



Asiakkuuksien kehittäminen

case: Mikon Metsäpalvelu Oy

Petteri Järvinen

OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2020

Metsätalouden koulutus

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Metsätalouden koulutus

Petteri Järvinen
Asiakkuuksien kehittäminen:
case Mikon Metsäpalvelu Oy

Opinnäytetyö 45 sivua, joista liitteitä 13 sivua
Huhtikuu 2020

Suomen metsätaloudessa yhtenä tärkeänä peruspilarina on metsäpalveluyritykset, joita ilman alan isot konsernitkaan eivät voisi toimia nykyisellä tasollaan. Näiden yritysten määrä on ollut kasvussa viime vuosina ja sitä kautta myös niiden välinen kilpailu on lisääntynyt. Yhtenä menestystekijänä tässä kilpailussa on laadukas asiakaspalvelu, jonka toimivuutta on tärkeää seurata asiakkaille suunnatuilla tyytyväisyyskyselyillä.

Toimeksiantajana opinnäytetyössä oli Mikon Metsäpalvelu Oy. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää yrityksen asiakkaiden tyytyväisyyttä muun muassa tämän hetkisten palveluiden laatuun, yhteydenpidon toimivuuteen ja aikataulujen pitävyyteen. Tätä tarkoitusta varten luotiin asiakastyytyväisyyskysely, joka lähetettiin kaikille yrityksen sidosryhmille. Toisena tavoitteena tässä opinnäytetyössä oli luoda jatkuvan palautteen kanava, jonka kautta asiakkaat voivat tulevaisuudessa antaa palautetta välittömästi, kun tarve ilmenee. Tämän kanavan kysymykset tehtiin asiakastyytyväisyyskyselystä saatujen kokemusten perusteella.

Mikon Metsäpalvelu Oy:llä on tällä hetkellä asiakkaina kymmeniä metsäkoneyrityksiä, kaksi isoa metsäyhtiötä ja useita metsänhoitoyhdistyksiä. Näiden yritysten työntekijöiden määrä nousee useisiin satoihin. Vastauksia yrityksen asiakkaille lähetettyyn tyytyväisyyskyselyyn tuli 70 kappaletta.

Tutkimustulosten perusteella yrityksen asiakkaat ovat kokonaisuudessaan tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja toimihenkilöiden toimintaan. Vastaajien suositte-luhalukkuus yritystä kohtaan oli myös hyvällä tasolla. Hieman kritiikkiä sai esimerkiksi toimihenkilöiden työskentelyn yhdenmukaisuus. Kyselystä saatujen kokonaisvaltaisten tulosten avulla yrityksen toiminnan laatua tullaan muokkaamaan entistä parempaan suuntaan.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Forestry engineer

Petteri, Järvinen
Developing customer relationships:
case Mikon Metsäpalvelu Oy

Bachelor's thesis 45 pages, appendices 13 pages
April 2020

Forest service companies are one of the main pillars in Finnish forestry, without which the big companies in the field would not be able to operate at their current level. The number of these companies has been growing in recent years and, as a result, competition between them has increased. One of the success factors in this competition is the quality of customer service, and it is important to monitor its performance with customer satisfaction surveys.

The thesis was commissioned by Mikon Metsäpalvelu Oy. The purpose of this thesis was to find out the satisfaction of the clients of the company with the quality of current services, the efficiency of communication and the keeping of schedules. For this purpose, a customer satisfaction survey was created and sent to all stakeholders in the company. Another goal in this thesis was to create continuous feedback channel allowing customers to provide feedback in the future as soon as their need arises. The questions in this channel were based on the experience gained from the customer satisfaction survey.

Mikon Metsäpalvelu Oy has currently dozens of forest machine companies, two large forest companies and several forest management associations as clients. The number of employees in these companies rises to several hundred. There were 70 responses to the customer satisfaction survey.

According to the results of the survey, the company's customers are satisfied with the services they have received and the activities of their staff. Respondents' willingness to recommend the company was also at a good level. For example, there was some criticism about the uniformity of the staff workers. The overall results of the survey will help to improve the quality of business operations.

Key words: mikon metsäpalvelu, customer satisfaction, satisfaction survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	METSIEN KÄYTTÖ MURROKSESSA.....	7
2.1	Metsätalous nykypäivän Suomessa	7
2.2	Yrittäjät metsäpalvelujen tarjoajina.....	9
3	MIKON METSÄPALVELU OY	11
3.1	Yritysesittely	11
3.2	Toiminnan kehittäminen	12
4	ASIAKKUUKSIEN KEHITTÄMISEN ASKELEITA	13
4.1	Asiakaspalvelu ja sen laadun merkitys.....	13
4.2	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen.....	14
5	MMP ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS	16
5.1	Kuvaus asiakastyytyväisyystutkimuksen sisällöstä	16
6	TULOKSET.....	17
6.1	Perustiedot.....	17
6.2	Kyselyn tulokset	18
6.3	Vertailu edelliseen tyytyväisyystutkimukseen.....	25
6.4	Jatkuvan palautteen kanava	26
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	28
7.1	Johtopäätökset saaduista tuloksista.....	28
7.2	Pohdinta.....	30
	LÄHTEET.....	32
	LIITTEET	33
	Liite 1. MMP Asiakastyytyväisyyskysely 2019	33
	Liite 2. Kyselylinkin mukana lähetetty saateviesti	35
	Liite 3. Sanalliset vastaukset asiakastyytyväisyyskyselyyn.....	36
	Liite 4. Vuoden 2013 asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten kooste .	43
	Liite 5. Jatkuvan palautteen kanavan kysymyslomake.....	45

LYHENTEET JA TERMIT

MMP

Mikon Metsäpalvelu

1 JOHDANTO

Metsäala on ollut viimeisten vuosien aikana suuressa muutoksen tilassa. Suuret metsäyhtiöt ovat alkaneet ulkoistamaan joitakin toimintojaan ja metsästä saatavien tuotteiden ja palveluiden määrä on kasvanut. Tämä tilanne on luonut pienille metsäpalveluyrityksille aivan uudenlaisia mahdollisuuksia kehittää toimintaansa ja myös uusia yrityksiä on syntynyt alalle, koska nyt työtä näyttäisi näille olevan tarjolla. Tämä on taas luonut tilanteen, jossa samoista töistä kilpailee monia yrityksiä ja tässä kilpailussa pärjääminen on metsäpalveluyrityksen menestyksen perusta.

Mikon Metsäpalvelu Oy on toiminut metsäpalveluyrityksenä vuodesta 2005 lähtien tarjoten metsänmittaus-, laadunseuranta- sekä työnjohtopalveluita pääasiallisena toiminta-alueenaan Etelä- ja Keski-Suomi. Yritykselle toiminnan eteenpäin vieminen ja palveluiden kehittäminen on ollut johtavana ajatuksena läpi vuosien. Asiakaspalvelun laatu on tiedostettu yrityksessä yhdeksi tärkeimmistä tekijöistä töiden jatkuvuudelle ja asiakkuuksien säilymiselle. Tämän laadukkaan asiakaspalvelun ylläpitämiseksi yritys haluaa tietää mitä asiakkaat ajattelevat saamastaan palvelusta tällä hetkellä, jotta he osaavat myös jatkossa palvella heitä oikealla tavalla. Asiakastyytyväisyyttä on viimeksi tutkittu yrityksessä vuonna 2013, joten nyt on korkea aika tutkia sitä uudestaan ja tehdä myös vertailua tähän edelliseen tutkimukseen. Tarkoituksena on luoda myös pysyvä palautekanava, jonka kautta asiakkaat voivat helposti antaa yritykselle jatkuvaa palautetta.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää muun muassa tämän hetkisten asiakkaiden tyytyväisyyttä Mikon Metsäpalvelun tarjoamien töiden laatuun, asiakaspalveluun ja aikataulujen pitävyyteen. Tämä tehdään asiakkaille lähetettävällä sähköisellä tyytyväisyyskyselyllä. Kyselystä saatujen tulosten avulla yrityksen toimintaa pyritään kehittämään entistä paremmaksi.

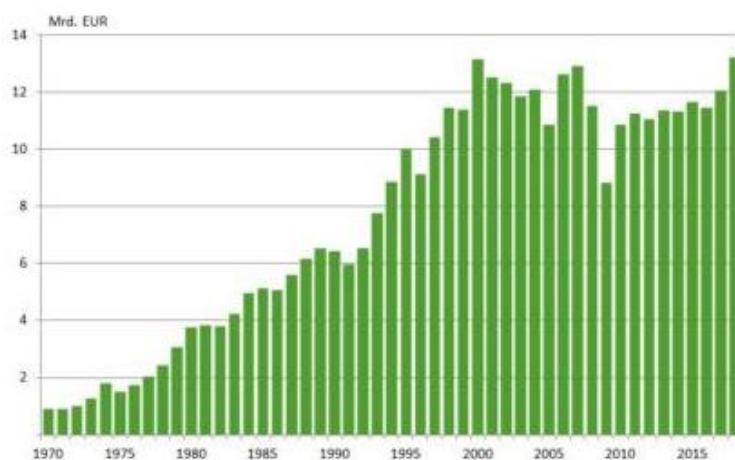
2 METSIEN KÄYTTÖ MURROKSESSA

2.1 Metsätalous nykypäivän Suomessa

Metsätalous on läpi Suomen historian ollut lähes jatkuvassa muutoksen tilassa. Vallalla on ollut erilaisia trendejä harsintahakkuista laajojen avohakkuiden kautta nykypäivän monimuotoisempaan metsien käyttöön. Tätä metsien käyttöä on läpi vuosikymmenten ohjannut suurelta osin teollisuuden tarpeet, mutta tämän rinnalle on varsinkin 2000-luvulla noussut myös erilaisten luonnonsuojelujärjestöjen ääni. Sitä kautta esimerkiksi luonnon monimuotoisuuden huomioiminen metsätalouden toimenpiteissä on tänä päivänä aivan eri tasolla kuin 1900-luvun puolella. Voisi siis sanoa, että toimintaympäristö nykypäivän Suomessa on metsätaloudessa toimivalle haasteita antava ja se taas vaatii korkeaa osaamisen tasoa niin yrityksiltä kuin niissä toimivilta ihmisiltäkin.

Metsäteollisuus ry:n (metsateollisuus.fi) tilastojen (Kuva 1) mukaan metsäteollisuus on edelleen Suomen viennin veturi ja tullin tilastojen mukaan vuonna 2018 paperi ja kartonki olivat maamme ykkösvientituotteita. Myös sellun ja sahatavaran vienti sijoittui kärkikymmenikköön. Metsäteollisuuden viennin arvo vuonna 2018 oli yli 12 miljardia euroa ollen täten kaikkien aikojen korkein. Kyse on siis hyvin merkittävästä tekijästä Suomen taloudelle.

Metsäteollisuuden viennin arvo oli 2018 kaikkien aikojen korkein



Viennin arvo, milj. EUR	2018
Massa, paperi, kartonki ja jalosteet	10 300
Puutuoteala	2 750
Huonekaluteollisuus	200
Metsäteollisuus yhteensä	13 200
Muutos ed. vuodesta	
Massa, paperi, kartonki ja jalosteet	13,2 %
Puutuoteala	-1,0 %
Huonekaluteollisuus	-1,2 %
Metsäteollisuus yhteensä	9,7 %

KUVA 1. Metsäteollisuuden viennin arvo 2018 (Metsäteollisuus ry 2018)

Alla olevasta taulukosta (kuva 2) ilmenee, että metsäteollisuuden osuus Suomen kokonaistaloudesta on pysynyt hyvinkin vakaana 2010- luvun alkupuoliskolta lähtien. Metsiä voidaankin pitää perustellusti myös nykyään maamme ”vihreänä kultana”, joka tuo työtä ja toimeentuloa suurelle joukolle suomalaisia ja on tärkeänä perustana maamme hyvinvoinnin säilymiselle.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Osuus tehdasteollisuuden työllisyydestä, % ^a						
Puutuoteteollisuus*	9,1	9,1	8,7	8,7	8,7	8,9
Massa- ja paperiteollisuus	5,7	5,9	5,9	5,8	5,9	5,8
Metsäteollisuus yhteensä*	14,6	14,6	14,6	14,6	14,6	14,6
Osuus tehdasteollisuuden tuotannon bruttoarvosta, % ^b						
Puutuoteteollisuus*	6,0	5,9	6,5	6,6	6,9	6,8
Massa- ja paperiteollisuus	11,6	12,1	12,4	13,3	12,7	12,6
Metsäteollisuus yhteensä*	17,6	18,0	18,9	19,9	19,6	19,4
Osuus viennistä, % ^c						
Puutuoteteollisuus*	4,0	4,4	4,6	4,8	5,2	5,0
Massa- ja paperiteollisuus	15,5	15,8	15,6	16,9	16,9	15,2
Metsäteollisuus yhteensä*	19,4	20,2	20,2	21,6	22,1	20,2

KUVA 2. Metsäteollisuus Suomen kansantaloudessa (Metsäteollisuus ry 2018)

Tämä metsäteollisuuden tuotteiden kysynnän hyvä tilanne heijastuu suoraan myös metsäpalveluyrittäjien työllistymiseen, koska kyse on ketjusta, jossa puun käyttäjät määräävät kuinka paljon sitä tarvitaan.

Kuitenkin Murroksen jälkeen- kirjan mukaan metsäsektorin osuus Suomen kansantaloudessa on muutamassa vuodessa 2000- luvulla supistunut selvästi. Metsäsektorin eri toimialoista metsätalous on 1990- luvun alun jälkeen säilyttänyt asemansa paremmin verrattuna sekä massa- ja paperiteollisuuteen että puutuoteteollisuuteen, oikeastaan yllättävänkin hyvin. Tässä mielessä metsäsektori on 2000- luvulla muuttunut aikaisempaa alkutuotantovaltaisemmaksi toimialaksi. (Hetemäki, Niinistö, Seppälä, Uusivuori 2011, 32.)

Vaikka voidaan sanoa, että metsäsektori on tietyillä mittareilla tarkasteltuna kaventunut metsässä tapahtuvaa metsätalouden alkutuotantoa korostavaksi, on tämä alkutuotanto taas monipuolistunut viime vuosien aikana huomattavasti.

Nykyään pitääkin metsässä toimivan ihmisen ottaa enemmän asioita huomioon, kuin vaikkapa 1990- luvulla. Tämän on aiheuttanut yhtäältä yhä tiedostavampi metsänomistaja- ja asiakaskunta ja toisaalta tiukentuneet lait ja asetukset, sekä käyttöön otetut metsien käyttöä ohjaavat sertifikaatit. Myös suurten metsäyhtiöiden toimintakulttuurin muutos ja sitä kautta joidenkin toimintojen ulkoistaminen aliurakoitsijoille on muuttanut metsätalouden kenttää ja lisännyt metsäpalveluyrittäjyyden vetovoimaa työn lisääntyessä.

2.2 Yrittäjät metsäpalvelujen tarjoajina

Metsätalouden rakenteet ja toimintaympäristö ovat uusiutuneet nopeasti 2010-luvulla metsäpalveluyrittäjyyttä suosivaan suuntaan. Myös yhteiskunnallisen kehityksen näkökulmasta yrittäjien joustavan palvelutuotannon kysyntä on kasvussa. Yksityiset metsänomistajat ikääntyvät ja heidän joukossaan on kasvavassa määrin naisia ja kaupunkilaisia, jotka ovat monesti valmiita ostamaan tarvittavat työsuoritteet kokonaisvaltaisina palveluina. (Kankaanhuhta, Ämmälä, Vierula 2018, 1.)

Metsäpalveluyritys on yritys, joka tarjoaa palveluja pääsääntöisesti metsätaloudelle. Metsäpalveluyritysten asiakkaita voivat olla yksityismetsänomistajat, metsäteollisuusyritykset, metsänhoitoyhdistykset, metsäkeskus, kunnat ja seurakunnat. Osa asiakkaista voi olla myös metsäpalveluyritysten kilpailijoita. Metsäpalveluyritys voi olla yhden miehen tai naisen yritys, joka tekee suorittavaa työtä metsässä kuten istutusta ja taimikonhoitoa. Metsäpalveluyrityksessä voi olla myös useita työntekijöitä, jotka tekevät edellä mainittuja työtehtäviä. Yrittäjät voivat myös erikoistua ja tarjota asiakkailleen uusia palvelumuotoja perinteisten rinnalle. Suorittavan työn lisäksi metsäpalveluyritykset voivat tehdä toimihenkilöpalveluita kuten puukaupan avustusta ja metsänhoidon neuvontaa. (Laurila 2014, 11.)

Metsäpalveluyritysten palveluille on kasvavaa kiinnostusta kaikissa metsänomistajaryhmissä ja metsäpalveluyritysten kasvumahdollisuudet näyttävät hyviltä. Nykyään yhä harvempi metsänomistaja tekee itse hakkuita ja hoitotoita metsissään, vaikka työt sinänsä eivät ole metsissä vähentyneet. Toimintatavat

ovat muuttuneet ja metsätyöt teetetään yhä useammin ostopalveluna. Lisäksi metsätalouden ja -teollisuuden rakenneratkaisut ja ulkoistamiset ovat luoneet uusia mahdollisuuksia metsäpalveluyrittäjyydelle. (Laurila 2014, 13, 14.)

Yhtenä uutena toimintamuotona metsäpalveluyrittäjille on metsäyhtiö UPM:n vuonna 2018 aloittama franchising-mallinen yrittäjyys. Se on pohjimmiltaan yhteistyömalli, jossa UPM antaa yrittäjien käyttöön luotettavan ja hyvämaineisen brändinsä. Metsäpalveluyrittäjät voivat sen turvin markkinoida laadukkaita palveluja metsänomistajakunnalle. Tällä hetkellä Franchising toimintaa on Lahden, Hämeenlinnan, Tampereen, Jyväskylän, Viitasaaren ja Mikkelin alueella. (Farmit 2019.)

3 MIKON METSÄPALVELU OY

3.1 Yritysesittely

Mikon Metsäpalvelu Oy on perustettu vuonna 2005. Ensin yritys toimi toimimella ja vuodesta 2009 lähtien osakeyhtiönä. MMP:n toimisto sijaitsee Nokian Siurossa, mutta toimialueena on oikeastaan koko Etelä -ja Keski-Suomi. Yrityksen omistavat puoliksi Mikko Rantanen ja Pekka Ahokas. Vakituksia työntekijöitä on kevästä 2019 alkaen ollut 7 ja kesäkaudella tähän tulee yleensä lisäksi 4-9 harjoittelijaa.

MMP:llä on tällä hetkellä tärkeimpänä asiakasryhmänä n. 20 metsäkoneyritystä. Tästä ryhmästä osa työllistää yritystä vain satunnaisesti, mutta 6 tasaisen jatkuvasti. Yleensä sääntönä on ollut, että mitä suurempi asiakasyritys on, niin sitä enemmän se myös tilaa palveluita MMP:ltä. Näiden metsäkoneyritysten oleellisin sidosryhmä on hakkuukoneiden kuljettajat, joiden kanssa yrityksen työntekijät ovat päivittäin tekemisissä. Näitä kuljettajia on arviolta 500 henkilöä, joten määrä on huomattava.

Tärkeimmät työlajit, joita MMP tekee näille yrityksille ovat hakkuukoneiden mittalaitteiden tarkistukset, korjuun laadunvalvonta sekä hakkuutyömaiden suunnittelu. Mittalaitetarkastuksessa työntekijät käytännössä valvovat sitä, kuinka hyvin hakkuukoneen kuljettaja on seurannut ja säätänyt hakkuukoneensa mittalaitteen toimintaa muuttuvissa olosuhteissa. Laadunvalvonnassa MMP:n työntekijät tekevät maastotarkastuksia jo valmistuneille hakkuutyömaille ja tästä annetaan tämän jälkeen palautetta hakkuukoneyritykselle. Hakkuutyömaiden suunnittelussa yritys tekee korjuuohjeet työmaille, merkitsee maastoon tilarajat ja luontokohteet sekä varoittaa mm. sähkölinjoista ja muista työturvallisuuteen vaikuttavista asioista.

Yrityksen muita työllistäjiä ovat isot metsäyhtiöt ja kasvavassa määrin myös metsänhoitoyhdistykset. Näille tahoille tehdään lähinnä metsän uudistamiseen, hoitamiseen ja näiden töiden laadun varmistamiseen liittyviä töitä. Myös jonkun verran erilaisia koulutuksia järjestetään vuosittain yrityksen toimesta.

3.2 Toiminnan kehittäminen

Mikon Metsäpalvelu Oy toimii laajalti Etelä- ja Keski-Suomessa ja yrityksen työntekijät ovat yhteydessä työssään satoihin ihmisiin vuosittain. Tältä ryhmältä tulee kuitenkin liian vähän palautetta. Tämä johtuu varmastikin siitä, että metsäalalla on vallalla kulttuuri, jossa hyvää palautetta on se, että palautetta ei tule. Yrityksen toiminnan kehittämisen kannalta tähän asiaan halutaan kuitenkin muutosta.

MMP:n tavoitteena on saada toimintaan helposti käytettävä palautteenantokanava, johon nämä sadat sidosryhmän ihmiset voivat antaa palautetta työtilauskohtaisesti välittömästi, kun huomaavat asian, jota haluavat kommentoida. Täksi palauteantokanavaksi on valittu Office 365 paketissa oleva Ms Forms -ohjelma, jolla pystyy luomaan kyselyitä ja tämän jälkeen lähettämään sähköisesti halutuille vastaanottajille. Vielä tärkeämpi ominaisuus tässä ohjelmassa on mahdollisuus tehdä kyselystä QR koodi, jonka avaamalla pääsee heti täyttämään kyselyä. Tämä ominaisuus oikeastaan on tärkein keino saada suurelta hakkuukonekuljettajien joukolta palautetta työmaakohtaisesti heti kun sitä on tarvetta antaa. Se mahdollistetaan jokaiseen hakkuukoneeseen jaettavan QR koodin sisältävän tarran avulla. Näitä palautteita pääsee sitten reaaliajassa lukemaan Ms Forms- ohjelmassa ja niihin voidaan reagoida tarvittaessa nopeallakin aikataululla. Tarkoituksena on vähintään kuukauden välein käydä saadut palautteet läpi yrityksen henkilöstön palaverissa.

Prosessin suunnitellaan etenevän sillä tavoin, että ensin koko tälle sidosryhmälle lähetetään yleisemmän tason asiakastyytyväisyyskysely vuoden 2019 syksyllä ja heti alkuvuodesta 2020 on tarkoitus aloittaa jatkuvan palautteen kerääminen. Tässä toimintatavassa koetaan hyväksi se, että saadaan tietoa tämän hetken asiakastyytyväisyydestä kentällä ja samalla Ms Forms tyylinen kysely tulee tutuksi sidosryhmän ihmisille.

4 ASIAKKUUKSIEN KEHITTÄMISEN ASKELEITA

4.1 Asiakaspalvelu ja sen laadun merkitys

Menestyäkseen markkinoilla jokaisella yrityksellä on oltava jokin kilpailuetu, jolla se erottuu asiakkaiden silmissä muista markkinoilla toimivista. Yksi keino on erottua panostamalla asiakaspalveluun. (Reinboth 2008, 28.) Asiakaspalvelu on asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kohtaaminen, jossa asiakaspalvelija ilmentää toiminnassaan yrityksen arvoja ja suhdetta asiakkaaseen. Asiakaspalvelija on rajapinta, jossa asiakas ja asiakaspalvelija koko yrityksen ilmentäjänä kohtaavat. (Aarnikoivu 2005, 16.)

Hyvän ja laadukkaan asiakaspalvelun avaintekijöinä ovat yrityksen toiminnan asiakaskeskeisyys, asiakasymmärrys ja asiakaslähtöisyys. YTM Henrietta Aarnikoivu kirjoittaa Onnistu asiakaspalvelussa- teoksessa, että jo tässä nykyhetkessä ja kasvavassa määrin tulevaisuudessa asiakaskeskeisyys ei enää ole yrityksen valinta, vaan se on selviytymisen edellytys. Tämän asiakaskeskeisen ajattelun tulee läpäistä koko yrityksen henkilökunta, ei olla vaan johtoportaatan tavoitteena. Asiakkaat tarpeineen ovat lähtökohtana yrityksen liikeidealle ja samalla palvelukokemuksen tuottamisesta asiakkaalle tulee avainasia. Tällä tavoin yritys voi erottautua tiukassa kilpailussa muista samankaltaisista yrityksistä. (Aarnikoivu 2005, 14, 29.)

Samoilla linjoilla on kauppatieteiden tohtori Heli Arantola Customer insight- teoksessa kirjoittaessaan, että asiakasymmärrys eli toisin sanoen asiakastietämys on yksi osa liiketoimintamallia, sen roolin ja sisällön vaihdellessa paljon. Se voi olla välttämätön kilpailukyvyn kannalta tai jopa tuottaa kilpailuetua. Tämän asiakastietämyksen arvo mitataan arjessa, kun voidaan tehdä parempia päätöksiä tai toimia nopeammin kuin ilman tietoa. (Arantola 2006, 23, 35.)

Aarnikoivun mukaan asiakaskeskeisyys ilmenee yrityksen asiakaslähtöisenä ajatteluna, mutta tämän konkretisoituminen toiminnaksi on avainasia. Hyvänä keinona tähän kirjoittaja nostaa asiakastyytyväisyyden- ja palautteen mittaamisen ja saatujen tulosten analysoimisen. Yrityksen toimintaa on tärkeää myös muokata saadun palautteen mukaisesti. (Aarnikoivu 2005, 30, 31.)

4.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

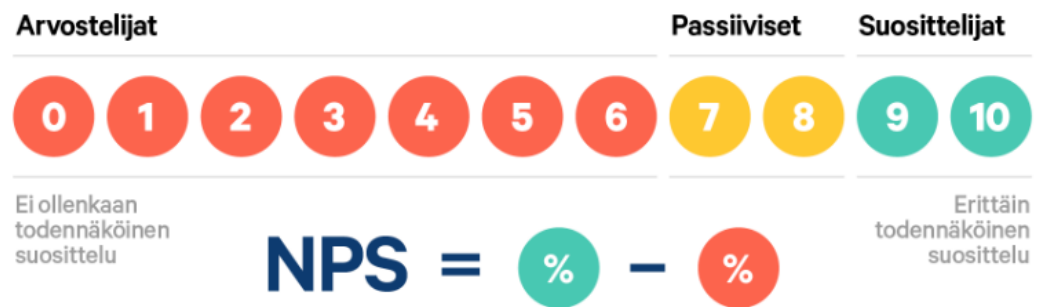
Menestyvissä yrityksissä asiakaspalaute nähdään arvokkaana mahdollisuutena kehittää toimintaa asiakaslähtöisesti. Asiakaspalautetta kerätään monikanavaisesti ja systemaattisesti. Palautetta kerätään toteuttamalla asiakastyytyväisyystutkimuksia säännöllisin väliajoin. (Aarnikoivu 2005, 67.)

Asiakastyytyväisyyden voidaan ajatella muodostuvan lyhyesti sanottuna asiakkaan odotuksista ja niiden täyttymisestä tai täyttämättä jättämisestä. Yritysten on tunnettava asiakkaansa, jotta ne voivat täyttää ja jopa ylittää näiden odotukset. Asiakastyytyväisyys on vahvasti kytköksissä myös asiakaskokemukseen eli kun asiakas saa merkityksellisiä kokemuksia, haluaa tämä useasti jatkaa asiakkuuttaan. (Leväinen 2017.)

Suomalaisissa yrityksissä kyllä mitataan tänä päivänä asiakastyytyväisyyttä melko runsaasti, mutta sitä ei hyödynnetä monestikaan riittävästi. ”Mitataan, koska niin kuuluu tehdä”- ajattelu on vielä aika vahvaa. Tällöin mittausten yrityksille tuomat hyödyt jäävät olemattomiksi. Ehkä myös mittaustavat ovat monesti vielä nykyäänkin turhan monimutkaisia ja aikaa vieviä.

Katri Leväisen mukaan asiakastyytyväisyyden mittaamiseen on tarjolla monia eri keinoja. Hän nostaa esiin yhden viime vuosina yleistyneen tavan mitata asiakastyytyväisyyttä ja asiakkaan suositteluhalukkuutta. Tämä NPS-menetelmä on hyvin yksinkertainen, koska siinä asiakas vastaa vain yhteen kysymykseen asteikolla 1-10, kuinka todennäköisesti suosittelisit yritystä ystävällesi tai kollegallesi. Tällainen kysymys on todettu erittäin hyväksi keinoksi mitata asiakastyytyväisyyttä, sillä hyvin harvoin suosittelet yritystä, jos et itse ole sen takana. Tutkimusten mukaan useimmilla toimialaoilla korkea NPS korreloi tarkasti sekä asiakkaiden todellisen käyttäytymisen, että yrityksen terveen kasvun ja vahvojen liike tulosten kanssa. Tämän pelkän numerokysymyksen lisäksi on hyvä tehdä myös avoimia lisäkysymyksiä, jossa asiakas voi kertoa miksi antoi sen NPS luvun minkä antoi. (Leväinen 2017.)

Alla olevassa kuvassa (kuva 3) näkyy NPS- menetelmän asteikko, jossa 0-6 pistettä antaneet ovat arvostelijoita, 7-8 antaneet passiivisia ja 9-10 antaneet suosittelijoita. Yrityksen saama NPS luku lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttimäärä suosittelijoiden prosenttimäärästä. Tämä saatu tulos sijoituu sitten -100 ja 100 välille.



KUVA 3. NPS-menetelmä (Trustmary Finland Oy)

5 MMP ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

5.1 Kuvaus asiakastyytyväisyystutkimuksen sisällöstä

Menetelmänä tässä tutkimuksessa on sekä kvantitatiivisia eli määrällisiä että kvalitatiivisia eli laadullisia osioita. Pakollisesti vastattavien kvantitatiivisten kysymysten lisäksi on kvalitatiivisia lisäkysymyksiä, joihin vastaaja saa halutessaan sanallisesti täydentää antamaansa numeerista vastausta. Nämä vastaukset ovat myös koottu liitteeksi (liite 3) opinnäytetyön liiteosioon. Määrällisten vastausten kautta voidaan saatuja tuloksia havainnollistaa paremmin kuvioin ja taulukoin, mutta laadulliset vastaukset täydentävät näitä hyvin antaen laajemman kuvan vastauksista ja sitä kautta vastaajaryhmän ajatuksista.

Mikon Metsäpalvelun vuoden 2019 asiakastyytyväisyyttä mitattiin Ms Forms- ohjelmalla luodulla kyselyllä (liite 1), joka lähetettiin sidosryhmille marraskuun puolivälissä. Vastausaikaa annettiin 15.12.2019 asti. Kysymyksiä tässä asiakastyytyväisyystutkimuksessa oli 17 kappaletta. Ne liittyivät palveluiden laatuun, työntekijöiden työskentelytapojen yhdenmukaisuuteen, aikataulujen pitävyyteen, tiedonkulkuun sekä töiden hinnoitteluun.

Näiden kysymysten kautta haluttiin saada mahdollisimman hyvä kokonaiskuva yrityksestä ja jo niiden kautta oli ajatus tarpeen mukaan muokata toimintaa haluttuun suuntaan. Perustavana ajatuksena oli kysyä ensin numeroilla 1-5 tyytyväisyyttä eri asioihin ja sen perään tuli täydentävä kysymys, jossa oli mahdollisuus antaa sanallinen kommentti asiasta. Yhtenä kysymyksenä oli myös suositteluhaluutta kuvaava NPS-kysymys, joka jo omalta osaltaan antoi kuvaa sidosryhmien ajatuksista MMP:stä. Myös mielipiteitä tämän tyyppisestä kyselystä haluttiin saada, koska tarkoitus oli luoda jatkuvan palautteen kanava samalla tyyllillä.

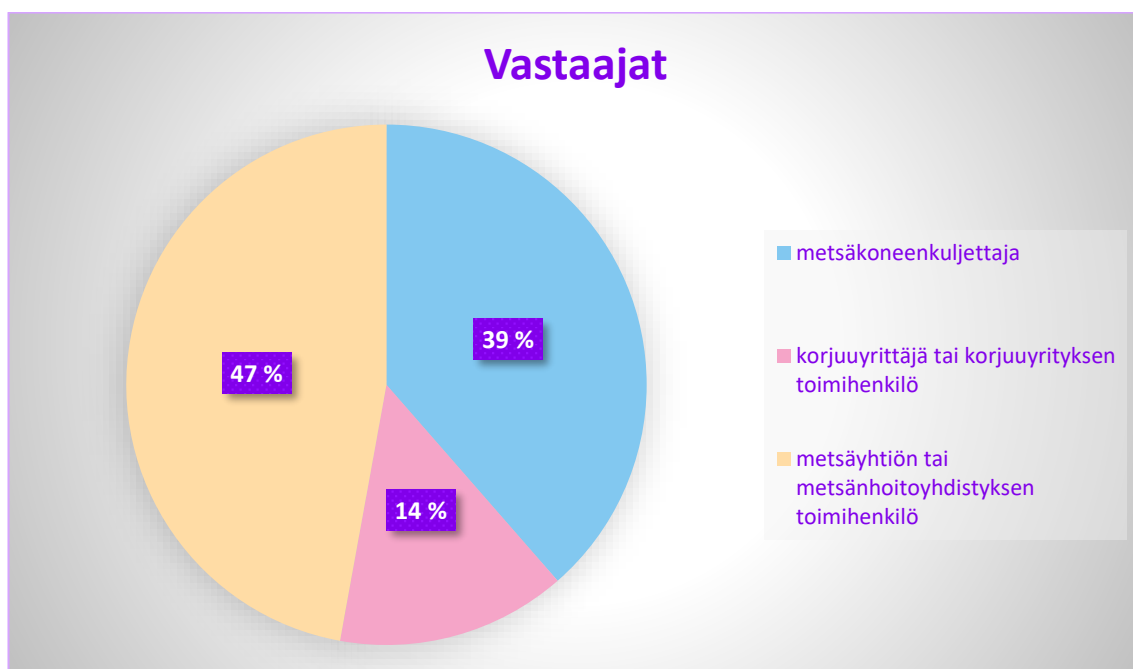
Suoranaista saatekirjettä ei kyselyn linkin kanssa lähetetty, mutta saatetekstinä (liite 2) kirjoitti yrityksen toimitusjohtaja Mikko Rantanen hieman taustaa tämän kyselyn syistä ja tavoitteista. Viesti päätettiin lähettää hänen nimissään, koska hän on sidosryhmien ihmisille paljon tutumpi kuin minä. Tätä kautta ajateltiin saatavan myös enemmän vastauksia kyselyyn.

6 TULOKSET

6.1 Perustiedot

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi määräaikaan 15.12.2019 mennessä 70 henkilöä. Vastaajista 27 (39 %) oli metsäkoneenkuljettajia, 10 (14 %) korjuuyrittäjiä tai korjuuyrityksen toimihenkilöä ja 33 (47 %) metsäyhtiön tai metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilöä (kuvio 1). Kysely lähetettiin kaikille MMP:n sidosryhmien 126 toimihenkilölle. Metsäkoneenkuljettajien ryhmässä ei ole tarkkaa tietoa siitä, kuinka moni kyselyn lopulta sai. Tämä johtuu siitä, että tämä sidosryhmä on valtava suuri ja koko tämän ryhmän tavoittaminen henkilökohtaisella viestillä olisi ollut liian iso työ. Tämän takia kyselyn jakelu heille tapahtui jokaisen korjuuyrityksen omien kanavien kautta.

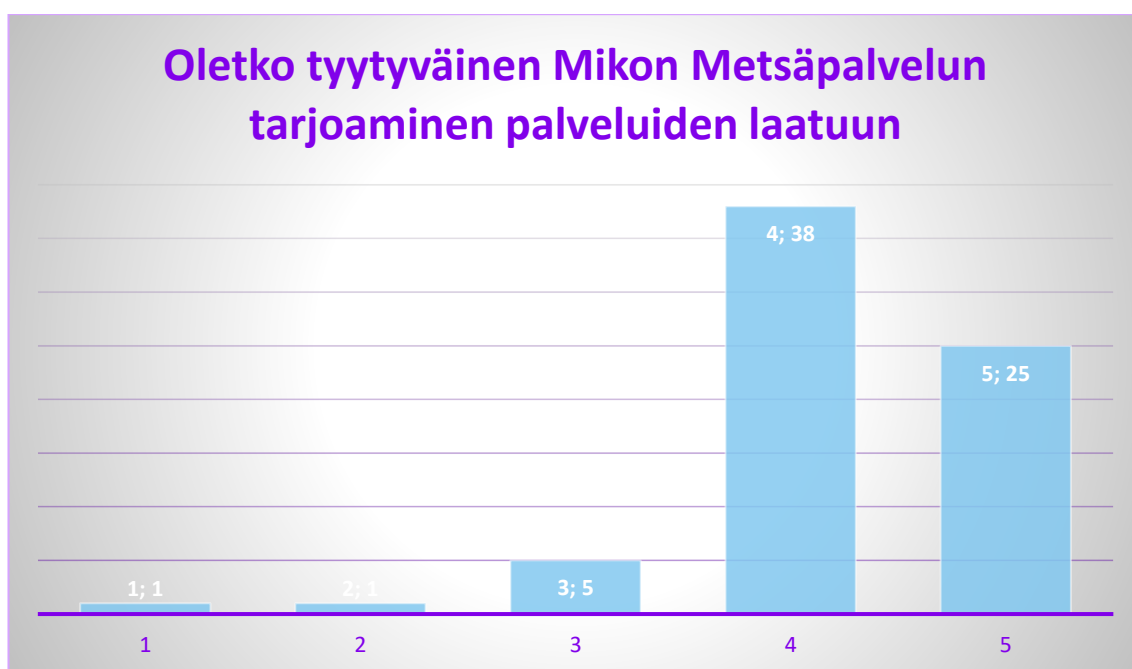
Tarkan vastausprosentin laskemiseksi onkin metsäkoneenkuljettajat jätetty joukon ulkopuolelle. Kysely lähetettiin siis kaiken kaikkiaan 126 toimihenkilölle ja vastauksia tältä joukolta tuli 43 kappaletta. Vastausprosentiksi muodostui täten 34%. Tätä voidaan pitää varsin riittävänä vastausprosenttina ja täten annetut vastaukset antavat myös melko luotettavan kuvan kentän ajatuksista.



KUVIO 1. Kyselyyn vastanneiden jakautuminen prosentuaalisesti

6.2 Kyselyn tulokset

Kyselyssä haluttiin tietää sidosryhmien tyytyväisyyttä Mikon Metsäpalvelun tekemien töiden laatuun ja siksi sitä kysyttiin heti ensimmäiseksi yleisellä tasolla. Kaaviossa (kuvio 2) numero 1 tarkoittaa, että vastaaja ei ole ollenkaan tyytyväinen työn laatuun ja numero 5 taas, että vastaaja on erittäin tyytyväinen. Tätä samaa numerojaottelua on käytetty kaikissa muissakin asiakastyytyväisyyskyselyn kvantitatiivisissa kysymyksissä.

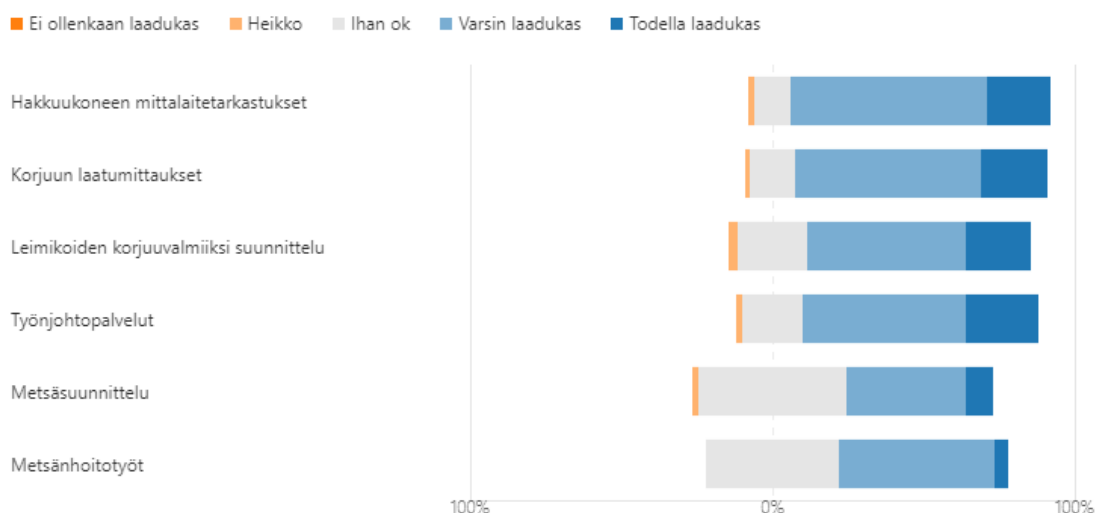


KUVIO 2. Tyytyväisyys palveluiden laatuun

Vastauksista ilmenee, että 90 % vastaajista vastasi numeron 5 tai 4 eli MMP:n tarjoamien palveluiden työn laatuun ollaan kentällä tyytyväisiä tai jopa erittäin tyytyväisiä. Lopuista vastauksista suurin osa oli numeron 3 vastauksia, mutta myös numeroa 2 ja 1 annettiin molempia 1 kappale. Sidosryhmittäin jaoteltuna metsäkoneenkuljettajien vastausten keskiarvoksi muodostui 4,4, korjuuyrittäjien tai korjuuyrityksen toimihenkilöiden 4,2 ja metsäyhtiön tai metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilöiden 4,1. Kokonaisuutena laskettuna palveluiden laatu sai keskiarvoksi 4,2 jota voi pitää hyvänä tai jopa erittäin hyvänä.

Seuraavaksi haluttiin hieman tarkemmin selvittää työn laatua palvelukohtaisesti. Työlajeina tässä kysymyksessä olivat hakkuukoneen mittalaitetarkistukset, kor-

juun laatumittaus, leimikoiden korjuuvalmiiksi suunnittelu, työnjohtopalvelut, metsäsuunnittelu ja metsänhoitotyöt. Vastausvaihtoehtoina olivat; ei ollenkaan laadukas, heikko, ihan ok, varsin laadukas ja todella laadukas. Kuviosta 3 ilmenee vastaukset tähän kysymykseen.

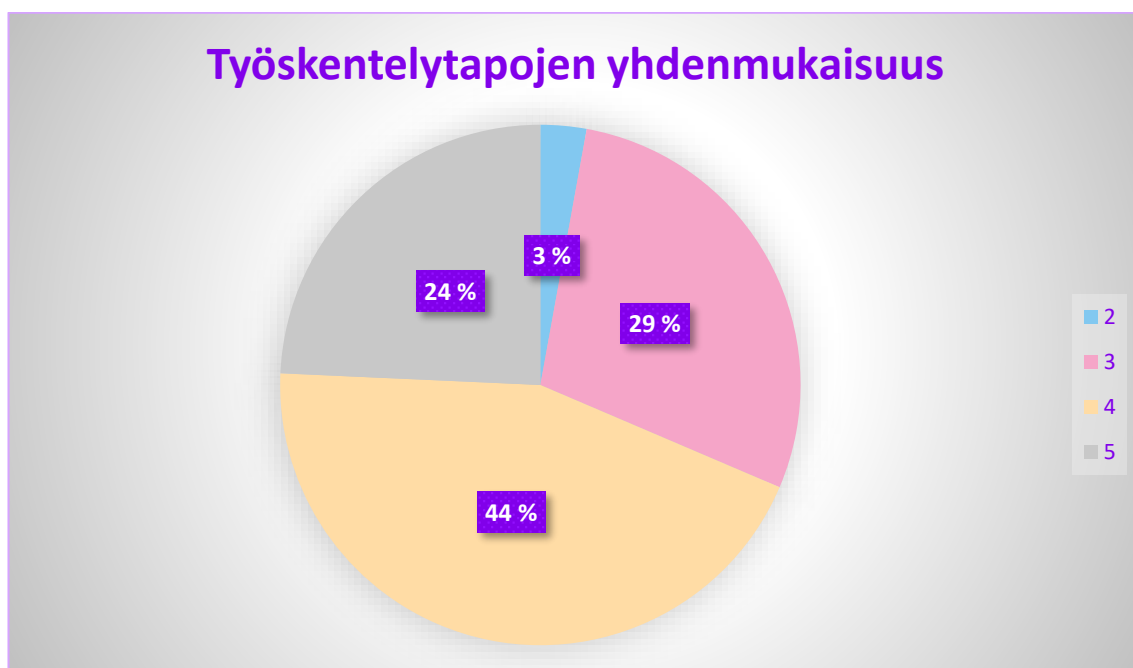


KUVIO 3. Asiakkaiden tyytyväisyys eri palveluihin

Kun tarkastellaan vastauksia kokonaisuutena niin hakkukoneen mittalaitetarkastukset koettiin laadukkaimmaksi palveluksi. Vastaajista, joita tässä kysymyksessä oli 57, 86% koki palvelun todella tai varsin laadukkaaksi ja heikoksi vain 1,8%. Lähes samalla tasolla oli korjuun laatumittaukset, joita 61 vastaajasta 83% piti todella tai varsin laadukkaana ja 1,7% heikkona. Seuraavaksi parhaaksi palveluksi 50 kysymykseen vastannutta nosti työnjohtopalvelut, joita pidettiin 78% todella tai varsin laadukkaana, 2% kokiessa sen heikoksi. Leimikoiden korjuuvalmiiksi suunnittelu koettiin 65 vastaajan osalta 74% todella tai varsin laadukkaaksi ja 3,1% heikoksi. Metsänhoitotyöt sai 43 vastaajalta 56% maininnan todella tai varsin laadukas ja heikoksi sitä ei kokenut kukaan. Viimeiseksi tässä palvelukohdaisessa kyselyssä jäi metsäsuunnittelu, jonka 43 vastaajaa arvosti 49% todella tai varsin laadukkaaksi ja heikoksi 2,3%.

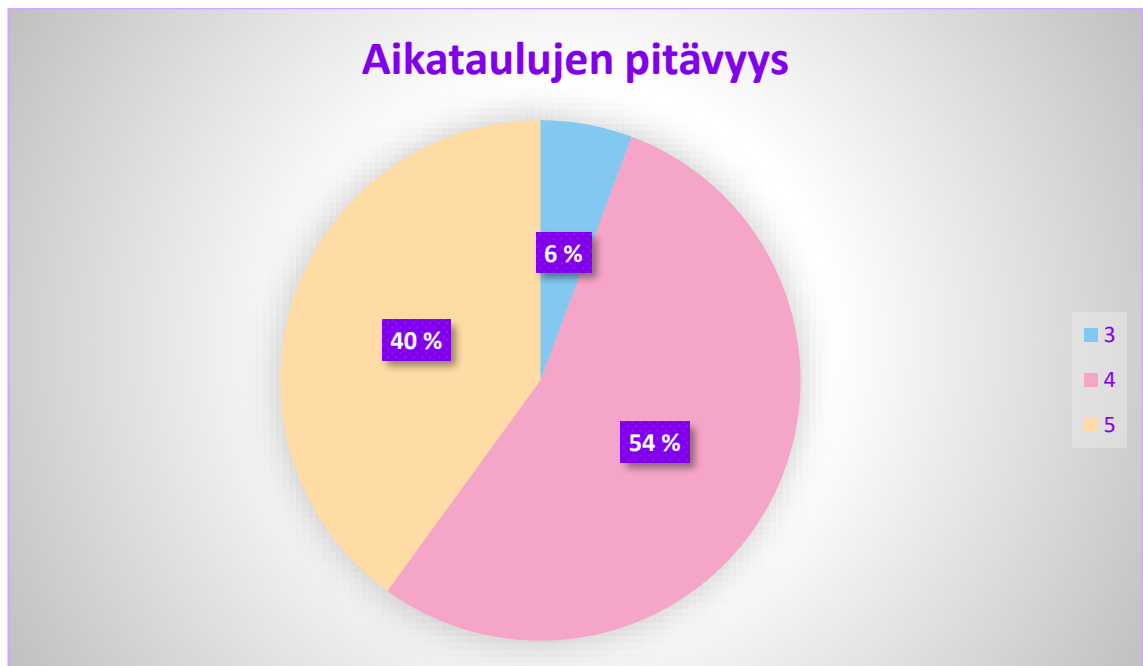
Kyselyn avulla haluttiin myös tietää, miten kentällä koetaan MMP:n eri toimihenkilöiden välisten työskentelytapojen yhdenmukaisuus. Tähän kysymykseen saatiin vastausten keskiarvoksi 3,9 eli hieman alhaisempi kuin palvelun laatua mitattaavaan kysymykseen. Kommenteissa esiin nousi kritiikkinä kokemuksen kautta

tuleva parempi osaaminen ja varmuus esimerkiksi korjuuvalmiuden suunnittelussa ja se, että yhteyttä kannattaisi ottaa enemmän epäselvissä tilanteissa. Useamman kommentin mukaan työskentelytavat ovat kuitenkin riittävän yhdenmukaiset, jotta työt sujuvat hyvin. Alla kaavion (kuvio 4) muodossa annettujen vastausten jakautuminen, josta huomataan, että 24 % oli antanut arvosanaksi 5 eli työskentelytavat ovat erittäin yhdenmukaiset, 44 % 4, 29 % 3, ja vain 3 % 2.



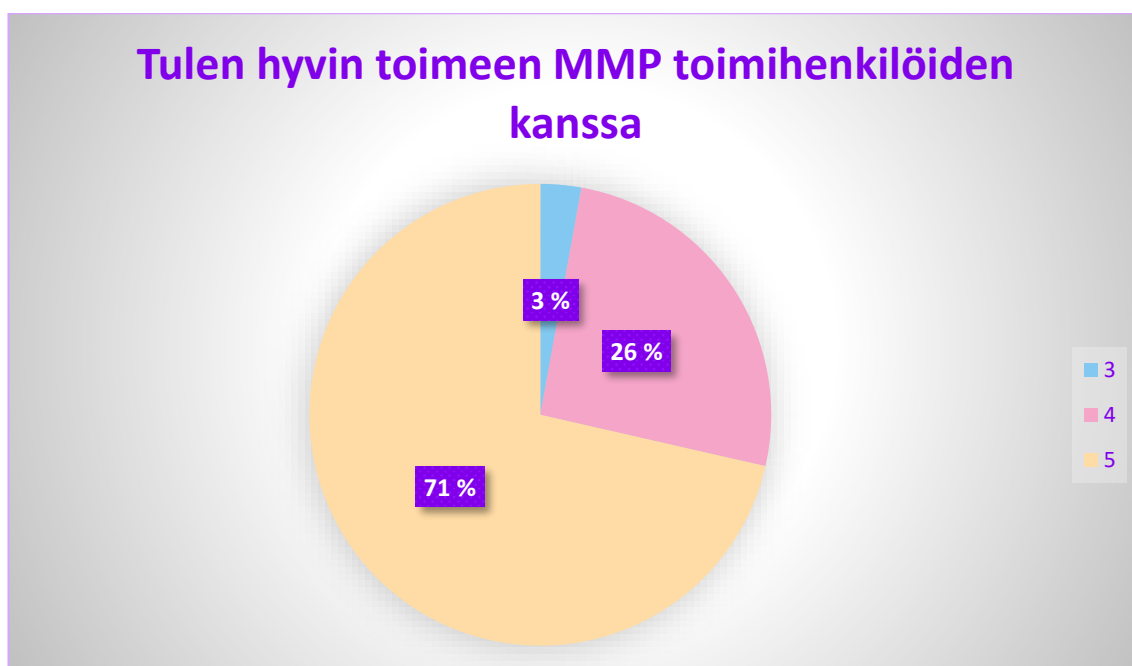
KUVIO 4. MMP:n toimihenkilöiden työskentelyn yhdenmukaisuus

Aikataulujen pitävyydestä haluttiin myös tietää ja siksi kysyttiin, että onko MMP toteuttanut työn sovitun aikataulun puitteissa. Vastausten keskiarvoksi tuli 4,3 eli voi sanoa, että aikataulut ovat pitäneet hyvin. Alla kaavio (kuvio 5), jossa kaikkien vastausten jakauma esitettynä. Niistä ilmenee, että 94 % vastaajista oli arvioinut aikataulujen pitävyyden joko 4 tai 5 arvoiseksi ja vain 6% oli kriittisempiä antaen numeroksi 3.



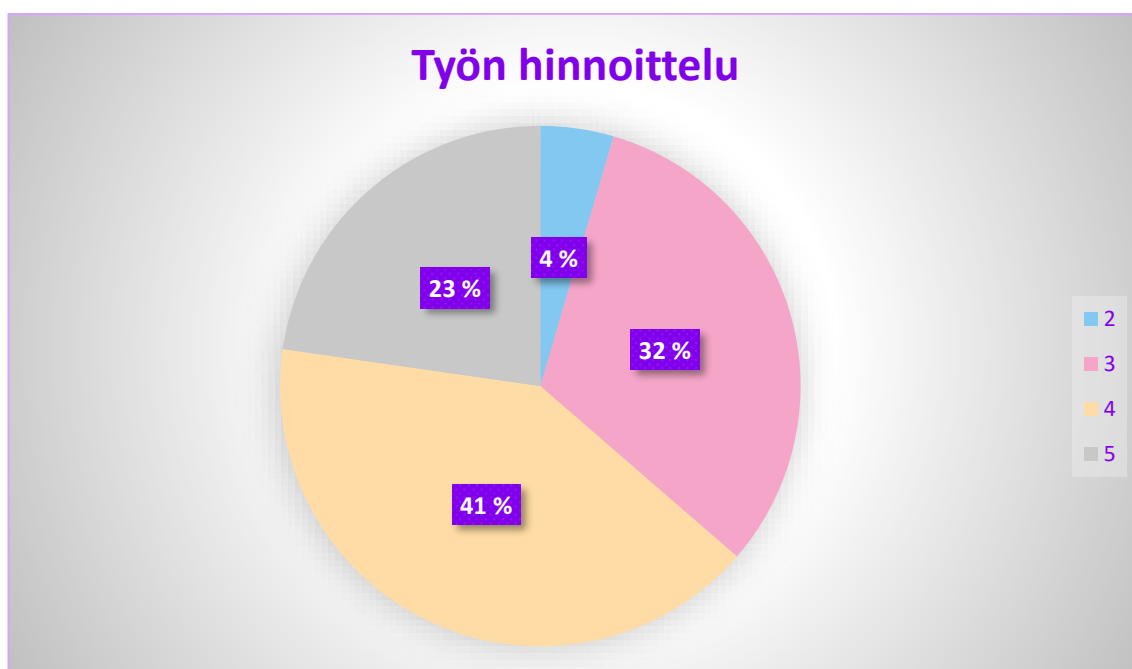
KUVIO 5. Töiden aikataulujen pitävyys

Voisi sanoa, että oli yrityksen kannalta erittäin mukava saada tulokset seuraavaan kysymykseen, jossa kysyttiin sitä, että tuleeko vastaaja hyvin toimeen MMP:n toimihenkilöiden kanssa. Kaikkien vastausten keskiarvoksi tuli 4,7, joten tämä osa-alue on erityisen hyvällä mallilla. On myös tärkeää töiden jatkuvuuden ja jopa lisääntymisen kannalta, että yrityksen työntekijöistä on positiivinen kuva kentällä. Alla kaavio (kuvio 6) vastausten jakautumisesta, jossa 71% antoi arvosanan 5, 26% arvosanan 4 ja 3% arvosanan 3.



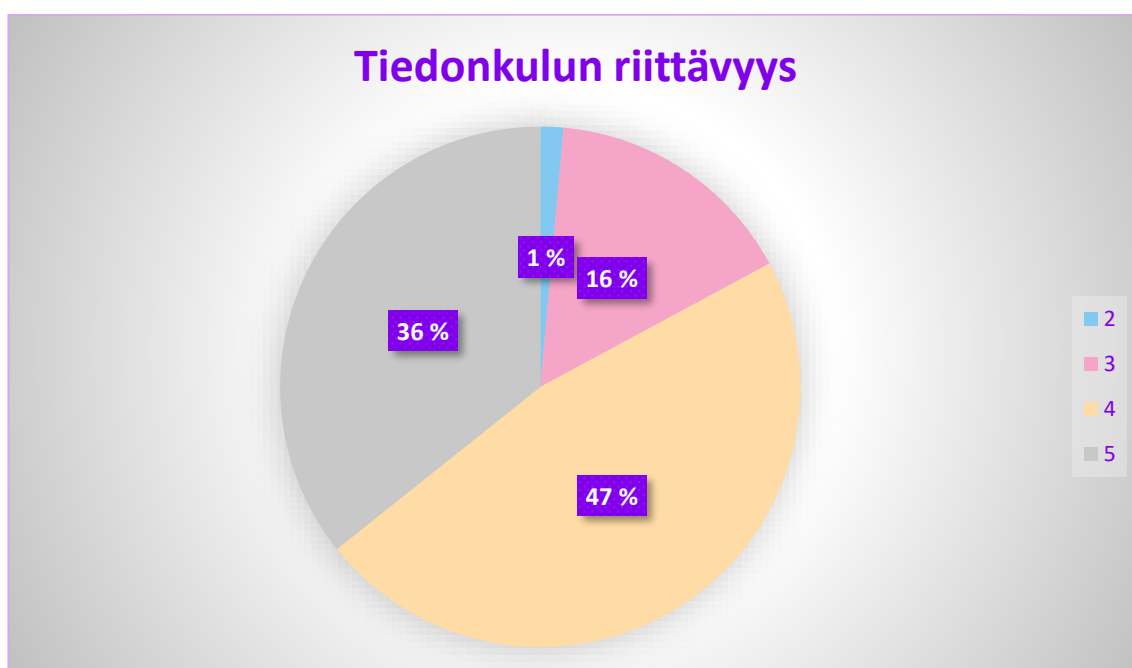
KUVIO 6. Vuorovaikutus MMP:n toimihenkilöiden ja tilaajien välillä

Yrityksen johtoporras oli kiinnostunut myös töiden hinnoittelun aiheuttamista ajatuksista sidosryhmissä. Kaikki kyselyyn vastanneet eivät olleet töiden hinnoittelun kanssa tekemisissä, joten vastauksia tähän kysymykseen tuli 22 kappaletta. Vastausten keskiarvoksi tuli 3,8 eli tästä voisi päätellä töiden hinnoittelun olevan melko hyvin linjassa odotuksiin nähden. Alla kaavio (kuvio 7) vastausten jakautumisesta.



KUVIO 7. Tyytyväisyys palvelujen hinnoitteluun

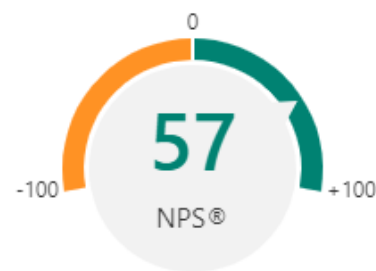
On myös tärkeää, että tieto kulkee eri toimijoiden välillä työketjussa eli saadaan halutut asiat siirtymään ketjussa seuraavalle toimijalle. Tämä on erityisen tärkeää leimikoiden korjuuvalmiiksi suunnittelussa, jossa seuraavana toimijana on yleensä metsäkoneenkuljettaja. Hänelle on hyvin tärkeää saada välitettyä halutut tiedot esimerkiksi säästettäväksi halutuista kohteista hakkuilla. Tämän yhteydenpidon ja tiedonkulun riittävyyttä MMP:n tekemissä töissä mitattiin yhdellä kysymyksellä. Vastausten keskiarvoksi muodostui 4,2 eli sen perusteella voisi päätellä suurimman osan olevan tyytyväisiä tiedonkulun riittävyyteen. Alla kaavio (kuvio 8) vastausten jakautumisesta.



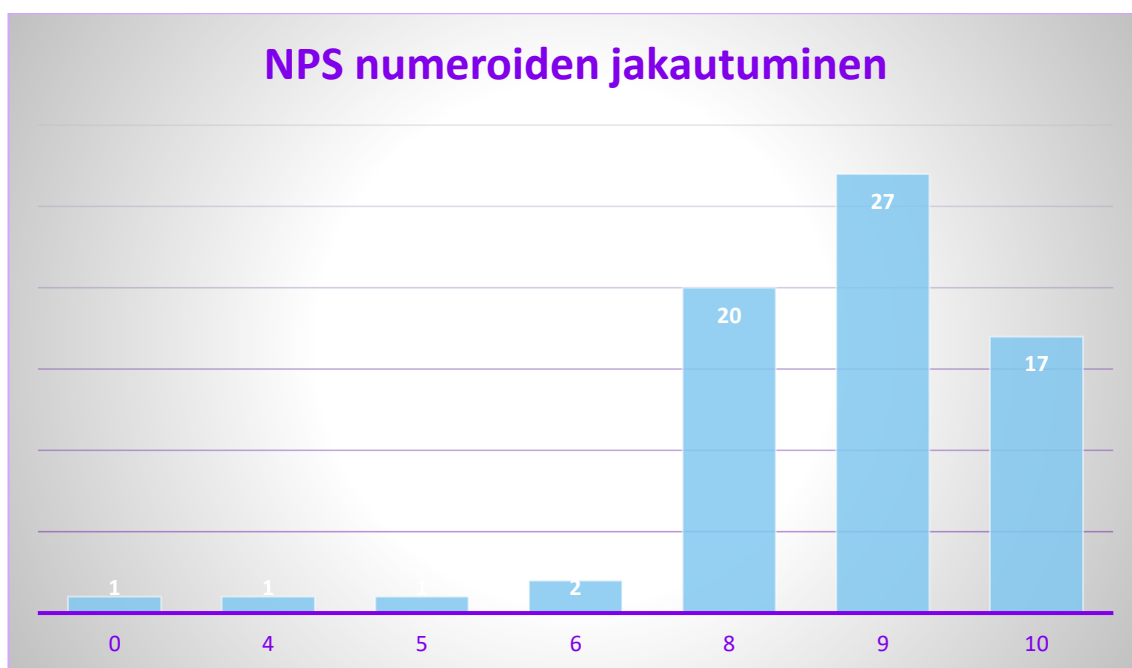
KUVIO 8. Yhteydenpito ja tiedonkulku MMP:n ja asiakkaiden välillä

Tärkeänä mitattavana asiana asiakastyytyväisyyskyselyssä oli henkilöiden halukkuus suositella Mikon Metsäpalvelua asiaa kysyvälle. Tämä saatu NPS- luku kertoo hyvinkin paljon henkilön halusta jatkaa toimintaa kyseisen yhtiön kanssa. Kaikkien 69 vastauksen perusteella markkinoijia eli 9-10 antaneita oli 44 henkilöä, passiivisia eli 7-8 antaneita oli 20 henkilöä ja kritisoijia eli 0-6 antaneita 5 henkilöä. Tämän tuloksen perusteella Mikon Metsäpalvelun saamaksi NPS -luvuksi tuli 57. Questionpro sivuston mukaan tämä tulos asettaa yrityksen erinomaiselle tasolle (Questionpro 2019). Alla on kuva (kuva 4) saadusta tuloksesta ja kaavio (kuvio 9) vastausten jakautumisesta.

Markkinoijat	44
Passiiviset	20
Kritisoijat	5



KUVA 4. Mikon Metsäpalvelun saama NPS- luku



KUVIO 9. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Mikon Metsäpalvelua asiaa kysyvälle

Kyselyssä kysyttiin lisäksi myös suoraan kehitysehdotuksia Mikon Metsäpalvelun toiminnan parantamiseksi. Vastauksia tuli 15 kappaletta ja useammassa niistä toivottiin enemmän yhteydenpitoa puhelimitse, varsinkin epäselvissä tilanteissa. Myös esimerkiksi korjuulaadun tarkastuksissa kirjalliset selitteet ovat yhden vastaajan mielestä olleet joskus turhan vähäisiä. Tarkempaa leimikoiden nauhausta toivottiin myös tiheäpuustosiin kohtiin. Useammassa kommentissa myös mainitaan yrityksen toiminnan olevan hyvällä tasolla ja henkilöstön pätevää. Kokonaisuutena katsottuna oikein hyvää ja käyttökelpoista sanallista palautetta yritykselle.

Tulevan jatkuvan palautteen kanavan takia haluttiin kysyä lopuksi myös vastaajien mielipidettä tämän tyyppisestä Ms Forms- ohjelmalla tehdystä sähköisestä

kyselystä. Tarkoituksenahan on tehdä tämä kanava samalla tyylillä. 16 vastauksen joukossa mainitaan kyselyn olevan erittäin tärkeä väline palautteen keräämiseen ja sitä kautta toiminnan kehittämiseen. Mainitaan myös, että tällaisen kyselyn lähettäminen kertoo yrityksen halusta parantaa toimintaansa, joka on positiivinen signaali. Yhdessä kommentissa myös toivotaan kysymyksiin vaihtoehtoa ”en tiedä” tai ”ei ole kokemusta”, koska kaikilla vastaajilla ei ole kokemusta kaikista kyselyn aihealueista. Kaiken kaikkiaan saatujen kommenttien perusteella päädyttiin tekemään suunnitellusti jatkuvan palautteen kanava samalla Ms Forms- ohjelmalla.

6.3 Vertailu edelliseen tyytyväisyystutkimukseen

Nykyisen Mikon Metsäpalvelu Oy:n toisen osakkaan Pekka Ahokkaan vuonna 2013 laatima projektiraportti ”Mikon Metsäpalvelu Oy:n yrityskuvan kohotus” sisältää myös asiakastyytyväisyyskyselyn (liite 4), jonka vastauksia vertaillaan soveltuvien osien nyt tehdyn kyselyn vastausten kanssa.

Kysely lähetettiin vuonna 2013 noin 30 asiakkaalle ja vastauksia tuli 11 kappaletta. Tämä on huomattavasti pienempi määrä kuin nyt tehdyn tyytyväisyyskyselyn 126 toimihenkilölle ja suurelle joukolle metsänkoneenkuljettajia lähetetty kysely ja 70 vastausta. Tämä pieni vastaajien määrä selittyy varmasti osittain sillä, että Mikon Metsäpalvelun asiakaskunta oli vuonna 2013 paljon nykyistä suppeampi. Kyselyssä kysyttiin myös mielipidettä ainoastaan palvelukohtaisesti, jotka olivat siihen aikaan metsänhoitotyöt, motokontrollit, laatuotannat ja metsänmittaus. Joten myös sillä tavalla vertailu nyt tehtyyn kyselyyn on hankalaa.

Vertailtavia osa-alueita näiden kahden asiakastyytyväisyyskyselyn välillä olivat oikeastaan palveluiden laatuun liittyvä kysymys, aikataulujen pitävyys ja töiden hinnoittelu. Vuoden 2013 kyselyssä kysymykseen ”olen tyytyväinen saamaani palveluun” tuli kokonaisarvosanaksi 4,2. Tätä kysymystä voisi verrata nyt tehdyn kyselyn kysymykseen ”olen tyytyväinen Mikon Metsäpalvelun palveluiden laatuun”, josta myös tuli kokonaisarvosanaksi 4,2. Aikataulujen pitävyyttä kysyttiin aiemmassa tutkimuksessa palvelukohtaisesti ja näiden vastausten keskiarvoksi

muodostui 3,8. Uudessa kyselyssä aikataulujen pitävyyttä kysyttiin suoraan yhdessä kysymyksessä ja kokonaisarvosanaksi tähän kysymykseen tuli 4,3. Töiden hinnoittelua kysyttiin samoin aiemmassa kyselyssä palvelukohtaisesti ja näiden vastausten keskiarvoksi tuli 3,3. Kun taas uudessa kyselyssä kysymykseen ”työn hinnoittelu on vastannut odotuksiani” tuli kokonaisarvosanaksi 3,8.

Kun vertailee vuoden 2019 kyselyä vuoden 2013 kyselyyn voi todeta, että vaikka Mikon Metsäpalvelun asiakasmäärä ja myös työntekijöiden määrä on kasvanut huomattavasti kuudessa vuodessa, on näiden tyytyväisyys saatuun palveluun pysynyt vähintään yhtä hyvänä. Tämä on yritykselle oikein positiivinen viesti.

6.4 Jatkuvan palautteen kanava

Hyviä ja käyttökelpoisia tuloksia antaneen asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi projektissa oli tarkoitus luoda Mikon Metsäpalvelulle jatkuvan palautteen kanava. Tämän kautta kaikki sidosryhmät, joille MMP tekee töitä voisi antaa välittömästi palautetta yritykselle, kun sellainen tilanne ilmenee. Tyytyväisyyskyselyssä saadun palautteen ja omien kokemusten pohjalta laadittiin sitten Ms Forms- ohjelmalla kysely otsikolla ”MMP palautekanava” (liite 5).

Kysely on hyvin yksinkertainen ja siinä kysytään aluksi, että mikä työlaji on kyseessä ja tätä täydennetään kysymyksellä työmaan nimestä, numerosta tai muusta tunnistesta. Tämän jälkeen kysytään, että mitä palautetta haluat työmaasta antaa. Nämä ovat pakollisesti vastattavia kysymyksiä. Lisäksi vastaaja voi halutessaan vielä antaa oman nimensä, nimetä MMP toimihenkilön, jota palaute koskee ja kertoa yhteystietonsa yhteydenottoa varten.

Tämä ”MMP palautekanava” tulee näkyviin uusituilla Mikon Metsäpalvelu Oy:n kotisivuilla kevään 2020 aikana, se tullaan lähettämään kaikille sidosryhmien toimihenkilöille ja ehkäpä tärkeimpänä jaetaan myös QR koodi tarrana kaikkiin sidosryhmän metsäkoneisiin. Yrityksessä odotetaan mielenkiinnolla, kuinka tämän kautta alkaa palautetta kertymään.

Tässä kyselyssä erittäin hyvänä ominaisuutena on se, että kun kanavalle antaa palautteen, tulee siitä välittömästi ilmoitus yrityksen sähköpostiin ja siihen voidaan reagoida tarpeen mukaan jopa välittömästi. Myös ohjelman antama mahdollisuus muokata kyselyä tarpeen mukaan, voi tulla jossakin vaiheessa työkentän mahdollisesti muuttuessa tarpeelliseksi.

Tämä kanava on myös osa suurempaa kokonaisuutta, jossa Mikon Metsäpalvelulle ollaan luomassa sisäistä toiminnanohjausjärjestelmää. Se tulee olemaan yhtenä tärkeänä osatekijänä laadukkaan työn jatkumiselle, vaikka esimerkiksi tulevaisuudessa työntekijöiden määrä yrityksessä kasvaisi.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

7.1 Johtopäätökset saaduista tuloksista

Asiakaskokemuksen nykytilaa ei saa koskaan olettaa, joten yrityksen täytyy kysyä asiakkaalta, kuinka he ovat asiakaspalvelussa onnistuneet. Ilman mittausta et voi tietää mitä parantaa, joten perusta kaikki toimenpiteesi tutkitulle ja mitatulle tiedolle. Tärkeintä asiakaskokemusten mittaamisessa on, että tuloksia voidaan hyödyntää arjessa. Mittaaminen itsessään ei paranna asiakaskokemusta yhtään, mikäli tuloksia ei osata käyttää. (Visma solutions 2019.)

Näihin ylläoleviin lauseisiin voisi kiteyttää tämän Mikon Metsäpalvelu Oy:n asiakkuuksien kehittämisen- projektin tavoitteen. Yrityksessä koettiin, että asiakkaiden ajatukset heille tällä hetkellä tarjottujen palvelujen laadukkuudesta ja näiden yleisestä tasosta, ei ole riittävällä tavalla tiedossa. MMP:n tarjoamista palveluista leimikoiden suunnittelujen määrä on viime aikoina ollut isossa kasvussa ja samalla myös vaatimustaso työn laadukkaasta hoitamisesta on lisääntynyt. Tämä on aiheuttanut tarpeen yrityksen sisäisten ohjeiden jatkuvalla muokkaamiselle. Vaatimukset ovat myös asiakaskohtaisesti lähteneet erkaantumaan toisistaan, joten jokaiselle asiakkaalle on tarvittu omat ohjeet, jotta kaikkiin pieniinkin toiveisiin on osattu reagoida. Tämän ohjeistusten laajan kirjon takia myös virhemahdollisuudet ovat kasvaneet ja täten asiakastyytyväisyys voi kääntyä laskusuuntaan.

Kaiken toiminnan perusta on kuitenkin tyytyväinen asiakas, joka haluaa edelleenkin pysyä asiakkaana. Päädyttiin siis mittaamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä kyselyllä, joka antoi paljon informaatiota tällä hetkellä kentällä vallitsevista ajatuksista MMP:stä.

Tulokset antoivat kokonaisuutena todella positiivisen signaalin yritykselle tämän hetkisestä tilanteesta. Yrityksen edustajan mukaan niitä tullaan käyttämään tulevaisuudessa myös markkinoinnissa. Palvelujen laatuun oltiin erittäin tyytyväisiä kokonaisuutena ja myös palvelukohtaisesti kysyttynä. Myös aikataulut ovat pitäneet sovittujen töiden osalta hyvin. Paras kokonaistulos tuli kysymykseen ”tulen MMP toimihenkilöiden kanssa hyvin toimeen” ja tämä on erittäin hyvä asia, koska

MMP:n harjoittamalla alalla ollaan kuitenkin monien eri ihmisten kanssa tekemisissä, antaen joissakin työläjeissa suoraan näiden ihmisten töistä palautetta ja kuitenkin heidän selvästi positiivinen kuva yrityksen työntekijöistä indikoi töiden jatkuvuutta myös tulevaisuudessa.

Tätä samaa tyytyväisyyttä osoitti myös saatu NPS- luku, joka asetti yrityksen erittäin hyvälle tasolle. Kun näitä annettuja lukuja tarkastelee hieman tarkemmin, niin keskiarvo (eli tullut NPS- luku) olisi helposti voinut olla jopa korkeampi. Vastaa- jista 20 kappaletta antoi NPS- luvuksi 8 eli he olivat passiivisia ja näitä ei laskettu mukaan keskiarvoon. Jos nämä vastaajat saataisiin tyytyväisemmiksi ja antamaan luvun 9 tai 10, NPS-luku voisi täten olla vielä paljon parempi. Ikävä kyllä sidosryhmäkohtainen vertailu ei tässä kysymyksessä ollut mahdollista, koska vain 69 henkilöä oli vastannut tähän. Ei ole tiedossa, että mihin ryhmään kuuluva oli jättänyt vastaamatta.

Suurinta kritiikkiä kyselyssä annettiin työskentelytapojen yhdenmukaisuudesta ja yhteydenpidosta. Ainakin näihin asioihin on mielestäni tärkeää kiinnittää huomiota tulevaisuudessa. Vuonna 2019 Mikon Metsäpalveluun palkattiin kolme uutta vakituista työntekijää ja varsinkin näiden kunnollinen perehdyttäminen yrityksen toimintatavoille olisi voinut tuoda vielä enemmän yhdenmukaisuutta toimintoihin. Toki on myös huomioitava, että joka kesä yrityksessä on myös metsäalan opiskelijoista koottu työporukka tekemässä metsän uudistamisen töitä ja näiden perehdyttäminen yhteisiin toimintatapoihin on myös tärkeää. Yrityksessä kehitteillä oleva toiminnanohjausjärjestelmä tulee varmastikin valmistuessaan parantamaan tätä osa-aluetta.

Voisi ajatella, että yhteydenpitoa töiden tilaajien suuntaan harvoin on liikaa, joten kun useammassakin sanallisessa palautteessa toivottiin lisää yhteydenpitoa, niin tähän asiaan kannattaa kiinnittää huomiota. Sitä on myös yrityksessä nyt alka- neena vuonna pyritty tekemäänkin. Tätä yhteydenpidon parantamista omalta osaltaan tulee toivottavasti myös auttamaan projektissa tehty jatkuvan palautteen kanava. Sen toivotaan olevan niin helppokäyttöinen, että palautetta tullaan jat- kossa saamaan paljon enemmän ja se tulee olemaan myös yksityiskohtaisem- paa, työmaakohtaista. Yrityksen johdossa on myös tehty päätös, että vähintään

NPS- luku tullaan kysymään sidosryhmiltä tästä lähtien vuosittain, todennäköisesti vuoden lopulla joulutervehdyksen yhteydessä.

7.2 Pohdinta

Opinnäytetyö prosessina on ollut mielenkiintoinen ja myös opettavainen. Kun MMP:n toimitusjohtaja Mikko Rantanen ehdotti tätä aihetta, niin ensimmäiseksi ajattelin, että onkohan tuosta nyt opinnäytetyöksi. Takaraivossa minulla oli myös ajatuksena, että olisi mukava tehdä työ jostakin metsäntutkimuksellisesta aiheesta. Kun sitten tarkemmin aloimme keskustelemaan aiheen sisällöstä, niin kiinnostukseni alkoi heräämään. Olisi varmasti mielenkiintoista luoda itselleni aivan uudella ohjelmalla asiakastyytyväisyyskysely ja seurata kuinka hyvin se tuottaa tuloksia. Kun näitä tuloksia sitten alkoi tulemaan ja loppujen lopuksi myös oikein hyvä määrä ja pystyin toteamaan, että vastausten tulkinta on myös hyvinkin mahdollista, niin olin oikein tyytyväinen.

Voi tosin miettiä sitä, että antoiko tämä asiakastyytyväisyystutkimus oikeasti realistisen kuvan laajemman sidosryhmän ajatuksista? Vaikka vastauksia tuli hyvä määrä, niin esimerkiksi metsäkoneenkuljettajat olivat siinä aliedustettuina. Heitä on kuitenkin sidosryhmän työntekijöistä selvästi eniten. Kysely ei varmaankaan tavoittanut läheskään kaikkia heistä tai sitten halukkuus vastata siihen oli vähäistä. Ajattelen, että ”MMP palautekanava” tulee olemaan ennemminkin heitä varten, koska siinä voi antaa palautetta työmaakohtaisesti, eikä tarvitse ajatella mitään suurempaa kuvaa yhtiöstä.

Tärkeätä tässä asiakastyytyväisyystutkimuksen teossa oli totta kai kysymysten laatiminen. Niiden tuli kattaa mahdollisimman laajasti toiminnan eri osa-alueet ja antaa niistä myös hyödyllistä informaatiota. Tästä aiheesta kävinkin Mikko Rantasen kanssa useammankin keskustelutilaisuuden. Loppujen lopuksi kysymykset saatiin muokattua aika hyviksi, mutta jälkikäteen ajateltuna olisi vielä kysymys siitä, että millä maantieteellisellä alueella vastaaja toimii, ollut paikallaan. Sitä kautta olisi voinut tarkastella, että onko asiakastyytyväisyydessä alueellisia eroja. Kaiken kaikkiaan kyselyn toteutus kuitenkin sujui mielestäni oikein hyvin ja myös asettamani aikataulu piti.

Kun ohjelma, jolla tyytyväisyyskysely tehtiin, osoittautui sopivaksi tällaisten kyselyiden tekemiseen, niin jatkuvan palautteen kanavan kyselyn tekeminen päätettiin tehdä samalla tavalla. Sen kysymykset olivat saatujen kokemusten ja kommenttien perusteella aika helppo tehdä.

Haluaisin lopuksi kiittää Mikon Metsäpalvelu Oy:n toimitusjohtaja Mikko Rantasta eri vaiheissa saamastani tuesta tämän opinnäytetyöprosessin aikana.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki. WSOY.

Arantola, H. 2006. Customer insight. Helsinki. WSOY.

Asiakkuuksien tunnusluvut- näin mittaat asiakaskokemuksia. Visma Solutions. 2019. Luettu 17.1.2020. <https://psa.visma.fi/blog/asiakkuuksien-tunnusluvut/>

Good net promoter score (NPS): What is it. Questionpro. Luettu 19.12.2019. <https://www.questionpro.com/blog/nps-considered-good-net-promoter-score/>

Hetemäki, L., Niinistö, S., Seppälä, R. & Uusivuori, J. 2011. Murroksen jälkeen- Metsien käyttö tulevaisuudessa Suomessa. Hämeenlinna: Metsäkustannus Oy.

Kankaanhuhta, V., Ämmälä, M., Vierula, J. 2018. Liiketoimintaosaaminen ja kumppanuusverkostot metsäpalveluyrittäjien palvelutarjonnan kasvun avaimia. Metsätieteen aikakauskirja 20181-0011. Luettu 5.12.2019. <https://metsatieteen-aikakauskirja.fi/pdf/article10011.pdf>

Laurila, J. (toim.). 2014. Metsäpalveluyrittäjyys kasvuun. Metsäpalveluyrittäjyys kasvuun esiselvitys-hanke. Sastamala: Suomen metsäkeskus. <https://www.metsakeskus.fi/sites/default/files/metsapalveluyrittajyys-kasvuun-lowres.pdf>

Metsäteollisuus ry. luettu 29.11.2019. <https://www.metsateollisuus.fi/edunvalvonta/talous-ja-suhdanteet/viisi-faktaa-metsateollisuuden-viennista/>


Mikä on NPS ja miten sitä mitataan. Trustmary Finland Oy. Luettu 12.12.2019. <https://www.trustmary.com/fi/blogi/asiakaskokemus/mika-on-nps-ja-miten-sita-mitataan/>

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki. Tammi.

UPM brändää metsänhoitopalvelujaan yksityisille yrittäjille- franchising ketjuun neljä uutta yritystä. Farmit. Luettu 14.1.2020. <https://www.farmit.net/metsa/2019/02/07/upm-brandaa-metsanhoitopalvelujaan-yksityisille-yrittajille-franchising-ketjuun>

LIITTEET

Liite 1. MMP Asiakastyytyväisyyskysely 2019



MMP asiakastyytyväisyyskysely 2019

Toivoisimme vastauksia tähän kyselyyn 15.12.2019 mennessä.

* Pakollinen

1. Mihin sidosryhmäämme kuulut? *

☐ Metsäkoneenkuljettaja
☐ Korjuuyrittäjä tai korjuuyrityksen toimihenkilö
☐ Metsäyhtiön tai metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilö
☐ Joku muu

2. Olen tyytyväinen Mikon Metsäpalvelun (MMP) palveluiden laatuun (1=en ole ollenkaan, 5=olen erittäin tyytyväinen) *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

3. Sanallinen kommentti työn laadusta (vastaaminen vapaaehtoina)

Kirjoita vastaus

4. Palvelukohtainen palaute. Kuinka laadukkaaksi koet palvelumme?

	Ei ollenkaan laadukas	Heikko	Ihan ok	Varsin laadukas	Todella laadukas
Hakkuukoneen mittalaitetarkastukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korjuun laatumittaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Leimikoiden korjuuvalmiiksi suunnittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnjohtopalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metsäsuunnittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metsänhoitotyöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Työskentelytavat MMP:n eri toimihenkilöiden välillä ovat yhdenmukaisia (1=ei ollenkaan, 5=on erittäin) *

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. Sanallinen kommentti työskentelytapojen yhdenmukaisuudesta (vastaaminen vapaaehtoisia)

Kirjoita vastaus

7. MMP on toteuttanut työn sovituksen aikataulun puitteissa (1=ei koskaan, 5=aina) *



8. Sanallinen kommentti aikatauluista (vastaaminen vapaaehtoisia)

Kirjoita vastaus

9. Tulen MMP toimihenkilöiden kanssa hyvin toimeen (1=en ollenkaan, 5=erittäin hyvin) *



10. Sanallinen palaute MMP henkilöstöstä (vastaaminen vapaaehtoisia)

Kirjoita vastaus

11. Työn hinnoittelu on vastannut odotuksiani (1=ei ollenkaan, 5=täysin). Huom! Voit vastata tähän jos olet tekemisissä hinnoittelun kanssa.



12. Sanallinen kommentti työn hinnoittelusta (vastaaminen vapaaehtoisia)

Kirjoita vastaus

13. Yhteydenpito ja tiedonkulku MMP:n kanssa on ollut riittävää? (1=ei ole ollut riittävää, 5=on ollut erittäin riittävää) *



14. Sanallinen kommentti tiedonkulusta (vastaaminen vapaaehtoisia)

Kirjoita vastaus

15. Huomioita ja kehitysehdotuksia Mikon Metsäpalvelun toiminnan parantamiseksi (vastaaminen vapaaehtoisia)

Kirjoita vastaus

Liite 2. Kyselylinkin mukana lähetetty saateviesti

Mikon Metsäpalvelun asiakastytytyväisyyskysely.

Mikon Metsäpalvelu on tutkinut asiakastytytyväisyyttä viimeksi vuonna 2013, eli nyt on korkea aika kysellä tuntemuksianne uudestaan. MMP on kasvanut tuona aikana yli tuplasti suuremmaksi ja uusia henkilöitä on palkkalistoilla useita. Tavoitteenamme on palvella kaikkia tasalaatuisen erinomaisesti riippumatta siitä, kuka MMP:n henkilöstä töitä tekee. Onko tässä onnistuttu? Muun muassa sitä haluamme nyt tutkia ja selvittää.

Asiakastytytyväisyys on palveluuyritykselle se kaikista tärkein asia. Tästä syystä keräämme ensi vuoden alusta alkaen palautetta jatkuvalla kaavalla ja olemme pyrkineet tekemään siitä mahdollisimman helppoa. Tästä palautekanavasta tiedotamme tarkemmin myöhemmin. Ilman palautetta ei ole kehitystä 😊

Kyselyä saa jakaa kaikille henkilöille, joiden kanssa jollain tasolla olemme tekemisissä. Myös koneen kuljettajilta toivomme palautetta, eli viestiä (tai linkkiä) voi jakaa miten parhaaksi näette.

Petteri Järvinen tekee MMP:n asiakkuuksien kehittämisestä opinnäytetyönsä ja tämä kysely, sekä jatkuva palautteen kerääminen, on osa Petterin opinnäytetyötä.

Toivoisimme vastauksia 15.12.19 mennessä

Linkki kyselyyn:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=krjRfmxPUq_BSIY8wE4yBLGONgjd1NKgOLEN9v44kdUNjM3VjBjSIIZODVBNFZVVVwU0xORUJITy4u

Talvisin terveisin,

Mikko Rantanen
Mikon Metsäpalvelu Oy
mikko.rantanen@mikonmetsapalvelu.fi
0440759010



Liite 3. Sanalliset vastaukset asiakastyytyväisyyskyselyyn

Sanallinen kommentti työn laadusta:

Hyvää laatua ja palvelua kohtuullisilla toimitusajoilla.

Pääsääntöisesti hyvää.

Sähköpostilla tuleva selvitys leimikon suunnittelussa rajatuista kohteista on hyvä. Korjuun laatumittauksen liitekuvat ovat selventäviä.

Työn laatu on ollut tähän asti varsin hyvää. Lähinnä olen käyttänyt nauhoituspalvelua. Toisinaan ehkä jopa liiankin tarkkaa työtä, mutta parempi niin.

Metsuriurakoinnissa laatuongelmia. Palautteellisiin reagoitu nopeasti asiat korjattu hienosti. Muuten toiminta kiitettävällä tasolla.

Ei pitäisi alkaa politikoimaan yrittäjärajapinnassa. Edunvalvonta on erikseen.

Eniten olen tekemisissä Tytin kanssa ja siinä on kyllä rautainen ammattitaito kohdannut innokkaan ja terveellä tavalla uteliaan luonteen. Huipputyyppi.

Hyvinhän nuo hommat ovat sujuneet.

Joustavaa, asiallista ja täsmällistä toimintaa.

Asenne oikea työhön mitä teette, kiinnitätte huomiota niihin "oikeisiin" asioihin.

MMP nauhoittanut yhden ison leimikon ja jälki oli erinomaista. Myös koneen kuljettajilta tuli erikseen positiivinen palaute.

Ammattitaitoista korjuun laadunseurantaa kaikilta osin.

Puunkorjuun ohjauksessa on välillä toivomisen varaa.

Työ on sujuvaa ja todella asianmukaista.

Nauhoitukset olleet hyvinkin laadukkaita. Nauhaa riittävästi ja selkeästi nähtävillä. Positiivinen puoli ollut myös heijastin nauhan käyttö. Helpottaa paljon näin syksyllä tekemistä. Muutama heikko poikkeuskin sattuu sekaan.

Työn laatu erittäin hyvää. Ei mitään valittamista.

Kun itse olen ollut n. 15 vuotta alalla ja ajomies yli 30 vuotta ja teillä on juuri valmistuneita työntekijöitä, niin luulisi, että olisi jonkun verran ns. nöyryyttä meitä kohtaan, mutta kyllä virhe on aina konekuskissa. Mikon ja Joonaksen kanssa kaikki sujui aina todella mallikkaasti, mutta Perttulan kanssa on pientä ongelmia. Voihan se olla henkilö kemiassa.

Kokonaisuus hallussa. Monialaista osaamista.

Asiaan tarttuminen heikompaa...johtuneeko työn määrästä.

Työt ovat lähteneet hyvin liikkeelle ja kokemukset tähän saakka pelkästään positiiviset.

Kuvioiden rajaukset ovat selviä, mitä hankalampi raja, sitä enemmän nauhoja. Wf karttoihin lisätyt merkinnät täsmäävät maastossa myös oikeisiin kohtiin. Myös kartoilla näkyvät merkinnät esim. suuret muurahaispesät, ruokintapaikat, rehevät suot, hh:n ja ah:n välisen rajan nauhan väri selkeyttävät hakkuun suunnittelua. Heijastinnauha näkyy myös hämärässä ja pimeässä. Kaikenkaikkiaan hyvin toteutettuja leimikoita!

Laatu ok. Liian monta rautaa samaan aikaan tulella.

Leimikon korjuuvalmiiksi suunnittelu: työtilaus mennyt yleensä korjuuyrittäjän kautta. Parempi olisi jos MAV/MAS tekisi tilauksen itse suoraan. Työn laatu hyvä, mutta toisinaan nauhattu liikaa eli tarpeettomia rajauksia varsinkin yhtiön omalla maalla.

Leimikon suunnittelu palvelu ansaitsee erityiskiitoksen. Nauhoitus ja työmaan ohjeistus ovat hyvällä mallilla ja Leimikot ovat oikeasti korjuuvalmiita MMP:n jäljiltä.

Määrätietoista.

Palveluna ollut leimikon suunnittelu, toteutunut hyvin.

Ripeä vastaus ja leimikoista tulee tarkka data palautteessa.

Ajourien nauhotus voisi olla parempi ja ne pitäis täsmätä karttaan. Korjuuseen liittyvät turvallisuus asiat pitää olla kans hyvin merkattu työohjeella/kartalla/maastossa.

Minulla ei ole juuri havaintoja muusta kuin leimikoiden maastosuunnitteluista / rajauksista. Työn laatu on pääosin ok. Välillä on vastaan tullut paikkoja joissa nauhoja on ollut hieman turhan harvassa. Samoin parilla kohteella rajalinjan nauhausta on jouduttu hakemaan hakkuun yhteydessä vielä tarkemmaksi kuin mihin ennakkosuunnittelussa on päästy. Tosin nuo ovat vaikeita juttuja, epäselvät rajat ja olen sitten yhdessä metsäomistajien kanssa / heidän avustuksellaan hakenut rajan paikkaa. Mutta tavoitteeni on se että leimikot hakataan tilan rajoja myöden ja rajojen pintaan ei jätetä mitään varmuusvyöhykkeitä. Ne kun tulevat sitten aikaa myöhemmin kuitenkin vastaan ja aina hankalampina tapauksina. Osan seuraavista kysymistä en voi kunnolla vastata koska minulla ei ole niistä ole teidän osalta kokemusta. Kysymyksissä olisi hyvä olla vaihtoehtona vaikkapa (ei kokemusta / en tiedä).

Sanallinen kommentti työskentelytapojen yhdenmukaisuudesta:

ok.

Toiset toimihenkilöt ottavat enemmän yhteyttä kuin toiset. Epäselvissä tilanteissa olisikin hyvä aina ottaa yhteyttä työn tilaajaan.

Ei ole selkeää kokemuksen myötä tullutta kuvaa mutta tuntu on hyvä.

Kokemuksen määrä näkyy korjuuvalmiuden suunnittelussa.

Samantuntonen meininki joka henkilöllä jonka olen tavannut. 4kpl.

En osaa vastata yhdenmukaisuudesta, sillä toistaiseksi vain 1 henkilö avustanut.

Kaikilla on samat kriteerit käytössä.

Kaikkien kanssa homma sujuu luontevasti, kaikilla asenne kohdallaan.

Eroja siinä kuinka mitataan kontrollit. +-5 prosentin eroa omienmittauksien ja mittaajien välillä.

Mukavia on kaikki tupanneet olemaan.

Ei kokemusta.

Ei paljon kokemuksia.

Olen asioinut viime aikoina vain yhden toimihenkilön kanssa. Vuosia sitten muidenkin, mutta eipä se muuta arvostelua.

Ei tietoa on ollut vain yhden henkilön kanssa tekemisissä.

Kaikkiin työlajeihin ei ole kommenttia, koska en ole niitä teettänyt. Olen toiminut lähinnä yhden henkilön kanssa.

Nuoremmilla on vielä vähän opittavaa mutta työ opettaa tekijäänsä.

Työskentely selvästi vaihtelee henkilöstä riippuen.

MKP:n toimihenkilön tuuraukset erittäin asiallisia, leimikon nauhaukset.

Nauhoituksen laatu vaihtelee tekijän mukaan ja luontokohteiden merkitsemistä sekä laaduttamista kehitettävä.

Nauhotus käytännöt ei ole aina pysynyt ohjeistuksen mukaisena kun nauhoittaja on vaihtunut.

En osaa verrata. Ei ole kokemusta aiheesta.

Sanallinen kommentti aikatauluista:

Aikataulutus on toiminut ihan hyvin.

Ei suoranaista käsitystä asiasta.

Ei kokemusta muuten mutta Tytti on ripeä työssään.

Ajat pitäneet hyvin aina.

Nopealla aikataululla.

Silloin tulevat, kun lupaavat.

Jos töiden tilaaminen tulee myöhään, ei voi odottaakaan nopeaa toimintaa.
Jotkut asiat välittömästi. Ns. Pienet mutta tärkeät jäänyt veeenyymiseksi;)
Jos on sovittu kontrollin tekemisestä tiettyä ajankohtana, se on myös pitänyt.
Liika kiire ja työmäärä painaa päälle
Kyselin korjuuvalmiiksi leimikkoa niin en meinannut saada vastausta irti. Ainakin
tämöinen kuva minulle jäi työmaasta.
Toivotaan metsäyhtiön päästä enemmän aktiivisuutta.
Erittäin hyvää ja nopeeta reagoitua muuttuviin tilanteisiin
Leimikoiden suunnittelujen osalta suunnittelut on tehty ajallaan. En pysty kom-
mentoimaan muita töitä koska minulla ei ole niistä kokemuksia.
Hyvin organisoitu.

Sanallinen palaute MMP henkilöstöstä:

Toivoisin ehkä enemmän tutustumista henkilöstöön, jotta yhteistyöstä tulisi ti-
viimpää. Jonkilaiset esittelyt toimihenkilöistä ja heidän tarjoamista palveluista
olisi paikallaan.
Reipasta meininkiä.
Oikein mukavia ja yhteistyöhaluisia.
Täsmällinen ja informatiivinen palvelu.
Asiallista väkeä
Asiallisia ja mukavia heppuja
Hyvin asiallista ja ammattitaitosta porukkaa.
Perttulan kanssa jonkin verran näkemys ja mittaus eroja. Mutta tullaan kyllä toi-
meen!
Keskusteluhetket mukavan leppoisia. Hyvää porukkaa töissä.
Pekka ja Johan 👍👍👍
Kivaa porukkaa:)
Asiallista ja huomioita vastaanottavaista toimintaa
Luonnikaita kavereita
Ei olla koskaan nähty niin ei ole tullut suurempia tappeluita. ;)
Ammattimaista porukkaa. Selvitetävät asiat selvitetään hyvin eikä jätetä puoli-
tiehen. Rispekt!
Kaikki tapaamani henkilöt ovat olleet erittäin positiivisesti asioihin suhtautuvia ja
mukavia ihmisiä
Olen ollut hyvin vähän tekemisissä, kovin laajaa kokemuspohjaa minulla ei ole.

Sanallinen kommentti työn hinnoittelusta:

Aika paljon on kysymyksiä joihin Ostoa tekevä toimihenkilö ei osaa vsstata eli " en osaa sanoa" vaihtoehto olisi hyvä

Korjuuvalmiuden suunnittelun hinta asiallinen.

Ehkä kiire näkyy joissain toiminnoissa eli laatu ja hinnoittelu ei kohtaa. Puutteellinen nauhoitus/korjuuvalmius. Kokemusta vähän, mutta tullut esille muutamista kuljettajapalautteista.

kaikki on mennyt kuin sovittu

En tiedä hinnoista.

Sanallinen kommentti tiedonkulusta:

Hyvä kun suunnitteluvaiheessa on tullut yhteydenotto mikäli on ilmennyt maastossa jotain poikkeavaa.

Leimikoiden nauhauksista on tullut kyllä kattavat raportit, mutta ehkä kaipaisin myös välillä ihan keskusteluja naamatusten.

Korjuuvalmiiksi saatamisesta tulee selkeät ja hyvät sähköpostit kuvien kera.

Palautetta tullut suht tasasesti koneelle

Soitettu ei ole koskaan postia niinkin saatu.

Tarkkaan kirjatut huomiot korjuukartalla ja vielä erikseen ostajan tiedottaminen.

Soittavat ennen koneelle tuloa, kaikki on toiminut

Hyvin nopeasti tulee tieto koneelle kun jotain uutta ilmenee.

Ehkä kiire näkyy tässäkin välillä. Oiretta vähän kaikilla ja kaikkialla muillakin ketjussa toimiessa.

Viestitys ok

Aina ei ole tullut tietoa milloin jonkun kaupan suunnittelu on valmis.

Viimeisimmästä korjuuvalmiustilauksesta jäi tosiaan vähän semmoinen olo, että en oikein tiennyt koska olette tulossa.

Olen saanut hyvin tietoa minua koskevista asioista.

Huomioita ja kehitysehdotuksia Mikon Metsäpalvelun toiminnan parantamiseksi:

Motokontrolleista pdf-raportti. Pelkkä saksista otettu valokuva huono dokumentoida.

Tietoa enemmän yrityksen toiminnasta. Lisäksi vielä yhteystyötä ostomiehen ja nauhaajan välillä voisi kehittää jollain tapaa. Ehkä joku palaveri aijoittain olisi paikallaan.

Työnjohtopalveluiden tarjoaminen yrityksille on alue, jonka kehitystä kannattaa seurata. Saattaa helposti käydä niin että kysyntä meneekin tarjonnan edelle laadullisesti. Kuten on jo jossain käynytkin. Enää ei välttämättä riitä, että yritysten korjuun ohjaus on pelkkää organisointia ja seurantaa. Erilaiset tuottavuuden mittauspäalvelut olisivat monelle yritykselle iso juttu. Dataa sellaiseen alkaa olla - kovin moni ei vaan osa sitä hyödyntää.

Tullut jokunen työmaa vastaan missä isännällä ollut erikoistoiveita mitä ei ole mainittu työohjeissa (tuulenkaatoja lähellä, jättöpuut tiettyyn paikkaan, latvakatkoja viereiseltä kuviolta) Suunnittelussa selkeä kanta missä menee raja ei epä-määräisyyksiä ja vastuun siirtämistä eteenpäin.

Korjuulaadun tarkastuksista olen joskus huomannut että kirjalliset selitteet ovat aika vähäisiä. Mm. arvosteluissa mikäli rasti on kohdassa "huomautettavaa" tai "virhe", pitää kriteeristön mukaan olla selite mikä on pielessä. Näitä ei ole aina ollut.

Leimikoiden korjuujärjestyksestä voisi olla enemmän yhteydessä.

Meidän puhelinnumerot löytyy firmalta (mkpd) niin jos välillä on epäselvyyksiä, niistä voisi soittaa kuljettajalle ennen kuin antaa loppulausunnon palautteesta. Selkeät yksinkertaiset ohjeet ja ohjeistukset.

Pientä hieno säätöä mittaamiseen.

Jos seuraavissa pilkkikisoissa joku muu pääpalkinto kun sähkötrimmeri.

Korjuuvalmiiden leimikoiden laskutus vasta siinä vaiheessa, kun kaikki lohkot valmiina.

Henkilöiden työmäärä

Toiminta on mielestäni kaikinpuolin hyvällä tasolla!

Hyvin teette ja hyvät ukot hommissa. Viestittämistä ei ole koskaan liikaa. Nimi on kohallaan virmassa.

Hieman tarkempaa nauhausta (lisää nauhaa tiheäpuustoiisiin kohtiin / ylipäänsä / tilan rajojen tiheä nauhaus). Ilmoitus ostolle jos rajalinja jää epäselväksi / epä-tarkaksi. Voi sitten sopia jatkomenettelyn. Ja näin on tehtykin.

Mielipide tämän tyyppisestä kyselystä?

Palvelee tarkoitustaan.

Tarpeellinen

Tällainen on mielestäni ihan järkevää toimintaa, jos haluaa kehittyä.

Kannattaa tehdä sekä myös analysoida tuloksia.

Ihan ok kerätä palautetta. Hyvä, selkeä kysely ja ennenkaikkea nopea täyttää.

Ok. Ehkä hieman suppeaa vastata koneenkuljettajan näkökulmasta. Ei aina-
kaan turhaa vaivaa ole käynneistä ollut

Palautteen kerääminen kannattaa aina. Vain näin voi kehittää omaa osaamis-
taan puolin ja toisin. Ajokonepuolelle voisi suunnata kans kyselyä viellä enem-
män. Kuitenki tuon rattorin jälki ja viimestely merkkää sen viimeisen jäljen sinne
leimikkoon nähtäväksi. (Ajourat, kolhut ja laanit)

Kertoo yrityksetä, että sillä on halu kehityä ja parantaa toimintaansa...positiivi-
nen signaali.

Ihan ok

Saa palautteen hyvin perille.

Erittäin tärkeä!

Useampien vastausten yhteenveto kertoo asiasta varmaankin ihan hyvin oikein
tulkiten.

Hyvä toiminnan laadun kehittämisen vuoksi.

asjallista herättää asjat mieleen kuinka mennään

Kehittymiseen pitää kysyä palautetta.

OK, on hyvä asia selvittää muidenkin mielipiteitä toiminnasta. Mutta kysymyk-
sissä pitäisi olla vaihtoehtona joku "ei ole kokemusta tästä aiheesta" / "en tiedä
tästä" vaihtoehto. Joillakin alueilla kun tehtävien töiden valikoima on laajempi
kuin toisilla. Ja kokemuspohja on erilainen esim. PJP:n kannalta ja taas Stora
Enson kannalta katsoen koska kosketuspinta yritykseen on aika erilainen. Esi-
merkiksi kysymysten 5, 7 ja 9 osalta kokemuspohjani on aika pieni joten vaikea
vastata.

Liite 4. Vuoden 2013 asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten kooste

Yhteenveto Mikon Metsäpalvelu Oy:n asiakastyytyväisyyskyselystä

Työlaji	Käyttäjiä
Metsäkoneen mittalaitteen kontrolli	2
Työmaa- ja leimikkosuunnittelu	3
Raivausshatyö	6
Istutus	6
Puustotietojen mittaus	8
Metsä- ja ojitussuunnitelmat	3
Koulutuspalvelut	2
Mistä olette kuullut yrityksestämme?	
Nettisivuilta	0
Toiselta yrittäjältä	0
Mikon Metsäpalvelu otti yhteyttä	7
Muualta, mistä	5
"Oman talon sisältä", "Palveluidenne muilta käyttäjiltä", "Vanhoja tuttuja", "Oman talon sisältä"	


Tyytyväisyys palveluun:	Arvosana
Mikon Metsäpalvelu on mieluinen yhteistyökumppani	4,5
Olen tyytyväinen saamaani palveluun	4,2
Yhteydenottoihini on vastattu ripeästi	4,5
Mikon Metsäpalvelun toiminta on joustavaa	4,3
Tiedän kuka hoitaa asioitani Mikon Metsäpalvelussa	4,5
Toiveitani ja tarpeitani asiakkaana on kuunneltu	4,3
Aion jatkossakin tilata palveluita Mikon Metsäpalvelulta	4,5
Yhteensä	4,4

Metsänhoitotyöt:	Arvosana
Sovituissa aikatauluissa on pysytty	4,3
Työn laatu on ollut hyvää	3,9
Metsänhoitotyöt: Luvutat työmäärät on toteutettu	4,3
Metsänhoitotyöt: Työn hinnoittelu on vastannut odotuksiani	3,4
Yhteensä	3,9
Muita huomioita ja kehitysehdotuksia liittyen metsänhoitotöihin?	
-	

Motokontrollit, laatuotannat ja muut korjuun tukipalvelut:	Arvosana
Mikon Metsäpalvelun työntekijät ovat yhteistyökykyisiä	4
Aikataulujen yhteensovittaminen on ollut mutkatonta	3
Työn hinnoittelu on vastannut odotuksiani	3
Palaute on ollut asiallista, ja sen perusteella olemme kehittäneet toimintaamme	4
Työmaa- ja leimikkosuunnitelmat ovat olleet toimivia	3,5
Toiminta on ollut ammattitaitoista	4
Yhteensä	3,6
Muita huomioita ja kehitysehdotuksia liittyen motokontrolleihin, laatuotantoihin ja muihin korjuun tukipalveluihin	
-	

Metsänmittaus:	Arvosana
Mittaustulokset ovat olleet luotettavia	3,6
Toimenpide-ehdotukset ovat vastanneet ajatuksiani	3,6
Sovituissa aikatauluissa on pysytty	4,1
Työn hinnoittelu on vastannut odotuksiani	3,4
Ojitussuunnitelmat ovat olleet toimivia	3,3
Metsäsuunnitelmat ovat olleet toimivia	3,6
Yhteensä	3,6
Muita huomioita ja kehitysehdotuksia liittyen metsänmittauspalveluihin?	
"Maastoreferenssi koealamittaukseen tarvittaisiin osaavaa ja joustavaa henkilökuntaa...töitä voisi olla tarjolla kaudelle 2013."	

Liite 5. Jatkuvan palautteen kanavan kysymyslomake



MMP palautekanava

Tämän kautta voit antaa palautetta MMP:lle. Näihin pyritään reagoimaan mahdollisimman pian.

* Pakollinen

1. Mikä työläji on kyseessä? *

☐ Leimikon suunnittelu

☐ Motokontrolli

☐ Korjuun laatumittaus

☐ Työnjohto

☐ Muu

2. Työmaan nimi, numero tai muu tunnistus? *

Kirjoita vastaus

3. Mitä palautetta haluat työmaasta antaa? *

Kirjoita vastaus

4. Palautteenantajan nimi (vastaaminen vapaaehtoinen)

Kirjoita vastaus

5. Ketä MMP-toimihenkilöä palaute koskee? (vastaaminen vapaaehtoinen)

Kirjoita vastaus

6. Jos haluat, että sinuun ollaan yhteydessä, kirjoita alle puhelinnumero tai s-postiosoite

Kirjoita vastaus