

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Metsätalouden koulutusohjelma

Lasse Hyvönen

METSÄNOMISTAJIEN TYYTYVÄISYYS PUUKAUPPAAN

Opinnäytetyö
Toukokuu 2015



OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2015
Metsätalouden koulutusohjelma

Sirkkalantie 12 A
80100 JOENSUU
013 260 6900

Tekijä(t)
Lasse Hyvönen

Nimeke
Metsänomistajien tyytyväisyys puukauppaan

Toimeksiantaja
Salainen

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää erään Itä-Suomesta olevan yrityksen kanssa puukaupan tehneiden metsänomistajien tyytyväisyyttä. Opinnäytetyössä selvitettiin puunkorjuun ja puukaupan onnistumista sekä hankintaesimiesten toimintaa. Opinnäytetyön toimeksiantaja ei ollut kerännyt palautetta metsänomistajilta puukauppojen onnistumisesta vuosiin, joten aihe oli erittäin ajankohtainen.

Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineisto kerättiin postitse lähetetyillä kyselylomakkeilla. Lomake lähetettiin 400 metsänomistajalle, joiden puunkorjuu suoritettiin 1.2.2014–31.10.2014. Kyselyyn vastasi 142 metsänomistajaa ja vastausprosentiksi saatiin 35,5. Tätä voidaan pitää hyvänä vastausprosenttina, kun kyseessä oli postikysely. Kyselyn vastaukset analysoitiin tilastollisin menetelmin SPSS-ohjelmalla.

Opinnäytetyön tulosten perusteella metsänomistajat olivat pääasiassa tyytyväisiä puukauppaan. Puun tuottaminen ja puunmyyntitulojen saaminen oli metsänomistajille tärkeää. Puusta maksettava hinta ja hyvä puunkatkonta olivat tärkeimpiä puukauppakumppanin valintaan vaikuttavia tekijöitä. Hankintaesimiesten toimintaan oltiin tyytyväisiä, mutta kehitettävää oli puunkatkonnasta ja hakkuun aikataulusta informoimisessa. Lisäksi hankintaesimiehet olisivat voineet olla helpommin tavoitettavissa. Lähes kaikki vastaajista olivat kiinnostuneita tekemään puukauppaa yrityksen kanssa myös tulevaisuudessa.

Kieli
suomi

Sivuja 34
Liitteet 5
Liitesivumäärä 19

Asiasanat

asiakastyytyväisyys, puukauppa, puunkorjuu, metsänomistajuus



THESIS
April 2015
Degree Programme in Forestry

Sirkkalantie 12 A
80100 JOENSUU
FINLAND
013 260 6900

Author (s)
Lasse Hyvönen

Title
Forest Owners Satisfaction on Wood Sales

Commissioned by
Classified

Abstract

The subject of this thesis was to find out the customer satisfaction in wood sales on one Eastern Finland wood company. In the thesis was asked the forest owners satisfaction on wood sales. The thesis survey asked the forest owners about the wood cutting, wood sales and how the procurement supervisor did act. This survey was important for the company because they had not collected feedback during the past years.

In the thesis a quantitative research method was used. The material of the survey was asked by postal questionnaire. It was sent to 400 forest owners who made the wood sale during the 1.2.2014–31.10.2014. 142 of the forest owners answered to the survey and the response rate was 35.5. The response rate can be counted as positive because of the method of the questionnaire. The responses were analyzed with SPSS-program and quantitative approach.

The results of the thesis showed that the forest owners were satisfied with the sales. It was important for the forest owners to get wood sales income and to fetch wood. The price of the sold wood was good and the most meaningful matter for the choice to choose the trade partner was the wood cutting. The survey did find out that the forest owners were satisfied with the procurement supervisor. The survey showed that there was some advancement for wood cutting, the information of the timetable of the cutting and the procurement supervisors should have been more easily achievable. Most of the survey's participants were interested in further wood sales with the wood company.

Language
Finnish

Pages 34
Appendices 5
Pages of Appendices 19

Keywords

Customer satisfaction, timber trade, wood harvesting, forest ownership

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Metsänomistajuus ja puukauppa	6
2.1	Metsänomistajuus Suomessa	6
2.2	Puukaupan muodot.....	7
2.3	Puukaupan markkinat Suomessa	7
2.4	Puukaupan vaiheet	8
2.5	Metsänhoidon laatu ja ympäristöarvot	10
3	Asiakaspalvelu yrityksen menestystekijänä	12
3.1	Onnistunut asiakaspalvelu	12
3.2	Asiakaspalvelijan rooli	14
3.3	Asiakastyytyväisyys	15
4	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimusongelmat	16
5	Opinnäytetyön toimeksiantaja ja toteutus	16
5.1	Toimeksiantaja Yritys.....	16
5.2	Tutkimusmenetelmä ja aineiston hankinta	17
5.3	Kohderyhmän kuvaus	18
5.4	Aineiston analyysi	19
6	Opinnäytetyön tulokset	20
6.1	Kyselyyn vastanneiden perustiedot	20
6.2	Puunkorjuu ja autokuljetus.....	24
6.3	Puukauppa ja hankintaesimiehen toiminta	27
7	Pohdinta.....	31
7.1	Tulosten tarkastelu	31
7.2	Toteutuksen ja menetelmän tarkastelu	32
7.3	Luotettavuus ja eettisyys	33
7.4	Ammatillinen kasvu	33
	Lähteet.....	34

Liitteet

Liite 1	Saatekirje
Liite 2	Kyselylomake
Liite 3	Metsänomistajien perustiedot
Liite 4	Puunkorjuu ja autokuljetus
Liite 5	Puukauppa ja hankintaesimiehen toiminta

1 Johdanto

Metsät ovat Suomen talouden tukipilari ja uusiutuvana luonnonvarana metsien merkitys korostuu tulevaisuudessa. Metsäsektori työllistää suomalaisista vajaat neljä prosenttia ja sen bruttokansantuoteosuus on noin viisi prosenttia. Suomessa suurin metsänomistajaryhmä on yksityiset metsänomistajat. Metsänomistajien arvot ja tavoitteet vaihtelevat suuresti ja vaikuttavat näin metsien käyttöön.

Asiakaskeskeisyys on yksi tärkeimmistä kilpailutekijöistä. Puumarkkinoilla on tyypillistä puunostajien vähyys ja puunmyyjien paljous. Yritys jonka palvelut vastaavat asiakkaiden arvoja ja tavoitteita menestyvät kiristyvässä kilpailutilanteessa. Metsätalouden kannattavuus, metsäteollisuuden toimintaedellytykset ja uusien investointien saaminen Suomeen edellyttää monipuolista puunkäyttöä ja toimivaa puuntoimitusta tuotantolaitoksille.

Sain opinnäytetyöidean yrityksessä suoritetun harjoittelun aikana. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää toimeksiantajayrityksen kanssa puukaupan tehneiden metsänomistajien tyytyväisyyttä. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Tiedonkeruu tehtiin postitse lähetetyllä kyselylomakkeella. Kysely lähetettiin metsänomistajille, joiden puunkorjuu suoritettiin 1.2.2014–31.10.2014. Kyselylomakkeella selvitettiin metsänomistajien perustietoja, puunkorjuun ja puunkuljetuksen onnistumista, puukaupan onnistumista ja hankintaesimiesten toimintaa. Vastaukset analysoitiin tilastollisin menetelmin. Tulosten perusteella saatiin selville, miten puukauppaprosessi oli onnistunut ja missä asioissa olisi kehitettävää.

2 Metsänomistajuus ja puukauppa

2.1 Metsänomistajuus Suomessa

Metsätilat ovat Suomessa tavallisesti pieniä, metsätiloja on noin 347 000 (pinta-ala yli kaksi hehtaaria) ja kooltaan keskimäärin noin 30 hehtaaria. Metsätaloukseen omistus jakautuu Suomessa siten, että yksityismetsänomistajat omistavat 52 prosenttia, valtio 35 prosenttia ja yhtiöt kahdeksan prosenttia metsätalouksesta. Kunnat, seurakunnat, yhteismetsät ja muut pienet yhteisöomistajat omistavat loput viisi prosenttia. (Metsätilastollinen vuosikirja 2013, 36.)

Metsäntutkimuslaitos on tutkinut säännöllisesti 1970-luvulta lähtien metsänomistajakunnan rakenteen muutosta. Tutkimusten mukaan suomalaisen metsänomistajan keski-ikä on 60 vuotta. Metsänomistajarakenteessa suurimpia muutoksia ovat maanviljelijöiden osuuden väheneminen, kaupungistuminen ja tilan ulkopuolelle muutto, ikääntyminen ja muutokset metsätilakorakenteessa. Rakennemuutoksen on pelätty johtavan puuntarjonnan vähenemiseen, kun metsänomistajien riippuvuus metsätuloista pienenee ja metsänomistuksen tavoitteet muuttuvat. (Hänninen, Karppinen & Leppänen 2011, 5.)

Toisaalta tulevaisuuden metsänomistajat ovat nuorempia (keski-ikä noin 52–54 vuotta), palkansaajat ovat metsänomistajien suurin ryhmä (noin 50 %) ja etä-metsänomistajuus yleistyy. Tulevaisuudessa metsä- ja puukauppapalveluiden kysyntä lisääntyy, koska metsänomistajilla on vähemmän tietoa, taitoa ja aikaa metsänhoitotöille ja metsäasioiden hoidolle. Tulevaisuudessa metsänomistajat ovat suurelta osin aktiivisia puunmyyjiä. Heitä aktivoi puunmyyntiin metsänhoidolliset tarpeet sekä suurten hankintojen rahoitus. (Rämö, Mäkijärvi, Toivonen & Horne 2009, 18.)

2.2 Puukaupan muodot

Yleisin puukaupan muoto on **pystykauppa**, jossa myydään hakkuuoikeus eli ostaja huolehtii puunkorjuusta ja metsäkuljetuksesta. Hakkuuoikeus koskee joko tiettyä leimikkoa tai tiettyä puumäärää sovitulta alueelta. Korjuu on myös suoritettava puukauppasopimuksessa olevan ajan kuluessa. (Kiviniemi 2006, 240–241; Tapion taskukirja 2008, 366–367.) Tässä opinnäytetyössä tutkitaan ainoastaan tehtyjä pystykauppoja, koska muista kauppamuodoista ei voida kysyä korjuun laadusta, sillä hankinta- ja käteiskaupassa myyjä huolehtii puun korjuusta.

Hankintakaupassa myyjä on velvollinen toimittamaan omalla kustannuksella sovitulle varastopaikalle sopimuksen mukaisen määrän tietyn laatuista puuta sovitusajassa. Puut ovat peräisin sopimuksessa määrätystä alueelta, jolla varmistetaan puun laatu. Kauppa tehdään ennen puunkorjuuta. (Kiviniemi 2006, 244–245; Tapion taskukirja 2008, 367–368.)

Toimituskauppa on melkein sama asia kuin hankintakauppa, mutta tässä kauppamuodossa puu toimitetaan varastopaikkojen sijasta ostajan toimipaikalle esimerkiksi suoraan sahalle. Myyjälle kuuluvat näin myös kaukokuljetuksen järjestäminen ja siitä syntyvät kustannukset. (Kiviniemi 2006, 245–246.)

2.3 Puukaupan markkinat Suomessa

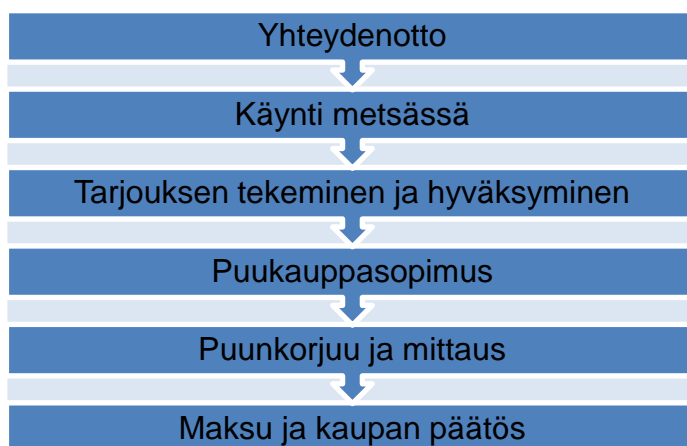
Puukauppojen määrään Suomessa vaikuttaa kokonaistalouden tilanne ja metsäteollisuuden supistuminen. Talouden taantuma on vaikuttanut kotimaisen puun kysyntään ja hintatasoon. Yksityismetsien puukauppamäärä oli vuonna 2012 kaikkiaan noin 28 000 puukauppaa koko maassa. Pystykauppoja tehtiin noin 23 000 ja hankintakauppoja noin 5 000. (Metsätilastollinen vuosikirja 2013, 147.)

Suurin osa Suomen metsäteollisuuden tuotannosta menee vientiin, joten kansainvälinen kysyntä vaikuttaa puumarkkinoihin merkittävästi. Suomalaisilla

puumarkkinoilla on tyypillistä puunmyyjien suuri määrä ja ostajien määrän väheneminen. Kuitupuun ostajia on vähän, mutta tukkipuulle riittää kysyntää saha-teollisuudessa. Sahat myyvät hakkuiden yhteydessä ostamansa kuitupuun edelleen metsäteollisuudelle. Metsänomistajat tekevät puukaupan keskimäärin kolmen vuoden välein. Osa metsänomistajista tekee puukaupan vuosittain, kun taas osa tekee niitä harvoin. Metsänomistajien rakennemuutos ei ole vaikuttanut puun myyntihalukkuuteen, ainoastaan iäkkäämmät metsänomistajat tekevät puukauppoja vähemmän. (Tapion taskukirja 2008, 361–363.)

2.4 Puukaupan vaiheet

Metsänomistajan metsätaloudelle asettamat tavoitteet vaikuttavat metsän uudistamispäätökseen. Tutkimusten mukaan metsänomistajien tärkeimpiä syitä myydä puuta ovat metsänhoitotarve, rahantarve ja puun hintataso. (Äijälä, Koistinen, Sved, Vanhatalo & Väisänen 2014, 62; Tapion taskukirja 2008, 363.)



Kuva 1. Puukaupan eteneminen.

Puukaupprosessin (kuva 1) käynnistäjänä voi olla metsänomistaja tai puuta ostava yritys. Metsänomistaja voi olla aluksi yhteydessä paikalliseen metsänhoitoyhdistykseen, joka laatii puunmyyntisuunnitelman. Puunmyyntisuunnitelmassa määritellään hakkuualue, hakkuutavat sekä arviot hakattavan puun määrästä ja arvosta puutavaralajeittain. Lisäksi puunmyyntisuunnitelmassa näkyvät puunkorjuuseen liittyvät asiat, kuten vuodenaika, jolloin korjuu suoritetaan, varasto-

paikat, mahdolliset luontokohteet, ennakkoraivauksen tarve ja muut huomioitavat asiat. Puunmyyntisuunnitelma sisältää myös kartan, jossa on myytävän kohteen kuviot ja niiden hakkuutavat. Puunostajan on tärkeä käydä metsässä varmistamassa puunmyyntisuunnitelman tietojen paikkansapitävyys. Maastokäynnillä selviää myös puuston laatu ja puuston sopivuus yrityksen käyttötarkoitukseen. Metsänomistaja voi olla myös suoraan yhteydessä puuta ostavaan yritykseen. Tällöin ostava yritys selvittää leimikon tiedot käymällä metsässä ja lisäksi hyödyntää mahdollista metsäsuunnitelmaa. (Nieminen 2013.)

Jos metsänomistaja on pyytänyt leimikon kilpailuttamista metsänhoitoyhdistykseltä, se lähettää tarjouspyynnön kaikille ostajaehdokkaille. Metsänomistaja voi myös lähettää itse tarjouspyynnön valitsemilleen ostajille tai menemällä pyytämään tarjousta suoraan valitsemansa yrityksen hankintaesimieheltä. Tarjoukset saatuaan metsänomistaja vertailee niitä joko itsenäisesti tai metsänhoitoyhdistyksen edustajan kanssa. Vertailun perusteella metsänomistaja valitsee omasta mielestään sopivimman ostavan yrityksen puukauppakumppaniksi. (Kiviniemi 2006, 163–165.)

Seuraavaksi ostaja ja myyjä tekevät puukauppasopimuksen, johon kirjataan arvio puumäärästä, hinnat eri puutavaralajeille, mitta- ja laatuvaatimukset, korjuu-aikataulu ja hakkuutavat. Lisäksi sovitaan ennakkomaksusta ja maksuaikataulusta. Puukauppasopimus voidaan tehdä suullisesti, kirjallisesti tai sähköisiä viestimiä käyttäen, mutta on suositeltavaa sopia puukaupasta kirjallisesti. Maa- ja metsätaloustuottajien keskusliitolla (MTK) on omat sopimuslomakkeet puukaupalle, mutta ostavat yritykset käyttävät myös omia lomakkeitaan. (Kiviniemi 2006, 163–165.)

Metsänkäyttöilmoitus tehdään metsäkeskukselle viimeistään kymmenen päivää ja aikaisintaan kolme vuotta ennen hakkuun tai muun toimenpiteen aloittamista. Ilmoituksen tekee metsänomistaja, hallintaoikeuden haltija tai asiamies esimerkiksi ostajayhtiön tai metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilö. (Metsäkeskus 2014.) Metsänkäyttöilmoituksen hyväksymisen jälkeen voidaan aloittaa puunkorjuu, joka suoritetaan puukauppasopimuksen mukaisesti. Puutavara voidaan mitata eri tavoin, kuten hakkuun yhteydessä, tienvarsivarastossa, kuljetuksen yhteydessä

tai tehdasmittauksessa. Hakkuukonemittaus ja tehdasmittausmenetelmät ovat käytetyimpiä, mutta tienvarsimittausta käytetään edelleen hankinta- ja käteiskauppojen mittauksessa. Hakkuukonemittauksen hyötynä on sen nopeus ja taloudellisuus, koska näin ei tarvita erillistä mittaustoimitusta. (Tapion taskukirja 2008, 383–387.)

Puun ostaja suorittaa maksut metsänomistajalle puukauppasopimuksen mukaisesti. Vakiintuneen käytännön mukaan myyjä saa ennakkomaksun kuukauden kuluessa kaupan sopimisesta. Kaupan ennakkomaksu sovitaan tapauskohtaisesti ja se voi olla 25–30 prosenttia arvioidusta kaupan kokonaisarvosta. Loppumittauksen perusteella saadaan selville koko kaupan arvo ja sen jälkeen maksetaan metsänomistajalle loppumaksu kuukauden kuluessa. (MTK 2014.)

2.5 Metsänhoidon laatu ja ympäristöarvot

Eri metsänhoitotöiden vaativuus vaihtelee paljon ja helpoimmatkin työt vaativat osaamista, jotta laatu olisi hyvää ja metsänomistajan odotukset täyttyisivät. Hyvään laatuun on pyrittävä, koska metsänhoidossa töiden toteutuksella on suuri vaikutus puuston kehitykseen. Suunnittelussa ja toteutuksessa tehdyt virheet voivat vähentää tulevaisuuden puunmyyntituloja, lisätä kustannuksia ja aiheuttaa tarpeettomia hoitotöitä. Metsänomistajan kannattaa sisällyttää puukauppasopimukseen hakkuutyölle asetettavat laatuvaatimukset. Kirjallisen sopimuksen myötä lopputuloksen laatua on helpompi tarkastella, kun molempien osapuolien tavoitteet ovat tiedossa. (Äijälä ym. 2014, 223.)

Tärkeimmät laatuun vaikuttavat tekijät ovat työn toteuttajan ammattitaito ja asenne. Myös metsän lähtötilanteella ja työolosuhteilla on iso merkitys laatuun. Laatu on helpompi saavuttaa hoidetuissa kuin hoitamattomissa metsissä. Työn ajoitus ja asianmukaiset työvälineet vaikuttavat myös laadukkaaseen työhön. Hyvän laadun perustana on jatkuva oppiminen ja samojen virheiden välttäminen. Yrityksellä on hyvä olla oma laadunseurantaohjelma, koska siitä aiheutuvat kustannukset ovat pieniä verrattuna siihen, mitä huonolaatuinen työ voi maksaa metsänomistajalle tai palveluntarjoajalle. Hyvin toteutettu hakkuutyö-

maa on yrityksen laadun perusta, mikä näkyy asiakastyytyväisyytenä ja uusina hakkuusopimuksina. (Äijälä ym. 2014, 223–225.)

Metsänhoidon laadun varmistamisen työvälineiksi on suunniteltu tarkistuslistoja, jotka sisältävät metsän uudistamisen ja kasvatushakkuiden laadun tärkeimmät kohdat. Tarkistuslistoihin merkitään havaitut poikkeamat ja myös niiden syyt. Hyvän metsänhoidon suositukset (2014) sisältävät tarkistuslistat. Hyvin tehty sopimus- ja suunnitteluvaihe ovat laadukkaan metsäpalvelun edellytyksiä. Suunnittelussa metsänomistajan tavoitteet ja hänen näkemykset lopputuloksesta ovat tärkeitä. Lisäksi suunnittelussa otetaan huomioon metsänhoidon suositukset ja käsittelyalueen ominaisuudet. Jos metsällä on muita käyttäjiä, kannattaa heihin olla yhteydessä ennen toimenpiteiden aloittamista, koska näin voidaan välttää erimielisyydet ja kysyä heiltä mahdollisia toiveita. Toteutusvaiheessa tärkeintä on ohjeistaa riittävästi työnsuorittajaa ja sopia työn laadusta ennen aloittamista. Laadun seurannassa voidaan käyttää omavalvontaa, jolloin koneenkuljettaja tai metsänomistaja tekee sitä työn aikana tai sen jälkeen. Lisäksi voidaan käyttää ulkopuolista laadun arvioijaa. (Äijälä ym. 2014, 224–225, 259–262.)

Kasvatushakkuiden onnistumiseen on hakkuukoneenkuljettajan osaamisella suuri merkitys. Hyvin tehty kasvatushakkuu vaikuttaa puuston kasvuun myönteisesti ja näin metsänomistaja hyötyy hyvin tehdystä työstä myöhemmissä hakkuissa. Kasvatushakkuiden laatua seurataan tarkastelemalla hakkuualueelle jäävän puuston määrää, ajouravalejä, ajouraleveyttä ja maaston ja puiden vaurioita. (Kokkarinen 2012, 52–53.)

Kasvatushakkuissa voidaan huomioida metsänomistajan metsänkasvuun ja tuottoon liittyvien tavoitteiden lisäksi maiseman-, riistan- ja luonnonhoidollisia tavoitteita. Hakkuu voi parantaa marjastus- ja sienestysmahdollisuuksia. Kasvatushakkuu on suositeltavaa tehdä erikoishakkuuna metsien monikäytölle tärkeillä alueilla. Erityistoiveet voidaan näin määritellä selkeästi ennen hakkuun aloitusta. (Äijälä ym. 2014, 147.)

Uudistushakkuu kannattaa tehdä silloin kun metsän uudistaminen on kannattavampaa kuin puiden kasvattaminen. Samalla voidaan tarkastella erilaisia metsästä saatavia hyötyjä, kuten puunmyyntituloja, maisemaa, virkistysmahdollisuuksia ja luonnon monimuotoisuuden turvaamista. Metsän aineettomien hyötyjen arvoa on monesti mahdotonta määrittää rahallisesti, sillä metsänomistajien tavoitteet ja mieltymykset voivat olla hyvinkin erilaisia. Metsänomistajan päätöksenteon avuksi voidaan kuitenkin määrittää metsän aineettomien arvojen säilyttämisen vaikutus puunmyyntituloihin. Uudistushakkuulla on suuri vaikutus maisemaan ja metsäympäristöön. Maaston muotoja myötäilevällä hakkuualueen rajauksella, säästöpuuryhmillä, lahoppuustolla sekä vesistöjen reunoille jätettävillä suojakaistoilla voidaan vähentää uudistushakkuun vaikutuksia. Uudistushakkuussa säästetään myös luontaisia taimiryhmiä, riistatiheikköjä ja luonnon monimuotoisuudelle tärkeät luontokohteet. (Äijälä ym. 2014, 62–63, 127.)

Avohakkuulla voi olla myönteisiä ja kielteisiä vaikutuksia maisemaan. Maisema muuttuu avoimeksi ja voi paljastaa uusia näkymiä, jotka ovat olleet puuston peittämiä. Säästöpuuryhmiä voidaan jättää normaalia enemmän, jos metsänkäsitelyssä halutaan painottaa maisemanhoitoa. Tämä koskee myös luonnon- ja riistanhoitoa painottavaa metsänkäsitelyä. Hakkuun ulkopuolelle tulisi rajata erityisesti hakkuualueella sijaitsevat pienet suopainanteet, kosteikkojen sekä kitumaiden puustot. Avohakkuuta tulisi välttää lintujen tärkeimpään pesimisaikaan eli touko-kesäkuussa. (Äijälä ym. 2014, 127–128.)

3 Asiakaspalvelu yrityksen menestystekijänä

3.1 Onnistunut asiakaspalvelu

Nykypäivänä yritysten tulee yhä enenevässä määrin kiinnittää huomiota asiakaseen, sillä tyytyväinen asiakas on yrityksen toiminnan jatkuvuuden kannalta keskeisessä roolissa. Asiakaskeskeisyys ei ole tänä päivänä enää yrityksen valinta, vaan se on yrityksen toiminnan edellytys. Tänä päivänä puhutaan myös yrityksen ja asiakkaan välisestä kumppanuussuhteesta. Yritykset haluavat pitää

kiinni kerran palveluitaan käyttäneistä asiakkaista, koska luotu asiakassuhde voi johtaa uusiin liiketoimiin pienemmillä kustannuksilla ja vaivalla. (Aarnikoivu 2005, 13–18; Lahtinen & Isoviita 2001, 9.)

Palvelu on pääosin aineetonta toimintaa ja sitä käytetään samanaikaisesti kuin sitä tuotetaan. Asiakas on myös keskeisessä roolissa palvelutapahtumassa ja siitä muodostuu hänelle henkilökohtainen kokemus. (Eräsalo 2011, 12–13.) Asiakaspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan ja asiakaspalvelijan välistä kohtaamista. Palvelutapahtuma on siis vuorovaikutustilanne ja sen onnistumiseen vaikuttavat useat tekijät. Asiakaspalvelija on oman alansa asiantuntija, jonka tulee ohjata omaa toimintaansa niin, että palvelutapahtuma saadaan päättymään hyvään lopputulokseen. Hyvää palvelua saaneet asiakkaat palaavat uudelleen yrityksen asiakkaiksi. (Eräsalo 2011, 14.)

Jokainen asiakkaan kohtaaminen on ainutkertainen tilanne, johon vaikuttavat asiakaspalvelija, asiakas, yritys ja esimerkiksi ympäristö, jossa tavataan. Hyvän ensivaikutelman luominen on onnistuneen palvelutapahtuman kannalta tärkeää. Palveluympäristö, muiden asiakkaiden toiminta, palveluhenkilöstö ja mielikuva yrityksestä vaikuttavat eniten ensivaikutelman syntymiseen. (Lahtinen & Isoviita 2001, 1–2.)

Yrityksen maine ja imago muokkaa asiakkaan mielikuvia ja odotuksia tulevasta palvelutilanteesta. Ensivaikutelman perusteella asiakkaan saama tieto vahvistaa asiakkaan mielikuvaa tai muuttaa sitä. Näin ensivaikutelmalla on merkitystä yrityksen maineen rakentamisessa. Asiakkaan asennoitumien yritykseen ja asiakaspalvelijaan on melko pysyvää, mutta asiakas tarkentaa mielikuvaa yrityksestä jokaisessa kohtaamisessa. Hyvä ensivaikutelma on positiivisen vuorovaikutuksen lähtökohta asiakassuhteelle. (Aarnikoivu 2005, 33–35.)

Asiakaspalvelijalta vaaditaan hyviä neuvottelutaitoja kohdatessa erilaisia asiakkaita kuten myös haasteellisia asiakkaita. Asiakaspalvelijalla tulee olla kykyä muuntautua ja herkkyyttä tunnistaa erilaiset asiakkaat ja heidän tarpeet palvelutilanteessa. Hänen tulee osata valita oikea lähestymistapa ja sanat ottaa haastavat tilanteet haltuun. Asiakaspalvelijan tulee osata myös ottaa riskejä ja hyö-

dyntää omaa persoonallisuutta työväliseenä huomioiden yrityksen arvot ja tavoitteet asiakastyön lähtökohtana. (Aarnikoivu 2005, 93–95.)

3.2 Asiakaspalvelijan rooli

Asiakkaiden vaatimukset kasvavat, he vaativat laadukasta palvelua. Menestyäkseen jokaisen työntekijän tulee ymmärtää olevansa asiakaspalvelija. Asiakaspalvelu on työntekijän ja asiakkaat kohtaamistilanne, jossa työntekijä välittää yrityksen arvoja ja periaatteita. Asiakas kuten esimerkiksi metsänomistaja tekee valintoja kilpailukykyisen hinnan ja palvelun laadun perusteella. Asiakaspalvelu on yksi hyvä keino erottua muista toimijoista. (Aarnikoivu 2005, 58–59.)

Yritys tarvitsee asiakaspalvelutaidot omaavaa henkilöstöä, jotta voi tuottaa arvoa asiakkaalle ja pystyy erottautumaan kilpailevista yrityksistä. Henkilöstön tulee asennoitua oikealla tavalla asiakkaisiin ja omaan työhön sekä osaamiseen. Tämän päivän asiakaspalvelija on asiakassuuntautunut, kehityshakuinen ja on asennoitunut myönteisesti itseensä, omaan työhönsä ja ympäristöönsä. Asiakaspalvelijalla tulee olla myös vahva ammattitaito, asiantuntemus omasta alasta ja yhteistyökykyä toimia erilasten ihmisten kanssa. (Aarnikoivu 2005, 58–59.)

Asiakaspalvelija tärkein ominaisuus on oikea palveluasenne ja halu palvella asiakasta. Tällöin asiakaspalvelija näkee asiakassuhteen jatkumona, jota hän hoitaa pitämällä säännöllisesti yhteyttä ja huolehtii myös jälkihoidosta olemalla yhteydessä esimerkiksi kaupanteon jälkeen. Asiakkaan yksilöllisyyden huomiointi ja luottamussuhteen rakentaminen on myös tärkeitä tekijöitä. Nämä näkyvät toiminnan tasolla hyvänä tiedon keruuna ja tallentamisena. (Aarnikoivu 2005, 59.)

Asiakaspalvelijan tulee huolehtia toimitilojen kunnosta, jotta asiakas kokee olevansa tervetullut tapaamaan hankintaesimiestä ja muita yrityksen henkilöitä. Asiakas muodostaa mielikuvan yrityksestä ja sen henkilökunnasta jo ennekuin on vaihdettu yhtään sanaa. Tilanteen tunnelmaan vaikuttaa henkilökunnan hymyily, eleet, äänenkäyttö ja palvelutyyli. (Lahtinen & Isoviita 2001, 1–3.)

Eräsalon (2011, 16–17) mukaan hyvän palvelukokemuksen muodostumien vaatii asiakaspalvelijalta kohteliasta käytöstä. Asiakkaita tulee tervehtiä kohteliaasti ja olla ystävällinen. Asiakaspalvelijan tulee myös kiinnittää huomiota ulkoisen olemukseensa. Asiakaspalvelijan tulee hallita viestintä ja hänen tulee reagoida nopeasti ja oikealla tavalla epäsuotuisiin tapahtumiin vuorovaikutustilanteessa. Asiakkaalle tulee välittyä asiakaspalvelijan osaaminen ja työn hallinta.

3.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaiden tuntemus on tärkeää, jotta asiakaspalvelua pystytään suunnittelemaan ja kehittämään. Yrityksissä pidetään asiakkaiden arvoa itsestään selvänä asiana ja oletetaan hyvän palvelun toteutuvan toiminnassa. Usein hyvän palvelun näkemys perustuu yrityksen omiin näkemyksiin palvelun laadusta eikä asiakkaiden näkemyksiin. Asiakastyytyväisyystutkimukset ovat yksi keino saada asiakkaiden mielipiteet esille. (Aarnikoivu 2005, 67.)

Asiakaspalautteella on iso merkitys kun halutaan kehittää toimintaa. Asiakaspalautetta tulee kerätä säännöllisesti ja käyttää palautteenkeruussa eri kanavia, kuten esim. asiakastyytyväisyystutkimuksia. Tutkimusten tulosten perusteella voidaan määrittää yritykselle tavoitteita. (Aarnikoivu 2005, 67.)

Asiakkaan ollessa tyytyväinen saamaansa palveluun, hän asioi yrityksessä mielellään uudelleen. Asiakkaan odotusten täytyessä asiakassuhde syvenee ja asiakas kertoo saamastaan hyvästä palvelusta keskimäärin kolmelle henkilölle. Sen sijaan tyytymätön asiakas kertoo kielteisestä kokemuksestaan keskimäärin 11 henkilölle. Tutkimusten mukaan yhden kielteisen palvelukokemuksen korjaaminen vaatii peräti 12 myönteistä kokemusta. Yritykselle haastavin tilanne on kun ei tiedetä palveluketjun heikkoja lenkkejä. Menestyvän yrityksen tulee siis tiedostaa maineen merkitys ja ponnistella tietoisesti sen puolesta. Jokainen yrityksessä toimiva henkilö rakentaa ja kehittää omalta osaltaan yrityksen mainepääomaa virallisissa asiakaskohtaamisissa, mutta myös epävirallisissa asiakaskohtaamisissa esimerkiksi vapaa-aikana. (Lahtinen & Isoviita 2001, 9–10; Aarnikoivu 2005, 33–35.)

Suurin osa puuta hankkivista yrityksistä hankkii tietoa puunostonhenkilöiden toiminnasta ja puunmyyjien tyytyväisyydestä puukauppaan joko säännöllisesti tai satunnaisesti. Osalla yrityksiä asiakastyytyväisyyden tutkimien on osa laatu-järjestelmää. Tutkimusten tulosten mukaan puunmyyjien kokemukset vaikuttavat tyytyväisyyteen. Puunmyyjät kokevat tärkeänä luottamuksellisen suhteen puunostajayrityksen ostoasiamieheen ja yhtenä tärkeänä syynä kaupankäynnin jatkolle. Puukaupan tekeminen uuden tuntemattoman yrityksen kanssa sisältää vastaajien mielestä riskejä. (Sikanen, Saarilahti & Kärhä 2004, 321–326.)

4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimusongelmat

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää toimeksiantajan kanssa puukaupan tehneiden metsänomistajien tyytyväisyyttä puukaupan eri vaiheisiin. Asiakastyytyväisyyskyselystä saatujen tulosten perusteella saadaan selville miten puukauppaprosessi on onnistunut ja missä asioissa on kehitettävää.

Opinnäytetyön tutkimusongelmat ovat:

1. Millaisia ovat metsänomistajien perustiedot ja metsänomistamisen tavoitteet?
2. Millainen on koneellisen puunkorjuun laatu korjuukohteissa metsänomistajien mielestä?
3. Miten hankintaesimiehet ovat onnistuneet puukaupan eri vaiheissa metsänomistajien mielestä?

5 Opinnäytetyön toimeksiantaja ja toteutus

5.1 Toimeksiantaja Yritys

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Itäsuomalainen keskisuuri puunhankinta yritys, jonka vuosituotanto sahatavaraa on noin 180 000 m³. Yritys työllistää aliurakoitsijoiden työntekijät mukaan luettuna yhteensä noin 160 henkilöä. Oman

puunhankinnan osuus on noin 65 % ja loput 35 % puusta tulee pääosin vaihtokauppoina muilta toimijoilta. Suurin osa yrityksen tuotannosta menee vientiin. Yritys käyttää sekä mäntyä että kuusta. (Hankintapäällikkö 2014.)

Yrityksen käyttämät mitta- ja laatuohjeet takaavat tukkien tarkan katkonnan, mikä vähentää kuitupuun määrää. Tämä antaa puun ostossa kilpailuetua perinteiseen katkontaan verrattuna. Yritys huomioi ympäristöasiat kaikissa toiminnan vaiheissa. Pääosa yrityksen käyttämästä puusta on sertifioituista metsistä ja kestävä metsänhoito on yritykselle tärkeä toimintaperiaate. Yritys ostaa puuta kaikilla kauppamuodoilla ja tavoitteena on tasainen hintataso ympäri vuoden. Opinnäytetyössä ei mainita yrityksen nimeä toimeksiantajan pyynnöstä.

5.2 Tutkimusmenetelmä ja aineiston hankinta

Tutkimusmenetelmäksi valittiin toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivinen tutkimus perustuu mittaamiseen ja tutkimuksen tavoitteena on tuottaa luotettavaa ja yleistettävää tietoa tutkittavasta asiasta. Kvantitatiivista tutkimusta voidaan käyttää silloin kun tutkittava asia on riittävän täsmentynyt eli siitä löytyy aiempaa tutkimusta ja teoreettista tietoa. (Kananen 2008, 10–11.)

Määrällisessä tutkimuksessa käytetään tiedonkeruumenetelmänä eli mittarina muun muassa strukturoitua kyselylomaketta. Ennen mittarin laadintaa tulee perehtyä kirjallisuuteen eli teoreettiseen tietoon tutkimuksen kohteena olevasta asiasta. (Kananen 2008, 12–13.) Tämän opinnäytetyön mittarin laadinnassa hyödynnettiin muun muassa laadukkaan puunkorjuun kriteereitä, aiempia asiakastytyväisyystutkimuksia sekä toimeksiantajan toiveita kyselyn sisällöstä.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tiedot kerätään kysymyksillä, jotka ovat joko avoimia kysymyksiä tai sisältävät valmiit vastausvaihtoehdot eli niin sanotut strukturoidut vaihtoehdot (Kananen 2008, 25–29). Tässä opinnäytetyössä käytetty kyselylomake sisältää sekä strukturoituja monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä.

Toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella päädyimme tekemään asiakastyytyväisyyskyselyn postikyselynä, koska metsänomistajien keski-ikä on korkea. Esimerkiksi sähköpostikysely ei välttämättä olisi tavoittanut tämän ikäisiä kaikkia tutkimuksen otokseen valittuja metsänomistajia. Postikyselyn heikkouksia ovat alhainen vastausprosentti ja se, ettei tiedetä kuka kyselyyn on todellisuudessa vastannut. Kyselylomakkeet lähetettiin 12.3.2015 metsänomistajille ja vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. (Aaltola & Valli 2010, 103–108.)

5.3 Kohderyhmän kuvaus

Perusjoukko tarkoittaa tutkimuksen kohderyhmää, jota tutkittava asia käsittelee ja josta halutaan tehdä päätelmiä. Tutkimuksessa perusjoukko on määriteltävä ja rajattava tarkasti. Tutkimuksia on kahdenlaisia, kokonaistutkimus, jossa kaikki perusjoukkoon kuuluvat asiat mitataan ja otantatutkimus, jossa perusjoukkoa edustaa otos. Otoksesta saadut tulokset voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Otokskoko valittaessa tulee huomioida kustannukset ja perusjoukon koko. Tutkimuksessa tulee valita otantamenetelmä, jonka avulla perusjoukosta valitaan yksilöt niin, että otos edustaa perusjoukkoa mahdollisimman hyvin. Otantamenetelmiä on erilaisia ja tutkimukseen valitaan käyttökelpoisin otantamenetelmä. Yksi todennäköisyyteen perustuva otantamenetelmä on yksinkertainen satunnaisotanta, jota käytettiin tässä opinnäytetyössä. (Kananen 2008, 70–78.)

Yrityksellä on asiakastietojärjestelmä, josta voitiin valita pystykaupan tehneet metsänomistajat. Asiakastietojärjestelmästä ei kuitenkaan ollut mahdollista valita pystykauppoja, joissa myös korjuu oli suoritettu. Tästä syystä jouduttiin ottamaan tietojärjestelmästä toinen aineisto. Tästä selvisi metsänomistajat, joiden puita oli mitattu tehtaän tukkien vastaanotossa 1.2.20014–31.10.2014. Yhdistämällä nämä kaksi aineistoa saatiin selville ne pystykaupat, joiden puunkorjuu oli suoritettu. Näin muodostui tutkimuksen perusjoukko, jossa yksilöitä oli 500. Tutkimuksen otoskooksi sovittiin yhdessä toimeksiantajan ja työnohjaajan kans-

sa 400 pystykaupan tehnyttä metsänomistajaa. Otos valittiin www.random.org internet-sivuston arvontakoneella. Metsänomistajat numeroitiin ja arvontakone arpoi satunnaisesti 100 metsänomistajaa, jotka jätettiin otoksen ulkopuolelle.

5.4 Aineiston analyysi

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa mittauksen tuloksena saatua aineistoa käsitellään tilastollisin menetelmin. Tilastollisia analyysejä voidaan tehdä käyttäen tilastollisia ohjelmia kuten SPSS-ohjelmaa, johon metsänomistajien vastukset syötetään numeerisina tietoina. Tulokset esitetään suorina jakaumina ja hyödynnetään ristiintaulukointia. Tulokset esitetään taulukoin esimerkiksi metsänomistajien iän ja ammattiryhmän mukaan. Ristiintaulukoinnissa ollaan kiinnostuneita asioiden riippuvuussuhteista. Tulokset esitetään taulukoissa esimerkiksi miten ikä tai ammattiryhmä vaikuttaa metsänomistamisen tavoitteisiin. Lisäksi tuloksia havainnollistetaan kuvioin ja taulukoin. (Kananen 2008, 41–57.)

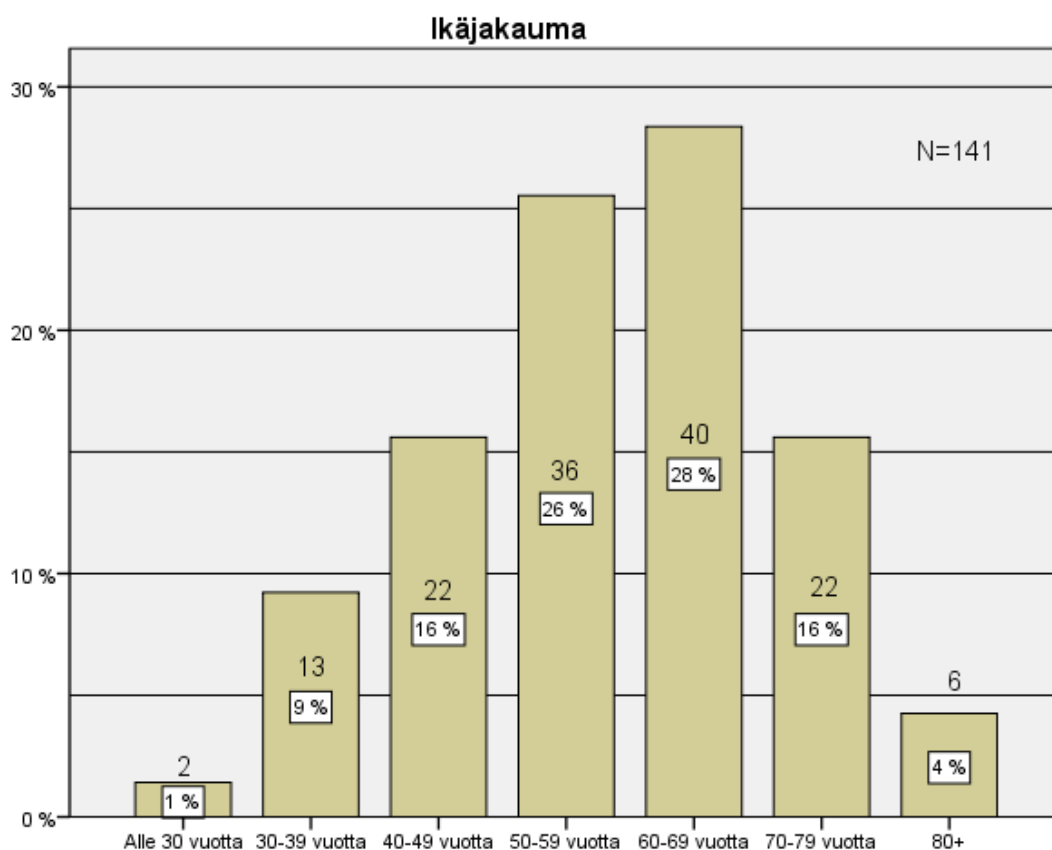
SPSS-ohjelmaan tehtiin havaintomatriisi, johon syötettiin kyselylomakkeiden vastaukset numeerisesti. Ohjelmalla ryhmiteltiin vastaajien ikä ja tilan pinta-alatiedot sopiviksi ryhmiksi (kuvio 2 & kuvio 3). Ohjelmalla tehtiin yhteenvetotaulukot, joissa esitetään kysymyksiin saadut vastaukset lukumäärinä ja prosentteina. Jokaisen kysymyksen yhteenvetotaulukon pohjalta tehtiin kuvio. SPSS-ohjelman lisäksi kuvioiden tekemiseen käytettiin Exel-ohjelmaa.

Avoimet kysymykset analysoidaan käyttäen teemoittelua, joka on laadullisen aineiston yksi tavallisimmin käytetty analyysimenetelmä. Avointen kysymysten vastaukset kirjoitetaan puhtaaksi sanatarkasti, minkä jälkeen saatua tekstiä aletaan käsitellä niin, että siitä etsitään yhdenmukaisuuksia ja eroavaisuuksia. Näin saadaan esille teemoja, jotka raportoidaan. Opinnäytetyön avoimet kysymykset analysoitiin näin. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1996, 217–219.)

6 Opinnäytetyön tulokset

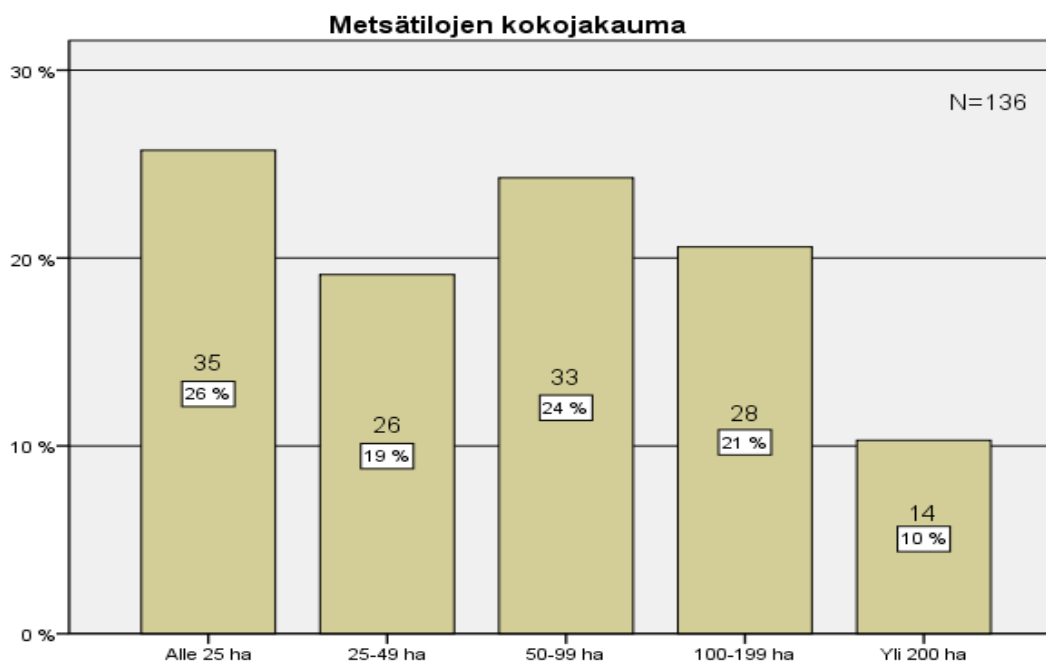
6.1 Kyselyyn vastanneiden perustiedot

Kyselylomake lähetettiin 400 metsänomistajalle, joista kyselyyn vastasi 142. Näin vastausprosentiksi saatiin 35,5. Kyselyyn vastanneista suurin osa (87 %) oli miehiä (liite 3, kuvio 1). Kyselyyn vastanneiden keski-ikä oli 58 vuotta. Vastanneista 28 % kuului 60–69-vuotiaiden ikäryhmään ja 26 % 50–59-vuotiaiden ikäryhmään (kuvio 2).



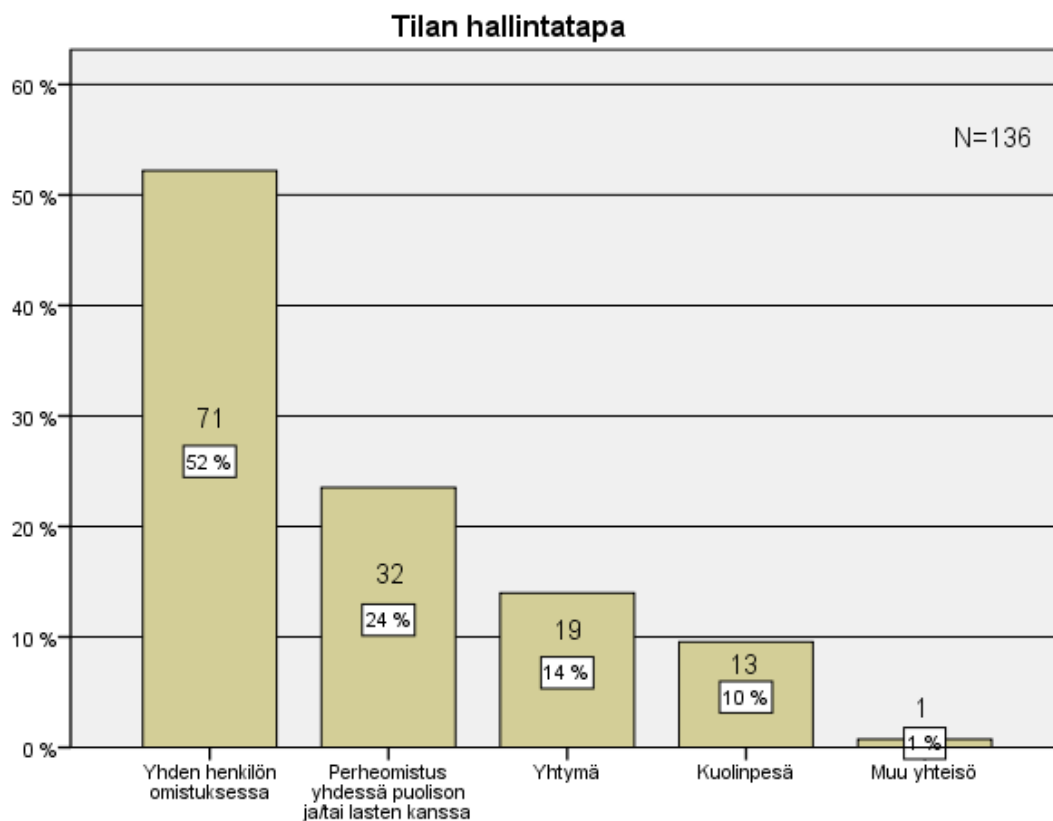
Kuvio 2. Vastanneiden ikäjakama prosentteina ja lukumäärinä.

Vastaajien metsätilan/tilojen keskimääräinen pinta-ala oli 93 hehtaaria. Vastaajista neljännnes (26 %) omisti alle 25 hehtaaria, yli puolet (64 %) 50–199 hehtaaria ja joka kymmenes (10 %) yli 200 hehtaaria metsää (kuvio 3).



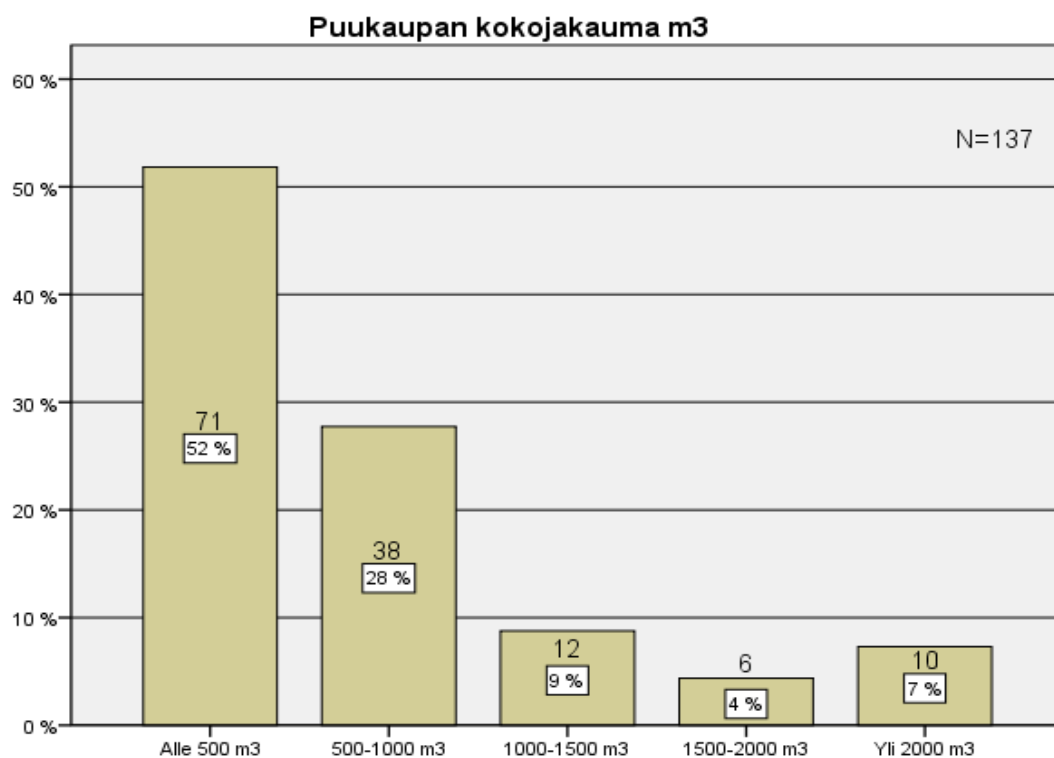
Kuvio 3. Metsätilojen kokojakauma prosentteina ja lukumäärinä.

Vastaajista lähes puolet (41 %) oli eläkeläisiä. Palkansaajia (26 %) ja maa- tai metsätalousyrittäjiä (25 %) oli molempia noin neljännes vastaajista (liite 3, kuvio 2). Yli puolet (52 %) metsätiloista oli yhden henkilön omistuksessa ja neljännes (24 %) oli perheomistuksessa (kuvio 4).



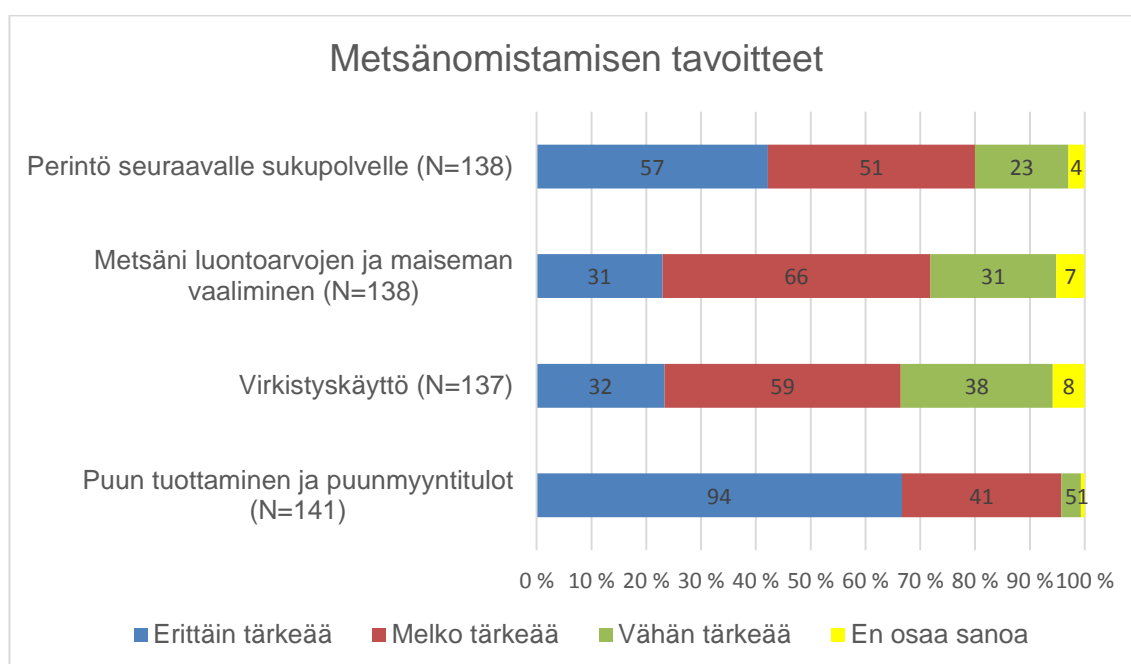
Kuvio 4. Metsätilojen hallintatapa prosentteina ja lukumäärinä.

Vastaajista puolet (49 %) asui vakinaisesti tilalla ja kolmannes (30 %) tilan sijaintikunnan ulkopuolella (liite 3, kuvio 3). Puukaupoista puolet (52 %) oli alle 500 m³ ja neljännes (28 %) oli 500–1000 m³ kauppoja. Yli 2000 m³ kauppoja oli 7 % (kuvio 5).



Kuvio 5. Puukauppojen kokojakauma prosentteina ja lukumäärinä.

Metsänomistamisen tavoitteista puuntuottamista ja puunmyyntitulojen saamista piti erittäin tärkeänä 67 % vastanneista. Tavoitteista perintöä seuraavalle sukupolvelle piti erittäin tärkeänä 41 % vastanneista. Viidennes (23 %) vastaajista piti virkistyskäyttöä erittäin tärkeänä tavoitteena (kuvio 6).

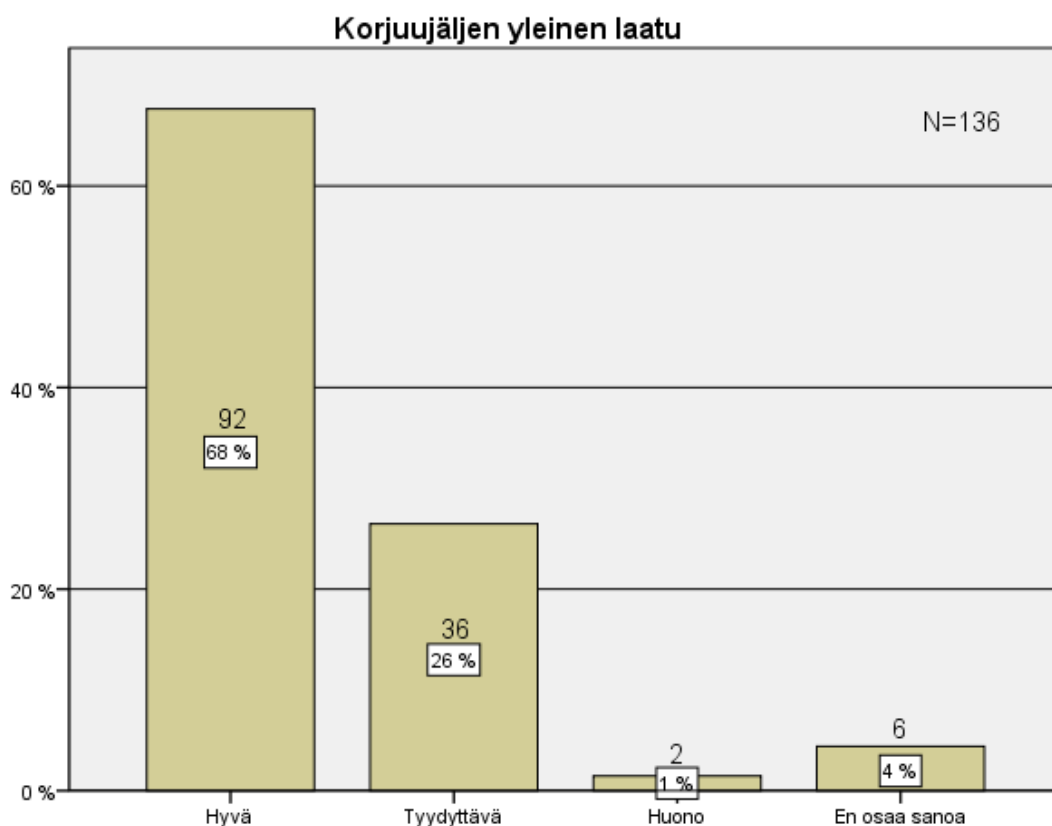


Kuvio 6. Metsänomistamisen tavoitteet ja niiden tärkeys prosentteina ja lukumäärinä.

6.2 Puunkorjuu ja autokuljetus

Kyselylomakkeen (liite 2) kysymykseen 8 eri hakkuutavoista saatiin 210 vastausta. Hakkuutavoista avohakkuuta oli 111, harvennuksia 53 ja ensiharvennuksia 21. Muu hakkuutapa vaihtoehtoon saatiin 25 vastausta. Tuulenkaatojen ja myrskytuhojen korjuuta oli eniten. Muu hakkuutapa kohdan vastaukset löytyvät kokonaisuudessaan liitteen 4 taulukosta 1.

Puunkorjuusta yli puolet (54 %) suoritettiin kesällä ja neljäsosa (25 %) talvella. Kelirikon aikaan tehtiin 9 % hakkuista (liite 4, kuvio 1). Puunkorjuusta tehtiin 87 % sovitussa aikataulussa ja vain 7 % vastasi aikataulun ylittyneen (liite 4, kuvio 2). Puiden kuljetus tienvarsivarastopaikalta tapahtui pääasiassa sovitussa aikataulussa, vastaajista vain 4 % ilmoitti aikataulun ylittyneen (liite 4, kuvio 3). Korjuujäljen yleistä laatua piti hyvänä 68 % ja tyydyttävänä neljännes (26 %) vastaanneista (kuvio 7).



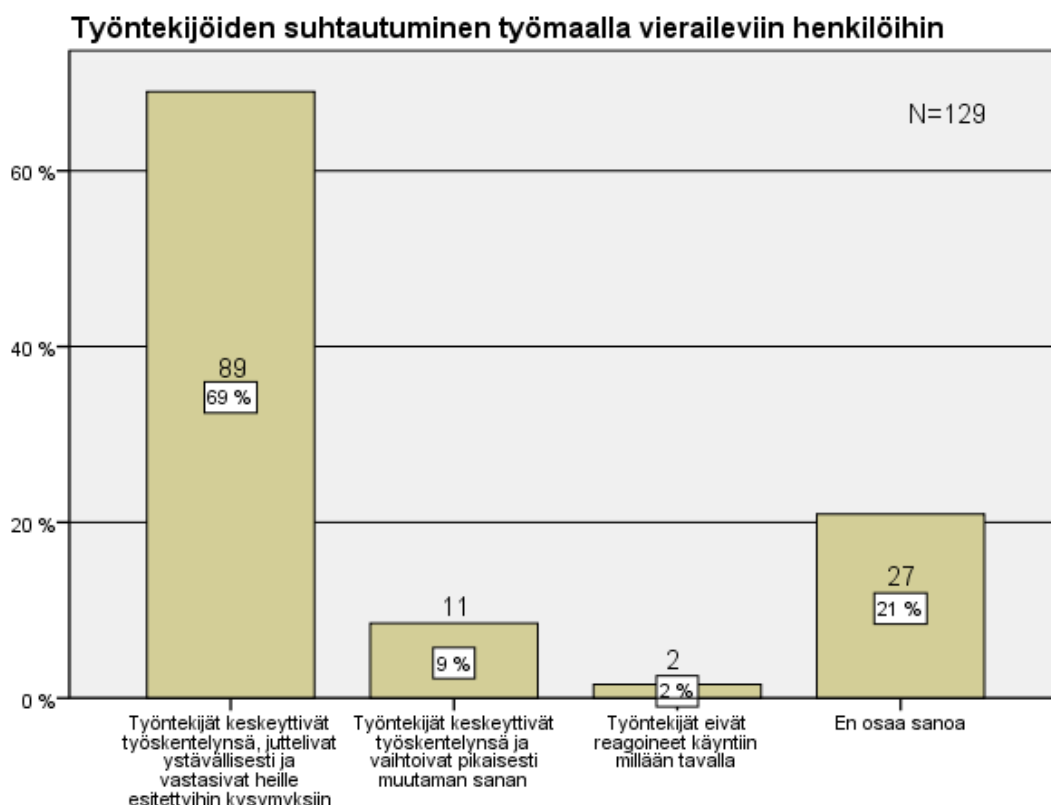
Kuvio 7. Korjuujäljen yleinen laatu prosentteina ja lukumäärinä.

Vastaajista 74 % oli löytänyt yksittäisiä metsäkoneella aiheutettuja vaurioita kasvamaan jäävissä puissa ja useita vaurioita vain 7 % (liite 4, kuvio 4). Yksit-

täisiä metsäkoneen aiheuttamia urapainaumia oli havainnut 63 %, useita urapainaumia 26 % ja paljon urapainaumia 9 % vastaajista (liite 4, kuvio 5). Ympäristö otettiin huomioon korjuussa hyvin 73 %:n mielestä ja tyydyttävästi 13 %:n mielestä (liite 4, kuvio 6). Säästöpuita jätettiin avohakkuukuvioille sopivasti 71 %:n mielestä ja vain 7 %:n mielestä niitä jätettiin likaa (liite 4, kuvio 7). Säästöpuuryhmät sijoitettiin avohakkuukuvioilla hyvin 63 %:n mielestä ja kolmannes (35 %) ei osannut sanoa ryhmien sijoittamisesta (liite 4, kuvio 8).

Puuvarastot oli sijoitettu oikein 96 %:n mielestä (liite 4, kuvio 9). Puiden tienvarstovarastopaikan kuntoa piti hyvänä 81 % ja tyydyttävänä 12 % vastaajista (liite 4, kuvio 10). Vastaajista tien kunnon autokuljetuksen jälkeen arvioi hyväksi 63 % ja tyydyttäväksi 29 % (liite 4, kuvio 11). Varastopaikan ja tien kunnostamiselle ei ollut tarvetta 72 %:n mielestä. Yhtiö oli tehnyt kunnostamisen omaaloitteisesti 10 %:ssa ja kunnostamisesta oli sovittu yhdessä 15 %:ssa tapauksista (liite 4, kuvio 12). Jätehuoltoon oltiin pääasiassa tyytyväisiä (liite 4, kuvio 13).

Korjuun suorittanut kalusto oli lähes kaikkien (91 %) mielestä sopivan kokoista verrattuna hakkuutapaan ja puuston kokoon (liite 4, kuvio 14). Korjuun suorittanut kalusto oli hyväkuntoista sekä nykyaikaista 62 % ja kohtuullisessa kunnossa sekä melko nykyaikaista neljänneksen (24 %) mielestä (liite 4, kuvio 15). Työntekijät suhtautuivat työmaalla vieraileviin henkilöihin hyvin, 69 % keskeytti työskentelyn, jutteli ystävällisesti ja vastasi esitettyihin kysymyksiin (kuvio 8).



Kuvio 8. Vastaajien vierailu työmaalla ja työntekijöiden suhtautuminen heihin prosentteina ja lukumäärinä.

Vapaa sana puunkorjuun ja autokuljetuksen suorittaneille aliurakoitsijoille -kysymykseen 28 saatiin 69 vastausta. Vastauksissa oli sekä positiivista että negatiivista palautetta aliurakoitsijoille. Puunkorjuu toimi kokonaisuudessa hyvin ja osan mielestä jopa kiitettävästi. Konekuskien tekemä hyvä korjuujälki sai kiitosta, erityisesti vaikeissa olosuhteissa onnistuminen oli metsänomistajien mielestä hyvä asia. Ammattitaitoisen toiminnan lisäksi hyvää palautetta annettiin toiminnan tehokkuudesta, asiallisuudesta, kohteliaasta käytöksestä ja hyvästä tiedottamisesta puunkorjuun eri vaiheissa.

Vastaajien mielestä oli tärkeää, että metsäkonekuskit ilmoittavat hakkuun aloittamisesta ja kertoivat miten korjuu suoritetaan. Hyvää palautetta annettiin myös siitä, että puunkuljetus tapahtui sujuvasti ja puupinoja ei jäänyt seisomaan varastopaikalle. Metsänomistajat olivat myös tyytyväisiä, kun heidän toiveita kuunneltiin ja toteutettiin.

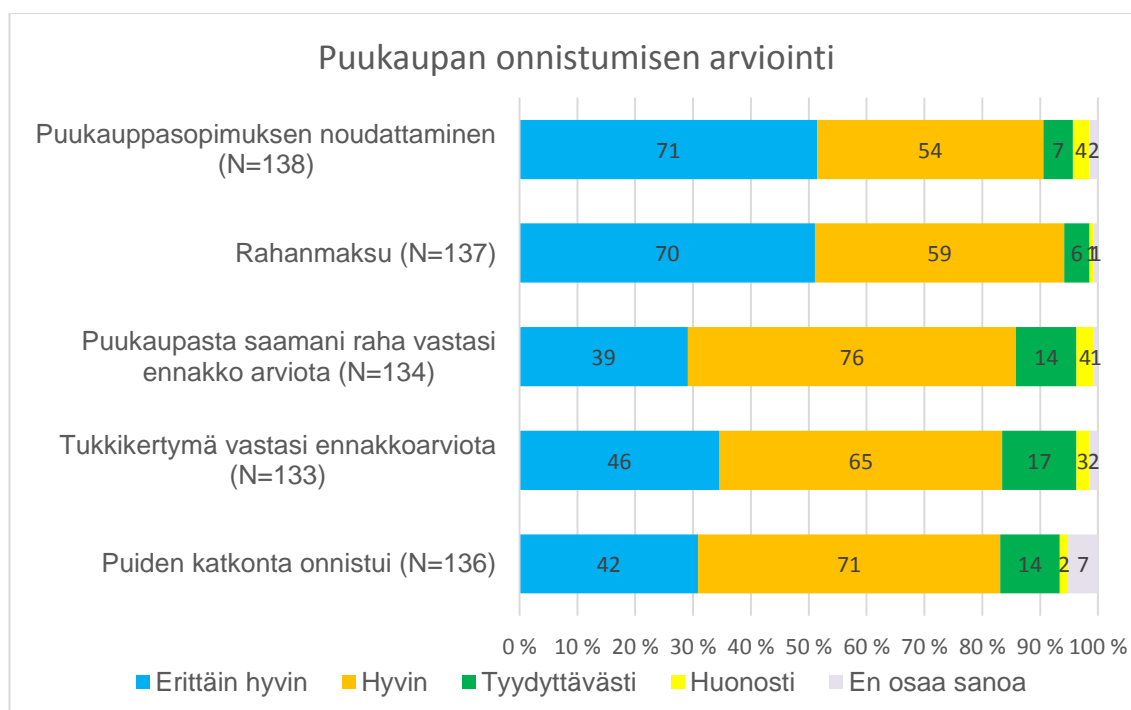
Osa vastaajista piti motokuskien ammattitaitoa epätasaisena. Eräs vastaajista ehdotti, että jos hakkuulla on useampia kuljettajia, jonkun heistä tulisi olla vas-

tuukuljettaja. Hakkuualueelle jäi myös melko paljon puuta esimerkiksi tukkeja, energiapuuta, korkeita kantoja ja risuja, jotka olisi voinut korjata pois. Yksittäisissä vastauksissa toivottiin myös havujen keräämistä hakkeeksi.

Eniten negatiivista palautetta annettiin autokuljetuksen aiheuttamista teiden vaurioista ja kuljetuksiin liittyvien sopimusten noudattamatta jättämisestä. Toivottiin myös autokuskeilta aikaa keskustella kuljetukseen liittyvistä asioista. Tyytymättömyyttä herätti se, että autot olivat käyttäneet luvattomasti sellaisia tiealueita, joiden käyttöön ei ollut lupaa. Puutavaranaajo venyi myös liian pitkälle ja puita kuljetettiin myös huonoilla keleillä.

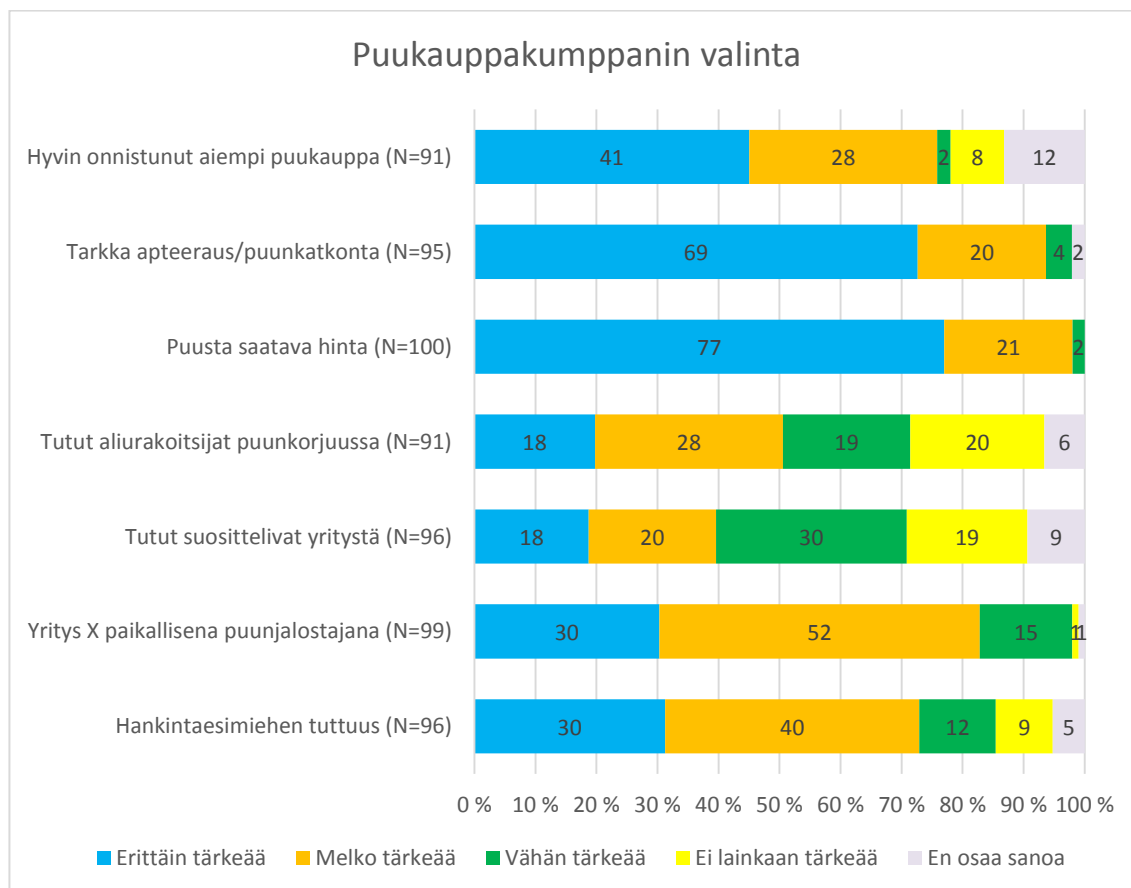
6.3 Puukauppa ja hankintaesimiehen toiminta

Kyselylomakkeen (liite 2) kysymyksessä 29 pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttä puukaupan eri osa-alueisiin. Puukauppasopimuksen noudattaminen ja rahanmaksu oli onnistunut erittäin hyvin 51 %:n mielestä. Yli 80 % vastaajista arvioi kaikkien osa-alueiden onnistuneen erittäin hyvin tai hyvin. Tyytymättömiä oltiin siihen, että tukkikertymä ei vastannut ennakkoarviota (kuvio 9).



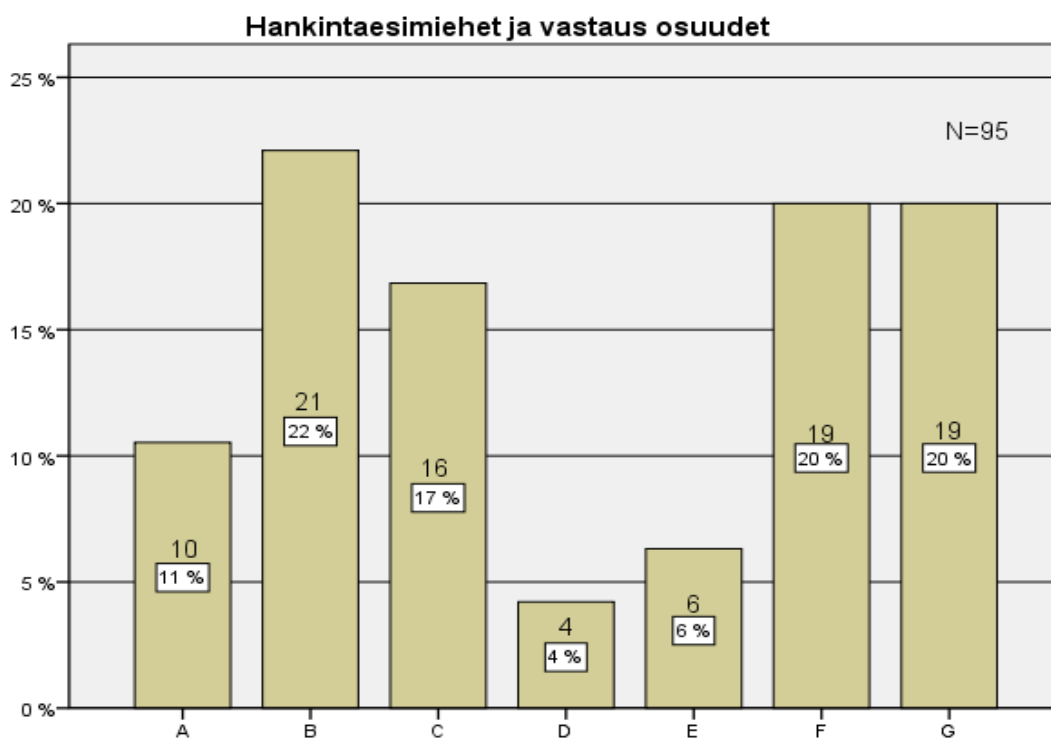
Kuvio 9. Vastaajien tyytyväisyys puukaupan onnistumiseen prosentteina ja lukumäärinä.

Kyselylomakkeen (liite 2) kysymyksessä 30 selvitettiin puukauppakumppanin valintaan liittyvien tekijöiden tärkeyttä. Selvästi tärkein puukauppakumppanin valintaan vaikuttava tekijä oli puusta saatava hinta, jota piti erittäin tärkeänä 77 % vastaajista. Tarkka puunkatkonta oli erittäin tärkeää 73 %:lle metsänomistajista. Vähiten kauppakumppanin valintaan vaikuttivat tuttujen suositukset yrityksestä ja tutut aliurakoitsijat (kuvio 10).



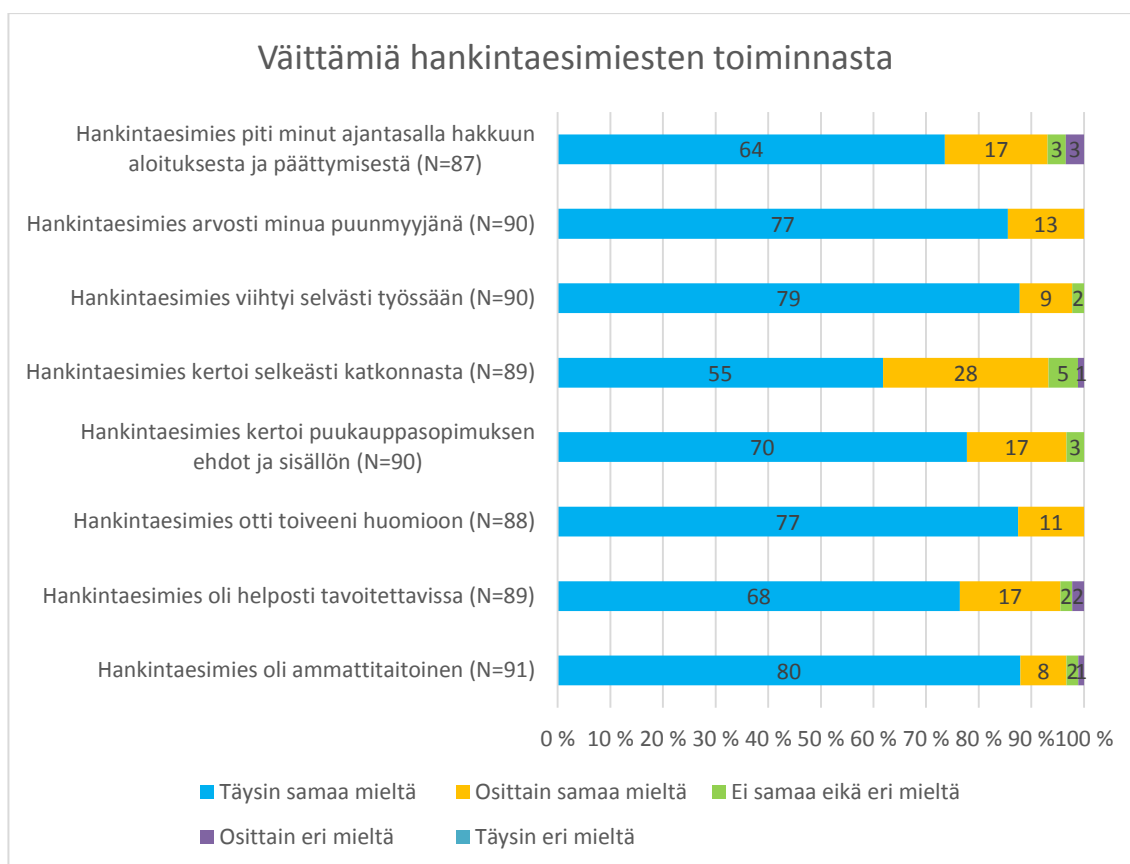
Kuvio 10. Puukauppakumppanin valintaan vaikuttavat tekijät ja niiden tärkeys prosentteina ja lukumäärinä.

Hankintaesimiehistä eniten (20–22 %) vastauksia kertyi esimiehille B, F ja G. Vähiten (4–6 %) vastauksia kertyi esimiehille D ja E (kuvio 11).



Kuvio 11. Hankintaesimiesten saamat vastaukset prosentteina ja lukumäärinä.

Kyselylomakkeen (liite 2) kysymyksessä 32 vastaajan tuli valita hankintaesimiestä koskeviin väittämiin parhaiten mielipidettään kuvaava vaihtoehto. *Hankintaesimies oli ammattitaitoinen, hankintaesimies otti toiveeni huomioon, hankintaesimies viihtyi selvästi työssään ja hankintaesimies arvosti minua puunmyyjänä* -väittämät saivat täysin samaa mieltä vastauksia 86–89 %. *Hankintaesimies kertoi selkeästi katkonnasta* -väittämään osittain samaa mieltä oli 31 % vastaajista (kuvio 12).



Kuvio 12. Vastaajien mielipiteet väittämiin hankintaesimiehen toiminnasta prosentteina ja lukumäärinä.

Vapaa sana hankintaesimiehen toiminasta -kysymykseen 33 saatiin vastaus 61 metsänomistajalta. Hankintaesimiehet saivat pääasiassa positiivista palautetta. Hankintaesimiesten toiminta oli asiallista, ammattitaitoista, luotettavaa ja palveluhakuista. Hankintaesimiehet ottivat hyvin puunmyyjän toiveet huomioon. Vastausten mukaan hankintaesimiehen positiiviset luonteenpiirteet, kuten reippaus, ripeys, miellyttävyys ja mukavuus tulivat esille monessa vastauksessa. Jonkin verran negatiivista palautetta hankintaesimiehet saivat siitä, että he ovat kiireisiä ja yhteydensaanti heihin on hankalaa.

Vastaajista 54 % ei ollut tehnyt aikaisemmin puukauppaa yrityksen kanssa (liite 5, kuvio 1). Vastaajista 97 % oli halukas tekemään puukauppaa yrityksen kanssa myös jatkossa (liite 5, kuvio 2). Tärkeimpiä tekijöitä halukkuuteen olivat puusta maksettava hinta, hyvin onnistunut aiempi puukauppa, puiden tarkka katkenta ja paikallinen yritys puunostajana. Kiinnostuksen lisäpalveluille ilmaisi 18 % vastaajista (liite 5, kuvio 3). Vastaajat toivoivat metsänuudistamispalvelui-

ta, kuten maanmuokkausta ja taimien istutusta. Suurin osa vastaajista ei ollut kiinnostunut lisäpalveluista, koska muut palveluntarjoajat, kuten metsänhoitoyhdistys hoiti työt.

7 Pohdinta

7.1 Tulosten tarkastelu

Kyselyyn vastanneista suurin osa (87 %) oli miehiä, mikä oli ennakoitavissa. Perinteisesti miehet ovat hoitaneet metsätilaan liittyviä asioita, vaikka se olisi puolisoiden yhteisomistuksessa. Oli kuitenkin tärkeää saada vastauksia myös naisilta, koska heillä voi olla erilaisia näkemyksiä ja tavoitteita metsäasioihin. Vastaajien keski-ikä oli 58 vuotta, mikä on lähes sama kuin suomalaisen metsänomistajan tutkittu keski-ikä (60 vuotta). Metsänomistajien korkeasta iästä johtuen vajaa puolet (41 %) kyselyyn vastanneista oli eläkeläisiä.

Suomessa keskimääräinen metsätilankoko on 30 hehtaaria, mutta kyselyyn vastanneilla oli 93 hehtaaria. Suuri ero metsätilakokojen välillä johtunee siitä, että suurempien metsätilojen omistajat tekevät useammin puukauppaa. Metsätilojen keskimääräiset pinta-alat voivat myös vaihdella Suomen eri alueilla. Metsänomistamisen tärkeimmät tavoitteet olivat puuntuottaminen ja puunmyyntitulot, vaikka nykyisin ei olla enää yhtä riippuvaisia puunmyyntituloista kuin aikaisemmin.

Vastaajat olivat pääasiassa tyytyväisiä puunkorjuuseen ja -kuljetukseen. Vastauksissa painottui vahvasti metsänomistajien oma näkemys. Esimerkiksi *Metsäkoneen aiheuttamat urapainaumat maastossa* -kysymyksessä 16 vastaajien tietämys korjuun vaikutuksista maastoon voi vaihdella. Osa vastaajista voi tietää kokemuksesta, että urapainaukia tulee korjuun yhteydessä ja ei reagoi niihin negatiivisesti. Osalle vastaajista pienetkin urapainaumat voivat näyttää pahemmilta kuin todellisuudessa ovat. Joidenkin kysymysten *En osaa sanoa* -vaihtoehto oli kerännyt jonkin verran vastauksia, mikä kertoo metsänomistajien

tiedon puutteesta tai siitä, että he eivät ole käyneet korjuukohteella. Metsänomistajille on tärkeää kertoa puunkorjuun vaikutuksista metsään, koska näin vältetään väärinkäsityksiltä.

Yritys oli kyselyn tulosten perusteella selkeästi onnistunut asiakaspalvelussa. Hankintaesimiehet olivat vastaajien mielestä ammattitaitoisia ja viihtyivät työssään. He arvostivat puunmyyjiä ja ottivat heidän toiveensa huomioon. Vastaajat kokivat hankintaesimiehet kiireisiksi ja heidän tavoittaminen oli joskus vaikeaa. Kiireestä huolimatta hankintaesimiesten tulisi olla tavoitettavissa, jotta metsänomistajat kokevat itsensä tärkeiksi yrityksen yhteistyökumppaneiksi. Lähes kaikki kyselyyn vastanneista oli kiinnostunut tekemään puukauppaa yrityksen kanssa myös jatkossa. Tämä kuvastaa mainiosti koko puukauppaprosessin onnistumista.

7.2 Toteutuksen ja menetelmän tarkastelu

Opinnäyteyössä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta ja kysely suoritettiin postikyselynä. Määrällinen tutkimus sopi hyvin, koska haluttiin tietoa suurelta määrältä vastaajia. Postikysely oli myös hyvä valinta, koska vastausprosentti oli hyvä. Sähköpostikysely olisi ollut myös mahdollinen, mutta silloin ei olisi saatu vastauksia iäkkäämmiltä metsänomistajilta. Haastattelut kyselylomakkeen lisänä olisivat antaneet monipuolisempaa ja tarkempaa tietoa puukaupan onnistumisesta.

Kohderyhmän valinnassa käytettiin yksinkertaista satunnaisotantaa, mutta parempi vaihtoehto olisi ehkä ollut ositettu otantamenetelmä. Silloin kyselylomakkeet olisi voitu lähettää tasaisesti eri hankintaesimiehen kanssa puukaupan tehneille metsänomistajille. Näin olisi saatu vastauksia tasaisemmin kakkien seitsemän hankintaesimiehen toiminnasta. Kyselylomake oli pääpiirteissään toimiva, mutta olisi vaatinut joidenkin kysymysten osalta lisää suunnittelua ja muotoilua. Osan kysymyksistä olisi voinut jättää pois, kuten esimerkiksi säästöpuuiden määrää ja säästöpuuryhmien sijoittelua koskevat kysymykset. Nämä kysymykset eivät kerro välttämättä puukauppaprosessin onnistumisesta.

7.3 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada luotettavaa ja oikeaa tietoa metsänomistajilta. Luotettavuuden kannalta oli tärkeää, että tutkitaan tutkimusongelman kannalta oikeita asioita, tällöin puhutaan validiteetistä. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä eli toistettaessa tutkimus saadaan samat tulokset. Tutkimuksen luotettavuutta lisäsi se, että kaikki työskentelyn vaiheet kirjattiin muistiin tarkasti ja menetelmälliset ratkaisut perusteltiin. Tutkimuksen luotettavuutta lisäsi myös kyselylomakkeen esitestaus. (Kananen 2008, 79–84.)

Tutkimuksen toteutuksessa tulee noudattaa eettisiä periaatteita, joita ovat tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeen (2012) mukaan rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus koko tutkimusprosessin ajan. Tiedonhankinnassa käytettiin luotettavia lähteitä ja kunnioitettiin muiden tutkimustyötä viittaamalla heidän lähteisiin asianmukaisesti. Tutkimukseen osallistumien oli vapaaehtoista ja asia ilmeni saatekirjeessä. Tutkimukseen osallistuvien metsänomistajien henkilötietoja ei käytetty muuhun kuin kyselylomakkeiden postitukseen.

7.4 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyön tekeminen oli haasteellinen, mutta opettava prosessi. Opinnäytetyön tietoperustan kokoaminen ja kirjoittaminen vaati pitkäjänteisyyttä ja aiheeseen perehtymistä. Tietämys puukauppaprosessiin liittyvistä tekijöistä syventyi ja avasi uusia näkökulmia metsäalalla työskentelyyn. Sain myös hyvää tietoa siitä, miten hankintaesimiehen tulee toimia tehdessä puukauppoja metsänomistajien kanssa.

Kyselylomakkeen laatiminen toimeksiantajan kanssa oli mielenkiintoista ja yhteistyö toimi erinomaisesti. Aineiston analyysin tekeminen vaati tilastollisten menetelmien kertaamista ja SPSS-ohjelmaan perehtymistä. Aineiston tallentaminen vei aikaa ja vaati tarkkuuta. Näin opin myös lisää työelämässä tarvittavia atk-taitoja. Tulosten kirjoittaminen oli vaativaa, mutta kirjoittamisen taito kehittyi koko ajan työn edetessä.

Lähteet

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark Oy.
- Hankintapäällikkö, X. 2014. Toimeksiantaja yritys. Haastattelu 9.9.2014.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hänninen, H., Karppinen, H. & Leppänen, J. 2011. Suomalainen metsänomistaja 2010. Metsäntutkimuslaitos.
<http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2011/mwp208.pdf>.
 12.11.2014.
- Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kiviniemi, M. 2006. Puukauppa - valmistelu - sopimus - puutavaran mittaust. Hämeenlinna: Metsäkustannus Oy.
- Kokkarinen, J. (toim.) 2012. Koneellinen puunkorjuu - Hallitusti hyvään tulokseen. Joensuu: Metsäteho.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos Oy.
- Metsäkeskus. 2014. Metsänkäyttöilmoitus.
<http://www.metsakeskus.fi/sites/default/files/doc/metsankayttoilmoitus.pdf>. 28.11.2014.
- Metsäntutkimuslaitos. 2013. Metsätilastollinen vuosikirja 2013. Vantaa: Metsäntutkimuslaitos.
- MTK. 2014. Apua ja neuvoja puukauppaan.
http://www.mtk.fi/metsa/puumarkkinat/fi_FI/puukauppa/.
 27.11.2014.
- Nieminen, K. 2013. Onnistuneen puukaupan eväät. Metsänhoitoyhdistys Keski-Suomi ry.
http://tapahtumat.ahjoon.fi/eTaika_Tiedostot/2/TapahtumanTiedosto/1119/Puukauppa_Kati%20Nieminen.pdf. 28.11.2014.
- Rantala, S. (toim.) 2008. Tapion taskukirja 25. uudistettu painos. Metsätalouden kehittämiskeskus Tapio. Hämeenlinna: Metsäkustannus Oy.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsitteleminen Suomessa.
http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. 15.11.2014.
- Rämö, A-K., Mäkijärvi, L., Toivonen, R. & Horne, P. 2009. Suomalaisen metsänomistajan profiili vuonna 2030. Asenteiden ja näkemysten muutokset yhden sukupolven aikana. Pellervon taloudellinen tutkimuslaitos. http://www.ptt.fi/dokumentit/rap221_2112101525.pdf.
 12.11.2014.
- Sikanen, L., Saarilahti, A. & Kärhä, K. 2004. Yksityismetsänomistajan puukauppatyytyväisyyden seurauksvaikutukset. Metsäntutkimuslaitos.
<http://www.metla.fi/aikakauskirja/full/ff04/ff043321.pdf>. 28.3.2015.
- Äijälä, O., Koistinen, A., Sved, J., Vanhatalo, K. & Väisänen, P. 2014. Metsänhoito. Hyvän metsänhoidon suositukset. Helsinki: Metsäkustannus Oy.
- Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: PS-kustannus.

YRITYKSEN LOGO

Arvoisa metsänomistaja!

Teen opinnäytetyötä Yritys X:n toimeksiannosta Karelia-ammattikorkeakoulun metsätalouden opinnoissa. Selvitän Yritys X:n kanssa puukaupan tehneiden metsänomistajien tyytyväisyyttä vuonna 2014 tehtyyn puukauppaan. Kyselyssä selvitetään puukaupan prosessin onnistumista ja sitä, missä asioissa on kehitettävää. Kyselyn tulosten perusteella on tavoitteena kehittää Yritys X:n puukauppaa.

Asiakastyytyväisyyskyselyn aiheina ovat puukaupan vaiheet, koneellisen puunkorjuun laatu ja hankintaesimien onnistuminen puukaupan eri vaiheissa. Yritys X:lle on tärkeää saada palautetta puukaupan tehneiltä metsänomistajilta.

Kyselyyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja tulokset raportoidaan niin, että kehtää vastaaja ei voi tunnistaa. Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan 50 euron lahjakortti K-rautaan.

Täyttäkää ystävällisesti kyselylomake ja arvontalippu. Palauttakaa ne viimeistään **20.3.2015** palautuskuoressa.

Ystävällisin terveisin

Lasse Hyvönen

metsätalousinsinööriopiskelija

Karelia-ammattikorkeakoulu



Arvontalippu

Leikkaa irti!

Nimi: _____

Osoite: _____

Puhelin: _____

A. Perustiedot

1. Sukupuoleni on ☐ Mies ☐ Nainen

2. Ikäni on ____ vuotta.

3. Tilan/tilojen pinta-ala yhteensä ____ hehtaaria

4. Ammattiasemani

☐ Eläkeläinen

☐ Palkansaaaja

☐ Maa- tai metsätalousyrittäjä

☐ Muu yrittäjä

☐ Muu, mikä? _____

5. Tilan hallintatapa

☐ Yhden henkilön omistuksessa

☐ Perheomistus yhdessä puolison ja/tai lasten kanssa

☐ Yhtymä, jossa on ____ jäsentä

☐ Kuolinpesä, jossa on ____ jäsentä

☐ Muu yhteisö

6. Asuinpaikkani

☐ Vakinaisesti tilalla

☐ Muualla tilan sijaintikunnassa

☐ Tilan sijaintikunnan ulkopuolella

7. Puukaupan koko (m³)

☐ Alle 500 m³

☐ 1500–2000 m³

☐ 500–1000 m³

☐ Yli 2000 m³

☐ 1000–1500 m³

8. Mitä eri hakkuutapoja leimikossa käytettiin?

☐ Ensiharvennus ☐ Harvennus ☐ Avohakkuu ☐ Muu, mikä? _____

9. Millainen puukauppa oli kyseessä?

☐ Suora kauppa ☐ Metsänhoitoyhdistys kilpailutti ☐ Valtakirjakauppa*

**Jos puukauppa on tehty valtakirjakauppana jätä vastaamatta kysymyksiin 30–33.*

10. Mitkä ovat teidän metsänomistamisenne tärkeimmät tavoitteet?

Valitse jokaisen aihealueen kohdalle parhaiten mielipidettäsi vastaava vaihtoehto.

	Erittäin tärkeää	Melko tärkeää	Vähän tärkeää	Ei lainkaan tärkeää	En osaa sanoa
Puun tuottaminen ja puunmyyntitulot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Virkistyskäyttö, esim. metsästys, marjastus, sienestys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Metsäni luontoarvojen ja maiseman vaaliminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perintö seuraavalle sukupolvelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu, mikä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. Puunkorjuu

11. Korjuun suorittamisajankohta

- ☐ Kesällä
- ☐ Talvella
- ☐ Kelirikkona

12. Sovitun korjuuaikataulun pitäminen

- ☐ Korjuu suoritettiin sovitussa ajassa.
- ☐ Aikataulu ylittyi.
- ☐ Aikataulusta ei sovittu.

13. Puiden poisviennin sujuvuus ja aikataulu

- ☐ Puut kuljetettiin pois tienvarsivarastopaikasta sovitussa aikataulussa.
- ☐ Puiden pois kuljettamiseen sovittu aikataulu ylittyi.
- ☐ Puita on vieläkin varastopaikalla.
- ☐ En osaa sanoa.

14. Millainen oli korjuujäljen yleinen laatu metsässä?

- ☐ Korjuujälki oli hyvä.
- ☐ Korjuujälki oli tyydyttävä.
- ☐ Korjuujälki oli huono.
- ☐ En ole nähnyt korjuujälkeä.

15. Metsäkoneella aiheutetut vauriot kasvatettavissa puissa ja juuristoissa

Puu katsotaan vaurioituneeksi, jos kuorta on rikottu yhdestä tai useammasta kohdasta rinnankorkeuden(1,3m) alapuolella yhteensä yli 12 neliösenttimetrin tai kokorungon alueella yhteensä yli 30 neliösenttimetrin laajuudelta.

- ☐ Havaitsin yksittäisiä vaurioita.
- ☐ Havaitsin useita vaurioita.
- ☐ Havaitsin paljon vaurioita.
- ☐ En ole nähnyt korjuujälkeä.

16. Metsäkoneen aiheuttamat urapainaukset maastossa

Urapainaus on kangasmaalla yli metrin pituinen ja kenttäkerroksen alareunasta (eli maanpinnasta) laskettava yli 10 senttimetriä syvä painaus. Turvemaalla yli metrin pituinen turpeeseen leikkautunut yli 20 senttimetrin syvyinen painaus.

- ☐ Havaitsin yksittäisiä urapainauksia.
- ☐ Havaitsin useita urapainauksia.
- ☐ Havaitsin paljon urapainauksia.
- ☐ En ole nähnyt korjuujälkeä.

17. Ympäristön huomioon ottaminen korjuussa (Esimerkiksi lähteet, purot)

- ☐ Ympäristöön liittyvät asiat huomioitiin hyvin.
- ☐ Ympäristöön liittyvät asiat huomioitiin tyydyttävästi.
- ☐ Ympäristöön liittyvät asiat huomioitiin huonosti.
- ☐ En osaa sanoa.

18. Jos päätehakkuu tehtiin jollain kuviolla: säästöpuiden määrä

PEFC -metsäsertifikaatti edellyttää säästöpuita, jotka ovat 1,3 metrin korkeudelta vähintään 10 cm paksuja jätetään vähintään viisi kpl/ha.

- ☐ Säästöpuita jätettiin liikaa.
- ☐ Säästöpuita jätettiin sopivasti.
- ☐ Säästöpuita jätettiin liian vähän.
- ☐ En osaa sanoa.

19. Vastaa, jos päätehakkuu tehtiin jollain kuviolla: säästöpuuryhmien sijoittaminen

- ☐ Ryhmät sijoitettiin hyvin.
- ☐ Ryhmät sijoitettiin huonosti.
- ☐ En osaa sanoa.

20. Puuvarastojen sijainti

- ☐ Varasto oli sijoitettu oikein eli sinne, minne sovittiin.
- ☐ Varasto oli sijoitettu väärin eli ei sovitettuun paikkaan.
- ☐ En osaa sanoa.

21. Puiden tienvarsivarastopaikan kunto oli puunkorjuun jälkeen

- ☐ Hyvä, tiellä ei ollut esteitä esim. oksia.
- ☐ Tyydyttävä, esteitä joutui kiertämään.
- ☐ Huono, tietä ei voinut ajaa.
- ☐ En osaa sanoa.

22. Tien kunto autokuljetuksen jälkeen

- ☐ Hyvä, autokuljetus ei aiheuttanut minikäänlaisia vaurioita tiehen.
- ☐ Tyydyttävä, autokuljetus aiheutti tielle vauriota, mutta tie oli vielä ajettavassa kunnossa.
- ☐ Huono, autokuljetus aiheutti tielle suuria vaurioita, ja tie oli ajokelvoton.
- ☐ En osaa sanoa

23. Varastopaikan ja tien kunnostaminen

- ☐ Yhtiö teki kunnostamisen omaaloitteisesti.
- ☐ Kunnostamisesta sovittiin yhdessä.
- ☐ Yhtiö ei suostunut kunnostamaan.
- ☐ Ei ollut tarvetta kunnostamiselle.

24. Jätehuollosta huolehtiminen, esim. roskat, hydraulikkaletkut, öljykanisterit, öljyvuodot

- ☐ Jätteitä ei löytynyt yhtään.
- ☐ Jätteitä löytyi jonkin verran.
- ☐ Jätteitä löytyi paljon.
- ☐ En osaa sanoa.

25. Korjuun suorittaneiden metsäkoneiden soveltuvuus oli verrattuna hakkuutapaan ja puuston kokoon

- ☐ Kalusto oli liian suurta.
- ☐ Kalusto oli sopivaa.
- ☐ Kalusto oli liian pientä.
- ☐ En osaa sanoa.

30. Tekijät ja niiden tärkeys päätöksentekoonne valita puukauppakumppaniksi Yritys

Valitse jokaisen aihealueen kohdalle parhaiten mielipidettäsi vastaava vaihtoehto.

	Erittäin tärkeää	Melko tärkeää	Vähän tärkeää	Ei lainkaan tärkeää	En osaa sanoa
Hankintaesimiehen tuttuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yritys paikallisena puunjalostajana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tutut suosittelivat yritystä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tutut aliurakoitsijat puunkorjuussa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puusta saatava hinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarkka apteeraus/puunkatkonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hyvin onnistunut aiempi puukauppa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu tekijä, mikä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Hankintaesimies, jonka kanssa kaupat tehtiin

- ☐ A
 ☐ D
 ☐ F
☐ B
 ☐ E
 ☐ G
☐ C

32. Arvioisitteko kanssanne puukaupan tehneen hankintaesimiehen onnistumista eri osa-alueilla

Valitse jokaisen aihealueen kohdalle parhaiten mielipidettäsi vastaava vaihtoehto.

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Hankintaesimies oli ammattitaitoinen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hankintaesimies oli helposti tavoitettavissa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hankintaesimies otti toiveeni huomioon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hankintaesimies kertoi puukauppasopimuksen ehdot ja sisällön.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hankintaesimies kertoi selkeästi katkonnasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hankintaesimies viihtyi selvästi työssään.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hankintaesimies arvosti minua puunmyyjänä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hankintaesimies piti minut ajan tasalla hakkuun aloituksesta ja päättämisestä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Vapaa sana hankintaesimiehen toiminnasta. Risut ja ruusut

34. Jos kyseessä oli valtakirjakauppa vastaa kysymykseen. Valitse parhaiten mieli-pidettäsi vastaava vaihtoehto

- ☐ Olin tyytyväinen valtakirjakauppaan.
- ☐ Suora kauppa olisi ollut parempi vaihtoehto näin jälkikäteen ajatellen.

Miksi? _____

35. Oletko aikaisemmin tehnyt puukauppaa Yrityksen kanssa?

- ☐ Kyllä ☐ En

36. Oletko halukas tekemään puukauppaa Yrityksen kanssa myös tulevaisuudessa?

- ☐ Kyllä, miksi?

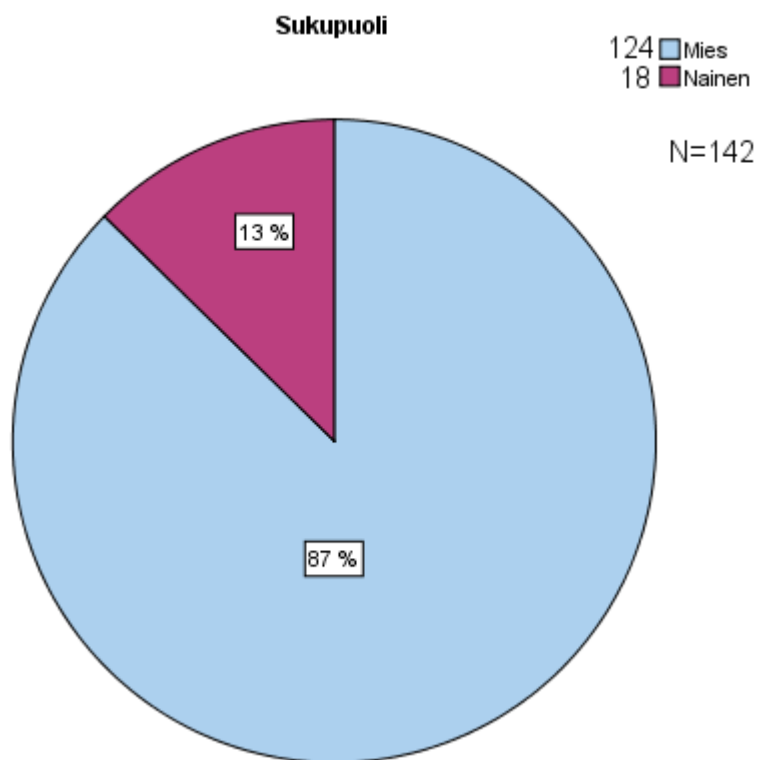
- ☐ En, miksi?

37. Olisiko teillä ollut kiinnostusta mahdollisille lisäpalveluille kuten esimerkiksi maanmuokkaukselle?

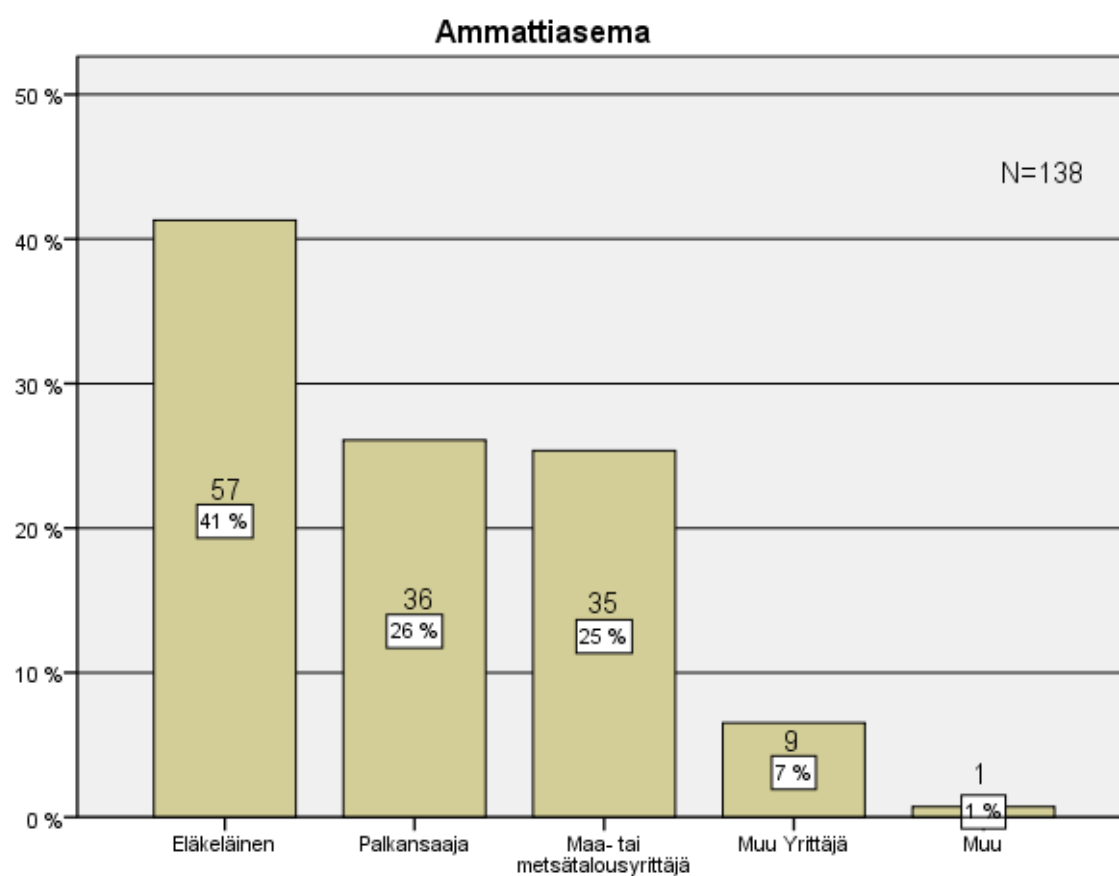
- ☐ Kyllä, millaisia palveluita? _____

- ☐ Ei, miksi? _____

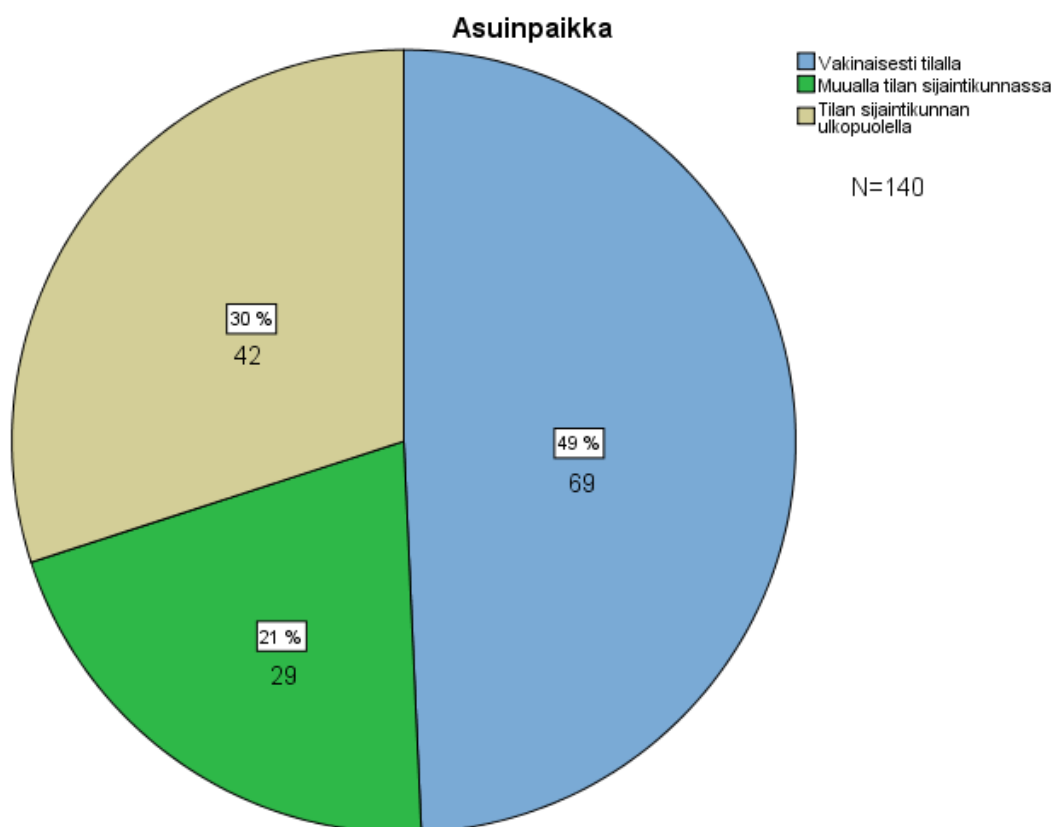
Kiitos vastauksistanne!



Kuvio 1. Vastaajien sukupuolen jakautuminen prosentteina ja lukumääränä



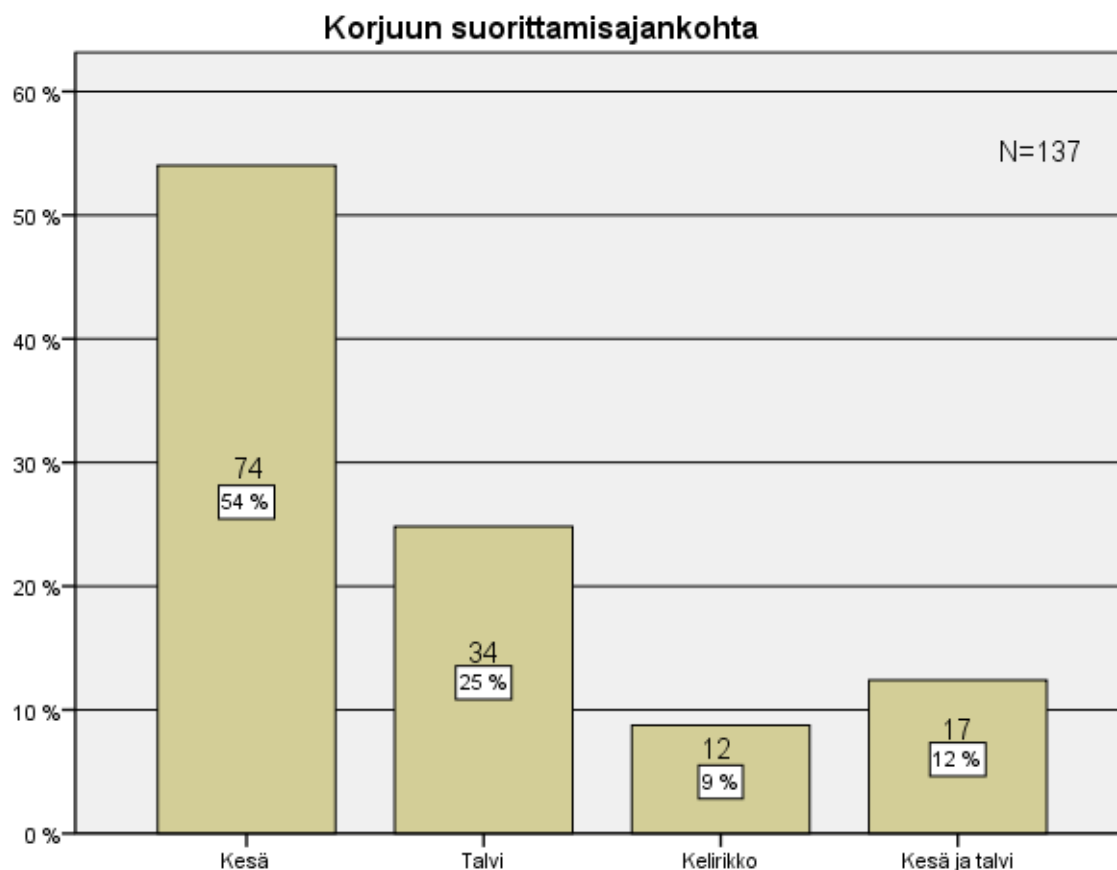
Kuvio 2. Vastaajien ammattiasema prosentteina ja lukumäärinä



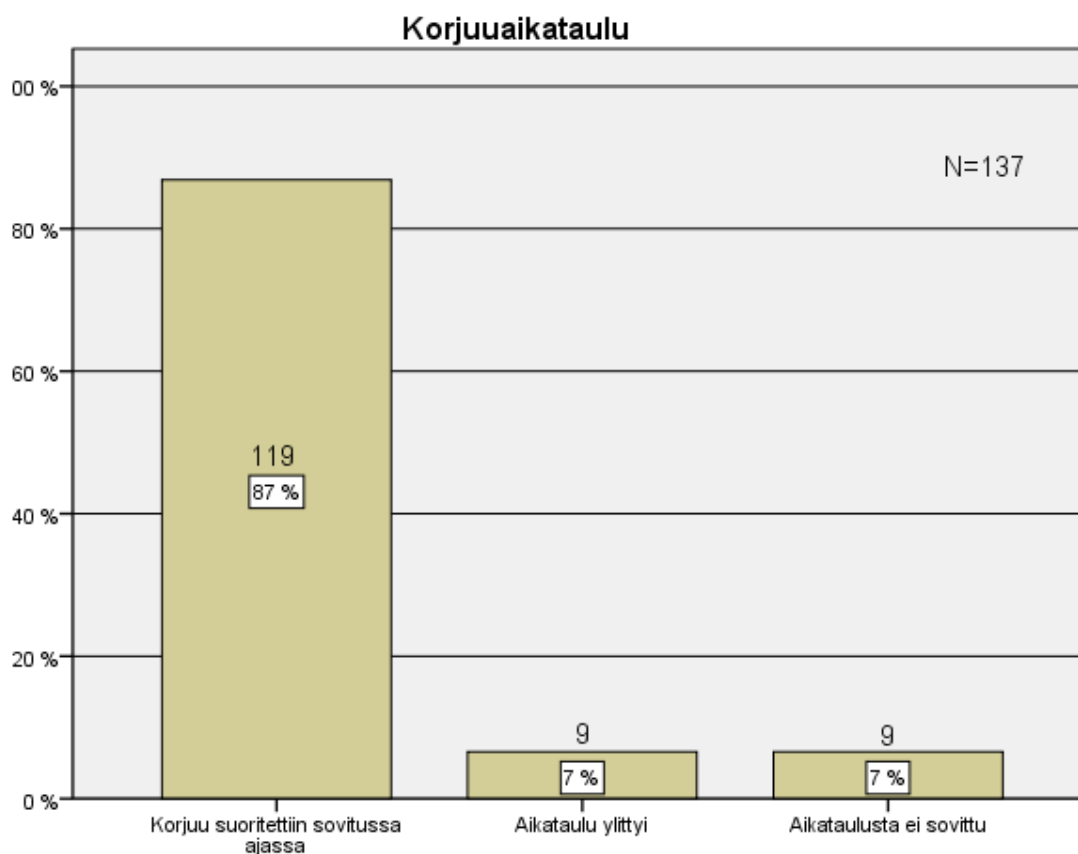
Kuvio 3. Vastaajien asuinpaikka prosentteina ja lukumäärinä

Taulukko 1. Kysymykseen 8 saadut vastaukset muu hakkuutapa

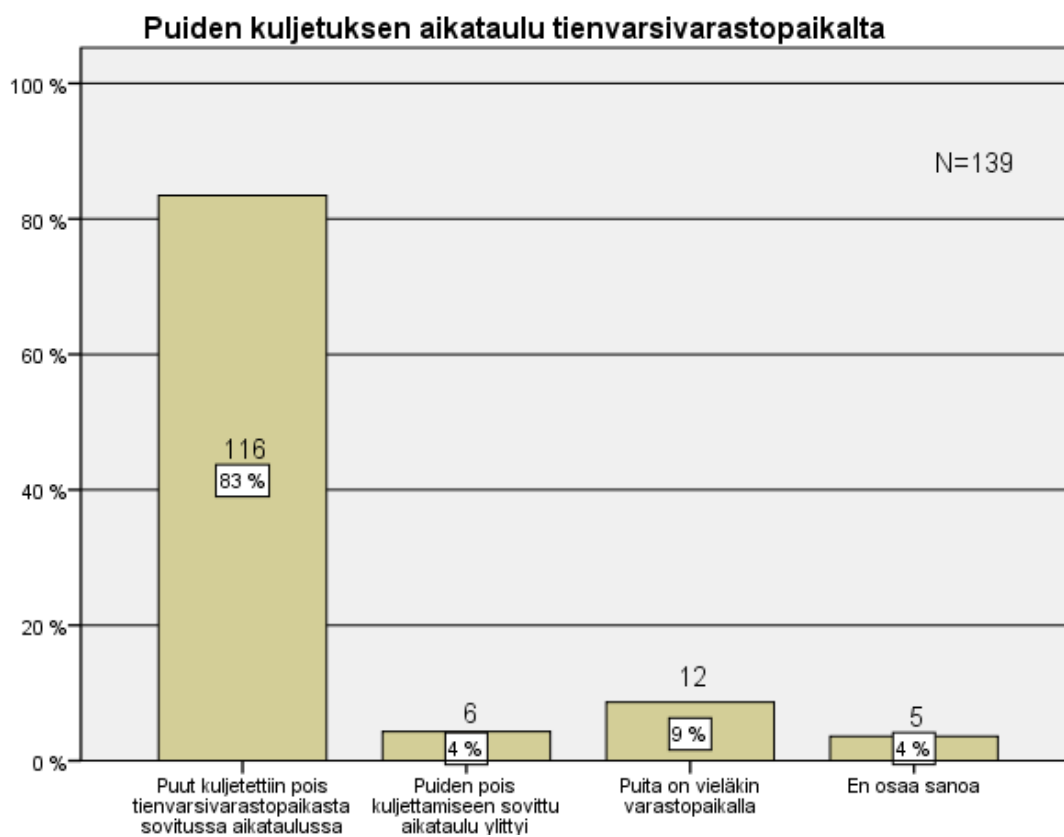
Muu Hakkuutapa	Lukumäärä
Tuulenkaadot	9
Myrskytuho	6
Tielinjan hakkuu	2
Ylispuuston poisto	2
Siemenpuu	2
Harsintahakkuu	1
Mökkitontin raivaus	1
Ojalinjojen aukaisu	1
Pihapuiden poisto	1



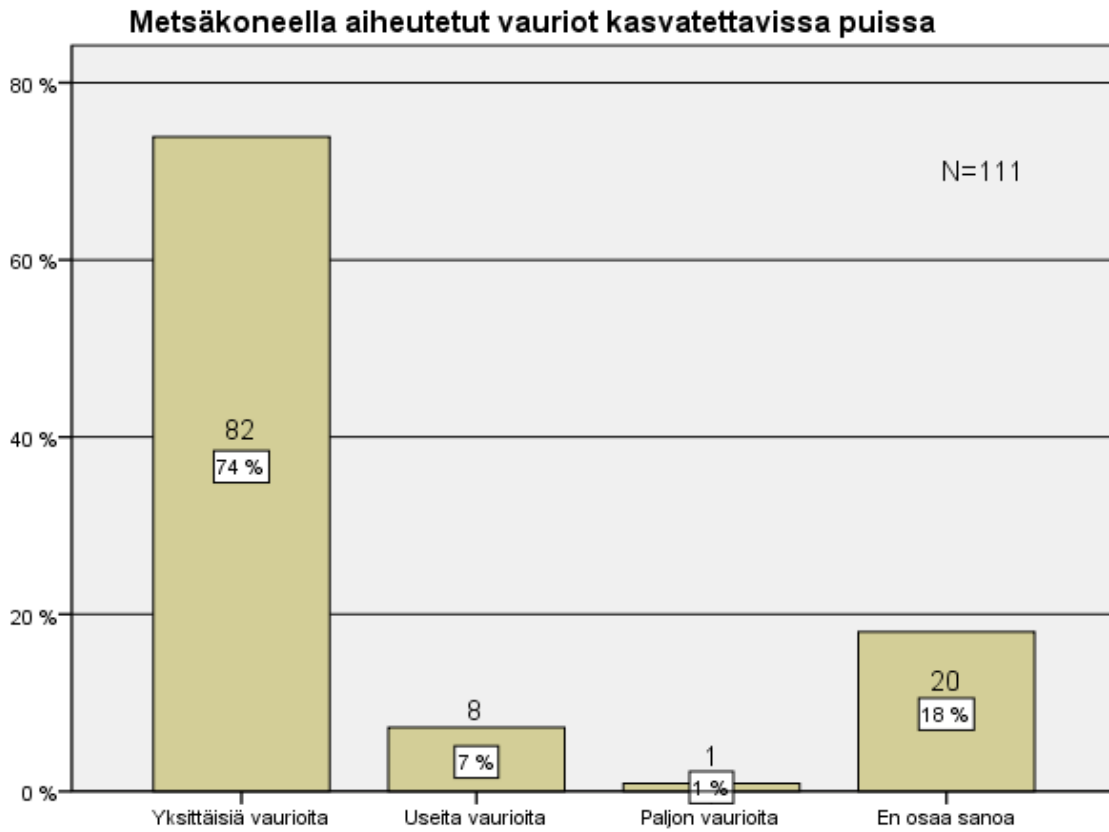
Kuvio 1. Korjuun eri suorittamisajankohdat ja prosenttiosuudet sekä lukumäärät



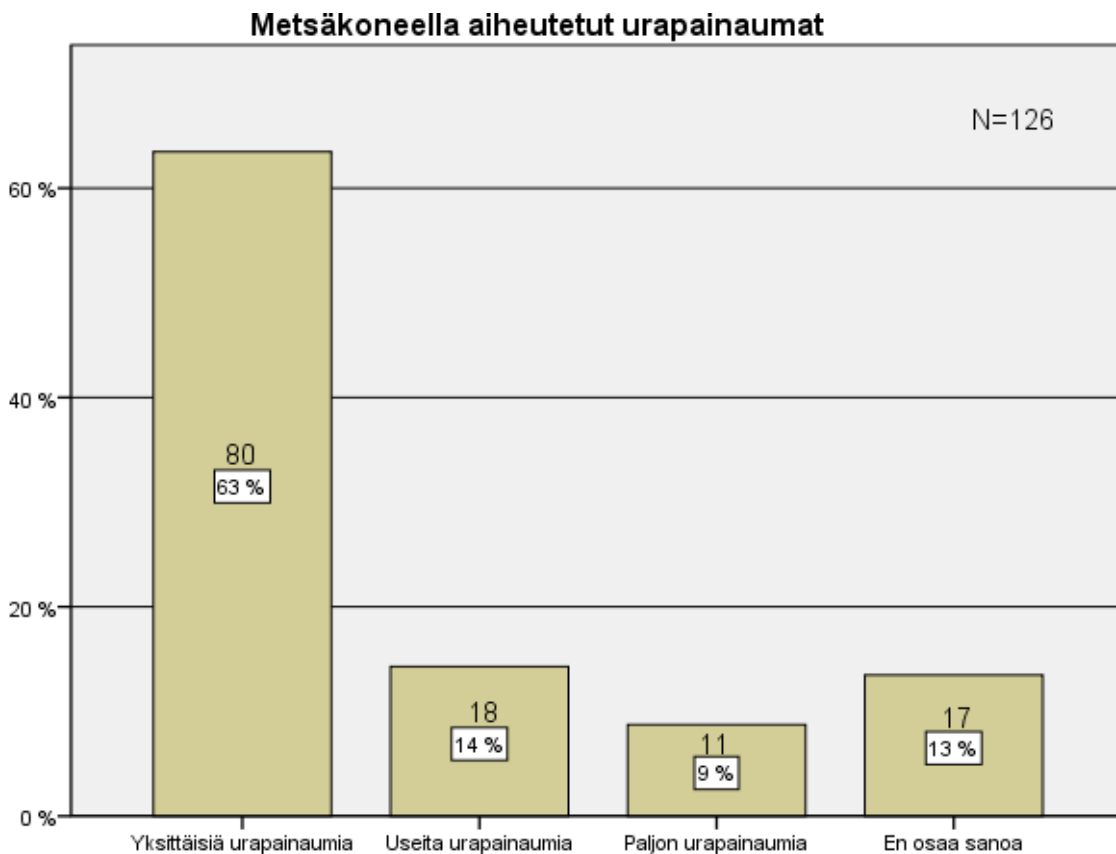
Kuvio 2. Korjuun suorittaminen sovituksessa aikataulussa



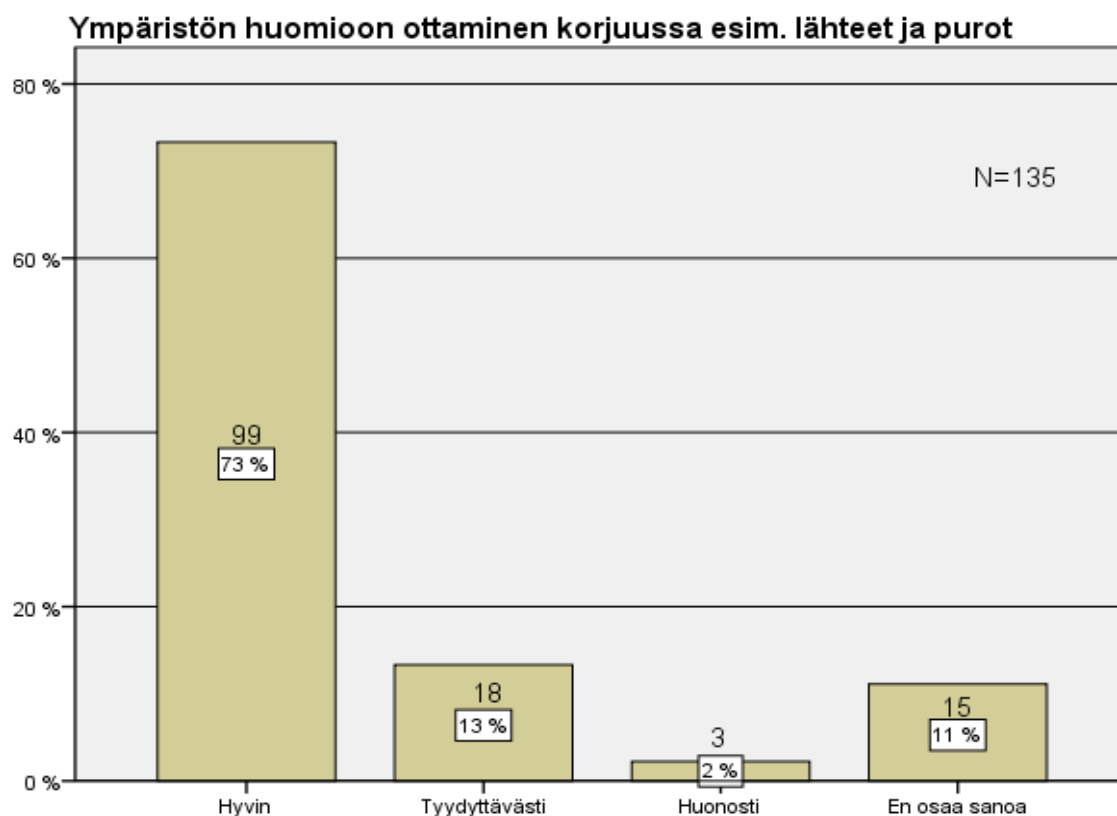
Kuvio 3. Puiden autokuljetuksen aikataulu



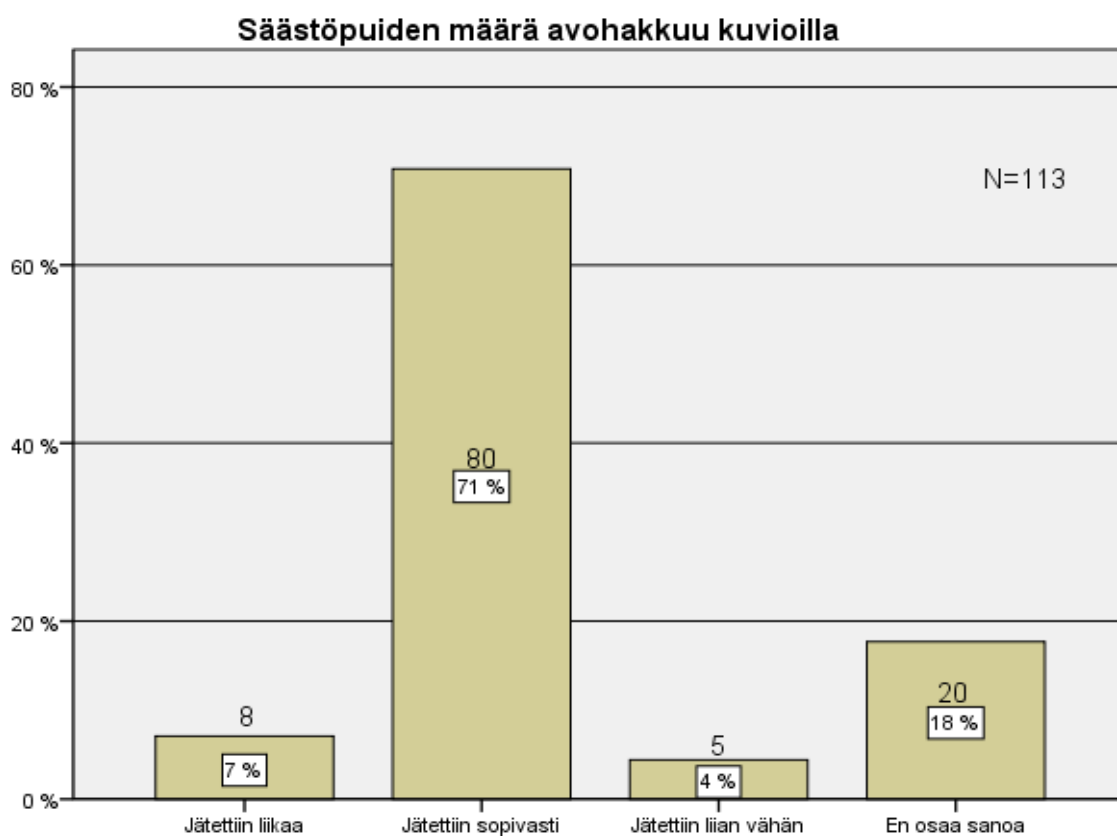
Kuvio 4. Vastaajien havaitsemat vauriot kasvatettavissa puissa



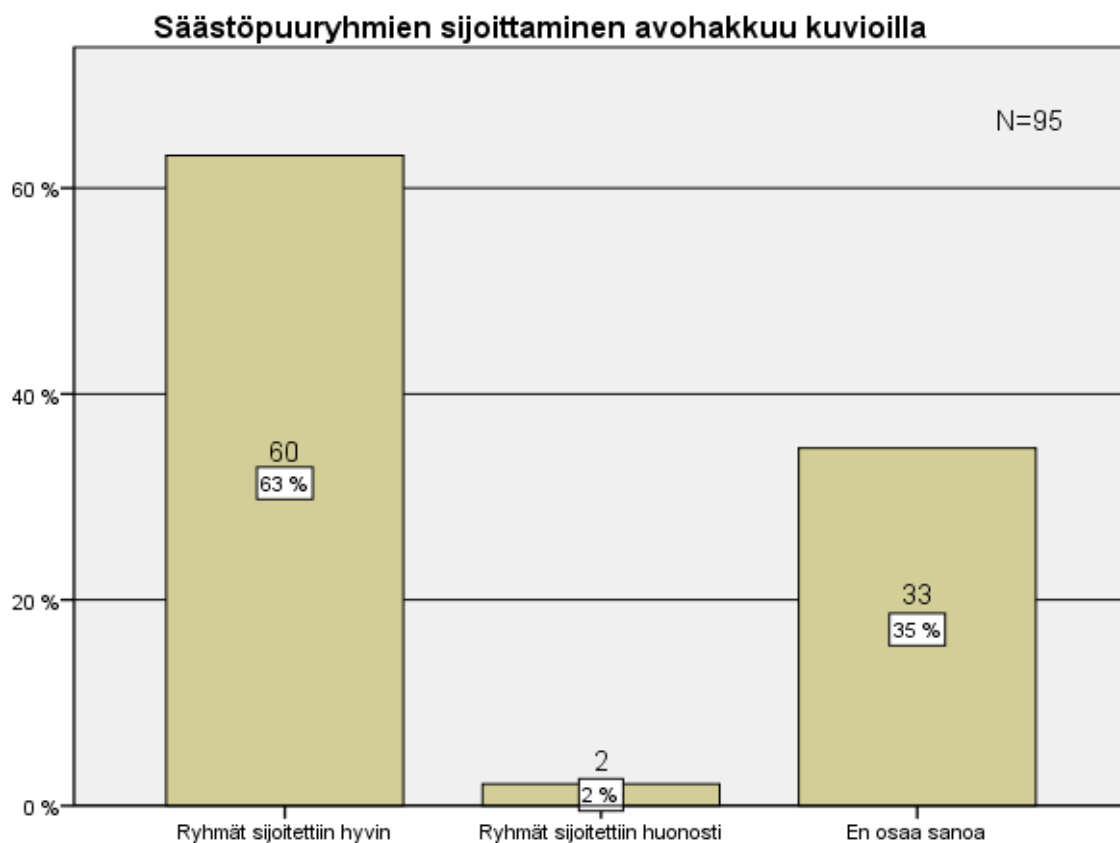
Kuvio 5. Metsäkoneella aiheutettujen urapainauksien määrä ja prosenttiosuudet



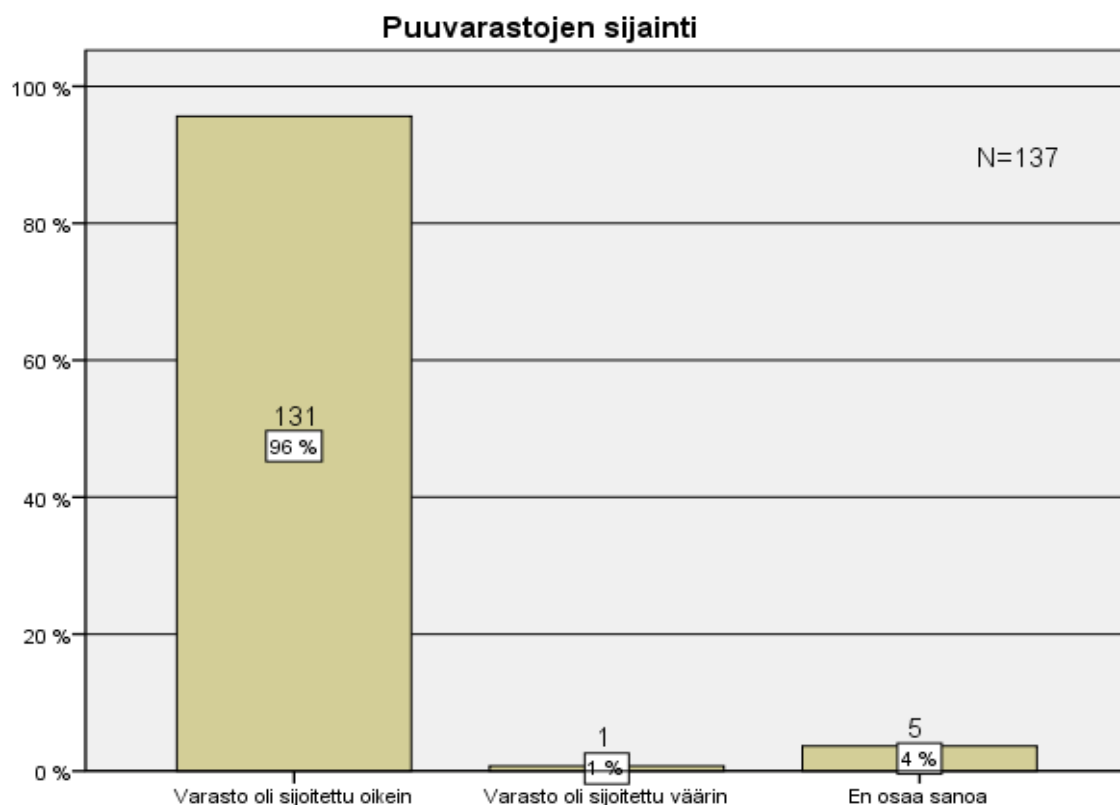
Kuvio 6. Ympäristön huomioiminen korjuussa



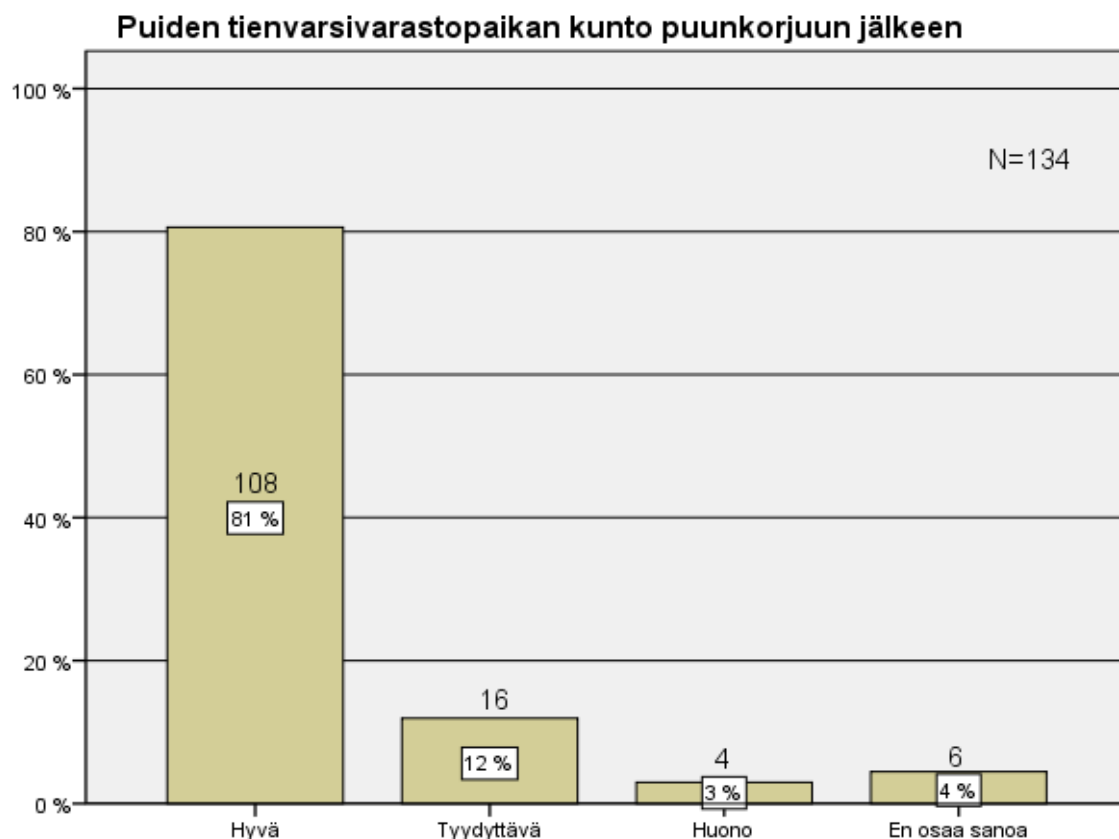
Kuvio 7. Vastaajien mielipide säästöpuiden määrästä



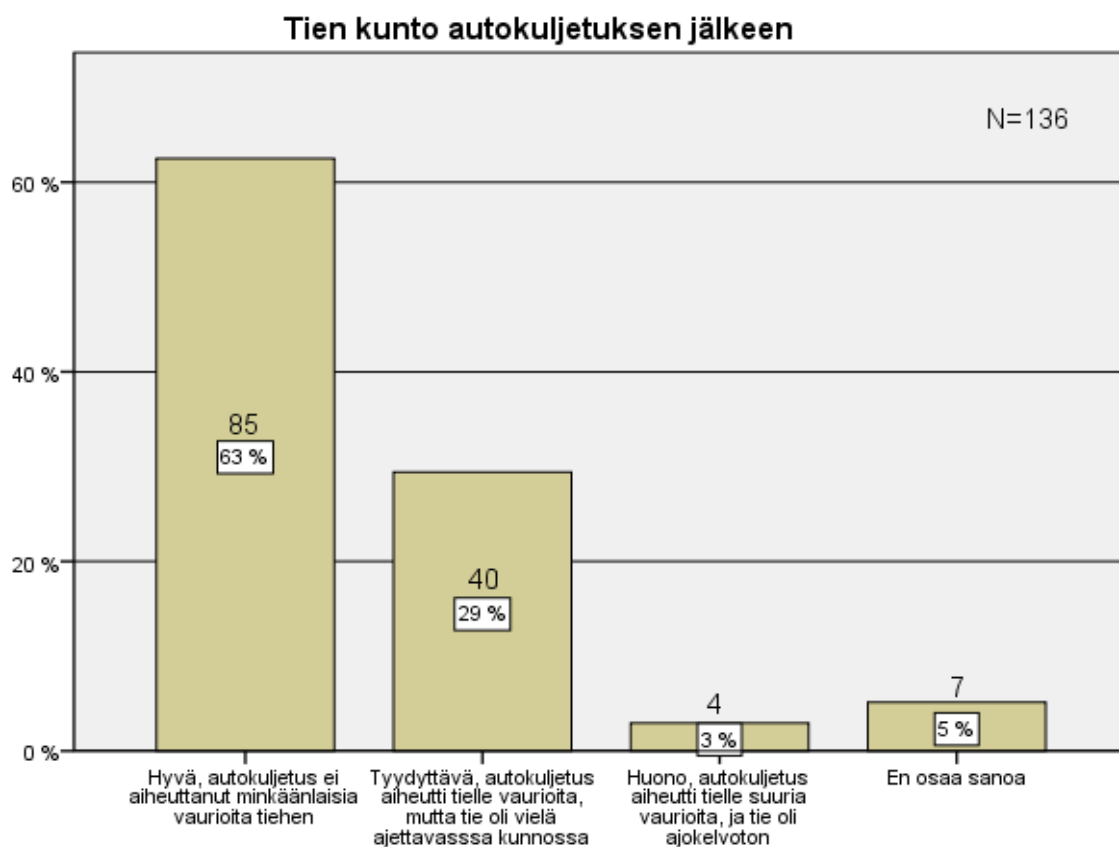
Kuvio 8. Vastaajien mielipide säästöpuuryhmien sijoittamiseen avohakkuu kuvioilla



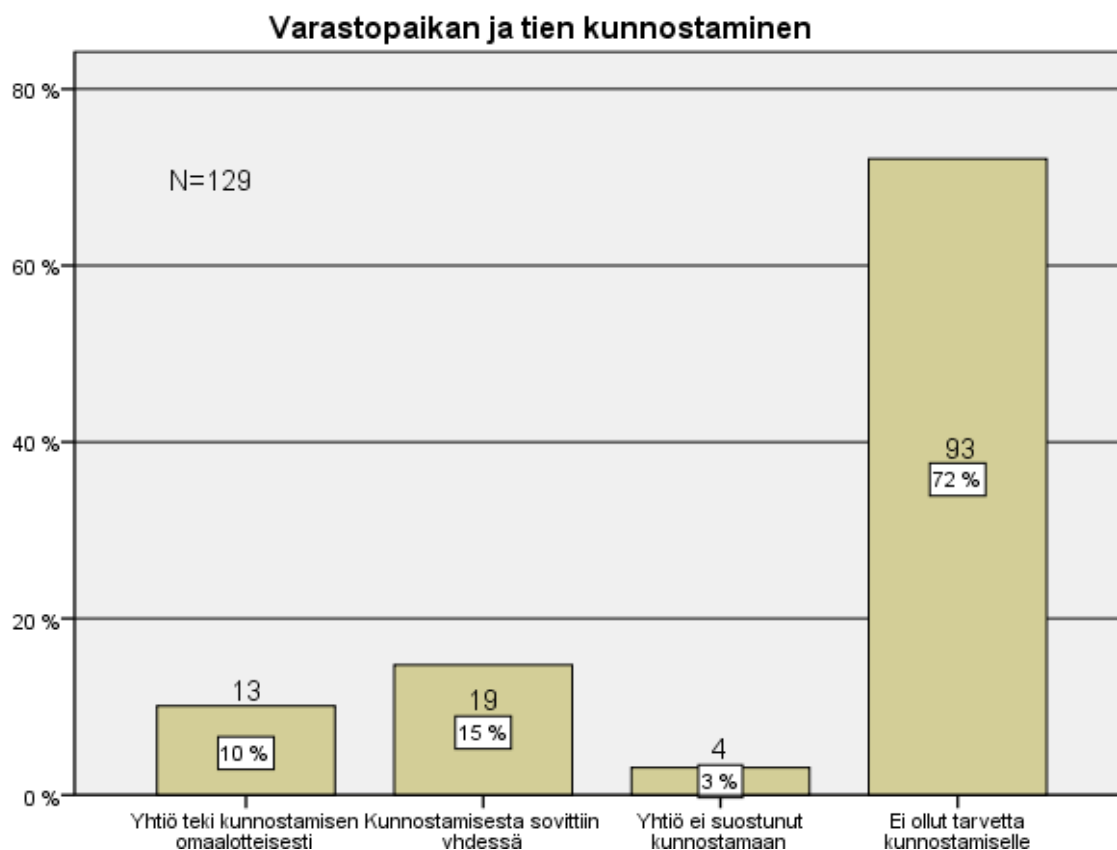
Kuvio 9. Vastaajien mielipide puuvarastojen sijainnista



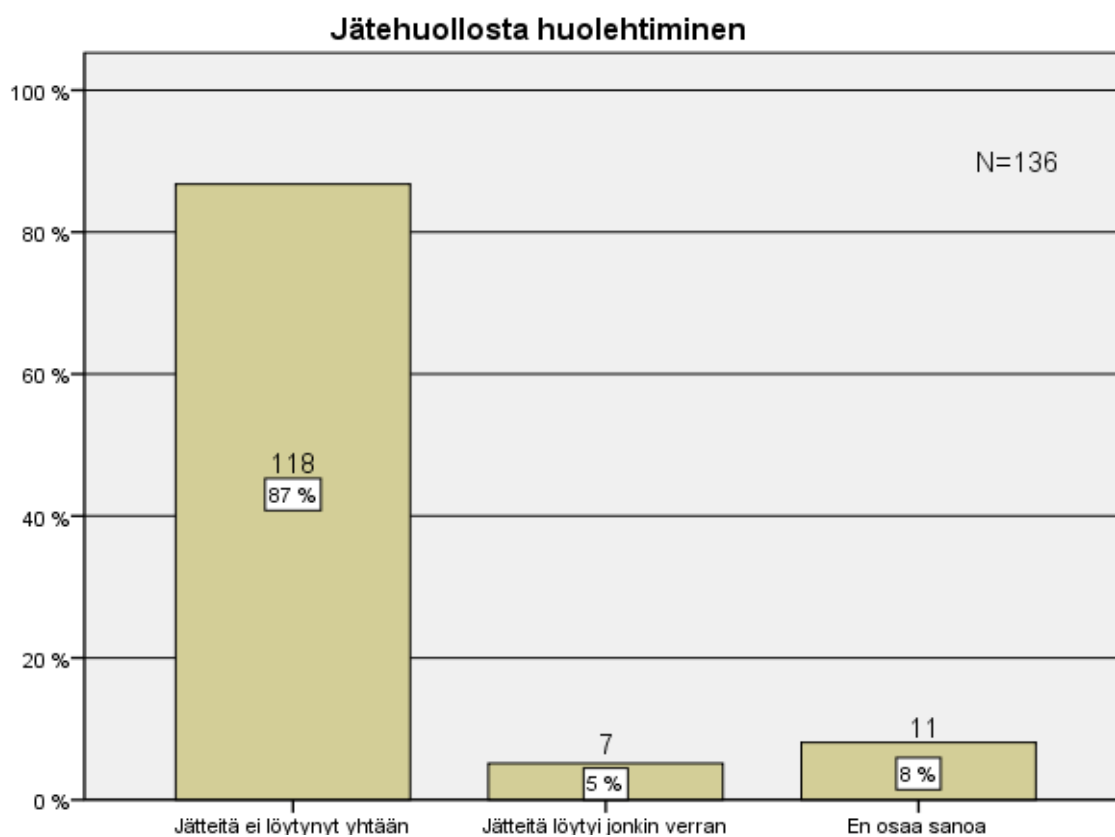
Kuvio 10. Vastaajien mielipide tienvarsivarastopaikan kunnosta



Kuvio 11. Vastaajien arvio tien kunnosta autokuljetuksen jälkeen

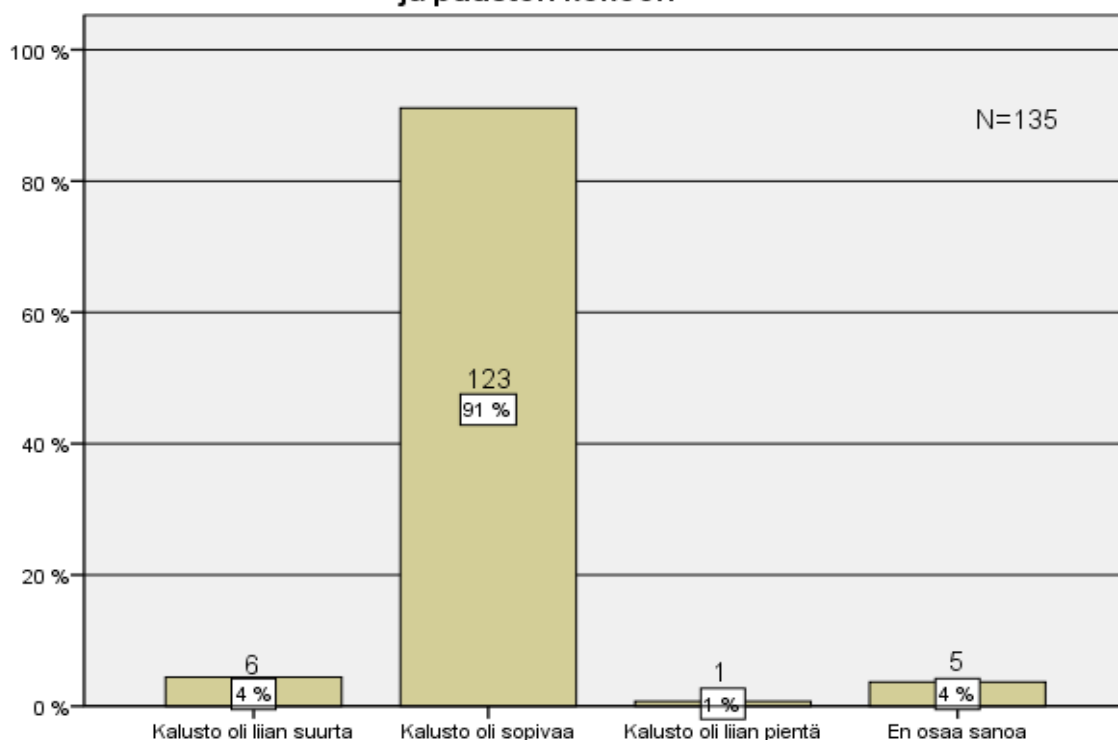


Kuvio 12. Vastaajien mielipide varastopaikan ja tien kunnostamiseen



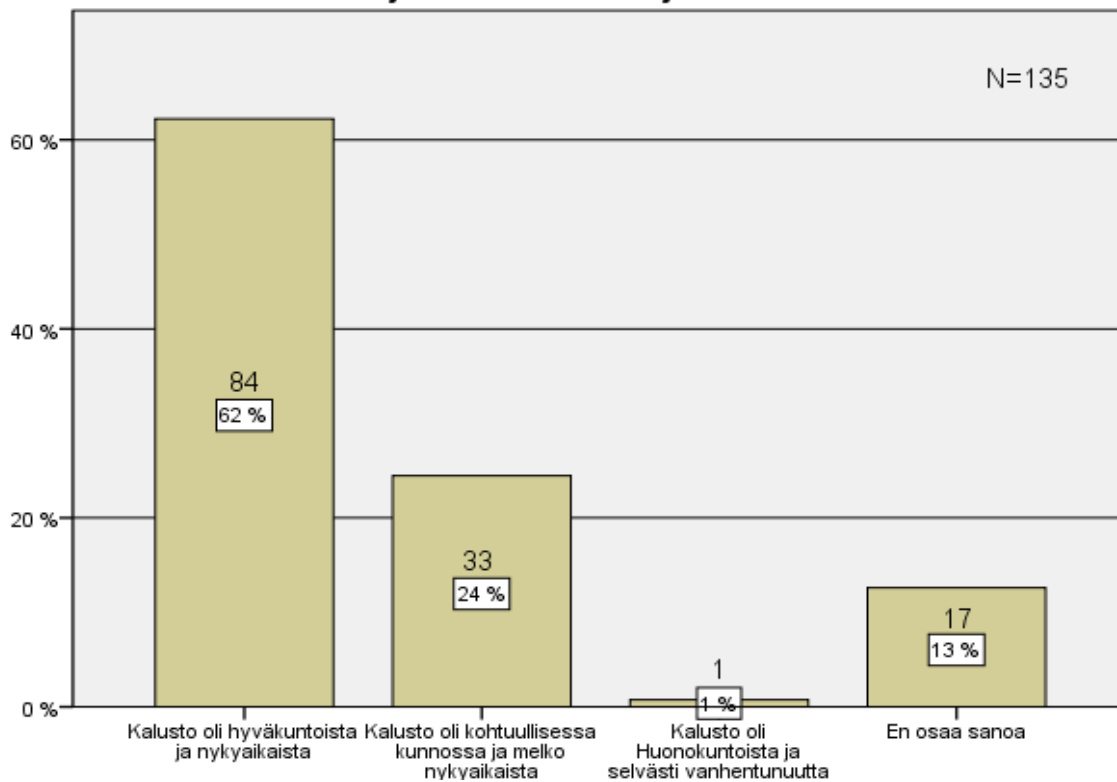
Kuvio 13. Vastaajien mielipide jätehuollosta

Korjuun suorittaneiden metsäkoneiden soveltuvuus oli verrattuna hakkuutapaan ja puuston kokoon

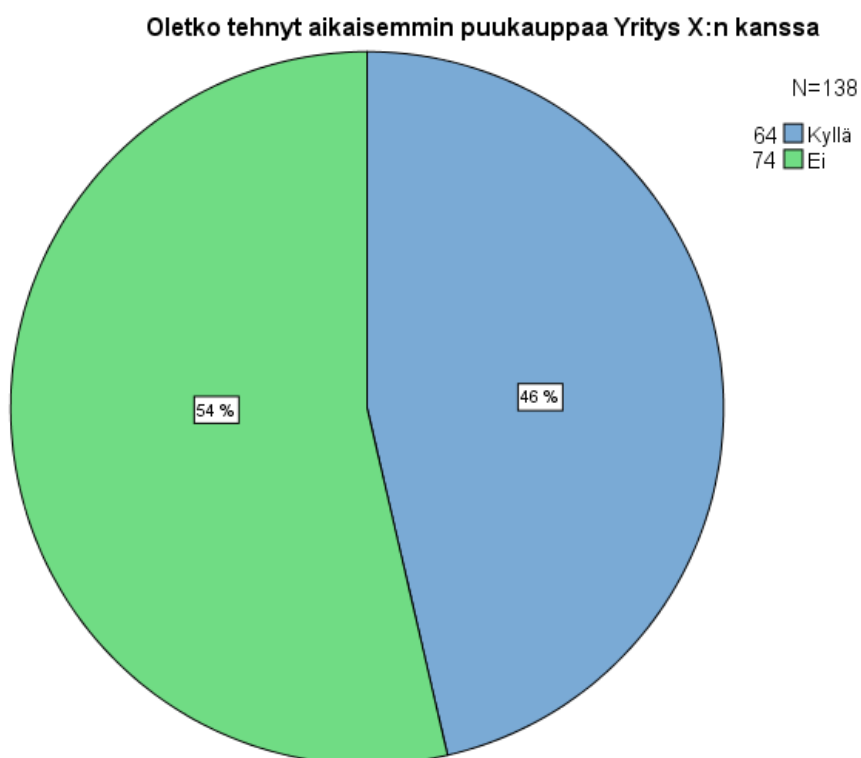


Kuvio 14. Vastaajien mielipide kaluston sopivuudesta hakkuissa

Korjuukaluston kunto ja ikä



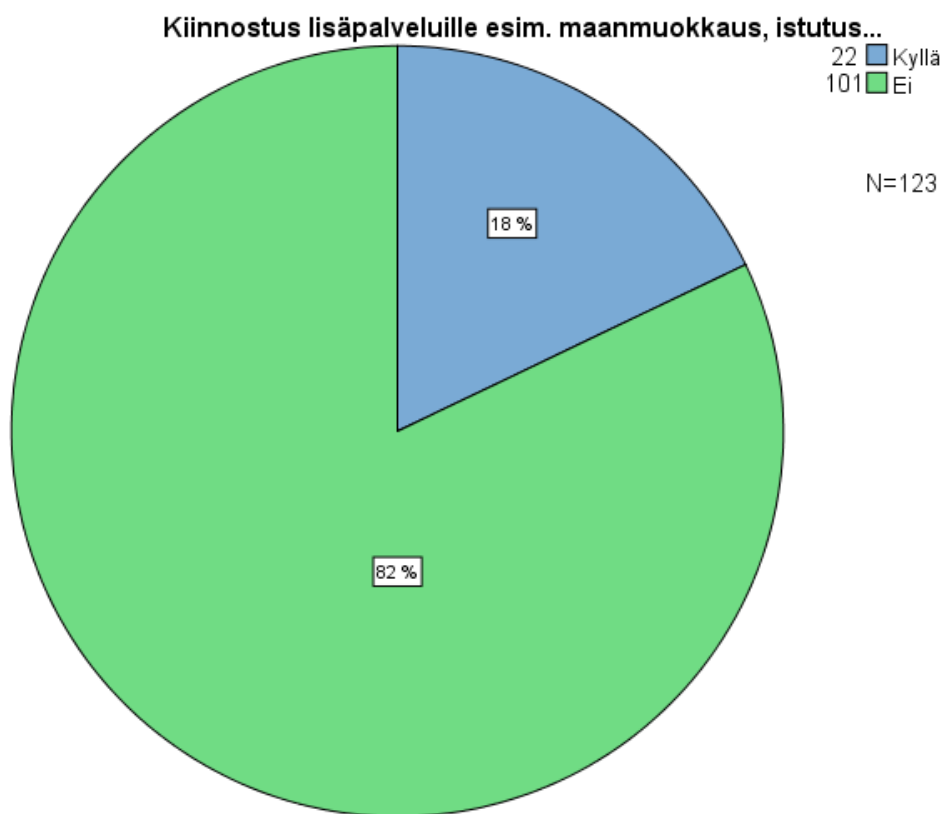
Kuvio 15. Vastaajien mielipide korjuukaluston kuntoon ja ikään.



Kuvio 1. Vastaajien jotka ovat ja eivät ole tehneet aikaisemmin puukauppaa yrityksen kanssa osuudet prosentteina ja lukumäärinä



Kuvio 2. Vastaajien halu tehdä puukauppaa yrityksen kanssa jatkossa



Kuvio 3. Vastaajien kiinnostus lisäpalveluille