



Metsäkoneenkuljettajien asiakaspalvelutaitojen kehittäminen

Tapaus Metsäkonepalvelu Oy

Joonas Laaksonlaita

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2019

Metsätalouden koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Metsätalouden koulutusohjelma

LAAKSONLAITA, JOONAS:
Metsäkoneenkuljettajien asiakaspalvelutaitojen kehittäminen
Tapaus Metsäkonepalvelu Oy

Opinnäytetyö 50 sivua, joista liitteitä 8 sivua
Toukokuu 2019

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Metsäkonepalvelu Oy:n metsäkoneenkuljettajien asiakaspalvelutaitojen nykytilaa ja mahdollisuuksia kehittää näitä taitoja. Tutkimuksen aihe oli ajankohtainen, koska UPM Metsä pyrkii tarjoamaan asiakkailleen ”ylivertaisen asiakaskokemuksen”. Yhtiö vaatii tätä myös heille työskenteleviltä metsäkoneyrityksiltä. Kyseisen käsitteen määritelmä oli kuitenkin epäselvä. Tämä opinnäytetyö pyrki osaltaan vastaamaan, miten UPM Metsä haluaa Metsäkonepalvelu Oy:n metsäkoneenkuljettajien toimivan asiakaspalvelutilanteissa. Tutkimuksen aineisto kerättiin tekemällä teemahaastatteluja 11 Metsäkonepalvelu Oy:n metsäkoneenkuljettajalle. Tämän lisäksi UPM Metsän metsäasiakasvastaaville tehtiin sähköinen kyselytutkimus. Kyselyyn vastasi 13 metsäasiakasvastaavaa.

Työn tuloksien perusteella sekä haastatellut metsäkoneenkuljettajat itse että kyselyyn vastanneet metsäasiakasvastaavat pitivät koneenkuljettajien asiakaspalvelutaitoja tällä hetkellä hyvinä. Erityistä kiitosta metsäkoneenkuljettajat saivat kommunikoinnistaan sekä metsänomistajien että metsäasiakasvastaavien kanssa. Kehityskohteita havaittiin kuljettajien tekemissä hakkuiden aloitusilmoituksissa, metsänomistajien ohjeistuksessa korjuutyömaan työturvallisuuden suhteen, korjuutyömaiden valmistelutöissä, palautteen käsittelyssä ja tiedonkulussa metsänhoitoyhdistysten valtakirjakauppojen yhteydessä sekä ajoittain Metsäkonepalvelu Oy:n sisäisessä toiminnassa.

Tulosten perusteella tehtiin seuraavat kehitysehdotukset: kuljettajien tekemien aloitusilmoitusten käytäntöjä tulisi täsmentää sekä tarvittaessa päivittää ja Metsäkonepalvelu Oy:n sisäistä tiedottamista tulisi parantaa. UPM Metsän tulisi informoida metsänomistajia paremmin korjuutyömaan työturvallisuusasioista ja metsäasiakasvastaavien tulisi yhtenäistää toimintatapojaan korjuutyömaiden valmistelussa. Lisäksi palautteen käsittelyprosessista tulisi tehdä avoimempaa ja metsänhoitoyhdistysten valtakirjakauppojen yhteydessä tulisi varmistaa riittävä tiedonkulku eri organisaatioiden välillä.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Forestry

Laaksonlaita, Joonas:
Improving the Customer Service Skills of Forest Machine Operators
Case Metsäkonepalvelu Oy

Bachelor's thesis, 50 pages, appendices 8 pages
May 2019

The purpose of this thesis was to determine the present condition of the customer service skills of the forest machine operators working for Metsäkonepalvelu Oy, as well as ways to improve these skills. The subject of this thesis was topical because UPM Forest aims to give their customers a “superior customer service experience”. The corporation demands this also from the forest machine entrepreneurs working for them. However, the definition of this concept was indistinct. This thesis tried to determine what it is that UPM Forest wants the Metsäkonepalvelu Oy drivers to do in customer service situations. Data for the thesis was collected from theme interviews made with 11 forest machine operators. Also, an electronic survey was carried out with the UPM Forest forest customer chiefs. The survey had 13 responders.

The forest machine operators, as well as the forest customers chiefs, stated that the existing customer service skills were on a good level. Machine operators got recognition especially from their communication towards forest owners and forest customer chiefs. The study showed also few areas for development. These were the starting notifications that machine operators make before starting a new timber harvesting site, informing of forest owners about the safety at timber harvesting site, preparations of timber harvesting sites, the processing of feedback and flow of information in case of authorized timber trades made by forest management associations. There was also target for development in flow of information inside the Metsäkonepalvelu Oy.

On grounds of the results several development propositions were made. These propositions concerned clarifying the starting notifications and how UPM processes the feedback that forest machine operators give. Communication inside Metsäkonepalvelu Oy and during timber trades with forest management associations should be enhanced. Additionally, forest customer chiefs should unify their practices what comes to preparations of timber harvesting sites and the forest owners should be given more information about safety at work.

Key words: customer service, forest machine operator, theme interview, survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	Tutkimusongelma ja -metodit.....	8
2.1	Tutkimusongelma.....	8
2.2	Tutkimusmetodit.....	9
2.2.1	Laadullinen tutkimus haastatteluissa ja kyselytutkimuksessa	9
2.3	Aikaisempi tutkimus ja teoria.....	10
2.3.1	Aikaisempi tutkimus.....	10
2.3.2	Asiakaspalvelu.....	12
2.3.3	Palaute	14
3	Aineiston keruu ja tulosten analysointi	15
3.1.1	Haastattelumenetelmän ja haastateltavien valinta.....	15
3.1.2	Kysely metsäasiakasvastaaville	16
3.2	Metsäkoneenkuljettajien haastattelujen tulokset	17
3.2.1	Yhteistyö metsäasiakasvastaavien kanssa	17
3.2.2	Yhteistyö Metsäkonepalvelu Oy:n korjuuesimiesten kanssa.....	19
3.2.3	Toiminta metsänomistajien kanssa.....	20
3.2.4	Kokemukset palautteesta	23
3.3	Metsäasiakasvastaaville tehdyn kyselytutkimuksen tulokset	24
3.3.1	Yleisarvosana koneenkuljettajien asiakaspalvelutaidoista..	25
3.3.2	Yhteistyö kuljettajien kanssa	26
3.3.3	Kokemukset palautteesta	29
3.3.4	Kuljettajien toiminta metsänomistajien kanssa	32
4	Tulosten vertailua ja yhteenveto	36
4.1	Metsäkoneenkuljettajien yhteistyö metsäasiakasvastaavien kanssa.....	36
4.2	Metsäkoneenkuljettajien yhteistyö korjuuesimiesten kanssa	36
4.3	Metsäkoneenkuljettajien yhteistyö metsänomistajien kanssa	37
4.4	Vertailu aikaisempaan tutkimukseen.....	38
4.5	Kehitysehdotukset.....	39
5	POHDINTA	41
	LÄHTEET	42
	LIITTEET	43

Liite	1.	Teemahaastattelu	Metsäkonepalvelu	Oy:n	
		metsäkoneenkuljettajille			43
Liite	2.	Kysely UPM Metsän metsäasiakasvastaaville.....			44
Liite	3.	Lisätiedot kuvioihin 2–4, 7–13 ja 15–17			47

ERITYISSANASTO

Tässä opinnäytetyössä käytetään joitakin puukauppaa ja puunkorjuuta koskevia termejä, jotka vaativat käsitteiden avaamista. Niiden merkitys on selitetty tässä osiossa.

korjuunohjaus = ”Laajavastuisuus tarkoittaa käytännössä sitä, että metsäkoneyritys saa asiakkaalta käyttöönsä puunkorjuu- ja metsänhoitotyömaiden varannon ”työmaapankin”, josta metsäkoneyritys suunnittelee työmaiden toteuttamisjärjestyksen eli ketjuttaa työmaat korjuuketjuille tai muille työkoneille ja lähettää toimintaohjausjärjestelmästä työmaaohjeet ja kartat työkoneisiin.” (Nieminen 2015, s.24)

leimikko = ”Pystykauppa kohdistuu puukaupassa sovittuun alueeseen eli leimikkoon. Leimikko muodostetaan metsän hakkuutarpeen ja metsänomistajan puunmyyntitavoitteen perusteella.” (Metsäteho 2005, s.13)

metsäasiakasvastaava (mavi) = Metsäasiakasvastaava toimii UPM Metsän asiakkaiden kanssa puukauppaajan ja metsänhoitotöihin liittyvissä tehtävissä. Hän myös vastaa ostettujen leimikoiden korjuuvalmiudesta omalla alueellaan. (Torvinen 2015, s. 10)

mo = metsänomistaja

maastomerkintä = Kuitunauhalla tehtävillä maastomerkinnöillä merkitään maastoon leimikon ja korjuulohkojen rajat. Rajauksissa tulee ottaa huomioon luonnonsuojelu- ja metsälaki, sekä mahdollinen metsäsertifiointi. (Metsäteho 2005 s. 19)

aloitusilmoitus = ”Metsänomistajaan tai hänen valtuuttamaansa henkilöön on otettava yhteys, kun puunkorjuu aloitetaan. Puukaupasta vastaava toimihenkilö tai metsäkoneyrityksen edustaja ilmoittaa hakkuun aloituksesta. Yhteydenotossa tarkentuvat metsänomistajan toiveet hakkuun toteuttamisesta ja muista korjuun kannalta tärkeistä yksityiskohdista”. (Metsäteho 2005 s. 56)

1 JOHDANTO

Metsäalalla vaadittavan osaamisen tilasta ja tulevista osaamistarpeista ollaan Suomessa kiinnostuttu aina eduskuntaa myöten. Työtehoseura (TTS) kartoitti vuonna 2013 metsäalan toimijoiden nykyistä ammattiosaamista ja tulevaisuuden osaamistarpeita. Tämä tutkimus oli osa suurempaa Opetushallituksen tilaamaa ”Metsäalan Vose-taustaselvitys 2016”:tta, joka myös valmistui vuonna 2016. (Lautanen & Tantt 2013) Selvityksen mukaan metsäalalla työskentelevien metsäkoneenkuljettajien mukaan varsinaisen metsällisen osaamisen ja koneenkäsittelytaitojen lisäksi muut työelämätaidot, kuten asiakaspalvelu, tulevat jatkossa olemaan yhtä tärkeitä taitoja koneenkuljettajan työssä. Selvityksen sanallisissa vastauksissa tiimityötaidot, työparina toimiminen ja empatiakyky nousivat keskeisiksi työelämä taidoiksi. Näitä taitoja tarvitaan vastaajien mukaan työyhteisön lisäksi asiakkaiden eli metsänomistajien kanssa toimittaessa. Vastaajien mukaan suurin osa näistä taidoista oli opittu vasta työelämässä.

Metsänomistajien lisäksi metsäkoneenkuljettajat ovat jatkuvasti erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa metsäyhtiöiden toimihenkilöiden ja omien korjuuesimiestensä kanssa. Tämä opinnäytetyö pyrkii valaisemaan Metsäkonepalvelu Oy:n työntekijöiden asiakaspalveluosaamisen nykytilaa ja etsimään ratkaisuja näiden taitojen kehittämiseksi.

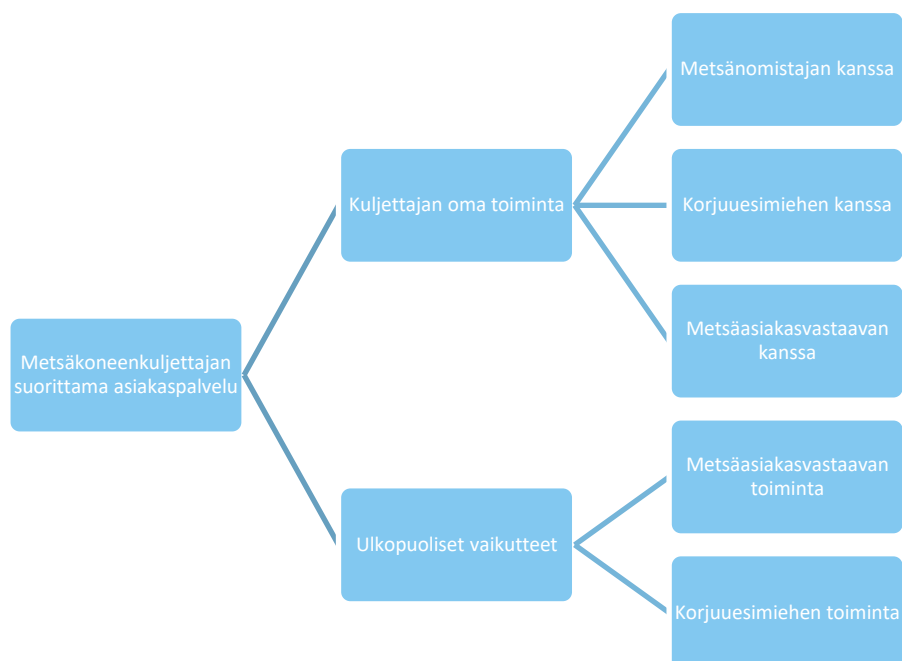
Metsäkonepalvelu Oy on vuonna 1970 perustettu koneelliseen puunkorjuuseen keskittynyt yritys. Yritys toimii Etelä-Suomessa ja tytäryhtiön kautta Ruotsissa, Eksjön kunnassa ja sen lähialueilla. Asiakkanaan yrityksellä on metsäteollisuuden organisaatioita, metsänhoitoyhdistyksiä ja muita metsätaloutta harjoittavia tahoja. Toimitusjohtaja Timo Tolppa vastaa yrityksen operatiivisesta johdosta ja hänen alaisinaan toimivat operaatioesimiehet vastaavat yhtiön asiakassuhteista, korjuunohjauksesta ja kuljettajien työnjohdosta. Yritys työllistää yli 120 henkeä, joista osa on alihankkijoita. (Metsäkonepalvelu Oy 2019) Operaatioesimiehistä käytetään tässä työssä nimitystä korjuuesimies.

2 Tutkimusongelma ja -metodit

2.1 Tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Metsäkonepalvelu Oy:n metsäkoneenkuljettajien asiakaspalvelutaitojen nykytilaa ja kuinka näitä taitoja voitaisiin tulevaisuudessa kehittää. Metsäkoneenkuljettajien asiakaspalvelutaidoilla tarkoitetaan tässä työssä metsäkoneenkuljettajien kanssakäymistä metsänomistajien, UPM Metsän metsäasiakasvastaavien ja omien korjuuesimiestensä välillä. Metsäyhtiöt vaativat nykyisin metsäkoneyrityksiltä yrittäjämallista toimintaa, johon sisältyy paljon vastuuta ja sellaista töiden kokonaisvaltaista suunnittelua, jonka metsäyhtiöt ovat aiemmin itse suorittaneet. Samalla yhtiöt mainostavat asiakkailleen asiakaslähtöistä ja yksilöllistä palvelua. Etenkin metsäyhtiö UPM Kymmene Oyj markkinoi ”ylivertaista asiakaskokemusta” omassa toiminnassaan metsänomistajien kanssa (UPM Metsä 2019). Metsäkonepalvelu Oy:n toimitusjohtaja Timo Tolppa kertoi tämän työn aloituskeskustelussa, että UPM on siirtänyt tämän tavoitteen eteenpäin metsäkoneyrittäjille, jotka eivät välttämättä tiedä mitä tällä termillä käytännön tasolla tarkoitetaan.

Tutkimusta varten kehitettiin malli metsäkoneenkuljettajan yksittäisen asiakaspalvelukokonaisuuden rakentumisesta (Kuvio 1). Yksittäisellä koneenkuljettajan suorittamalla asiakaspalvelukokonaisuudella tarkoitetaan tässä työssä hänen suorittamaansa puunkorjuuta yhden metsänomistajan samalla kertaa hakattavalla leimikkokokonaisuudella eli puukaupalla. Tämä kokonaisuus muodostuu useista erilaisista koneenkuljettajan kohtaamista asiakaspalvelutilanteista, jotka on pyritty kuvaamaan yksinkertaisesti kuviossa 1. Kaikissa näissä tilanteissa metsäkoneenkuljettaja tarvitsee erilaisia asiakaspalvelutaitoja.



KUVIO 1. Metsäkoneenkuljettajan suorittamaan asiakaspalveluun vaikuttavat tekijät

2.2 Tutkimusmenetelmät

2.2.1 Laadullinen tutkimus haastatteluissa ja kyselytutkimuksessa

Tämän työn aineistonkeruussa käytettiin sekä koneenkuljettajien teemahaastatteluita että UPM Metsän metsäasiakasvastaaville suunnattua kyselyä. Näin aiheeseen saatiin kaksi eri näkökulmaa ja vastaukset tuottivat erilaista ja toisiaan täydentävää sisältöä.

Tutkimushaastattelut on perinteisesti jaoteltu strukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 11). Näihin kumpaankin kuuluu erilaisia variaatioita. Strukturoidun haastattelun tiukimmassa muodossa kaikki haastattelukysymykset on valmiiksi kirjattu ylös lomakkeelle ja ne esitetään täysin samalla tavalla, samassa järjestyksessä, jokaiselle haastateltavalle. Toisessa ääripäässä on strukturoimaton haastattelu, joka ei perustu valmiille tutkimuskysymyksille, vaan se etenee keskustelumuotoisena. Näiden väliin mahtuu vielä puolistrukturoitu haastattelu, joissa osa haastattelun aiheista on päätetty etukäteen, muttei kaikkia. Johanna Ruusuvuoren ja Liisa Tiittulan toimittamassa teoksessa ”Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus”, kerrotaan, että yksi tunnetuin puolistrukturoidun haastattelun muoto on teemahaastattelu,

”jossa käydään läpi samat teemat, aihepiirit, mutta kysymysten muotoilu ja järjestys voivat vaihdella.” (Ruusuvuori & Tiittula. 2005, 11).

Kyselytutkimus kuuluu määrällisen tutkimuksen keinoihin, mutta sen käytössä on mahdollista hyödyntää monimetodista lähestymistapaa, jolloin esimerkiksi tutkimusaineiston keruussa ja analysoinnissa voidaan käyttää sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen keinoja. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 74). Yleensä ensisijainen tavoite tälle menetelmälle on ollut laajentaa tutkimuksen kattavuutta ja lisätä tulosten luotettavuutta (Vilkka 2015). Tässä työssä päädyttiin käyttämään monimetodista lähestymistapaa, koska tutkimusaihe oli sellainen, että vastausvaihtoehtoiltaan mahdollisimman aukottoman kyselylomakkeen luominen olisi ollut erittäin vaikeaa. Avointen vastausten avulla vastauksista pyrittiin saamaan enemmän analysoitavaa ja luotettavampaa tietoa tutkimuksen kohteesta. Luotettavuutta lisäsi vastaajien mahdollisuus kertoa asioista, joita pelkästään suljetuista kysymyksistä koostuvassa lomakkeessa ei välttämättä olisi osattu ottaa huomioon.

2.3 Aikaisempi tutkimus ja teoria

2.3.1 Aikaisempi tutkimus

Työtehosteura on tutkinut metsäalan ammattiosaamisen nykytilaa ja tulevaisuuden vaatimuksia Metsäalan VOSE-taustaselvitys 2016:ssa. Kyselytutkimus tehtiin vuosina 2005-2009 metsäalan perustutkinnosta valmistuneille metsuri-metsäpalvelutuottajille, metsäkoneenkuljettajille, puutavara-autonkuljettajille ja metsäkoneasentajille. Tämän lisäksi Eila Lautanen ja Vesa Tantt (2013) tekivät haastatteluja metsäkoneyritysten edustajille ja koneenkuljettajille. Näissä keskusteluissa tärkeinä työelämätaitoina haastateltavat pitivät tiimityötaitoja, työparina toimimista ja empatiakykyä. Yleensäkin hyviä sosiaalisia taitoja pidettiin yrittäjien mielestä tärkeinä, koska niiden avulla pärjää metsänomistajien kanssa vaikeammissakin paikoissa. Kyselytutkimuksessa kuljettajien vastausten perusteella ”Päivittäisessä työssä tarvittavia asiakaspalvelu- ja sosiaalisia taitoja tulisi myös kehittää paremmalle tasolle.” (Lautanen & Tantt 2013) Kyselyssä kartoitettiin kuljettajien mielipidettä siitä, minkälaista osaamista metsäkoneyrittäjät

mielestään eniten tarvitsevat nykyisessä työssään. Eri osaamisalueita oli yhteensä 47 ja näistä seitsemänneksi tärkeimmäksi nousi yrittäjien mielestä asiakaspalveluosaaminen. Toisen kyselyn osion perusteella sekä metsäkoneyrittäjät että koneenkuljettajat kokivat saaneensa koulutuksessaan metsäosaamista riittävästi, mutta muita työelämätaitoja he olivat opetelleet enimmäkseen vasta opintojen jälkeen työelämässä.

Raporttinsa yhteenvedossa Lautanen ja Tantt (2013) toteavat, että tulevaisuuden osaamistarpeiden osalta "... sekä metsällinen osaaminen että muut työelämätaidot, kuten asiakaspalveluosaaminen, vastuunotto oman työn laadusta, kustannustietoisuus ja vuorovaikutustaidot, nähdään koulutuksen tuottaman työmarkkinakelpoisuuden kannalta yhtä tärkeinä." (Lautanen & Tantt 2013). Raportin perusteella voidaan siis tiivistetysti todeta, että metsäkoneenkuljettajien asiakaspalvelutaitojen kehittämällä on tarvetta ja kysyntää nyt ja tulevaisuudessa. Koska mahdolliset muutokset koneenkuljettajakoulutuksessa, eivät enää ehdi vaikuttamaan jo työelämässä olevien kuljettajien koulutukseen, on heidän kehitettävä työelämätaitojaan kouluttautumalla työnsä ohessa. Koulutuksen lisäksi näiden taitojen kehittäminen vaatii sitä, että kuljettajat saavat palautetta toiminnastaan, niin korjuuesimiehiltään, metsänomistajilta kuin metsäyhtiöiden toimihenkilöiltäkin.

Marko Smolander (2013) on omassa opinnäytetyössään "Metsäkoneenkuljettajien työmotivaatioon vaikuttavia tekijöitä" kartoittanut metsäkoneenkuljettajien työn mielekkyyteen vaikuttavia tekijöitä. Kyselytutkimuksessa kuljettajat vastasivat palautteen ja positiivisen ilmapiirin kannustavan heitä työssään. (Smolander, M. 2013). Yrittäjille suunnatussa kyselyssä osa kuitenkin ilmoitti, ettei anna työntekijöilleen lainkaan palautetta. Kuitenkin 99 prosenttia kuljettajista ilmoitti palautteen saamisen tärkeäksi. Lisäksi varsinaisia "kehityspalavereja" kuljettajiensa kanssa yrittäjät ilmoittivat pitävänsä varsin vaihtelevasti, toiset jopa viikoittain, toiset kerran vuodessa. Kyselyn perusteella yrittäjien antama palaute koski yleensä kuljettajien työnjälkeä ja laatua, mahdollisia kehityskohteita työskentelyssä ja koneen kunnossapitoa. Metsänomistajien tavoitteet hakkuille olisi kuljettajien mielestä hyvä tietää etukäteen. Kuljettajat nostivatkin Smolanderin (2013) kyselyssä yhdeksi työstressiä aiheuttavaksi tekijäksi metsänomistajien tyytyväisyyden työjälkeen.

Jouni Ylätalalo (2015) tutki omassa opinnäytetyössään ”Metsäkoneenkuljettajan työn sosiaalinen verkosto” metsäkoneenkuljettajien käsityksiä oman työnsä sosiaalisesta puolesta. Ylätalon tekemissä haastatteluissa kaikki haastateltavat yhtä lukuun ottamatta ilmoittivat olevansa omasta mielestään sosiaalisia ja pitivät kanssakäymisestä toisten ihmisten kanssa. Kuljettajat kertoivat, että ilman sosiaalisuuttaan ja keskustelutaitojaan, he eivät selviäisi työstään tai tulisi muiden työssään kohtaamien ihmisten kanssa toimeen. Kuljettajat kertoivat olevansa eniten yhteydessä muihin saman yrityksen koneenkuljettajiin. Näiden jälkeen seuraavaksi eniten haastateltavat kertoivat olevansa tekemisissä omien esimiestensä ja metsänomistajien kanssa, heidän jälkeensä tulivat metsäyhtiöiden toimihenkilöt. Haastattelujen perusteella kuljettajien yleisimmät vuorovaikutustilanteet olivat leimikoihin, erilaisiin ongelmatilanteisiin tai työnohjaukseen liittyviä. (Ylätalalo, J. 2015.)

Työtehosteuran selvityksen kanssa osin samaa aihetta käsittelevän opinnäytetyön ”Metsäkoneenkuljettajan osaamistarpeet metsäkoneyrityksessä” on kirjoittanut Reijo Kääriäinen (2017). Kääriäinen haastatteli opinnäytetyötään varten sekä metsäkoneyrittäjiä että metsänomistajia. Metsänomistajien haastatteluissa metsän- ja koneenkäsittelytaidot nousivat tärkeimmiksi heidän metsänkoneenkuljettajilta odottamilta taidoilta. Seuraavaksi tärkeimmiksi nousivat muut työelämätaidot kuten vuorovaikutustaidot. Kääriäinen ei ole eritellyt asiakaspalvelutaitoja erilleen muista työelämätaidoista, mutta vuorovaikutustaidot metsänomistajien kanssa ovat kuitenkin juuri tätä osaamista. Myös kokeneempien koneenkuljettajien vastauksista nousi esille asiallisen kanssakäymisen merkitys kaikkien kuljettajan kohtaamien henkilöiden kanssa. Etenkin metsänomistajien ja muiden mahdolliset työmailla vierailevien henkilöiden kanssa asioiminen oli haastateltavien mielestä tärkeä osa kokoa metsäalan imagoa. Kauemmin alalla olleet kuljettajat toivat esille huolensa siitä, etteivät metsäyhtiöt kunnioita enää metsänomistajia kuten aiemmin on tehty. Myös nuoremmat kuljettajat pitivät sosiaalisia taitoja tärkeinä työssään pärjäämiseksi. (Kääriäinen, R. 2017).

2.3.2 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelua voidaan ajatella olevan kaikessa ihmisten välillä tapahtuvassa toiminnassa (Lunberg & Töytäri 2010, 11) Ehkä helpommin hahmotettavat asiakaspalvelumuodot ovat erilaisten tuotteiden tai palvelujen markkinointi ja myyminen tai vaikkapa hotellin vastaanottovirkailija. Metsäkoneenkuljettajalla ei ole työssään oikeastaan vain yhtä asiakasta. Yhtäältä hänen täytyy noudattaa puukaupan tehneen metsäyhtiön toimintaperiaatteita, käytäntöjä ja laatuvaatimuksia. Toisaalta hän on tämän lisäksi vastuussa oman korjuuyrityksensä esimiehille, muun muassa työn riittävän nopeasta etenemisestä, ellei hän itse toimi yrittäjänä. Hakkuukoneenkuljettaja saa palautetta työnsä jäljestä myös tuotantolaitoksilta, jotka vastaanottavat katkotut puut. Tämän puunhankintaketjun alkupäässä on metsänomistaja, jonka omaisuudesta koneenkuljettajat vastaavat hakatessaan ja kuljettaessaan metsänomistan mailta puuta. Yleensä kuljettajien toimintaa tarkastellaan teknisten suoritteiden perusteella. Kuitenkin Työtehoseuran selvitysten mukaan metsäkoneenkuljettajien ja korjuuyrittäjien mielestä asiakaspalvelutaidot ovat tärkeä osa koneenkuljettajien ammattiosaamista.

Asiakaspalvelu, ja henkilöt, jotka siihen liittyvissä tehtävissä toimivat, luovat omalta osaltaan asiakkaiden mielikuvaa yritysten toiminnasta. (Lundgren & Töytäri 2010, 12) Metsäalalla metsänomistajan ensimmäinen asiakaspalvelukontakti puukaupan yhteydessä on yleensä jonkin puunhankintaa tekevän yrityksen puunostaja. Hän luo metsänomistajalle ensimmäisen vaikutelman yrityksen toiminnasta. Kun puukauppa saadaan aikaiseksi, seuraava metsänomistajan kohtaama asiakaspalvelija on metsäkoneenkuljettaja, jolla ei yleensä ole minkäänlaista asiakaspalvelukoulutusta oman metsäkoneosaamisensa lisäksi. Metsänomistajan positiivinen mielikuva yrityksestä voi vielä vahvistua tai muuttua toiseen suuntaan koneenkuljettajan toiminnan seurauksena, jompikumpi väistämättä tapahtuu. Johtopäätökset voidaan tehdä kanssakäymisessä kuljettajan kanssa tai korjuujäljestä, joskus molemmista. Parhaimmassa tapauksessa yritys saa uskollisen asiakkaan, pahimmissa tapauksessa meneillään oleva hakkuu keskeytetään ja yritys voi sanoa tälle metsänomistajalle hyvästit. On kuitenkin otettava huomioon, että esimerkiksi metsänomistajan mielikuvaan hakkuun toteutumisesta niin kuin hän oli asian ajatellut vaikuttaa suuresti se, mitä puunostaja sopii metsänomistajan kanssa puukaupan yhteydessä ja kuinka tarkkaan käytännön asiat käydään kaupanteossa läpi. Toisaalta puunostaja ei voi tehdä työtään hyvin, ellei tämä voi luottaa, että kuljettajat osaavat noudattaa annettuja

työohjeita odotetusti tai etteivät nämä osaa toimia metsänomistajan kanssa. Molempien sekä puunostajan että koneenkuljettajan täytyy siis onnistua työssään, jotta metsänomistajan asiakaspalvelukokemus onnistuisi. Tämän vuoksi selvitin opinnäytetyössäni myös tiedon kulkua puunhankintaorganisaation ja metsäkoneenkuljettajien välillä.

2.3.3 Palaute

Tärkeä asiakaspalvelun onnistumisen mittari on palvelukokemuksen-käsite. Palvelukokemus koostuu lopputuloksen teknisestä laadusta ja palvelutapahtuman toiminnallisesta laadusta. Ensimmäisellä tarkoitetaan sitä, mitä asiakas käytännössä saa yritykseltä, jälkimmäisellä tarkoitetaan asiakkaan kokemusta ja tunteita palvelusta sen jälkeen. Pelkkä asiakkaan palveleminen sovitusti ei ole riittävän hyvää palvelua, sillä asiakas arvio asiakaspalvelun onnistumisen tunteensa perusteella. (Lundgren & Töytäri 2010, 42) Jotta asiakaspalvelun taso ja asiakkaiden toiveet voitaisiin selvittää, on toiminnasta kerättävä palautetta. Koska puunhankinnassa työskentelevän toimihenkilön ja metsänkoneenkuljettajan työn onnistuminen ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa, selvitin opinnäytetyössäni palautteenantoa heidän välillään. Metsänomistajien kuljettajista antamaa palautetta selvitettiin metsäasiakasvastaavilta näille osoitetussa kyselyssä.

3 Aineiston keruu ja tulosten analysointi

3.1.1 Haastattelumenetelmän ja haastateltavien valinta

Puolistrukturoituun teemahaastatteluun menetelmänä päädyttiin siitä syystä, että haastatteluista saataisiin riittävästi aineistoa. Lisäksi tämä menetelmä tarjoaa mahdollisuuden haastattelijalle muokata kysymyksiään tai täsmentää niitä, mikäli haastateltava ymmärtää kysymykset eri tavalla kuin alun perin oli tarkoitettu (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–88). Ruusuvuori ja Tiittula toteavat kirjassaan, että haastattelut ovat aina vuorovaikutustilanteita, jolloin haastatteluaineisto on osapuolien keskinäisessä vuorovaikutuksessa tuottamaa verbaalista materiaalia. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 29). Tämän vuoksi haastattelijan on raportoitava huolella myös oma osallistumisensa haastatteluun, koska se väistämättä vaikuttaa tuotettuun materiaaliin. Keskusteleavammalla haastattelumetodilla voidaan siis saavuttaa laajempia vastauksia, mutta haastattelijan on muistettava ja raportoitava myös oma vaikutuksensa syntyvässä tutkimusmateriaalissa.

Kuljettajille tehtyt teemahaastattelut (Liite 1) toteutettiin osin kasvotusten ja osin puhelinhaastatteluina. Kaikki haastateltavat olivat hakkuukoneenkuljettajia. Kaikkiaan haastateltuja kuljettajia oli 11, joista 9 työskenteli suoraan Metsäkonepalvelu Oy:lle ja kaksi olivat aliyrittäjiä. Haastateltavat olivat eri puolilta aluetta, joilla Metsäkonepalvelu Oy Etelä-Suomessa operoi. Viisi kuljettajaa työskenteli Kymenlaaksossa, kolme Hämeessä ja loput kolme Varsinais-Suomen alueella. Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää koneenkuljettajien toimintaa ja vuorovaikutusta metsäasiakasvastaavien, omien korjuuesimiestensä sekä metsänomistajien kanssa heidän omasta näkökulmastaan. Samalla kartoitettiin kuljettajien saamaa palautetta ja heidän omia palautteenantomahdollisuuksiaan. Haastatteluaineisto litteroitiin, litterointiaineisto jaettiin osiin haastatteluteemoittain Excel-ohjelmiston avulla ja näistä teemoista luotiin alaluokat, joiden avulla tulokset saatiin selkeämmin havainnollistettua.

3.1.2 Kysely metsäasiakasvastaaville

Koska metsäkoneenkuljettajien näkemys omasta työstään on vain yksi puoli asiasta, oli oleellista selvittää UPM:n metsäasiakasvastaavien näkemyksiä Metsäkonepalvelu Oy:n kuljettajien toiminnasta ja asiakaspalvelutaidoista. Tämän takia aineiston keruuta varten toteutettiin haastattelujen lisäksi kysely (Liite 2) UPM Metsän metsäasiakasvastaaville. Kyselyn otantaan valittiin UPM:n Lahden ja Hämeenlinnan ostoyksiköiden metsäasiakasvastaavat, koska heidän toimialueillaan työskenteli suurin osa haastatelluista kuljettajista. Sähköpostilinkki kyselyyn lähetettiin näiden kahden ostoyksikön esimiehille, jotka välittivät sen eteenpäin yhteensä 30 metsäasiakasvastaavalle. Vastaajia oli kaikkiaan 13, joista seitsemän oli Hämeenlinnan yksiköstä ja kuusi Lahden yksiköstä. Kyselyaineiston analysointia varten vastaajille annettiin koodit sattumanvaraisessa järjestyksessä heidän ostoyksikkönsä mukaan: H1–H7 ja L1–L6. Pakollisten monivalintavastausten osalta kyselyaineiston analysointi oli mahdollista määrällisen tutkimuksen keinoin. Vastausprosentti kyselyyn oli näin ollen 43,3 %. Tosin kaikki kyselylinkin saaneet metsäasiakasvastaavat eivät olleet töissään missään tekemisissä Metsäkonepalvelun koneenkuljettajien kanssa, joten he jättivät automaattisesti vastaamatta kyselyyn. Vastausaikaa kyselyyn oli kaksi ja puoli viikkoa. Siinä selvitettiin metsäasiakasvastaavien näkemyksiä Metsäkonepalvelu Oy:n koneenkuljettajien asiakaspalvelutaitojen nykytilasta sekä vastaajien itsensä ja kuljettajien välisessä toiminnassa sekä kuljettajien toiminnassa metsänomistajien kanssa. Samalla pyrittiin selvittämään UPM:n ja kuljettajien välistä tiedonkulkua ja kommunikointia sekä palautteen antoa sekä metsäasiakasvastaavilta kuljettajille että toisin päin. Vastaukset analysoitiin vastausvaihtoehtojen perusteella määrällisten tai laadullisten menetelmien perusteella. Jälkimmäistä tapaa käytettiin avointen kysymysten osalta, joiden sisältö jaoteltiin teemoittain ja näistä teemoista luotiin alaluokkia kokonaisuuden hahmottamiseksi. Analysointiin käytettiin Excel-ohjelmistoa.

3.2 Metsäkoneenkuljettajien haastattelujen tulokset

3.2.1 Yhteistyö metsäasiakasvastaavien kanssa

Kuljettajia haastateltiin heidän yhteistyönsä sujuvuudesta UPM:n metsäasiakasvastaavien kanssa. Kaikki haastateltavat kertoivat, että suurimmaksi osaksi yhteistyö UPM:n metsäasiakasvastaavien kanssa sujuu yleisellä tasolla hyvin.

Haastattelujen sisältö ositettiin niissä esille tulleisiin teemoihin ja näiden perusteella vastauksista luotiin neljä alaluokkaa (Kuvio 2.). Alaluokat jaettiin vielä kuljettajien mielestä hyvin oleviin asioihin ja niihin, joissa on kehitettävää. Ensimmäiseen luokkaan mainintoja siihen kuuluvista teemoista tuli kaikkiaan kymmenen. Ne jakaantuivat puoliksi luokkiin ”Hyvää” ja ”Kehitettävää”.

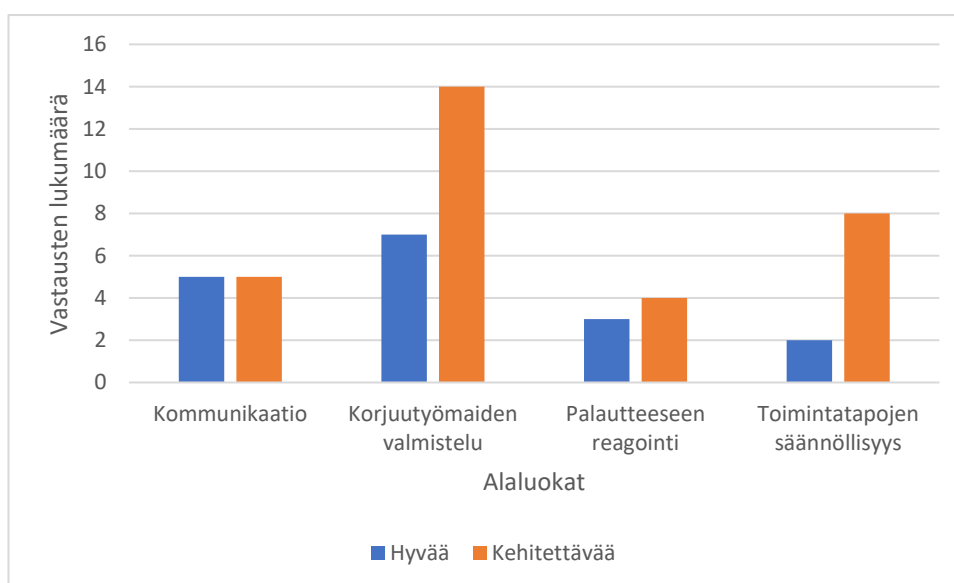
Eniten aineistosta löytyi teemoja luokasta ”Korjuutyömaiden valmistelu”, kaikkiaan 21 kappaletta (Kuvio 2). Vastaajat K4, K5, H3 ja V1–V3 kertoivat tällä hetkellä hyvin olevia asioita. Ensimmäinen heistä kiitteli yhden metsäasiakasvastaavan tapaa merkitä kartan lisäksi myös maastoon varastopaikka ja sieltä ajoura leimikolle. Vastaajat K5 ja H3 kertoivat yleisesti työohjeiden olevan yleensä selkeitä. Myös maastomerkinnät olivat vastaajan H3 mielestä yleensä hyviä. Vastaaja V1 ilmoitti, että osalla metsäasiakasvastaavista työohjeet ja korjuutyömaat ovat todella hyvin valmisteltuja. Korjuutyömaiden valmisteluun liittyvät asiat olivat vastaajan V2 mielestä kunnossa, koska hän hakkasi suurimman osan vuotta saman metsäasiakasvastaavan ostamia leimikoita ja tämän kanssa asiat sujuivat. Vastaaja V3 kertoi toimivansa kahden metsäasiakasvastaavan kanssa, joista toisella työmaat olivat aina hyvin suunniteltuja. Kehitettäviä teemoja luokkaan ”Korjuutyömaiden valmistelu”, löytyi seitsemältä haastateltavalta. Työohjeet nostivat esille vastaajat K2, V1 ja V3. Maastomerkinnöissä näkivät kehitettävää vastaajat K1, K4, K5, H2, H3 ja V1. Ennakkoraivaus nousi teemana esille haastateltavilla K4, K5, H2, H3, V1 ja V3.

Luokkaan ”Kommunikaatio” vastaajat K2 ja H1 mainitsivat metsäasiakasvastaavien tavoitettavuuden olevan hyvällä tasolla. Tiedonkulku ja keskusteluyhteys olivat hyviä vastaajien H1 ja H3 mukaan. Kehitettävistä teemoista vastaajat K1 ja K4 nostivat esille tiedonkulun heikkouden. Vastaajat K4 ja V1 mainitsivat erityisesti tietokatkokset metsänhoitoyhdistysten valtakirjakauppojen yhteydessä.

Ennakkoraivauksen toteutuminen ja maasto merkinnät olivat vastaajan V1 mukaan näissä tapauksissa varmistamatta. Vastaaja K5 kertoi apteeraustiedoissa silloin tällöin olevista puutteista metsänomistajalle hakattavien puiden osalta. Hän myös ilmoitti erään metsäasiakasvastaavan kohdalla suurista ongelmista tavoitettavuudessa.

Kolmanteen luokkaan (Kuvio 2) vastaajat K3, V1 ja V3 kertoivat hyvistä kokemuksistaan siitä, että metsäasiakasvastaavat kuuntelevat heidän palautettaan ja kehittävät tarvittaessa toimintaansa sen perusteella. Vastaajat K1, K4, K5 ja H2 kokivat, että heidän antamallaan palautteella ei ole vaikutusta metsäasiakasvastaavien toimintaan tai palautetta ei oteta vakavasti.

Viimeiseen luokkaan (Kuvio 2) vastaaja V1 kertoi, että osa metsäasiakasvastaavista on hyvin aktiivisia. Tämä näkyy hänen mukaansa siinä, että he soittavat oma-aloitteisesti kuljettajalle ja kysyvät työn edistymisestä. Ennen korjuun aloittamista aktiivisimmat metsäasiakasvastaavat saattavat olla vastaajan V1 mukaan yhteydessä metsänomistajiin esimerkiksi kelirikko aikaan ja varmistaa tältä, että korjuu voidaan aloittaa. Hakkuukoneenkuljettajalle annettavassa vastuussa oli vastaajien V1 ja V3 mukaan vaihtelua eri metsäasiakasvastaavien välillä liittyen teiden kunnon ja ennakkoraivauksen varmistamiseen, varastopaikkaan ja maastomerkintöihin. Metsänhoitoyhdistysten valtakirjakaupat nousivat tämän teeman osalta esille vastaajan V1 haastattelussa.

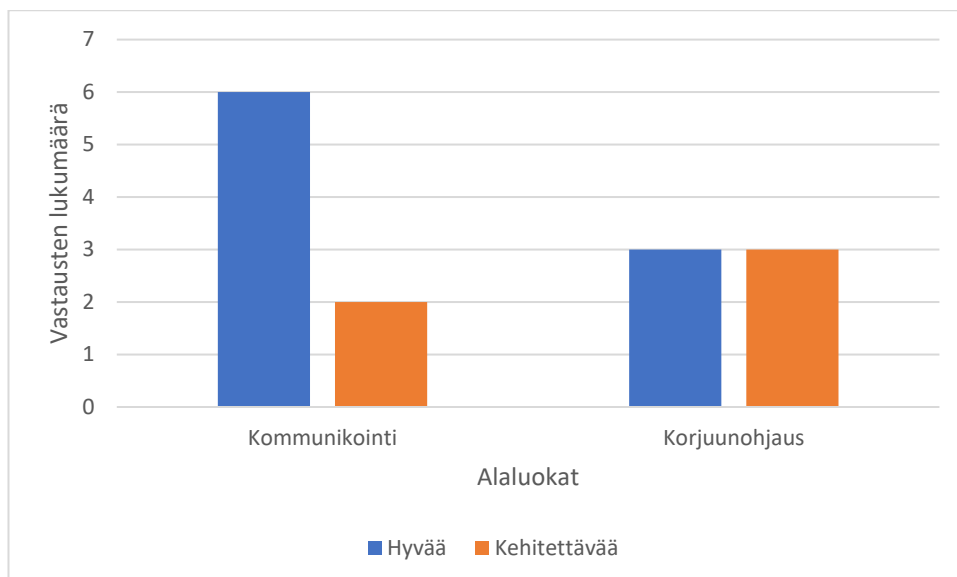


KUVIO 2. Metsäkoneenkuljettajien esille nostamat asiat yhteistyössä mävien kanssa. Lisätiedot liite 3.

3.2.2 Yhteistyö Metsäkonepalvelu Oy:n korjuuesimiesten kanssa

Metsäkoneenkuljettajien näkemykset yhteistyön toimimisesta omien korjuuesimiestensä kanssa jaettiin haastatteluaineiston perusteella eri teemoittain kahteen alaluokkaan (Kuvio 2). Haastatteluissa esiintyneet teemat jaettiin vielä luokittain kuljettajien mielestä hyviin ja kehitettäviin asioihin. Eniten hyviä asioita vastaajat nostivat esille luokassa ”Kommunikointi”. Hyvän tiedonkulun mainitsivat vastaajat K1, K2 ja K4. Tavoitettavuuden hyvänä asiana mainitsivat vastaajat K3, K5 ja V2. Kehitettävää tiedonkulussa oli vastaajien H1 ja V3 mielestä. Vastaaja H1 kertoi, että esimiesten päättämistä muutoksista ei kerrota kuljettajille ja V3 toivoi, että tulevat korjuutyömaat lähetettäisiin aiemmin hakkuukooneille.

Korjuunohjaukseen liittyviä mainintoja löytyi kuusi, jotka jakaantuivat puoliksi hyviin ja kehitettäviin asioihin. Vastaajan K4 mukaan hakkuutus oli järkevää, koska työmaat pyrittiin järjestämään mahdollisimman pieneltä maantieteelliseltä alueelta. Vastaaja H3 kertoi yhteistyön sujuvan hyvin, kun hän itse muistaa myös ilmoittaa, mikäli nykyinen korjuutyömaa on loppumassa ja uutta ei ole vielä hänen tiedossaan. Vastaaja V2 ilmoitti korjuunohjauksen olevan varsin helppoa hänen tapauksessaan: ”...mikä on seuraavaks lähinnä, siihen aina mennään”. Vastaajien H2 ja V3 mukaan heidän työmaidensa sijainti oli vaihdellut suuresti viimeisten kuukausien aikana. Vastaaja H3 jatkoi, ettei tämän syytä ole hänelle kunnolla perusteltu. Vastaaja K2 koki, että hänen korjuuesimiehelleen oli omat suosikkinsa uusien työmaiden jakamisen suhteen.



KUVIO 3. Metsäkoneenkuljettajien esille nostamat asiat yhteistyössä korjuuesimiesten kanssa. Lisätiedot liite 3.

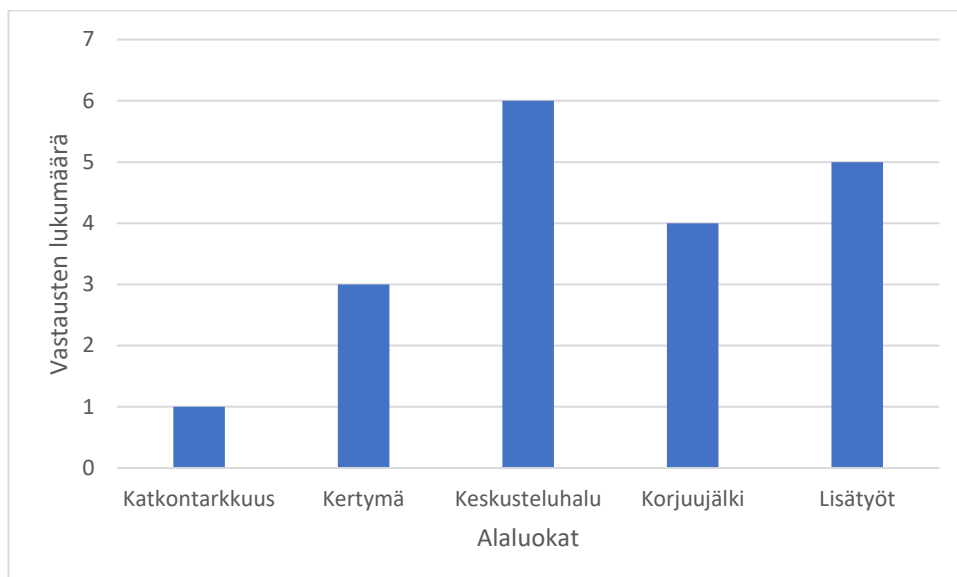
3.2.3 Toiminta metsänomistajien kanssa

Kaikki haastatellut olivat saaneet ohjeet aloitusilmoituksen tekemisestä metsänomistajalle soittamalla tai tekstiviestillä päivää ennen hakkuun aloittamista. Haastattelujen aikana selvisi kuitenkin, että käytännössä tämä ei aina ole mahdollista. Syiksi aloitusilmoituksen viivästymiseen kuljettajat ilmoittivat pienen leimikkovarannon (K1), kelirikon (V1) ja inhimillisen virheen (K3), kuten unohduksen. Vastaajien käsityksissä aloitusilmoituksen sisällöstä on havaittavissa selkeitä näkemyseroja. Vastaaja H3 kertoi, että aloitusilmoituksessa metsänomistajalle pitäisi kerrata turvallisuusohjeet. Näin sanoi tekevänsä vastaaja H1. Vastaaja H2 kertoi, että UPM oli painottanut aloitusilmoituksen tekemistä sekä metsänomistajalle että kaupasta vastaavalle metsäasiakasvastaavalle. Sitä vastoin, vastaaja K4 kertoi, että ilmoitus työmaan aloituksesta lähtee automaattisesti metsäasiakasvastaavalle hakkuukoneen tietokoneelta, kun työmaa merkitään aloitetuksi. Vastaaja K5 kertoi, että aloitusilmoitus täytyy tehdä sekä hakkuukoneesta että ajokoneesta. Vastaajan mukaan metsäasiakasvastaava tietää yleensä ilmoittamattakin, että leimikkoa ollaan aloittamassa.

Kaikki vastaajat ilmoittivat, että metsänomistajat tulivat ainakin joskus käymään työmaalla korjuun aikana. Kaikki olivat myös yhtä mieltä siitä, että metsänomistajat kävivät korjuutyömailla hyvin harvoin. Vastaajat K3, K5, H3 ja kertoivat,

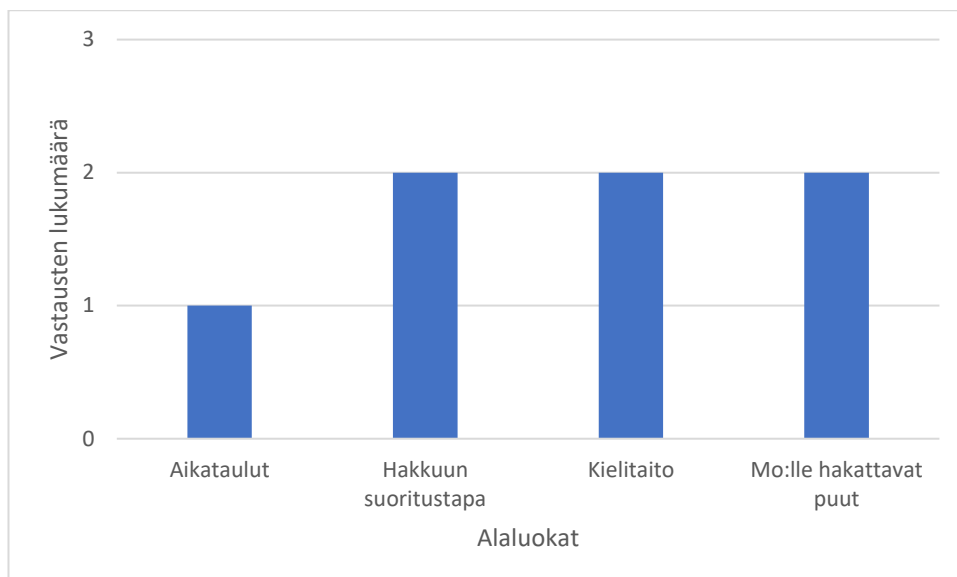
että yksittäiset metsänomistajat saattoivat vierailla leimikolla useamman kerran saman päivän aikana. Metsänomistajien työmaalla käyntien syyt voitiin jakaa kuuteen eri alaluokkaan: ”Katkontatarkkuus”, ”Kertymä”, ”Keskusteluhalu”, ”Korjuujälki” ja ”Lisätyöt” (Kuvio 3.). Eniten mainintoja vastaajat antoivat halusta keskustella (K1–K5 ja V3) ja seuraavaksi eniten lisätoista (K1–K3, H1 ja H2). Lisätoilla tarkoitettiin tässä yhteydessä leimikon ulkopuolisten puiden kaatamista. Metsänomistajien tarve keskustella kuljettajien kanssa liittyi yleiseen mielenkiintoon korjuusta ja kuljettajista (K1), työohjeiden ja korjuuntoteutuksen varmisteluun (K5, V3). Vastaajat K2 ja H3 kertoivat, että metsänomistajat haluavat keskustella nuoren oloisen kuljettajan kanssa varmistuakseen, että nämä osaavat työnsä. Vastaajat K4, K5, H2 ja V2 ilmoittivat, että metsänomistajat vierailivat työmaalla tarkistamassa korjuujälkeä. Vastaajat K5, H3 ja V1 sanoivat katkotun puumäärän eli kertymän kiinnostavan metsänomistajia. Vastaaja H1 mainitsi työmaavierailujen syyksi metsänomistajien halun varmistaa, että avohakkuulla rungot katkotaan tukin osalta mahdollisimman tarkasti.

Haastattelujen perusteella ilmeni, että metsänomistajien vierailut korjuutyömaalla aiheuttavat ajoittain vaaratilanteita. Tällaisista tilanteista kertoivat vastaajat K1, K3, K4 ja V1. Vaaratilanteet johtuvat vastaajien mukaan siitä, että metsänomistajat eivät ilmoita tulostaan etukäteen kuljettajalle puhelimitse, kuten heidän UPM:n linjauksen mukaan tulisi tehdä. Vastaaja H1 kertoi, että nykyisin metsänomistajat soittavat hänelle, ennen korjuutyömaalle saapumistaan. Toinen syy vaaratilanteisiin on se, etteivät kaikki metsänomistajat käytä huomioliivejä tai muuta huomiovaatetusta tulleessaan työmaalle, mikä myöskin on UPM:n ohjeistus. Lisäksi kuljettajat kertoivat, että metsänomistajat saattavat lähestyä hakkuukonetta juuri kaatosuunnasta, jolloin heillä on riski jäädä kaadetavan puun alle.



KUVIO 4. Koneenkuljettajien ilmoittamat syyt metsänomistajien vierailuille korjuutyömailla. Lisätiedot liite 3.

Kaikki vastaajat kertoivat tulevansa metsänomistajien kanssa pääasiassa hyvin toimeen. Osa kuljettajista kertoi haastattelujen aikana metsänomistajien kanssa sattuneista ongelmatilanteista (Kuvio 4). Kaikista seitsemästä maininnasta kolme liittyivät metsänhoitoyhdistysten valtakirjalla tekemiin puukauppoihin (K3, K4). Vastaajan K3 mukaan ongelma liittyi tässä tapauksessa hakkuun aikatauluun. Hakkuun suoritustapa oli ollut ongelma vastaajan K4 mukaan. Lisäksi vastaajan mukaan metsänomistajalle itselleen jäävien puiden kanssa oli ollut epäselvyyksiä valtakirjakauppojen yhteydessä. Vastaajat V1 ja V3 sanoivat, että kommunikointi metsänomistajien kanssa sujuisi paremmin, jos he itse osaisivat puhua ruotsia.

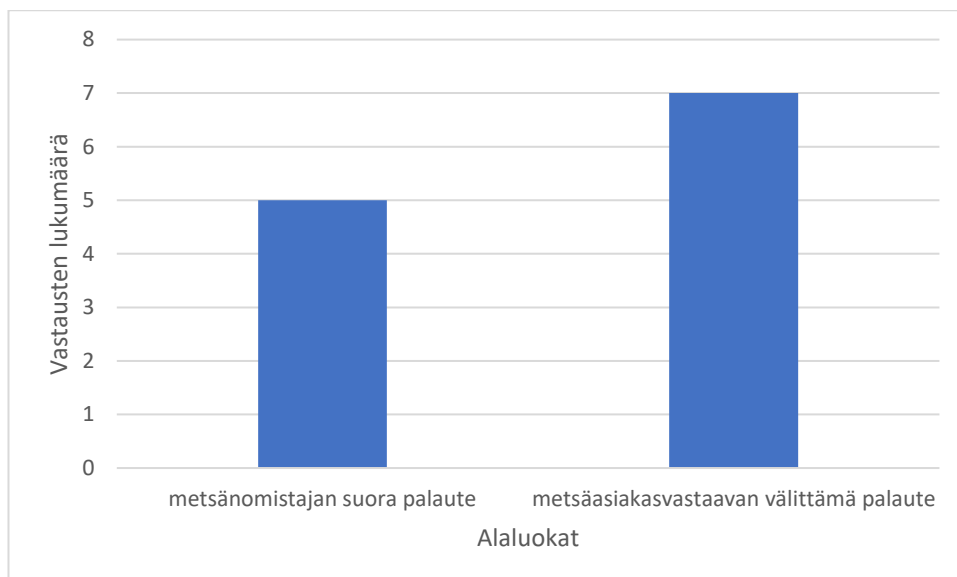


KUVIO 5. Kuljettajien ilmoittamat metsänomistajien kanssa ongelmia aiheuttavat tekijät.

3.2.4 Kokemukset palautteesta

Vastaajista 73 % oli sitä mieltä, että he saavat palautetta omasta työstään liian vähän. Vastaajat K2, H1 ja V2 olivat tyytyväisiä saamaansa palautteen määrään. Vastaajat, jotka toivoivat enemmän palautetta työstään, kaipasivat sitä yhtä lukuun ottamatta korjuujäljestä (Kuvio 4.). Vastaaja K3 toivoi enemmän palautetta ja tietoa hakkuumääristä. Kaikki kolme vastaajaa, jotka saivat mielestään riittävästi palautetta, kertoivat keskustelewansa aktiivisesti metsäasiakasvastaavien kanssa puhelimitse ja saivat tätä kautta paljon palautetta.

Yhdeksän vastaajaa kertoi metsänomistajilta saamastaan palautteesta (Kuvio 5). Kaikki yhdeksän saivat tällaista palautetta vain vähän. Vastaajat K2, K4, K5, H2 ja V3 kertoivat saavansa joskus palautetta suoraan metsänomistajilta. Vastaaja K2 työskenteli suurimmaksi osaksi UPM:n omilla metsätiloilla, jolloin hän sai palautteen yhtiön tilavastaavalta. Vastaajat K1, K5, H2, H3, V1, V2 ja V3 ilmoittivat saavansa metsänomistajien palautteita metsäasiakasvastaavien kautta. Tätä tapahtui heidän mukaansa harvoin ja vain joidenkin metsäasiakasvastaavien toimesta. Vastaaja K4 ilmoitti, ettei ole koskaan saanut metsänomistajien palautteita UPM:n toimihenkilöiden välittämänä. Vastaaja V3 kertoi saavansa vain isäntien mahdollisia reklamaatioita.



KUVIO 6. Tavat, joilla koneenkuljettajat saavat metsänomistajien palautteen.

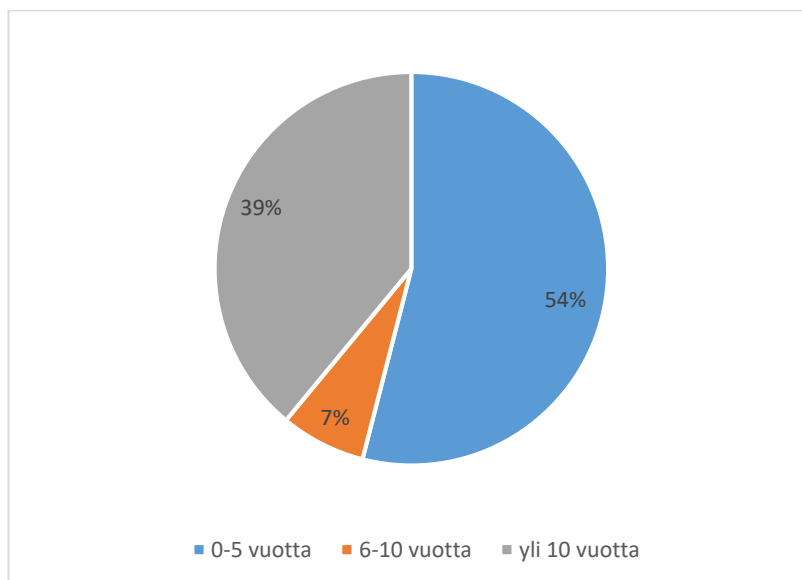
Kaikki vastaajat ilmoittivat antaneensa palautetta metsäasiakasvastaaville korjuutyömaihin liittyen. Kymmenen vastaajaa ilmoitti antavansa palautetta pääasiassa tai pelkästään puhelimitse. Kirjallista palautteenantokanavaa käytti viisi vastaajaa, jotka antoivat palautetta MekoGis ohjelmiston kautta. Ohjelmisto antaa mahdollisuuden antaa palautetta jokaisen päättyneeksi merkityn työmaan jälkeen. Osa vastaajista kertoi myös syitä sille, miksi he eivät aina halunneet antaa palautetta MekoGis:in kautta, vaikka siihen olisi ollut aihetta. Vastaajat K1 ja V3 kertoivat, etteivät halunneet käyttää aikaansa palautteen kirjoittamiseen. Vastaajat K1, K5 ja H2 olivat sitä mieltä, että kuljettajan antamalla palautteella ei ole mitään merkitystä tai sitä ei aina oteta vakavasti.

Kuljettajat arvostivat metsänomistajilta itseltään saamaansa palautetta, koska se oli suoraa sekä positiivisen että negatiivisen palautteen osalta. Vastaaja H2 sanoi, että metsäasiakasvastaavien kautta tuleva metsänomistajien palaute on huono tapa, koska kahdessa vuorossa työskenneltäessä palautetta ei osta kohdentaa oikealle kuljettajalle.

3.3 Metsäasiakasvastaaville tehdyn kyselytutkimuksen tulokset

Perustiedoissa kysyttiin vastaajien ostoyksikön lisäksi heidän työkokemustaan. Vastaajista 54 % oli työskennellyt nykyisessä tehtävässään 0–5 vuotta (H1, H5,

H6, L1, L2, L5 ja L6) ja 39 % yli kymmenen vuotta (H2, H4, H7, L3, L4). Vastaja H3 ilmoitti työskennelleensä tehtävissään 6–10 vuotta. Vastausten perusteella metsäasiakasvastaavat jaettiin vähiten kokeneisiin (0–5 vuotta työkokemusta) ja kokeneempiin (kuusi vuotta tai enemmän työkokemusta).



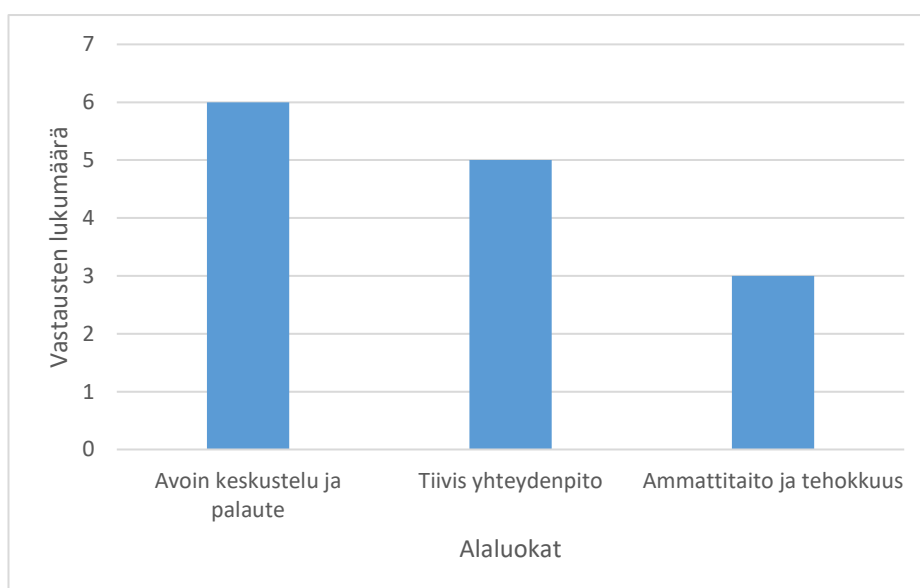
KUVIO 7. Metsäasiakasvastaavien työkokemus nykyisissä työtehtävissään. Lisätiedot liite 3.

3.3.1 Yleisarvosana koneenkuljettajien asiakaspalvelutaidoista

Metsäasiakasvastaavilta kysyttiin yleisarvioita Metsäkonepalvelu Oy:n koneenkuljettajien asiakaspalvelutaitojen tämän hetkisestä tasosta. Vastausvaihtoehdot kysymykseen olivat ”Erinomaiset”, ”Hyvät”, ”Kohtalaiset”, ”Tyydyttävät” ja ”Huonot”. Vastanneista 92 % mielestä kuljettajien asiakaspalvelutaidot olivat vähintään hyvät. Vastaja H1 ilmoitti tasoksi ”Kohtalaiset” ja vastaajat H2, H4 ja L5 ”Erinomaiset”. Kokonaisuudessaan metsäasiakasvastaavat pitivät siis kuljettajien asiakaspalvelutaitoja hyvinä. Seuraavissa luvuissa avataan tarkemmin koneenkuljettajien asiakaspalvelutaitojen eri osa-alueiden onnistumista metsäasiakasvastaavien mielestä.

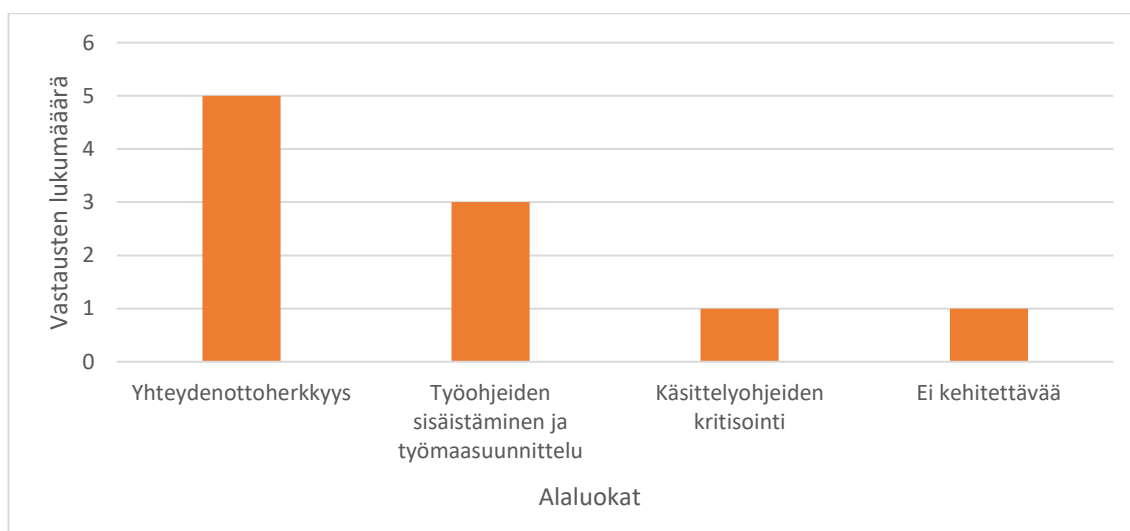
3.3.2 Yhteistyö kuljettajien kanssa

Kyselyssä pyrittiin selvittämään metsäasiakasvastaavien ja koneenkuljettajien välisen yhteistyön sujuvuutta. Tätä varten metsäasiakasvastaavia pyydettiin kertomaan, mitkä asiat koneenkuljettajien toiminnassa ovat erityisen hyviä ja mitä asioita kuljettajat voisivat kehittää toiminnassa metsäasiakasvastaavien kanssa. Kysymys oli avoin ja siihen vastasi 14 metsäasiakasvastaavaa. Vastanneista kuusi ilmoitti koneenkuljettajien toiminnassa erittäin hyviksi asioiksi avoimen keskustelun ja palautteen heidän kanssaan. Vastaajat H4, H5 ja H7 nostivat esille kuljettajien rehellisyyden ja avoimuuden esimerkiksi näiden korjuutyönaikana itse tekemien virheiden osalta. Vastaaja H6 kiitteli kuljettajien yhteistyötä mahdollisten ongelmien ratkaisussa. Suoraa ja rehellistä palautetta kertoivat arvostavansa vastaajat L5 ja L6. Hieman yli kolmannes vastaajista ilmoitti tiiviin yhteydenpidon olevan erittäin hyvä asia. Heistä vastaaja H4 piti hyvänä, että kuljettajat ilmoittivat vielä erikseen hänelle aloittaessaan hakkuun uudella työmaalla. Tiivistä yhteistyötä, yhteydenpitoa ongelmatilanteissa ja tarkentavia kysymyksiä arvostivat vastaajat H7, L1, L3 ja L4. Loput kolme vastaajaa nostivat esille kuljettajien ammattitaidon ja tehokkuuden. Vastaaja H4 arvosti kuljettajien työlaadun tasaisuutta ja tehokkuutta. Kuljettajien puuttuminen metsänomistajien työturvallisuutta vaarantavaan toimintaan oli vastaajan L1 mielestä erityisen hyvää toimintaa. Vastaaja L2 ilmoitti, että ”Homma toimii”.



KUVIO 8. Metsäasiakasvastaavien ilmoittamat erityisen hyvät asiat koneenkuljettajien toiminnassa heidän kanssaan

Kehitettäviä osa-alueita koneenkuljettajien toiminnassa metsäasiakasvastaavien kanssa ilmeni kyselyn perusteella enemmän: ”Yhteydenotto herkkyyys”, ”Työohjeiden sisäistäminen ja työmaasuunnittelu” ja ”Käsittelyohjeiden kritisointi”. Vastaaja H3 ilmoitti, ettei koneenkuljettajilla ole kehitettävää toiminnassaan hänen kanssaan. Viisi vastaajista ilmoitti kehityskohteeksi yhteydenottoherkkyyden. Etenkin ajokoneenkuljettajien osalta tämän nosti esille vastaaja H5. Vastaajat H6, H7 ja L1 toivoivat kuljettajilta nopeaa ilmoitusta mahdollisista ongelmista tai tämän tekemistä virheistä korjuutyömaalla. Etenkin ennako-raivaukseen ja tiestöön liittyvistä ongelmista toivoi välitöntä ilmoitusta vastaaja L5. Kolme vastaajista nosti esille työohjeiden sisäistämisen ja työmaasuunnittelun. Vastaaja L6 ilmoitti, että kuljettajat ottavat turhaan kantaa leimikon käsittelyohjeisiin.

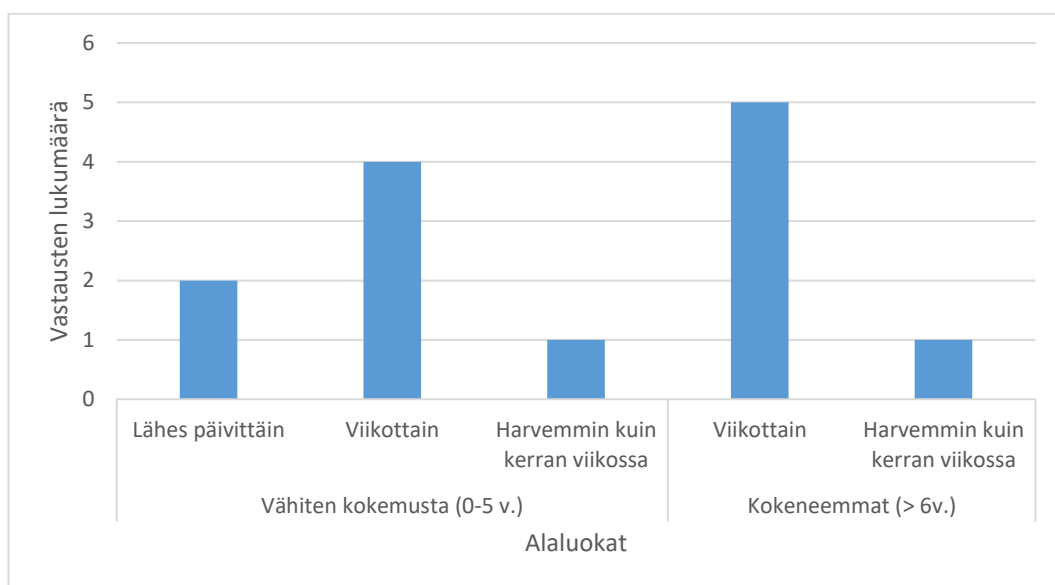


KUVIO 9. Metsäasiakasvastaavien mielestä kehitettävät asiat koneenkuljettajien toiminnassa heidän kanssaan. Lisätiedot liite 3.

Kaikki uudet korjuutyömaat lähetetään hakkuu- ja ajokoneille UPM:n oman korjuunohjausjärjestelmän kautta. Korjuukarttojen lisäksi lähetys sisältää muun muassa puuston käsittelyohjeet ja muuta mahdollista leimikon korjuun kannalta oleellista lisätietoa. Tämä ei ole kuitenkaan ainoa tapa, jolla metsäasiakasvastaavat ja koneenkuljettajat kommunikoivat, vaan sitä tapahtuu myös järjestelmän ulkopuolella, yleisimmin puhelimitse. Suurin osa vastaajista (69 %) ilmoitti olevansa koneenkuljettajien kanssa kanssakäymisessä viikoittain viimeisen vuoden aikana. Loput 31% vastaajista jakautuivat puoliksi niihin, jotka ilmoittivat

olleensa koneenkuljettajien kanssa lähes päivittäin (H5 ja L6), ja niihin, jotka olivat olleen kuljettajiin yhteydessä harvemmin kuin kerran viikossa (H1 ja L3).

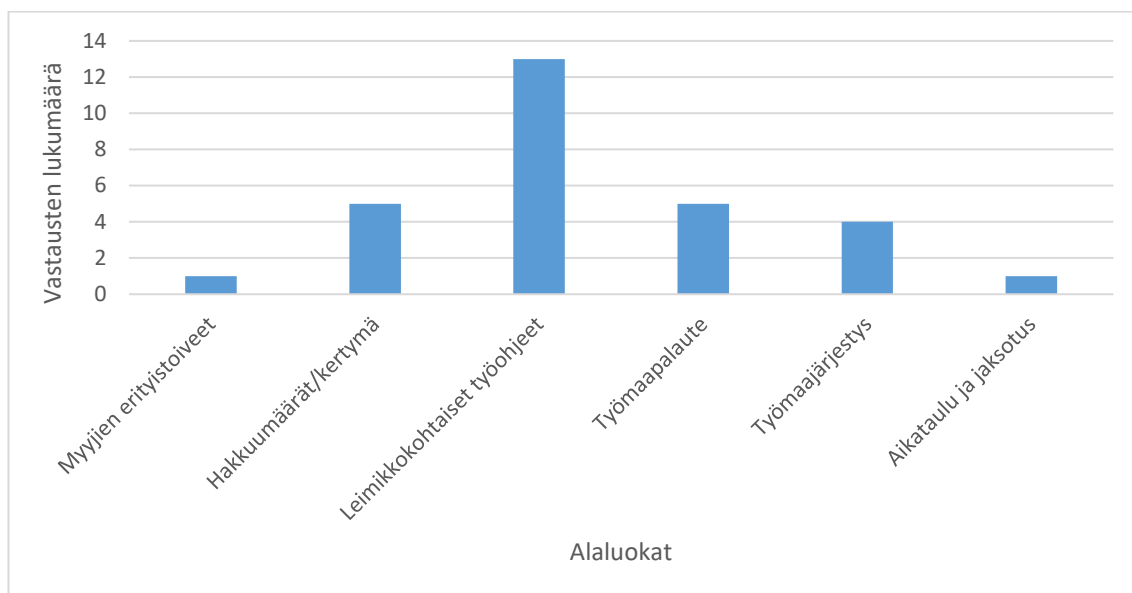
Vertailtaessa metsäasiakasvastaavia työkokemuksen perusteella kävi ilmi, että vain vähiten kokemusta omaavien (0-5 vuotta) metsäasiakasvastaavien ryhmässä ilmoitettiin lähes päivittäisestä yhteydenpidosta kuljettajiin (H5, L6). Tästä joukosta heitä oli 29 %. Kokeneemmista metsäasiakasvastaavista 83 % ilmoitti olevansa kuljettajiin yhteydessä viikoittain. Myös vähiten kokemusta omaavilla vastaajilla suurin osa ilmoitti olevansa kuljettajiin yhteydessä yhtä usein (57 %). Metsäasiakasvastaavien työkokemuksen määrällä ei siis näytä olevan merkittävää vaikutusta siihen, kuinka usein he ovat yhteydenpidossa koneenkuljettajien kanssa. Eri ostoyksiköiden välillä ei myöskään ollut merkittäviä eroja yhteydenpidon määrässä. Hämeenlinnan ostoyksiköstä 71 % vastanneista ilmoitti olevansa yhteydessä kuljettajiin viikoittain (H2, H3, H4, H6 ja H7) ja vastaava luku Lahden ostoyksiköstä oli 67 % (L1, L2, L4 ja L5).



KUVIO 10. Metsäasiakasvastaavien työkokemuksen vaikutus yhteydenpidon määrään koneenkuljettajien kanssa. Liite 3.

Vastausten perusteella suurimmalla osalla metsäasiakasvastaavista on siis usein tarvetta olla yhteydessä suoraan koneenkuljettajiin. Kaikki vastaajista ilmoittivat olleensa kuljettajiin yhteydessä leimikkokohtaisesti työohjeisiin liittyen. 38 % vastaajista oli ollut suoraan yhteydessä koneenkuljettajiin hakkuumäärien (H3, H5, H6, L1 ja L2). Yhtä suuri osuus ilmoitti yhteydenoton syyksi työmaapa-

lautteen (H6, H7, L1, L5 ja L6). Hieman vajaa kolmannes (31 %) ilmoitti yhteydenoton yleisimmäksi syyksi työmaajärjestyksen (H3, H6, L1 ja L4). Vastaaja H5 ilmoitti syyksi yhteydenottoon ”myyjien erityistoiveet” ja vastaaja L1 ”aikataulu ja jaksotus”. Vastaajat saivat tähän kysymykseen valita useamman vaihtoehdon (Kuvio 11).



KUVIO 11. Syyt, joiden takia metsäasiakasvastaavat ovat suoraan yhteydessä koneenkuljettajiin. Liite 2.

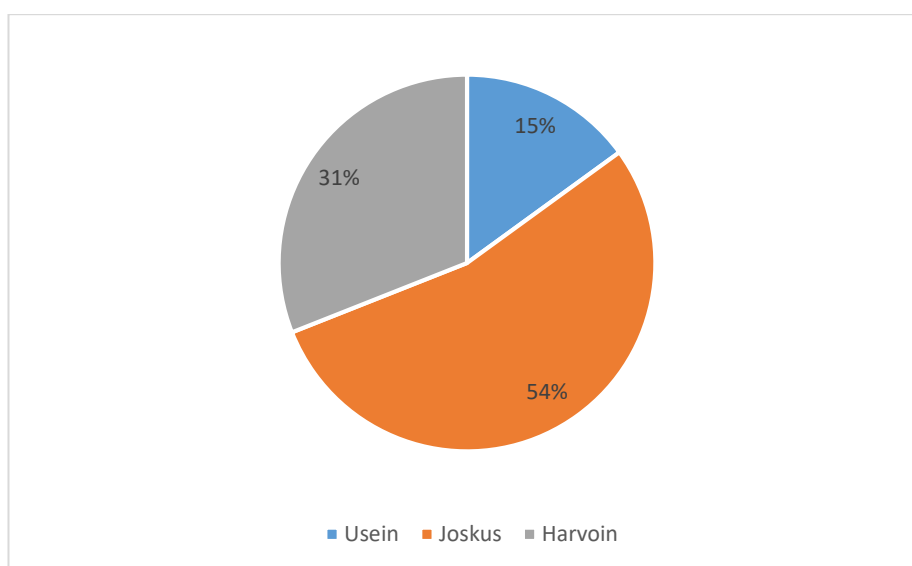
Vastausten perusteella voidaan päätellä, että metsäasiakasvastaavat eivät koe sanallisia työohjeita riittäviksi tai he haluavat muuten varmistua henkilökohtaisesti, että koneenkuljettajat ovat varmasti ymmärtäneet työohjeet oikein. Lisäksi on oletettavaa, että työohjeisiin tulee ajoittain muutoksia, joista kuljettajalle halutaan ilmoittaa puhelimitse. Metsäasiakasvastaavista 92 % vastasi yhteistyön ja kommunikoinnin kuljettajien kanssa sujuvat hyvin tai erinomaisesti. Vastaaja H1 ilmoitti yhteistyön ja kommunikoinnin sujuvan kohtalaisesti (8 %).

3.3.3 Kokemukset palautteesta

Metsäkoneenkuljettajat saavat heille tehtyjen haastattelujen perusteella pääosin palautteen työstään metsäkoneelle tulevissa sähköposteissa. Näitä palautteita ovat muun muassa tehtailta tulevat katkontaraportit ja hakatuilta leimikoilta tehdyt korjuujäljen laatutarkastukset. Haastattelujen ja kyselyn tarkoituksena oli

selvittää, miten ja mitä muuta palautetta kuljettajat saavat, kokevatko he saavansa riittävästi palautetta ja miten ja minkälaista palautetta he itse antavat korjuuesimiehilleen ja UPM:n metsäasiakasvastaaville.

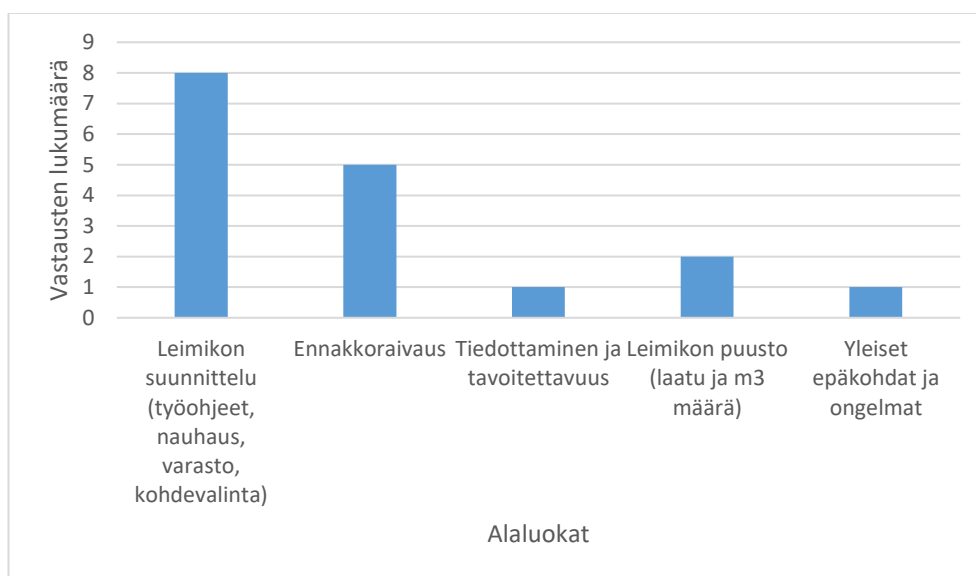
Metsäasiakasvastaavista kaikki ilmoittivat antaneensa palautetta suoraan koneenkuljettajalle. Suurin osa vastaajista (54 %) ilmoitti antavansa kuljettajille joskus palautetta. Usein palautetta ilmoittivat antavansa vastaajat H7 ja L4. Vastaajat H1, H2, H4 ja L2 antoivat palautetta harvoin (Kuvio 12).



KUVIO 12. Metsäasiakasvastaavien kuljettajille antaman suoran palautteen määrä. Lisätiedot liite 8.

Kymmenen metsäasiakasvastaavista vastasi avoimeen kysymykseen antamansa palautteen sisällöstä. Viisi vastaajaa ilmoitti antavansa sekä positiivista että rakentavaa palautetta (H4, H7, L1, L2 ja L4). Vastaaja H4 kirjoitti, että ”...harvemmin tarvii sanoa mitään, huippukuski ei tarvii muuta kuin vähän kehuja silloin tällöin.” Vastaaja H5 ilmoitti antavansa rakentavaa palautetta, kun taas vastaaja H6 pyrki löytämään aina positiivista palautetta. Vastaajat L3, L5 ja L6 ilmoittivat tämän kysymyksen kohdalla välittävänsä metsänomistajien palautteita kuljettajille.

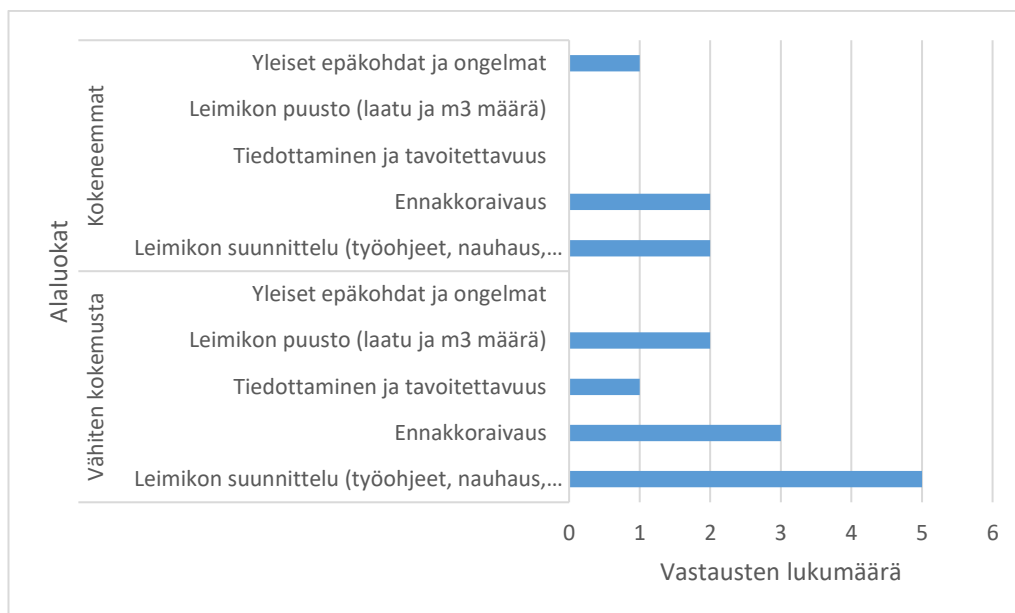
Vastaajista 77 % ilmoitti saavansa itse joskus suoraa palautetta koneenkuljettajilta (H2–H7 ja L1–L4). Vastaajat L5 ja L6 ilmoittivat saavansa kuljettajilta palautetta usein ja vastaaja H1 ilmoitti saavansa palautetta harvoin. Avoimeen kysymykseen kuljettajien antaman palautteen sisällöstä vastasivat kaikki lukuun ottamatta vastaajat H1 ja H3. Vastaajat H4–H6, L1 ja L3–L6 sijoittuivat ensimmäiseen alaluokkaan (Kuvio 13). Maastomerkinnät nousivat esille vastaajien H4, H5, L1, L3, L5 ja L6. Heistä vastaajat L3 ja L6 kertoivat erikseen saaneensa tästä myös hyvää palautetta. Työohjeista ja leimikon suunnittelusta kertoivat saaneensa palautetta vastaajat H4, H6, L3, L4 ja L5. Vielä erikseen varastopaikan suunnittelusta saamastaan palautteesta ilmoittivat vastaajat H4 ja H6. Vastaajat H2, H5, L2, L3 ja L5 sijoittuivat toiseen alaluokkaan (Kuvio 13). Kolmannen alaluokkaan sijoittui vastaaja L1 (Kuvio 13). Vastaajien L5 ja L6 vastaukset sijoittuvat neljänteen luokkaan (Kuvio 13). Ensimmäinen ilmoitti saaneensa palautetta puuston tilavuuden arvioinnin onnistumisesta sekä kohdevalinnasta. Jälkimmäinen vastaaja ilmoitti saaneensa leimikon puustosta sekä positiivista että negatiivista palautetta.



KUVIO 13. Metsäasiakasvastaavien koneenkuljettajilta saaman palautteen sisältö. Lisätiedot liite 8.

Kuljettajien antaman palautteen sisällössä oli havaittavissa eroja, kun vertailtiin kysymykseen vastanneiden metsäasiakasvastaavien työkokemusta. 0–5 vuotta nykyisessä työtehtävässään työskennelleistä kysymykseen vastasi kuusi henkilöä ja enemmän työkokemusta omaavista viisi. Merkittävin ero oli siinä, etteivät

kokeneemmat metsäasiakasvastaavat kertoneet saaneensa lainkaan palautetta alaluokista ”Leimikon puusto” tai ”Tiedottaminen ja tavoitettavuus”.

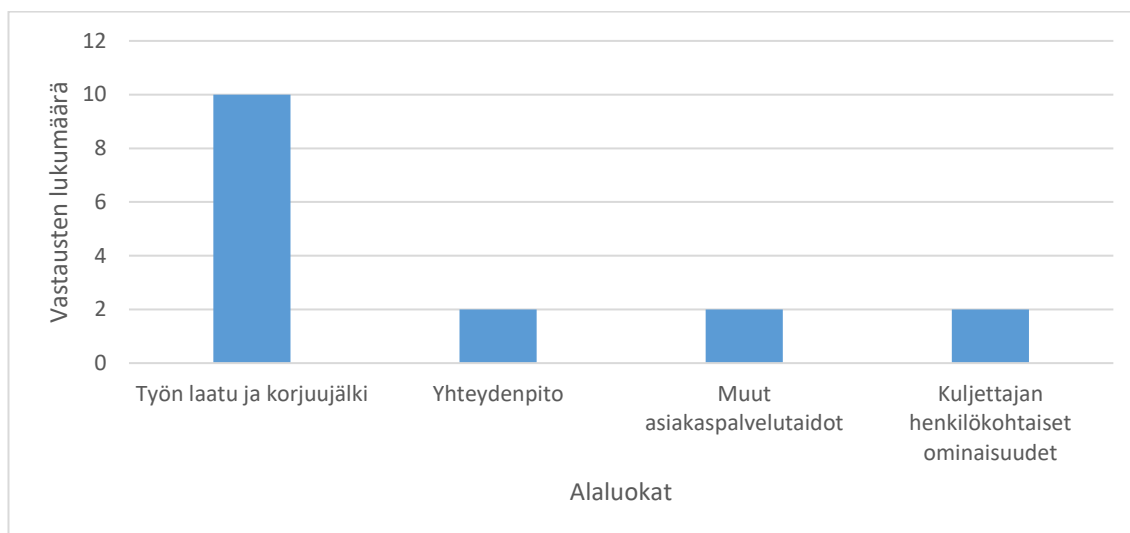


KUVIO 14. Koneenkuljettajien antaman palautteen sisällön jakautuminen metsäasiakasvastaavien työkokemuksen perusteella

3.3.4 Kuljettajien toiminta metsänomistajien kanssa

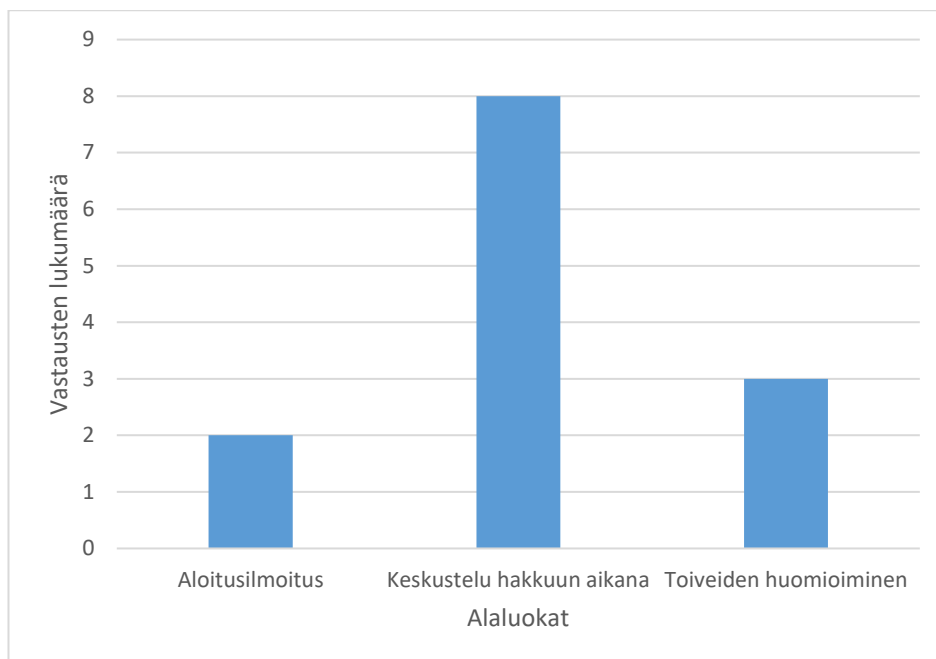
Metsäasiakasvastaavilta selvitettiin myös näkemyksiä metsäkoneenkuljettajien toiminnasta metsänomistajien kanssa. Heiltä kysyttiin metsänomistajien kuljettajista antamasta palautteesta, mahdollisia kehityskohteita kuljettajien toiminnassa ja mikä jo tällä hetkellä on erityisen hyvää kuljettajien toiminnassa metsänomistajien kanssa. Vastaajista 62 % ilmoitti saavansa metsänomistajilta kuljettajiin kohdistuvaa palautetta vähintään joskus (H1, H3–H6, L1, L3 ja L6). Usein kyseistä palautetta ilmoittivat saavansa vastaajat H2, H7 ja L2. Vastaaja L5 ilmoitti saavansa metsänomistajilta palautetta koneenkuljettajiin liittyen jokaisen puukaupan yhteydessä. Vastaajista 85 % ilmoitti välittävänsä palautteen kuljettajille ”Usein” tai ”Aina” ja loput ”Joskus”. Avoimeen kysymykseen näiden palautteiden sisällöstä vastasi 10 vastaajaa. Palautteet jaettiin vastausten perusteella neljään luokkaan: ”työn laatu ja korjuujälki”, ”asiakaspalvelu”, ”yhteydenpito” ja ”kuljettajan henkilökohtaiset ominaisuudet”. Kaikki vastaajat ilmoittivat saaneensa metsänomistajilta palautetta koskien työn laatua ja korjuujälkeä. Muihin luokkiin vastauksia tuli kuhunkin kaksi. Luokassa ”Yhteydenpito” (L3 ja L4) vastaaja L3 nosti

esille metsänomistajien toivoneen aikaisempaa aloitusilmoitusta. Luokassa ”Muut asiakaspalvelutaidot” nostettiin esille kuljettajien toimintatavat (H5) ja kuljettajien asiakaspalvelualltius (L5). Viimeisessä vastausluokassa ”Kuljettajan henkilökohtaiset ominaisuudet” (L1 ja L6) vastaaja L6 nosti esille etenkin kuljettajien rauhallisuuden.



KUVIO 15. Kuljettajia koskevan palautteen sisältö, jonka metsänomistajat antavat maseille.

Avoimeen kysymykseen erityisen hyvin toimivista asioista metsäkoneenkuljettajien ja metsänomistajien välillä vastasi kaikkiaan kahdeksan metsäasiakasvas-taavaa. Kaikki kysymykseen vastanneet nostivat esille kuljettajien hyvät valmiu-det keskustella metsänomistajien kanssa hakkuun toteutuksesta ja työn etene-misestä. Vastaajat H4, H6 ja L3 nostivat esille sen, että kuljettajat malttavat an-taa metsänomistajalle aikaansa. Aktiivisen keskustelun työn etenemisestä ja sen mahdollisista toteutustavoista mainitsivat vastaajat H5, L1 ja L4–6. Vastaa-jat H5, L1 ja L2 mainitsivat vielä erikseen kuljettajien kyvyn kuunnella metsän-omistajien toiveita. (Kuvio 16).

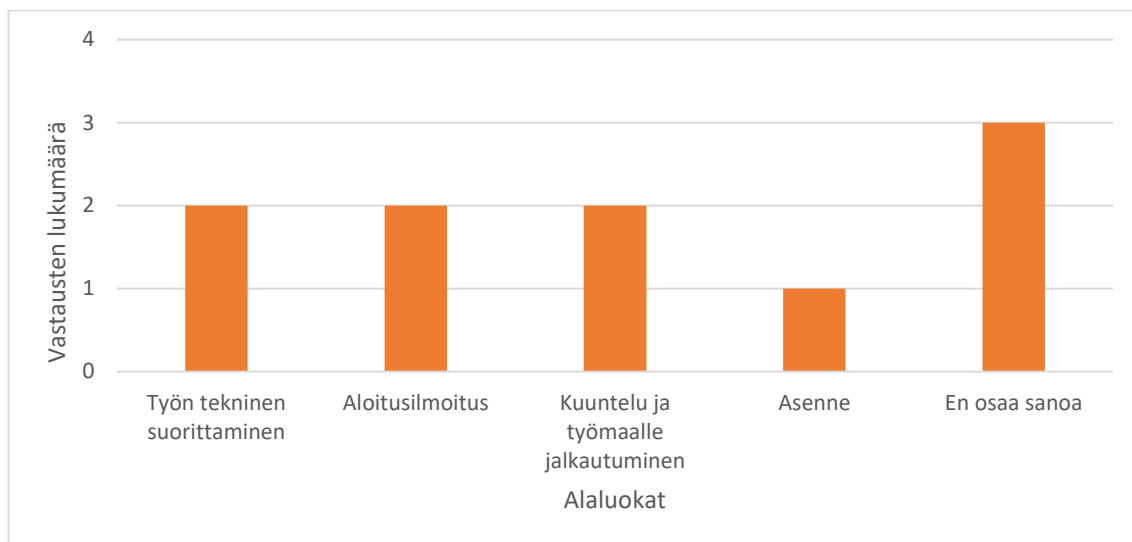


KUVIO 16. Metsäasiakasvastaavien mielestä erityisen hyvät asiat koneenkuljettajien toiminnassa metsänomistajien kanssa. Lisätiedot liite 3.

Vastaajat H6 ja L5 ilmoittivat työmaiden aloitusilmoitusten tekemisen erityisen hyväksi asioiksi kuljettajien toiminnassa (Kuvio 16).

Kyselyssä kartoitettiin myös metsäasiakasvastaavien esityksiä asioiksi, joita koneenkuljettajat voisivat kehittää omassa työskentelyssään metsänomistajien kanssa. Ensimmäisessä luokassa (Kuvio 17) vastaajat L1 ja L4 sanoivat kuljettajilla olevan kehitettävää työn teknisen suorittamisen osalta. Ensimmäinen painotti tarkkuutta ajolinjoissa, jotta tilarajojen ylitykseltä vältyttäisiin. Vastaaja piti tärkeänä myös korjuutyömaan erityismerkintöjen huomioimista. Vastaaja L4 toivoi kehitystä korjuutyömaiden etukäteistöiden aloittamisessa aiemmin ennen hakkuita. Toiseen luokkaan (Kuvio 17) vastaaja H6 muistutti ajokoneenkuljettajien aloitusilmoituksen tärkeydestä niissä tilanteissa, kun hakkuukone on jo poistunut korjuutyömaalta ennen puiden lähikuljetuksen aloittamista. Vastaaja L4 toivoi ylipäättään aikaisempaa yhteydenottoa ennen korjuun aloittamista. Kolmannessa luokassa (Kuvio 17) vastaaja H5 kirjoitti, että kuljettajien tulisi pelkän jutustelun sijaan myös kiertää leimikkoa jalkaisin metsänomistajan kanssa. Vastaaja L3 toivoi kuljettajien antavan hieman aikaansa metsänomistajien toiveiden kuuntelulle. Vastaaja L6 kertoi, että kuljettajilla on välillä liian välinpitämätön asenne metsänomistajia kohtaan (Kuvio 17). Vastaajat H4, H7 ja L2 päätyivät

luokkaan ”En osaa sanoa” (Kuvio 17). Ensimmäinen heistä vastasi, että kuljettajien on vaikea varautua toimimaan metsänomistajien kanssa, koska näitä on niin monenlaisia. Vastaaaja H7 ilmoitti, että osalla kuljettajista olisi parantamista toiminnassaan ja vastaaaja L2 ei kertonut mitään kehityskohteita.



KUVIO 17. Metsäasiakasvastaavien mielestä kehitettävät asiat koneenkuljettajien toiminnassa metsänomistajien kanssa

4 Tulosten vertailua ja yhteenveto

4.1 Metsäkoneenkuljettajien yhteistyö metsäasiakasvastaavien kanssa

Sekä metsäkoneenkuljettajat että metsäasiakasvastaavat olivat yleisesti sitä mieltä, että yhteistyö heidän välillään toimii hyvin. Haastattelujen perusteella kuljettajille tärkeimpiä asioita metsäasiakasvastaavien toiminnassa olivat korjuutyömaiden valmisteluun liittyviä (Kuvio 2). Kuusi kuljettajaa mainitsi kehityskohteiksi maastomerkinnät ja saman verran ennakkoraivauksen. Metsäasiakasvastaavat kertoivat itse saaneensa kuljettajilta eniten palautetta juuri näistä kahdesta asiasta (Kuvio 13). Tässä yhteydessä on hyvä todeta, että kuljettajista vastaajat K1, K5 ja H2 olivat sitä mieltä, että kuljettajien antamaa palautetta ei aina kuunnella tai oteta vakavasti. Palautteen käsittelyssä näyttäisi siis metsäasiakasvastaavilla olevan kehitettävää. Seuraavaksi tärkeimpiä teemoja kuljettajille olivat kommunikointi ja toimintatapojen säännöllisyys. Toisessa teemassa nousivat esille juuri maastomerkinnät ja ennakkoraivaukseen liittyvät asiat. Tulosten perusteella metsäasiakasvastaavien kannattaisikin yhdenmukaistaa toimintaansa juuri näissä kahdessa asiassa.

Kommunikointi nousi tärkeimmäksi tekijäksi metsäasiakasvastaavien kyselyvastauksissa ja tämän jälkeen työohjeiden sisäistäminen ja työmaasuunnittelu (Kuvio 8 ja 9). Molemmat ammattiryhmät näyttävät siis olevan samaa mieltä kommunikoinnin tärkeydestä. Metsäasiakasvastaavista vastaaja H4 sanoi kuljettajien hänelle tekemien aloitusilmoitusten olevan hyvä asia. Vastaaja H3 toivoi ajokoneenkuljettajien tekevän samoin. Kuljettajista vastaaja K4 kertoi, että aloitusilmoitusta ei tarvitse tehdä erikseen metsäasiakasvastaavalle ja ainoastaan vastaaja K5 mainitsi, että ilmoitus tulisi tehdä sekä hakkuukoneesta että ajokoneesta. Ohjeistusta aloitusilmoituksen suhteen olisi tämän perusteella siis syytä täsmentää.

4.2 Metsäkoneenkuljettajien yhteistyö korjuuesimiesten kanssa

Haastattelujen perusteella suurin osa kuljettajista kokee korjuuesimiestensä toiminnan hyväksi. Vastaajat H2 ja V3 mainitsivat erikseen, että he eivät olleet tyytymättömiä korjuunohjaukseen, koska työmaiden sijainti vaihteli heistä liian suurella

alueella. Tällöin kuljettajat joutuvat entistä enemmän tekemisiin heille tuntemattomien metsänomistajien kanssa. Metsäasiakasvastaavista vastaaja H4 nosti esille juuri metsänomistajakunnan ennalta-arvaamattomuuden kuljettajien asiakaspalvelutyötä vaikeuttavaksi tekijäksi. Kuljettajista vastaaja K5 kertoi, että toiminta metsänomistajien kanssa oli hänelle juuri siitä syystä helppoa, että hän tunsi monet näistä entuudestaan. Korjuunohjaus näyttäisi siis osin vaikuttavan metsäkoneenkuljettajien toimintaan metsänomistajien kanssa, koska pääosin samoilla alueilla työskentelevät kuljettajat oppivat tuntemaan alueen metsänomistajat paremmin.

Kuljettajat H1 ja V3 kertoivat heidän ja korjuuesimiestensä välisessä kommunikoinnissa olevan kehitettävää. Vastaajan H1 mielestä tieto esimiesten tekemistä muutoksista, jotka vaikuttivat hänen työhönsä, ei kulkeutunut aina hänelle itselleen. Vastaaja V3 toivoi saavansa aikaisemmin tiedon tulevista korjuutyömaista ja hänen mielestään työmaiden sijainnin kasvanutta vaihtelua ei oltu hänelle kunnolla perusteltu. Osa kuljettajista siis selkeästi kaipasi avoimempaa keskustelua heidän esimiestensä tekemistä päätöksistä.

4.3 Metsäkoneenkuljettajien yhteistyö metsänomistajien kanssa

Kukaan metsäkoneenkuljettajista ei ilmoittanut, etteikö tulisi metsänomistajien kanssa yleensä toimeen. Erikseen ongelmia metsänomistajien kanssa aiheuttavia tilanteita kuljettajat mainitsivat kaikkiaan seitsemän, joista kolme liittyi metsänhoitoyhdistysten valtakirjakauppoihin. Toisena erityispiirteenä voidaan nostaa esille vastaajien V1 ja V2 esille tuomat haasteet kommunikoinnissa ruotsinkielisten metsänomistajien kanssa. Ongelmia aiheuttavat osaltaan metsänomistajien huolimaton toiminta korjuutyömaalle tullessa. Tällaisista tilanteista mainitsi neljä kuljettajaa. Ainoastaan yksi kuljettaja ilmoitti metsänomistajien ilmoittavan yleensä tulostaan korjuutyömaalle. Metsäasiakasvastaavat arvostivat erityisesti koneenkuljettajien metsänomistajien kanssa käymää keskustelua työn aikana. Kehitettävissä asioissa metsäasiakasvastaavat toivoivat tarkkuutta hakkuun suorittamisessa.

Suurimpia eroja haastattelun ja kyselyn tulosten välillä oli metsänomistajien antaman palautteen määrässä. Yhdeksän kuljettajaa 13:sta ilmoitti saaneensa jotakin kautta metsänomistajilta palautetta. Yksi heistä kertoi, ettei ole saanut metsäasiakasvastaavien välittämää palautetta lainkaan. Sen sijaan metsäasiakasvastaavista kaikki olivat ainakin joskus saaneet metsänomistajilta palautetta liittyen koneenkuljettajiin. 85 % heistä ilmoitti välittävänsä palautteen kuljettajille usein tai aina. Kaikki kertoivat välittävänsä palautetta ainakin joskus.

Metsäasiakasvastaavat antoivat kaksi mainintaa nimenomaan kuljettajien metsänomistajille tekemän aloitusilmoituksen olevan hyvällä tasolla. Yhtä monessa maininnassa sanottiin aloitusilmoituksessa olevan kehitettävää. Haastattelujen perusteella kuljettajilla on vaihtelevia käsityksiä tai käytäntöjä tämän aloitusilmoituksen sisällöstä. Tämän perusteella ohjeistusta aiheesta olisi syytä täsmentää kuljettajille. Kuljettajista vastaajat K1, K3, H3, V1 ja V3 ilmoittivat aloitusilmoituksen tekemisen olevan ajoittain mahdotonta ohjeistetun aikataulun mukaisesti, koska he eivät yksinkertaisesti tiedä, mille korjuutyömaalle ovat seuraavaksi menossa. Kuljettajilla ei siis aina ole mahdollisuutta tehdä aloitusilmoitusta ohjeistuksen mukaan.

4.4 Vertailu aikaisempaan tutkimukseen

Lautasen ja Tantun (2013) metsäkoneenkuljettajille ja koneyrittäjille tekemissä haastatteluissa haastateltavat nostivat mielestään tärkeiksi työelämätaidoiksi tiimityötaidot, työparina toimimisen, empatiakyvyn ja sosiaaliset taidot yleensäkin. Tämä työn tulokset ovat saman suuntaisia, sillä metsäasiakasvastaavat nostivat omissa vastauksissaan koneenkuljettajien ja metsänomistajien välisen keskustelun useimmiten esille kertoessaan hyvistä asioista kuljettajien toiminnassa metsänomistajien kanssa (Kuvio 16). Toiseksi eniten mainittiin näissä vastauksissa metsänomistajien toiveiden kuunteleminen. Työtehoseuran selvityksessä (Lautanen & Tanttu 2013) todettiin, että asiakaspalvelu- ja sosiaalisissa taidoissa oli vielä kehitettävää. Tässä työssä löydettiin myös selkeitä kehityskohteita näiden taitojen parantamiseksi. Sellaisia olivat muun muassa kuljettajien tekemien aloitusilmoitusten sisältö ja kahden vastaajan osalta ruotsin kielen taidoista olisi ollut etua työskentelyssä metsänomistajien kanssa.

Marko Smolanderin (2013) opinnäytetyössä todettiin, että metsäkoneenkuljettajat motivoituivat palautteesta ja positiivisesta ilmapiiristä. Tässä työssä saatiin samanlaisia tuloksia, sillä kaikkia haastatellut kuljettajat kolmea lukuun ottamatta kertoivat kaipaavansa lisää palautetta. Smolanderin opinnäytetyössä kuljettajat nostivat metsänomistajien tyytyväisyyden esille stressiä aiheuttavana tekijänä. Tässä työssä ilmeni, että Metsäkonepalvelu Oy:n kuljettajat saavat hyvin vähän metsänomistajien palautetta. Tästä seuraava epätietoisuus lisää osaltaan työn stressaavuutta. Esimerkiksi vastaaja K5 kertoi haastatteluissa, että työn tekeminen helpottuisi, jos hän tietäisi mitä muut ovat mieltä hänen korjuujäljestään.

Kuljettajien vuorovaikutustilanteet liittyivät Jouni Ylätalon (2015) opinnäytetyön perusteella useimmin leimikoihin, erilaisiin ongelmatilanteisiin tai työnohjaukseen. Myös tässä työssä metsäasiakasvastaavista vastaajat H7, L1, L3 ja L4 nostivat hyvinä asioina kuljettajien toiminnassa heidän kanssaan tiiviin yhteistyön, yhteydenpidon ongelmatilanteissa ja leimikkoa koskevien tarkentavien kysymysten tekemisen (Kuvio 8).

Reijo Kääriäinen (2017) oli selvittänyt omassa opinnäytetyössään metsänomistajien pitävän metsäkoneenkuljettajien taidoissa tärkeimpänä metsän- ja koneenkäsittelytaitoja. Metsäasiakasvastaavista kymmenen 13:sta kertoi metsänomistajien antavan palautetta työn laadusta ja korjuujäljestä. Kääriäinen ei ollut omassa työssään eritellyt koneenkuljettajien vuorovaikutustaitoja. Tässä työssä metsäasiakasvastaavista vastaajat H5 ja L5 mainitsivat metsänomistajien antaneen palautetta kuljettajien asiakaspalvelutaidoista. Vastaajat L1 ja L6 kertoivat kuljettajien saaneen palautetta nimenomaan henkilökohtaisista ominaisuuksistaan.

4.5 Kehitysehdotukset

Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella esitetään seuraavia kehitysehdotuksia Metsäkonepalvelu Oy:n metsäkoneenkuljettajien asiakaspalvelutaitojen kehittämiseksi ja ”ylivertaisen asiakaspalvelukokemuksen” mahdollistamiseksi:

1. Aloitushilmoitusten käytäntöjä ja sisältöjä olisi syytä käydä kuljettajien kanssa läpi ja tarpeen mukaan päivittää ohjeistusta.
2. Metsäkonepalvelu Oy:n tulisi jakaa aktiivisemmin tietoa metsäkoneenkuljettajilleen näitä koskevista päätöksistä.
3. Metsänomistajia tulisi entistä paremmin informoida turvallisuusasioista puukaupan yhteydessä, jotta nykyisen kaltaisilta vaaratilanteilta voitaisiin välttyä.
4. Metsäasiakasvastaavien kannattaisi vertailla toimintatapojaan maasto-merkintöjen ja ennakkoraivauksen suhteen ja mahdollisuuksien mukaan yhdenmukaistaa näitä toimintatapoja.
5. Metsäkoneenkuljettajien metsäasiakasvastaaville antaman palautteen käsittelyprosessia tulisi avata kuljettajille.
6. UPM Metsän tulisi varmistaa, että metsänomistajien kuljettajista antama palaute saavuttaa kuljettajat nykyistä useammin.
7. Metsänhoitoyhdistysten valtakirjakauppojen yhteydessä tulisi varmistaa, että leimikot ovat korjuukelpoisia ja että metsänomistajia on informoitu riittävästi korjuuntoteutuksesta puukaupan yhteydessä.

5 POHDINTA

Tutkimusongelma vaikutti työn alkuvaiheessa varsin monimutkaiselta hahmotettavaksi. Varsinkin teemahaastattelujen rungon suunnittelu oli tästä syystä vaikeaa. Metsäkoneenkuljettajien haastattelut onnistuivat odotettua paremmin ja aineistoa kertyi riittävästi tulosten analysoinnin kannalta. Koneenkuljettajat olivat haastattelujen suhteen erittäin yhteistyöhaluisia, jotkut olivat jopa mielissään, että heidän mielipiteitään haluttiin kerätä talteen. Haastatteluja helpotti se, että haastattelija itse oli toiminut useiden haastatteluihin valikoitujen kuljettajien kanssa aiemmalla harjoittelujaksollaan. Metsäasiakasvastaaville suunnattu kyselykin yllätti vastausten määrän ja laadun osalta. Erityisen ilahduttavaa oli, että suurin osa kyselyyn osallistuneista metsäasiakasvastaavista oli vastannut varsin yksityiskohtaisesti kyselyn avoimiin kysymyksiin. Näin aineistoon kertyi paljon sellaista tietoa, joka varmasti suljetussa kyselyssä olisi jäänyt selvittämättä.

Tutkimusaineisto osoittautui riittäväksi, jotta työssä esitetyt tuloksia voidaan pitää luotettavina. Aineistoa olisi voitu parantaa, mikäli hakkuukoneenkuljettajien lisäksi olisi haastateltu myös ajokoneenkuljettajia. Toisaalta metsäasiakasvastaavien vastaukset koskivat kaikkia Metsäkonepalvelu Oy:n kuljettajia. Tämä paikkasi haastatteluutoksen puutteita. Työhön ei haastateltu Metsäkonepalvelu Oy:n korjuuesimiehiä, mikä antoi yksipuolisen kuvan heidän ja kuljettajien välisestä vuorovaikutuksesta. Toisaalta korjuuesimiesten työnkuva avattiin tämän työn johdannossa ja kuljettajien vastaukset olivat tässä asiassa varsin yhteneväisiä. Näin ollen tuloksia voidaan tässäkin suhteessa pitää luotettavina, vaikka ne kuvaavatkin vain kuljettajien näkemyksen asiasta.

Työ vastasi tarkoitustaan ja sen tulosten pohjalta onnistuttiin löytämään konkreettisia kehityskohteita tulevaisuutta ajatellen. Yleisellä tasolla tämän työn pohjalta voidaan todeta, että Metsäkonepalvelu Oy:n metsäkoneenkuljettajien asiakaspalvelutaidot ovat pääosin hyvällä tasolla niin metsänomistajien, korjuuesimiesten kuin metsäasiakasvastaavienkin kanssa. Samalla voidaan todeta, että kaikissa näissä asiakaspalvelusuhteissa yksi suurimpia tekijöitä sekä hyvässä että pahassa on tiedonkulku osapuolten välillä.

LÄHTEET

Kilpeläinen, R. & Lautanen, E. Metsäalan Vose-taustaselvitys 2016. Metsäalan osaamistarpeiden ennakointihanke. Selvitystyön loppuraportti opetushallitukselle. TTS. Luettu 22.2.2019. https://www.oph.fi/download/177017_Metsan_taustaselvitys_290516.pdf

Kääriäinen, Reijo. 2017. Metsäkoneenkuljettajan osaamistarpeet metsäkoneyrityksessä. Biotalousliiketoiminnan kehittäminen. Hämeen ammattikorkeakoulu. Luettu 22.2.2019. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/132569/Opinnaytetyo.pdf?sequence=1>

Lautanen, E. & Tanttu, V. Metsäalan ammattiosaaminen nyt ja vuonna 2020. TTS:n tiedote. Metsätyö, -energia ja yrittäjyys. 7/2013 (768). Luettu 22.2.2019 https://www.tts.fi/files/794/Metsaalan_ammattiosaaminen_nyt_ja_vuonna_2020.pdf

Lundgren, T. & Töytäri, J. 2010. Asiakaspalvelun Pikku-jättiläinen. Lahti: Positiivarit Oy.

Metsäkonepalvelu Oy. 2019. Yritysesittely. Luettu 2.5.2019. <http://mkpd.fi/4>

Metsäteho. 2005. Korjuun suunnittelu ja toteutus –opas. Helsinki: Metsäteho Oy.

Nieminen, Ari. 2015. Resurssitehokas puunkorjuu. Tapion raportteja nro 5. Luettu 1.5.2019. file:///C:/Users/e5jlaaks/AppData/Local/Temp/Resurssitehokas-puunkorjuu.pdf

Smolander, M. 2013. Metsäkoneenkuljettajien työmotivaatioon vaikuttavia tekijöitä. Metsätalouden koulutusohjelma. Karelia-ammattikorkeakoulu. Luettu 22.2.2019. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/59174/Marko_Smolander.pdf?sequence=1

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi 2018.

Torvinen, Jarmo. 2015. Asiakastutkimus Pohjois-Karjalan UPM Kymmene Oyj:n kumppanuussopimusasiakkaille. Metsätalouden koulutusohjelma. Karelia-ammattikorkeakoulu. Luettu 2.5.2019. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95407/Torvinen_Jarmo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

UPM Metsä. Usein kysyttyjä kysymyksiä. Miksi keräämme asiakaspalautetta? Luettu 12.3.2019. <https://www.upmmetsa.fi/tietoa-ja-tapahtumia/artikkelit/usein-kysyttyja-kysymyksia.-miksi-keräämme-asiakaspalautetta/>

Ylätaalo, Jouni. 2015. Metsäkoneenkuljettajan työn sosiaalinen verkosto. Metsätalouden koulutusohjelma. Hämeen ammattikorkeakoulu. Luettu 22.2.2019 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/94297/Ylatalo_Jouni.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelu Metsäkonepalvelu Oy:n metsäkoneenkuljettajille

- Yhteistyö UPM:n metsäasiakasvastaavien kanssa
- Yhteistyö oman korjuuesimiehen kanssa
- Toiminta metsänomistajien kanssa ennen hakkuuta
- Toiminta metsänomistajien kanssa hakkuun aikana
- Työstä saatu palaute
- Itse annettu palaute

Liite 2. Kysely UPM Metsän metsäasiakasvastaaville

Kysely metsäkoneenkuljettajien asiakaspalvelutaidoista

Tämän kyselyn tarkoituksena on tuottaa tietoa opinnäytetyöhön Metsäkonepalvelu Oy:n (MKP) metsäkoneenkuljettajien asiakaspalvelutaitojen kehittämistä. UPM:n metsäasiakasvastaaville suunnatun kyselyn lisäksi opinnäytetyöhön haastatellaan MKP:n metsäkoneenkuljettajia ja heidän korjuuesimiehiään. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastauksia käytetään ainoastaan kyseessä olevan opinnäytetyön tarkoituksiin. Vastaaminen vie muutaman minuutin ja kaikilla vastauksilla on suuri merkitys opinnäytetyöni kannalta. Ystävällisin terveisin Joonas Laaksonlaita Tampereen ammattikorkeakoulu

1. Missä yhtiön ostoyksikössä työskentelet?

- ☐ Lahden yksikkö
- ☐ Hämeenlinnan yksikkö

2. Kuinka kauan olet toiminut nykyisissä tehtävissäsi puunhankinnassa?

- ☐ 0-5 vuotta
- ☐ 6-10 vuotta
- ☐ yli 10 vuotta

3. Kuinka usein arvioisit olleesi viimeisen vuoden aikana kanssakäymisessä MKP:n metsäkoneenkuljettajien kanssa (muuten kuin yhtiön järjestelmään tallennettujen työohjeiden kautta)?

- ☐ päivittäin
- ☐ lähes päivittäin
- ☐ viikottain
- ☐ harvemmin kuin kerran viikossa

4. Kuinka hyväksi koet yhteistyön ja kommunikoinnin MKP:n kuljettajien kanssa?

- ☐ Yhteistyö ja kommunikointi toimivat erinomaisesti
- ☐ Yhteistyö ja kommunikointi toimivat hyvin
- ☐ Yhteistyö ja kommunikointi toimivat kohtalaisesti
- ☐ Yhteistyö ja kommunikointi toimivat tyydyttävästi
- ☐ Yhteistyö ja kommunikointi toimivat huonosti

5. Millaisista asioista olet yhteydessä suoraan koneenkuljettajiin?

- ☐ Työmaajärjestys
- ☐ Hakkuumäärät/kertymä
- ☐ Leimikkokohtaiset työohjeet

☐ Työmaapalaute

☐

6. Millaisista asioista olet yhteydessä pääasiassa MKP:n korjuuesimiehen/operaattoriin?

☐ Työmaajärjestys

☐ Hakkuumäärät/kertymä

☐ Leimikkokohtaiset työohjeet

☐ Työmaapalaute

☐

7. Kuinka usein annat palautetta suoraan koneenkuljettajalle?

☐ Usein

☐ Joskus

☐ Harvoin

☐ En koskaan

8. Jos annat palautetta suoraan koneenkuljettajalle, minkälaista palautetta yleisimmin annat ja mistä asioista?

9. Saattoiko itse palautetta koneenkuljettajilta?

☐ Usein

☐ Joskus

☐ Harvoin

☐ En koskaan

10. Jos saat palautetta koneenkuljettajilta, minkälaista palautetta yleisimmin saat ja mistä asioista?

11. Saattoiko metsänomistajilta palautetta koneenkuljettajien työskentelystä tai muusta toiminnasta?

☐ Jokaisen puukaupan yhteydessä

☐ Usein

☐ Joskus

☐ Harvoin

☐ En koskaan

12. Mistä asioista metsänomistajat antavat koneenkuljettajiin liittyen palautetta?

13.Välitätkö metsänomistajien sinulle kertoman palautteen eteenpäin koneenkuljettajille?

- ☐ Aina
- ☐ Usein
- ☐ Joskus
- ☐ Harvoin
- ☐ En koskaan

14.Millä tasolla MKP:n koneenkuljettajien asiakaspalvelutaidot ovat mielestäsi tällä hetkellä?

- ☐ Erinomaiset
- ☐ Hyvät
- ☐ Kohtalaiset
- ☐ Tyydyttävät
- ☐ Huonot

15.Mikä erityisesti on mielestäsi hyvää koneenkuljettajien toiminnassa metsänomistajien kanssa?

16.Mitä kehitettävää on mielestäsi koneenkuljettajien toiminnassa metsänomistajien kanssa?

17.Mikä erityisesti on mielestäsi hyvää koneenkuljettajien toiminnassa sinun (metsäasiakasvastaava) kanssasi?

18.Mitä kehitettävää on mielestäsi koneenkuljettajien toiminnassa sinun (metsäasiakasvastaava) kanssasi?

19.Tähän kohtaan voit kirjoittaa palautetta itse kyselystä tai avata aiemmin antamiasi vastauksia.

Liite 3. Lisätiedot kuvioihin 2–4, 7–13 ja 15–17

Lisätiedot kuvioon 2.

Vastaukset alaluokittain	Vastaajat (Hyvää)	Vastaajat (Kehitettävää)
Kommunikaatio	K2, H1, H3	K1, K4, K5, V1
Korjuutyömaiden valmistelu	K4, K5, H3, V1, V2, V3	K2, K4, K5, H2, H3, V1, V3
Palautteeseen reagointi	K3, V1, V3	K1, K4, K5, H2
Toimintatapojen säännöllisyys	V1	K1, K4, K5, V1, V3

Lisätiedot kuvioon 3.

Vastaukset alaluokittain	Vastaajat (Hyvää)	Vastaajat (Kehitettävää)
Kommunikointi	K1, K2, K4, K3, K5, V2	H1, V3
Korjuunohjaus	K4, H3, V2	K2, H2, V3

Lisätiedot kuvioon 4.

Vastaukset teemoittain	Vastaajat
Katkontatarkkuus	H1
Kertymä	K5, H3, V1
Keskusteluhalu	K1, K2, K3, K4, K5, V3
Korjuujälki	K4, K5, H2, V2
Lisätyöt	K1, K2, K3, H1, H2

Lisätiedot kuvioon 7.

Vastaukset	Vastaajat
0–5 v.	H1, H5, H6, L1, L2, L5, L6
6–10 v.	H3
>10 v.	H2, H4, H7, L3, L4

Lisätiedot kuvioon 8.

Vastaus	Vastaaajat
Avoin keskustelu ja palaute	H4, H5, H6, H7, L5, L6
Tiivis yhteydenpito	H4, H7, L1, L3, L4
Ammattitaito ja tehokkuus	H4, L1, L2

Lisätiedot kuvioon 9.

Vastaukset	Vastaaajat
Yhteydenottoherkkyys	H5, H6, H7, L1, L5
Työohjeiden sisäistäminen ja työmaasuunnittelu	L3, L4, L5
Käsittelyohjeiden kritisointi	L6
Ei kehitettävää	H3

Lisätiedot kuvioon 10.

Vastaukset	Vastaaajat (0–5v.)	Vastaaajat (>6v.)
Lähes päivittäin	H5, L6	–
Viikottain	H6, L1, L2, L5	H2, H3, H4, H7, L4
Harvemmin kuin kerran viikossa	H1	L3

Lisätiedot kuvioon 11.

Vastaukset	Vastaaajat
Myyjien erikoistoiveet	H5
Hakkuumäärät/kertymä	H3, H5, H6, L1, L2
Leimikkokohtaiset työohjeet	H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7, L1, L2, L3, L4, L5, L6
Työmaapalaute	H6, H7, L1, L5, L6
Työmaajärjestys	H3, H6, L1, L4
Aikataulu ja jaksotus	L1

Lisätiedot kuvioon 12.

Vastaajat	Vastaukset
Usein	H7, L4
Joskus	H3, H5, H6, L1, L3, L4, L6
Harvoin	H1, H2, H4, L2,
En koskaan	–

Lisätiedot kuvioon 13.

Vastaukset alaluokittain	Vastaajat
Leimikon suunnittelu	H4, H5, H6, L1, L3, L4, L5, L6
Ennakkoraivaus	H2, H5, L2, L3, L5
Tiedottaminen ja tavoitettavuus	L1
Leimikon puusto	L5, L6
Yleiset epäkohdat	H7

Lisätiedot kuvioon 15.

Vastaukset	Vastaajat
Työn laatu ja korjuujälki	H4, H5, H6, H7, L1, L2, L3, L4, L5, L6
Yhteydenpito	L3, L4
Muut asiakaspalvelutaidot	H5, L5
Kuljettajan henk.koht. ominaisuudet	L1, L6

Lisätiedot kuvioon 16.

Vastaukset	Vastaajat
Aloitustilmoitus	H6, L5
Keskustelu hakkuun aikana	H4, H5, H6, L1, L3, L4, L5, L6
Toiveiden huomioiminen	H5, L1, L2

Lisätiedot kuvioon 17.

Vastaukset	Vastaajat
Työn tekninen suorittaminen	L1, L4
Aloitustilmoitus	H6, L4
Kuuntelu ja työmaalle jalkautuminen	H5, L3
Asenne	L6
En osaa sanoa	H4, H7, L2