



METSÄKONEYRITYKSEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Aki Kangas

Opinnäytetyö
Toukokuu 2011
Metsätalouden koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Metsätalouden koulutusohjelma

KANGAS AKI: Metsäkoneyrityksen asiakastyytyväisyyskysely

Opinnäytetyö 58 s., liitteet 20 s.
Toukokuu 2011

Työn ohjaaja Perttu Arminen
Työn tilaaja Koneurakoitsijat Kangas Oy, UPM Kymmene Oyj Metsä

Opinnäytetyössä selvitettiin metsäkoneyritys Koneurakoitsijat Kangas Oy:n puunkorjuutoiminnan laatua vuoden 2010 aikana. Tavoitteena oli metsänomistajille tehdyn kyselyn avulla saada tietoon yrityksen korjuuseen liittyvät vahvuusalueet ja kehittämistarpeet sekä kerätä metsänomistajien ja metsäyhtiön edustajien yleisiä mielipiteitä metsäkoneyrityksestä ja sen toiminnasta.

Tutkimus toteutettiin kirjallisena postikyselynä niille metsänomistajille, joiden metsissä Koneurakoitsijat Kangas Oy oli työskennellyt vuoden 2010 aikana. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä UPM Metsän kanssa, sillä Koneurakoitsijat Kangas Oy toimii UPM Metsän avainyrittäjänä. Kaikki kyselyyn osallistuneet metsänomistajat olivat tehneet suoran metsänhakkuusopimuksen UPM Metsän kanssa. Kyselyyn osallistuivat myös ne UPM Metsän toimihenkilöt, jotka ovat olleet aktiivisessa yhteistyössä metsäkoneyrityksen kanssa vuoden 2010 aikana. Näin pystyttiin todentamaan metsäkoneyrityksen ja metsäyhtiön välinen toimivuus ja kehitysalueet.

Tutkimuksessa selvitettiin puunkorjuuseen ja yrityksen toimenkuvaan liittyviä asioita seuraavien pääkategorioiden mukaisesti: yleistä tietoa yrityksestä, käytännön työ, yrityksen palvelukuvaus ja yrityskuva. Lisäksi metsänomistajat sekä toimihenkilöt pääsivät kirjoittamaan avoimet mielipiteensä yrityksestä ja sen toiminnasta.

Tutkimuksen tulokset ja päätelmät ovat salassa pidettäviä.

Asiasanat: puunkorjuu, asiakastyytyväisyyskysely, metsäkoneyritys

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Forestry

KANGAS AKI:

Bachelor's thesis 58 pages, appendices 20 pages
May 2011

Supervised by Perttu Arminen
Commissioned by Koneurakoitsijat Kangas Oy, UPM Kymmene Oyj Metsä

The purpose of this thesis was to obtain information about the forestry company Koneurakoitsijat Kangas Ltd and their logging. With this thesis the company can identify their strengths, development needs and the general opinion of the quality of their operations. Reference period was the year 2010 with local foresters as a target group. Forest owners had the opportunity to tell their opinion about the company, how they deal with logging, and how high was the operations quality. The study was a questionnaire.

This research has been done in collaboration with UPM. All forest owners who participated in the survey were UPM customers. It was a natural co-operation. Questionnaires were also sent to UPM staff members who have worked with Koneurakoitsijat Kangas Ltd during the past year. They could share their views on the company's logging, and moreover they could tell their thoughts about possible improvements.

This study evaluates the company's logging operations and the company's global operations. Four main categories were: general information about the company and the practical work, a description of the company's service and image. All respondents were also to write their own opinion about the company.

Results and conclusions are confidential.

Key words: forest machine company, harvesting, customer satisfaction inquiry

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 PUUNKORJUUN HALLINTA	9
2.1 Tiedot metsäkoneyrityksen ja metsäyhtiön toiminnasta	9
2.2 Laadun seuranta.....	9
2.3 Avainyrittäjäyys.....	10
2.4 Metsäkoneyrityksen tietoja	11
2.5 Korjuujäljen laatu	12
2.6 Korjuukalusto	13
2.7 Kuljettajien ammattitaito.....	14
2.8 Ympäristö korjuussa.....	15
2.9 Metsänomistajan informointi	15
3 TUTKIMUSMENETELMÄ	16
4 KOHDERYHMÄ	17
4.1 Asiakastietojen kerääminen.....	17
4.2 Metsänomistajat	17
4.3 Toimihenkilöt	18
4.4 Yhteystietojen hakeminen	18
4.5 Poisjääneet kohteet	18
5 AINEISTON HANKKIMINEN	20
5.1 Menetelmä.....	20
5.2 Kyselylomakkeen laadinta.....	20
5.3 Saatekirjeen laadinta	21
5.4 Kyselylomakkeiden lähetys	21
5.5 Kirjeen sisältö	21
6 VASTAUKSET	22
6.1 Odotettu vastausprosentti.....	22
6.2 Palautetut vastaukset	22
6.3 Muistutussoitot.....	22
6.4 Toteutunut vastausprosentti	23

7 TULOKSET METSÄNOMISTAJIEN OSALTA.....	
7.1 Yleistä tietoa yrityksestä	
7.1.1 Tieto korjuutyön suorittajasta.....	
7.1.2 Metsäyrityksen aiempi tunnettavuus	
7.2 Käytännön työ.....	
7.2.1 Korjuujäljen yleinen laatu	
7.2.2 Korjuuvauriot elävissä puissa sekä urapainauamat.....	
7.2.3 Tienvarsivarastopaikan kunto.....	
7.2.4 Korjuutyön ajoitus	
7.2.5 Korjuukaluston soveltuvuus	
7.2.6 Ympäristön huomioiminen korjuussa.....	
7.3 Yrityksen palvelukuvaus.....	
7.3.1 Korjuun aloituksen informointi	
7.3.2 Yrityksen työntekijöiden suhtautuminen metsänomistajaan	
7.3.3 Yrityksen kuljettajien ammattitaito ja kokemus	
7.3.4 Yrityksen joustavuus lisäpalveluihin.....	
7.3.5 Palvelutarjonnan laajentaminen.....	
7.4 Yrityskuva	
7.4.1 Yrityksen kaluston kunto ja ikä	
7.4.2 Kokonaiskuva yrityksestä.....	
7.4.3 Metsänomistajien metsien puunkorjuu tulevaisuudessa.....	
7.4.4 Yrityksen palvelujen suosittelu.....	
7.5 Metsänomistajien kysymyksiin liittyvät lisäykset tai ongelmakohdat.....	
7.6 Metsänomistajien mielipiteet.....	
8 TULOKSET TOIMIHENKILÖIDEN OSALTA	
8.1 Käytännön työ.....	
8.1.1 Korjuujäljen yleinen laatu	
8.1.2 Korjuuvauriot elävissä puissa sekä urapainauamat.....	
8.1.3 Tienvarsivarastopaikan kunto.....	
8.1.4 Korjuutyön ajoitus	
8.1.5 Korjuukaluston soveltuvuus	
8.1.6 Ympäristön ja tärkeiden luontoarvojen huomioiminen korjuussa.....	
8.1.7 Tiedonkulku yrityksen ja metsäyhtiön välillä.....	
8.2 Yrityksen palvelukuvaus.....	
8.2.1 Yrityksen omatoimisuus	
8.2.2 Yrityksen toimintavarmuus ja luotettavuus.....	
8.2.3 Yrityksen työntekijöiden suhtautuminen vieraileviin henkilöihin	
8.2.4 Yrityksen työntekijöiden ammattitaito ja kokemus.....	
8.2.5 Yrityksen joustavuus	
8.2.6 Yrityksen lisäpalvelut	

8.3 Yrityskuva	
8.3.1 Yrityksen kaluston kunto ja ikä	
8.3.2 Kokonaiskuva yrityksestä	
8.3.3 Toimihenkilöiden kysymyksiin liittyvät lisätiedot tai ongelmakohdat	
8.3.4 Toimihenkilöiden mielipiteet	
9 TULOSTEN POHDINTA	
9.1 Yleistietoa yrityksestä	
9.2 Käytännön työ	
9.3 Yrityksen palvelukuvaus	
9.4 Yrityskuva	
9.5 Kysymyksiin lisäykset tai epäselvät kohdat	
9.6 Vapaa palaute	
10 LÄHTEET	24
11 LIITTEET	25

1 JOHDANTO

Yksityisten metsänomistajien metsissä työskentely on vaativa toimenkuva. Metsänomistajilla liittyy metsiinsä usein tunnearvoa. Metsä kasvaa hitaasti ja siihen kohdistuvien hoito- ja uudistustoimenpiteiden täytyy onnistua, jotta vuosikymmenien kasvatus tuottaa halutun tuloksen. Hakkuun jälkeen maisema muuttuu ja metsänomistajilla voi viedä aikaa totutella uuteen näkymään. Tämän vuoksi korjuujäljen on oltava ammattitaitoista, eikä ylimääräisiä korjuuvaurioita tai muita poikkeamia sallita.

Usein metsänomistajat ovat perillä myös metsiensä rahallisesta arvosta. Korjuussa katkonnan onnistuminen ja puutavaran laatu on tärkeää sekä jatkojalostuksen että metsänomistajalle maksettavan korvauksen kannalta. Tämän vuoksi korjuun suorittavan yrityksen ja sen työntekijöiden ammattitaito nousee äärimmäisen tärkeään rooliin.

Korjuutyön kehittymisen kannalta on erityisen tärkeää kuulla metsänomistajan mielipide korjuutyön onnistumisesta ja muista siihen liittyvistä kohdista. On yleistä, että työn hyvästä ja huonosta laadusta käydään niin sanottua kahvipöytäkeskustelua metsänomistajien kesken. Nämä keskustelut ja arvioinnit kuitenkin harvoin kantautuvat korjuun suorittaneen yrittäjän tai metsäyhtiön korviin. Palautteiden ja mielipiteiden kuuleminen olisi tärkeää, jotta pystyttäisiin paikantamaan mahdolliset huomiotta jääneet epäkohdat, ja korjaamaan poikkeamat halutulle tasolle. Positiivisen palautteen kuuleminen kertoo käytetyn toimintamallin ja suoritettujen puunkorjuun onnistumisesta. Se myös motivoi yrittäjää ja erityisesti korjuun suorittaneita koneenkuljettajia.

Korjuutyön järkevän ja kustannustehokkaan onnistumisen vuoksi metsäkoneyrityksen ja metsäyhtiön yhteistyö on tärkeässä asemassa. Puunkorjuu on työskentelyä, jossa edellinen työvaihe vaikuttaa aina seuraavaan. Siksi jokainen työvaihe suoritetaan parhaalla mahdollisella tavalla, jotta koko puunkorjuuketju, hankinnasta tehdasvastaanottoon, on toimiva. Tämä ketju ylittää yritysrajoja ja sen vuoksi eri yritysten työntekijöiden saumaton yhteistyö ja tiedon kulku korostuu.

Näiden seikkojen myötä metsäkoneyritys Koneurakoitsijat Kangas Oy koki tarpeelliseksi tehdä kyselytutkimuksen metsänomistajille puunkorjuunsa onnistumisesta

ja heidän yleisestä mielipiteestä ja asenteesta yritystä ja sen toimintaa kohtaan. Kysely tehtiin yhteistyössä UPM-Kymmene Oyj:n metsäosaston kanssa ja se kohdennettiin myös niille UPM Metsän toimihenkilöille, jotka ovat olleet aktiivisesti yhteydessä metsäkoneyrityksen kanssa vuoden 2010 aikana.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kyselytutkimuksen avulla saada tietoa metsäkoneyritys Koneurakoitsijat Kangas Oy:n korjuutoiminnan vahvuusalueista ja kehittämistarpeista sekä metsänomistajien ja metsäyhtiön toimihenkilöiden mielipiteitä metsäkoneyrityksestä ja sen toiminnasta. Näiden tietojen avulla metsänomistajille suunnattua korjuupalvelua sekä metsäkoneyrityksen ja metsäyhtiön välistä yhteistyötä pyritään kehittämään.

2 PUUNKORJUUN HALLINTA

2.1 Tiedot metsäkoneyrityksen ja metsäyhtiön toiminnasta

Kirjoittaja on työskennellyt metsäkoneyrityksessä sekä hakkuukoneenkuljettajana että ajokoneenkuljettajana määräaikaisissa ajanjaksoissa vuodesta 1995 alkaen. Tuona aikana metsäkoneyritys ja puunkorjuun toimintamalli ovat muuttuneet paljon. Yrityksen kalustomäärä, henkilöstömäärä ja vuosittain korjattava puumäärä on kasvanut. Kehitystä on tapahtunut muun muassa tietotekniikan tultua mukaan tiedonsiirtoon, karttapaikannukseen ja korjuun ohjaukseen. Metsäkoneenkuljettajan tehtävät ovat muuttuneet entistä vastuullisemmaksi ja laadunseuranta, asiakaslähtöinen ajattelu sekä toiminnan prosessiajattelu ovat laajentuneet.

Kirjoittaja on työskennellyt myös UPM Metsän toimihenkilönä. Määräaikaisessa työsuhteessa toimittiin läheisesti eri metsäkoneyrittäjien kanssa. Päätoimenkuvana työssä oli työjäljen laadunseuranta. Näin puunkorjuuta voidaan tarkastella myös metsäyhtiön näkökulmasta sekä huomioida toimihenkilöiden työnkuva puunkorjuuprosessissa.

Työkokemusten ja niissä kerättyjen tietojen ja toimintatapojen pohjalta on luontevaa tehdä asiakaskysely metsänomistajille, joka koskee heidän metsissään suoritettua puunkorjuuta ja metsäkoneyrityksen toimintaa. Kokemukset ja yhteistyö metsäkoneyrityksen ja metsäyhtiön kanssa ovat synnyttäneet kokonaisuuden informaatiosta, jota metsänomistajilta ja toimihenkilöiltä haluttiin saada tietoon.

2.2 Laadunseuranta

Asiakaskyselyssä pyrittiin selvittämään eri asioita, kuin metsäkoneyrityksen ja metsäyhtiön käytössä olevassa laadunseurannassa käsitellään. Kyselyn avulla laadunseurantaa laajennettiin antamalla metsänomistajille mahdollisuus kertoa mielipiteensä korjuutyön onnistumisesta ja metsäkoneyrityksen yleisestä kuvasta. Näin yrityksen omatoimista laadunseurantaa kehitetään ja laajennetaan yli käytössä olevan laadunseurantajärjestelmän.

Koneurakoitsijat Kangas Oy suorittaa jatkuvaa laadunseurantaa omassa työssään. Sen suorittavat yrittäjä ja koneenkuljettajat. Koneenkuljettajat vastaavat korjuutyön laadusta, johon kuuluu muun muassa puutavaran mitta- ja laatuvaatimusten täyttäminen, yleisten metsänhoitosuosituksen noudattaminen, korjuuvaurioiden välttäminen ja ympäristön asianmukainen huomioon ottaminen. Korjuuyrittäjät ja UPM Metsä käyttävät yhteneviä korjuutyön laadunseurannan kriteerejä.

UPM Metsä suorittaa omaa laadunseurantaa, jossa seurataan avainyrittäjien toiminnan laatua ja korjuujäljen laatua. Tätä suorittavat UPM Metsän toimihenkilöt muiden työtoimiensa ohessa ja siitä annetaan palaute yrittäjälle ja kuljettajille. Laadunseuranta pyritään tekemään silloin, kun korjuutyömaalla työskennellään, jotta palaute voidaan antaa suoraan suullisesti työn tekijälle ja mahdolliset epäkohdat voidaan konkreettisesti kohdentaa ja puuttua niihin.

2.3 Avainyrittäjäisyys

Avainyrittäjäisyys UPM Metsässä tarkoittaa siirtymistä työnostosta kokonaispalvelun ostoon. Avainyrittäjäisopimukset tehdään kokonaisuuksille tarjolla olevien eri työläjien pohjalta, eikä yksittäisille koneyksiköille mikä tarkoittaa siirtymistä konekohtaisuudesta sopimuskohtaisuuteen. (Välimäki 2009, 10.)

Opinnäytetyössään Välimäki tutkii avainyrittämistä UPM Metsän Rauman piirissä. Hän on haastatellut paikallista metsäkoneyrittäjää ja toteaa johtopäätöksissään avainyrittämisen olevan hyvä asia. Välimäen (2009) mukaan korjuun seurannan oltua metsäosaston alueiden tai piirien vastuulla, on reagointiherkkyys muuttuviin tapahtumiin ollut hidasta. Kun nykyään avainyrittäjille on jaettu omat korjuukiintiöt tai -tavoitteet, niin he pystyvät nopeammin suuntaamaan itse korjuutoiminnan oikeantyyppisiin hakkuukohteisiin. Kun ohjaus ja valvonta toimivat avainyrittäjien kautta, he pystyvät paremmin ja tasaisemmin hyödyntämään omansa ja aliurakoitsijoiden kaluston. (Välimäki 2009, 31.)

Koneurakoitsijat Kangas Oy toimii UPM Metsän avainyrittäjänä. Perinteisestä yrittäjäsopimuksesta avainyrittäjyyteen on siirrytty vuonna 2008. Kuten Välimäen johtopäätöksissä ilmeni, avainyrittäjyyden kautta myös Koneurakoitsijat Kangas Oy:n kaluston ohjaus ja valvonta on yrityksen omassa hallinnassa. Se tuo lisätyötä, mutta tieto ja suunnittelu kaluston järkevästä ja kustannustehokkaasta ohjauksesta on parempi metsäkoneyrityksen sisällä, kuin metsäyhtiön toimihenkilöllä.

Reagointiherkkyys on nopeampi nykyisessä avainyrittäjä -mallissa, mutta tarpeet nopeaan reagoimiseen tulevat yhä metsäyhtiöltä. Avainyrittäjät pääsevät itse suunnittelemaan korjuunsa viikoiksi eteenpäin ja suurena ohjaavana tekijänä on metsien korjuukelpoisuus. Nämä nopeat muutoksiin reagoimiset, jotka pääsääntöisesti tulevat metsäyhtiön suunnalta, sekoittavat korjuusuunnitelman ja järjestyksen. Tämä taas lähes aina vaikuttaa domino – ilmiön tavoin jo olemassa oleviin korjuukiintiöihin ja -tavoitteisiin.

2.4 Metsäkoneyrityksen tietoja

Metsäkoneyritys Koneurakoitsijat Kangas Oy suorittaa koneellista ainespuunkorjuuta. Puunkorjuuseen kuuluu puun katkonta ja lähikuljetus. Yritys on perustettu vuonna 1965 ja toiminta jatkuu toisessa sukupolvessa. Kotipaikkakuntana Koneurakoitsijat Kangas Oy:llä on Nivala ja toimialueenaan kotipaikkakunnan lisäksi lähikunnat; Haapajärvi, Haapavesi, Reisjärvi, Ylivieska, Kärämäki, Pyhäjärvi ja Piippola. Yrityksen tarjoamia palveluita ovat koneellinen puunkorjuu, johon kuuluu korjuun suunnittelu, puun katkonta ja lähikuljetus. Yritys työllistää kahdeksasta yhdeksään työntekijää.

Yrityksellä on vuoden 2010 aikana ollut toiminnassa kolme hakkuukoneen ja ajokoneen muodostavaa korjuuketjua. Vuoden 2010 ja 2011 vaihteessa käyttöön on otettu myös neljäs korjuuketju. Tätä kyselytutkimusta koskevat työmaat on korjattu kolmen korjuuketjun voimin. Yrityksen käyttämien metsäkoneiden ikäskaala on vuodesta 1996 vuoteen 2008.

2.5 Korjuujäljen laatu

Korjuujäljellä tarkoitetaan niitä vaikutuksia, joita hakkuutyö aiheuttaa metsikön puustolle ja maaperälle (Uusitalo 2003, 88.) Korjuujälki- termiä käytetään pääsääntöisesti harvennushakkuiden yhteydessä, mutta tässä kyselyssä korjuujäljellä katettiin niin harvennushakkuiden kuin päätehakkuiden työjälki. Kyselylomake oli samanlainen kaikille metsänomistajille hakkuutavasta riippumatta.

Korjuun laadukas onnistuminen on ensisijaisen tärkeää metsänomistajalle visuaalisesta ja taloudellisesta näkökulmasta ajateltuna. Se on myös metsäkoneyrityksen ja metsäyhtiön etuja, koska jokainen tehty työmaa on näkyvä ja yrityksiä edustava käyntikortti. Siksi korjuujäljen laadun on oltava ensisijaista.

Metsän kasvatuksen, tautiriskien minimoimisen sekä visuaalisen näkymän kannalta, metsäkoneella tehtyjä vaurioita elävissä puissa sekä urapainaumia maastossa pyritään korjuun yhteydessä välttämään. Kun isoilla ja raskailla koneilla työskennellään metsässä, ei kaikilta kolhuilta ja painaumilta voida välttyä. Tarkoituksen mukaista kuitenkin on, että kuljettajien ammattitaidolla, oikealla konevalinnalla, korjuun yleisellä ja ajankohdan suunnittelulla, mahdolliset korjuuvauriot voidaan minimoida.

Korjuun oikea ajoitus on merkittävin tekijä, jolla voidaan vaikuttaa puunkorjuun maaperälle ja jäävään puuston aiheuttamiin korjuuvaurioihin (Uusitalo 2003, 44). Puu tulee korjata silloin, kun maapohja kantaa parhaiten, jotta vältettäisiin syvien ajoraiteiden syntymistä. Turvemaalla, pehmeäpohjaisella rinnealueella sekä rehevällä, kostealla ja syöpymisherkällä maapohjalla puunkorjuu tulee tehdä jäätyneen maan aikana. (Häggman 2007, 104.)

Varastopaikat ovat suuri ja näkyvä osa korjuutyömaalla ja ne sijaitsevat yleensä liikennöityjen teiden varsilla. Tämä antaa ohikulkijalle yleiskuvaa puunkorjuusta ja toimii samalla metsäkoneyrityksen ja metsäyhtiön mainostauluna. Sen vuoksi visuaalinen näkymä varastopaikoilla tulee olla siisti ja järjestelmällinen.

Korjuun suunnittelu ja toteutus (2005, 73) oppaan mukaan puutavarat pinotaan välivarastolla omiin varastomuodostelmiin siten, että niiden kuljettaminen halutussa järjestyksessä on mahdollista. Tämän mahdollistamiseksi etukäteiset ja kattavat

varastopaikkatiedot ja kiireelliset puutavaratiedot ovat metsäkoneenkuljettajalle ja yrittäjälle arvokkaita. Pinot tehdään annettujen ohjeiden mukaan ja korjuun päätyttyä metsäkuljetuksessa tielle tulleet oksat siivotaan pois (Korjuun suunnittelu ja toteutus 2005, 73.)

Korjuujäljen laatutasoa on pyrittävä jatkuvasti parantamaan. Tavoitteena tulee olla moitteeton korjuujälki. Harvennushakkuussa syntyy lähes aina jonkin verran korjuuvaurioita. On muistettava, että suurin taloudellinen menetys syntyy laiminlyömällä harvennushakkuu kokonaan. (Korjuujälki harvennushakkuussa 2003, 4.)

Edellä mainittujen korjuuseen liittyvien vaatimusten vuoksi, korjuun onnistumista haluttiin selvittää myös metsänomistajien näkökulmasta. Siksi kyselyssä selvitettiin asioita, jotka vaikuttavat heidän tyytyväisyyteen sekä metsäkoneyrityksen ja metsäyhtiön yhteisen toiminnan sujuvuuteen.

2.6 Korjuukalusto

Suomessa selvästi suosituimpia ovat niin sanotut yleiskoneet, jotka soveltuvat sekä harvennus- että päätehakkuukohteisiin (Uusitalo 2003, 68). Koneurakoitsijat Kangas Oy:n koneet ovat kokoluokkansa puolesta juuri näitä, pois lukien yhtä kevyempää ajokonetta, joka on suunnattu pääsääntöisesti ensiharvennuksille ja kantavuutta vaativiin maastoihin.

Uusitalon (2003, 67 - 68) mukaan lähes kaikki hakkuukoneet soveltuvat nykyisin sekä pääte- että kasvatushakkuuksiin. Harvennuskoneet työskentelevät pääsääntöisesti harvennuskohteilla, mutta ne pystyvät myös työskentelemään pienirunkoisissa päätehakkuukohteissa. (Uusitalo 2003, 67–68.)

2.7 Kuljettajien ammattitaito

Kuljettajan roolia hyvän korjuujäljen tuottajana ei voida liikaa korostaa. Ammattitaitoinen, vireä ja motivoitunut kuljettaja kykenee välttämään korjuuvaurioita silloinkin, kun olosuhteet eivät ole parhaimmillaan. (Korjuujälki harvennushakkuussa 2003, 9.)

Hakkuukoneen kuljettajan on osattava tukin apteraus ja harvennusmetsän käsittely oikeaan tiheyteen, osattava suunnitella ajourat, harvennustyön jäljen mukaan lukien korjuuvauriot ja jäävän puuston tiheyden oltava kohdallaan, hallittava ympäristöasiat, hallittava koneen mittalaitteen käyttö ja kunnossapito sekä katkonnan ohjaus, osattava työskennellä yksin ja tiimissä. Kuormatraktorin kuljettajalta puolestaan vaaditaan teknisen huoltotoimien lisäksi ympäristöasioiden hallintaa. (Salakari & Heimonen 1998, 24.)

Salakarin ja Heimosen (1998, 24) mukaan sekä hakkuukoneen- että kuormatraktorinkuljettajalta vaaditaan lisäksi vastuuta ohjeiden toteuttamisesta sekä niiden oikeellisuuden varmistamisesta (laatu- ja ympäristöjärjestelmät), aktiivista panosta toiminnan laadun kehittämiseen ja työturvallisuusasioiden huomioonottamista.

Metsäkoneyrityksen työntekijät osallistuvat erilaisiin ammattitaitoa ylläpitäviin koulutuksiin. Suuri osa kuljettajista on työskennellyt metsäalalla pitkään ja ovat kuuluneet yrityksen vakituiseen henkilökuntaan jo vuosia. Pitkien työsuhteiden etuna on, että vahvaa henkilökohtaista ammattiosaamista voidaan kehittää. Kuljettajilla vuosien tuoma kokemus näkyy heissä varmuutena ja tietotaitona metsänkäsittelyn ja muiden puunkorjuussa huomioitavien arvojen huomioon ottamisena.

2.8 Ympäristö korjuussa

Metsiä on hoidettava niin, että ne säilyvät mahdollisimman elinvoimaisina. Kestävässä metsätaloudessa turvataan metsien ja metsämaiden puutuotannon ja uusiutumiskyvyn lisäksi luonnon monimuotoisuus ja arvokkaiden elinympäristöjen ominaispiirteiden säilyminen. Kestävästi toimiessa ei aiheuteta vahinkoa luonnolle ja ympäristölle. (Häggman 2007, 99.)

Puunkorjuussa tapahtuva ympäristön huomioiminen on merkittävänä tekijänä luonnon monimuotoisuuden ja arvokkaiden elinympäristöjen ominaispiirteiden säilymisessä. Kuljettajat ovat koulutettuja havainnoimaan kyseiset tunnuspiirteet ja toimimaan sen mukaisesti.

2.9 Metsänomistajan informointi

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. (Korjuun suunnittelu ja toteutus 2005, 56.)

Välimäen (2009, 15) mukaan UPM Metsän Rauman piirillä korjuu käsittää puutavaran hakkuun ja metsäkuljetuksen työhöjeen mukaisesti. Siihen sisältyy lisäksi ilmoitus korjuun aloituksesta puun myyjälle tai hänen edustajalleen sekä puunostajalle. Samaa ilmoituskäytäntöä toteutetaan Koneurakoitsijat Kangas Oy:n toimialueella ja se on ensimmäisiä toimenpiteitä, kun työkohdetta aloitetaan. Informoinnin suorittaa korjuukohteelle menevän hakkuukoneen kuljettaja.

3 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tutkimusmenetelmäksi metsäkoneyrityksen vahvuusalueiden ja kehittämistarpeiden selvittämisessä sekä metsänomistajien ja toimihenkilöiden mielipiteiden kuulemisessa, valittiin määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimuksella pyrittiin keräämään empiiristä eli kokemusperäistä tutkimusaineistoa metsäkoneyrityksen korjuutyöstä ja yleisestä toiminnasta. Yhden vuoden tarkastelujakson vuoksi, tutkimusta voidaan pitää poikittaistutkimuksena, jossa ollaan kiinnostuneita tilanteista ja samantapaisten ilmiöiden ilmenemismuodoista tietyn ajanjakson aikana. Aineistossa korjuutyötä ja yleistä toimintaa arvioivat metsänomistajat ja toimihenkilöt. Tutkimusaineistoa ja tuloksia analysoimalla saadaan selville yrityksen vahvuudet sekä heikkoudet ja niitä käsittelemällä yrityksen kehitettävät osa-alueet.

Valmista tutkimusaineistoa kyseisestä aiheesta ei ollut, koska ratkaistavat ongelmat kohdentuvat tiettyyn metsäkoneyritykseen, joten se hankittiin erikseen. Aineiston hankkiminen toteutettiin kyselynä. Kyselevien tutkimusmenetelmien, suullisen haastattelun ja kirjallisen kyselyn, väliltä käytettäväksi menetelmäksi valittiin kirjallinen kysely, koska vastaajia oli suuri joukko. Kyselyyn vastasi ne metsänomistajat, joiden metsässä yritys on työskennellyt vuoden 2010 aikana. Heidän lukumääränsä oli noin 70 henkilöä. Teemahaastattelun suorittaminen olisi ollut vaivalloista matkustamisen kannalta, sillä kyseiset vastaajat asuvat maantieteellisesti ympäri Suomen. Henkilökohtainen teemahaastattelu olisi maksanut liikaa sekä vienyt liikaa aikaa.

4 KOHDERYHMÄ

4.1 Asiakastietojen kerääminen

Henkilötietolain (1999) mukaan, henkilötietoja saa käsitellä ainoastaan jos rekisteröidyllä on asiakas- tai palvelussuhteen, jäsenyyden tai muun niihin verrattavan suhteen vuoksi asiallinen yhteys rekisterinpitäjän toimintaan.

Koneurakoitsijat Kangas Oy ei ole suorassa asiakassuhteessa metsänomistajiin, joiden metsässä he työskentelevät vaan UPM Metsän kanssa. Tämän vuoksi metsänomistajien yhteystietojen kerääminen ja käyttäminen suoraan olisi ollut laitonta. Kysely toteutettiin yhteistyössä UPM Metsän kanssa, joka on oikeutettu käyttämään keräämäänsä asiakasrekisteriä. Yhteystietojen käytössä opastusta antoi UPM:n lakimies, jotta kysely toteutuisi lain mukaan. Kyselyn toteuttamiseksi tehtiin suunnitelma opinnäytetyöstä (liite 1), jonka Koneurakoitsijat Kangas Oy sekä UPM Metsä hyväksyivät.

4.2 Metsänomistajat

Kyselytutkimukseen otettiin ne yksityiset metsänomistajat, joiden metsässä Koneurakoitsijat Kangas Oy on vuoden 2010 aikana suorittanut puunkorjuuta. Kaikki kyselyyn osallistuneet olivat tehneet suoran metsänhakkuusopimuksen UPM Metsän kanssa, jonka mukaisen korjuun metsäkoneyritys on suorittanut. Kauppamuotona on ollut pystykauppa.

Kysely kohdennettiin joko metsänomistajalle tai kunkin tilan metsätilasta vastaavalle. Kohdehenkilöksi merkattiin henkilö, jonka nimi ja yhteystiedot löytyivät kunkin metsänhakkuusopimuksen korjuuohjeesta. Näitä metsänomistajia löytyi 69 kappaletta. Kysely lähetettiin 63 metsänomistajalle. Kuudelle metsänomistajalle ei löytynyt osoitetta, joten he jäivät pois kyselytutkimuksesta. Metsänomistajien kohdalla vastausprosentin odotettiin olevan noin 50 prosenttia.

4.3 Toimihenkilöt

Kyselytutkimus kohdennettiin myös niille UPM Metsän toimihenkilöille, jotka ovat olleet aktiivisessa kanssakäymisessä yrityksen kanssa vuoden 2010 aikana. Heitä oli 13 kappaletta ja toiminimikkeinään heillä oli puunostaja, metsäsuunnittelija, korjuu- ja kuljetussuunnittelija ja sopimusneuvottelija. Toimihenkilöille laadittiin erillinen kyselylomake, joka poikkesi metsänomistajille lähetetystä lomakkeesta. Toimihenkilöiltä pystyttiin kysymään Koneurakoitsijat Kangas Oy:n ja UPM Metsän yhteiseen operatiiviseen toimintaan liittyviä asioita. Toimihenkilöiden vastausprosentin odotettiin olevan lähes 100 prosenttia, koska kysymykset liittyivät myös heidän oman työnsä sujuvuuteen.

4.4 Yhteystietojen hakeminen

Metsäkoneyrityksen korjuuohjeissa olevan metsänomistajan tai metsätilasta vastaavan nimen lisäksi, korjuuohjeista löytyy kyseisen henkilön puhelinnumero. Sen avulla etsittiin osoitetiedot julkista hakupalvelua käyttäen. Niiden metsänomistajien osoitteet, jotka olivat salaisia, löytyivät UPM Metsän asiakasrekisteristä. Tietojen etsimisessä suurena apuna oli asiantunteva UPM Metsän henkilöstö.

UPM Metsän toimihenkilöiden yhteystiedot löytyivät UPM:n internet-sivuilta sekä epäselvissä tapauksissa tiedustelemalla suoraan henkilöltä. Kyselyt postitettiin toimihenkilöiden työosoitteisiin.

4.5 Poisjääneet kohteet

Kyselytutkimuksen kohderyhmästä jätettiin pois valtakirjalla metsänhoitoyhdistysten kautta tehdyt metsänhakuusopimukset. Näissä kohteissa yhteyshenkilönä oli metsänhoitoyhdistyksen edustaja, joten metsänomistajan yhteystietoja ja hänen mielipidettään korjuun onnistumisesta ei olisi saatu. Metsänhoitoyhdistysten edustajat eivät välttämättä tiedä kyselytutkimuksessa kysytyjä asioita, koska he harvemmin seuraavat kaikkien valtakirjalla tekemiensä kauppojen korjuujälkeä.

UPM:n omassa omistuksessa olevien metsien metsänhakkuusopimusten osalta kysely jätettiin pois, koska metsätiloista vastaavia on pieni joukko ja heillä ei ole henkilökohtaista sidettä hallinnoimiinsa metsiin. Kyselykaavake olisi todennäköisesti poikennut metsänomistajille lähetetystä, koska pieni määrä toimihenkilöitä hallinnoi suuria määriä metsää ja toteuttaa metsänhoitoa niin metsänhoidollisten, kuin metsäyhtiön tarpeiden mukaan.

Vuoden 2010 syksyllä Koneurakoitsijat Kangas Oy palkkasi aliurakoitsijoita. Heidän tekemien korjuutyömaiden metsänomistajia ei otettu mukaan kyselyyn, koska työsuoritukset oli vasta käynnistetty, kun kyselytutkimusta jo suunniteltiin. Näin vastaukset pystyttiin kohdentamaan pelkästään Koneurakoitsijat Kangas Oy:n omien koneiden työn ja toiminnan laatuun.

5 AINEISTON HANKKIMINEN

5.1 Menetelmä

Menetelmäksi valittiin paperinen postikysely, koska se on selkeä lukea ja täyttää. Metsänomistaja saa rauhassa tutustua kysymyksiin ja hänellä on aikaa miettiä ja pohtia kommentteja sekä mielipiteitä ennen vastaamista. Palauttaminen vaatii palautuskuoren viemisen postiin, joka voi alentaa vastauksien määrää.

Puhelinkysely olisi ollut aikaa vievä ja mielipide tuntemattomiin soittajiin on usein negatiivinen, joten vastaanotto olisi saattanut olla heikkoa. Metsänomistajilla olisi ollut vähän mietintäaikaa, joten oli todennäköistä, että heidän omia mielipiteitä ja muuta sanottavaa ei olisi tullut riittävästi tai ne olisivat jääneet suppeiksi.

Yksityisten metsänomistajien keski-ikä on noin 60 vuotta ja yli 60-vuotiaiden osuus metsänomistajista on yli puolet. Kyselyä ei toteutettu sähköpostin välityksellä, koska sähköisien kaavakkeiden täyttäminen ja lähettäminen olisi hankalaa ikääntyneille metsänomistajille. Yhteystietoja haettaessa ilmeni, ettei kaikilla metsänomistajilla ole sähköpostiosoitetta, joten sähköinen lomake ei olisi kattanut kaikkia vastaajia.

5.2 Kyselylomakkeen laadinta

Metsänomistajien kyselylomakkeen (liite 2) laadinta suoritettiin yhteistyössä metsäkoneyrityksen kanssa. He ilmoittivat toimintansa osa-alueita, joista halusivat informaatiota. Toimihenkilöille suunnattu lomake (liite 3) muokattiin samoista tarpeista, lisäten tärkeitä operatiiviseen toimintaan liittyviä kysymyksiä. Laadintavaiheessa olevat kyselylomakkeet lähetettiin metsäkoneyrittäjälle sekä UPM Metsän kontaktihenkilöille luettavaksi. UPM Metsän puolelta ei tullut korjaus- tai lisäysehdotuksia. Kysymysten ja vastausvaihtoehtojen lopullisia muotoja hiottiin ohjaavan opettajan kanssa. Lopulliset lomakkeet ja saatekirjeet lähetettiin sähköpostilla tarkistettavaksi metsäkoneyrityksen ja metsäyhtiön kontaktihenkilöille ennen varsinaista postitusta kyselyn kohdehenkilöille.

5.3 Saatekirjeen laadinta

Metsänomistajien saatekirjeen (liite 4) sekä toimihenkilöiden saatekirjeen (liite 5) laadintaan ei osallistunut metsäkoneyrityksen eikä metsäyhtiön edustajia. Ainoastaan opinnäytetyön ohjaava opettaja oli mukana tekstin viimeisessä hionnassa. Kyselylomakkeiden tavoin, saatekirjeet lähetettiin kontaktihenkilöille ennen varsinaista postitusta. Kommentteja ei saapunut.

5.4 Kyselylomakkeiden lähetys

Kyselylomakkeiden lähetysajaksi valittiin vuoden 2011 tammikuun alkuviikot. Tämä siksi, jotta kaikki vuonna 2010 korjatut kohteet saatiin mukaan kyselyyn. Toinen syy lähettää kysely tammikuun puolella, oli joulukuussa vallitseva joulupostin määrä ja ihmisten joulukiireet. Kyselylomakkeiden katoaminen joulun mainospostin joukkoon ei olisi ollut suotavaa vastausprosentin kannalta. Kirjeet kyselylomakkeineen lähetettiin eteenpäin kahdessa erässä viikon 2 aikana. Vastausaikaa oli 18.2.2011 saakka, eli noin kuukausi.

5.5 Kirjeen sisältö

Metsänomistajille ja toimihenkilöille lähetetyissä kirjeissä sisältönä oli 1 saatekirje, 5 kyselylomaketta ja vastauskirjekuori, jossa postimaksu oli maksettuna. Kyselykaavakkeet metsänomistajien ja toimihenkilöiden välillä olivat sisällöltään erilaisia. Paperit oli taiteltu siten, että kirjeen avattaessa saatekirje oli ensimmäisenä luettavissa.

6 VASTAUKSET

6.1 Odotettu vastausprosentti

Vastausprosentti metsänomistajien kohdalla arvioitiin olevan noin 50. Toimihenkilöiden kohdalla odotukset olivat noin 100 prosenttia. Vastausprosentin korottamiseksi asetettiin 18.2.2011 mennessä vastanneiden kesken arvottavaksi Peltoradiokuulosuojaimet. Tämän toivottiin aktivoivan erityisesti niitä metsänomistajia, jotka eivät muuten kyselyyn halua vastata. Palkinnoksi valitun tuotteen arveltiin olevan kiinnostava ja tarpeellinen metsänomistajien ja toimihenkilöiden keskuudessa. Palkinnon kustansi Koneurakoitsijat Kangas Oy.

6.2 Palautetut vastaukset

Vastauspäivään mennessä saapuneita vastauslomakkeita oli yhteensä 36 kappaletta eli 47,3 % lähetetyistä. Metsänomistajilta tuli 29 lomaketta eli 46 % lähetetyistä ja toimihenkilöiltä 7 eli 53,8 % lähetetyistä. Suurin osa vastauksista saapui seuraavien kahden viikon aikana kyselyn postittamisesta, jonka jälkeen vastauksia tuli yksitellen.

6.3 Muistutussoitot

Postikyselyissä joudutaan normaalisti lähettämään myös vastausmuistutuksia tai niin sanottuja karhulomakkeita otokseen kuuluville henkilöille, koska ensimmäiseen kyselykierrrokseen vastanneiden määrä ei tavallisesti kohoa tarpeeksi suureksi (Postikyselyaineiston kokoaminen 2010).

Vastausprosentti näytti jäävän heikoksi, joten vastausta karhuttiin puhelimitse niiltä metsänomistajilta, jotka eivät olleet vastanneet. Muistutussoitto tehtiin viikolla 8, heti viimeistä vastauspäivää seuranneella viikolla. Vastanneet metsänomistajat olivat kaikki osallistuneet arvontaan, ja täten merkanneet myös yhteystietonsa, joten oli helppo erotella heidät niistä, joilta vastaus oli vielä saamatta.

Metsänomistajista 10 ei vastannut soittoyrityksiin. Kahdelle ei löytynyt puhelinnumerotietoja, joten heille ei soitettu lainkaan. 21 metsänomistajaa vastasi puheluun. Puheluun vastanneista 10 aikoi lähettää vastauslomakkeen. Kahden henkilön kohdalla päädyimme tallentamaan vastaukset suoraan puhelimen välityksellä. Metsänomistajista 9 ei aikonut vastauskirjettä lähettää. Syitä oli useita ja niitä kerrottiin ilman erillistä vaadintaa. Yksi metsänomistaja halusi pitää asiat omana tietonaan. Yksi kertoi, ettei anna vastausta ilman rahallista korvausta. Kaksi metsänomistajaa ilmoitti, etteivät ole kyselyä koskaan saaneet. Kaksi metsänomistajaa kertoi, etteivät ole käyneet korjuutyömaalla, joten eivät osaa vastata suureen osaan kysymyksistä. Yksi metsänomistaja vastasi olevansa tyytyväinen suoritettuun korjuuseen. Kaksi metsänomistajaa eivät aikoneet osallistua kyselyyn ilman erillistä syytä.

6.4 Toteutunut vastausprosentti

Viikon 9 aikana saapui 7 vastausta niiltä metsänomistajilta, jotka olivat saaneet muistutussoiton. Kun kaksi kyselyä toteutettiin puhelimitse metsänomistajan toiveesta, vastauksia oli 38 kappaletta. Metsänomistajien vastausprosentti oli 60,3 ja koko kyselyn yhteinen vastausprosentti 59,2. Aikataulullisista syistä ei uutta muistutussoittokierrosta eikä soittoa toimihenkilöille suoritettu. Metsänomistajien palautusprosentti oli 60,5 sillä yksi palautti tyhjän lomakkeen.

Postikyselyaineiston kokoaminen (2010) oppaan mukaan valtakunnallisissa aikuisväestön otoksiin perustuvissa postikyselyissä joudutaan nykyisin tyytymään jo alle 50 prosentin vastausprosentteihin. Tämä huomioiden kyselyyn osallistuneiden metsänomistajien vastausprosentti oli kohtuullisen hyvä. Toimihenkilöiden kohdalla vastausprosentti oli 53,8 ja se jäi alle odotusten.

LÄHTEET

Välimäki, M. 2009. Metsäkoneurakoinnin avainyrittäjäyys UPM Metsän Rauman piirissä. Metsätalouden koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö

Uusitalo, J. 2003. Metsäteknologian perusteet. Hämeenlinna: Karisto

Häggman, B. (toim.) 2007. Metsäluonnonhoidon perusteet. Helsinki: Lönnberg Print

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

Korjuujälki harvennushakkuussa–opas. 2003. Metsäteho Oy. Helsinki

Salakari, H & Heimonen, R. 1998. Koneellinen puunkorjuu. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Postikyselyaineiston kokoaminen. Päivitetty 26.8.2010. Luettu 14.3.2011
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/postikysely/postikysely.html>

Kumpusalo, J. 2011. Metsänomistajien verorasitusta ei saa lisätä. Nivala- lehti 4.4.2011

Metsätehon katsaus nro 32. 2008. Ojitettujen turvemaiden taloudellinen ensiharvennuspotentiaali. Metsäteho Oy. Käpylä Print Oy

Lappalainen, M. 2009. Kotimaisen puunhankinnan tulevaisuuden liiketoimintamallit – tutkimushanke. Taloustieteiden tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. Loppuraportti 7.1.2009

Varho, M. 2010. Energiaa eli hakkuutähdettä, kantoa ja rankaa metsästä. Kirjoitettu 21.9.2010. Luettu 26.3.2011.
http://w3.upm-kymmene.com/for/internet/for_puukauppa.nsf/sp?open&cid=Content31B01&vasennf=Puukauppa\Navi\Metsablogi\metsablogi\Content31B01&vasennfa=o

SUUNNITELMA OPINNÄYTETYÖSTÄ

LIITE 1: 1 (2)

TEKIJÄ	Aki Kangas Saarenvainionkatu 11 E 61, 33710 Tampere 040-7057496 aki.kangas@fe.tamk.fi
OPPILAITOS	Tampereen ammattikorkeakoulu Kuntokatu 3, 33520 Tampere Metsätalouden koulutusohjelma
OHJAAVA OPETTAJA	Perttu Arminen 0400-597 772 perttu.arminen@tamk.fi
OPINNÄYTETYÖN AIHE	Metsäkoneyrityksen asiakastyytyväisyyskysely. (Metsänomistajien ja UPM Metsän toimihenkilöiden tyytyväisyys avainryttäjän toimintaan)
SEURATTAVA YRITYS	Koneurakoitsijat Kangas Oy Ruuskankyläntie 283, 85660 Ruuskankylä, NIVALA Janne Kangas 0400-340067 janne.kangas@kotinet.com Yritys toimii UPM Metsän avainryttäjänä.
OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET	Selvittää Koneurakoitsijat Kangas Oy:n kanssa tekemisissä olleiden metsänomistajien sekä UPM Metsän toimihenkilöiden tyytyväisyys ja mielikuvat yrityksen toiminnasta. Ajanjaksona tarkastelussa käytetään yhtä vuotta.
KÄYTETTÄVÄ MENETELMÄ	Paperinen postitettava kyselylomake. Vastauksien koostaminen ja analysointi.
KETÄ KYSELY KOSKEE	Metsänomistajia, joiden kanssa UPM Metsä on solminut metsänhakuusopimuksen ja jossa Koneurakoitsijat Kangas Oy on suorittanut korjuun. Koskee noin 70 kpl metsänomistajaa. UPM Metsän toimihenkilöitä, jotka ovat aktiivisessa yhteydessä Koneurakoitsijat Kangas Oy:n kanssa. Koskee noin 10 kpl toimihenkilöitä. Ajanjakson (1 vuosi) korjuutyömaat ovat sijainneet alueella; Nivala, Haapajärvi, Haapavesi, Reisjärvi, Ylivieska, Kärsämäki, Pyhäjärvi ja Piippola.

(jatkuu)

LIITE 1: 2 (2)

AIKATAULU
huhtikuu 2011

Opinnäytetyö suoritetaan ajalla marraskuu 2010 –

	Marraskuu	Joulukuu	Tammikuu	Helmikuu	Maaliskuu	Huhtikuu
Kyselylomakkeen laadinta	■					
Kyselylomakkeiden lähetys			■			
Kyselylomakkeiden vastaukset				■		
Analysointi ja koostaminen					■	

MUUTA

Jotta kyselyyn olisi mielekästä vastata, arvotaan kaikkien vastanneiden kesken Peltor-radiokuulosuojaimet (arvo n. 70 €) tai vaihtoehtoisesti saman arvoinen, naisellisempi palkinto. (Palkinto täsmentyy ennen lomakkeiden lähetystä).
Koneurakoitsijat Kangas Oy kustantaa palkinnon.

Kyselylomakkeen mukana vastaajille lähetetään myös saatekirje, jossa kerrotaan kyselyssä mukana olevat tahot, kyselyn tarkoitus ja muuta tarpeellista tietoa. Saatekirjettä ei ole vielä valmistettu.

Vastaa kysymyksiin *ympyröimällä* mielesi mukainen vaihtoehto.

Kysymyksiä koskevia lisätietoja voit merkata kohtaan 18. varatuille riveille. Muista kirjoittaa lisätietojasi koskevan kohdan numero. *Tässä kyselyssä Yrityksellä tarkoitetaan Koneurakoitsijat Kangas Oy:tä*

YLEISTIETOA YRITYKSESTÄ

1. Metsänomistajan tiedot puunkorjuuyrityksestä joka suoritti korjuutyön.
 - a) Tiesin, että Koneurakoitsijat Kangas Oy suorittaa korjuutyön
 - b) En tiennyt, että Koneurakoitsijat Kangas Oy suorittaa korjuutyön

2. Puunkorjuun suorittaneen yrityksen aiempi tunnettavuus.
 - a) Tiesin yrityksen ennestään
 - b) Olin kuullut yrityksestä, mutta en tiennyt siitä sen tarkemmin
 - c) En ollut kuullut yrityksestä

KÄYTÄNNÖN TYÖ

3. Metsäkuviolla suoritettun korjuujäljen laatu, eli kuinka hyvin metsässänne suoritettu puunkorjuutyö on yleisesti onnistunut.
 - a) Korjuujälki oli hyvää
 - b) Korjuujälki oli tyydyttävää
 - c) Korjuujälki oli huonoa
 - d) En ole nähnyt korjuujälkeä

4. Metsäkoneella aiheutetut vauriot elävissä puissa ja juuristoissa sekä metsäkoneella aiheutetut urapainaukset maastossa.
 - a) En löytänyt vaurioita tai urapainauksia
 - b) Löysin yksittäisiä vaurioita tai urapainauksia
 - c) Löysin useita vaurioita tai urapainauksia
 - d) En ole nähnyt korjuujälkeä

(jatkuu)

5. Puiden tienvarsivarastopaikan (lanssin) kunto korjuun aikana. LIITE 2: 2 (5)

(Ennen puutavaran autokuljetusta.)

- a) Varastopaikka oli hyvässä kunnossa sekä siisti ja järjestelmällinen
- b) Varastopaikka oli tyydyttävässä kunnossa sekä kohtuullisen siisti ja järjestelmällinen
- c) Varastopaikka oli huonossa kunnossa sekä ”törkyinen” ja sekava
- d) En ole nähnyt varastopaikan kuntoa

6. Korjuutyön ajoitus vuodenaikaan nähden.

- a) Mielestäni korjuun ajoitus oli hyvä
- b) Mielestäni korjuun ajoitus oli tyydyttävä
- c) Mielestäni korjuun ajoitus oli huono
- d) En osaa sanoa

7. Korjuutyön suorittaneen kaluston (metsäkoneiden) soveltuvuus verrattuna puuston kokoon ja hakkuutapaan.

- a) Mielestäni korjuukalusto oli liian suurta
- b) Mielestäni korjuukalusto oli sopivaa
- c) Mielestäni korjuukalusto oli liian pientä
- d) En tiedä korjuukaluston kokoa

8. Ympäristön huomioiminen korjuussa. (Esimerkiksi lähteet, purot, muurahaispesät.)

- a) Ympäristöön liittyvät asiat huomioitiin korjuussa hyvin
- b) Ympäristöön liittyvät asiat huomioitiin korjuussa tyydyttävästi
- c) Ympäristöön liittyvät asiat huomioitiin korjuussa huonosti
- d) En tiedä, kuinka korjuussa on huomioitu ympäristöä

YRITYKSEN PALVELUKUVAUS

9. Korjuun aloituksen informointi yrityksen toimesta.

- a) Minua informoitiin korjuun aloituksesta
- b) Minua ei informoitu korjuun aloituksesta (jatkuu)

LIITE 2: 3 (5)

10. Yrityksen kuljettajien ja muiden työntekijöiden suhtautuminen metsänomistajaan ja muihin työmaalla vieraileviin henkilöihin.

- a) Kuljettajat olivat avoimia ja keskustelivat mielellään korjuusta ja muista askarruttavista asioista
- b) Kuljettajat vaihtoivat vain pari sanaa
- c) Kuljettajat eivät huomioineet käyntiäni tai muita työmaalla käyneitä vieraita
- d) En osaa sanoa

11. Yrityksen kuljettajien ammattitaito ja kokemus.

- a) Mielestäni kuljettajat olivat ammattitaitoisia ja kokeneita
- b) Mielestäni kuljettajat osasivat perustyön, mutta kaipaisivat lisää tarkkuutta
- c) Mielestäni kuljettajat eivät osanneet työtään tarpeeksi hyvin
- d) En osaa sanoa

12. Yrityksen joustavuus metsänomistajan lisätarpeisiin korjuussa. (Esimerkiksi muutaman pihapuun korjuu tai polttopuiden ajoa.)

- a) Yritys pystyi joustamaan hyvin tarvitsemaani lisäpalveluun
- b) Yritys pystyi heikosti joustamaan tarvitsemaani lisäpalveluun
- c) Yritys ei pystynyt joustamaan tarvitsemaani lisäpalveluun
- d) Minulla ei ollut lisäpalvelun tarvetta

13. Mitä palveluja kaipaisit yrityksen suorittavan puunkorjuun lisäksi?

(jatkuu)

YRITYSKUVA

14. Yrityksen korjuukaluston, kuljetuskaluston sekä autokunnan kunto ja ikä.

- a) Yrityksellä on hyväkuntoista ja suhteellisen uutta kalustoa
- b) Yrityksellä on kunnoltaan ja iältään keskinkertaista kalustoa
- c) Yrityksellä on huonokuntoista ja vanhaa kalustoa
- d) En tiedä yrityksen kaluston kuntoa tai ikää

15. Kokonaiskuva yrityksestä.

- a) Minulle jäi positiivinen kokonaiskuva yrityksestä ja sen toiminnasta
- b) Minulle jäi neutraali kokonaiskuva yrityksestä ja sen toiminnasta
- c) Minulle jäi negatiivinen kokonaiskuva yrityksestä ja sen toiminnasta

16. Omien metsieni puunkorjuu tulevaisuudessa. (UPM Metsän kanssa tehdyt metsänhakkuusopimukset.)

- a) Haluan, että Koneurakoitsijat Kangas Oy korjaa myös jatkossa solmimani metsänhakkuusopimukset
- b) En halua, että Koneurakoitsijat Kangas Oy korjaa jatkossa solmimiani metsänhakkuusopimuksia
- c) Minulle ei ole väliä, mikä yritys suorittaa metsieni puunkorjuun

17. Yrityksen palvelujen suosittelu.

- a) Suosittelen mielelläni myös muille käyttämään yritystä puunkorjuussa
- b) En voi suositella yrityksen palveluja muille

18. Jos jossain kysymyksessä on lisättävää tai epäselvää, kirjoita se tähän.

Merkitsethän myös kysymyksen numeron.

(jatkuu)

19. Vapaa sana yrityksestä ja/tai sen toiminnasta.

Risut ja ruusut:

Kiitos vastauksistanne.

Palauta lomake oheisessa vastauskuoressa. Vastauskuoren postimaksu on maksettu.

Jättämällä yhteystietonne, osallistutte arvontaan.

Palkintona Peltor-radiokuulosuojaimet (arvo n. 70 €) Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Nimi: _____

Osoite: _____

Puhelinnumero: _____

Vastaa kysymyksiin *ympyröimällä* mielesi mukainen vaihtoehtokirjain.

Kysymyksiä koskevia lisätietoja voit merkata kohtaan 16. varatuille riveille. Muista kirjoittaa lisätietojasi koskevan kohdan numero. *Tässä kyselyssä Yrityksellä tarkoitetaan Koneurakoitsijat Kangas Oy:tä*

KÄYTÄNNÖN TYÖ

1. Yrityksen suorittaman korjuujäljen laatu yleisellä tasolla.

- a) Korjuujälki on hyvää
- b) Korjuujälki on tyydyttävää
- c) Korjuujälki on huonoa
- d) En ole nähnyt yrityksen korjuujälkeä

2. Korjuuvaurioita elävissä puissa, juuristoissa ja urapainaumia maastossa yleisellä tasolla.

- a) Työmailta ei löydy korjuuvaurioita tai painaumia
- b) Työmailta löytyy yksittäisiä korjuuvaurioita tai painaumia
- c) Työmailta löytyy runsaasti korjuuvaurioita tai painaumia
- d) En ole nähnyt korjuujälkeä

3. Varastopaikan ja varastomuodostelmien kunto korjuun aikana ja korjuun jälkeen.

(ennen puutavaran kaukokuljetusta)

- a) Varastopaikat ovat hyvässä kunnossa sekä siistit ja järjestelmälliset
- b) Varastopaikat ovat tyydyttävässä kunnossa sekä kohtuullisen siistit ja järjestelmälliset
- c) Varastopaikat ovat huonossa kunnossa sekä ”törkyiset” ja sekavat
- d) En ole nähnyt varastopaikkojen kuntoa

4. Korjuutyön ajoitus vuodenaikaan ja leimikon korjuukelpoisuuteen nähden.

- a) Mielestäni korjuut ajoitetaan hyvin
- b) Mielestäni korjuut ajoitetaan tyydyttävästi
- c) Mielestäni korjuut ajoitetaan huononosti
- d) En osaa sanoa (jatkuu)

5. Yrityksen kaluston soveltuvuus verrattuna työmaiden puuston kokoon ja hakkuutapaan.

- a) Mielestäni korjuukalusto on liian suurta
- b) Mielestäni korjuukalusto on sopivaa
- c) Mielestäni korjuukalusto on liian pientä
- d) En tiedä korjuukaluston kokoa

6. Ympäristön ja tärkeiden luontoarvojen huomioiminen korjuussa.

- a) Ympäristöön liittyvät asiat huomioidaan korjuussa hyvin
- b) Ympäristöön liittyvät asiat huomioidaan korjuussa tyydyttävästi
- c) Ympäristöön liittyvät asiat huomioidaan korjuussa huonosti
- d) En tiedä, kuinka korjuussa on huomioitu ympäristöä

7. a) Tiedonkulku yrityksen ja UPM Metsä:n välillä.

- a) Tiedonkulku toimii hyvin
- b) Tiedonkulku toimii kohtuullisesti, mutta sitä voisi parantaa
- c) Tiedonkulku ei toimi juuri lainkaan ja siitä aiheutuu ylimääräisiä toimia
- d) En osaa sanoa

7. b) Kuinka kehittäisin yrityksen ja UPM Metsä:n välistä tiedonkulkua?

YRITYKSEN PALVELUKUVAUS

8. Yrityksen kyky toimia omatoimisesti annetuilla ohjeilla.

- a) Yritys pystyy toimimaan omatoimisesti annetuilla ohjeilla
- b) Yritys tarvitsee useinmiten lisäneuvoja ja ohjeistusta
- c) Yritys tarvitsee jatkuvasti ylimääräisiä neuvoja ja ohjeistusta
- d) En osaa sanoa (jatkuu)

9. Yrityksen toimintavarmuus ja luotettavuus.

LIITE 3: 3 (5)

- a) Yrityksellä on vahva toimintavarmuus ja voin luottaa heidän työskentelyyn
- b) Yrityksen toimintavarmuus on keskinkertaista ja luotan osittain heidän työskentelyyn
- c) Yrityksen toimintavarmuus on heikkoa enkä voi luottaa heidän työskentelyyn
- d) En osaa sanoa

10. Yrityksen työntekijöiden suhtautuminen työmaalla vieraileviin henkilöihin.

- a) Kuljettajat ovat avoimia ja keskustelevat mielellään korjuusta ja muista askarruttavista asioista
- b) Kuljettajat vaihtavat vain pari sanaa
- c) Kuljettajat eivät huomio käyntiäni tai muita työmaalla käyneitä vieraita lainkaan
- d) En osaa sanoa

11. Yrityksen työntekijöiden ammattitaito ja kokemus.

- a) Mielestäni kuljettajat ovat ammattitaitoisia ja kokeneita
- b) Mielestäni kuljettajat osaavat perustyön, mutta kaipaisivat lisää tarkkuutta
- c) Mielestäni kuljettajat eivät osaa työtään tarpeeksi hyvin
- d) En osaa sanoa

12. Yrityksen joustavuus (esimerkiksi korjuuasioissa; äkkinäiset siirtymiset leimikolta toiselle, jne)

- a) Yritys pystyy joustamaan hyvin
- b) Yritys pystyy joustamaan heikosti
- c) Yritys ei pysty joustamaan lainkaan
- d) En tiedä yrityksen joustavuudesta

(jatkuu)

13. Mitä palveluja kaipaisit yrityksen suorittavan puunkorjuun lisäksi?

YRITYSKUVA

14. Yrityksen korjuukaluston, kuljetuskaluston sekä autokunnan kunto ja ikä.

- a) Yrityksellä on hyväkuntoista ja suhteellisen uutta kalustoa
- b) Yrityksellä on kunnoltaan ja iältään keskinkertaista kalustoa
- c) Yrityksellä on huonokuntoista ja vanhaa kalustoa
- d) En tiedä yrityksen kaluston kuntoa tai ikää

15. Kokonaiskuva yrityksestä.

- a) Minulla on positiivinen kokonaiskuva yrityksestä ja sen toiminnasta
- b) Minulla on neutraali kokonaiskuva yrityksestä ja sen toiminnasta
- c) Minulla on negatiivinen kokonaiskuva yrityksestä ja sen toiminnasta

16. Jos jossain kysymyksessä on lisättävää tai epäselvää, kirjoita se tähän. Merkkäathan myös kysymyksen numeron.

(jatkuu)

17. Vapaa sana yrityksestä ja/tai sen toiminnasta.

LIITE 3: 5 (5)

Risut ja ruusut:

Kiitos vastauksistanne.

Jättämällä yhteystietonne, osallistutte arvontaan.

Palkintona Peltor-radiokuulosuojaimet (arvo n. 70 €) Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Nimi: _____

Osoite: _____

Puhelinnumero: _____

Sähköposti: _____

Arvoisa metsänomistaja tai metsätilasta vastaava.

Vuoden 2010 aikana on metsässänne suoritettu Teidän ja UPM Metsän solmima, metsänhakkuusopimuksen mukainen puunkorjuu. Korjuun on suorittanut metsäkoneyritys Koneurakoitsijat Kangas Oy Nivalasta.

Haluamme kehittää korjuupalveluamme selvittämällä metsäkoneyritys Koneurakoitsijat Kangas Oy:n toiminnan laatua toimiessaan juuri Teidän metsässänne.

Metsänomistajana tai metsätilasta vastaavana Teillä on arvokkain tieto korjuupalvelun onnistumisesta.

Pyydämme Teitä ystävällisesti vastaamaan mukana olevilla kyselylomakkeilla oleviin kysymyksiin ympyröimällä parhaiten kuvaava vaihtoehto. Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia.

Kyselylomakkeet tulisi palauttaa oheisessa vastauskuoressa **18.2.2011** mennessä.

Vastauskuorien postimaksu on maksettu.

Kaikkien **18.2.2011** mennessä vastanneiden kesken arvomme Peltoradiokuulosuojaimet (arvo n.70 €). Arvontaan osallistuaksesi jätäthän yhteystietosi kyselylomakkeen lopussa oleville riveille. Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Kyselyn laatija on metsätalousinsinööriopiskelija ja tämä kysely on osa opinnäytetyötä.

Vastaukset käsitellään anonyymisti, eikä mitään henkilökohtaisia tietoja julkaista. Kyselylomakkeiden vastaukset koostetaan opinnäytetyöhön.

KIITOS VASTAUKSISTANNE

Terveisin

Aki Kangas

Metsätalouden opiskelija
Tampereen ammattikorkeakoulu
Puhelin: 040-7057496
Sähköposti: aki.kangas@fe.tamk.fi

Arvoisa metsätoimihenkilö

Olette toimineet vuoden 2010 aikana aktiivisessa yhteistyössä metsäkoneyritys Koneurakoitsijat Kangas Oy:n kanssa.

Haluamme kehittää korjuupalveluamme ja yhteistyömme toimivuutta selvittämällä metsäkoneyritys Koneurakoitsijat Kangas Oy:n toiminnan laatua toimiessaan UPM Metsän avainyrittäjänä.

Metsätoimihenkilönä Teillä on arvokasta tietoa korjuupalvelun ja yhteistyön onnistumisesta.

Pyydämme Teitä ystävällisesti vastaamaan mukana olevilla kyselylomakkeilla oleviin kysymyksiin ympyröimällä parhaiten kuvaava vaihtoehto. Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia.

Kyselylomakkeet tulisi palauttaa oheisessa vastauskuoressa **18.2.2011** mennessä.

Vastauskuorien postimaksu on maksettu.

Kaikkien **18.2.2011** mennessä vastanneiden kesken arvomme Peltoradiokuulosuojaimet (arvo n.70 €). Arvontaan osallistuaksesi jätäthän yhteystietosi kyselylomakkeen lopussa oleville riveille. Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Kyselyn laatija on metsätalousinsinööriopiskelija ja tämä kysely on osa opinnäytetyötä.

Vastaukset käsitellään anonyymisti, eikä mitään henkilökohtaisia tietoja julkaista. Kyselylomakkeiden vastaukset koostetaan opinnäytetyöhön.

KIITOS VASTAUKSISTANNE

Terveisin

Aki Kangas

Metsätalouden opiskelija
Tampereen ammattikorkeakoulu
Puhelin: 040-7057496
Sähköposti: aki.kangas@fe.tamk.fi

METSÄNOMISTAJIEN KOMMENTIT PALVELUTARJONNAN
LAAJENTAMISEEN

13. Mitä palveluja kaipaisit yrityksen suorittavan puunkorjuun lisäksi?

- Olen edelleen siinä uskossa, että kantojen ym. jätteen raivaaminen on huono asia pien- ym. elimistölle, jotka hoitavat metsäpohjaa uuteen tuottoon.
- Avohakkuun alueilla (siemenpuut) pitäisi mielestäni ajella viimeisellä kuormalla, alueet joiden sammalta hakkuu tai ajokone ole rikkonut. Tällä vältettäisiin muokkaus/äestys tarve. Ajourathan taimettuu liian kanssa.
- En osaa sanoa.

METSÄNOMISTAJIEN LISÄKOMMENTIT JA ONGELMAKOHTIEN
TÄYDENTÄMISET

18. Jos jossain kysymyksessä on lisättävää tai epäselvää, kirjoita se tähän. Merkitsethän myös kysymyksen numeron.

- Kysymys 4, vastattu B. Hakkuukohde oli nevan avohakkuu, joten raiteita tuli paikoitellen, mutta niillä ei ole merkitystä, koska alue tehdään pelloksi.
- Kysymys 6, vastattu B. Kesäsavotta on semmoinen kun on. Jäähän sinne jäljet, mutta ei se mitään haittaa, kyllä ne ajan kanssa korjaantuu.
- Kysymys 4, vastattu B. Syynä kaatosateet. Maapohja kastui kesken korjuutyön.
- Kysymys 9, vastattu B. Enemmän yhteydenpitoa korjuutöiden aloituksesta.
- Kysymys 4, vastattu A. Hakkuu suoritettiin sulan maan aikaan, oli märkkää etteihän painaumia voinut välttää. Suurin osa oli myrskyvaurioita, joten ei voinut odottaa maan jäätymistä.
- Kysymys 6, vastattu A. Korjuun ajoitus riippuu paljon UPM:n puun kulloisen puun tarpeesta.
- Kysymys 4, vastattu B. Korjuu tapahtui keväällä ja muutamassa kohti lumi oli jo sulanut ja ajokoneen telat aiheutti juuristovaurioita. Ei montaa. Kysymys 6, vastattu B. Hieman aiemmin kun ois kerinnyt harventaa, niin olisi jäänyt edelliset vauriot pois. Kysymys 16, vastattu A ja C. Puunkorjuuyrityksellä, joka suorittaa puunkorjuun ei niin väliä, kunhan ovat ammattinsa osaavia.

(jatkuu)

LIITE 7: 2 (2)

- Kysymys 16, vastattu C. Metsieni pinta-alan ja iän huomioiden myyntitapahtumia tulee harvoin. Ja usein teen kaupat hankintakauppana. Tämä myyntitapahtuma tuli luonnonilmiön johdosta ja oli näin ollen ennalta suunnittelematon. Kysymys 6, vastattu C. Luonnonilmiön johdosta (myrsky) käynnisti hakkuu ja ajotyön. Varasto naapurin heinäpellolla. Aurattiin varastointitapahtuman jälkeen. Kysymys 4, vastattu C. Edellä mainitusta luonnonilmiöstä johtuen, jouduttiin vähäinen määrä hakkuutyötä tekemään alueella, joka on kesähakkuuseen sopimatonta (suometsä) ja täällä tuli urapainaumia.
- Kysymys 14, vastattu A. En tarkemmin tunne yrityksen kalustoa kokonaisuudessaan, sillä minun hakkuukohteellani oli töissä hakkuukone käydessäni siellä.
- Kysymys 3, vastattu A. Hyvin arvioitu puun hyväksikäyttö. Kannot sahattu kunnolla tyvestä. Kysymys 4, vastattu B. Oli pahoja sateita, mutta ei haittaa sillä tehty pelloksi.
- Kysymys 15, vastattu A. Yrityksen johtajasta jäänyt hyvä kuva ihmisenä
- Puutavara piti saada ulos suon takaa. Osoittaa yrittäjältä ja yhtiöltä hyvää yhteistoimintakykyä, että kylmän talven luoma mahdollisuus pystyttiin hyödyntämään suon ylityksessä. Kysymys 14, vastattu A. Poikani sanoi, kalusto on hyvä.
- Kysymys 4, vastattu A. Työ suoritettiin pellontekoalueella, joten esim. kysymyksessä 4 olevilla asioilla ei nyt ollut merkitystä. Aikaisempi kokemus on kuitenkin ollut positiivinen.
- Kysymys 17, ei vastattu. Ei metsänomistaja yleensä tiedä kauppaa tehdessä, kuka korjuun suorittaa. Voi korkeintaan esittää toiveen puunkorjaajasta ja ajankohdasta.

RISUT

- Ajotiehen on tullut isoja uria koneen ajotelasta, joten on tasattava kaivinkoneella, että olisi siistimmän näköinen. Voiko metsän korjuuta tai myyntiä suositella kuin Upm ja Kangas Oy:tä. Urakoitsijalta on jäänyt muutamia honkia puita muutama koivu pystyyn, olisitta kaatanut nekin sieltä. Yhteys oltava metsänomistajan kanssa. Kehittää metsän taimiston istuttamista, ei liian tiheään. Maanjärkäleitten alentaminen, että rattorilla voi liikkua siellä maastossa. Veen lirut tähäntapaan.
- Tehtyä puutavaraa jäi melkoisesti metsään ajamatta. Esim. suuriakin koktyvipölkkyjä.
- Hakkuu oli myrskytuhojen korjausta. Metsään jäi kenollaan olevia puita, joiden korjaamiseen olisi voinut kiinnittää enemmän huomiota. Myös maahan jäi jonkin verran puita.
- Kevään 2010 hakkuu, johon kuullui myös harvennusta ja ylispuun poistoa, teki Laulumaa koska Kangas ei tullut sovittuna aikana. Mutta homma hoitui ja myös Laulumaa osaa hommansa erittäin hyvin.

RUUSUT

- Yrittäjän rauhallinen ja leppoisa tapa suhtautua asioihin. (Lomakkeen reunalle piirrettynä kukka)
- Istuin paljon hakkuukoneen mukana, eikä kärhämää ilmennyt. Koneita on minulla ollut kolme kertaa ja tämä on ollut paras. Tosin kahvia kului aika lailla, että hieno homma.
- Ei moittimista.
- Homma pelannut monena talvena hyvin, ei mitään talostelua. Kiitosta vaan.
- Ei mitään moittimista. Homma tuli hyvin tehtyä.
- Kokonaisuus ihan hyvä.
- Hyvä homma!
- Luotin urakoitsijaan täydellisesti. Kävin katsomassa työn jälkeä ja se oli hyvää. Koneelle sattui häiriö, mutta kuski hoiti sen helposti kuntoon. Oli ammattitaitoa. Pino oli korkea, mutta pysyi koko ajan suorana. (4-5m). Tiedän mistä yrittäjä on kotoisin, ja jos kysytään niin suosittelen. Ylispuiden otto ei mielestäni ole

(jatkuu)

LIITE 8: 2 (2)

helppoa, sillä alla oleva kuusikko pitää jäädä ehjäksi. Ei pahempia vahinkoja.

Kiitos!

- Katkonta hyvää.
- Yritys toimii mielestäni hyvin tämän päivän kovassa kilpailussa, jatkakaa samalla tyylillä.
- Kokonaislenkki toimii kiitettävästi ostosta korjuuseen. Pidetty mitä on sovittu, kokonaisuudessaan toimiva paketti. Ei tarvinnut itse huolehtia mistään.
- Hyvä kuva yrityksestä. Ajoitus oli hyvä, kun oli akuuttia rahantarvetta, niin koneet tuli silloin kun oli sovittu.
- Piti poistaa pihasta koivuja. Pyysin pojat kaatamaan ja kävi kätevästi rakennusten seasta.
- Eipä tuosta paljon moittimista löydy.
- Ei mitään valittamista.

TOIMIHENKILÖIDEN VAPAA SANA YRITYKSESTÄ

RISUT

- Tehokkuutta lisää/ kuskeja.

RUUSUT

- Keskustelu yrittäjän/ kuskien kanssa joustavaa. Kuskeista ilmeisesti vähän pula.
- Kehittyvä ja kehityskelpoinen yritystoiminta.
- Yritys saisi kasvaa vielä hallitusti ja monipuolistaa palveluntarjontaa -> avainyrittäjyys.