



Karelia-ammattikorkeakoulu
Metsätalousinsinööri (AMK)

Metsänomistajien tyytyväisyys taimitilauksien noutamiseen sekä kuljetuksiin

Matti Mikkonen

Opinnäytetyö, Toukokuu 2024

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2024
Metsätalouden koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600

Tekijä
Matti Mikkonen

Nimeke
Metsänomistajien tyytyväisyys taimitilauksien noutamiseen sekä kuljetuksiin

Toimeksiantaja
Metsä Group

Tiivistelmä

Tutkimuksen tarkoitus on selvittää metsänomistajien tyytyväisyys taimitilauksiin vuonna 2023. Asiakkaiden tyytyväisyyden ymmärtäminen on tärkeää kaikilla palvelualoilla. Tutkimus painottuu metsänomistajien tyytyväisyyteen taimitilauksen noutamiseen sekä kuljetuksiin. Tutkimuksessa selvitetään taimiterminaalien toiminnan kannalta olevia kokemuksia, kehitysideoita sekä mahdollisia haasteita.

Tutkimus toteutettiin haastattelututkimuksena, jossa haastateltiin Metsä Groupilta vuonna 2023 taimia tilanneita metsänomistajia sekä metsähoidon operaationasiantuntijoita. Haastateltavia metsänomistajia oli kahdeksantoista ja metsähoidon operaationasiantuntijoita kolme. Haastattelussa metsänomistajia myös pyydettiin arvioimaan taimitilauksien eri osa-alueita asteikoilla 1–5.

Tutkimus antoi hyvin ymmärrystä metsänomistajien tyytyväisyyteen taimitilauksiin liittyen niin noudettujen kuin kuljetettujen taimien osalta. Taimia tilanneet metsänomistajat olivat pääsääntöisesti kaikki tyytyväisiä taimitilauksiin. Taimien noutamisessa metsänomistajat olivat erityisesti tyytyväisiä joustavaan aikatauluun sekä yhteydenpitoon taimitilauksen yhteydessä. Metsänomistajat, jotka tilasivat taimet kuljetuksella, olivat taas erityisesti tyytyväisiä taimitilauksen yksinkertaiseen järjestelyyn sekä toimituksiin, jotka olivat aikataulultaan sekä sijainniltaan kohdillaan.

Kieli
suomi

Sivuja 23
Liitteet 2
Liitesivumäärä 4

Asiasanat
asiakastyytyväisyys, taimituotanto, taimitarhat



THESIS
May 2024
Degree Programme in Forestry

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600

Author
Matti Mikkonen

Title
Forest Owners' Satisfaction with Collecting and Transporting of Sapling Orders

Commissioned by
Metsä Group

Abstract

The purpose of this study was to find out how satisfied forest owners were with sapling orders in 2023. Understanding customer satisfaction is important in all service sectors. The study focuses on forest owners' satisfaction with picking up the sapling orders and transportation, as well as examines the experiences, development ideas and possible challenges in terms of the operation of sapling terminals.

The study was carried out as an interview study in which forest owners who had ordered saplings from Metsä Group in 2023 and forest management operational experts were also interviewed. Eighteen forest owners, and three forest management operational experts were interviewed. In the interviews, the forest owners were also asked to evaluate the different aspects of the sapling orders on a scale of 1-5.

The study also gives a good understanding of forest owners regarding sapling orders, both in terms of collected and transported sapling orders. The forest owners who had ordered saplings were generally all satisfied with the sapling orders. The forest owners who picked up the saplings from the terminal were satisfied with the flexible schedule for picking up the sapling orders and the communication they received during the order. The forest owners who ordered saplings by transport were particularly satisfied with the simple arrangement of the sapling orders and the deliveries, which were in the right place in terms of the schedule and location.

Language
Finnish

Pages	23
Appendices	2
Pages of Appendices	4

Keywords
customer satisfaction, seedling production, seedling nurseries

Sisältö

1	Johdanto	1
2	Taimien varastointi	2
3	Taimien kunnan tarkastaminen varastoinnin jälkeen	3
4	Taimien kuljetus	4
5	Istutuskausi ja istutustiheys	5
6	Taimien alkuperä ja jalostus	5
7	Taimihuolto varastoissa ja taimitarhoilla	6
8	Asiakastyytyväisyys, asiakaskokemus ja NPS.....	8
9	Metsä Group	9
10	Tutkimuksen tavoite	9
11	Aineisto ja menetelmät.....	10
12	Tulokset	12
	12.1 Taimiterminaalien toiminta	12
	12.2 Metsänomistajien tyytyväisyys	14
13	Pohdinta.....	19
	13.1 Tulosten tarkastelu	19
	13.2 Tulosten luotettavuus.....	21
	13.3 Jatkotutkimusmahdollisuudet.....	21
	Lähteet.....	23

Liitteet

- Liite 1 Metsänomistajien kysymyslista.
- Liite 2 Metsähoidon operaatioasiantuntijoiden kysymyslista.

1 Johdanto

Asiakastyytyväisyys on toimivan yritystoiminnan yksi tärkeimmistä kulmakivistä. Asiakkaiden tyytyväisyys tuotteeseen tai palveluun vaikuttaa vahvasti asiakkaan mielipiteeseen yritystä kohtaan. Mitä tyytyväisempi asiakas saamaansa tuotteeseen tai palveluun niin sen todennäköisemmin hän asioi tulevaisuudessa samassa yrityksessä. Palveluiden tuottamisessa sekä tarjoamisessa on hyvin tärkeää huomioida asiat joihin asiakkaat ovat tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Kaikki taimikuljetukset tapahtuvat istutuskauden aikana, jolloin suuria määriä taimia liikutellaan aina taimitarhalla välivarastoille, joista ne jatkavat matkaa asiakkaalle. Taimitilausten tekemisessä on paljon eri asioita, joita on tärkeä ottaa huomioon, jotta metsänomistajille voidaan taata elinvoimaiset taimet aina taimitarhalla istutuslalle asti.

Tutkimuksella haluttiin selvittää Metsä Groupilta taimia tilanneiden metsänomistajien tyytyväisyyttä taimitilauksiin vuonna 2023, sekä taimiterminaalien toiminnan kannalta hyväksi todettuja käytänteitä ja kokemuksia. Tutkimus toteutettiin haastattelu tutkimuksena, jossa haastatellaan metsänomistajia sekä metsähoidon operaationasiantuntijoita erikseen. Tutkimukseen valitut haastateltavat olivat Oulun, Kuopion tai Seinäjoen hankintapiiristä. Metsänomistajien tyytyväisyyden selvityksessä keskityttiin taimien noutoon, sekä kuljetuksien onnistumiseen. Tutkimuksessa selvitetään myös metsänomistajien omia näkemyksiä, kokemuksia sekä toiminnan kannalta keskeisiä kehitysideoita.

Tutkimuksen aihe on tärkeä sen vuoksi, että se antaa tämänhetkistä tietoa siitä kuinka onnistuneita taimi toimitukset ovat olleet viimevuonna ja kartoittaa taimiterminaalien toimintaan liittyviä mahdollisia yhteneväisiä ongelmia, havaintoja sekä kokemuksia. Tämä aihe on valittu juuri sen vuoksi, että tutkimuksen tulokset voivat tuoda esille hyväksi koettuja ratkaisuja taimitilausten ja taimiterminaalien toimintaan liittyen, joita voidaan hyödyntää palvelun sekä laadun varmistamiseksi.

2 Taimien varastointi

Taimia varastoidaan eri tavoilla riippuen niiden sijoituksesta, kehitysvaiheesta sekä ajankohdasta. Taimien varastointi on tärkeää toteuttaa huolellisesti, koska jos taimien varastoinnissa tapahtuu taimille pieniäkin tuhoja, voi niistä syntyvät tuhot olla suurempia. Taimitarhoilla kasvatettavia taimia varastoidaan talven yli kahdella tapaa. Toinen niistä on avomaavarastointi, jolloin taimet asetetaan ulos maahan kohotettujen alustojen päälle ja suojataan peitteellä huolellisesti, jottei kylmä pääse sisään vahingoittamaan taimia. Avomaavarastoinnissa on tärkeää huomioida, että maa on vettä läpäisevää sekä kohteella on hyvä salaojitus, jottei sadevesi tai lumensulamisvedet peitä taimia. Taimien ympärille on myös hyvä rakentaa tuulisuojaa sekä mahdollisesti myyräaitoja. (Luke 2012, 180–184)

Toinen yleinen tapa varastoida taimia on jäähdytetyissä varastoissa. Jäähdytetyt varastot ovat koneellisesti jäähdytettyjä varastoja, joiden lämpötila on säädeltävissä. Jäähdytetyt varastot voidaan jakaa kahteen eri ryhmään, viileävarastoidut ja pakkasvarastoidut. Viileävarastoinnissa taimien varastointi lämpötila säädetään noin 0,5–2 asteen välille, jolloin taimet eivät jäädy varastoinnin aikana. Viileässä varastoinnissa käytetään usein taimia, joita vielä jatko kasvatetaan varastoinnin jälkeen. Pakkasvarastoinnissa taimet pakataan tiiviisti, jottei taimet pääse kuivumaan. Pakkasvarastoinnissa on tärkeää huolehtia taimien riittävä kosteus, jottei ne pääse kuivumaan varastoinnin aikana. Näiden varastojen lämpötila asetetaan noin -1 - -4 astetta. Suurin osa pakkasvarastoiduista taimista on myyntiin tarkoitettuja taimia. (Luke 2012, 180–184)

Täysikasvuiset ja istutuskelpoiset taimet siirretään taimitarhoilta kuorma-auto kuljetuksella usein ensin välivarastoon. Välivarastoille siirretään usein suuremman alueen istutukseen menevät taimet, jolloin niiden huoltaminen ja käsitteleminen on helpompaa. Välivarastot ovat usein halli tai katos tiloja, joissa taimien säilyttäminen on helppoa sekä joista niiden jatko kuljetus on vaivatonta. Välivarastoissa on tärkeää huomioida taimien mahdollinen kastelun tarve, jolloin välivarastolta on tärkeää löytyä jonkinlainen vesipiste. Välivarastolla on tärkeää

käyttää FIFO (first in , firts out) -periaatetta eli aina ensimmäisenä tulleet taimet ovat ensimmäisiä lähtemään. Tämä mahdollistaa kaikista lyhyimmän varastointi ajan taimille. Joissain tapauksissa taimet voidaan siirtää suoraan taimitarhalta valmiiksi istutusalueelle metsävarastoon. (Luke 2024b)

Taimien varastoinnin kesto välivarastoilla ei saa olla liian pitkä. Taimien varastoinnin keston vaikuttaa taimien kasvuvaihe, kasvukauden vaihe, lämpötila ja se kuinka taimet on pakattu. Keväällä kun taimet ovat lepotilassa tai syksyllä kun taimet ovat lopettaneet aktiivisen kasvujakson niin niitä voidaan pitää suljetussa pakkauksessa 2–3 päivää. Kesä ja elokuun välisenä varastointi aika suljetuissa pakkauksissa lyhenee päivään. Suljetut taimi pakkaukset kestävät varastoida sisätiloissa toukokuussa noin 14–21 vuorokautta ja kesäkuussa 7–14 vuorokautta. (Luke 2024d)

3 Taimien kunnan tarkastaminen varastoinnin jälkeen

Talven jälkeen taimitarhalla on syytä tarkistaa taimien kunto ennen toimituksien aloittamista. Varastoinnin jälkeisellä tarkastuksella voidaan välttyä männyn versosurma, männynkariste sekä kuusen juurilaho. Taimien kunto tarkastetaan usein RGC (Root Growth Capacity) -testillä. Testissä selvitetään taimien juurten kasvupotentiaali suotuisissa olosuhteissa, jonka perusteella voidaan arvioida taimien kunto. RGC-testissä koe-erä taimia istutetaan hiekka tai hiekansekaiseen turpeeseen, jossa niitä kasvatetaan parin viikon ajan. Tulos mitataan laskemalla kasvatuksen aikana uusien kasvaneiden juurien lukumäärä sekä mittaamalla niiden yhteispituus. Testiä on aikaisemmin tutkittu ja on todettu, että testitulokset ei aina kumminkaan totea taimien selviytymistä maastossa sekä vaihtelu voi olla huomattava. (Luke 2012, 194–195)

Kun taimitilaus saapuu välivarastolle, on aina syytä tarkistaa taimien kunto taimien vastaanoton yhteydessä tai mahdollisimman pian. Taimien tarkastaminen aloitetaan tarkastamalla taimien ulkoinen kunto, sekä tarkastamalla ettei taimissa ole tuholaisten, homeen tai muiden tekijöiden

aiheuttamia vaurioita. Seuraavaksi on hyvä tarkistaa, että taimien neulaset ja juuret ovat terveet sekä että taimen paakut ovat ehyet. Tämän jälkeen on hyvä siirtyä tarkastaa taimien loput tiedot, jotka ovat merkitty taimilaatikoihin etiketillä. Etiketissä kerrotaan taimien tarkemmat tiedot esimerkiksi puulaji, taimienmäärä ja taimien alkuperä. (Luke 2024a)

Taimien varastoinnissa on hyvä olla tarkkaavainen, jotta taimet eivät kärsisi ennen istuttamista varastointi vaiheessa. Jos taimia on tilattu pienempi määrä ja taimet on tarkoitus istuttaa mahdollisimman pian, on taimet hyvä varastoida istutusalueen reunaan varjoisalle paikalle. Alueen läheltä täytyy kuitenkin löytyä vettä jota voidaan käyttää taimien kastelussa. Jos taimia on tilattu suurempi määrä, on taimet hyvä varastoida esimerkiksi varastoon tai talon varjoisimmalle puolelle, jossa taimia on helppo seurata sekä kastella. Tällöin taimia voidaan ottaa tarpeen mukaan istutuksille ja taimien kunto on helppo ylläpitää aktiivisella kastelulla ja varjoisan paikan turvin. (Metsätehon opas 2001, 5–6)

4 Taimien kuljetus

Taimien kuljettaminen tapahtuu pääsääntöisesti kuorma-autokuljetuksilla. Taimien kuljetusketju on syytä suunnitella tarkkaan, jotta taimet säilyvät hyvinä tarhalta aina istutusalueelle asti. Taimien suojaamisessa kuljetuksien aikana on huomioitava lämpötila, ilmanvaihtuvuus, taimien kosteus sekä taimet on suojattava ajoviimalta. (Luke 2012, 200–201)

Pakkasvarastoidut taimet toimitetaan usein pahvilaatikoissa tai säkeissä, joissa taimet säilyvät lepotilassa hyvin, kunhan ne eivät kärsi suuremmista rasituksista kuljetuksen aikana. Ulkovarastoidut taimet taas aloittavat kasvukautensa nopeammin kuin pakkasvarastoidut, jolloin niiden kuljettamisessa on syytä olla tarkkaavainen, kun lepotilan hetki on lyhyempi. (Luke 2012, 200–201)

5 Istutuskausi ja istutustiheys

Eri puu- ja taimilajien istutusajankohdat vaihtelevat, jolloin istutuksen ajankohta on tärkeä asia ottaa huomioon, jo ennen istuttamisen aloittamista. Valtaosa istutuksista tapahtuu touko- ja kesäkuun välisenä aikana, mutta istutuksia on mahdollista tehdä aina syksyyn asti. Keskikesällä heinäkuussa on tärkeää kastella taimia runsaasti, koska silloin taimet ovat suurimmassa vaarassa kuivua. Istutuskausi on hyvä aloittaa oikeassa järjestyksessä niin, että ensin keväällä istutetaan rauduskoivun taimet, jonka jälkeen männyn taimet ja viimeiseksi kuusen taimet. Rauduskoivulle ja männylle paras istutuksen ajankohta on silloin kun niiden silmut ja latvakasvaimet eivät ole vielä lähteneet kasvuun, jolloin taimet eivät ole niin herkkiä katkeilemaan ennen istutusta. Taimia ei saa kuitenkaan istuttaa routaiseen maahan, koska routineesta maasta taimet eivät pysty sitomaan juurillaan vettä, jolloin taimet usein menehtyvät hyvin varhain istutuksen jälkeen. (Metsäteho 2001, 7–8)

Taimilajeilla on eri istutustiheydet toistensa kanssa. Tämä on tärkeää huomioida ennen, kun aloittaa istuttamisen. Jo istutusvaiheessa täytyy huomioida se, kuinka paljon valittu puulaji tulee tarvitsemaan tilaa myöhäisemmässä kasvuvaiheessa. Rauduskoivun istutustiheys on noin 1600 kpl/ha kun taas kuusen istutustiheys on 1800 kpl/ha ja männyn korkein eli 2000 kpl/ha. On hyvä huomioida myös se, että jos uudistettavalla alueella on hyviä kasvukelpoisia luontaisia taimia niin istutettavia taimia voi istuttaa vähemmän siten, että luontaisten ja istutettavien taimien määrä on suositeltava kappalemäärä hehtaarilla tasaisesti. (Metsätehon opas, 2001, 12)

6 Taimien alkuperä ja jalostus

Puut ovat sopeutuneet perimältään erilaisiin kasvuolosuhteisiin, jonka vuoksi metsänuudistamisessa on tärkeää huomioida oikeanlainen taimien tai siemenien alkuperä. Jos alkuperä valitaan väärin voi metsänuudistaminen epäonnistua. Taimet ja siemenet, jotka ovat alkuperältään esimerkiksi etelästä eivät sopeudu

pohjoiseen kasvurytmiin ja ilmastoon. Metsälaki (1093/1996) määrää, että metsien uudistamisessa on käytettävä riittävää määrää ja ominaisuuksiltaan uudistettavan alueen olosuhteisiin sopivaa metsänviljelyaineistoa. Taimien alkuperän voi tarkistaa taimilaatikon mukana toimitetusta taimietiketistä. Alkuperä luokitellaan paikalliseksi, kun lämpösumma poikkeaa 100d.d uudistettavan alueen lämpösummasta. (Luke 2024c)

Metsänuudistamisessa käytettävät siemenet sekä taimet ovat nykypäivänä usein alkuperäisin jalostetuista puista. Metsäviljelymateriaalin tuottamisessa tarkkaan valittuja puuyksilöitä risteytetään keskenään, jolloin puiden siemenille saadaan mahdollisimman hyvä perimä. Jalostetut taimet sekä siemenet ovat laadultaan ja itävyydeltään parempia kuin metsikkösiemenellä. Jalostetut taimet sekä siemenet ovat usein elinvoimaisempia sekä kestävimpiä erilaisia tauteja vastaan. Metsäjalostuksen tavoitteena on turvata puiden geneettistä monimuotoisuutta sekä parantaa tukkipuun laatua kuin puiden kasvua. (Tapio 2024)

7 Taimituhot varastoissa ja taimitarhoilla

Taimitarhalla käsitellään suuria määriä taimia, jotka ovat useissa eri kasvuvaiheissa. Tämä antaa erilaisille tuholaisille hyvät olosuhteet tuhojen tekemiseen. Taimitarhan toiminnassa on siis syytä huomioida riskit sekä mahdolliset tuhot, jolloin niihin voidaan varautua hyvissä ajoin ja ennaltaehkäisevästi. On tärkeää huolehtia, että toimitilat ovat puhtaat eikä taimien keskuudessa pääse kasvamaan muita kasveja, jotka mahdollisesti tuovat tuholaisia, tauteja tai leviävät taimien paakkuihin. (Luke 2012)

Tuhot voidaan jakaa kahteen eri kategoriaan, jotka ovat abioottiset tekijät ja bioottiset tekijät. Abioottiset tuhon tekijät ovat elottomat tekijät esimerkiksi lämpötila ja kosteus. Bioottiset tuhot taas ovat elollisia ympäristöntekijöitä niin kuin myyrät, sienet ja hyönteiset. (Kurkela 1994, 5–6)

Abioottiset tuhot ovat elottomien tekijöiden aiheuttamia. Abioottiset tuhot ovat sää olosuhteiden ja erilaisten sää ilmiöiden aiheuttamia tuhoja. Nopeasti vaihtuvat sää olosuhteet tai erilaiset sääilmiöt voivat vaikuttaa kasvien kasvuun huomattavasti ja aiheuttaen laajoja tuhoja aiheuttamalla kuivuutta, hallaa, sekä routaa. (Kurkela 1994, 9–24)

Yleisimmät bioottiset tuhojen aiheuttajat taimissa ovat hyönteisten, myyrien, hiirien tai sienten aiheuttamia tuhoja. Sekä taimitarhoilla että varastoilla, joissa taimia on paljon yhdessä tilassa, on mahdollista ilmetä näitä tuhoja joko laajasti tai vain pienissä määrin. Hyönteistuhoilta pyritään välttymään suojaamalla taimet erilaisilla torjunta-aineilla ja tarkkailemalla mahdollisia tuholaishyönteisiä taimissa jo varhaisessa vaiheessa. Hyönteisiä tarhalla on hyvä tarkkailla liima-ansojen avulla, joita asetetaan taimitarhalla taimien sekaan. Näin voidaan tarkistaa onko taimissa tuholaishyönteisiä. Nisäkkäiden kuten myyrien ja hiirien tuhoilta pystytään suurimmaksi osaksi välttymään tarpeellisilla suojauksilla ja oikeanlaisella säilytyksellä. Taimien suojaamisessa voidaan hyödyntää myyräaitoja ja huolehtimalla, että taimia ei säilytetä varsinkaan pitempiä aikoja sellaisilla kohdilla, jotka suosivat myyriä tai hiiriä. (Luke 2012)

Taimitarhoilla voi esiintyä myös useita eri sieniä tai homeita, jotka voivat tarttua taimiin hyvin varhaisessa kasvuvaiheessa ja aiheuttaa tuhoja niin varastointi, kuin kasvatusvaiheessa. Sienien aiheuttamia tauteja ja tuhoja on useita. Yleisimpiä sienien aiheuttamia tauteja ovat esimerkiksi Juuriahoa, Taimipoltetta, versolaikkutautia, harmaahometta tai männynkaristetautia. Sienten ja homeiden torjunnassa käytetään erilaisia torjunta aineita taimissa sekä istutus maaperässä. (Kurkela 1994, 109–117) Taimitarhan toiminnassa on tärkeää kouluttaa ja opettaa henkilökunta havaitsemaan nämä mahdolliset tuhojen aiheuttajat, jotta tuhojen välttäminen ja havaitseminen mahdollisimman varhaisessa aiheessa on mahdollista. (Luke 2012, 207)

8 Asiakastyytyväisyys, asiakaskokemus ja NPS

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan odotuksien täyttämistä ja täyttymyksien jättämistä. Asiakkaiden tyytyväisyys pohjautuu siihen, kuinka asiakas koki saamansa palvelun tai tuotteen sen odotuksien pohjalta. Asiakkaan tuotteen tai palvelun odotuksiin vaikuttaa entuudestaan aikeisemmin kuulleet kokemukset sekä palvelun markkinoinnissa annetut lupaukset. (Teetutkimus 2024)

Asiakaskokemus lähtee rakentumaan heti siitä, kun asiakas aloittaa selvittämään tuotteen tai palvelun tarjoajia. Asiakaspolku on tässä vaiheessa kriittisen tärkeää suunnitella mahdollisimman tarkasti yrityksessä läpi, jotta yritys voi palvella asiakkaita mahdollisimman tehokkaasti. Asiakaskokemukseen vaikuttaa kokonaisuudessaan kaikki aina markkinoinnista, tilaus-, toimitus sekä laskutuskohtaamiseen. Näiden kokemusten pohjalta asiakas tekee oman päätelmän siitä, kuinka tyytyväinen oli palvelun tai tuotteen saamiseen kokonaisuudessaan. (Teetutkimus 2024)

Net Promoter Score eli NPS on asiakasuskollisuuden mittari, jolla mitataan asiakkaiden tyytyväisyyttä sekä suositteluhalukkuutta. NPS kysymykseen haastateltava vastaa kuinka todennäköisesti suosittelisi kyseessä olevaa asiaa esimerkiksi yritystä asteikolla 0–10. Vastanneiden arvostelut jaetaan kolmeen eri ryhmään. He, jotka vastasivat 10–9 kuuluvat suosittelijoiden ryhmään ja 7–8 vastanneet kuuluvat neutraaliseen asiakaskuntaan. 0–6 vastanneet ovat arvostelijoita. NPS laskennan tulokset esitetään -100 ja 100 asteikolla. NPS lasketaan vähentämällä suosittelijoiden määrä arvostelijoiden määrällä, jonka jälkeen jakamalla kaikkien vastanneiden määrällä sekä kerrottuna sadalla. NPS luvun lisäksi on hyvä kartoittaa syyt arvosteluille, jotta saadaan tietoa, kuinka toimintaa voidaan kehittää sekä pyrkiä parantamaan. (Trustmary 2024)

9 Metsä Group

Metsä Group on suomalainen metsäteollisuusyritys, joka toimii kansainvälisillä markkinoilla. Metsä Groupin omistaa emoyhtiö Metsäliitto osuuskunta, jonka omistaa yli 90 000 metsänomistajaa. Metsä Group tuottaa metsäpuolen tuotteita mm. erilaisia sahatavaroita, kartonkia, pehmo- ja tiivispaperia sekä erilaisia puutuotteita. Metsä Group tarjoaa myös puunhankinta ja metsäpalveluita metsänomistajille. (Metsä Group 2024)

Metsä Group työllistää noin 9 500 henkilöä. Metsä Groupin liiketoiminta perustuu uusiutuvien raaka-aineiden käyttöön sekä kierrätettävien tuotteisiin joiden avulla voidaan varastoida niin hiiltä kuin mahdollistaa vastuullinen tuote tavaroiden käyttäminen sekä kierrätys. (Metsä Group 2024)

10 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksella halutaan selvittää, kuinka tyytyväisiä metsänomistajat olivat Metsä Groupin taimitilauksien toimituksiin vuonna 2023 sekä selvittää, mihin asioihin metsänomistajat olivat tyytyväisiä. Tutkimuksessa halutaan selvittää myös taimiterminaalien toimintaan liittyen kokemuksia, haasteita sekä mahdollisia kehitysideoita.

Tutkimuksessa selvitetään metsänomistajien mielipide taimitilauksien toimituksista, sekä tuodaan esille mahdollisia kehitettäviä kohtia, joiden avulla tilauksien tekeminen onnistuu helpommin, selvemmin sekä mielekkäämmin asiakkaiden näkökulmasta. Työn toisena tavoitteena on selvittää onko taimiterminaalien mahdollisia toiminnan kehittämisen kohteita, niin tilaus, säilöntä sekä jakelu osioissa.

11 Aineisto ja menetelmät

Tutkimus toteutettiin haastateltavien tuloksien pohjalta. Haastattelun muoto on puolistruktruoitu eli kysymykset laadittiin ennakkoon niin metsänomistajille kuin metsäasiantuntijoille. Metsänomistajilta haastattelussa kysyttiin kysymyksiä, joihin he vastasivat omin sanoin sekä myös kysymyksiä, joissa metsänomistaja arvioivat asteikolla 1–5 taimetilaukseen liittyviä kysymyksiä. Haastateltavia ryhmiä tutkimuksessa olivat metsänomistajat, jotka ovat ostaneet taimia vuonna 2023. Sekä saman alueen hankintapiirien metsähoidonasiantuntijoita. Haastattelut toteutettiin puheluhaastatteluna. Keskustelut nauhoitettiin, jonka jälkeen vastaukset kirjattiin ylös.

Haastateltavien metsänomistajia pyrittiin saamaan 15–20 henkilöä kolmelta eri hankintaryhmästä. Haastateltavia saatiin lopulta 18. Tutkimukseen haastatellut metsänomistajat valittiin sen perusteella, että he olivat tilanneet taimia vuonna 2023, samoilta taimiterminaaleilta, joista operaatioasiantuntijoita haastateltiin. Haastateltavien metsäasiantuntijoiden sovittu määrä oli 3. Jokaisen metsäoperaatio asiantuntijan alueelta on valittu yksi taimiterminaali, josta haastatellaan sekä tutkitaan tässä tutkimuksessa. Tutkimuksessa käytettiin teemoittelua kirjallisiin vastauksiin sekä numeraalisiin vastaus arvoihin ristiintaulukointia.

Teemoittelussa pyritään löytämään analysoitavasta teksteistä yhdistäviä tai erottavia tekijöitä. Teemoittelussa haastateltavien kanssa keskustelu litteroidaan, jonka jälkeen tekstiä käsitellään ennakkoluulottomasti. Teemoittelu on kätevä tapa analysoida teemahaastatteluja. Tutkimuksessa, jossa on käytetty teemoittelua yleensä esitetään sitaatteja aineistosta, joka antaa lukijalle luottamusta aineistosta tehtyihin analyysihin sekä havainnollistaa esimerkkejä aineistosta. (KvaliMOTV 2024)

Otantamenetelmänä käytettiin harkinnanvaraista otantamenetelmää. Tutkimukseen valituilta taimiterminaaleilta haastateltiin vain niitä metsänomistajia, jotka olivat tilanneet taimia omatoimisiin istutuksiin.

Tutkimus toteutettiin haastattelututkimuksena, jossa kerättiin niin kvalitatiivista kuin kvantitatiivista tietoa. Haastateltavilta ei ole kerätty mitään henkilökohtaista tietoa haastatteluissa. Haastattelut tallennettiin erillisellä nauhurilla puhelimen vieressä, jolloin puhelut, eivät tallentuneet sovelluksiin tai muihin pilvipalveluihin tietoturvasyistä. Tutkimuksen haastatteluissa pyrittiin kysymään yksinkertaisia sekä helposti ymmärrettäviä kysymyksiä, joihin on helppo vastata.

Metsänomistajien haastattelusta pyrittiin saamaan myös numeraalista arvostelua taimitilauksien eri osa-alueista. Haastateltavien metsänomistajien määrä on hyvin pieni ristiintaulukointiin mutta avoimilla kysymyksillä pyrittiin saamaan perustelua sekä luotettavuutta metsänomistajien vastauksiin.

Ristiintaulukoinnissa tarkastellaan muuttujien välisiä riippuvuuksia sekä niiden ehdollista jakautumista. Ristiintaulukointi käytetään vain kahden tai maksimissaan kolmen yksittäisen muuttujan tarkasteluun. Tulosten tarkastelussa pyritään havainnoimaan luokkien tai ryhmien välillä olevia eroja tai yhteneväisyyksiä. (Tietoarkisto 2024)

Taimitilausten tyytyväisyydestä haastateltiin yhteensä 18 metsänomistajaa. Haastattelun vastausvaihtoehtoina oli kysymyksestä riippuen avoin vastaus, asteikolla 1–5 tai asteikolla 0–10 vastaus. Haastattelujen keskimääräinen pituus oli 7 minuuttia.

Metsänomistajien sekä Metsähoidon operaatioasiantuntijoiden haastattelut olivat puolistrukturisoitu eli haastattelu kysymykset olivat ennakkoon valittu sekä muotoiltu. Haastattelujen kysymykset luokiteltiin siten, että niitä voidaan seurata selkeästi eri kysymysten osa-alueista, tyytyväisyys taimitilauksen osa-alueeseen, omat kokemukset sekä kehitysajat. Metsänomistajien haastattelu kysymykset olivat jaettu kahteen ryhmään. Metsänomistajiin, jotka noutivat taimet terminaaliin sekä metsänomistajiin, jotka saivat taimensa kuljetettuna joko palstalle tai sovittuun osoitteeseen. Metsänomistajien Kummaltakin ryhmältä

kysyttiin samoja kysymyksiä mutta kuljetettujen sekä noudettujen taimiin liittyvät kysymykset erosivat.

Haastattelut aloitettiin 20.03.2024 metsähoidon operaatioasiantuntijoista, jonka jälkeen siirryttiin metsänomistajiin. Kaikki haastateltavat saatiin haastateltua 12.04.2024 mennessä. Haastattelujakson aikana tehtyjen haastatteluiden litteroiminen tapahtui saman jaksoisesti. Litterointi menetelmänä käytettiin sana tarkkaa litterointia. Haastattelu tuloksia analysoitiin teemoittelemalla, sekä ristiintaulukoimalla. Metsähoidon operaatioasiantuntijoiden ja metsänomistajien sitaateissa on käytetty lyhennettä sekä numerointia.

12 Tulokset

12.1 Taimiterminaalien toiminta

Taimiterminaalien toimintaan liittyen metsähoidon operaatioasiantuntijoiden haastattelu toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiantuntijoiden kokemuksia ja näkemyksiä taimiterminaalien toiminnasta. Taimiterminaalien toimintaan liittyen haastateltiin kolmea metsähoidon operaatioasiantuntijaa. Jokaisen metsähoidon operaatioasiantuntijan hankintapiiriltä oli valittu yksi taimiterminaali, josta haastattelussa kysyttiin. Operaatioasiantuntijoiden haastattelussa oli vain avoimia kysymyksiä, joihin he vastasivat omin sanoin.

Metsähoidon operaatioasiantuntijat toivat esille kuvaillessaan taimiterminaaleja, että terminaalit olivat kokonaan sisätilarakennuksia. Toiseksi taimiterminaalien lattiat olivat betonia mikä mahdollistaa taimi lavojen helpon liikuttamisen. Kaksi kolmesta terminaalista olivat vapaasti kuljettavia eli ovet eivät olleet lukittu, kun taas yhdessä ovet olivat lukossa. Operaatioasiantuntijat kokivat taimiterminaalien koot tarpeeksi isoiksi, jolloin taimien liikuttaminen sekä vastaanottaminen onnistuu sulavasti.

Jokainen operaationasiantuntija totesi, että yleisesti metsänomistajilla ei ole ollut hankaluuksia löytää terminaaleille. Satunnaisia metsänomistajia ovat soitelleet, kun eivät ole terminaaleille löytäneet. Operaatioasiantuntijat kokivat, että metsänomistajat löytävät helpommin taimiterminaaleille, kun se on ollut pidempiä hetkiä samassa toimipisteessä. Uusille metsänomistajille, joille terminaalin paikka ei ole entuudestaan tuttu, on pitänyt ohjata tarkemmin. Operaatioasiantuntijat myös kertoivat, kuinka ohjeistus kylttejä oli laitettu taimiterminaalien läheisyyteen, mikä on tuntunut helpottavan metsänomistajien löytämistä paikan päälle. Operaatioasiantuntija kuvailee löydettävyyttä seuraavasti:

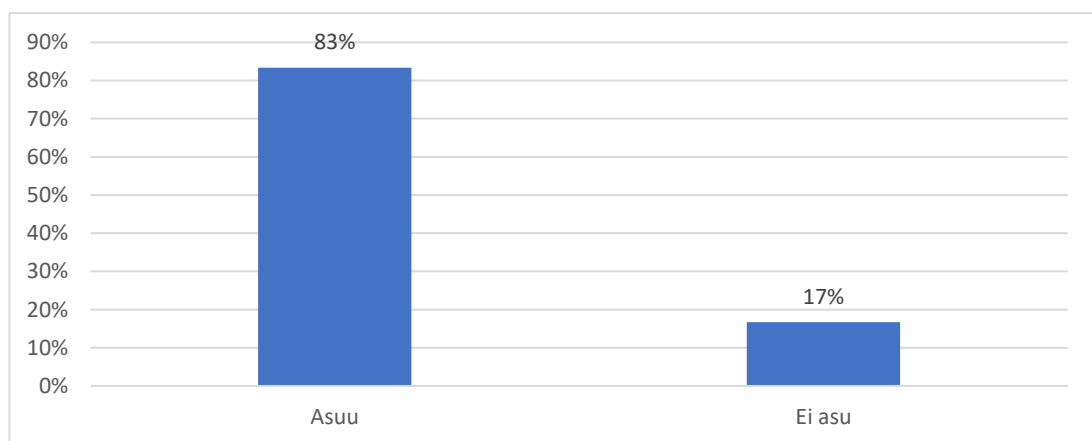
” On. Se on tietäväni mukaan vuosikausia ollut ja täällä. En tiedä tarviiko ne edes osoitetta, kun puhutaan *Terminaalin nimi* kuivaamosta niin kyllä ne se on sitten aina löytäneet sinne kyllä paikalle. Siellä on hyvät kyltit alalla laitettu siihen sitten niin...” (MHOPA2)

Kaikki haastateltavat operaationasiantuntijat tunsivat, että taimiterminaalin toiminnassa ei ole ollut mitään, mitä he olisivat kokeneet huonoksi. Operaatioasiantuntijat olivat tyytyväisiä taimilogistiikan verkostoon sekä painottivat, että hyvät taimiterminaalit ovat olleet iso tekijä suurien taimi määrien onnistuneessa siirtämisessä. Näin yksi operaatioasiantuntijoista kertoo tyytyväisyydestään:

”No nyt oon ihan tyytyväinen. Sillon alussa, kun tulin tänne omalle alueelle nii en ollut tyytyväinen, että meillä oli... Ei ollut, kun oikeastaan yks hyvä taimiterminaali mutta tällä hetkellä on kolme hyvää taimiterminaalia missä kaikissa pystyy taimia hyvin siirtelemään ja sinne mahtuu taimia hyvin ja ne on niin kun rakennusten sisällä pystyy pitämään taimia.” (MHOPA3)

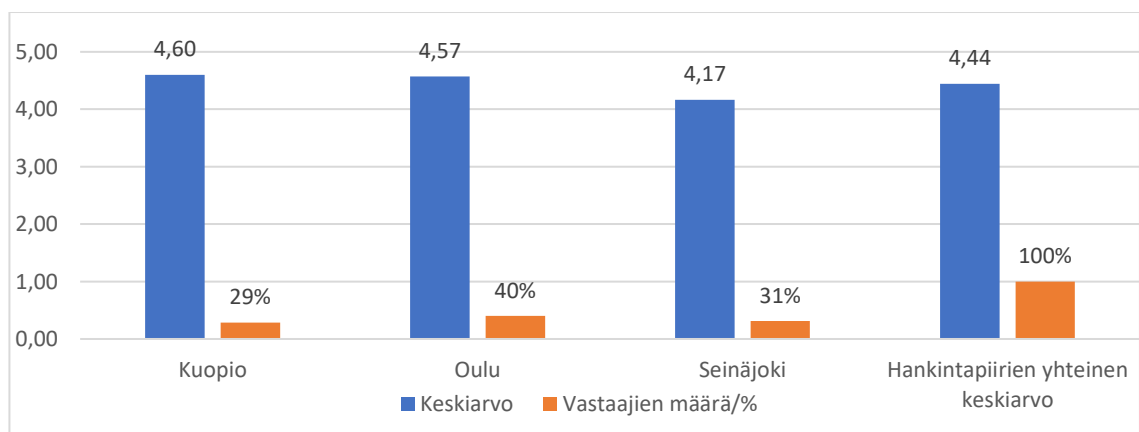
12.2 Metsänomistajien tyytyväisyys

Kysymykset jaoteltiin 3 osioon, joissa jokaisessa oli 3–8 kysymystä. Haastateltavia Kuopion hankintapiiristä oli 5 (28 %), Oulun hankintapiiristä 6 (33 %) ja Seinäjoen hankintapiiristä 7 (39 %). Vastaajista 83 % asui samalla paikkakunnalla kuin minne tilasivat taimet. 17 % prosenttia taas asuivat eri paikkakunnalla. (Kuvio 1)



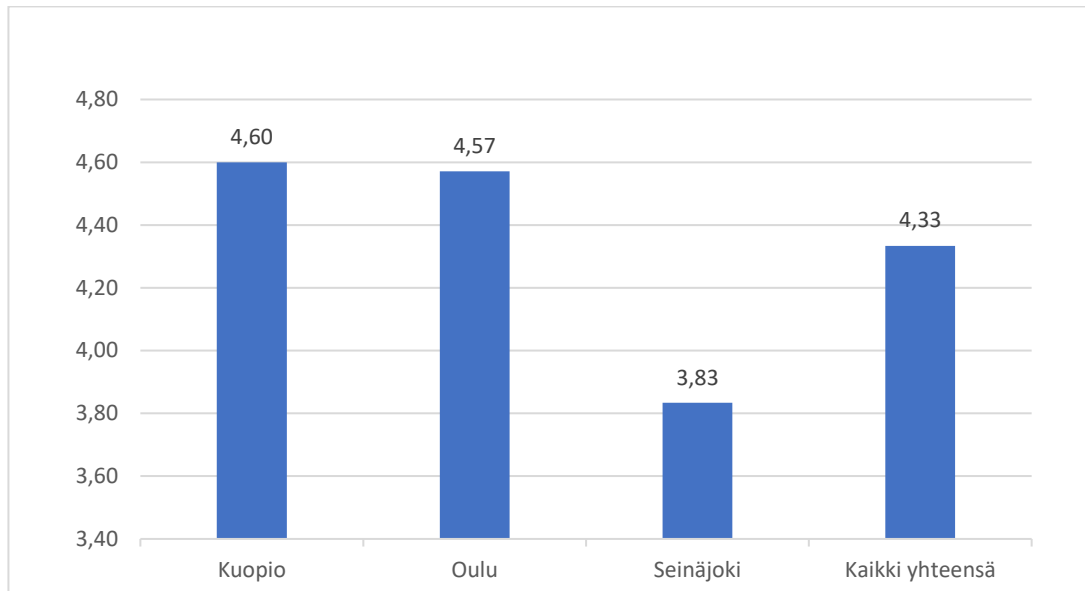
Kuvio 1. Metsänomistajien asuminen samalla paikkakunnalla kuin taimitilauksen tekeminen. (18 vastaajaa)

Kuopion hankintapiirissä haastateltavien keskiarvo asiointin vaivattomuuteen oli 4,60 kun Oulun hankintapiirissä oli 4,57 sekä Seinäjoen hankintapiirissä 4,17. (Kuvio 2)



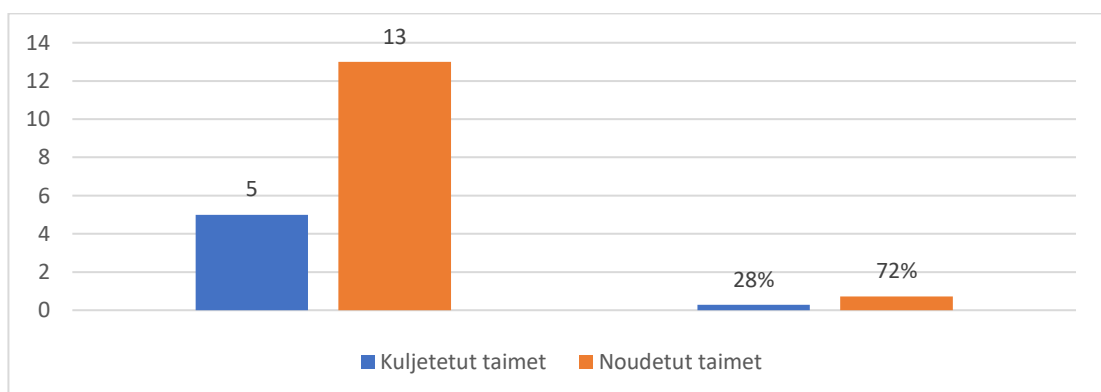
Kuvio 2. Asiointin vaivattomuus. (18 vastaajaa)

Taimitilauksien yhteydessä saatuun asiakaspalveluun Kuopion hankintapiirillä metsänomistajien keskiarvo oli 4,6. Oulun hankintapiirillä keskiarvo oli 4,57 ja Seinäjoen hankintapiirin alueella 3,83. Kaikkien haastateltujen keskiarvo oli 4,33. Arviointi tapahtui asteikolla 1–5. (Kuvio 3)



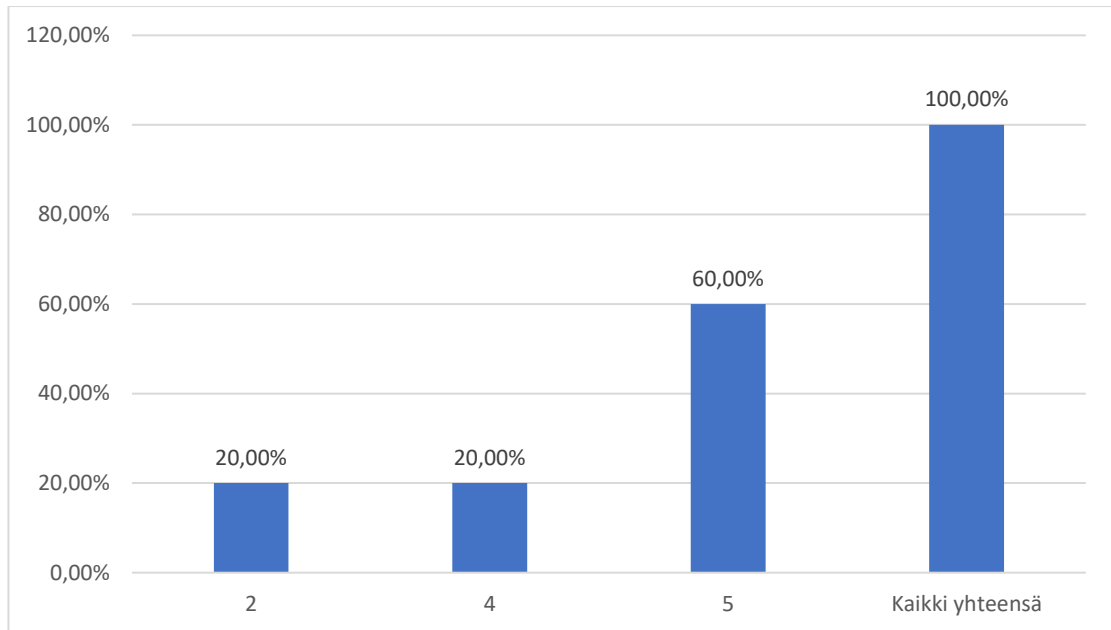
Kuvio 3. Metsänomistajien tyytyväisyys asiakaspalveluun taimitilauksen yhteydessä. (18 vastaajaa)

Vastaajista 13 (72 %) kävivät noutamassa taimiterminaalilta, kun taas 5 (28 %) vastaajaa tilasivat taimensa valmiiksi kuljetettuina joko suoraan palstalle tai sovittuun osoitteeseen. (Kuvio 4)



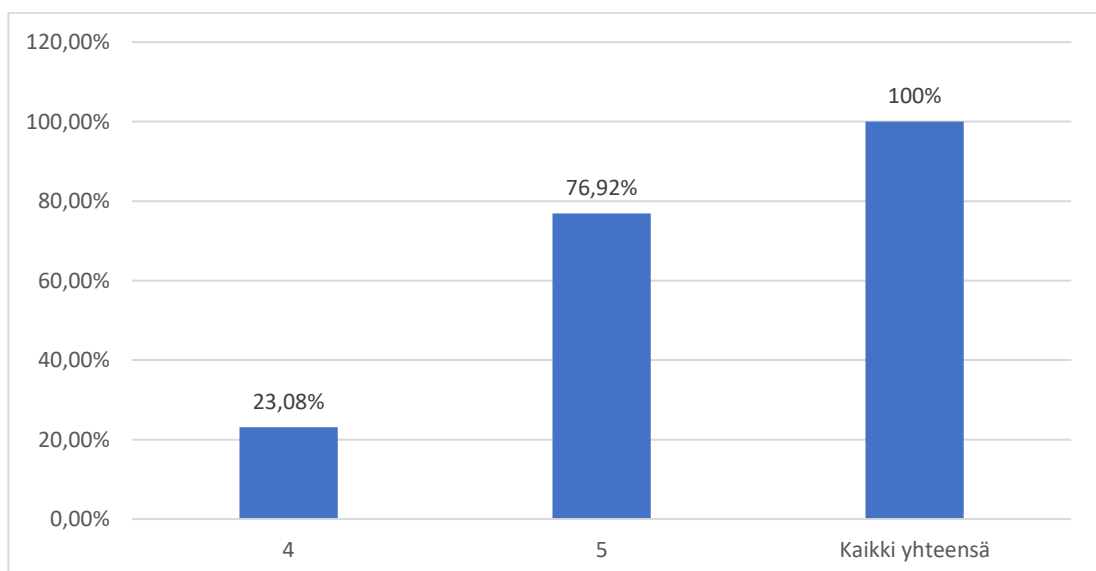
Kuvio 4. Noudettujen sekä kuljetettujen taimitilauksien määrä (18 vastaajaa)

Taimien kuljetuksen tyytyväisyydessä 3 (60 %) metsänomistajaa arvioivat tyytyväisyyttään 5 ja kaksi metsänomistajaa arvioivat tyytyväisyytensä 2 (20 %) ja 4 (20 %) Arviointi tapahtui asteikolla 1–5. (Kuvio 5)



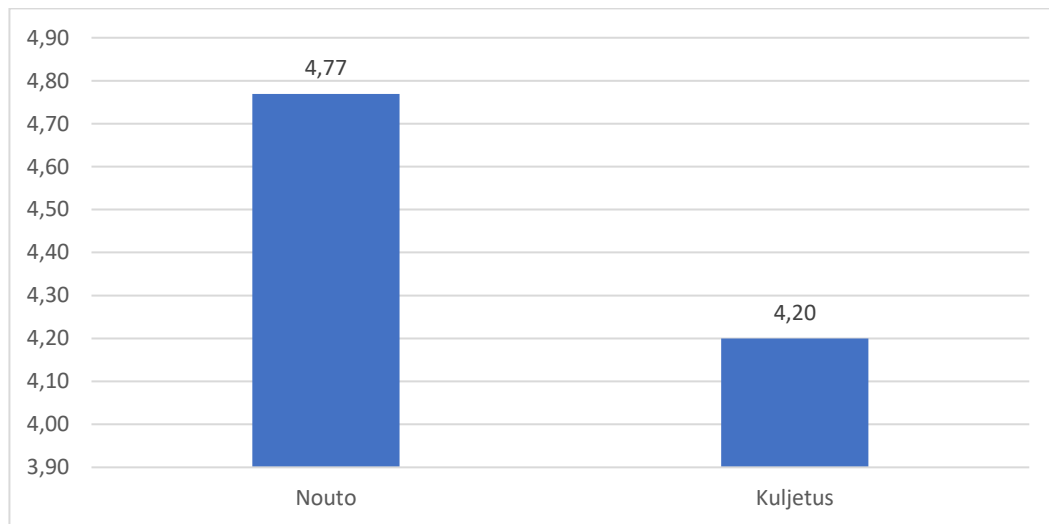
Kuvio 5. Metsänomistajien arvosanojen jakautuminen taimien kuljetukselle. (5 vastaajaa)

Taimien noudon tyytyväisyydessä 3 metsänomistajaa antoivat arvosanaksi 4. (23,08 %) Loput 10 (76,92 %) metsänomistajaa antoivat arvosanaksi 5. (Kuvio 6)



Kuvio 6. Metsänomistajien arvosanat taimien noudon tyytyväisyydelle. (13 vastaajaa)

Taimien noutamiseen metsänomistajien keskiarvo asteikolla 1–5 oli 4,77. Taimi kuljetusten tyytyväisyys oli keskiarvoltaan 4,20. (Kuvio 7)



Kuvio 7. Metsänomistajien tyytyväisyys taimien noutamiseen sekä kuljetukseen. (18 vastaajaa)

Metsänomistajat kertoivat yhteneväisesti, että taimien noutamisessa olivat tyytyväisiä taimien selkeään ja helppoihin noutamisjärjestelyihin. Haastateltavista kaikki kokivat löytäneensä hyvin Taimiterminaalille. Metsänomistajat arvostivat taimiterminaaleissa taimien helppoa lastaamista sekä vapaata aikataulua, jolloin he pystyivät itsenäisesti noutamaan taimet ympäri vuorokauden auki olevista taimiterminaaleista. Taimien noutamisessa nousi esille myös lyhyet matkat taimiterminaaleille sekä hyvä yhteydenpito asiakkaaseen. Näin kaksi metsänomistajaa kuvailivat taimien noutamista kysyttäessä mihin he olivat taimien noutoon liittyen tarkemmin tyytyväisiä:

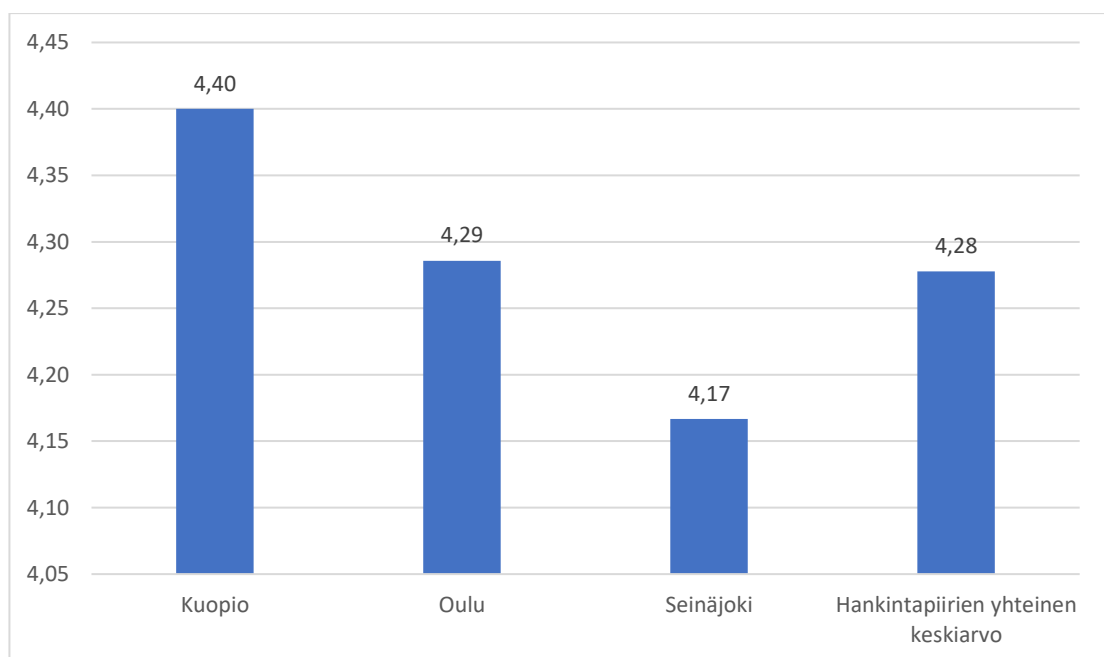
” Nyt se oli kaksyht neljä seitsemän, kolmekuus viis auki *Naurahtaa*. Mä sain hakea sillan just kun mua huvitti.” (MO14)

”Erittäin tyytyväinen. Se on ollut aina samassa paikassa ja sieltä on ollut helppo hakea silloin, milloin haluaa! Erittäin tyytyväinen.” (MO5)

Kuljetettujen taimitilauksien ryhmä olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Metsänomistajat perustelivat yhtenevästi miksi, olivat tyytyväisiä kuljetettuihin taimiin. Taimitilaukset olivat saapuneet sovittuun aikaan sekä taimet oli kuljetettu ennalta sovittuun paikkaan. Näin yksi metsänomistajista perusteli tyytyväisyytään taimien kuljetukseen:

”Siis kaikki meni ihan hyvin, että ne tuli sinne silloin kun sovittiin ja siten kun sovittiin. Tai itse asiassa tässä semmoinen, että mä en itse edes ollut siellä paikalla vaan mä lähetin valokuvan, että laittakaa tuon oven taakse ja ne olivat siellä missä sovittiin.” (MO13)

Kuopion hankintapiirissä metsänomistajien keskiarvo taimitilauksen tyytyväisyydessä arvioituna asteikolla 1–5 oli 4,4. Oulun hankintapiirin keskiarvo oli 4,29 ja Seinäjoen hankintapiirin 4,17. Kaikkien haastateltujen keskiarvo oli 4,28. (Kuvio 8)



Kuvio 8. Taimitilauksien tyytyväisyys kokonaisuutena. (18 vastaajaa)

Haastateltavilta kysyttiin myös, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat Metsä Groupia taimimateriaalien tilaajana tuttavillensa asteikolla 0–10. Tästä kysymyksestä muodostettiin NPS laskenta, josta saatiin arvosanaksi 55,6. Haastateltavista kaksitoista suosittelisivat, neljä metsänomistajaa olivat passiivisia eli antoivat arvosanaksi 8–7 sekä kaksi haasteltavaa antoi 6–0.

Suurin osa metsänomistajista olivat sitä mieltä, että he tilaisivat Metsä Groupilta uudelleen taimia tarvittaessa. Metsänomistajien kehitysideoita, oli parantaa taimien saatavuutta. He kuvailivat aikaisempia tilanteita, joissa he olivat myöhästyneet taimitilauksen tekemisestä, eivätkä olleet enää kerenneet saamaan taimia tulevalle kesälle. Muutamat metsänomistajat tunsivat myös, että taimien hinta voisi olla matalampi. Valtaosalla metsänomistajista ei ollut kehitysideoita ja olivat sitä mieltä, ettei toimivaa järjestelmää kannata muuttaa.

Metsänomistajilta viimeiseksi kysyttäessä, että tulisiko heillä jotain mieleen vielä taimitilauksiin liittyen nousi esille, että metsänomistajat arvostivat taimiterminaalien läheisyyttä. Näin metsänomistaja kuvaili tyytyväisyyttään toiminnasta:

”No se mulla sattui niin hyvin siihen matkan varrelle, ettei kiertoa tullu kun *Matka* metriä niin se oli hyvä asia... ja tota hyvä oli kaikki yhteydenpito mitä tuli tota operaattorin suunnalta.” (MO1)

13 Pohdinta

13.1 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksen tavoitteena oli saada selville metsänomistajien tyytyväisyys taimitilauksiin vuonna 2023 sekä selvittää taimiterminaaleiden toiminnalta keskeisiä kokemuksia, havaintoja sekä toiminnan kehitysideoita. Tutkimuksessa

onnistuttiin selvittämään metsänomistajien tyytyväisyyttä sekä syitä heidän tyytyväisyydelleen.

Suurin osa metsänomistajista olivat hyvin tyytyväisiä taimitilauksen vaivattomuuteen. Tutkimus tulosten perusteella keskiarvo on 4,44 arvioituna asteikolla 1–5 (Kuvio 2.) Metsänomistajien asioinnin vaivattomuuden keskiarvo oli hyvin lähelle Hautalan (2022, 28–29) Fin Forelian Oy:n asiakastyytyväisyystutkimuksessa, jossa Fin Forelian asiakkaat arvioivat tilaamisen jouhevuuden sekä onnistumisen keskiarvoltaan 4,63 asteikolla 1–5. Vaikka otanta on varsin pieni ristiintaulukointiin sekä numeraalisen datan analysoimiseen niin tulokset vastaavat toisiaan.

Metsänomistajat ovat olleet pääsääntöisesti tyytyväisiä taimitilauksien järjestelyihin sekä taimien kuljetuksiin. Erityisesti taimien noutamisprosessissa metsänomistajat olivat erittäin tyytyväisiä taimiterminaalien aukioloaikoihin sekä sujuvaan asiointiin. Metsänomistajien tyytyväisyyteen taimien noutamisessa vaikutti se, että taimet on valmiiksi lajiteltu sekä merkitty taimiterminaalilla, jolloin metsänomistajat kokivat noutamisen olevan helppoa sekä vaivatonta.

Suurin osa metsänomistajista, jotka olivat tilanneet taimet kuljetuksella, kokivat tilauksen kuljetuksen sopimisen helpoksi sekä yksinkertaiseksi prosessiksi. Tämä heijastuu metsänomistajien tyytyväisyydessä taimitilausten kuljetuksissa. Kuljetetuissa taimissa metsänomistajat painottivat sitä, että taimet olivat tulleet sovittuun paikkaan ja sovittuun aikaan. Metsänomistajien tyytyväisyys taimitilauksien kuljetuksiin oli keskiarvoltaan 4,20. (Kuvio 7) verrattaessa Hautalan (2022, 29–30) Fin Forelian Oy:n asiakastyytyväisyystutkimukseen, jossa Fin Forelian asiakkaat arvioivat taimien toimituksen asteikolla 1–5 jossa toimitusten tyytyväisyys oli 4,54.

Metsänomistajat olivat tyytyväisiä taimitilauksiin kokonaisuudessaan. Kaikkien kolmen hankintapiirien yhteinen keskiarvo taimitilauksissa kokonaisuudessaan oli 4,28. (Kuvio 8) Taimitilauksien tyytyväisyyteen kokonaisuutena vaikutti taimien helppo saaminen, hyvä asiakaspalvelu sekä asioinnin vaivattomuus. Hyvä

yhteydenpito asiakkaaseen taimitilauksen etenemisestä, taimien sopimisesta niiden saapumiseen oli vaikuttava tekijä metsänomistajien tyytyväisyydessä.

Taimiterminaalien toiminnassa metsäasiantuntijat olivat tyytyväisiä taimilogistiikan ketjuun ja painottivat, että sulavan taimilogistiikan tärkeitä osia ovat hyvät taimiterminaalit, yhteydenpitoasiakkaisiin sekä suunniteltu toteutus. Nämä edellä mainitut asiat heijastuvat hyvin metsänomistajien tyytyväisyydestä hankintapiireillä niin arvosanoina kuin heidän kertomanaan.

13.2 Tulosten luotettavuus

Tutkimuksesta saavutettiin haluttu haastatteluiden määrä niin metsänhoidon operaatioasiantuntijoiden kuin metsänomistajien kohdalla. Jo tutkimuksen alussa tiedettiin, että numeraalinen data metsänomistajien tyytyväisyydestä on varsin vähäinen mutta avoimien kysymyksien vastaukset toivat perustaa sekä luotettavuutta vastaustuloksiin. Tutkimuksen aineisto on kerätty Metsä Groupin asiakkailta Kuopion, Oulun sekä Seinäjoen hankintapiiristä, jolloin tutkimus tuloksia ei voi yleistää muiden alueiden ulkopuolelle eikä muihin asiakkaisiin.

Tutkimuksessa olisi voitu pyrkiä hieman suurempaan otantaan ja tuoda mukaan useampia taimiterminaaleja eri alueilta, jolloin tutkimuksessa olisi mahdollisesti tullut enemmän esille erilaisia havaintoja sekä näkökulmia. Tutkimuksen haastavimpaanpa kohtana oli löytää laajasti tuoretta tietoa taimitarhojen toiminnasta.

13.3 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Tutkimusta voi mahdollisesti hyödyntää tulevaisuudessa uusien tyytyväisyystutkimusten vertailussa joko samoilla alueilla tai muiden hankintapiirien tyytyväisyystuloksiin. Tutkimus antaa mahdollisuuden jatkotutkimukselle, jossa tutkittaisiin taimiterminaalien eroavaisuuksia keskenään, sekä metsähoidon operaatioasiantuntijoiden tyytyväisyyttä taimiterminaaleihin sekä taimilogistiikkaan. Metsähoidon

operaationasiantuntijoille voitaisiin samalla tavalla tehdä haastattelututkimus isommalla otannalla, jolloin taimiterminalaaleista voitaisiin selvittää tarkemmin tietoa.

Tutkimustuloksia voidaan myös hyödyntää taimiterminalaalien toiminnan suunnittelussa siten, että metsänomistajien mielipidettä sekä tyytyväisyyttä huomioidaan mahdollisissa tulevaisuuden toiminnan muutoksissa. Metsä Group voi myös jatkojalostaa tutkimusta siten, että otantaa kasvatetaan ja kerätään enemmän aineistoa metsänomistajilta sekä metsähoidon operaationasiantuntijoilta, niin taimitilauksiin liittyvissä tyytyväisyyksissä kuin taimiterminalaalien toiminnasta.

Lähteet

- Hautala, R. 2022. Fin Forelia Oy:n asiakastytyväisyystutkimus. Lapin ammattikorkeakoulu. Metsätalous. Opinnäytetyö.
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202205057459> 19.4.2024.
- KvaliMOTV. 2024. Teemoittelu.
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html 5.4.2024
- Kurkela, T. 1994. Metsän Taudit: Metsäpatologian perusteet. Tampere: Tammer-Paino Oy
- Luke. 2024a. Taimien vastaanottotarkistus.
https://projects.luke.fi/kehityshyppy/metsanhoitotieto/istutus-2/taimihuolto/408-2/_2.2.2024
- Luke. 2012. Paakkutaimien kasvatusopas. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-40-2359-0> 12.3.2024
- Luke. 2024b. Taimien metsä- ja välivarastointi.
<https://projects.luke.fi/kehityshyppy/metsanhoitotieto/istutus-2/taimihuolto/369-2/ 28.3.2024>
- Luke. 2024c. Taimien alkuperä.
<https://projects.luke.fi/kehityshyppy/metsanhoitotieto/istutus-2/taimihuolto/408-2/taimen-alkuperakayttoalue/> 15.3.2024
- Luke. 2024d. Varastoinnin kesto.
<https://projects.luke.fi/kehityshyppy/metsanhoitotieto/istutus-2/taimihuolto/369-2/varastoinnin-kesto/> 5.4.2024
- Metsä Group. 2024. Yritysrakenne. <https://www.metsagroup.com/fi/tietoa-metsa-groupista/tietoa-meista/yritysrakenne/> 22.3.2024
- Metsätehon opas. 2001. Metsänviljelyopas.
<https://www.metsateho.fi/wp-content/uploads/2001/01/Metsanviljelyopas.pdf> 6.2.2024
- Rikala, R. 2012. Metsäpuiden paakkutaimien kasvatusopas. Vantaa: Metsäntutkimuslaitos.
- Tapio. 2024. Metsänjalostuksen hyödyt.
<https://tapio.fi/tuotteet-ja-palvelut/siemenet/metsanjalostuksen-hyodyt/> 4.5.2024
- Tee tutkimus. 2024. Asiakaskokemus on enemmän kuin asiakastytyväisyys.
<https://www.teetutkimus.fi/blogi/asiakaskokemus-on-enemman-kuin-asiakastytyvaisyys> 27.2.2024
- Tietoarkisto. 2024. Ristiintaulukointi.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi/> 8.5.2024
- Trustmary. 2024. Mikä on NPS ja miten sitä mitataan?
<https://trustmary.com/fi/nps-net-promoter-score/mika-on-nps-ja-miten-sita-mitataan/> 29.3.2024

Tekstiä täydentävät lisäykset

Taimitilaus tyytyväisyys haastattelu metsänomistajat

1. Taimitilauksen tekeminen

1. Asutteko samalla paikkakunnalla, minne tilasitte taimet?
2. Kuinka vaivatonta asiointi oli yleisesti asteikolla 1–5?
3. Kuinka tyytyväinen olitte taimitilauksien yhteydessä saamaasi asiakaspalveluun asteikolla 1–5?

2. Taimitilauksen vastaanottaminen

1. Haitko taimet itse terminaalilta vai tuliko taimet palstalle tai sovittuun osoitteeseen kuljettuna?
2. Kuinka tyytyväinen olitte taimien noutoon/kuljetukseen asteikolla 1–5?
3. Mihin asioihin taimi noutoon/kuljetukseen liittyen olitte tyytyväinen ja mihin ette olleet tyytyväinen?

NOUTO

4. *Mikäli haitte taimet itse, niin löysittekö helposti taimiterминаalille?
5. **Kuvaile taimien noutoa terminaalilta. Oliko noutoon liittyen jotakin haasteita?

KULJETUS

6. *Mikäli taimet tulivat kuljetettuina, niin tulivatko ne niin kuin oli sovittu?
7. **Mikäli taimet eivät tulleet sovitusti, niin mikä asia ei toiminut suunnitellusti?
8. ***Minkälaiseen paikkaan otitte taimitilaus kuljetuksen vastaan?

3. Tyytyväisyys taimitilaukseen yleisesti

1. Kuinka tyytyväinen olitte taimitilaukseen kokonaisuutena asteikolla 1–5?
2. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Metsä Groupia taimimateriaalin tilaajana tuttavillesi asteikolla 1–10?
3. *Mikäli ette suosittelisi Metsä Groupia taimitilauksiin liittyen niin miksi ette?
4. Tilaisitteko tarvittaessa Metsä Groupilta uudelleen taimia?
5. Kuinka kehittäisitte taimitilausprosessia, jos voisitte siihen vaikuttaa?
6. Onko vielä jotain mitä haluaisitte mainita taimitilauksiin liittyen?

(Liite 1. Metsänomistajien haastattelu kysymykset.)

Haastateltavien operaatioasiantuntijoiden kysymykset

1. Paljonko taimia kulkee tutkimukseen valitun taimiterminaalien kautta istutuskauden aikana?
2. Millainen tutkittava taimiterminaalialueellanne on?
3. Kuinka hyvin varastointi- ja työtilaa on riittänyt tutkittavassa taimiterminaalissa?
4. Ovatko metsänomistajat löytäneet kyseisen taimiterminaalialueen helposti?
5. *Jos eivät, niin millaisia haasteita on ollut?
6. Millä tavoin taimien noutaminen on järjestetty terminaalialueelta?
7. Onko taimien noutamisessa ollut haasteita? Jos on niin millaisia?
8. Kuinka perille toimitetut taimet on sovittu metsänomistajien kanssa?
9. Onko taimien toimittamisessa ollut haasteita? Jos on niin millaisia?

10. Onko taimiterminalissa tai sen toiminnassa ollut jotakin minkä olette kokeneet huonoksi? Jos on niin mitä?

 11. Onko taimiterminalissa tai sen toiminnassa mielestänne jotain kehitettävää?

 12. Tuleeko mieleen jotain lisättävää tähän aiheeseen liittyen?

 13. Kuinka tyytyväinen olet ollut kokonaisuudessa taimiterminali verkostoon?
-

(Liite 2. Metsähoidon operaatioasiantuntijoiden haastattelu kysymykset.)