

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Metsätalouden koulutus

Mikko Tuunanen
Tuukka Suomalainen

METSÄENERGIA METER OY:N ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Opinnäytetyö
Toukokuu 2020



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2020
Metsätalouden koulutus

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijät
Mikko Tuunanen, Tuukka Suomalainen

Nimeke
Metsäenergia Meter Oy:n asiakastyytyväisyys

Toimeksiantaja
Metsäenergia Meter Oy

Tiivistelmä

Tutkimuksen tavoitteena oli Metsäenergia Meter Oy:n pystykauppa-asiakkaiden asiakaspalautteen ja tyytyväisyyden selvittäminen sekä tutkimuksen perusteella tehtävien kehittämis ehdotusten luominen. Tutkimuksen pohjana toimi kokonaistutkimuksena kerättävä aineisto kaikilta kahden vuoden aikana pystykaupan tehneiltä asiakkailta sähköisen kyselyn muodossa. Tutkimusta täydentävänä osana haastateltiin lisäksi pystykauppa-asiakkaista ne, jotka edustivat pystykaupassa metsänomistajaa valtakirjalla.

Tutkimuksen toimeksiantaja Metsäenergia Meter Oy on vuonna 1980 perustettu perheyrittäjä, jonka toimipiste on Savonlinnan Kerimäellä. Yritys ostaa ja korjaa energiapuuta sekä valmistaa ja myy polttohaketta käyttöpaikoille toimitettuna. Metsäenergia korjaa karstia rankaa ympäri vuoden yhdellä omalla hakkuu- ja ajokoneen käsittävällä korjuuketjulla sekä ostaa korjuupalvelua urakoitsijoilta.

Kysely lähetettiin kaikille Metsäenergian kanssa pystykaupan 1.1.2018–23.2.2020 aikana tehneille asiakkaille. Kyselyn perusjoukkoon kuului yhteensä 64 asiakasta, joista 40 vastasi kyselyyn. Vastausprosentiksi muodostui 63 %. Haastatteluun osallistui 6 metsäasiantuntijaa. Tutkimuksen tulosten mukaan suhtautuminen Metsäenergiaan sekä energiapuun korjuuseen oli positiivista. Energiapuun pystykauppa nähtiin hyvänä vaihtoehtona perinteiselle ainespuuhakkuulle ja erityisesti yrityksen korjuujäljestä ja joustavuudesta annettiin kiitosta. Vastajista 97 % voisi suositella yritystä puunostajana tuttavalleen.

Kieli

suomi

Sivuja 45

Liitteet 3

Liitesivumäärä 7

Asiasanat

Energiapuun, pystykauppa, asiakastyytyväisyys



THESIS
May 2020
Degree Programme in Forestry

Karjalankatu 3
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13 260 600

Authors
Mikko Tuunanen, Tuukka Suomalainen

Title
Customer Satisfaction of Metsäenergia Meter Corporation's Standing Sale Customers

Commissioned by
Metsäenergia Meter corporation

Abstract

The aim of this thesis was to examine customer satisfaction of Metsäenergia Meter corporation's standing sale customers. Based on feedbacks of standing sale customers we created improvement ideas for the corporation. The base of the thesis was a full survey. Survey was sent to every customer that had made standing sale in past two years. As a supplementary research we also made an interview study for standing sale customers who represented the actual forest owner by proxy.

The thesis was commissioned by Metsäenergia Meter corporation that was established 1980. Metsäenergia is a family company that has its office in Savonlinna, Kerimäki. The company buys and harvests fuelwood to produce fuel chips which are sold straight to district heating plants. Metsäenergia harvests de-branched stems year-round by single machine group that includes harvester and forwarder which are owned by the corporation. Metsäenergia also buys harvesting services from contractors.

The survey was sent to every Metsäenergia's standing sale customer who had made the deal 1.1.2018–23.2.2020. Universe included 64 customers of which 40 answered the questionnaire. The response rate was 63 %. Six Forestry Management Association specialists also answered the questionnaire. The attitudes to Metsäenergia and fuelwood were very positive. Fuelwood's standing sale were seen coequally to more common pulpwood alternative. Specially thanks were given to finished result of Metsäenergia's harvesting and quality of being flexible. 97 % of respondents would recommend Metsäenergia to their acquaintance as a timber sales partner.

Language

Finnish

Pages 45
Appendices 3
Pages of Appendices 7

Keywords

Fuelwood, standing sale, customer satisfaction

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Yrityksen esittely	6
2.1	Metsäenergia Meter Oy puunostajana	7
2.2	Metsästä Lämmöksi®	8
3	Energiapuu puutavaralajina	9
4	Energiapuun käyttö Suomessa	10
5	Metsähakkeen raaka-aineen hankintaketjut.....	12
5.1	Pienpuun hankintaketju	12
5.2	Latvusmassa eli hakkuutähde.....	14
5.3	Kannot sekä järeä runkopuu	15
6	Metsähakkeen tuotantoketjut	15
6.1	Pienpuuhakkeen tuotanto	16
6.2	Hakkuutähdehakkeen tuotanto	17
6.3	Kantomurskeen ja järeän runkopuuhakkeen tuotanto.....	18
7	Asiakastyytyväisyys tutkimuksen kohteena	18
8	Energiapuun pystykauppa asiakkaan näkökulmasta	19
9	Tutkimuksen tavoitteet	20
10	Tutkimuksen menetelmälliset valinnat	21
10.1	Kyselytutkimuksen toteutus	21
10.2	Teemahaastattelun toteutus	22
11	Tulokset	24
11.1	Vastaaajien taustatiedot	24
11.2	Kyselytutkimuksen tulokset.....	28
11.3	Haastattelun tulokset	34
12	Tulosten tarkastelu.....	39
12.1	Asiakaskunnan rakenne	39
12.2	Asiakastyytyväisyys	41
12.3	Paikallisuus ja muut arvot	42
13	Pohdinta.....	44
13.1	Luotettavuus ja eettisyys	44
13.2	Toimenpidesuosituksset	45
13.3	Tekijöiden kommentit.....	47
	Lähteet.....	48

Liitteet

Liite 1	Saatekirje
Liite 2	Kyselylomake
Liite 3	Haastattelurunko

1 Johdanto

Julkinen keskustelu energiantuotannon muodoista Suomessa on monisäikeistä ja kovaäänistäkin. Uusiutuvan energian käyttö on kiistatta lisääntymässä, mutta saman otsikon alla käydään keskustelua siitä, millä tavalla tuotettuna se on kaikkein parasta ilmastosuojelun kannalta. Tuuli- ja aurinkovoima mielletään monesti puhtaimmaksi tavaksi. Puun polttaminen energiantuotantoon taas ajatellaan olevan pahasta puun uusiutuvuudesta huolimatta. Keskustelun näkökulmat nojaavat monesti pienhiukkaspäästöihin ja metsästä hakattaviin kuutioihin sekä puunpolttamisen alhaiseen jalostusasteeseen.

Pienpuunkorjuu nuorista kasvatusmetsistä on haasteellista työtä. Se on yhdistelmä metsänhoitoa ja puunkorjuuta. Poistettavia runkoja on usein tuhatmäärin ja selkeästi jätettäviä puita harvassa. Jotta tällaisen kohteen korjuu onnistuu, on työvaiheiden oltava suunnitelmallisia ja taidolla toteutettuja. Erityisen tärkeää työssä on tietoisuus pienpuunkorjuun kustannuksista. Työn on oltava kannattavaa. Metsänhoitoyhdistys Etelä-Savon vuoden 2019 toimintakertomuksessa Mhy:n toimialueellaan välittämien energiapuuleimikoiden keskimääräinen kantohinta oli 2,70 €/m³. On selvää, että energiapuunmyynnissä on oltava myyjällä muutakin intressiä kuin puusta saatava kantohinta.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ollut Metsäenergia Meter Oy:n kanssa energiapuun pystykauppaa tehneiden asiakkaiden asiakaspalautteen ja tyytyväisyyden selvittäminen. Tulosten perusteella on laadittu kehittämissuhteita. Vastaajat ovat käytännössä metsänomistajia ja vastaukset luonnollisesti heidän omaisuutensa hyödyntämisen näkökulmasta lähteviä. Yksikään vastaaja ei esimerkiksi pitänyt puunkorjaamista polttoon huonona ratkaisuna ja yllättävän moni piti energiapuunkorjuuta tasaveroisena vaihtoehtona kuitupuun korjuulle, kun liikutaan nuorissa kasvatusmetsissä.

Tutkimustyössä saadun konkreettisen palautteen perusteella on selvitetty yrityksen puunhankinnan ja -korjuun vahvuuksia sekä heikkouksia ja kehittämiskohteita. Koska yrityksellä on tavoitteena lisätä puunhankintaa, Metsäenergia Meter

Oy kohdistaa tulevaa markkinointia niihin seikkoihin, jotka tutkimuksessa ovat nousseet yrityksen vahvuuksiksi tai ovat nähtävä sellaisena tulevaisuudessa.

Tutkimuksen johtopäätös isossa kuvassa on, että Metsäenergia Meter on haasteellisella alalla pystynyt toimimaan 40 vuotta ja saavuttamaan alueellaan merkittävän aseman energiapuun ostajana. Ilman tyytyväisiä asiakkaita ei puukauppaa synny. Tyytyväisessä asiakaskunnassa on suuri turva ja potentiaali puunhankinnan kasvattamiseen.

Laadukkaasti tehty energiapuunkorjuu ja hyvä nuoren metsän harvennusjälki on myös tukemassa käsitystä hyvästä suomalaisesta osaamisesta metsä-alalla ja samalla lunastamassa paikkaansa tulevaisuudessa kun metsien käytön tai puun polttamisen eettisyydestä puhutaan. Merkittävä on myös aluetaloudellinen vaikutus, kun vaikkapa juuri Metsäenergia Meter Oy:n merkitystä ajatellaan. Käytännössä kaikki työvaiheet tapahtuvat muutamien kymmenien kilometrien säteellä hakkeen lopullisesta käyttöpaikasta.

2 Yrityksen esittely

Metsäenergia Meter Oy on vuonna 1980 perustettu perheyritys, jonka kotipaikka on Savonlinna ja toimipiste sijaitsee Savonlinnan Kerimäellä. Toimialueena ovat Savonlinnan kaupungin lisäksi Parikkalan, Sulkavan, Rantasalmen ja Enonkosken kuntien alueet. Yrityksen perustanut Matti Hämäläinen ja hänen lapsensa Mikko ja Laura Hämäläinen omistavat yrityksen ja työskentelevät yrityksessä. Mikko Hämäläinen toimii Metsäenergia Meter Oy:n toimitusjohtajana.

Yritys ostaa ja korjaa energiapuuta sekä valmistaa ja myy polttohaketta käyttöpaikoille toimitettuna. Toimintaan tarvittavat koneet ja laitteet sekä henkilökunta ovat yrityksen omia. Metsäenergia Meter Oy työllistää noin 15 henkilöä, kun huomioidaan satunnaisesti käytettävät urakoitsijat puunkorjuussa.

2.1 Metsäenergia Meter Oy puunostajana

Metsäenergia Meter Oy ostaa puuta vuosittain eri muodoissa noin 30 000 m³. Valtaosan puusta yritys hankkii omaa puunkorjuuta varten pystykaupoilla. Pystykauppa on puun myyntitapahtuma, jossa metsänomistaja luovuttaa puun ostajalle hakkuuoikeuden metsäänsä sovitulle, ennalta rajatulle alueelle. Ostaja kaa-
taa puut, kuljettaa ne pois metsästä ja vastaa kokonaisuudessaan puun korjuusta. Metsänomistaja saa myymistään puusta pysty- eli kantohinnan. (Metsäkeskus.) Energiapuun hankinta- ja käteiskauppa on toiseksi suurin puunhankintamuoto. Yrityksellä on vähäisessä määrin myös valmiin puupolttoaineen vastaanottosopimuksia, jolloin ulkopuolinen toimija toimittaa polttoaineen käyttöpaikalle asti. Metsäenergia Meter Oy:n kaikki ostama puu on kotimaista.

Viime vuosina Metsäenergia Meter Oy on laajentanut puunhankintaansa myös muunlaisen kuin energiapuun hankintaan. Yrityksellä on muun muassa 2000 m³ toimitussopimus lajitellun, latvaläpimitaltaan kymmensenttisen koivukuidun toimittamisesta klapiyrittäjälle sekä pienempi toimitussopimus kuusi- ja mäntyparrun toimituksesta paikalliselle sahalle. Laajemman puunhankintavalikoiman ansiosta yritys voi ostaa monipuolisemmin leimikoita, kun aiemmin pystyleimikoiden hankinta on keskittynyt vain nuorten metsien hoitokohteisiin.

Metsäenergia Meter Oy korjaa karsittua rankaa ympäri vuoden yhdellä hakkuu- ja ajokoneen käsittävällä korjuuketjulla, joka on yrityksen oma (kuva 1). Lisäksi puunkorjuussa yritys käyttää urakoitsijoita karsitun rangan sekä kokopuun korjuuseen.

Metsäenergia Meter Oy on tuottanut 2018 noin 0,3 % Suomessa energiantuotantoon käytetystä pienpuusta, kun lämpö- ja voimalaitosten metsähakkeen käyttö 2018 oli 7,4 miljoonaa kiintokuutiota. Metsäenergia Meter Oy:n korjaaman energiakäyttöön menevän pienpuuntuotanto on ollut noin 25 000 m³ samana vuonna.



Kuva 1. Tyypillinen Metsäenergia Meter Oy:n ennakkoraivattu energiapuuleimikko, joka korjataan karsituksi rangaksi (Kuva: Tuukka Suomalainen.)

2.2 Metsästä Lämmöksi®

Metsäenergia Meter Oy omistaa Metsästä Lämmöksi® -tavaramerkin. ® -tunnus tarkoittaa, että tavaramerkki on rekisteröity Suomessa tai EU-alueella ja että tavaramerkki on tavaramerkkilailalla suojattu. (Patentti- ja rekisterihallitus 2019.)

Metsästä Lämmöksi® -tavaramerkki on liiketoimintakuvaus Hämmäläisten omistamien kolmen yrityksen toiminnasta, jonka he ovat kehittäneet ja jonka he omistavat. Metsästä Lämmöksi® -liiketoimintaan kuuluvat kaikki vaiheet puunhankinnasta lämmöntuotantoon, ja toiminnasta vastaavat yritykset ovat Metsäenergia Meter Oy, Itä-Savon Lähienergia Oy ja Kangaslämpö Oy.

Hämmäläiset toimivat siis kolmen yrityksensä kautta niin puunhankinnassa ja -korjuussa kuin haketuksessa ja lämmöntuotannossa. Laaja ja monipuolinen toiminta on syytä ottaa huomioon, koska yritysten toiminta on toisiinsa olennaisesti kytkeytyntä ja voi tämän johdosta näyttäytyä asiakkaiden mielipiteissä yhden ja saman yrityksen toimintana erityisesti siksi, koska yrittäjät ovat täysin samoja henkilöitä.

3 Energiapuu puutavaralajina

Energiapuu on maassamme merkittävä energian- ja tulonlähde. Kokonaisenergiankulutuksestamme suurin osa on peräisin puupolttoaineista öljyn ollessa toiseksi suurin energianlähde. (Tilastokeskus/energiatilasto 2019.) Energiapuuta käytetään polttohakkeen tai murskeen muodossa esimerkiksi lämpö- ja voimalaitoksissa ja jalostetummassa muodossa biodieselin osana. Energiapuu on uusiutuvaa energiaa, jota voidaan tuottaa lähellä käyttöpaikkaa, jolloin myös tulot ohjautuvat paikallistalouteen.

Energiapuuta korjataan tyypillisesti ensiharvennuksilta ja avohakkuiden yhteydessä. Harvennuksilla energiapuuta voidaan korjata joko erillisenä tai integroituna hakkuuna, jolloin korjataan sekä aines- että energiapuuta (Koistinen, Luiro & Vanhatalo 2016, 9). Energiapuuta korjataan monessa muodossa ja samalla korjuukustannukset sekä hakkeen laatu vaihtelevat. Energiapuuksi kelpaavat kasvatettavien pääpuulajien lisäksi muutkin puulajit, kuten leppä ja haapa. Minimiläpimittaa ei periaatteessa ole, ja kertymä voi ensiharvennuksella olla jopa 20 % enemmän, kuin jos kerättäisiin vain ainespuuta. (Tikkanen 2014, 39.)

Energiapuun puutavaralajeja ovat yleisimmin kokopuu, karsittu ranka, kannot, ja hakkuutähde. Näistä puutavaralajeista kokopuuta ja karsittua rankaa voidaan hakata harvennuksilta, kun taas kannot ja hakkuutähde kerätään aina avohakkuun yhteydessä. Energiapuuta ei yleensä ainespuun tavoin viedä suoraan käyttöpaikalle, vaan sen annetaan kuivua ainakin yhden kuivatuskauden yli tienvarsivarastossa (kuva 2). Kuiva energiapuu haketetaan yleisimmin suoraan tienvarsivarastosta ja viedään käyttöpaikalle. Metsähakkeen laatuun vaikuttavat energiapuun tasalaatuisuus, pienaineksen määrä, kosteus ja epäpuhtaudet, kuten hiekka.

Energiapuun mittausmenetelmä ja hinnoittelu määrittyy puutavaralajin ja sopimuksen mukaan. Karsittu ranka mitataan usein ainespuun tavoin kiintokuutioina hakkuukoneella. Energiapuun puutavaralajien mittaamisessa käytetään myös

perinteistä pinomittaa, painoon perustuvaa mittausta sekä haketusmäärään perustuvaa mittausta ja avohakkuulta kerätyn ainespuun määrään sidottua kerointa. Ajokoneen kuormainvaakaa tai puutavara-auton nosturin vaakaa käytettäessä mittalaitteena mitataan puutavara-erän paino. Tämän lisäksi puutavaraerästä tulee tietää ajankohta, jolloin puutavara on kaadettu ja lähikuljetettu tai kuljetettu, riippuen siitä, missä vaiheessa mittaus tapahtuu. Luonnonvarakeskus antaa määräykset käytettävistä muuntoluvuista painon ja kiintotilavuuden välisiin muuntoihin.

Näistä hakkuukoneen kiintokuutiomitta on luonnollisesti tarkin. Haketettu energiapuun myydään tavallisesti irtokuutioina tai toimitettuna energiamääränä megawattitunneissa (MWh). Yhdestä kiintokuutiosta saadaan 2,5 i-m³ haketta tai murskaa ja keskimäärin 2 MWh energiaa. (Luonnonvarakeskus 2019.)



Kuva 2. Ensiharvennukselta korjattua karsittua rankaa pinossa (Kuva: Tuukka Suomalainen.)

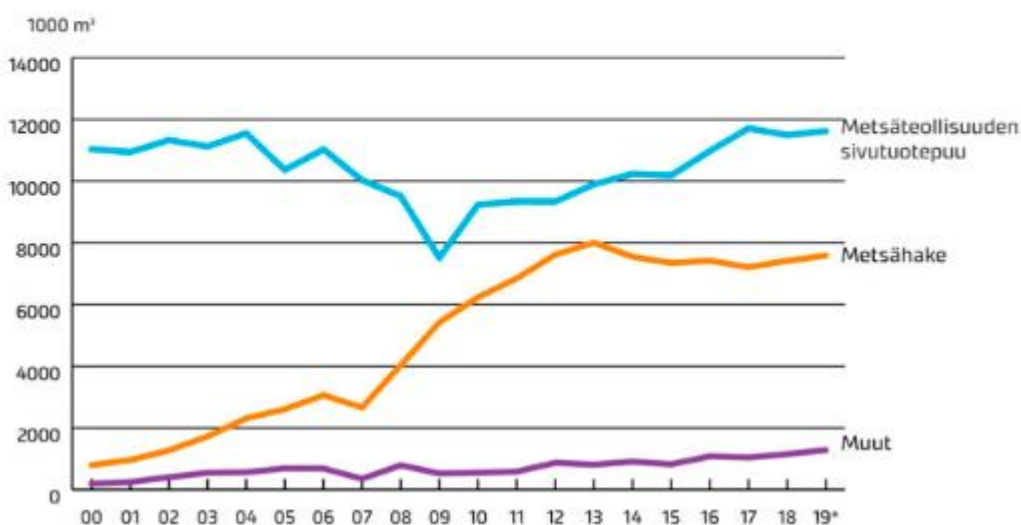
4 Energiapuun käyttö Suomessa

Suomen energiantuotannosta tuotettiin vuonna 2018 puupolttoaineilla 27 %, joka merkitsee 274 705 Terajoulea. Kasvua edellisvuoteen tässä määrässä on 3 %.

(Tilastokeskus, Energian hankinta ja kulutus 2018.) Puupolttoaineiden käytön kasvu oli perustunut pääasiassa metsäteollisuuden sivuvirtojen, kuten mustalipeän käytön kasvuun (Maa- ja metsätalousministeriö 2019). Puupolttoaineet-käsite sisältää hakkeen, puupelletit, sahanpurun, sahanhakeet, kutterinlastut, kuoren, puuöljyn, pyrolyysiöljyn, mustalipeän sekä kotitalouksien käyttämän polttopuun. (Alakangas, Hurskainen, Laatikainen, Luntama. & Korhonen 2016, 66).

Kiinteillä puupolttoaineilla tuotettiin vuonna 2018 38,7 Terajoulea energiaa, jonka tuottamiseen tarvittiin 20,1 miljoonaa kiintokuutiometriä puuta. Kiinteitä puupolttoaineita ovat kuori, sahanpuru, metsähake ja kotitalouksien polttopuu. Luonnonvarakeskuksen 23.5.2019 julkistaman ennakkotiedon mukaan metsähakkeella tuotettiin vuonna 2018 16,0 TWh energiaa, jonka tuottamiseen tarvittiin 8 miljoonaa kiintokuutiota metsähaketta. Tästä määrästä 7,4 miljoonaa kiintokuutiota käytettiin lämpö- ja voimalaitoksissa, loppuosa oli omakotitalojen pienkäyttöä kuvan 3 mukaisesti. (Luonnonvarakeskus 2019.)

KIINTEIDEN PUUPOLTTOAINEIDEN KÄYTTÖ LÄMPÖ- JA VOIMALAITOKSISSA



Kuva 3. Kiinteiden puupolttoaineiden käyttö Suomen lämpö- ja voimalaitoksissa. (Luonnonvarakeskus, 2019 puun käytön ennakkotieto.)

Lämpö- ja voimalaitosten käyttämästä metsähakkeesta 53 % oli peräisin pienpuusta, 37 prosenttia hakkuutähteistä ja 11 % kannoista sekä järeästä runkopuusta, joka on lahovikaisuuden vuoksi ollut kelpaamatonta muuhun käyttöön. (Luonnonvarakeskus 2019.)

Kansallisesti vuonna 2015 määritelty metsähakkeen käyttötavoite lämmön- sekä sähköntuotannossa vuoteen 2020 mennessä oli 13,5 miljoonaa kuutiota. Tähän tavoitteeseen ei päästy. Kuitenkin EU:n Suomelle vuonna 2008 asettama uusiutuvan energian käyttötavoite, 35 % kokonaisenergian kulutuksesta vuoteen 2020 mennessä, on jo ylittynyt. (Valtioneuvosto 2016.) Suomessa käyttämätöntä metsähakepotentiaalia on eniten Keski- ja Itä-Suomessa sekä Kainuussa, kun taas suurimmat käyttöpaikat sijaitsevat rannikolla. Tämän vuoksi metsähakkeen käytön lisäämiseksi on myös logistisia ratkaisuja kehitettävä. (Anttila, Nivala, Laitila, Flyktman, Salminen & Nivala 2014,24.)

5 Metsähakkeen raaka-aineen hankintaketjut

5.1 Pienpuun hankintaketju

Metsähaketta tehdään Suomessa eniten pieniläpimittaisesta energiapuusta eli pienpuusta. Pienpuuta käytettiin vuonna 2018 3,9 miljoonaa kuutiometriä, eli noin puolet metsähakkeesta on pienpuusta peräisin. (Luonnonvarakeskus 2019.) Pienpuu-määritelmää käytetään, kun korjataan puuta nuorten kasvatusmetsien tai varttuneiden taimikoiden harvennuksilta.

Pienpuuta korjataan karsittuna ja karsimattomana rankana. Vielä 2000 – luvun alussa pienpuun korjuu tehtiin pääosin metsurityönä karsimattomana rankana, mutta nykyään se tehdään lähes kokonaan koneellisesti (Laitila, Leinonen, Flyktman, Virkkunen & Asikainen 2010, 50). Pienpuuta korjataan pääosin nuorten metsien harvennushakkuilta (kuva 4). Pienpuuta korjataan joko niin, että koko leimikko korjataan karsittuna tai karsimattomana energiapuuksi tai integroituna

korjuuna ainespuun korjuun kanssa, jolloin ainespuu korjataan erikseen ja ainespuuksi kelpaamaton puu sekä latvat korjataan energiapuuksi joko karsittuna tai oksineen. Integroidussa korjuussa hakkuukoneessa on oltava karsintaominaisuus, koska yleiset puutavaran laatuvaatimukset edellyttävät ainespuun olevan karsittua. Nuorten metsien harvennusten pienpuu on korjuukustannuksiltaan lähes kaksi kertaa latvusmassan tuotantokustannuksia kalliimpaa (Hakkila 2004).

Pienpuun korjuuseen nuorten metsien harvennuksilta on tietyin ehdoin mahdollista saada Kestävän metsätalouden määrä-aikaisen rahoituslain 2015/34, (Kembra) mukaista tukea, jolloin pienpuun korjuu on kannattavampaa. Lain 12 § mukaan ”Tukea voidaan myöntää varttuneen taimikon perkaukseen ja harvennukseen sekä verhopuuston poistoon ja harvennukseen”, lisäksi ”tukea voidaan myöntää edellä mainittujen töiden yhteydessä kaadetun pienpuun keräämiseen”. Tuen suuruus on 230 € hehtaarilta, ja sitä korotetaan 430 euroon hehtaarilta, jos työmaalta korjataan lisäksi pienpuuta. Yhtenä tuen saamisen ehtona on, että tuettavalta alueelta Etelä-Suomessa on korjattava pienpuuta vähintään 35 m³ per hehtaari.

Tyypillinen harvennettavan pienpuun määrä on noin 50 m³ hehtaarilta. Tuen suuruus voi vaihdella näin ollen jopa yli 12 eurosta noin viiteen euroon kiintokuutiolle laskettuna. Tukea myöntää sekä sen käyttöä valvoo, Suomen Metsäkeskus. Tarkemmat säännökset tuen myöntämiselle käyvät ilmi valtioneuvoston asetuksesta 594/2015.



Kuva 4. Pienpuuta karsittuna rankana Kemera-tukikelpoiselta kohteelta. (Kuva: Joonas Väisänen)

5.2 Latvusmassa eli hakkuutähde

Hakkuutähde on runkopuun hakkuun yhteydessä syntyvää metsään jäävää puuainesta, kuten oksat ja latvat (Alakangas ym. 2016, 9). Vuonna 2018 latvusmassaa eli hakkuutähteitä käytettiin 2,7 miljoonaa kuutiometriä. Hakkuutähteet ovat selkeästi toiseksi käytetyin metsähakkeen raaka-aine Suomessa. Hakkuutähteitä kerätään erityisesti kuusivaltaisilta päätehakkuualueilta, jolloin niiden saatavuus on pitkälti riippuvaista metsäteollisuuden puunkorjuumääristä.

Saadakseen hakkuutähteistä laadukasta polttoainetta energiantuotantoon on erityisesti kuusivaltaisten hakkuutähteiden annettava kuivua palstakasoissa riittävästi, ennen kuin ne ajetaan varastopinoon tienvarteen. Hakkuutähteet eivät kuivu tienvarsipinossa riittävästi kuten pienpuu. (Hämäläinen 2020.)

5.3 Kannot sekä järeä runkopuu

Vuonna 2018 kantoja käytettiin energiantuotannossa 0,4 miljoonaa kuutiometriä. Kantoja nostetaan erityisesti päätehakkuukuusikoista. Kantoja nostettaessa maan tulee olla lumeton ja roudaton. Kantojen käyttö on hakkuutähteiden tapaan riippuvainen metsäteollisuuden puunkorjuusta. Kantojen käyttö on vähentynyt 2010-luvun alun huippuvuosista, jolloin niitä käytettiin energiantuotantoon lähes kaksinkertainen määrä. (Luonnonvarakeskus 2019.)

Järeäksi runkopuuksi luetaan lahovikainen ja muu jalostettavaksi kelpaamaton tukkipuu. Sen käyttö energiantuotannossa vuonna 2018 oli 0,5 miljoonaa kuutiota. (Luonnonvarakeskus 2019.)

6 Metsähakkeen tuotantoketjut

Varsinaisen puutavaran haketustapahtuman sijoittuminen määräytyy sen mukaan, miten kunkin toimijan hakkeen hankinta- ja toimituslogistiikka on suunniteltu toimivaksi parhaimmalla tavalla. Esimerkiksi Metsäenergia Meter Oy:n kaikki haketus tapahtuu käytännössä tienvarsihaketuksena, kun taas esimerkiksi monien suurempien energiayhtiöiden haketus on usein terminaali- ja käyttöpaikkahaketuksena. Isoilla energiayhtiöillä ei myöskään pääsääntöisesti ole omaa energiapuunkorjuuta, vaan ne ostavat puutavaran toimitettuna terminaaleihin, jonka vuoksi terminaalihaketus on luonnollinen valinta.

Sinänsä metsähakkeen toimituslogistiikassa työvaiheet ovat kaikissa haketustavoissa samoja ja tuotantoketjun luonne määräytyy sen mukaan, mihin kohtaan ketjua haketustapahtuma sijoittuu. Käyttöpaikalla ja terminaalissa tapahtuva haketus mahdollistaa tehokkaasti tehtävän haketuksen ja suuret vuotuiset haketusmäärät. Silloin kun lähellä on suuri hakkeen käyttäjä, on tämä hakkeen tuotantotapa yleisin.

Tienvarsihaketus on käytössä useammin, kun hakkeen käyttöpaikat ovat hajauteummalla alueella, ja silloin kun haketta voidaan tehdä kiireettömämpään aikaan, esimerkiksi kesällä. Tienvarsihaketus on käytössä myös silloin, kun energiapuun kuljetuskustannukset nousevat korkeammaksi kuin terminaalihaketuksesta saatava hyöty. Näin käy esimerkiksi hakkuutähteellä, jonka kuljettaminen puutavara-autolla terminaaleihin on kallista pienien kuormakokojen vuoksi.

Metsäteho Oy on selvittänyt metsähakkeen tuotantoketjuja vuosituhanen alkupuolelta alkaen. Vuonna 2018 selvitykseen osallistui 12 toimijaa, jotka toimittivat 58 % energialaitosten käyttämästä metsähakkeesta. (Strandström 2019, 7-8.)

6.1 Pienpuuhakkeen tuotanto

Pienpuuhakkeen tuotannossa 47 % tapahtui tienvarsihaketuksena ja 44 % terminaalihaketuksena (kuva 5). Tienvarsihaketuksen osuus on vähentynyt huomattavasti, vielä 2005 tienvarsihaketuksen osuus oli jopa yli 80 %. Samassa ajassa terminaalissa tapahtuvan haketuksen osuus on kasvanut vuoden 2005 alle 20 prosentista. Käyttöpaikalla haketettiin vuonna 2018 9 %. (Strandström 2019, 10-11.)



Kuva 5. Karsitusta rangasta valmistettua haketta Metsäenergian terminaalissa. (Kuva: Tuukka Suomalainen.)

6.2 Hakkuutähdehakkeen tuotanto

Hakkuutähteiden haketuksessa, on tienvarsihaketus selkeästi yleisin tuotantomuoto. Vuosituhannen alun 50 prosentin osuudesta on noustu 80 %:iin. Hakkuutähteistä haketetaan 11 % terminaalihaketuksena ja määrä on pysynyt pitkälti samana koko 2010 – luvun. (Strandström 2019, 12.)

Vuosituhaten alkupuolella hakkuutähteitä paalattiin ja hakkuutähdepaalit kuljettiin terminaaleihin tai suoraan käyttöpaikoille, jossa ne haketettiin. 2010 – luvulla paalaus on vähentynyt eikä viime vuosina hakkuutähteiden paalausta ole tehty enää lainkaan.

6.3 Kantomurskeen ja järeän runkopuuhakkeen tuotanto

Terminaalissa tapahtuva murskaus ja haketus on selkeästi yleisin tapa tuottaa polttoainetta kannoista sekä järeästä runkopuusta. Kannoista 57 % murskattiin terminaaleissa ja järeästä puusta 79 % vuonna 2018. (Strandström 2019, 14-16.)

7 Asiakastyytyväisyys tutkimuksen kohteena

Asiakastyytyväisyys on kriittinen osa yrityksen liiketoimintaa. Tyytymättömät asiakkaat uhkaavat liiketoiminnan jatkuvuutta ja vastaavasti korkea asiakastyytyväisyys voi olla tuotteen hintaakin korkeampi kilpailuetu. Asiakastyytyväisyys eli asiakaskokemus, joka voi olla myös negatiivinen, koostuu asiakkaan kokemasta palvelun ja tuotteen laadusta. ”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa” (Löytänä & Korteso 2011,11.) Asiakastyytyväisyys muodostuu siis henkilökohtaisesta kokemuksesta monen asian summana, johon vaikuttavat myös yrityksen ulkopuoliset asiat, kuten asiakkaan oma asiantuntemus, ennakkoluulot ja aiemmat kokemukset. Asiakastyytyväisyyttä käytettäessä yrityksen kehittämismälinä on syytä keskittyä asioihin, joihin voidaan vaikuttaa.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan erilaisin kyselyin ja haastatteluin. Palvelulla ja fyysisellä tuotteella on erilaisia ominaisuuksia hankinnan kannalta ja näin ollen myös myynnin jälkeinen tyytyväisyyskysely muodostuu erilaisista osista. Tuote on aineellinen kappale, joka on käsin kosketeltavissa. Tuotteella on tietyt ennalta määritellyt ominaisuudet, jotka luodaan tuotantoprosessissa, johon asiakas ei yleensä osallistu.

Palvelu taas on vaikeampi määrittää ennalta, eikä sitä voida tuottaa varastoon. Toisaalta juuri siksi palvelu on helpompi varioida tapauskohtaisesti ja asiakas voidaan ottaa osaksi prosessia, joka vaikuttaa osaltaan arvon tuottamiseen. Onnistuneessa kaupassa tuotetaan arvoa sekä yritykselle, että asiakkaalle. Tällainen

kauppa on kummankin osapuolen kannalta mieluisa ja synnyttää hyvän asiakassuhteen, jossa luottamus on molemminpuolinen. Tyytyväinen asiakas sitoutuu saamaansa palveluun ja samalla hintaherkkyys vähenee.

8 Energiapuun pystykauppa asiakkaan näkökulmasta

Energiapuun pystykauppaan liittyvässä asiakastyytyväisyystutkimuksessa on huomioitava palvelun luonne. Suurin osa Metsäenergian korjaamasta puusta on peräisin ensiharvennuksilta. Taimikonhoito on selvästi metsänhoidollinen toimenpide, jossa parannetaan kasvatettavien puiden asemaa ja poistetaan huonoja yksilöitä. Taimikonhoito ei tuota välittömiä tuloja metsänomistajalle, vaan hyöty nähdään tulevassa paremmassa kasvussa ja laadussa.

Ensiharvennus taas on ensimmäinen tulovirtaa antava toimenpide metsikössä, mutta on edelleen metsänhoidollinen toimenpide. ”Ensiharvennus on metsänhoidollinen toimenpide, joka vaikuttaa merkittävästi puuston tulevaan kehitykseen ja arvokasvuun” (Hyvän metsänhoidon suositukset, 93.) Ensiharvennukselta saatava tulo on pieni myöhempiin hakkuisiin verrattuna, mutta sen osuus korostuu, kun otetaan huomioon nettotulojen nykyarvo (NNA). Tämä tarkoittaa metsänkasvatuksen kannattavuudessa sitä, että ”Nykyhetkellä tai lähellä sitä saatavat tulot saavat laskelmissa suuremman painoarvon kuin kauempana tulevaisuudessa saatavat tulot” (Huuskonen, Hynynen & Valkonen 2014, 38.)

Energiapuukohteet ovat yleensä läpimitaltaan pienempiä ja puustoltaan tiheämpiä kuin normaalin ainespuuhakkuun kohteet. ”Yli kaksi kolmasosaa energiapuuksi korjatusta pienpuusta on peräisin leimikoista, joihin on saatu valtion energiapuun korjuutukea”. (Huuskonen ym. 2014, 133.) Energiapuun korjuutuki eli nuoren metsän hoidon korotettu Kemera-tuki edellyttää, että ”Pohjapinta-alalla punnitun keskiläpimitan ennen työn aloittamista ja työn jälkeen tulee olla enintään 16 senttimetriä rinnan korkeudelta” (Metsäkeskus 2020.) Monilla kohteilla taimikonhoito on tehty vajavaisesti tai jätetty kokonaan tekemättä. Energiapuuhak-

kuulla tilanne voidaan usein vielä korjata taloudellisesti järkevällä tavalla. ”Metsänhoidollisesti katsoen energiapuuharvennus hoitamattomassa nuoressa metsässä onkin pelastushakkuu, jonka avulla puuston tulevalle kehitykselle pyritään luomaan sellaiset edellytykset, että sieltä aikanaan saataisiin tukkipuun mitat täyttävää ainespuuta” (Huuskonen ym. 2014, 133.) Tutkimuksemme pystykauppoissa voidaan siis ajatella tuotetun metsänomistajalle arvoa sekä, metsänhoidollisesti että taloudellisesti. Se kumpi kyselyyn vastaajalle on arvokkaampaa vaikuttaa todennäköisesti hänen vastauksiinsa.

9 Tutkimuksen tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa selvitys Metsäenergia Meter Oy:n pystykauppa-asiakkaiden asiakastytyväisyydestä sekä selvittää Metsäenergian asemaa osana paikallisia puumarkkinoita. Asiakastytyväisyyden osalta tietoa kerätään asiakaspalvelun laadusta, asiakirjojen ja asiakaspalvelun selkeydestä sekä houkuttelevuudesta, tarjotusta puunhinnasta ja hinnoittelun selkeydestä, korjuutyön laadukkuudesta sekä rahaliikenteen luotettavuudesta isoina kokonaisuuksina lueteltuna.

Metsäenergian asemaa puumarkkinoilla arvioidaan asiakkaiden kaikkien tekemien puukauppojen ja Metsäenergian kanssa tehtyjen kauppojen suhteeseen, asiakkaiden saamien muiden puukaupparjousten määrään ja asiakkaiden kokemaan kilpailutilanteeseen nähden. Kilpailutilannetta selvitetään erityisesti valtakirjalla puita myyneiden osalta, sillä he ovat yleisesti tehneet enemmän puukauppoja määrällisesti sekä ajallisesti. Tutkimuksessa on tarpeen myös selvittää asiakaskunnan suhtautumista energiapuunkorjuuseen yleisesti ennen puun myyntiä Metsäenergialle sekä sen jälkeen ja miten yhteistyö suhtautumiseen vaikuttaa.

Saatujen tulosten pohjalta laaditut kehittämissuositukset ovat pohjana yrityksen omassa kehittämissuunnitelmassa. Tutkimuksen tulosten avulla Metsäenergia Meter Oy saa tietoa asemastaan, kilpailueduista ja kehitettävistä kohdistaan kilpailuilla markkinoilla.

10 Tutkimuksen menetelmälliset valinnat

Tutkimuksen perusjoukoksi rajattiin kaikki 1.1.2018–23.2.2020 Metsäenergia Meter Oy:lle pystykaupalla puuta myyneet asiakkaat. Tällä aikarajalla saatiin mukaan tarpeeksi pystykaupan tehneitä asiakkaita, joilla oli kuitenkin vielä tuore kokemus yrityksen toiminnasta. Tutkimuksen ulkopuolelle luonnollisesti jäivät kuolleet sekä ne, joita ei jostakin syystä tavoitettu. Aineisto kerättiin Webropol-pohjaisella kyselylomakkeella. Kysely lähetettiin 64 asiakkaalle. Saatekirje ja kysely lähetettiin sähköpostitse koko perusjoukolle, joten tutkimusta käsitellään kokonaistutkimuksena.

Perusjoukossa oli puuta myyneiden metsänomistajien lisäksi 12 valtakirjalla metsänomistajaa edustanutta henkilöä. Näistä suurin osa oli luonnollisesti metsänhoitoyhdistyksen metsäasiantuntijoita, joiden kanssa Metsäenergia on tehnyt useita kauppvoja. Tutkimukseen valittiin valtakirjalla edustaneiden joukko laadullisen tutkimuksen kohteeksi, ja tällä haluttiin täydentää kyselytutkimuksessa saatua aineistoa. Tämä joukko valittiin laadulliseen tutkimukseen sen vuoksi, että heillä on oletettavasti hyvä ammatillinen ja neutraali näkökulma alueen puumarkkinoihin sekä metsänomistajien tarpeiden ja parhaan edun tuntemus.

10.1 Kyselytutkimuksen toteutus

Kyselytutkimus luotiin Webropolissa ja lähetettiin linkkinä yhdessä saatekirjeen kanssa koko perusjoukolle sähköpostissa. Kysely toteutettiin anonymisti ja siitä tiedotettiin myös saatekirjeessä. Kyselyssä oli yhteystietokenttä arvontaa varten, eikä sitä käytetty vastaajien ja vastauksien yhdistämiseen.

Kaikki kysymykset esitettiin väittäminä, ja kysely alkoi vastaajan taustatiedoilla, jotka suunniteltiin ottaen huomioon, että osa vastaajista oli valtakirjalla metsänomistajaa edustavia. Mikäli vastaaja valitsi kyselyn kolmanteen väittämään vaihtoehtoon ”Olen: valtakirjalla metsänomistajaa edustanut henkilö”, häneltä piilotettiin kysymyksiä esimerkiksi ammattiasemaan, metsäpinta-alaan ja keskimääräiseen puun myyntiin liittyen. Muussa tapauksessa kaikki kysymykset olivat pakollisia ja sisälsivät vapaaehtoisen tekstikentän lisäselvitystä varten. Taustatietojen jälkeen väittämiin vastattiin neliportaisella Likertin-asteikolla ilman neutraalia ”ei samaa eikä eri mieltä”-vaihtoehtoa. Asteikosta erillään oli lisäksi ”En osaa sanoa”-vaihtoehto, joka oli varsin tarpeellinen sillä kaikkien kohdalla esimerkiksi hakkuuta tai pinon haketusta ei ollut kyselyn hetkellä vielä suoritettu.

Kysely lähetettiin kaikille perusjoukkoon kuuluville 23.2.2020 ja muistutusviesti vastaamatta jättäneille 8.3.2020. Muistutuksen jälkeen saatiin 10 uutta vastausta. Kysely suljettiin kuukauden vastausajan jälkeen 24.3.2020. Vastauksia kertyi yhteensä 40 ja vastausprosentiksi muodostui siten kiitettävät 63 %. Vastaajista 30 oli metsänomistajia ja 10 valtakirjalla metsänomistajaa edustaneita. Kyselyssä muodostunut kato ei muuta kokonaistutkimusta otantatutkimukseksi, vaan on luonnollinen osa tutkimuksen tekemistä.

Analysointia varten kyselytutkimuksesta saatu aineisto purettiin Excel-taulukkoon ja edelleen Pivot-taulukkoon, jossa selvitettiin tarvittavat tunnusluvut, kuten keskiarvot, prosenttiosuudet ja jakaumat. Saatujen arvojen pohjalta muodostettiin asiakastytyvyyttä kuvaavat diagrammit eri osa-alueista. Nämä kuvaajat yhdessä niitä tukevan sanallisen aineiston kanssa olivat pohjana tehdyille kehitysehdotuksille.

10.2 Teemahaastattelun toteutus

Laadulliseen tutkimukseen eli käytännössä puolistrukturoituun teemahaastatteluun valittiin perusjoukosta näytteen omaisesti metsänomistajaa pystykaupassa valtakirjalla edustaneet henkilöt. Heitä varten laadittiin haastattelurunko, joka si-

sälsi kysymyksiä energiapuusta yleensä, markkinatilanteesta ja yhteistyöstä Metsäenergian kanssa. Alkuperäinen suunnitelma oli kiertää haastattelemassa henkilöt paikan päällä, mutta koronatilanteen vuoksi kaikki haastattelut suoritettiin puhelimitse. Haastattelut äänitettiin Helppo äämentallentaja-sovelluksella, johon kaikki haastateltavat suostuivat.

Valtakirjalla metsänomistajaa edustaneita oli perusjoukossa 12. Heistä 10 vastasi nettikyselyyn ja kuusi haastatteluun. Haastattelut suoritti Mikko Tuunanen haastattelutilanteen objektiivisuuden säilyttämiseksi toisen tutkimuksen tekijän ollessa Metsäenergian hankintaesimies. Tuunanen litteroi jokaisen haastattelun kysymyskohtaisesti äänitteiden perusteella, minkä jälkeen niitä voitiin tarkastella yhdessä haastateltavan henkilöllisyyden paljastumatta.

Litteroinnin jälkeen kirjattiin samalle haastattelurungolle vielä kooste kaikista haastatteluista. Litteroinnissa kysymyksiin yhdistettiin siis kaikki haastatteluista saadut vastaukset. Esimerkiksi kysymykseen ”Tulisiko Metsäenergian korjata karsitun rangan lisäksi joissakin tapauksissa myös kuitupuuta pystykaupoissa?” kirjattiin vastaukseksi ajatuksen puolesta olevien määrä ja heidän perustelunsa. Samoin ajatusta vastaan olevien määrän ja heidän perustelunsa, jotka yleisesti oli helppo yhdistää, sillä haastateltavilla oli hyvin samankaltaisia perusteluja.

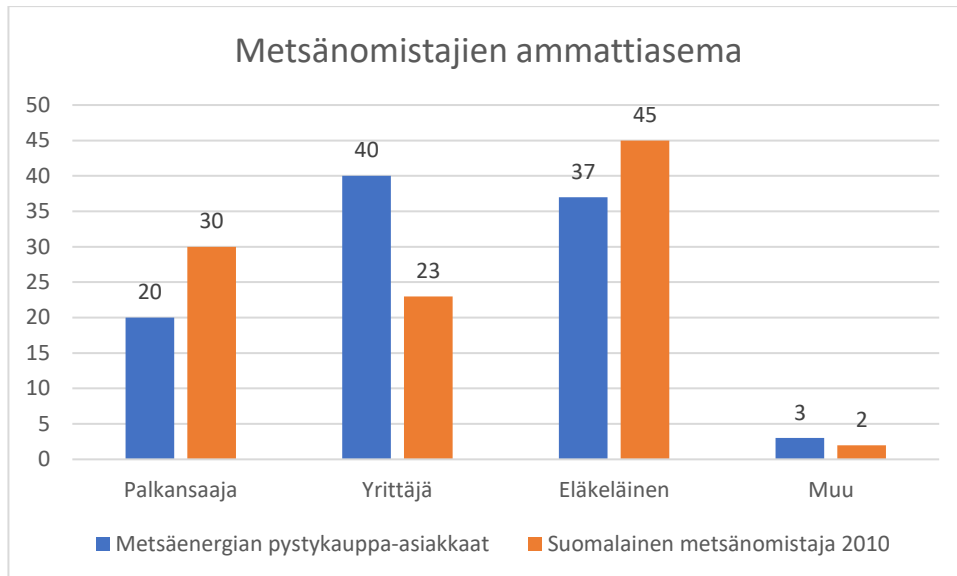
Haastatteluja tutkittiin yhdessä nettikyselystä saatujen tulosten kanssa. Haastatteluista saatiin teoriaa määrällisen tutkimuksen tuottamien diagrammien taakse ammattilaisten kertomana. Tämä oli tärkeää, sillä pelkkä tieto johonkin asiaan liittyvästä tyytymättömyydestä jää ontoksi ilman perusteluja ja kehitysideoiden luomisessa ei välttämättä ymmärretä ongelman ydintä.

11 Tulokset

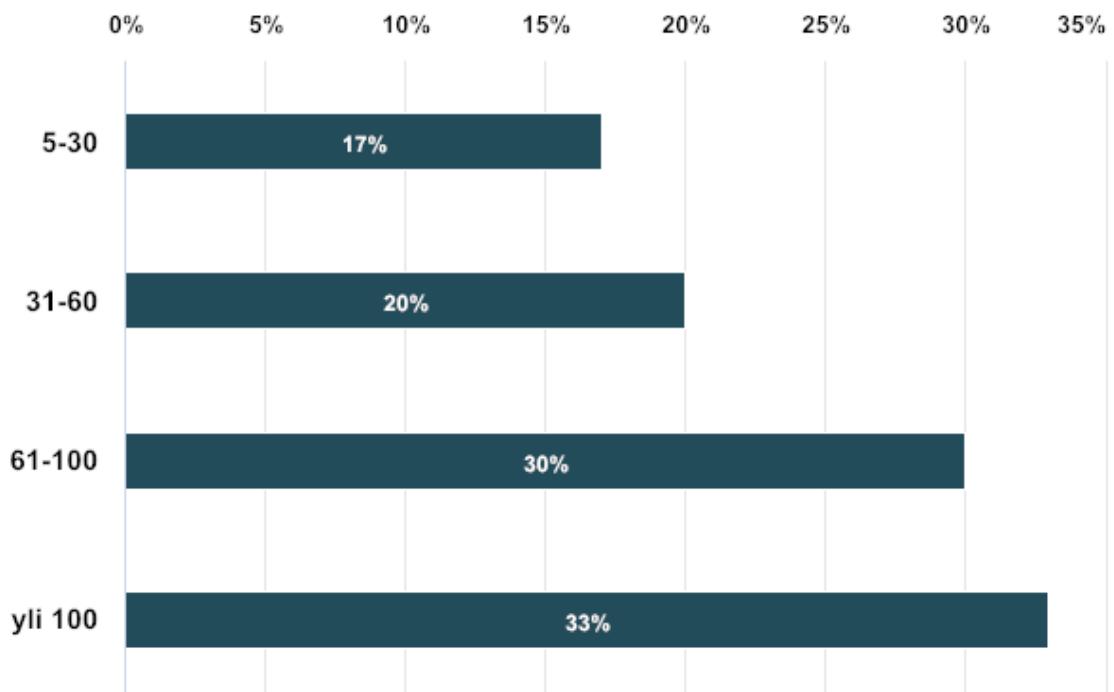
11.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselytutkimuksessa vastauksia saatiin 40 ja vastausprosentiksi 63 %. Vastaajista 87 % oli miehiä ja 13 % naisia. Reilusti yli puolet, eli 63 % vastaajista oli 55–74 -vuotiaita. Vastaajista 22 % oli alle 44-vuotiaita ja 12 % 45–54 -vuotiaita. Yksi vastaajista eli 3 % oli yli 75-vuotias. Vastaajista 30 oli metsänomistajia, jotka vastasivat itse omalla tilallaan tekemän pystykaupan osalta ja loput 10 olivat valtakirjalla metsänomistajaa edustaneita henkilöitä. Kysymykset, joissa vastausmäärä on $n=30$ tarkoittaa, että kysymykseen ei ole kerätty vastauksia valtakirjalla metsänomistajaa edustaneilta henkilöiltä. Metsänomistajista 80 % asui tilallansa, tai sen välittömässä läheisyydessä.

Suurin osa kyselyn metsänomistajista (40 %) oli yrittäjiä ja 37 %, eli yksi vastaaja vähemmän eläkeläisiä. 20 % vastaajista oli palkansaajia ja yksi vastaajista jokin muu, esimerkiksi työtön tai opiskelija. Verrattuna Suomalainen metsänomistaja 2010-tutkimukseen jakauma on poikkeava yrittäjien muodostaessa suurimman ryhmän vastaajistamme (kuvio 1). Metsänomistajien omistama metsäpinta-ala vaihteli viiden ja yli sadan hehtaarin välillä. Vastausten määrä kasvoi tilakoon kasvaessa ja eniten vastauksia tuli viimeiseen vastausvaihtoehtoon ”Yli 100” (kuvio 2).



Kuvio 1. Metsänomistajien ammattiaseman jakaantuminen Metsäenergian asiakastytyväisyyskyselyssä ja Suomalainen metsänomistaja 2010-tutkimuksessa (Metsäenergia n=30, Suomalainen metsänomistaja n=6032).

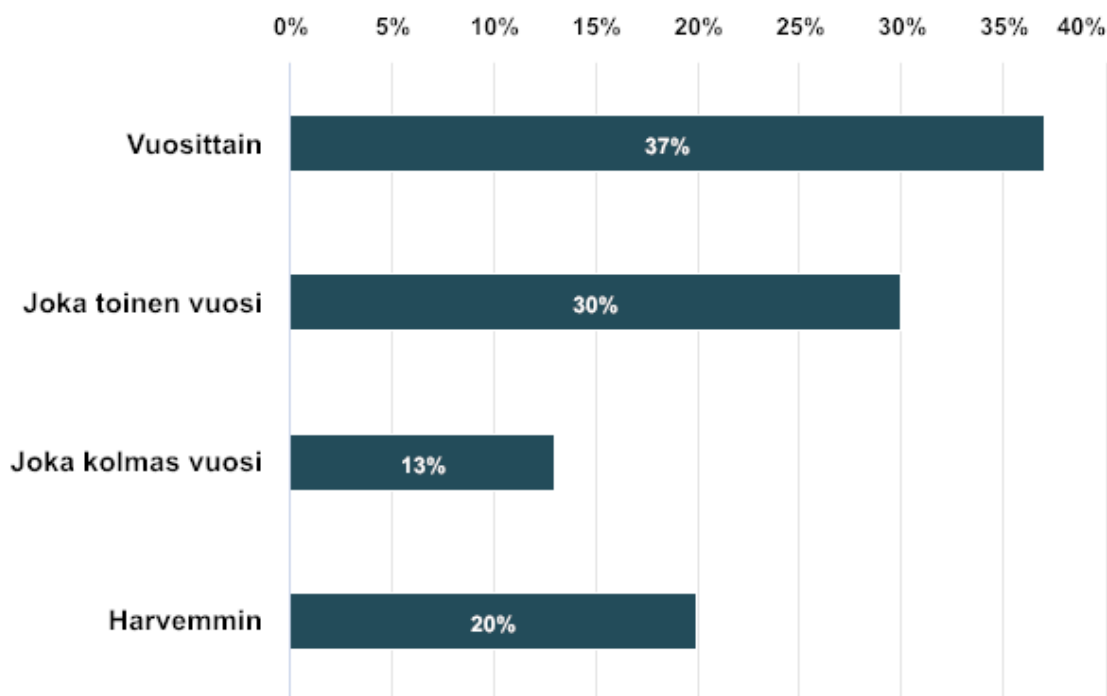


Kuvio 2. Metsänomistajien omistama metsäpinta-ala hehtaareissa (n=30).

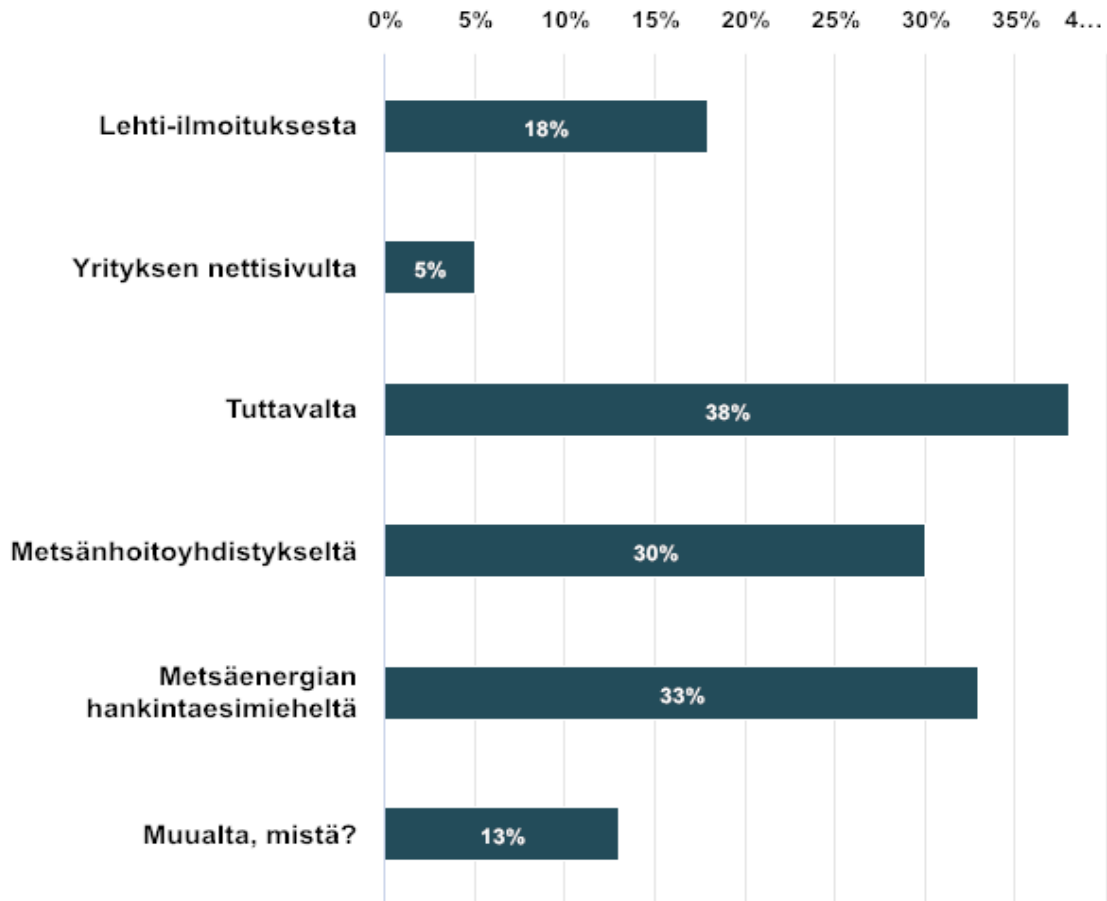
Kyselyn metsänomistajat olivat melko aktiivisia puunmyyjiä, sillä suurin osa (37 %) kertoi myyvänsä puuta keskimäärin vuosittain. Vain 20 % metsänomistajista kertoi myyvänsä puuta harvemmin, kuin joka kolmas vuosi (kuvio 3). Suurin

osa metsänomistajista (72 %) ei kuitenkaan ollut tehnyt energiapuun pystykauppaa muiden kuin Metsäenergian kanssa viimeisen viiden vuoden aikana.

Metsäenergiasta oli saatu tietää monien lähteiden kautta. Useimmat saivat tietää Metsäenergiasta tuttavaltaan, tai yhteydenotto oli tullut suoraan Metsäenergian hankintaesimieheltä. Metsäenergiasta saadun tiedon kysymykseen vastasivat sekä metsänomistajat, että valtakirjalla puuta myyneet henkilöt kuvion 4 mukaisesti. Vastaajien ennakkokäsitys yrityksestä oli 50 % vastanneista neutraali, 47 %:lla myönteinen ja yhdellä vastanneista kielteinen.



Kuvio 3. Metsänomistajien tekemien puukauppojen toistuvuus (n=30).



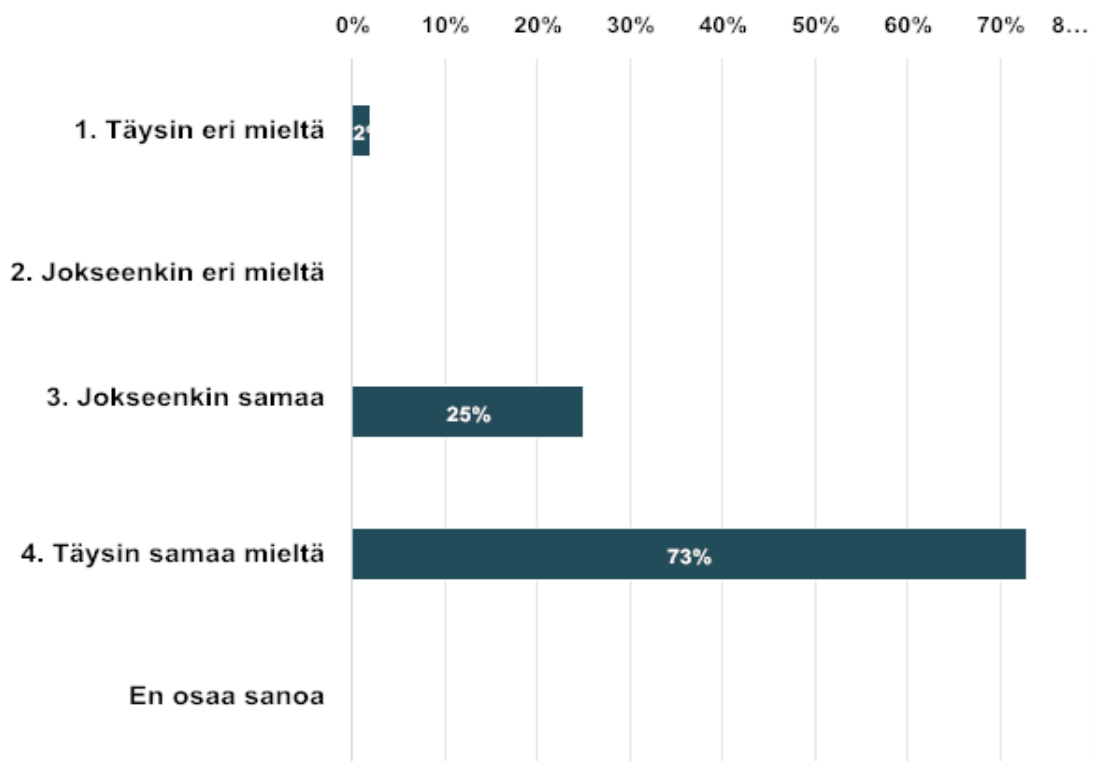
Kuvio 4. "Sain tietää Metsäenergia Meter Oy:stä". Vastaajat saivat valita useita vaihtoehtoja. (n=40, valittuja vastauksia 54).

Kyselytutkimuksen jälkeiseen teemahaastatteluun osallistui 6 metsänomistajaa valtakirjalla edustanutta henkilöä. Heistä yksi ei ollut vastannut aiempaan kyselytutkimukseen. Haastattelun vastausprosentti oli 50 %. Kaikki haastatelluista olivat metsänhoitoyhdistyksen metsäasiantuntijoita. Työkokemusta heillä oli yhdestä vuodesta kahteenkymmeneen ja keskimäärin 13,3 vuotta.

Suurin osa haastatelluista kertoi tehneensä kymmeniä pystykauppoja Metsäenergian kanssa ja kahdella vastaajista pystykauppa oli ensimmäinen. Metsäenergian kanssa aiemminkin kauppoja tehneet olivat myyneet energiapuuta myös muille ja pääasiassa metsänhoitoyhdistyksen suorittaman korjuupalvelun kautta hankintakauppana. Kaikki haastateltavat kokivat energiapuun eri tavaralajit ja mittausmenetelmät itsellensä tutuiksi.

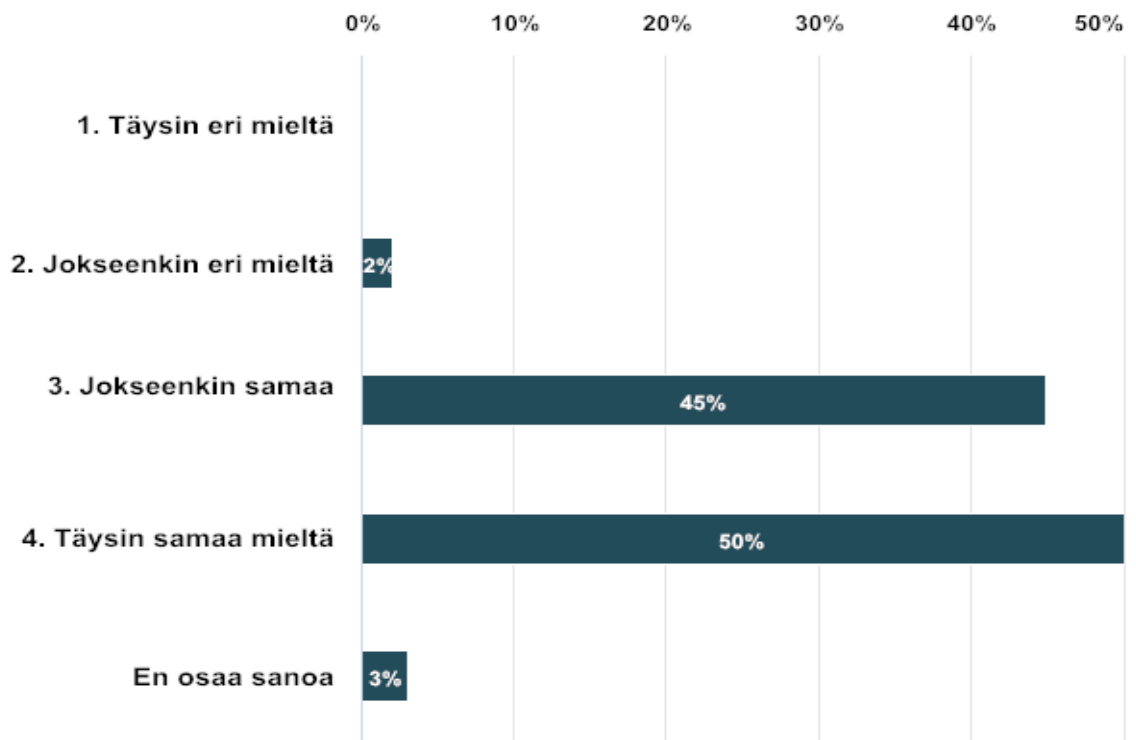
11.2 Kyselytutkimuksen tulokset

Puukaupan tekemiseen liittyvissä kysymyksissä vastaukset olivat yleisesti tutkimuksessa esille nousseella tavalla jakaantuneet pääosin täysin- ja jokseenkin samaa mieltä vastauksiin. Kysyttäessä Metsäenergian hankintaesimieheltä saadusta asiantuntevasta palvelusta, suurin osa vastaajista oli täysin samaa mieltä (kuvio 5).



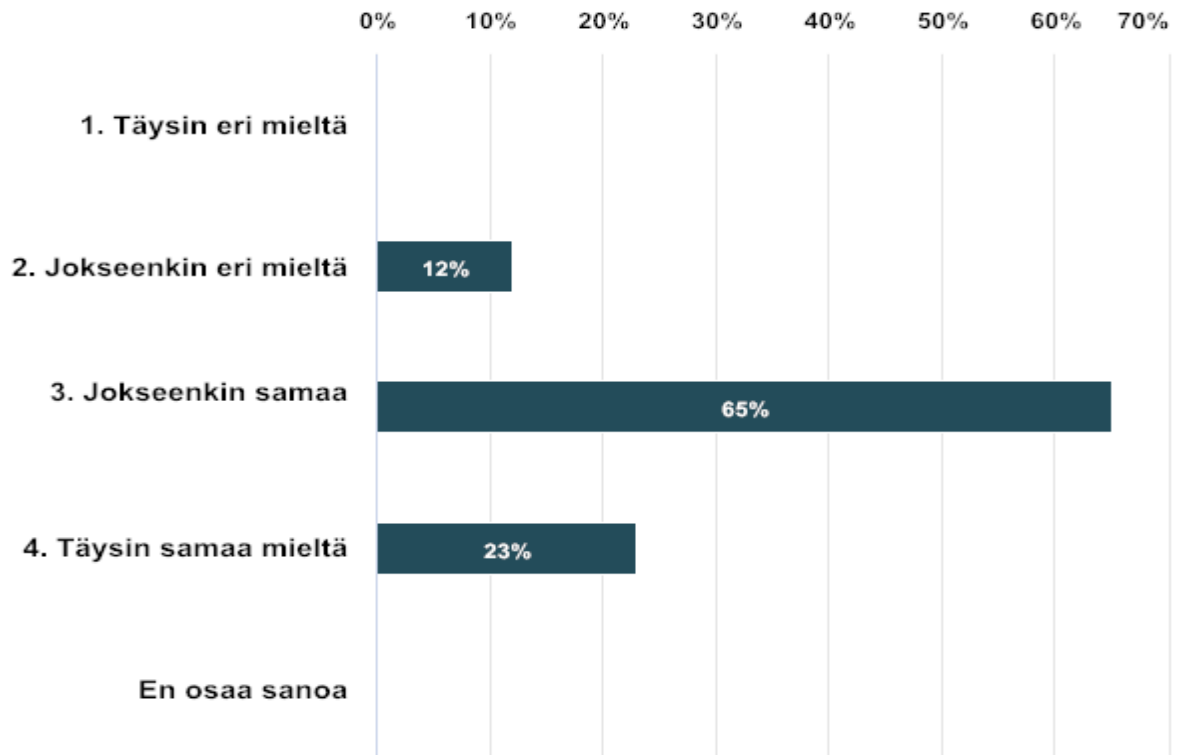
Kuvio 5. ”Saamani palvelu Metsäenergia Meter Oy:n hankintaesimieheltä on ollut asiantuntevaa” (n=40).

Paljon suurempi oli vastauksien jakauma kysyttäessä Metsäenergian hinnoitteluperusteiden selkeydestä. Nyt vastaukset jakaantuivat lähes puoliksi täysin- ja jokseenkin samaa mieltä olevien kesken. Kumpikin vastaus on myönteinen hinnoitteluperusteen selkeyden puolesta, mutta vastauksien näin suureen jakautumisen takana on luultavasti myös jokin epävarmuus (kuvio 6).



Kuvio 6. "Metsäenergia Meter Oy:n puutavaran hinnoitteluperusteet ovat selkeät" (n=40).

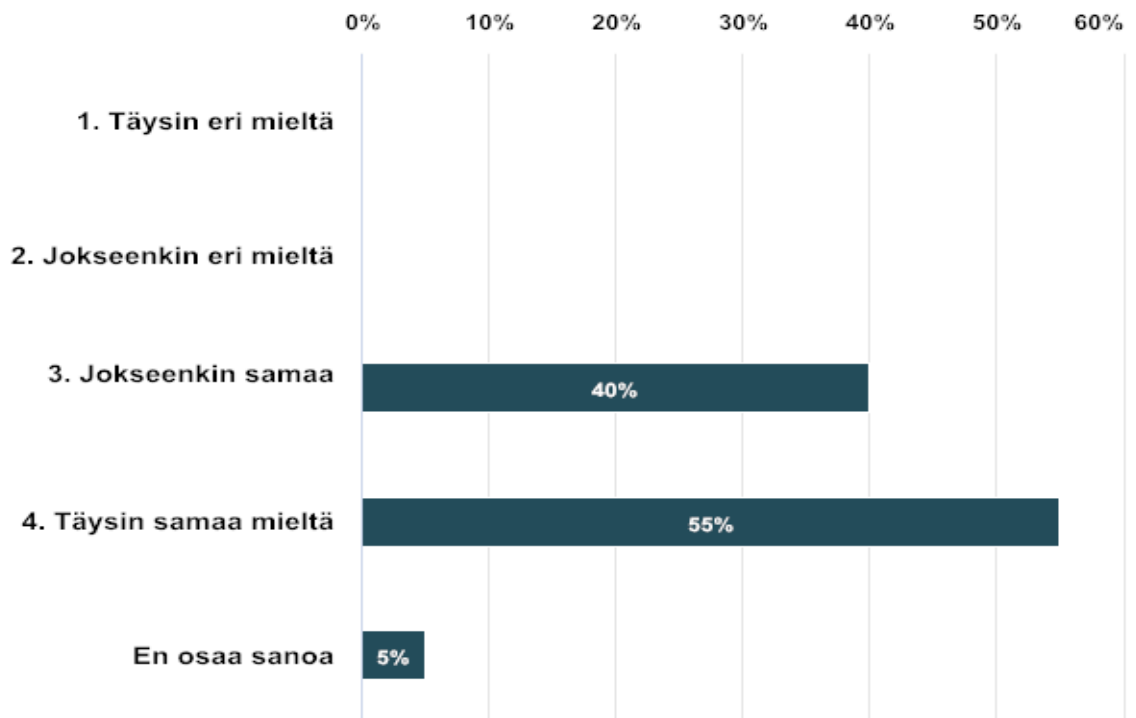
Metsäenergian energiapuusta maksamiin kantohintoihin oltiin selkeämmin jokseenkin tyytyväisiä ja myös jokseenkin eri mieltä vastauksia oli nyt 12 %. Luultavasti täysin tyytymättömät energiapuun kantohintoihin eivät ole kauppvoja tehneetkään (kuvio 7). Vastaajista 60 % oli täysin samaa mieltä ja 37 % jokseenkin samaa mieltä väitteessä "Pystyin vaikuttamaan tarpeeksi haluamiini asioihin puukauppa tehdessä".



Kuvio 7. "Olen tyytyväinen Metsäenergia Meter Oy:n energiapuusta maksamaan kantohintaan" (n=40).

Puunkorjuuseen liittyvissä väittämissä otettiin kantaa hakkuun suorittamiseen, puiden kuljetukseen, varastointiin haketuksiin ja puukaupan maksuihin. Näissä saadut "En osaa sanoa" vastaukset selittyvät osaksi siten, että kaikkien pystykauppa-asiakkaiden leimikoita ei ole vielä hakattu, tai jokin muu vaihe on vielä kesken. Osa taas ei ole käynyt katsomassa työnjälkeä metsässä, eikä siksi osaa ottaa asiaan kantaa.

Niukka enemmistö vastaajista piti Metsäenergian suorittamaa puutavaran mittauksista täysin luotettavana. Toinen puolikas vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja kaksi vastaajista ei osannut sanoa. Avoimessa kentässä jokseenkin samaa mieltä olevat perustelivat vastaustaan pienpuustoon liittyvällä mittavirheellä motomitassa, mutta totesivat myös, että mittatarkkuus on nykyisin parantunut (kuvio 8).



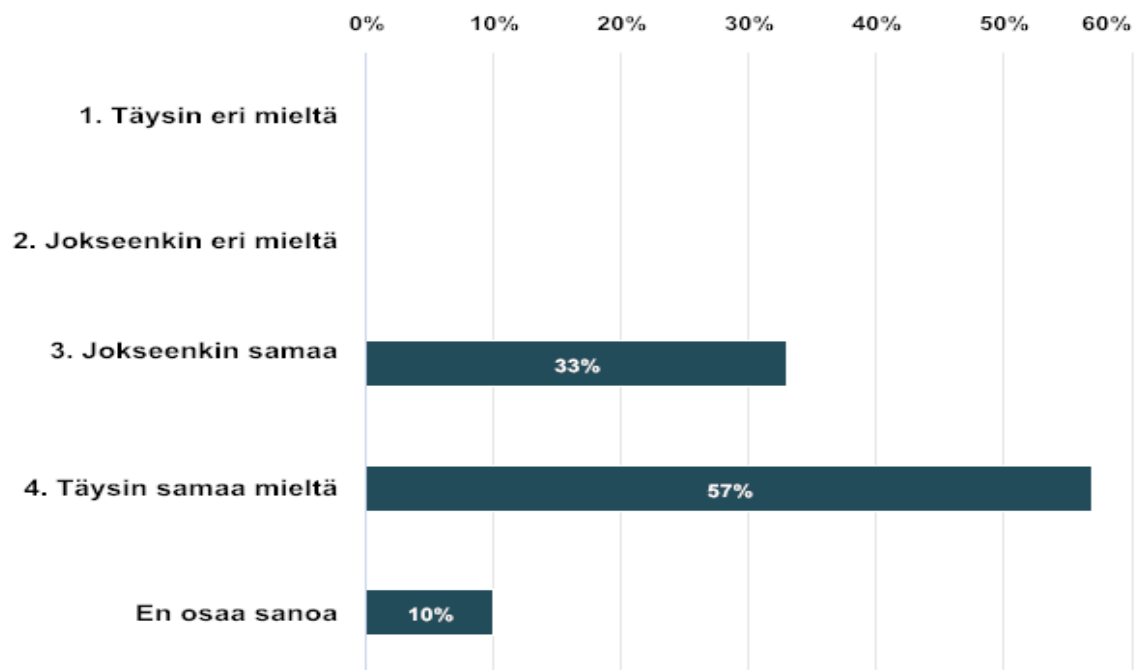
Kuvio 8. ”Metsäenergia Meter Oy:n puutavaran mittaaminen on luotettavaa” (n=40).

Puunkorjuun alkamisen ilmoituksesta ja aikatauluista oltiin pääosin tyytyväisiä, mutta joukosta erottuivat ne, joiden kohdalla ilmoitus oli jäänyt tulematta. Puunkorjuun alkamisesta tiedottamiseen oli täysin tyytyväisiä 78 % vastaajista. Eri mieltä olevat ilmoittivat syyksi puunkorjuun aloitukseen liittyvän ilmoituksen tulematta jäämisen. Puunkorjuun toteutumisesta aikataulussa oli täysin samaa mieltä 65 % ja jokseenkin samaa mieltä 22 %.

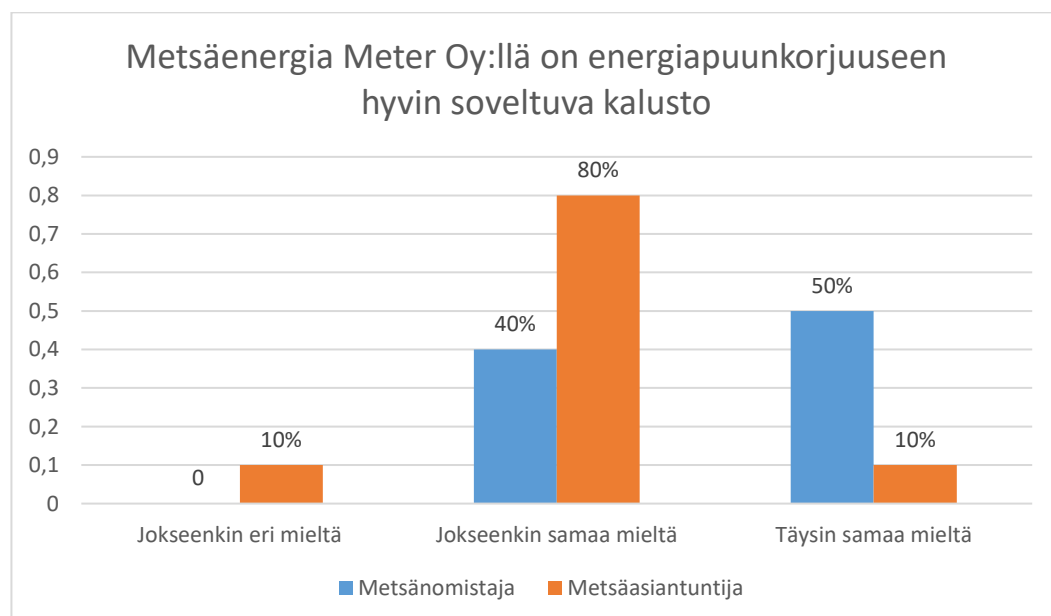
Asiointi sekä kuljettajien että toimistohenkilökunnan kanssa puukaupan yhteydessä oli ollut ystävällistä ja asiallista. Vastaajista asiointiin sujuvuudesta oli täysin samaa mieltä kuljettajien kohdalla 72 % ja toimistohenkilökunnan kohdalla 60 %. Suurempi osa vastaajista on asioinut enemmän kuljettajien kuin toimistohenkilökunnan kanssa, sillä ”En osaa sanoa/En ole asioinut”-vastauksia kuljettajien kohdalla oli vastauksista 18 %, kun toimistohenkilökunnan kohdalta niitä kertyi 33 % vastauksista.

Korjuujälkeä pidettiin yleisesti laadukkaana ja suositusten mukaisena. Avoimessa vastauskentässä oli eräässä vastauksessa hakkuukoneen kuljettaja mai-

nittu nimeltä ja kuvailtu jälkeä hyväksi ja siistiksi (kuvio 9). Enemmän jakaantuneita vastaukset olivat kysyttäessä Metsäenergian kaluston sopivuudesta energiapuun korjuuseen. Vastaajista 40 % oli kaluston sopivuudesta täysin samaa mieltä, kun 50 % vastaajista oli vain jokseenkin samaa mieltä. Avoimessa kentässä kukaan ei kuitenkaan perustellut asiaa sen enempää (kuvio 10).



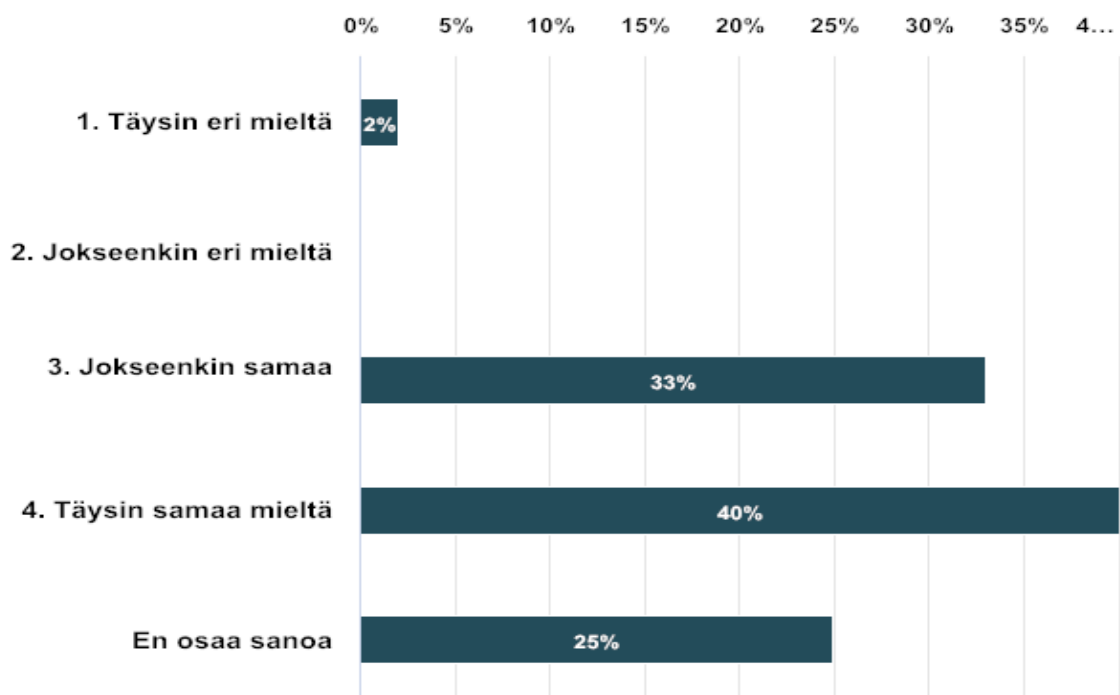
Kuvio 9. "Korjuujälki oli laadukasta" (n=40).



Kuvio 10. "Metsäenergia Meter Oy:llä on energiapuunkorjuuseen hyvin soveltuva kalusto". Metsänomistajat (n=30) ja metsäasiantuntijat (n=10).

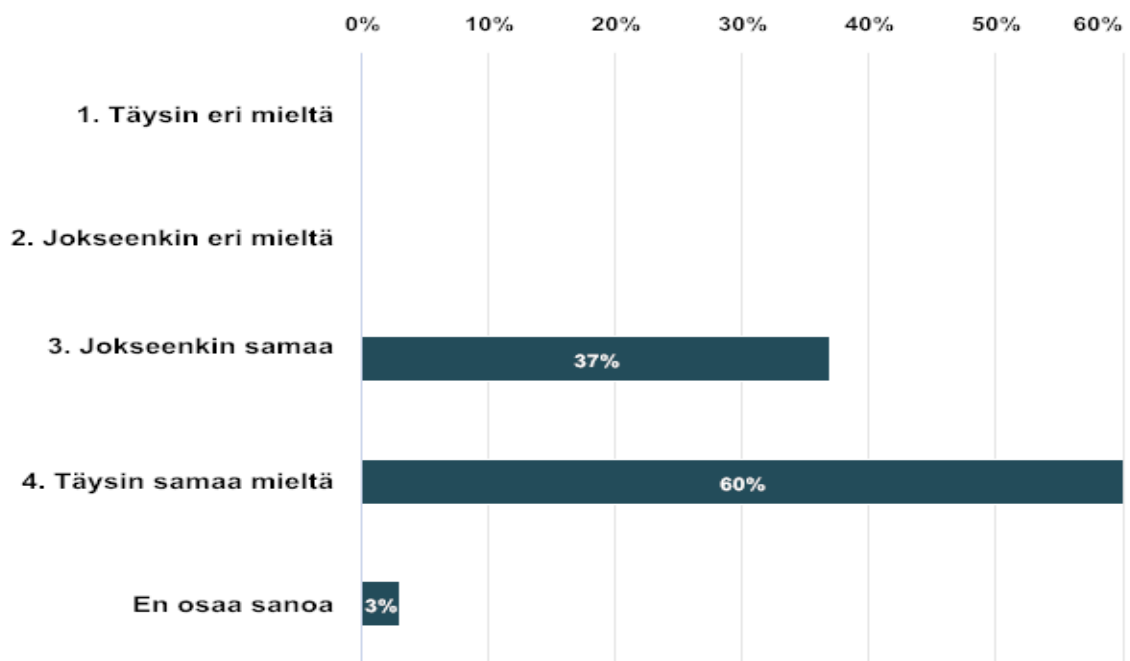
Energiapuun varastointi tienvarressa kestää ainespuuta pidempään ja haketuksessa jää paikalle aina jonkin verran haketta myös tielle tai haketuspaikalle. Haketusta voi myös pitää melko äänekkäänä toimenpiteenä. Täysin samaa mieltä varastoinnin haitattomuudesta oli vastaajista 68 %. Tienvarsivaraston haketus jatkoi enemmän mielipiteitä. Täysin haitattomaksi haketuksen koki vastaajista 40 % ja jokseenkin samaa mieltä 33 %. Yksi vastaajista oli täysin eri mieltä haketuksen haitattomuudesta. Vastaajat, jotka eivät osanneet sanoa haketuksen haittavaikutuksista, eivät ehkä ole käyneet paikan päällä. Avoimessa tekstikentässä oli yksi kommentti, jossa kerrottiin pinon pohjan jääneen tienvarteeseen hakettamatta (kuvio 11).

Kuitenkin puunkorjuuseen ja varastointiin kokonaisuutena oli täysin tyytyväisiä 60 % ja jokseenkin tyytyväisiä 28 %. Puukaupasta saatavat maksut olivat tulleet asiakkaille ajallaan 85 % vastaajista ollessa asiasta täysin samaa mieltä. Yksi vastaaja oli maksuista jokseenkin samaa mieltä ja 4 vastaajaa (10 %) ei osannut sanoa.



Kuvio 11. ”Puutavaran haketuksesta ei syntynyt ylimääräistä haittaa kuten haketusroskaa tai melua” (n=40).

Kyselyssä tiedusteltiin lopuksi Metsäenergian paikallisuuden ja perheyriityksenä toimimisen merkitystä asiakkaiden näkökulmasta. Paikallisuus nousi kyselyssä perheyriityksenä toimimista korkeammaksi arvoksi. Paikallisuuden tärkeydestä oli täysin samaa mieltä 67 % vastaajista, kun perheyriityksenä toimimisen puolesta sama luku oli 28 %. Enemmistö vastaajista oli täysin samaa mieltä kysyttäessä Metsäenergian asemasta laadukkaana yhteistyökumppanina (kuvio 12). Metsäenergiaa puunostajana tuttavalleen voisi suositella täysin samaa mieltä -vastauksella 77 % vastaajista.



Kuvio 12. ”Pidän Metsäenergia Meter Oy:tä laadukkaana yhteistyökumppanina” (n=40).

11.3 Haastattelun tulokset

Haastattelussa haastateltavilta kysyttiin heidän kokemuksistaan energiapuusta, kilpailutilanteesta ja yhteistyöstä Metsäenergia Meter Oy:n kanssa. Vaikka haastateltavia oli ainoastaan kuusi henkilöä, voidaan katsoa heidän edustavan hyvin Metsäenergian toimialueen metsänomistajien mielipidettä, koska he työskentelevät metsäasiantuntijoina alueella, joka kattaa pääosan Metsäenergian toiminta-alueesta.

Haastatteluissa ilmeni, että vastaajat olivat tehneet kymmeniä energiapuun pystykauppoja Metsäenergian kanssa. Jokainen haastattelu on oma kokonaisuutensa, johon vaikuttivat myös vastanneiden metsänhoitoyhdistyksen metsäasiantuntijoiden toimialueet. Tässä osiossa haastattelujen tulokset esitellään kuitenkin kaikkien haastattelujen summana kyselytutkimuksen tulosten tapaan

Taustatietojen jälkeen ensimmäisenä kysyttiin energiapuun kilpailutilanteesta. Puolet haastateltavista kertoi selkeästi, ettei kilpailua ole. Yleisesti haastatellut olivat sitä mieltä, että kilpailua saisi olla enemmän. Ainoastaan yhden vastaajan mukaan kilpailua oli riittävästi. Energiapuun kysynnän koettiin vaihtelevan tavaralajin ja ajankohdan mukaan. Yhden vastaajan mukaan Metsäenergia on kilpailukykyisin kaikissa tavaralajeissa ja toisen mukaan Metsäenergialla on merkittävä markkina-asema alueella.

Koska Metsäenergian pystykauppakohteet ovat yleisimmin ensiharvennuksia, jotka on yleisesti totuttu tekemään ainespuuhakkuuna, kysyttiin haastateltavilta onko ensiharvennuksen tekeminen energiapuuhakkuuna tasavertainen vaihtoehto ainespuulle. Pääosa vastaajista oli sitä mieltä, että energiapuunkorjuu on tasavertainen vaihtoehto. Kaikkien vastaajien mielestä kuitenkin valinta tehdään tapauskohtaisesti.

Soveltuvimpia ovat kohteet, joissa ainespuukertymä jää pieneksi ja kuviolla on sekapuustoisuutta, sekä suuri tiheys. Yksi haastateltu toteaa, että ”ohuen rangan raivaaminen tuottaa vain suuren laskun”, tarkoittaen ohuempien puiden kaatamista maahan varsinaisen ainespuuhakkuun tieltä. Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että energiapuunkorjuu tehdään vain erityisessä tapauksessa, kun ainespuunkorjuu ei ole kannattavaa ja kun aiemmissa hoitotöissä on myöhästytty, tai jätetty tekemättä kokonaan. Kolmessa vastauksessa mainitaan Kemera-tuen merkitys valintaan ja kannattavuuteen.

Haastateltavia pyydettiin kuvailemaan, millaisia ominaisuuksia on kohteella, jolle he suosittelisivat energiapuuhakkuuta. Vastaukset olivat hyvin yhteneviä ja vastauksissa nousivat esiin samat ominaisuudet. Ominaisuudet olivat tiheä runkoluuku, hoidon tarve, pieni ainespuukertymä, riukuuntuneisuus, sekapuustoisuus,

Kemera-kelpoisuus ja aiempien hoitotöiden laiminlyönti. Seuraavaksi heiltä kysyttiin metsänomistajien suhtautumisesta energiapuun myyntiin. Kaikilla vastaajilla oli myönteinen näkemys metsänomistajien suhtautumisesta. Metsänomistajat olivat kokeneen energiapuuhakkuun hyvänä pelastustoimenpiteenä hoitamattomalle kohteelle. Energiapuuhakkuun jälkeinen näkymä metsässä on myös metsänomistajia miellyttävä, kun metsään ei jää niin paljon ainespuuksi kelpaamatonta puuta. Kun puu käytetään tarkoin hyväksi, on myös kertymä suurempi. Metsäenergian paikallisuus ja paikallinen puun käyttö sekä työllistävä vaikutus ovat myös monille metsänomistajille tärkeitä arvoja.

Haastattelun jälkipuolisko keskittyi tarkastelemaan Metsäenergian ja asiakkaan yhteistyön sujumista sekä asiakkaan kokemia kehitystarpeita yritystä kohtaan. Ensimmäisenä kysyttiin, millainen on haastateltavan yleinen mielikuva Metsäenergiasta nykyään. On huomioitava, että suurin osa haastateltavista on tehnyt pitkän aikaa yhteistyötä Metsäenergian kanssa ja useita kauppvoja. Kaikilla vastaajilla oli nykyhetkellä myönteinen mielikuva. Neljä vastaajista oli kokenut, että aiempaan nähden toiminta on nykyään vakaampaa ja vakiintuneempaa kuin aiemmin. Yhteistyö oli kaikilla vastanneilla alkanut puukaupan yhteydessä. Haastatellut kokivat, että heidät kohdattiin asiakkaina ja puunmyyjinä asiallisesti ja positiivisesti.

Haastateltavat ovat tehneet ainakin yhden pystykaupan Metsäenergian kanssa 1.1.2018–23.2.2020 välisenä aikana. Heiltä kysyttiin, ovatko he saaneet tässä tai mahdollisten aiempien kauppvojen yhteydessä lisäksi muita puukauppatarjouksia. Haastattelussa kysyttiin myös, olivatko tarjoukset aines- vai energiapuutarjouksia ja miltä erilaisten tarjousten vertaileminen tuntui. Kaksi vastaajista ilmoitti, ettei muita tarjouksia tullut eikä niitä pyydettykään. Neljä vastaajista oli saanut sekä aines- että energiapuutarjouksia. Nämä vastaajat kokivat, että vertailu vaikeutuu, kun on kahdenlaisia tarjouksia samaan leimikkoon. Perusteluiksi kerrottiin esimerkiksi, että ”hintataso ei kerro suoraan parasta ratkaisua”, Metsäenergian hakuihin kuuluvalla ennakkoraivaukselle ei anneta tarpeeksi arvoa ja herkästi tuijotetaan vain yksikköhintoja. Kohteen tunteminen korostuu erilaisia tarjouksia arvioidessa.

Haastateltavilta kysyttiin, oliko Metsäenergian suorittama puunkorjuu laadukasta ja hyvän metsänhoidon suositusten mukaista. Puunkorjuun jälkeä pidettiin yleisesti hyvin laadukkaana. Vastaajat tiedostivat, että käsiteltävän kuvion lähtökohdat vaikuttavat jo olennaisesti siihen, millainen jälki voi olla toimenpiteen jälkeen, ja voiko se täyttää suositukset. Muutaman vastaajan mielestä aiemmasta oli kehitytty. Kaksi vastaajaa kertoi, että aiemmin on hakattu liian harvaksi. Yksi haastateltava totesi ”Aina jälki ei voi olla hyvää, johtuen lähtötilanteesta”.

Puukaupassa sovitut asiat ja viestintä olivat haastateltavien kohdalla sujuneet pääosin hyvin. Joitakin ongelmiakin oli kuitenkin ollut. Yhdessä haastattelussa mainitaan, ettei korjuun aloittamisesta tullut ilmoitusta. Toinen vastaaja sanoo, että maksun perään oli joutunut kyselemään ja kolmas vastaaja kertoi haketus-kasan unohtuneen tienvarteen.

Yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta kaikki olivat asioineet puukaupan yhteydessä muidenkin Metsäenergian työntekijöiden kanssa kuin hankintaesimiehen. Asiointi muun henkilökunnan kanssa oli kaikkien vastanneiden mielestä sujunut hyvin, vaikka aiemmin mainittiin maksun perään kysymisestä, epäselvyys oli asiointin yhteydessä selvinnyt. Toimistohenkilökunnan kanssa asiointista oli vastaajien mielestä tullut aiempaa selkeämpää.

Seuraavaksi haastateltavilta kysyttiin, kuinka paljon heille ja heidän asiakkailleen on merkitystä sillä, että Metsäenergia Meter Oy on paikallinen yritys. Kolmelle haastateltavista asialla ei ollut työssään suurta merkitystä. Kahdelle vastaajista asialla taas oli suuri merkitys. Haastateltavien mielestä paikallisuutta tärkeämpi asia asiakkaalle on hyvä korjuujälki, sekä puusta saatava tulo. Kaikki vastaajat kokivat paikallisuuden kuitenkin tuovan lisäarvoa.

Paikallisuuden arvostuksen jälkeen haluttiin tietää, sijoittuuko Metsäenergia haastateltavien mielestä tasaveroisena toimijana ns. ”isojen” metsäyhtiöiden rinnalle. Kaikki olivat sitä mieltä, että Metsäenergia ei kuulu isojen yhtiöiden kanssa samaan kategoriaan. Kaikissa vastauksissa käy ilmi, että Metsäenergia toimii ”omassa lokerossaan”, ja sitä pidetään hyvänä asiana. Vastaajat kokivat, että Metsäenergia hallitsee oman sektorinsa hyvin ja toimii joustavammin kuin isot

yhtiöt, joilla ”Ei ole samanlaista ammattitaitoa ja kykyä vastata aikatauluihin”. Metsäenergian kanssa voi neuvotella. Isojen yhtiöiden toiminta on jäykempää.

Lopuksi haastattelussa kysyttiin, tulisiko Metsäenergian joissakin tapauksissa korjata karsitun rangan lisäksi myös kuitupuuta. Lisäksi haastateltavat saivat kertoa omat ideansa ja palautteensa Metsäenergian koko toimintaan liittyen. Kysymys kuitupuun korjaamisesta jakoi mielipiteitä. Neljän vastaajan mielestä kuitupuuta pitäisi korjata erikseen ja kahden vastaajan mielestä ei. He, joiden mielestä pitäisi korjata, perustelivat sitä metsänomistajalle koituvana parempana tulona. He, joiden mielestä kuitupuun korjaamiselle ei ole tarvetta, kannattivat kuitenkin tukkien, parrujen ja muun erikoispuun korjaamista erikseen. Vastaajat, jotka olivat sitä mieltä, että kuitupuutakin kannattaisi kerätä, rajasivat sen tehtäväksi vain silloin, kun se on kannattavaa ja antaa lisää tuloa järeämissä kohteissa.

Avoimessa palautteessa annettiin kiitosta Metsäenergian korjuujäljestä ja hakkuun valmistelevan työn suorittamisesta metsässä. Kehityskohteiksi mainitaan esimerkiksi puunhankinnan pitäminen tasaisempana ja sähköisten palveluiden hyödyntäminen kuten Kuutio, sähköinen puukauppapaikka ja erilaiset karttapalvelut.

”Korjuujälki on tärkeä asia ja se on Metsäenergialla ollut hyvä. Paras mainos yrityksestä, siitä tulee antaa kiitosta kuskeille.” – Metsäasiantuntija Mhy.

”Tärkeä yhteistyökumppani ja toivottavasti säilyy semmoisena. Metsäenergialla ei ole mennyt huonompaan suuntaan kuten isoissa yhtiöissä, missä palvelut siirtyvät verkkoon, metsässä ei käydä ja vastuu siirretään yrittäjille. Ennakkoraivausta ei tehdä eikä rajoja selvitetä ennalta.” – Metsäasiantuntija Mhy.

12 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksen tuloksia tarkasteltiin kyselytutkimus ja teemahaastattelu rinnakkain. Kyselytutkimuksessa saadut vastaukset olivat pääasiassa ”Täysin samaa mieltä”, tai ”Jokseenkin samaa mieltä”. ”Täysin eri mieltä” ja ”Jokseenkin eri mieltä” -vastaukset puuttuivat monesta kysymyksestä kokonaan. Tämä johtaa hyvin positiivisiin tuloksiin, sillä väittämät oli rakennettu siten, että toivottu tilanne saavutettiin olemalla samaa mieltä.

Positiiviset tulokset ovat yrityksen kannalta tietenkin toivottuja, mutta tutkimuksen kriittisen analysoinnin ja kehitysideoiden laatimisen kannalta asetelma on hankala. Eivätkö vastaajat ole uskaltaneet käyttää negatiivisia vastausvaihtoehtoja, vai onko yrityksen toiminta todella niin täydellistä, ettei kehitettävää enää ole.

Analysoinnissa keskityttiin normaalia tarkemmin tutkimaan niitä ominaisuuksia, jotka määrittivät täysin- ja jokseenkin samaa mieltä olevien joukkoa. Eri mieltä olevien vastauksien mukana annettiin yleensä myös avoin palaute, josta selvisi selvästi tyytymättömyyden syy. Taustalla oli useimmiten satunnainen ja yksittäinen virhe.

Tutkimuksessa saatuja tuloksia on verrattava vastaavanlaisiin tai mahdollisimman lähellä oleviin tutkimuksiin, jotta Metsäenergia Meter Oy:n tuloksia voidaan tarkastella osana metsäalan toimijoiden kenttää. Ainoastaan energiapuusektorilla toimivista yrityksistä on tehty melko vähän asiakastyytyväisyyden mittaamista.

12.1 Asiakaskunnan rakenne

Metsäenergian pystykauppa-asiakkaat ovat taustoiltaan hyvin moninainen joukko metsänomistajia. Suurin osa asiakkaista on miehiä, kuten yleistä on. Kyselytutkimuksessa metsänomistajista miehiä oli 90 % ja naisia 10 %. Vastaavat luvut tutkimuksessa Suomalainen metsänomistaja 2010 olivat 75 % ja 25 %. Metsänomistajat Suomessa ovat keskimäärin noin 60-vuotiaita (Hänninen, Karppinen &

Leppänen 2011, 23.) Myös tässä tutkimuksessa suurin osa metsänomistajista (74 %) oli 55–74 -vuotiaita.

Metsäenergian asiakkaat asuvat yleisimmin tilallaan tai sen välittömässä läheisyydessä. Etämetsänomistus asiakkaiden joukossa on siis vielä harvinaista, vaikka valtakunnallisesti se onkin yhä yleisempää. Voi myös olla, että tässä tutkimuksessa etämetsänomistajat tulevat edustetuksi valtakirjalla metsänomistajia edustaneiden vastauksissa, sillä monesti etämetsänomistajat turvautuvat esimerkiksi metsänhoitoyhdistysten apuun metsäasioissaan.

Yleensä metsänomistajien ikääntyminen tarkoittaa myös, että suuri osa metsänomistajista on eläkeläisiä. Eläkeläisiä oli tutkimuksessa asiakkaista 37 %, mikä on kuitenkin lievästi vähemmän kuin Suomalainen metsänomistaja 2010-tutkimuksessa. Vastaavasti yrittäjien osuus Metsäenergian asiakkaista oli huomattavasti suurempi.

Metsäenergian asiakkaat ovat yleisesti aktiivisia puunmyyjiä, ja heillä on keski-vertoa enemmän metsää. Metsänomistajista 80 % myy puuta keskimäärin vähintään joka kolmas vuosi. Vertailuna metsänomistajista vain 62 % teki vuosina 2004–08 vähintään yhden puukaupan Suomalainen metsänomistaja 2010-tutkimuksessa. Puolet Metsäenergian pystykauppa-asiakkailla omisti 31–100 hehtaaria metsää ja yli 100 hehtaaria omisti vastaajista 33 %, kun vastaava luku Suomalainen metsänomistaja 2010-tutkimuksessa oli 6 %.

Energiapuuta harvennushakkuilta oli myynyt vain 9 % metsänomistajista. (Hänninen ym. 2011, 59.) Ylipäänsä jonkinlaisia energijakeita metsästään oli myynyt joka kuudes metsänomistaja. Voidaan arvioida, että energiapuunmyynti harvennushakkuilta on Suomalainen metsänomistaja 2010-tutkimuksen ajoista lisääntynyt, mutta moni metsänomistaja on edelleen vailla omakohtaista kokemusta energiapuun myynnistä harvennuksilta.

On todennäköistä, että vähäinen energiapuunmyynnin kokemus metsänomistajien keskuudessa, johtuu energiapuulla olevasta rajallisesta kysynnästä. Koko

maata tarkastellessa huomataan, että energiapuunkysyntä vaihtelee voimakkaasti maan eri osissa. Vuonna 2012 Metsäntutkimuslaitoksen tekemässä tutkimuksessa kävi ilmi, että Itä- ja Pohjois-Suomessa suuriosa myyjistä ei kokenut lainkaan kilpailua energiapuusta toimialueellaan. Vastaavasti Länsi- ja Etelä-Suomessa kilpailua koettiin olevan paljon. (Kurki, Mutanen & Anttila 2012, 39.)

Tutkimuksessa kävi ilmi, että Metsäenergia on toimintakentässään merkittävä kumppani Metsänhoitoyhdistykselle. Sekä kyselyyn että haastatteluun vastanneet Metsänhoitoyhdistyksen asiantuntijat kertoivat tehneensä kymmeniä puukauppoja Metsäenergian kanssa ja että tietynlaisiin leimikkoihin ei muilta tarjouksia ole saatu tai pyydettykään lainkaan. Yhteistyö Metsänhoitoyhdistyksen kanssa on ollut pitkäkestoista.

Aktiivinen puunmyynti selittyy varmasti osaksi keskivertoa isommalla metsäpinta-alalla, mutta myös metsänomistajien tavoitteilla ja asenteilla metsätalouteen sekä energiapuuhun. Isompaan metsätilaan mahtuu puustoltaan hyvin monenlaisia kuvioita ja myös energiapuuksi sopivia kohteita löytyy todennäköisemmin. Tätä arviota tukee myös Lappeenrannan teknillisen yliopiston tutkimus, Energiapuuta Etelä-Savosta, jonka mukaan energiapuuntarjonta on ollut sitä yleisempää, mitä suurempi tilan metsäpinta-ala on. (Mynttinen, Karttunen & Handelberg 2010, 15.)

Leimikon myyminen energiapuuksi on myös tietoinen valinta ainespuuhakkuun sijasta, sillä sitä yleisesti pidetään tavallisempana vaihtoehtona. Haastattelussa kaksi metsäasiantuntijaa sanoikin, että energiapuunkorjuu tehdään vain erityisessä tapauksessa. Yli puolella kaupan tehneistä metsänomistajista oli Metsäenergiaa kohtaan positiivinen ennakkokäsitys, mikä kertoo mielikuvasta Metsäenergian toimintaan ja lisäksi positiivisesta asenteesta energiapuuta kohtaan.

12.2 Asiakastyytyväisyys

Metsäenergian maksamiin kantohintoihin oltiin tyytyväisiä ja hinnoitteluperusteita pidettiin selkeinä. Tulosta voidaan pitää hyvänä Metsäenergian kannalta, sillä

Mynttisen (2010, 29) kyselyssä 2/3 vastaajista totesi, että ”energiapuusta ei makseta riittävästi” ja ”korjatun energiapuumäärän mittaaminen on vaikeaa” sekä ”energiapuun hinnoitteluperusteet ovat sekavia”.

Metsäenergian tekemään korjuujälkeen oltiin hyvin tyytyväisiä. 57 % vastaajista oli täysin samaa mieltä korjuujäljen laadukkuudesta. Vuonna 2013 tehdyssä tutkimuksessa energiapuun korjuujäljestä olivat metsäomistajat MetsäGroupin Seinäjoen piirissä erittäin tyytyväisiä 37 % ja Vaasan piirissä vastaavasti 46 % vastanneista. (Storbacka 2013, 70.)

Energiapuupinojen haketus ja pois kuljetus jakoi mielipiteitä. Kysyttäessä haketuksen sujumisesta ilman ylimääräistä haittaa vastaukset jakaantuivat pääosin kolmeen ryhmään. Vastanneista 25 % ei osannut sanoa, täysin samaa mieltä oli 40 % ja jokseenkin samaa mieltä 33 %.

Metsäasiantuntijat kokivat haketuksesta vähemmän haittaa, kuin metsänomistajat, mikä onkin luontevaa sillä haketus voi tapahtua esimerkiksi vuoden päästä varsinaisesta hakkuusta, eikä metsäasiantuntija todennäköisesti ole silloin paikalla. Kyselyn metsänomistajat taas yleisesti asuivat tilallaan tai sen välittömässä läheisyydessä. Metsänomistajien kokema haitta haketuksesta on liittynyt ainakin haketuksen yhteydessä tielle jääneeseen hakkeeseen sekä pinon pohjien hakettamatta jättämiseen. Metsäasiantuntijoille tulleet yhteydenotot haketuksesta ovat koskeneet epätietoisuutta haketusajankohdasta ja epäilystä, että pino on unohdettu kokonaan.

12.3 Paikallisuus ja muut arvot

Metsäenergian toimiminen paikallisena- ja perheyrityksenä koettiin lisäarvona sekä kyselyssä, että haastattelussa. Asiakkaat haluavat tukea paikallista yritystoimintaa ja puun käyttöä paikallisesti. Monille asiakkaista yrityksen työntekijät ovat henkilökohtaisesti tuttuja, joka voi vaikuttaa myyjän haluun myydä leimik-

konsa juuri siten, että tuttu kuljettaja tulee tekemään korjuutyön. Toisaalta hakkuukoneenkuljettaja varmaankin pyrkii tekemään tutulle myyjälle tavallistakin paremman lopputuloksen.

Valtakirjalla metsänomistajaa edustavat metsäasiantuntijat haluavat tukea paikallista yritystä esittelemällä Metsäenergiaa yhtenä vaihtoehtona, mutta heidän tehtävänsä on kilpailuttaa asiakkaille paras tarjous ja asiakkaat tekevät lopulta päätöksen. Paikallisuus oli perheyriyksenä toimimista tärkeämpää. Kaikista vastaajista 67 % oli täysin samaa mieltä paikallisuuden ja 28 % perheyriyksenä toimimisen tärkeydestä. Metsänomistajista paikallisuus oli tärkeintä yrittäjille, mikä on ymmärrettävää.

Kyselyyn ja haastatteluun vastanneet nostivat lisäksi itse esille asioita, jotka olivat heille arvokas osa Metsäenergian toimintaa. Metsäenergian miestyönä tehtävälle ennakkoraivaukselle annettiin arvoa. Sen sisältyminen Metsäenergian puukauppaan unohtuu monesti tarjouksia vertailtaessa. Se vaikuttaa osaltaan korjuujälkeen ja tekee siitä siistimmän. Muutenkin metsässä tehtävälle valmistelevalle työlle annettiin tunnustusta. Leimikon nauhoitus ja rajojen ennalta selvittäminen jää monissa paikoissa yhä enemmän kokonaan pois tai vastuu siirretään korjuuyrittäjille. Hyvä työn etukäteissuunnittelu, maastomerkinnot ja ennakkoraivaus ovat niistä kiinni pitävälle yritykselle kilpailuetu.

Monille metsänomistajille energiapuunkorjuun jälkeinen näkymä metsässä on miellyttävämpi, kun metsään ei jää ”ranteenpaksuisia puita lojumaan”. Tutkimukseen vastanneista 97 % oli valmis suosittelemaan Metsäenergiaa puunostajana. Myös 2003 tehdyssä Metsänomistajien puukauppatyytyväisyys ja siitä viestimisen- tutkimuksessa puunmyyjistä 94 % kertoi olevansa valmis suosittelemaan viimeisimmän puukauppansa perusteella puunostajayritystä (Kärhä & Tammi-ruusu 2003,11.) Tästä voidaan päätellä, että puunmyyjien keskuudessa on yleisesti korkea valmius suositella puunostajayritystään.

13 Pohdinta

13.1 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksessa kunnioitettiin tieteellisen työn periaatteita ja Karelia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeita. Kyseisestä aiheesta ei ole tehty aiemmin opinnäytetyötä tai muuta tutkimusta, koska Metsäenergia Meter Oy ei sellaiseen ole osallistunut.

Tutkimus suoritettiin kahdestaan työmäärän jakamisen lisäksi objektiivisuuden varmistamiseksi toisen tutkimuksen tekijän, Tuukka Suomalaisen, toimiessa hankintaesimiehenä Metsäenergia Meter Oy:ssä. Asiakasrekisteriä käytettiin vain asiakastietojen keräämiseen, jotta kysely ja haastattelu voitiin osoittaa oikeille henkilöille. Asiakasrekisteri ei ole julkinen, eikä sitä tai sen osia voitu liittää tutkimukseen. Kyselylomakkeen vastauksia käsiteltiin anonyymisti, eikä tutkimukseen osallistuneiden nimiä tulla julkaisemaan.

Asiakastyytyväisyyttä mitataan erilaisin kyselyin ja haastatteluin. Olennaista on selvittää mistä ja miten onnistunut asiakaskokemus syntyy juuri kyseisessä yrityksessä. Vain siten pystytään tarttumaan juuri niihin asioihin yrityksen toiminnassa, joita kehittämällä voidaan parantaa asiakastyytyväisyyttä. Onnistuneessa kaupassa tuotetaan arvoa sekä yritykselle, että asiakkaalle. Tällainen kauppa on kummankin osapuolen kannalta mieluisa ja synnyttää hyvän asiakassuhteen, jossa luottamus on molemminpuolinen. Tyytyväinen asiakas sitoutuu saamaansa palveluun ja tuotteeseen samalla kun hintaherkkyys vähenee.

Tässä tutkimuksessa tutkittiin Metsäenergia Meter Oy:n pystykauppaa tehneiden asiakkaiden tyytyväisyyttä. Palvelun laatu ja luonne on huomioitava tutkimuksessa. Energiapuun pystykauppa on pitkä ja monipuolinen prosessi verrattuna esimerkiksi päivittäiseen kaupassa käyntiin.

Pystykauppa alkaa asiakkaan kohtaamisella ja hakattavan leimikon suunnitellulla. Kaupan synnyttyä seuraa mahdollinen ennakkoraivaus sekä varsinainen hakkuu ja metsäkuljetus. Puiden ollessa pinossa on yritys tuottanut asiakkaalle arvoa myyntitulojen ja hoidetun metsän muodossa. Haketettava energiapuu pysyy pinossa vielä ainakin yhden kuivatuskauden, jota seuraa haketus. Kaikki nämä vaiheet pyrittiin tarkastelemaan tutkimuksessa.

Kysely toteutettiin kokonaistutkimuksena ja vastausprosentti oli korkea. Perusjoukko, jolta kysyttiin, oli melko pieni (n=64). Tällöin yksittäisenkin vastaajan vastaus korostuu. Pieneen perusjoukkoon voi todennäköisemmin vaikuttaa myös henkilökohtaiset tuttavuudet ja sillä tavoin värittyneet mielipiteet. Jos tuttavuus vaikuttaa vastaajiin, on sekin toisaalta yksi vaikuttava tekijä muiden joukossa. Metsäenergia on toiminut 40 vuotta samalla alueella ja samalla alalla, joten on luonnollista, että asiakkaissa on paljon tuttuja pitkältä ajalta. Pitkien asiakassuhteiden johdosta vastauksista kävi myös ilmi, että toiminta on ajan kuluessa vaikiintunut ja parantunut.

13.2 Toimenpidesuosituks

Tutkimuksen tuloksista voidaan tehdä johtopäätöksiä ja toimenpidesuosituksia, joilla Metsäenergia voi parantaa asiakastytyvää isyyttä entisestään. Metsäenergialla on erittäin merkittävä asema alueellaan energiapuun ostajana, jopa niin pitkälti, että muutamissa vastauksissa Metsäenergiaa luonnehdittiin ainoaksi vaihtoehdoksi. Lähes monopoliasemassa oleminen haastaa erityisesti kehittämään toimintaa sekä ylläpitämään hyvää laatua. Markkinoilla on pystyttävä pärjäämään myös kilpailun lisääntyessä tai toimialueen laajentuessa seuduille, jossa yritys ei ole ennestään tunnettu tai joilla energiapuusta on enemmän kilpailua.

Metsäenergian vahvuuksiksi tutkimuksessa nousivat laadukas työnjälki ja joustavuus asiakaspalvelussa sekä puukaupan toteutuksessa. Ennakkoraivausta arvostettiin sekä yllättävän usein myös puusta maksettua kantohintaa. Energiapuun korjuussa puu korjataan tarkemmin talteen kuin ainespuunkorjuussa, minkä johdosta vastaajat pitivät korjuujälkeä siistimpänä. Metsäenergian paikallisuus

nousi myös arvostettuna tekijänä esille. Näitä vahvuuksia tulee hyödyntää markkinoinnissa koko toimialalla, mutta erityisesti Metsäenergian toiminnassa.

Vastaajat olivat saaneet tiedon Metsäenergiasta useimmin tuttavaltaan, Metsänhoitoyhdistyksen asiantuntijalta tai suoraan Metsäenergian hankintaesimieheltä. Nämä ovat varmasti tehokkaita keinoja saada ”hyvä kello kuulumaan”, mutta voi olla haasteena, jos toimintaa alueellisesti laajennetaan. Tunnettuutta uusilla alueilla ei nopeasti saa tuttavuuksien kautta.

Eniten kriittistä palautetta tuli energiapuupinojen haketusajankohdasta ja hakkuun aloitukseen liittyvän ilmoituksen puuttumisesta. Haketuksen osalta vastaajia mietitytti, onko pinon hakettaminen mahdollisesti unohtunut ja toisinaan pitkään hakettamatta viipyvää loppuosa pinoja. Eräissä vastauksessa tuli esityskin, että energiapuunvarastointiaika tulisi merkitä puunostosopimukseen, joka voisi olla käyttöön otettava idea. Kommunikointiin liittyvät puutteet ovat yleisestikin yleisimpiä metsänomistajien kokemia puutteita hakkuiden toteutuksessa (Kärhä, Eronen, Palander, Ovaskainen, Riekkilä & Hämäläinen 2020, Fig.3). Kommunikoinnin kehittäminen on onneksi kuitenkin hyvin kustannustehokasta asiakastytyvyyden kehittämistä

Sanallisia perusteluita vaille jäi hieman heikompi arvosana kaluston sopivuudesta energiapuunkorjukseen. Se voi johtua oletuksesta, että energiapuuta korjataan pienemmällä kalustolla kuin ainespuuta ja Metsäenergian kalusto on molempiin sopivaa. Toisaalta se voi kertoa myös siitä, ettei Metsäenergia ole korjannut kyselyn ajankohtana juurikaan kokopuuta. Metsäasiantuntijat suhtautuivat kaluston sopivuuteen metsänomistajia kriittisemmin. Syytä siihen voi selvittää keskusteluissa jatkossa.

Tutkimuksen selkein havainto on, että metsänomistajat luottavat Metsäenergiaan yhteistyökumppanina, jonka lupaukset ja toiminta ovat yhtenevät. Yrityksen pitkäjänteinen työ energiapuun parissa on osoittanut, että hyvällä ja avoimella vuorovaikutuksella on yhtiön toiminnalle paikkansa. Vakiintunut ja luottamuksellinen tapa hoitaa energiapuukauppaa vahvistaa yrityksen asemaa markkinoilla.

13.3 Tekijöiden kommentit

Tällaisen tutkimuksen tekeminen opinnäytetyönä on monella tapaa mielekäs ja kehittävä prosessi juuri valitusta aiheesta. Energiapuunkorjuu nuorista metsistä on haasteellinen työlaji, jossa vaaditaan erityistä osaamista laadukkaan energian tuotantoon soveltuvan puutavaran tuottamisesta metsänhoidolliseen näkökulmaan.

Metsäenergia on tehnyt alalla pitkäjänteistä kehittämistyötä. Yrittäjien tekemisestä näkee, että he ovat erittäin kiinnostuneita kehittämään toimintaansa edelleen ja sitoutuneita työhönsä. Yrityksen henki ja hyvä tekemisen meininki välittyvät myös kyselyn vastauksista. Tärkeää on myös huomata arvostaa yrityksen työntekijöitä, jotka eri työvaiheissa laadukkaasti työskentelevät. Metsäenergia voi halutessaan hyötyä kerätystä aineistosta ja analysoinnista suurestikin. Toimeksiantajan koko arvoketju ja ansaintalogiikka ovat suhteellisen harvinaisia Suomenkin mittakaavassa, joten aiempia tutkimuksia ei aiheesta ole.

Tutkimus oli yhdistelmä määrällistä ja laadullista tutkimusta, mikä on ollut myös tekijöilleen hyvin kehittävää tutkimustyön harjoittelua. Tutkimus antaa Metsäenergialle tietoa ja näkökulmia toimintansa kehittämiseen, ja se voidaan mahdollisesti suorittaa myöhemmin uudestaan kehityksen seuraamiseksi esimerkiksi toiminnan laajentuessa. Tutkimuksesta voivat varmasti hyötyä myös muut alan toimijat.

Haluamme esittää kiitoksemme Metsäenergia Meter Oy:lle mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyömme juuri heidän yritykselleen.

Lähteet

- Alakangas, E., Hurskainen, M., Laatikainen-Luntama, J. & Korhonen, J. 2016. Suomessa käytettävien polttoaineiden ominaisuuksia. Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy.
- Anttila, P., Nivala, M., Laitila, J., Flyktman, M., Salminen, O. & Nivala, J. 2014. Metsähakkeen alueellinen korjuupotentiaali ja käyttö vuonna 2020. Vantaa: Metsäntutkimuslaitos.
- Hakkila, P. 2004. Puuenergian teknologiaohjelma 1999–2003. Metsähakkeen tuotantoteknologia. Loppuraportti. Tekes. Teknologiahjelmaraaportti 5.
- Hämäläinen, L. 2019. Toimitusjohtaja, yrittäjä. Itä-Savon Lähienergia Oy. Keskustelu 18.12.2019.
- Hämäläinen, M. 2020. Toimitusjohtaja, Metsäenergia Meter Oy. Keskustelu 18.4.2020
- Hänninen, H., Karppinen, H. & Leppänen, J. 2011. Suomalainen metsänomistaja 2010. Metsäntutkimuslaitos. Metlan työraportteja.
- Kestävän metsätalouden määräaikainen rahoituslaki. 2015/34. Annettu Helsingissä 23.1.2015.
- Koistinen, A., Luiro, J.-P. & Vanhatalo, K. (toim.) 2016. Metsänhoidon suositukset energiapuun korjuuseen, työopas. Tapion julkaisuja.
- Kurki, P., Mutanen, A., Anttila, P. 2012. Energiapuumarkkinat – käytännönkokeemukset ja tilastointimahdollisuudet. Metsäntutkimuslaitos. Metlan työraportteja.
- Kärhä, K., Eronen, J., Palander, T., Ovaskainen, H., Riekkö, K. & Hämäläinen, H. 2020. Information Needs of Non-industrial Private Forest Owners After Logging Operation in Finland: A Case Study. Springer.
- Kärhä, K. & Tammiruusu, V. 2003. Metsänomistajien puukauppatyytyväisyys ja siitä viestiminen. Metsätieteen aikakauskirja 4/2003:465–486. Metsäntutkimuslaitos Suomen metsätieteellinen seura.
- Laitila, J., Leinonen, A., Flyktman, M., Virkkunen, M. & Asikainen, A. 2010. Metsähakkeen hankinta- ja toimituslogistiikan haasteet ja kehittämistarpeet. Espoo. VTT Tiedotteita.
- Luonnonvarakeskus. Puutavaranmittaus. <https://www.luke.fi/avointieto/metsa/puutavaranmittaus/> 8.5.2020.
- Luonnonvarakeskus. 2019. Tilastojulkistus. 23.5.2019. http://www.metsateho.fi/wp-content/uploads/Tuloskalvosarja_2019_16_Mets%C3%A4hakkeen_tuotantoketjut_2018.pdf. 21.12.2019.
- Löytänä, J. & Kortesoja, K. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Tallentum Media Oy.
- Maa- ja metsätalousministeriö. 2018. Puupolttoaineet energian tuotannossa. <https://mmm.fi/metsat/puun-kaytto/puun-energiakaytto>. 9.5.2020.
- Metsäkeskus. Tuki nuoren metsän hoitoon. <https://www.metsakeskus.fi/tuki-nuoren-metsan-hoitoon>. 9.5.2020.
- Mynttinen, S., Karttunen, K., Handelberg, J., 2010. Energiapuun tarjontahalukkuus. Energiapuuta Etelä-Savosta. Lappeenrannan teknillinen yliopisto.
- Patentti- ja Rekisterihallitus. 2019. Tavaramerkit. <https://www.prh.fi/fi/tavaramerkit.html>. 22.12.2019.

- Storbacka, C., 2013. Energiapuun korjuu ja metsänomistajien mielipiteet. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Maaseudun kehittämisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Strandström, M., 2019. Metsähakkeen tuotantoketjut Suomessa vuonna 2018. Metsäteho Oy. Metsätehon tuloskalvosarja 16/2019
- Suomen virallinen tilasto. 2018. Energian hankinta ja kulutus. Helsinki. Tilastokeskus. Päivitetty 12.12.2019.
https://www.stat.fi/til/ehk/2018/ehk_2018_2019-12-12_tie_001_fi.html
21.12.2019.
- Tikkanen, J., 2014. Ainespuun ja karsitun energiapuun kertymien eroja harvennushakkuissa. Lapin ammattikorkeakoulu. Metsätalouden koulutus. Opinnäytetyö.
- Valtioneuvoston asetus kestävän metsätalouden rahoituksesta. 594/2015. Annettu Helsingissä 13.5.2015.
- Valtioneuvosto. 2016. Toimialaraportti: Uusiutuvan energian EU-maali vuodelle 2020 alkaa olla saavutettu. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Metsäenergia Meter Oy:n asiakastyytyväisyyskysely

Arvoisa vastaanottaja,

Opiskelemme Karelia-ammattikorkeakoulussa Joensuussa metsätalousinsinööriksi ja opintomme ovat edenneet opinnäytetyövaiheeseen. Teemme opinnäytetyönä asiakastyytyväisyystutkimuksen Metsäenergia Meter Oy:n toimeksiantosta ja kyselyn tuloksia käytetään Metsäenergian toiminnan kehittämisessä. Kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti ja siten, ettei vastaajan henkilöllisyys tule ilmi. Jättämällä yhteystietosi kyselyn loppuun, osallistut arvontaan.

Kysely lähetetään noin seitsemällekymmenelle viimeisen kahden vuoden aikana Metsäenergia Meter Oy:n kanssa puukaupan solmineelle asiakkaalle tai asiakkaan puolesta valtakirjalla puuta myyneelle. Vaikka puukauppasi Metsäenergian kanssa olisi vielä joltain osin kesken, toivomme että vastaat kyselyyn soveltuvilta osin

Vastauksista kokoamme tuloksia, joiden perusteella teemme ehdotuksia Metsäenergia Meter Oy:lle toiminnan kehittämiseksi. Jotta tutkimustulokset olisivat mahdollisimman hyödyllisiä, toivomme että vastaatte mahdollisimman rehellisesti ja avoimesti. Kyselyyn vastaaminen vie noin 10-15 minuuttia.

Kaikkien yhteystietonsa jättäneiden vastaajien kesken arvotaan tuotepalkintoja.

Vastaamaan pääset alla olevasta linkistä. Vastausaika päättyy

Kiitämme jo tässä vaiheessa ajastanne ja avustanne opintojemme ja Metsäenergia Meter Oy:n toiminnan hyväksi!

Terveisin

Mikko Tuunanen ja Tuukka Suomalainen

Karelia-ammattikorkeakoulu



Kyselyn taustatiedot

- Sukupuoli mies nainen
- Ikä -44 45–54 55–64 61-74 75-
- Olen metsänomistaja
valtakirjalla metsänomistajaa edustava henkilö
- Asutteko metsätilalla? kyllä en
- Mikä on ammattiasemanne? palkansaaja yrittäjä eläkeläinen
muu (työtön, opiskelija)
- Montako pystykauppaa olette tehneet
- Metsäenergia Meter Oy: kanssa? 1 2-3 4 tai useampia
- Omistamanne metsäpinta-ala, hehtaaria 5-30 31-60 61-100
yli 100
en omista metsää

Asiakaspalautteen selvittäminen

Miten olette saaneet tiedon Metsäenergia Meter Oy:stä ja sen palveluista?

Lehti-ilmoituksesta Yrityksen nettisivuilta

Tuttavalta

Metsänhoitoyhdistykseltä muualta, Metsäenergian hankitaesimieheltä
muualta,

mistä _____

Ennakkokäsityksenne yrityksestä oli.

Myönteinen neutraali kielteinen

Voitte halutessanne perustella vastausta:

Oletteko tehneet energiapuun pystykauppa muiden kuin Metsäenergia Meter Oy:n kanssa viimeisen viiden vuoden aikana?

Kyllä olen En ole

Seuraavaksi esitämme väittämiä, joihin vastataan neliportaisella asteikolla täysin eri - tai täysin samaa mieltä. Mukana on myös ”en osaa sanoa” vaihtoehto. Vastauksenne perään voitte kirjoittaa lyhyen perustelun. Perustelua ei kuitenkaan ole pakollinen ja kyselyn lopussa on myös avoin palaute. 1= täysin eri mieltä, 2= joksikin eri mieltä, 3= joksikin samaa mieltä, 4= täysin samaa mieltä, 5= en osaa sanoa

Saamani palvelu Metsäenergia Meter Oy:n hankintaesimieheltä on ollut asiantuntevaa ja asiallista. 1 2 3 4 5
Voitte halutessanne perustella vastausta:

Metsäenergia Meter Oy:n puutavaran hinnoitteluperusteet ovat selkeät. 1 2 3 4 5
Voitte halutessanne perustella vastausta:

Metsäenergia Meter Oy:n puutavaran mittaaminen on selkeää ja luotettavaa. 1 2 3 4 5
Voitte halutessanne perustella vastausta:

Pystyin vaikuttamaan puunmyyjänä haluamiini asioihin puukauppaa tehdessä. 1 2 3 4 5
Voitte halutessanne perustella vastausta:

Puunkorjuun alkamisesta tiedotettiin hyvissä ajoin. 1 2 3 4 5
Voitte halutessanne perustella vastausta:

Hakkuu metsässänne tapahtui sovitusti aikataulussa. 1 2 3 4 5
Voitte halutessanne perustella vastausta:

Asiointini henkilökunnan kanssa oli ystävällistä ja asiallista (koneiden kuljettajat, toimistohenkilökunta). 1 2 3 4 5
Voitte halutessanne perustella vastausta:

Harvennuksen jälki oli laadukasta. 1 2 3 4 5

Voitte halutessanne perustella vastausta:

Lähikuljetus metsässänne suoritettiin laadukkaasti.

1 2 3 4

5

Voitte halutessanne perustella vastausta:

Metsäenergia Meter Oy:llä on energiapuunkorjukseen hyvin soveltuva kalusto.

1 2 3 4

5

Voitte halutessanne perustella vastausta:

Puutavaran varastoinnista ei aiheutunut haittaa

1 2 3 4

5

Voitte halutessanne perustella vastausta:

Puunkorjuu ja varastointi onnistuivat kokonaisuutena laadukkaasti

1 2 3 4

5

Voitte halutessanne perustella vastausta:

Puutavaran haketuksesta ei syntynyt ylimääräistä haitta, kuten haketusroskaa tai melua

1 2 3 4

5

Voitte halutessanne perustella vastausta:

Maksu puukaupasta tuli sovitusti ja ajallaan

1 2 3 4

5

Voitte halutessanne perustella vastausta:

Minulle on tärkeää puukaupan tekemisen kannalta, että Metsäenergia Meter Oy on paikallinen toimija ja perheyrittys? 1= en pidä tärkeänä, 4=pidän tärkeänä, 5=en osaa sanoa

1 2 3 4

5

Voitte halutessanne perustella vastausta:

Pidän Metsäenergia Meter Oy:tä hyvänä ja laadukkaana yhteistyökumppanina.

1 2 3 4

5

Voitte halutessanne perustella vastausta:

Voisin suositella Metsäenergia Meter Oy:tä puunostajana tuttavalleni.

1 2 3 4

5

Voitte halutessanne perustella vastausta:

Avoin palaute:

Vastaaajan yhteystiedot. Yhteystiedon jättämällä osallistut arvontaan.

Etunimi:

Sukunimi:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Haastattelurunko Metsäenergia Meter Oy:n pystykauppa-asiakkaille

Teemahaastattelua tehdessä on varmasti syytä huomioida, että haastateltavat, metsänomistajakunta siis, ovat monen sortista väkeä ja persoonallisuudet sekä persoonalliset vastaukset ovat oikein hyödynnettyinä ehdoton lisäarvo haastattelutuloksissa. Toisaalta voivat vaatia myös lisäkysymysten esittämistä ja ymmärrystä tulkitessa vastauksia. Näin ollen on osattava varautua poikkeamisiin kysymysten edetessä.

1. Miten tärkeää metsän omistaminen ja on sinulle? Mikä siinä on tärkeintä?

– talous, oma tekeminen, tunnearvo, omistaminen,

2. Oletko myynyt aiemmin energiapuuta? Minkälaista? Mikä kokemus sinulle siitä on jäänyt?

- mitä tavaralajeja, ovatko eri tavaralajit energiapuussa tuttuja? mittaustavat, maksutavat. Jäikö epäselviä asioita?

3. Minkälainen mielikuva Metsäenergia Meter Oy:stä sinulla on ollut ja nykyään on?

– luotettavuus työnjäljessä ja maksuissa, toiminnan kehittyminen ja pitkä historia. Ovatko yrittäjät tai työntekijät tuttuja ja vaikuttaako se.

4. Miten yhteistyösi Metsäenergia Meter Oy:n kanssa on alkanut?

5. Miten kuvailisit yrityksen suhtautumista sinuun asiakkaana ja puunmyyjänä?

– metsäomaisuutesi arvostaminen, mielipiteidesi arvostaminen. Onko tuntunut painostamista puukaupan tekemiseen? Jos sopimusta ei ole tullut, onko suhtautuminen sinuun muuttunut?

6. Tuliko leimikkoosi muita tarjouksia? Oliko tarjouksissa mukana sekä kuitu- että energiapuvaihtoehdot? Oliko tarjosten vertaileminen helppoa?

7. Millä ajatuksilla myyt energiapuuta? Onko ensiharvennuksella ranka ja kuitu mielestäsi tasaveroisia vaihtoehtoja tarjouspyyntöä miettiessäsi?

– kysymyksellä selvitetään tuntuuko myyjästä, että on laiminlyönyt metsiensä hoidon, jos hän "joutuu" myymään pystykaupalla energiapuuta? Onko suhtautumisessa eroa, jos kyseessä ovat uudistushakkuun latvusmassa tai Nmh:n harvennuksen ranka?

8. Minkälainen suhtautuminen mielestäsi metsäomistajilla on energiapuun myyntiin ja koetko, että yleinen mielipide vaikuttaa siihen?

– tuttavien mielipide, mhy:n tai metsäfirmojen ammattilaisten mielipide. Mediassa välittyvä mielipide.

9. Miten puunkorjuu mielestäsi yrityksen tekemänä sujui? Miten kuvailisit sitä?

– hakkuu, lähikuljetus, korjuuvauriot, jäävä puusto, varastopaikan siisteys, tien kunto korjuun jälkeen. Jäikö korjuusta positiivinen tai negatiivinen tai epätietoinen olo? (Laaja kysymys)

10. Koetko Metsäenergia Meter Oy:n tasaveroisena yrityksenä "isojen" metsäyhtiöiden kanssa?

– merkitseekö paikallisuus tai perheyriksenä oleminen? Vaikuttaako se luotettavuuteen?

11. Yleinen mielipiteesi yrityksestä?