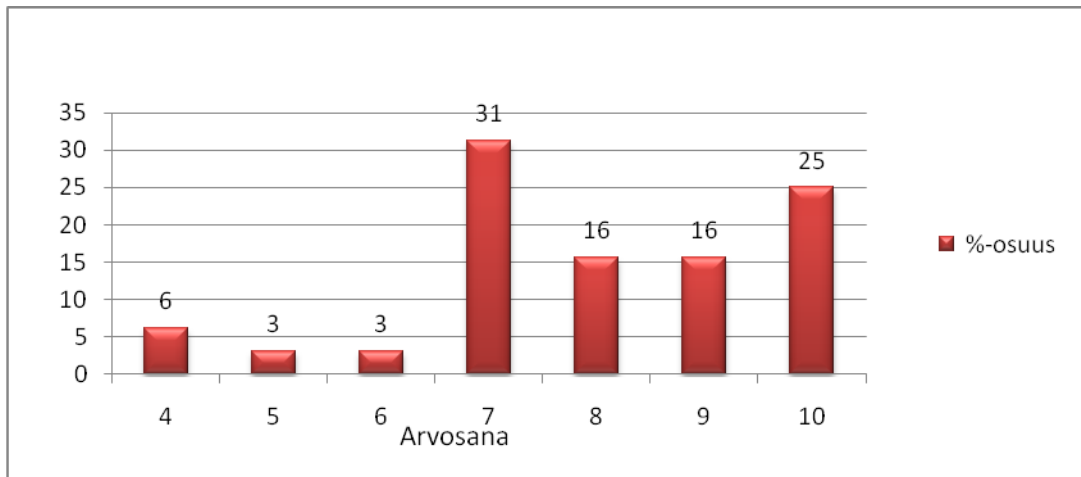
Kuvio 11. Suunnittelijan asiakasläheisyys. Huomaa erilainen arvosana-asteikko.

Yrittäjistä 38 prosenttia antoivat suunnittelijalle arvosanan 8 asiakaslähtöisyydestä (kuvio 11). Kukaan ei antanut arvosanoja 4-6, sekä yksi vastaaja ei antanut arvosanaa lainkaan. Kaikkien tilojen keskiarvosanaksi tuli 8,6.



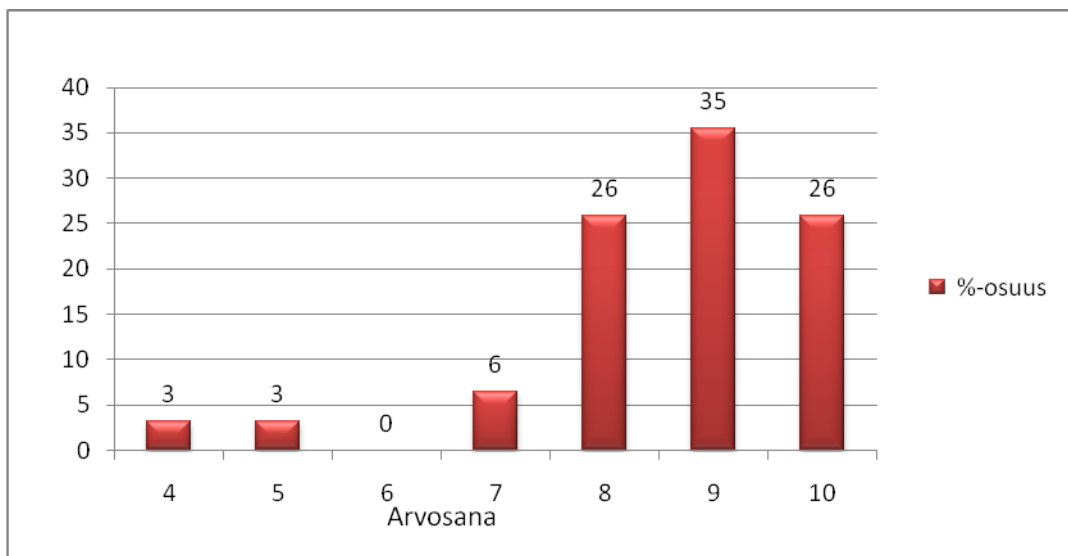
Kuvio 12. Tyytyväisyys suunnittelun tulokseen. Huomaa erilainen arvosana-asteikko.

Yli puolet yrittäjistä antoi suunnittelun tuloksen arvosanaksi 9. Arvosanan 8 antoi 31 prosenttia tiloista. Kukaan ei antanut arvosanaa 4 (kuvio 12). Kaikkien tilojen keskiarvosanaksi tuli 8,5.



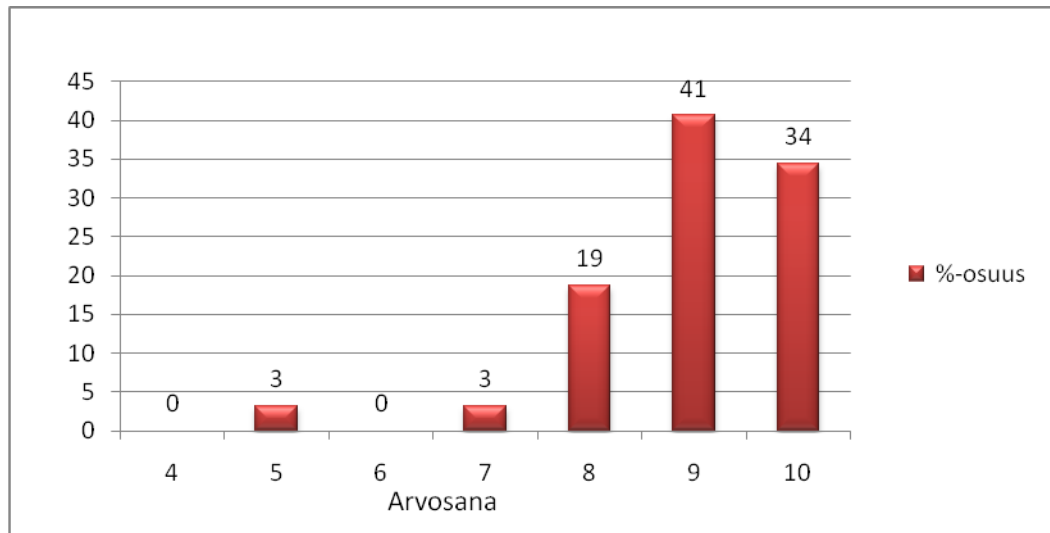
Kuvio 13. Kuinka tyytyväinen olit suunnittelun hinnoitteluun.

Eniten annettiin arvosanoja 7, kun yrittäjistä 31 prosenttia valitsi tämän arvosanan. Valtaosa vastaajista oli kuitenkin hyvin tyytyväisiä suunnittelijan hintatasoon, kun jopa 25 prosenttia tiloista antoi arvosanan 10. Ainoastaan 6 prosenttia vastaajista antoi hinnoittelun arvosanan 4 (kuvio 13). Tilojen keskiarvosanaksi tuli 7,9.



Kuvio 14. Tilojen tyytyväisyys Ely-keskuksen palveluihin.

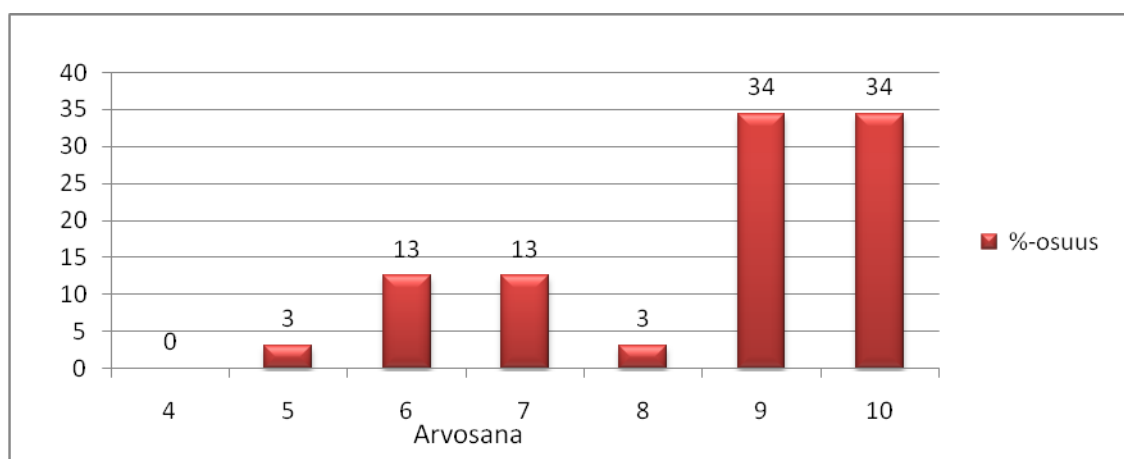
Täyden kympin Ely-keskuksen palveluihin antoi 26 prosenttia tiloista. Suurin osa 36 prosenttia kuitenkin antoi arvosanan 9 (kuvio 14). Vastauksen keskiarvosanaksi tuli 8,6.



Kuvio 15. Kuinka rakennuslupa käytäntö meni.

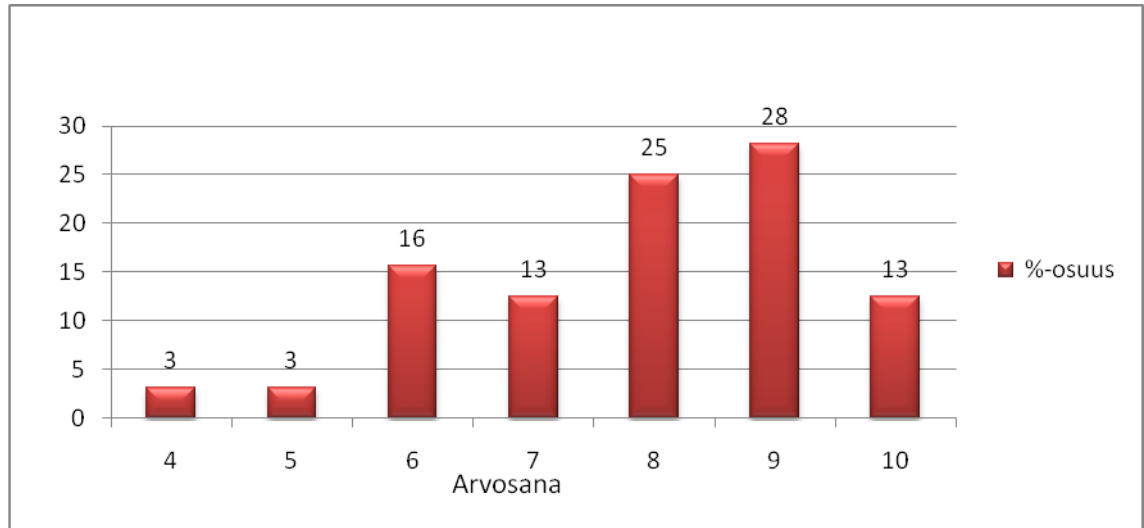
Rakennuslupa käytäntö meni valtaosalla yrittäjistä hyvin, kun antoi arvosanan 8 tai paremman. Tiloista 41 prosenttia antoi arvosanan 9. Arvosanoja 4 ja 6 ei antanut kukaan (kuvio 15). Tilojen antamaksi keskiarvosanaksi muodostui 9,0.

Suurinosa 78 prosenttia yrittäjistä sanoi, ettei ollut mitään erityistä huomautettavaa rakennuslupakäytännöstä. Muutamilla yrittäjillä oli kuitenkin sanottavana muutamia kommentteja, joista tässä muutamia: *”Viranomaiset eivät olleet ajan tasalla tai kohtelivat eriarvoisesti lähtökohdissa, liiallinen byrokratia lupajärjestelmässä ja rakennuslupakäytännön hinta yllätti.”*



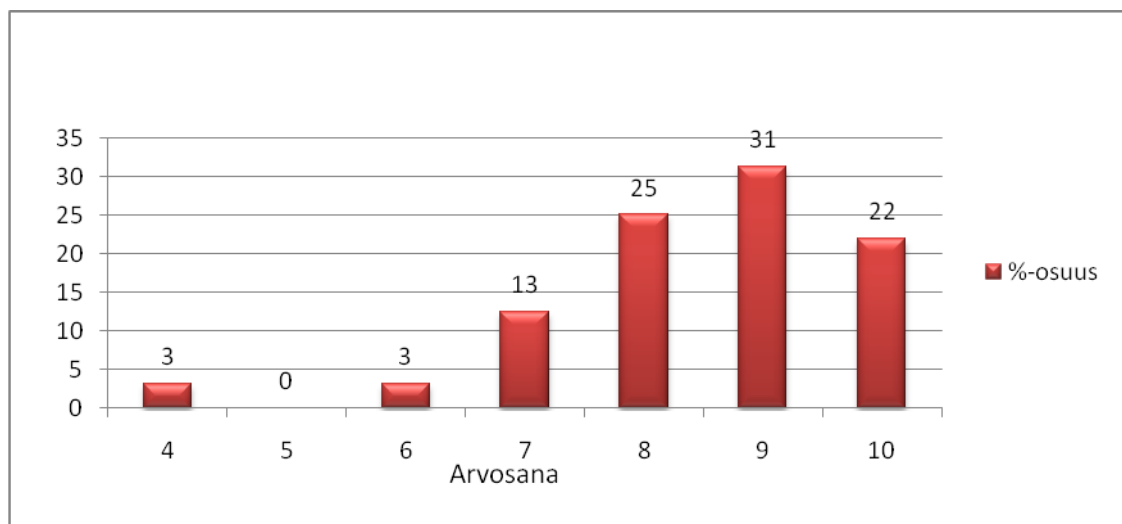
Kuvio 16. Tilojen rahoitusneuvottelujen onnistuminen.

Suurinosa yrittäjistä oli erittäin tyytyväisiä kun arvosanaksi annettiin joko 9 tai 10 (kuvio 16). Näiden arvosanojen yhteenlaskettu prosentuaalisuus oli 69. Rahoitusneuvottelujen onnistumisen keskiarvosanaksi tuli 8,6.



Kuvio 17. Kuinka tyytyväinen olit ennalta esitettyyn kustannuslaskelmaan.

Yrittäjät olivat melko tyytyväisiä saatuihin kustannuslaskelmiinsa kun 25 prosenttia ilmoitti arvosanan 8 ja arvosanan 9 antoi 28 prosenttia tiloista (kuvio 17). Viljelijöiden kustannuslaskelma tyytyväisyyden keskiarvosanaksi tuli 7,9.



Kuvio 18. Kuinka tyytyväinen olit hankkeen suunnitteluaikatauluun.

Yrittäjistä 31 prosenttia antoi arvosanan 9 ja 25 prosenttia arvosanan 8. Tiloista yksi ei antanut lainaan arvosanaa hankkeen suunnitteluaikeita (kuvio 18). Keskiarvosanaksi muodostui 8,5.

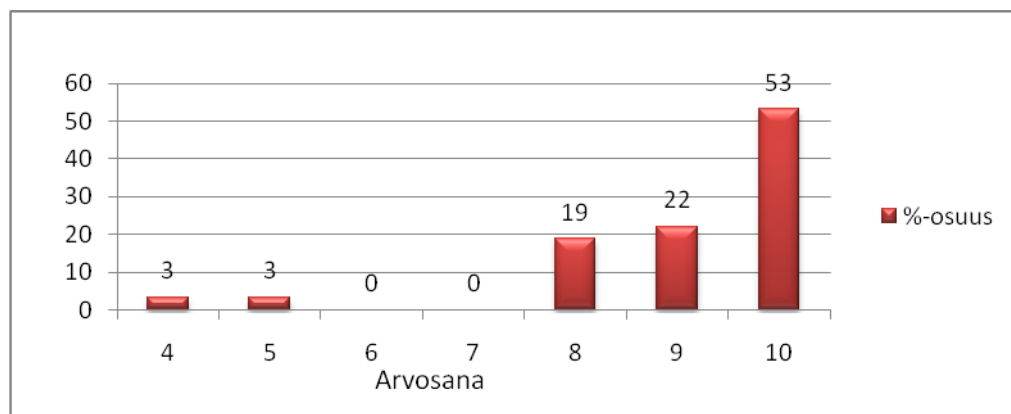
Taulukko 7. Eniten apua oli suunnitteluvaiheessa.

	% tiloista	kpl tiloista
Neuvojalta	9	3
Kauppiaalta	31	10
Suunnittelija	44	14
Joku muu	47	15

Yrittäjistä 44 prosenttia sanoi suurimman avun tulleen suunnittelijalta (taulukko 7). Tiloista 47 prosenttia ilmoitti saaneensa eniten apua jostakin muusta, tämän vaihtoehdon valitsemista 33 prosenttia sanoi eniten ollen apua omasta puoliosasta, itsestä tai sukulaisesta ja 20 prosenttia sanoi saaneensa apua toisilta viljelijöiltä.

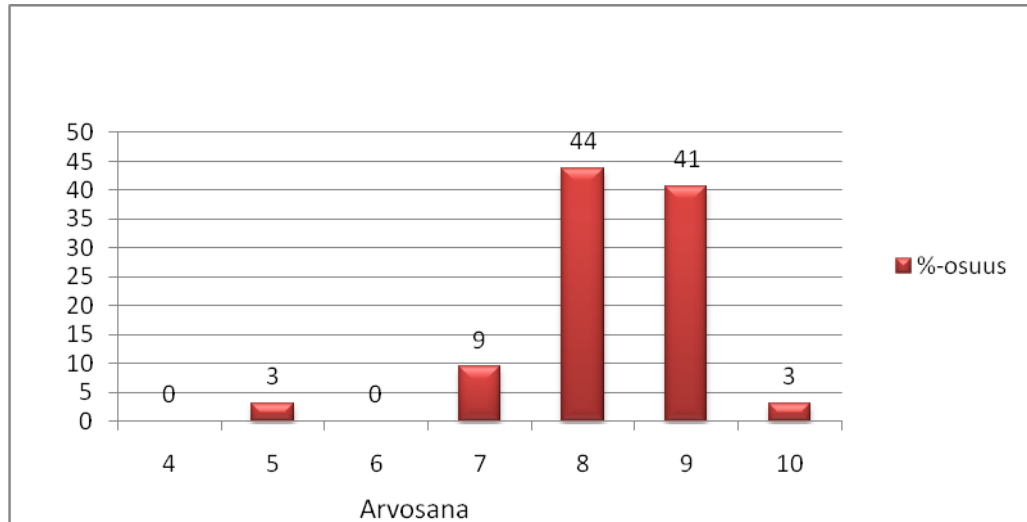
Yrittäjistä 75 prosenttia kertoi, ettei heillä ollut ongelmia saada tietoa eri organisaatioilta. Muutamia yrittäjiä kuitenkin kertoivat että heillä oli vaikeuksia saada tietoa esimerkiksi ”*karjatalouslaittevalmistajalta, pankilta, Ely-keskuksesta ja maataloustoimistosta, sekä lypsylaiteasentajalta huonot ohjeet lattian valamiseen*”.

6.3 Kaupantekovaihe



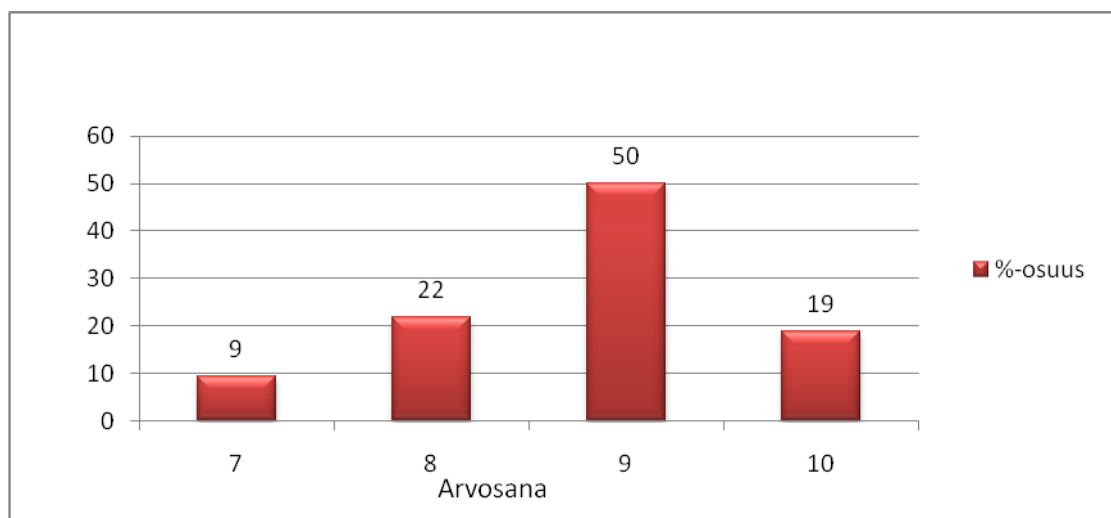
Kuvio 19. Kilpailutuksen tärkeys kaupanteossa.

Yli puolet 53 prosenttia yrittäjistä antoi arvosanaksi 10, tämä osoittaa että yrittäjät kokevat kilpailutuksen olevan erittäin tärkeää (kuvio 19). Keskiarvosanaksi muodostui 9,1.



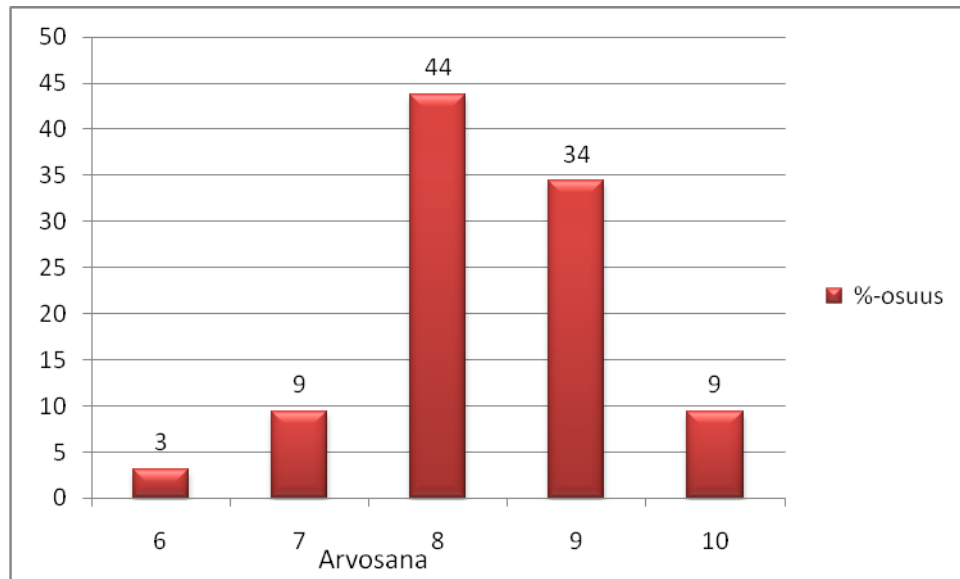
Kuvio 20. Yrittäjän ja kauppiaan näkemysten kohtaaminen.

Yrittäjistä 44 prosenttia antoi arvosanan 8 ja 41 prosenttia antoi arvosanan 9, jolloin kauppiaan ja yrittäjien näkemysten kohtaaminen oli onnistunut vallan hyvin (kuvio 20). Keskiarvosanaksi tuli vastauksen perusteella 8,3.



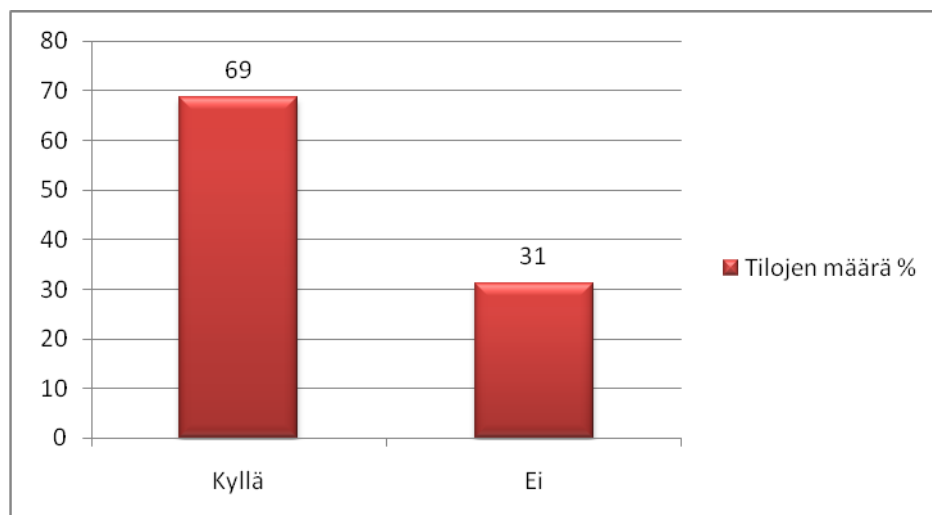
Kuvio 21. Kauppiaan kiinnostus. Huomaa erilainen arvosana-asteikko.

Puolet yrittäjistä antoi arvosanan 9 kauppiaan kiinnostuksesta hänen asioitaan kohtaan. Arvosanan 8 antoi 22 prosenttia yrittäjistä (kuvio 21). Kukaan ei antanut lainaan arvosanoja 4-6. Keskiarvosanaksi muodostui 8,8.



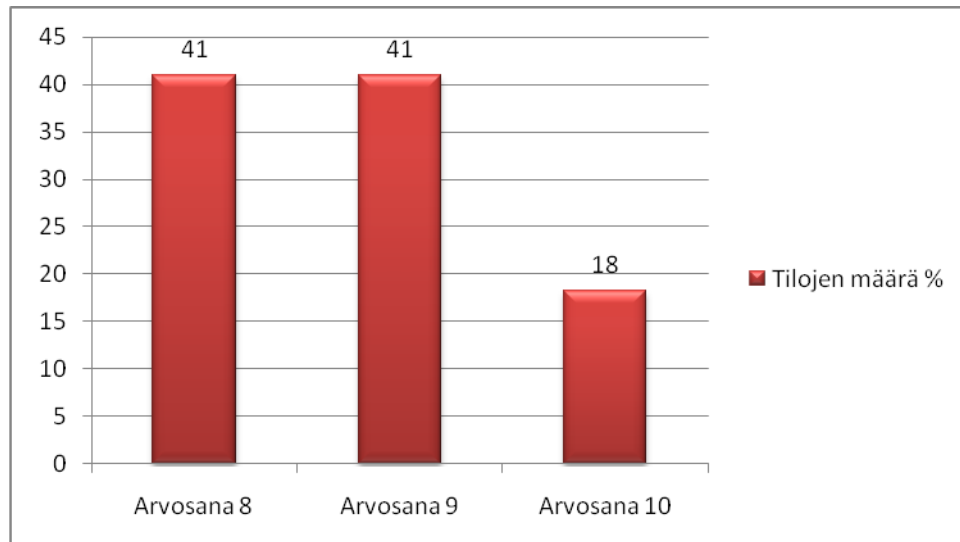
Kuvio 22. Kauppiaan ammattitaito tarjota oikeaa ratkaisua tilalle. Huomaa erilainen arvosana-asteikko.

Arvosanan 8 antoi yrittäjistä 44 prosenttia ja 34 prosenttia tiloista antoi arvosanan 9 (kuvio 22). Kukaan ei antanut yhtään arvosanaa 4 tai 5. Keksiarvosanaksi muodostui 8,4.



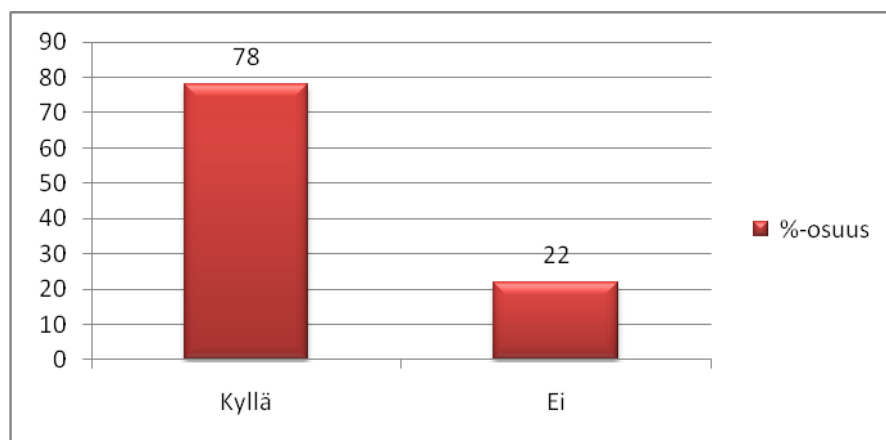
Kuvio 23. Tarjosiko kauppias tutustumiskohteita erilaisiin navetoihin. Huomaa erilainen arvosana-asteikko.

Tiloista 69 prosenttia kävi kauppiaan kanssa tutustumassa erilaisiin esimerkkikohteisiin (kuvio 23).



Kuvio 24. Tyytyväisyys kauppiaan tarjoamiin kohteisiin. Huomaa erilainen arvosana-asteikko.

Kauppiaan kanssa tutustumiskohteissa käyneistä yrittäjistä kaikki olivat suhteellisen tyytyväisiä kun kukaan ei antanut arvosanaa 7 tai sen alle. Arvosanan 10 antoi 18 prosenttia yrittäjistä (kuvio 24). Keskiarvosanaksi muodostui 8,8.



Kuvio 25. Kauppiaan aikaisemmin myydyt vertailukohteet.

Enemmistö yrittäjistä 78 prosenttia oli sitä mieltä, että kauppiaalla oli riittävästi aikaisemmin myytyjä vertailukohtia (kuvio 25).

Taulukko 8. Esimerkkikohteista saadut vaikutteet.

	% tiloista	kpl tiloista
Lypsytekniikka	62	16
Rakenteet	41	13
Kalusteet	31	10
Eläinliikenne	25	8
Ruokintatekniikka	38	12
Ilmastointi	44	14
Parsien ratkaisut	38	12
Lannanpoisto	44	14

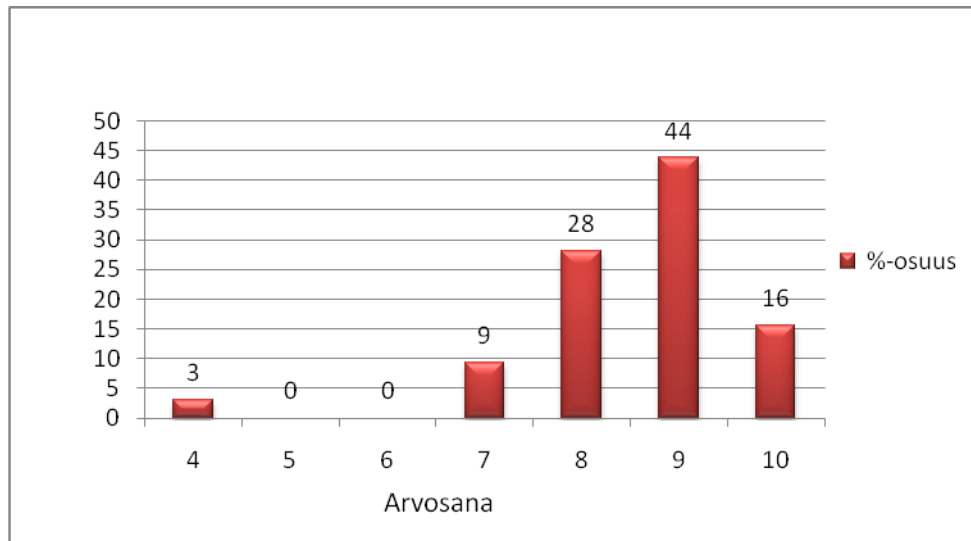
Yrittäjistä 62 prosenttia kertoi saaneensa lypsytekniikkaan ja 44 prosenttia lannanpoistoon sekä ilmastointiin vaikutteita kauppiaan tarjoamista esimerkkikohteista (taulukko 8).

Taulukko 9. Eniten apua oli kaupanteossa.

	% tiloista	kpl tiloista
Neuvoja	19	6
Kauppias	53	17
Suunnittelija	13	4
Joku muu	38	12

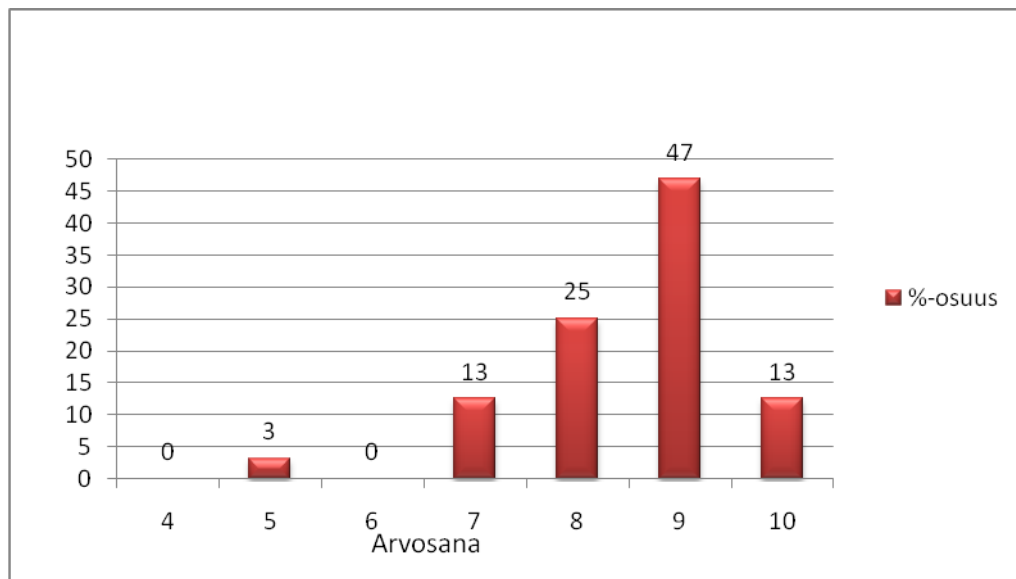
Kaupantekovaiheessa 53 prosenttia yrittäjistä sanoi saaneensa eniten apua kauppiasta ja 38 prosenttia kertoi saaneensa jostain muusta apua. 30 prosenttia jotka olivat saaneet apua jostain muusta, sanoivat suurimman avun tulleen toisilta viljelijöiltä ja 20 prosenttia kertoi itsensä tai puolison olleen merkittävässä asemassa kaupanteossa (taulukko 9).

6.4 Rakennusvaihe



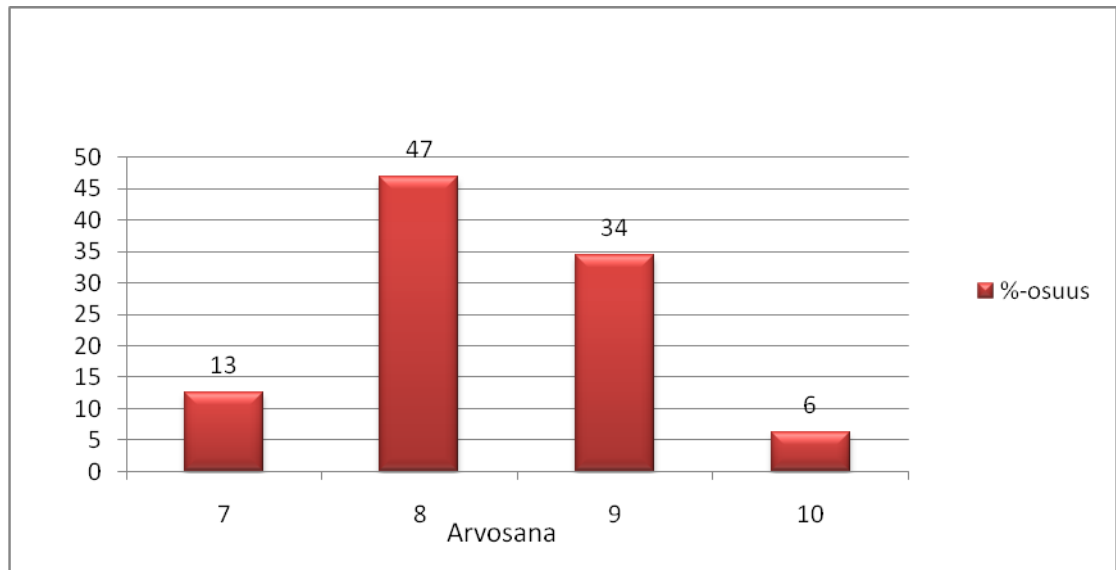
Kuvio 26 Rakentamiseen liittyvä prosessi eteni.

Yrittäjistä 44 prosenttia oli antanut arvosanan 9, rakentamiseen liittyvän prosessin etenemisestä. Arvosanan 8 yrittäjistä antoi 28 prosenttia (kuvio 26). Keskiarvosanaksi muodostui 8,5.



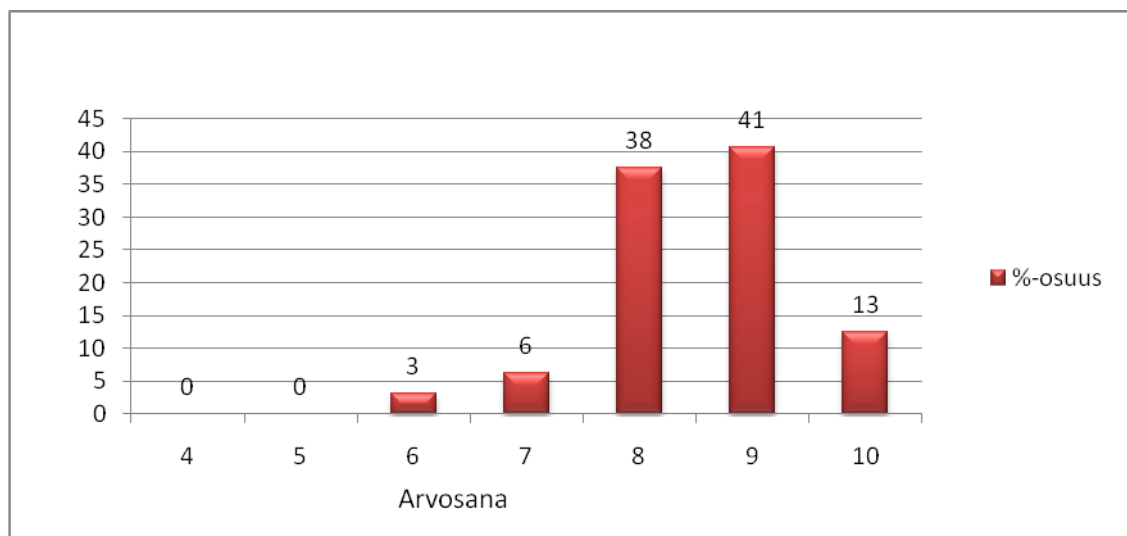
Kuvio 27. Tavarantoimittajien kiinnostuneisuus.

Yrittäjistä 47 prosenttia kertoi tavarantoimittajien ollen kiinnostuneita, jolloin he antoivat arvosana 9 (kuvio 27). Keskiarvosanaksi tuli 8,5.



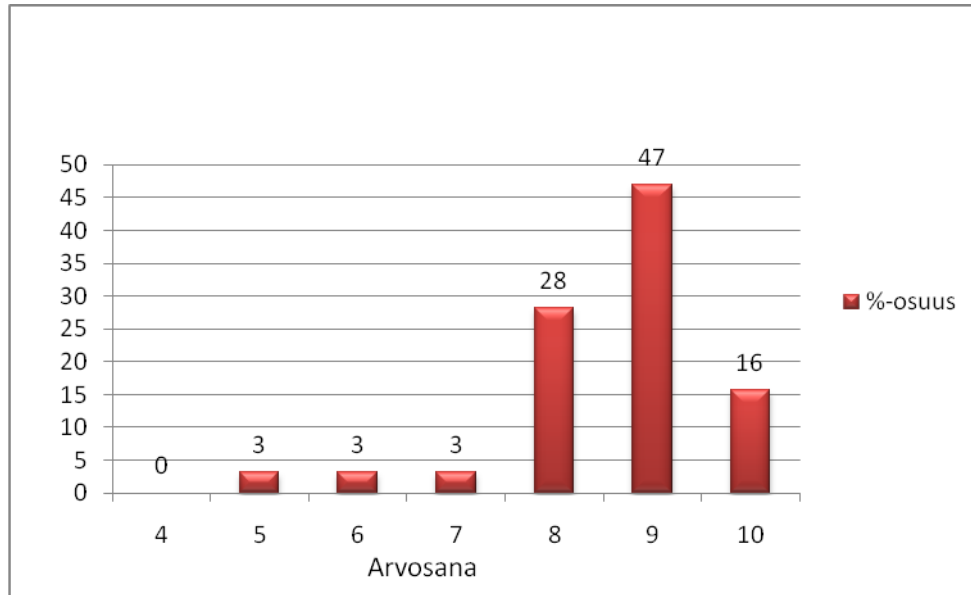
Kuvio 28. Tavarantoimittajien ammattitaitoisuus. Huomaa erilainen arvosana-asteikko.

Tavarantoimittajien ammattitaitoisuudesta 47 prosenttia yrittäjästä antoi arvosanan 8 ja 34 prosenttia arvosanan 9. Kukaan ei antanut arvosanoja 4-6 (kuvio 28). Keskiarvosanaksi tuli 8,3.



Kuvio 29. Tyytyväisyys toimitussisältöihin.

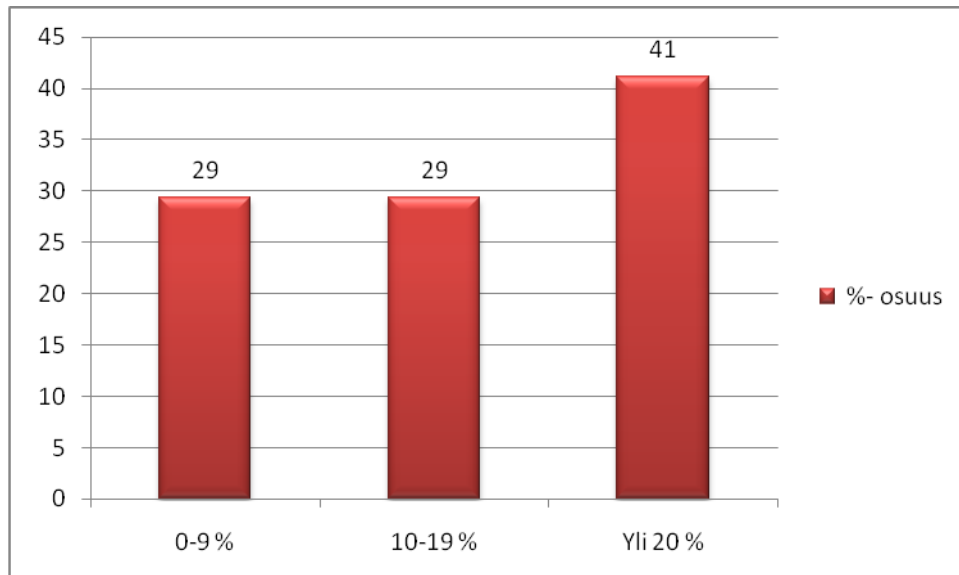
Yrittäjästä lähes puolet antoi arvosanan 9 toimitussisältöjen tyytyväisyydestä ja 28 prosenttia antoi arvosanan 8 (kuvio 29). Keskiarvosanaksi muodostui 8,5.



Kuvio 30. Toimitussisältöjen vastaavuus omaan näkemykseen.

Yrittäjistä 47 prosenttia vastasi toimitusten vastanneen omaa näkemystä arvosanalla 9 ja arvosanan 8 antoi 28 prosenttia tiloista (kuvio 30). Keskiarvosanaksi muodostui 8,6.

Kaikista yrittäjistä 53 prosenttia sanoi kustannuksen ylittyneen ja 47 prosenttia sanoi kustannusten alittaneen kustannuslaskelman.



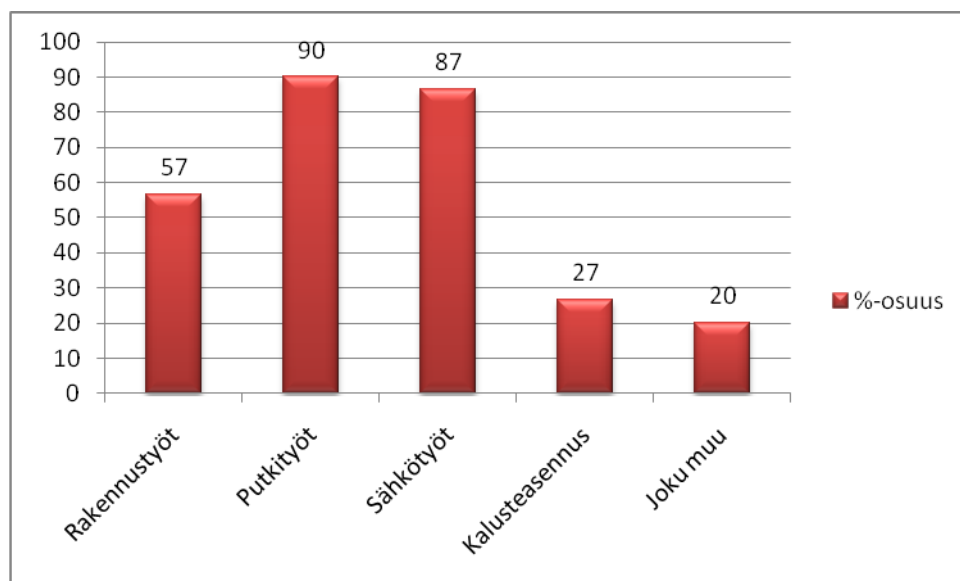
Kuvio 31. Kustannuslaskelman ylittävien prosentiosuus.

Rakennusinvestoinnin kustannukset ylittyivät yli 20 prosenttia kaikkiaan 41 prosentilla yrittäjistä. Kustannuslaskelman ylitysprosenttivaihtoehdoista 0–9 ja 10–19 prosenttia, kumpikin vaihtoehto sai prosenttiosuuden 29 (kuvio 31).

Taulukko 10. Rakennusinvestointien kustannuksien ylittyminen eri osa-alueilla.

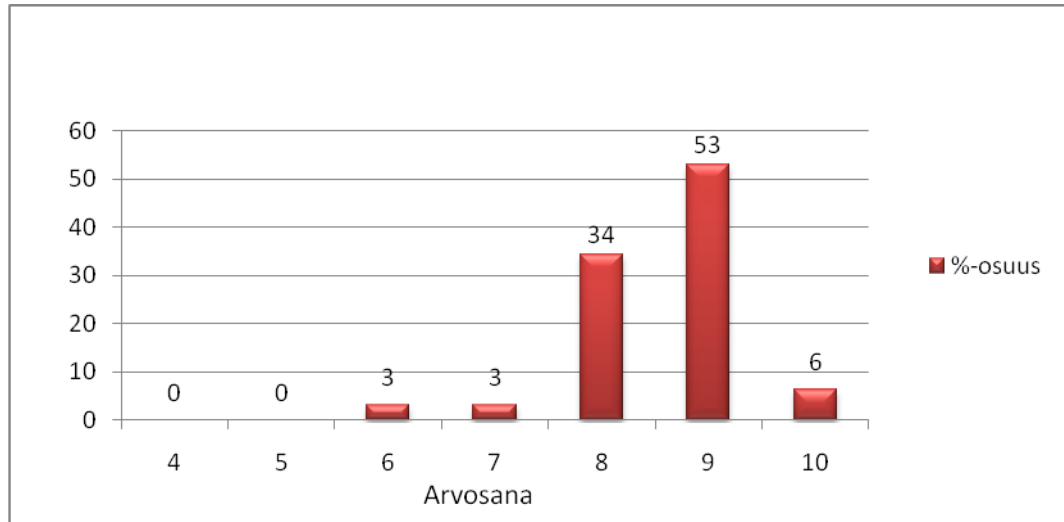
	% tiloista	kpl tiloista
Lypsytekniikka	41	7
Ruokintatekniikka	29	5
Ilmastointi	12	2
Parsien ratkaisut	24	4
Rakennusurakoitsija	53	9
Rakenteet	35	6
Kalusteet	12	2
Eläinliikenne	6	1
Lannanpoisto	18	3
Kalusteasennus	18	3
Joku muu	53	9

Yrittäjistä 53 prosenttia ilmoittivat rakennusurakoitsijan ja 41 prosenttia kertoi lypsytekniikan aiheuttaneen lisäkustannuksia sekä 53 prosenttia sanoi lisäkustannusten tulleen vaihtoehdosta joku muu, 40 prosenttia tämän kohdan valinneista kertoi lisämenoerän tulleen työvoimasta, lisäksi muita vastauksia oli maan siirto, polttoaine ja LVI-työt (taulukko 10).



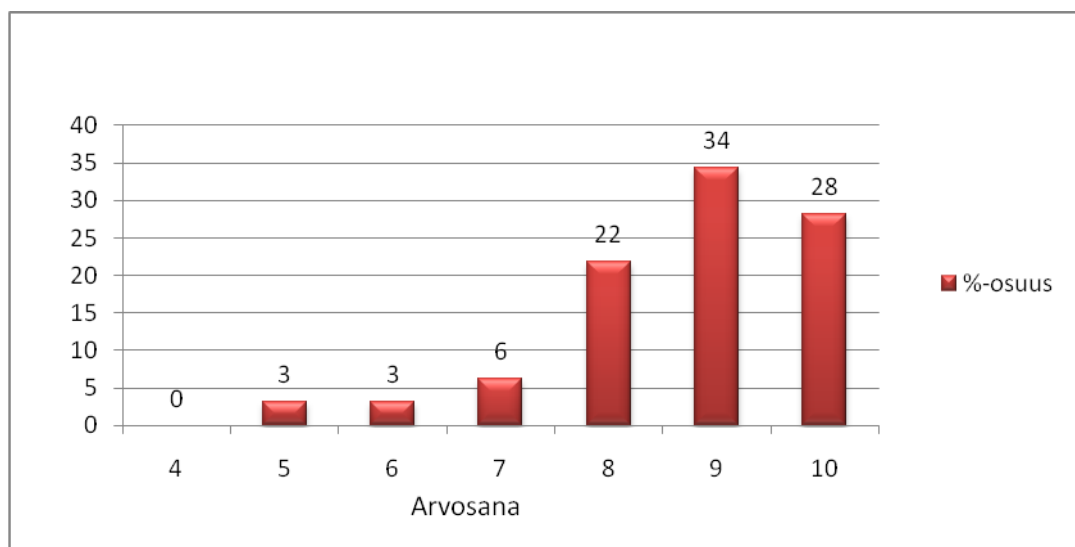
Kuvio 32. Urakoitsijoiden käyttö.

Putkityöt tehtiin 90 prosentilla tiloista urakalla sekä 87 prosenttia sähkötöistä. Lisäksi katto ja maan siirto töitä tehtiin urakkasopimuksella (kuvio 32).



Kuvio 33. Kokonaisnäkemys toimitusten onnistumisesta.

Yli puolet yrittäjistä antoi arvosanaksi 9 toimitusten onnistumisesta kokonaisuudessaan sekä 34 prosenttia tiloista antoi arvosanan 8 (kuvio 33). Keskiarvosanaksi muodostui 8,6.



Kuvio 34. Tyytyväisyys hankkeen rakennusaikatauluun.

Erittäin tyytyväisiä oli rakennusaikatauluun 28 prosenttia yrittäjistä, kun antoivat arvosanaksi 10. Tiloista 34 prosenttia antoi arvosanan 9. Vastaajista yksi ei

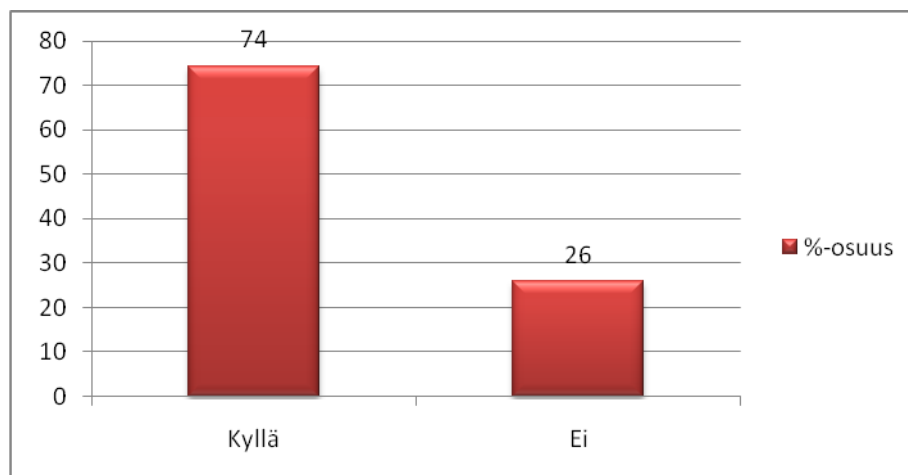
kertonut lainkaan kantaansa kysymykseen (kuvio 34). Keskiarvosanaksi muodostui 8,7.

Taulukko 11. Eniten apua oli rakennusvaiheessa.

	% tiloista	kpl tiloista
Neuvoja	6	2
Kauppias	28	9
Suunnittelija	22	7
Urakoitsija	41	13
Joku muu	34	11

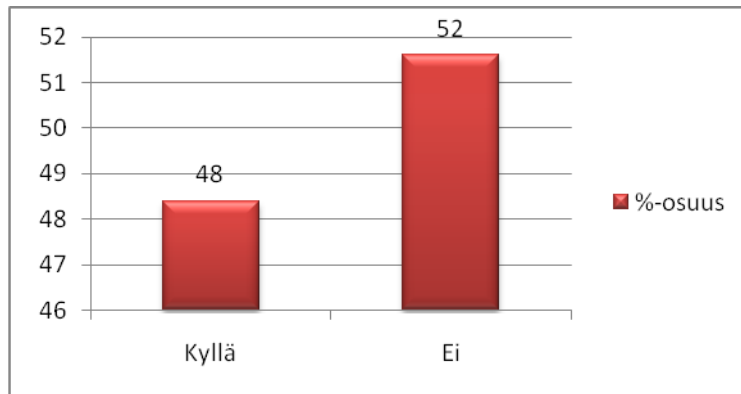
Tiloista 41 prosenttia kertoi suurimman avun tulleen urakoitsijoista ja vastaajista 28 prosenttia sanoi saaneensa kauppiaalta. Lisäksi 34 prosenttia ilmoittivat apua saaneensa jostakin muualta, tämän vaihtoehdon valinneista 42 prosenttia sanoi oman perheen, itsensä tai sukulaisten olleen merkittävänä auttajana rakennusprojektin aikana (taulukko 11). Yksi vastaaja ei kommentoinut tähän kysymykseen mitään.

6.5 Tuotannon aloitus



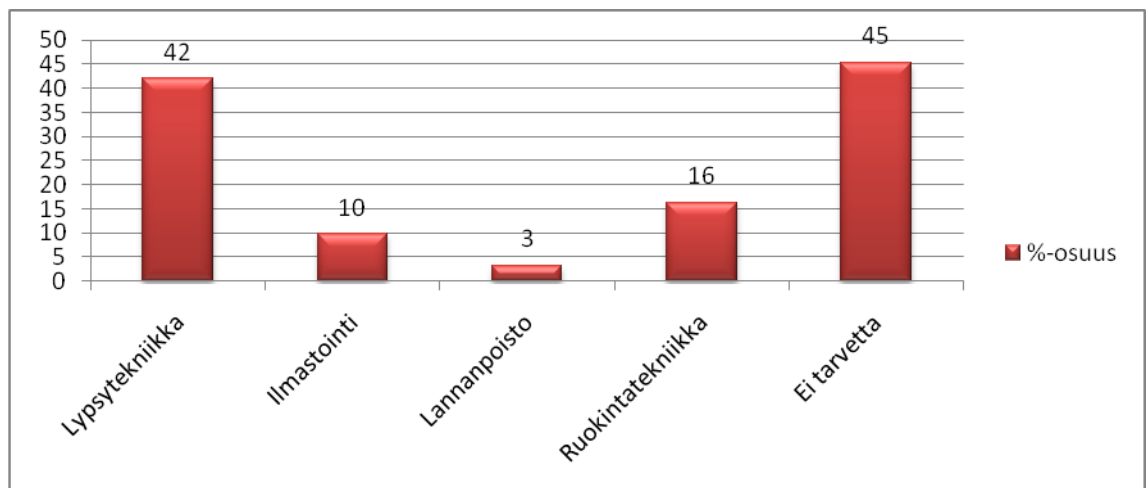
Kuvio 35. Tarjottiinko asiantuntemusapua käyttöönotossa.

Yrittäjistä 74 prosenttia kertoi saaneensa käyttöönotossa asiantuntemusapua (kuvio 35). Yksi yrittäjä ei vastannut kysymykseen.



Kuvio 36. Käyttöönotto koulutuksien riittävyys.

Hieman yli puolet 52 prosenttia yrittäjistä vastasi, että käyttöönotto koulutuksia ei ollut riittävästi (kuvio 36). Tähän kysymykseen yksi viljelijä ei vastannut lainkaan.



Kuvio 37. Millaisille koulutuksille olisi ollut enemmän tarvetta.

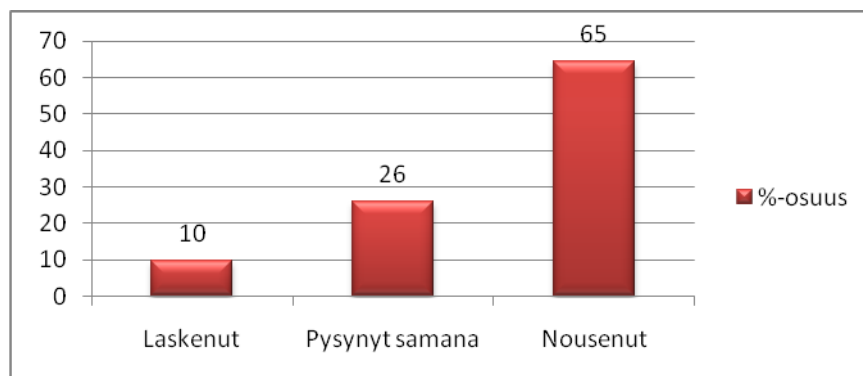
Yrittäjistä 42 prosenttia sanoi, että lypsytekniikan koulutuksia olisi saanut olla lisää ja 45 prosenttia vastasi, ettei lisäkoulutuksia ole tarvetta (kuvio 37). Yksi viljelijä jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Taulukko 12. Eniten apua oli tuotannon aloituksessa.

	% tiloista	kpl tiloista
Neuvoja	19	6
Kauppias	22	7
Toiset viljelijät	28	9
Joku muu	41	13

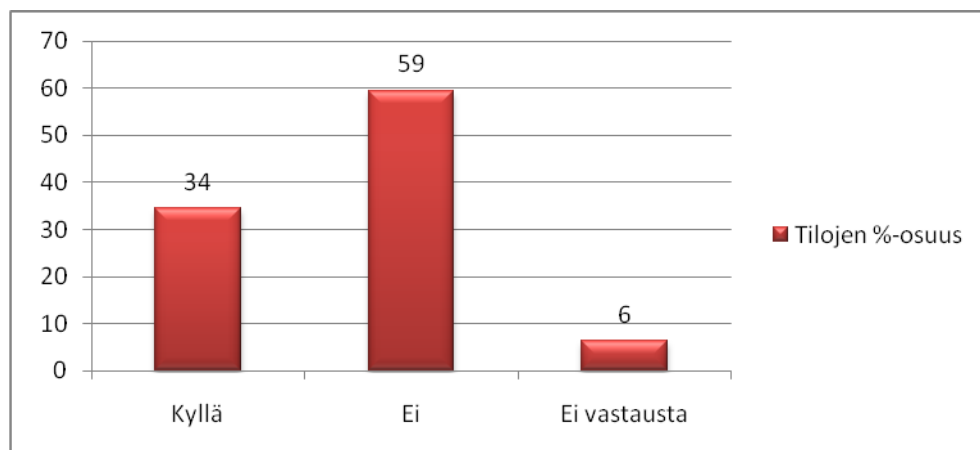
Tuotannon aloituksessa annetuista vaihtoehdoista 28 prosenttia kertoi saaneensa eniten apua toisilta viljelijöiltä sekä 41 prosenttia sanoi saaneensa jostakin muusta, tämän vaihtoehdon valinneista yrittäjistä 42 prosenttia sanoi suurimman avun tulleen puolisoilta, itsestä, sukulaisesta tai omasta ammattitaidosta (taulukko 12).

6.6 Tuotantovaihe



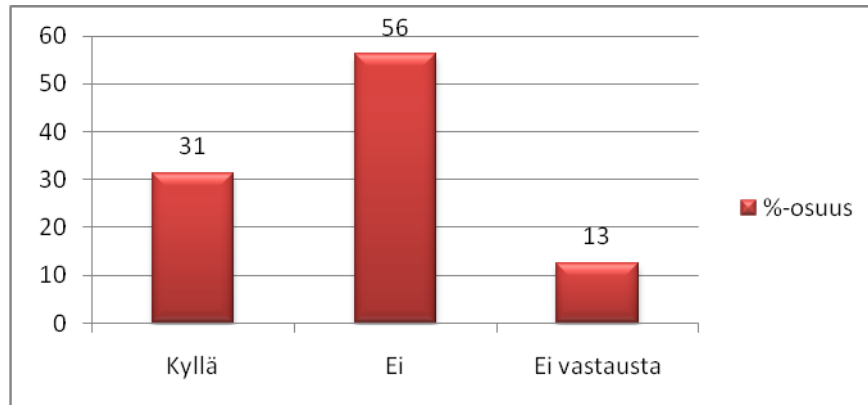
Kuvio 38. Laajentamisen vaikutus tilan eläinten tuotoksiin.

Laajentamisen vaikutus on näkynyt eläinten tuotoksissa 65 prosentilla positiivisesti, kun yrittäjät kertoivat tuotoksien kohonneen. Negatiivisena vaikuttajana 10 prosenttia ilmoitti tuotoksien laskeneen, tähän voi vaikuttaa se kuinka äskettäin uusiin tiloihin on siirrytty. Kysymykseen yksi tila ei vastannut (kuvio 38).



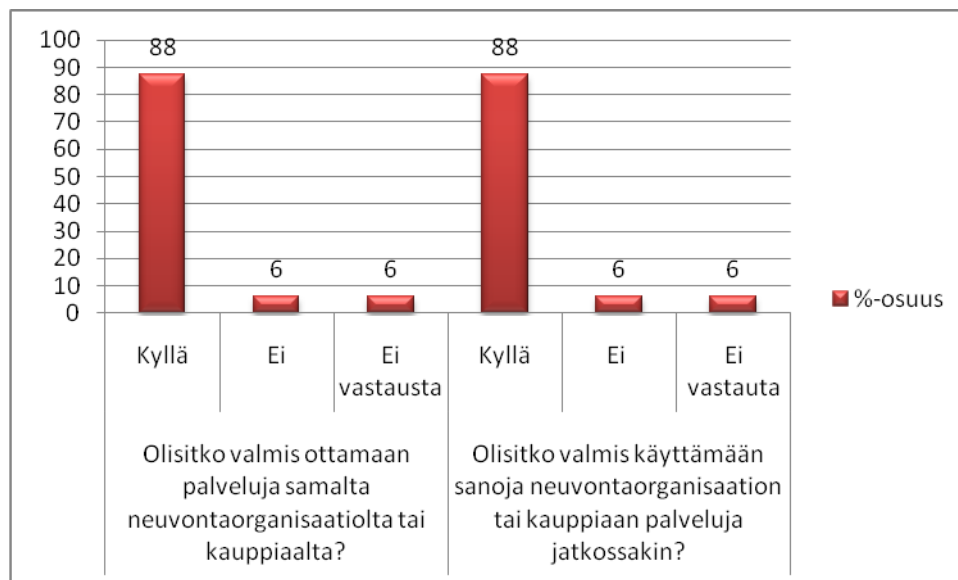
Kuvio 39. Tilojen aikomus laajentaa toimintaa lähivuosina.

Yrittäjistä 34 prosenttia aikoo laajentaa toimintaansa lähivuosina ja 59 prosenttia tiloista katsoivat tämän hetkisen tilakoon riittävän lähivuosina (kuvio 39). Vastaajista kuusi prosenttia ei vastannut lainkaan.



Kuvio 40. Laajennuksen kokeminen rasitteeksi.

Kaikista vastaajista hieman yli puolet 56 prosenttia vastasi, ettei ole tuntenut laajennusta lainkaan rasitteeksi (kuvio 40). Kysymykseen ei vastannut lainkaan 13 prosenttia yrittäjistä.



Kuvio 41. Ovatko yrittäjät valmiita olemaan yhteistyössä samoja neuvontaorganisaatioiden tai kauppiaiden kanssa.

Tiloista 88 prosenttia olivat valmiita sekä ottamaan että myös käyttämään samoja neuvontaorganisaatioiden ja kauppiaiden palveluja nyt ja jatkossakin (kuvio 41). Vastaajista kuusi prosenttia ei vastannut lainaan kumpaankaan kysymykseen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Koska asiakastyytyväisyyskysely suoritettiin puhelinhaastatteluna, pidin suurena etuna sitä, että kysyttävät kysymykset lähetettiin etukäteen yrittäjille postitse. Tällöin tilanväki pystyi rauhassa tutustumaan kysymyksiin ja tekemään päätöksen haluavatko osallistua tutkimukseen.

Kysymyslomakkeet lähetettiin kaikkiaan 50 tilalle, joista 32 tilaa suostuivat osallistumaan. Osa yrittäjistä ei tahtonut osallistua tutkimukseen tai eivät vastanneet soittamiini puheluihin. Tutkimuksen kannalta pidän saatujen vastauksien määrää kuitenkin hyvän, koska vastausprosentti nousee kuitenkin yli kuudenkymmenen.

Puhelinhaastattelujen keskimääräinen kesto oli noin 15–20 minuuttia yhtä vastauslomaketta kohti, suurta vaihtelua toki oli. Näihin vaihteluihin vaikutti merkittävästi se oliko yrittäjällä kysymyslomake nähtävillä soiton aikana.

Joitakin kysymyksiä olisi pitänyt muotoilla toisin, jotta ne olisivat olleet helpommin ymmärrettäviä. Tämän tutkimuksen osalta asialla ei ollut kuitenkaan mielestäni suurta merkitystä, sillä pystyin itse tarkentamaan kysymyksiä haastattelujen aikana. Suurempi merkitys kysymyksien ymmärrettävyyden osalta olisi ollut, jos kysymyslomakkeet olisi pyydetty lähettämään takaisin.

Yrittäjät olivat suunnitteluvaiheen liittyen tyytyväisiä, kun he olivat pääsääntöisesti suunnittelijan osaamisesta samoilla linjoilla. Pientä hajontaa oli havaittavissa suunnittelun hinnoittelun osalta, kun annetut arvosanat jakautuivat useammalle arvosanalle. Käytännön asioiden hoitamisessa eri organisaatioiden kanssa oli oltu myös hyvin tyytyväisiä, tämä ilmenee hyvien arvosanojen tasaisuutena.

Kaupantekovaiheeseen yrittäjät ovat myös erittäin tyytyväisiä, kun samanlainen linja jatkuu hyvien arvosanojen antamisena. Asiakkaiden tyytyväisyyttä voi myös kuvastaa se, kun moni yrittäjä on kokenut saaneensa suurta apua kauppiaalta kaupantekovaiheessa.

Yrittäjät olivat rakennusvaiheeseenkin hyvin tyytyväisiä. Ainoana huomautuksena voin sanoa, että rakennuskustannusarvioihin tulisi jatkossa kiinnittää enemmän huomiota, kun kustannusarviot olivat yli puolella tiloista ylittyneet.

Tuotannon aloituksessa yli puolet yrittäjistä koki saaneensa liian vähän koulutusta navetan käyttöönotossa. Erityisesti lypsytekniikan osalta osa yrittäjistä olisi halunnut lisäkoulutusta.

Tuotantovaiheen kokemukset eivät minua suuresti yllättäneet. Yrittäjät ovat tyytyväisiä suureen investointiin, sillä pääsääntöisesti tuotos on noussut tyytyväisten eläinten myötä. Lisäksi suurinosa yrittäjistä katsoi, ettei toimintaa tarvitse laajentaa lähitulevaisuudessa.

Asiakastyytyväisyys on jatkuvaa kehitystä ja siinä täytyy aina pyrkiä parempaan tulokseen. Tässä tyytyväisyyskyselyssä huomasin, että perusasiat ovat kunnossa. Perusasioilla tarkoitan, että asiakkaan toiveet ja odotukset ovat toteutuneet eri organisaatioiden tarjoamista tuotteista ja palveluista. Pelkästään perusasioiden hallinta ei takaa jatkuvaa asiakastyytyväisyyttä, vaan aina on pyrittävä kehittämään asiakastyytyväisyyttä eteenpäin.

Jatkossa neuvonta- ja myyntiorganisaatioiden tulisi kiinnittää enemmän huomiota tuotantorakennuksen käyttöönotossa sekä tuotannon aloittamisessa. Panostamalla tuotantorakennuksessa olevan tekniikan koulutuksessa, koska moni maatilayrittäjä koki saaneensa liian vähän käyttöönottokoulutusta esimerkiksi lypsy- ja ruokintatekniikan osalta.

Lisäksi neuvontaorganisaatioiden tulisi tarjota enemmän neuvontaseminaareja laajentaville sekä laajennusta harkitseville tiloille. Näissä tilaisuuksissa erityisesti pitäisi painottaa kustannuslaskelmien tärkeyttä, että ne laadittaisiin tarkemmin, etteivät ne olisi vain suuntaa antavia.

Usea maatilayrittäjä koki myyntiorganisaation kiinnostuksen loppuvan siihen, kun yrittäjä maksoi laskun myyntiorganisaatiolle tilaamistaan tuotteista. Tähän antaisin kehitysideana, että myyntiorganisaatiot kysyisivät suoraan yrittäjiltä, kuinka

tyytyväisiä he ovat olleet asiakassuhteeseen. Suoralla asiakassuhdekyselyllä tarkoitan, että myyntiorganisaatio soittaisi yrittäjälle ja kysyisi kuinka tuote on toiminut ja kuinka tyytyväisiä he ovat olleet ostamaansa tuotteeseen.

Tällainen lyhyt tervehdyssoittokin voi antaa yrittäjälle positiivisen mielikuvan asiakassuhteen tärkeydestä myyntiorganisaatiolle.

LÄHTEET

- Bergström, S ja Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 8. uusittu painos Helsinki: Edita Prima Oy
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2011. [Verkkosivut] Saatavana: <http://www.ely-keskus.fi/fi/ELYkeskukset/EtelaPohjanmaanELY/Tehtavatjatoiminta/Sivut/default.aspx> [Viitattu 18.3.2011]
- Kauma, J. 2011. Maidontuottajan haastattelu [Viitattu 24.3.2011]
- Kyntäjä, J., Nokka, S. ja Harmoinen, T (toim.) 2010. Lypsylehmän ruokinta. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy
- Lahtinen, J. ja Isoviita, A. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Kolmas painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Manninen, E., Koskimäki, O., Laitinen, K. & Pitkäranta, J. ym. 2002. Pihaton lypsyjärjestelmät. MTT maatalousteknologian tutkimus Vakola
- Markkola, P (toim.) 2004. Suomen maatalouden historia III. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy
- Matilda maataloustilastot. 2011. Maatilojen rakenne 2010. [Verkkosivut] Saatavana: http://www.maataloustilastot.fi/maatilarekisteri-maatilojen-rakenne-2010_fi [Viitattu 28.3.2011]
- Mela lypsyasema [Verkkosivut] Saatavana: <http://www.mela.fi/Tyohyvinvointi/Tyoturvallisuus/Kotielaintenhoito/Nauta/Lypsyasema> [Viitattu 10.3.2011]
- Niemi, J. ja Ahlstedt, J (toim.) 2010. Suomen maatalous ja maaseutuelinkeinot 2010. MTT Taloustutkimus julkaisu 110. Vammalan Kirjapaino Oy
- Teknotiimi. 2002. Navetan toiminnallinen suunnittelu. [Verkkosivut] Saatavana: http://www.oamk.fi/luova/teknotiimi/dokumentit/tuotantorakentaminen/toiminnallisuusunnittelu/opas_www_versio.pdf [Viitattu 21.3.2011]
- Vesa, M. ja Rahola, P. 2007 Oraiten päälle MTK talonpojan tukena EU-vuosien eloonjäämistäistossa. Kansallisen maatalouspolitiikan loppuvuodet. Keuruu: Otavan Kirjapaino OY
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. uusittu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Ympäristö. 2002. [Verkkosivut] Saatavana:
<http://www.environment.fi/default.asp?contentid=1281&lan=fi> [Viitattu
21.3.2011]

Kuvat:

DeLaval. 2008. Lypsyrobotti. [Verkkosivut] Saatavana: <http://fi.wikipedia.org/wiki/Lypsyrobotti> [Viitattu 16.3.2011]

DeLaval. Takaalypsyasema. [Verkkosivut] Saatavana: http://www.delaval.fi/Products/Milking/Parlours-Parallel/Side_by_side/side_by_side_plan_view.htm [Viitattu 13.3.2011]

Kivinen, T. 2002. Tandem-asema. Pihatön lypsyjärjestelmät. MTT maatalousteknologian tutkimus Vakola. [Verkkosivut] Saatavana: <http://www.mtt.fi/julkaisut/maitokoneet/mtts17.pdf> [Viitattu 13.3.2011]

Kivinen, T. 2002. Kalanruotoasema. Pihatön lypsyjärjestelmät. MTT maatalousteknologian tutkimus Vakola. [Verkkosivut] Saatavana: <http://www.mtt.fi/julkaisut/maitokoneet/mtts17.pdf> [Viitattu 13.3.2011]

K-maatalous. 2004. Karusellilypsyasema. Westfalia. [Verkkosivut] Saatavana: <http://www.koneforum.com/2004/index.php?ryhma=125> [Viitattu 13.3.2011]

Laitinen, V. 2009 Putkilypsykone. Maidontuotannon strategiana laatu. Maito ja me. [Verkkosivut] Saatavana: <http://www.valio.fi/maitojame/laatu09/teema1.htm> [Viitattu 16.3.2011]

Ympäristö Internet tiedote. 2011. Ympäristölupakäsittelyn vaiheet kaaviona. [Verkkosivut] Saatavana: <http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=300&lan=fi> [Viitattu 29.4.2011]

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Asiakastyytyväisyyden määrittäminen yrittäjiltä jotka ovat tuotantoa laajentaneet vuosina 2008–2010

Tervehdys!

Olen Seinäjoen ammattikorkeakoulussa, Maa- ja metsätalouden yksikössä AMK agrologiksi opiskeleva nainen. Olen 25-vuotias Ilmajoella asuva opiskelija Arja Kauma, alun perin maitotilan kasvatti Ylitorniolta.

Teen opinnäytetyötä niiden maitotilayrittäjien asiakastyytyväisyydestä, jotka ovat laajentaneet toimintaansa 2008–2010 välisenä aikana. Asiakastyytyväisyyskyselyyn on valittu vuonna 2008–2010 toimintaansa laajentaneet sen vuoksi, että rakennusaika on vielä tuoreessa muistissa, mutta myös käytännönkokemusta uusista tiloista on karttunut. Kyselyyn osallistuvat tilat on valittu satunnaisotoksena tuen saaneiden keskuudesta.

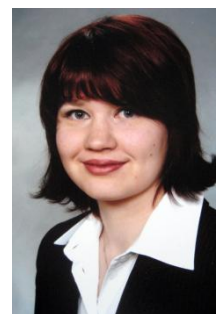
Teen tutkimusta puhelinhaastatteluna henkilökohtaisesta numerostani +358 40 xxxx xxx.

Lopputyössäni haluaisin selvittää millainen on ollut rakennusprosessi sen alkuvaiheista ihan tuotannon aloittamiseen saakka. Millaisia kokemuksia olette saaneet rakennusprosessin erivaiheista ja kuinka neuvonta- ja kauppiasorganisaatiot ovat tehtävistään onnistuneet.

Liitteenä on kyselylomake johon pyytäisin teitä tutustumaan. Aloitan puhelinhaastattelut vuoden vaihteen jälkeen 3. tammikuuta 2011. Lopputyössäni minua auttaneille toimitan pienen lahjan.

Onnellista uutta vuotta 2011!

Toivottaen Arja Kauma



Liite 2.

Kyselylomake navetan rakennusprojektin onnistumisesta

Ohjeet osallistujille: Osallistujille on toimitettu etukäteen kyselylomake, jossa kysytään taustatiedot ja rakennusprosessin tekniset tiedot.

Kyselylomake on toimitettu vain omia muistiinpanoja varten, sitä ei tarvitse postittaa. Puhelin haastatteluna tapahtuvan kyselyn, aloitan 3. tammikuuta 2011.

Kiitokseksi vaivannäöstä ja auttamisesta oman opinnäytetyöni valmistumisessa, toimitan pienen lahjan.

Taustatietoja

1. Yrittäjäperheellä on tuotantovuosia takana? _____ vuotta

2. Kuuluuko tila tuotostarkkailuun?

Kyllä

Ei

3. Tilan käyttämä työvoima? _____ hlö.

4. Onko ulkopuolista työvoimaa?

Kyllä

Ei

5. Lypsytekniikka? merkki

a) Asema

b) Robotti

c) putkilypsy

1) karuselli

1) Sac

2) tandem

2) DeLaval

3) kalanruoto

3) Lely

4) takaa-lypsyasema

6. Tilan peltopinta-ala? _____ ha.

7. Ruokintatekniikka?

1) Ape

2) Säilörehu

a) Leveäpöytä

b) Kapeapöytä

c) Visiiriseinä

8. Millainen on säilörehun korjuu menetelmä?

- 1) Tarkkuussilppuri 2) Noukinvaunu 3) Paali

9. Säilörehun varastointimenetelmä on?

- 1) Laakasiilo
 2) Paali 4) Auma
 3) Torni 5) Joku muu? _____.

10. Onko tilalla käytössä kotoinen vilja?

- Kyllä Ei

11. Onko tilalla rakennettu vanhaan navettaan laajennus vai kokonaan uusi tuotantorakennus?

- Laajennus Uusi tuotantorakennus

12. Laajennuksen lähtökohta? (lypsylehmien lukumäärä) _____ kpl

13. Laajennuksen jälkeen navetankoko on? (lypsylehmien lukumäärä) _____ kpl

14. Arvioitu työmäärä tilalla vuorokaudessa on? _____ tuntia

15. Mitä työhyvinvointia edistäviä tekijöitä tilalla on otettu huomioon?

- 1) Taukotila 4) Ensiapu
 2) Työergonomia 5) Suojaimet
 3) Peseytymistilat
 a) Suihku
 b) Sauna

16. Kuinka on eläinten hyvinvointi huomioitu? Onko tilalla käytössä?

- 1) Karjarahja 3) Parsipedit
 2) Kuiviketta 4) Joku muu? _____.

Tekninenosio

Suunnitteluvaihe Arvioi kouluarvosanalla 4 huonoin 10 paras.

17. Mistä sait vaikutteita hankkeeseen?

- 1) Muista viljelijöistä
 2) Neuvojilta
 3) Kauppiailta
 4) Mediasta (ammattilehdet, keskustelufoorumit,...)
 5) Joku muu? _____.

18. Suunnittelijan ammattitaito?

4 5 6 7 8 9 10

19. Suunnittelijan asiakaslähtöisyys?

4 5 6 7 8 9 10

20. Kuinka tyytyväinen olit suunnittelun tulokseen?

4 5 6 7 8 9 10

21. Kuinka tyytyväinen olit suunnittelun hinnoitteluun?

4 5 6 7 8 9 10

22. Kuinka tyytyväinen olit Ely-keskuksen palveluihin?

4 5 6 7 8 9 10

23. Kuinka rakennuslupakäytäntö meni?

4 5 6 7 8 9 10

24. Oliko mitään erityistä huomautettavaa rakennuslupakäytännöstä? Vapaa sana

25. Kuinka rahoitusneuvottelut onnistuivat?

4 5 6 7 8 9 10

26. Kuinka tyytyväinen olit ennalta esitettyyn kustannuslaskelmaan?

4 5 6 7 8 9 10

27. Kuinka tyytyväinen olit hankkeen suunnitteluaikatauluun?

4 5 6 7 8 9 10

28. Kenestä teille oli eniten apua?

- 1) Neuvoja
- 2) Kauppias
- 3) Suunnittelija
- 4) Joku muu? _____.

Rakennusvaihe Arvioi 4 huonoin 10 paras.

39. Miten rakentamiseen liittyvä prosessi eteni?

4 5 6 7 8 9 10

40. Olivatko tavarantoimittajat kiinnostuneita?

4 5 6 7 8 9 10

41. Olivatko tavarantoimittajat ammattitaitoisia?

4 5 6 7 8 9 10

42. Olitko tyytyväinen toimitussisältöihin?

4 5 6 7 8 9 10

43. Kuinka toimitussisällöt vastasivat omaa näkemystä?

4 5 6 7 8 9 10

44. Oliko rakennusinvestoinnin kustannukset budjetoidun mukaiset vai ylittyivätkö ne?

1) Alittuivat

2) Ylittyivät

a) 0-9 %

b) 10–19 %

c) yli 20 %

45. Mikä osa-alue ylitti arvioidut kustannukset?

1) Lypsytekniikka

2) Ruokintatekniikka

3) Ilmastointi

4) Parsien ratkaisut

5) Rakennusurakoitsija

6) Rakenteet

7) Kalusteet

8) Eläinliikenne

9) Lannanpoisto

10) Kalusteasennus

11) Joku muu _____.

46. Oliko teillä käytössä urakoitsijoita?

1) Rakennus

2) Putkityöt

3) Sähkötyöt

4) Kalusteasennus

5) Joku muu? _____.

47. Millainen oli kokonaisnäkemys toimitusten onnistumisesta?

4 5 6 7 8 9 10

57. Olisitko valmis ottamaan palveluja samalta neuvontaorganisaatiolta tai kauppiaalta?

Kyllä

Ei

58. Olisitko valmis käyttämään samoja neuvontaorganisaation tai kauppiaan palveluja jatkossakin?

Kyllä

Ei