



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# METSÄNHOITOYHDISTYS LOUNAIS-HÄMEEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Mikko Uusitalo

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2017  
Metsätalouden koulutus



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Metsätalouden koulutus

UUSITALO, MIKKO:  
Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeen asiakastyytyväisyys

Opinnäytetyö 58 sivua, joista liitteitä 13 sivua  
Huhtikuu 2017

---

Metsänhoitoyhdistysten tehtävänä on pääasiallisesti palveluja tarjoamalla edistää jäsentensä harjoittaman metsätalouden kannattavuutta ja tukea metsänomistajien muiden metsälleen asettamien tavoitteiden toteutumista. Uusi metsänhoitoyhdistyslaki astui voimaan 1.1.2015, ja merkittävänä muutoksena laissa on liiketoimintaa koskevien rajoitteiden purkaminen. Yhdistysten on muuttuneessa toimintaympäristössä tärkeää selvittää asiakkaidensa tyytyväisyys palveluihin.

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Metsänhoitoyhdistys Lounais-Häme. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeen asiakkaat ovat saamiinsa palveluihin. Kyselyyn vastaamalla asiakkailta oli mahdollisuus ilmaista, mitkä palvelun osa-alueet tarvitsevat parantamista. Asiakkailta kysyttiin myös mielipidettä toimihenkilöiden ominaisuuksista, yhteydenoton tavasta ja tiheydestä sekä mahdollisten koulutustilaisuuksien järjestämisestä. Vastaajilla oli mahdollisuus kertoa suoria toiminnan parannusehdotuksia. Saatujen tuloksien pohjalta muodostettiin kehitysehdotuksia yhdistyksen toiminnan parantamiseksi.

Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeellä on noin 2300 jäsentä. Kyselylomake lähetettiin postitse 213 asiakkaalle, jotka valittiin asiakasrekisteristä rekisterimerkintöjen perusteella aikaväliltä 1.1.2015—30.4.2015. Kyselyyn vastasi 68 henkilöä, eli tutkimuksen otantana oli 68 asiakasta.

Tulosten perusteella yhdistyksen asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja toimihenkilöiden toimintaan. Kokonaisarvosanojen keskiarvo oli kaikilla eri työlajeilla (taimikonhoito, metsän uudistamistyöt, puukaupan avustaminen/leimikon suunnittelu, korjuupalvelu) hyvän (4) ja melko hyvän (3) välillä. Asiakkaat suosittelevat hyvin todennäköisesti palveluja muille ja tilaavat todennäköisesti jatkossa palvelun yhdistykseltä. Yhdistyksen toimintaa kehitetään tulosten mukaisesti, eli etenkin tiedonvälitystä pyritään tehostamaan.

## **ABSTRACT**

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

**UUSITALO MIKKO**

Satisfaction Survey Among Customers of Forest Management Association Southwestern-Häme

Bachelor's thesis 58 pages, appendices 13 pages  
April 2017

---

Forest Management Associations are responsible for providing services primarily to promote their members' profitability of forest economy and support other goals forest owners have set to their forests. The new Forest Management Act came into force on 1 Jan 2015, and the biggest change is the dismantling of the law on business constraints. For an association, it is important to find out customers' satisfaction with services in the new operating environment.

This thesis was commissioned by Forest Management Association Southwestern-Häme. The purpose of this study was to find out how satisfied the clients of Forest Management Association Southwestern-Häme' customers are with the service. The study was carried out by using a questionnaire sent the clients. By replying to the questionnaire they had an opportunity to express what service areas are in need of an improvement. The survey also mapped the opinions about characteristics of the staff, way contact was kept and the intake density and potential training events. The respondents could also give direct suggestions for improvement. Developing proposals were made based on the survey results.

Forest Management Association Southwestern-Häme has about 2,300 members. The questionnaire was sent by post for 213 customers, whose selection was based on customer register entries marked time between 1 Jan 2015 till 30 April 2015. The survey was answered by 68 persons, so the sample size was thus 68.

Based on the results the association customers are very satisfied with their services and the operation staff. The average value of all the different types of work (young stand care, forest renewal work, assisting in the timber trade / design of the stand, harvesting service), good (4) and fairly good (3) between. Customers are likely to recommend services for others and are probably willing to use the same services of the association in the future. The association operations are developed in accordance with the results, particularly the data transmission will be developed.

---

Key words: forest management organisation, customer satisfaction, satisfaction survey

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	METSÄNHOITUYHDISTYKSET.....	8
2.1	Metsänhoitoyhdistys Lounais-Häme .....	8
2.2	Metsänhoitoyhdistyslaki .....	8
2.3	MTK ja MHY-ketju .....	9
3	METSÄNOMISTAJAKUNNAN RAKENNEMUUTOS .....	11
4	ASIAKASPALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY .....	13
4.1	Asiakaspalvelu ja asiakaspalvelun lainalaisuuksia .....	13
4.2	Asiakastyytyväisyyskysely ja sen rajoitteita.....	14
5	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ .....	15
6	OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSMENETELMÄ JA TOTEUTUS .....	16
7	TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU .....	18
7.1	Perustiedot .....	18
7.2	Työlajikohtaiset kysymykset .....	21
7.3	Yhteydenotto ja kommunikointi .....	34
7.4	Koulutuksen järjestäminen.....	40
7.5	Vapaa sana –kysymykset .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	40
8.1	Perustiedot .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
8.2	Työlajikohtaiset kysymykset .....	48
8.2.1	Kokonaisarvosana yhdistyksen palveluille (kysymys 6) .....	48
8.2.2	Työlajien osa-aluekohtaiset arvosanat ja työlajien parannettavat osa-alueet (kysymykset 7 ja 8) .....	48
8.2.3	Todennäköisyys suositella yhdistyksen palveluja ja todennäköisyys tilata yhdistyksen palveluja tulevaisuudessa (kysymykset 9, 10 ja 11).....	49
8.2.4	Muiden palveluntarjoajien palveluiden käyttäminen (kysymykset 12 ja 13).....	49
8.3	Yhteydenotto ja kommunikointi .....	50
8.3.1	Ensisijainen käytetty toimihenkilö ja yhteydenoton tiheys (kysymykset 14, 15, 16, 17 ja 18).....	50
8.3.2	Vuorovaikutuksen onnistuneisuus (kysymykset 19 ja 20).....	51
8.4	Koulutuksen järjestäminen ja retken järjestäminen (kysymykset 21 ja 22) .....	51
9	TOIMINNAN KEHITYSIDEOITA.....	52
10	POHDINTA.....	56
	LÄHTEET.....	58

LIITTEET .....	59
Liite 1. Saatekirje .....	59
Liite 2. Kyselylomake .....	59
Liite 3. Kooste vapaamuotoisista vastauksista .....	61

**ERITYISSANASTO**

MHY

Metsänhoitoyhdistys

MTK

Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliitto

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeen asiakastyytyväisyys. Kyselyn tilaajana toimii Metsänhoitoyhdistys Lounais-Häme. Asiakastyytyväisyyttä selvitetään kyselytutkimuksella, joka suunnataan yhdistyksen aktiivisille asiakkaille. Aktiivisilla asiakkailla tarkoitetaan tässä tapauksessa sellaisia henkilöitä ja yhteisöjä, jotka ovat tehneet yhdistykseltä työtilauksen aikavälillä 1.1.2015—30.4.2015. Näin valitussa vastaajajoukossa on mukana myös henkilöitä, jotka eivät ole Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeen jäseniä.

Tutkimus pyrkii havainnollistamaan puutteita asiakaspalvelussa. Kyselyn vastaukset ovat osittain kohdennettavissa yksittäiseen toimihenkilöön, sillä vastaajilla on mahdollisuus nimetä yleisimmin käyttämänsä toimihenkilö. Opinnäytetyön tuloksissa ei yksilöidä toimihenkilöiden saamia tuloksia, vaan toimihenkilökohtaiset tulokset luovutetaan yhdistyksen toiminnanjohtajalle. Saatujen tulosten pohjalta pyritään kehittämään yhdistyksen toimintaa ja luomaan uusia toimintamalleja. Asiakkailta kysyttiin myös mielipiteitä yhdistyksen tarjoamista koulutustapahtumista sekä mahdollisen asiakasretken järjestämisestä.

Tutkimus on ajankohtainen muuttuneen metsänhoitoyhdistyslain takia. Vuoden 2014 alusta pakollinen metsänhoitomaksu muuttui vapaaehtoiseksi jäsenmaksuksi. Tällöin metsänomistajilta tullut säännöllinen ja tasainen rahavirta muuttui epätasaisemmaksi ja vaikeammin ennustettavaksi. Kilpailua edistävät metsälakiuudistukset tulivat voimaan vuoden 2015 alussa, ja kilpailun edistämiseksi lakiuudistuksessa kumottiin muun muassa puukauppaa ja puunkorjuuta rajoittava pykälä.

Kyselystä tekee ajankohtaisen myös se, että vastaavanlaista tutkimusta ei ole tehty Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeen alueella 2000-luvun aikana. Koko Suomen kattavalla yhdistyskentällä asiakastyytyväisyyskyselyitä on tehty, mutta pelkästään Lounais-Hämeen yhdistyksen alueelle rajattua tutkimusta ei ole toteutettu.

## **2 METSÄNHOITOYHDISTYKSET**

### **2.1 Metsänhoitoyhdistys Lounais-Häme**

Metsänhoitoyhdistys Lounais-Häme toimii Forssan, Tammelan ja Urjalan kuntien alueella. Nykyisessä laajuudessaan yhdistys on aloittanut toimintansa vuoden 2008 alusta. Vuoden 2008 alussa fuusioituivat yhdistykset MHY Tammela-Forssa, MHY Kojjärvi sekä MHY Urjala muodostaen MHY Lounais-Hämeen. Fuusioituneiden yhdistysten toimintahistoria ulottuu 1920- ja 1930-luvuille. (Metsänhoitoyhdistys Lounais-Häme)

Yhdistyksellä on noin 2500 jäsentä. Jäsenten metsätilojen keskikoko on noin 25 ha, ja jäsenten yksityismetsän pinta-ala on noin 57000 ha. Puuston arvioitu vuotuinen kasvu yhdistyksen alueella on 553 000 m<sup>3</sup> ja keskimääräinen hakkuukertymä 500 000 m<sup>3</sup>.

Yhdistyksellä on käytössään 2 toimistoa, jotka sijaitsevat Forssassa ja Urjalassa. Palkattuun henkilökuntaan kuuluu 6 toimihenkilöä sekä 1 toimistonhoitaja. (Metsänhoitoyhdistys Lounais-Häme)

### **2.2 Metsänhoitoyhdistyslaki ja metsänhoitoyhdistyslain muutokset**

Metsänhoitoyhdistykset ovat metsänomistajien muodostamia yhteisöjä, joiden pääasiallisena tarkoituksena on edistää jäsentensä harjoittaman metsätalouden kannattavuutta ja jäsenten metsätaloudelleen asettamien muiden tavoitteiden toteutumista. Lisäksi yhdistysten tehtävänä on edistää taloudellisesti, ekologisesti ja sosiaalisesti kestävää metsien hoitoa ja käyttöä sekä valvoa jäsentensä etua. (Laki metsänhoitoyhdistyksistä)

Näiden tavoitteiden toteutumisen edistämiseksi on metsänhoitoyhdistysten tarjottava jäsenilleen metsän omistamiseen ja metsätalouden harjoittamiseen liittyviä palveluja.

Metsänhoitoyhdistyksessä päätösvaltaa käyttävät jäsenten ehdottamat ja vaaleilla valitsemat valtuutetut, jotka muodostavat valtuuston. Valtuutetut valitaan kerralla ilman vaali-piirijakoa. Valtuuston toimikausi on 4 vuotta. (Laki metsänhoitoyhdistyksistä)



Metsänhoitoyhdistyslain muutoksen tarkoituksena on edistää metsätalouselinkeinon kilpailukykyä ja kannattavuutta sekä lisätä metsänomistajan valinnanvapautta omassa yhdistystoiminnassaan. Uuden lain peruseriaatteet ovat seuraavat: 1. Metsänhoitoyhdistys on lähtökohtaisesti metsänomistajien yhteenliittymä ja sen tarkoituksena on edistää jäsentensä metsätalouden ja muiden metsälleen asettamien tavoitteiden saavuttamista. 2. Yhdistyksen on tarjottava edeltävään kohtaan liittyvien vaatimusten mukaiset palvelut. 3. Puukauppaa koskevat rajoitukset poistuvat. 4. Pakollinen metsänhoitomaksu poistuu, tilalle vapaaehtoinen jäsenyys. 5. Vanhoista metsänhoitomaksuista kertyneet varat on käytettävä toimialueen metsänomistajien metsänhoidolliseen ja metsätaloutta edistävään neuvontaan, koulutukseen ja tiedotukseen sekä metsänhoitoyhdistysten hallinnollisiin tehtäviin. (Metsänhoitoyhdistyslain muutokset linjattu) Metsänhoitoyhdistykset voivat jatkossa tuottaa jäsentensä haluamia metsätalouden ja puukaupan palveluja (Metsälakien kokonaisuudistus voimaan vuoden alusta).

### **2.3 MTK ja MHY-ketju**

Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliitto MTK ry on maanviljelijöiden, metsänomistajien ja maaseutuyrittäjien ammatti- ja etujärjestö, joka toimii paikallisella, alueellisella, valtakunnallisella ja kansainvälisellä tasolla. MTK:n jäsenmäärä oli vuoden 2015 lopulla 341 642, joista maataloustuottajayhdistyksiin kuului 130 585 ja metsänhoitoyhdistyksiin 211 057 jäsentä. (Metsänomistajien järjestö)

MTK:n toiminta-ajatus on olla etujärjestö, joka edistää jäsentensä taloudellista ja sosiaalista hyvinvointia sekä maaseutuvarallisuuden kestävästä taloudellisesta käytöstä ja hoitoa (MTK:n toiminta-ajatus). MTK pyrkii edistämään perhemetsätalouden kannattavuutta vaikuttamalla aktiivisesti metsä- ja talouspolitiikkaan.

MTK:n mielipiteen mukaan yksityismetsien hoito ja käyttö lähtevät metsänomistajien tavoitteista. Metsätalouden on oltava metsänomistajille kannattavaa ja kaikessa päätöksenteossa pitää kunnioittaa maanomistajan oikeuksia. MTK:n linjaukset ovat siis vahvasti samansuuntaisia kuin metsänhoitoyhdistysten.

MHY-ketjun rakentaminen alkoi 2000-luvulla. Siihen kuuluvat kaikki metsänhoitoyhdistykset, MTK ja MHYP (Metsänhoitoyhdistysten Palvelu Oy). Jokainen ketjuun kuuluva

yksikkö antaa oman asiantuntijaosaamisensa yhtenäisen ketjun rakentamiseksi. MHY-ketjun visio on ”Metsänhoitoyhdistykset ovat maan paras metsänomistajien palveluketju”. MHY-ketjun strategisena tavoitteena on yhtenäistää eri yhdistysten toimintatavat. Metsänhoitoyhdistyksille pyritään luomaan selkeät tuote- ja palvelukokonaisuudet sekä palvelujen ja toimintatapojen pohjalta suunniteltu yhtenäinen markkinointi. (Metsänomistajat-ketju)

### 3 METSÄNOMISTAJAKUNNAN RAKENNUMUUTOS

Suurin osa Suomen metsistä on perheiden omistuksessa ja vähäisempi osuus perikuntien sekä yhtymien hallinnassa. Rakennemuutos yksityismetsänomistajakunnassa alkoi suunnilleen 1960-luvun lopulla ja jatkuu edelleen. Syitä rakennemuutokseen ovat muun muassa elinkeinorakenteen muutos, alueellinen erilaistuminen, kaupungistuminen sekä väestön ikääntyminen. Ammattirakenteen suhteen alkutuotannossa työskentelevien osuus on pudonnut muutamaankymmentiin prosenttiin ja vuonna 2005 kaupunkimaisissa kunnissa asui 63 prosenttia suomalaisista. Keskeisimmät trendit metsänomistajakunnan rakennemuutoksessa ovat olleet maanviljelijäomistuksen väheneminen, metsänomistajakunnan ikääntyminen, koulutustason nousu, metsälökoon muutokset, etämetsänomistajien määrän kasvu sekä tavoitteiden moniarvoistuminen. Monitavoitteisuus näkyy toisaalta aktiivisena hakuuimintana ja toisaalta vapaaehtoisesti tapahtuvana luontoarvojen suojeluna metsätalalla. (Karppinen & Ahlberg 2008)

Vuosina 1999—2009 keskeisimpien metsänomistajuuteen liittyvien muutosten voidaan sanoa olleen metsänomistajien ikääntyminen, tilalla asumisen väheneminen, tilakoon pieneneminen, metsäkiinteistöjen hajanaisuuden lisääntyminen ja aktiivisimman metsänomistajatavoiteryhmän (monitavoitteiset metsänomistajat) osuuden pieneneminen. Metsänomistajat ovat ikääntyneet muuta väestöä nopeammin, koska maanviljelijöitä lukuun ottamatta metsä siirtyy seuraavalle sukupolvelle useimmiten vasta perintönä. Tutkimuksen mukaan metsänomistajien keskimääräinen ikä on noussut 60 vuoteen, kun se vuonna 1990 oli 54 vuotta. Iäkkäiden metsänomistajien osuus on suuri, sillä 56 % metsänomistajista on täyttänyt 60 vuotta. (Hänninen, Karppinen & Leppänen 2011)

Eläkeläiset ovat suurin metsänomistajaryhmä 45 % osuudella. Palkansaajien osuus on näyttänyt vakiintuvan 30 % tasolle. Päätoimisten maatalousyrittäjien osuus on laskenut kymmenessä vuodessa (1999—2009) 22 prosentista 16 prosenttiin. Keskimääräinen tilakoko oli vuonna 2009 35 hehtaaria, eli 2 hehtaaria vähemmän kuin vuonna 1999. Tilallaan asuvien osuus on pudonnut 42 prosenttiin, kun se vuonna 1999 oli 50 prosenttia. Pääsyyt määrän tippumiseen ovat olleet kaupungistumisen kiihtyminen ja muuttaminen tilan sijaintikunnan taajamaan. Syitä muuttoliikkeeseen ovat esimerkiksi ikääntyneiden metsänomistajien muutto palveluiden lähelle sekä taajamien helpompi asumismuoto.

Maaseudulla asuvien metsänomistajien osuus on kymmenessä vuodessa tippunut 63 prosentista 55 prosenttiin, metsäpinta-alojen omistussuhteen prosenttien ollessa vastaavasti 69 % ja 64 %. (Hänninen, Karppinen & Leppänen 2011)

Yksityismetsänomistajakunnan rakennemuutos näyttäisi jatkuvan samansuuntaisena kuin aikaisempina tarkastelujaksoina. Todennäköisimmin tulevaisuutta ennustavien mallien mukaan, joissa tarkastelujaksona on rakenteiden muutos vuodesta 2010 vuoteen 2020, metsänomistajien keski-ikä ja naisten osuus metsänomistajista tulee kasvamaan. Omistajaryhmittäin eniten osuuttaan kasvattavat eläkeläiset ja palkansaajat, vastaavasti maa-/metsätalousyrittäjien osuus vähenee. Koulutettujen metsänomistajien osuus tulee kasvamaan. (Karppinen & Ahlberg 2008)

## 4 ASIAKASPALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

### 4.1 Asiakaspalvelu ja asiakaspalvelun lainalaisuuksia

Asiakaspalvelu on yksi merkittävimpiä markkinoinnin kilpailukeinoja. Asiakaspalvelu tarkoittaa yleensä asiakkaan ja koneen, laitteen tai työntekijän välistä vuorovaikutusta. Asiakas voi olla myös vuorovaikutuksessa tilojen kanssa, kun hän astuu sisälle yrityksen toimitiloihin. Asiakkaan kokemukseen asiakaspalvelusta vaikuttavat hänen ostamansa tuote kaikkine ominaisuuksineen sekä yrityksen toimintatapa. Asiakaspalvelu on osa asiakkaalle tarjottavaa tuotetta. Asiakaspalvelun avulla vahvistetaan yrityksen haluttua brändiä. (Reinboth 2008)

Hyvän asiakaspalvelun perustana on henkilökunta, jolla on riittävät taidot hallita asiakas-tilanteita. Asiakaspalvelutaidon käytännön tiedot voi hankkia opiskelemalla käytännön opettaessa loput. Tärkeintä on tietää, kuinka ihmiset haluavat itseään kohdeltavan. (Reinboth 2008) Hyvään palveluun kuuluvat myyntityö, mainonta, myynninedistäminen ja suhdetoiminta. Asiakaspalvelua on käytännössä kaikki asiakkaan hyväksi tehty työ. Asiakaspalvelun tuloksellisuus syntyy siitä, että asiakkaan ja kontaktihenkilön (asiakkaan kanssa kontaktissa oleva henkilö) välinen vuorovaikutus onnistuu hyvin. (Lahtinen 1999)

Yksi asiakaspalvelutyylit on ystäväpalvelu, jota käytetään Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeessä. Tässä toimintatavassa asiakaspalvelu on epämuodollista ja tuttavallista. Jokaiseen asiakkaaseen suhtaudutaan yksilönä, ja hänen ongelmansa ratkaiseminen tai tarpeen tyydyttäminen otetaan sydämen asiaksi. Asiakkaan on helppo luottaa asiansa nopeaan ja vaivattomaan ratkeamiseen. Asiakaspalvelutyylin tavoitteena on luoda asiakkaaseen henkilökohtainen suhde, joiden osapuolten tapaaminen muistuttaa ystäväysten tapaamista. (Reinboth 2008) Yksilöllisen asiakaspalvelun tarjoaminen ei tarkoita nöyryytystä asiakkaan edessä, vaan nöyryyttä kuunnella asiakasta ja ottaa hänet vakavasti. Toisin sanoen lipevä palvelutyylit on huono tapa toimia. (Lahtinen 2001)

## 4.2 Asiakastyytyväisyyskysely ja sen rajoitteita

Asiakaspalvelun onnistumista mitataan perinteisesti asiakastyytyväisyystutkimuksilla. Tällaisella tutkimuksella saadaan tietoa koko palvelukokonaisuudesta ja sen osista. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on vaikeaa – siihen sisältyy paljon tekijöitä, joita ei voida mitata ”rasti ruutuun” – tyyppisillä lomakkeilla. (Lahtinen 1999)

Asiakastyytyväisyys on tärkeää, koska tyytyväiset asiakkaat ostavat tuotteen ja palvelun uudelleen samalta yritykseltä. Tyytyväisyys tekee asiakassuhteista pidempikestoisia ja asiakkaiden toiminnasta yritykselle uskollista. Tyytyväiset asiakkaat levittävät positiivisia kokemuksiaan muille asiakkaille ja parantavat osaltaan yrityksen tulosta. (Lahtinen 1999)

Ehkä suurin haaste asiakastyytyväisyyskyselyssä on tulosten analysointi. On muistettava, että saadut tulokset ovat yleensä määrällisiä ja numerot eivät kerro koko totuutta. Lähtökohtaisesti asiakastyytyväisyys on tunnetila, ei numero. Ihmiset kokevat numerot eri tavoin, osalla on vastauksissaan takana omia periaatteita. Jos asiakkaalle on esimerkiksi tarjottu paras mahdollinen palvelu, ja asiakas on kokenut palvelun täydelliseksi, ei hän periaatesyistä anna täyttä arvosanaa. (Reinboth 2008) Asiakkaan mielestä voi mahdollisesti aina olla mahdollisuus tehdä pieniä parannuksia palveluun. Saatuihin vastauksiin vaikuttavat suuresti myös vastaajan tunnetilat. Vaikka palvelu olisikin ollut moitteetonta, voivat esimerkiksi oman yksityiselämän murheet alentaa palvelun arvosanaa.

## 5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Opinnäytetyön päämääränä oli selvittää Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeen asiakkaiden tyytyväisyyttä tilaamiinsa palveluihin. Yhtenä osana asiakastytyväisyyden selvittämisestä kysyttiin toimihenkilön ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen onnistuneisuudesta eri osa-alueilla. Osana kyselyä annettiin vastaajalle mahdollisuus kertoa mielipiteensä mahdollisen koulutuksen ja asiakasmatkan järjestämisestä. Kyselyn tarkoituksena oli saada tietoa myös kaavamaisen tiedon ohi, joten vastaajalle tarjottiin mahdollisuus kertoa omia ideoitaan vapaa sana –osioissa.

2000-luvun merkittävin metsänhoitoyhdistyksiä muuttanut asia on metsänhoitoyhdistyslain muuttuminen. Lakimuutoksen myötä yhdistysten ja muiden alan toimijoiden välinen kilpailu kiihtyy, kun metsänhoitoyhdistysten kilpailua rajoittavaa lainsäädäntöä karsittiin. Yhdistyksen toiminnan kehittäminen on tärkeää, jotta yhdistys pärjäisi kilpailussa muille palveluntarjoajille. Asiakastytyväisyyden kehittäminen on osa kilpailukyvyyn parantamista.

## 6 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSMENETELMÄ JA TOTEUTUS

Tutkimusaineisto kerättiin kyselytutkimuksen avulla. Kyselykokonaisuus, joka sisälsi kyselylomakkeen (liite 2) lisäksi saatekirjeen (liite 1), lähetettiin valikoidulle vastaajajoukolle valmiiksi maksetun vastauskuoren kanssa postitse 3.2.2017. Vastausaikaa annettiin 21.2.2017 asti. Vastausaikaa ei annettu pidempään, koska uusien vastausten saaminen kyselytutkimukseen on melko epätodennäköistä kahden viikon kuluttua kyselyn vastaanottamisesta.

Vastaajajoukko valittiin metsänhoitoyhdistysten käyttämän Silva Asiakaspalvelu -ohjelman avulla. Ohjelman tiedonhakutyökalun avulla rajattiin asiakkaat sellaiselta yhtenäiseltä ajanjaksolta, että kriteerit täyttäviä vastaajia löytyisi aavistuksen yli 200. Ajanjaksoksi valikoitui 1.1.2015—30.4.2015. Vaadittuna kriteerinä oli jonkin yhdistyksen palvelun tilaaminen kyseisellä ajanjaksolla. Ajanjakso sijoitettiin muutaman vuoden takaiselle ajalle, koska yhdistyksen palvelutilausten toteuttaminen kokonaisuudessaan voi viedä vuosia. Tästä hyvänä esimerkkinä on puukaupan kilpailutus ja sen mukana ostettu palvelu metsän uudistamistöiden tekemisestä. Metsän hakkuu voi kaupanteon hetkestä ajoittua esimerkiksi vuoden päähän ja uudistamistyöt voidaan toteuttaa vuoden kuluttua hakkuusta. Osa asiakkaista, joille kyselylomake lähetettiin, ei ollut metsänhoitoyhdistyksen jäseniä.

Saatekirje (liite 1) sisälsi arvontalipukkeen, jonka täyttämällä ja takaisinpostittamalla oli mahdollisuus osallistua arvontaan. Arvonnan palkintona oli 300 €:n lahjakortti, jonka voi käyttää kaikkiin yhdistyksen tarjoamiin palveluihin (lukuun ottamatta jäsenmaksun maksamista). Palkinnon toivottiin lisäävän osallistumisaktiivisuutta. Saatekirjeen alalaidassa kysyttiin, toivoiko metsänomistaja metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilön ottavan yhteyttä. Näin pyrittiin saamaan tuoreita asiakaskontakteja.

Kysely oli päämenetelmältään määrällinen eli kvantitatiivinen, mutta sisälsi joitain laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen tunnuspiirteitä. Kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä olivat vapaamuotoisten vastausten osiot. Määrällinen tutkimus on pääpiirteiltään tutkimus, jossa käytetään täsmällisiä ja laskennallisia tilastollisia menetelmiä. Sanalliset vastaukset on koottu liitetiedostoksi (liite 3).

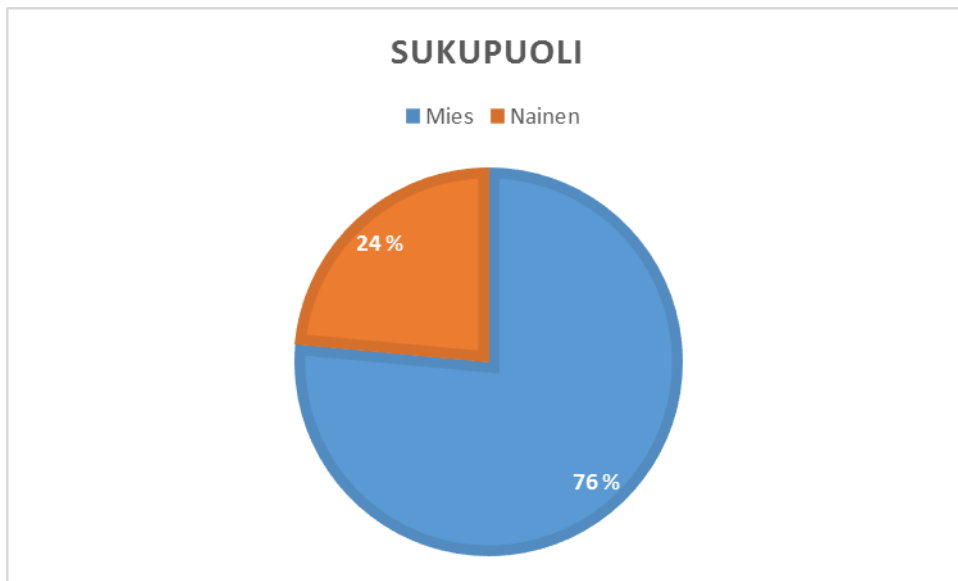


Kyselyn vastaukset käsiteltiin Microsoft Excel –taulukkolaskentaohjelmalla. Saatekirje ja kyselylomake tehtiin Microsoft Word –tekstinkäsittelyohjelmistolla. Saaduista tuloksista muodostettiin taulukoita, joiden avulla voitiin tulkita kyselyn tuloksia.

## 7 TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELO

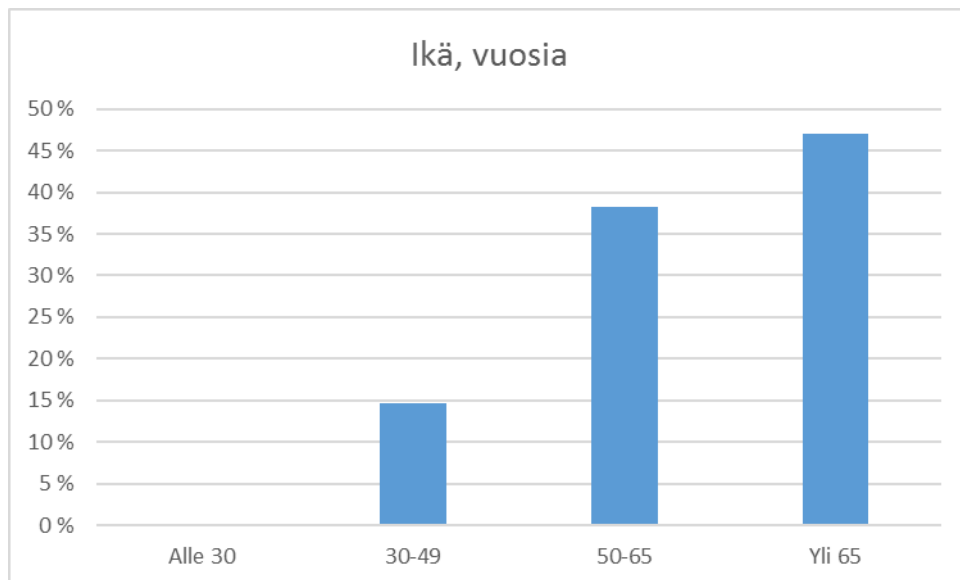
### 7.1 Perustiedot

Kyselyyn vastasi kokonaisuudessaan 68 henkilöä. Kysely lähetettiin 213 hengelle, joten vastausprosentiksi muodostui 31,9 %. Ensimmäinen kysymys selvitti vastaajien sukupuolijakaumaa. Vastaajista 52 (76 %) oli miehiä ja 16 (24 %) naisia (kuvio 1).



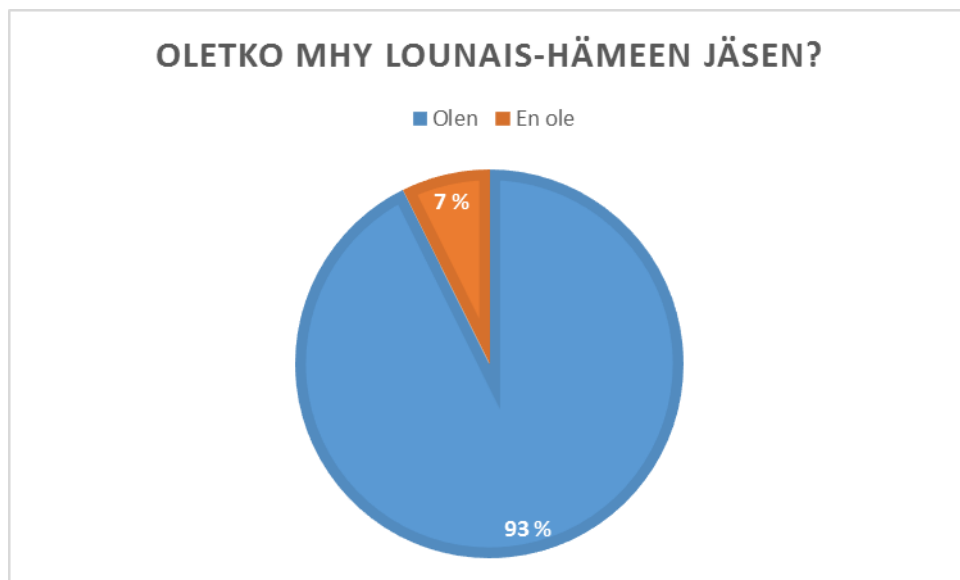
KUVIO 1. Vastaajien sukupuoli

Toinen kysymys selvitti vastaajien ikäjakaumaa. Vastausvaihtoehtoina oli a) alle 30, b) 30—49, c) 50—65 ja d) yli 65 vuotta. Vastaajien keski-ikä on korkea, sillä suurin osa vastaajista oli yli 50-vuotiaita. Alle 30-vuotiaita vastaajia ei ollut lainkaan (0 %), 30—49-vuotiaita oli 10 (15 %), 50—65-vuotiaita oli 26 (38 %) ja yli 65-vuotiaita 32 (47 %) (kuvio 2).



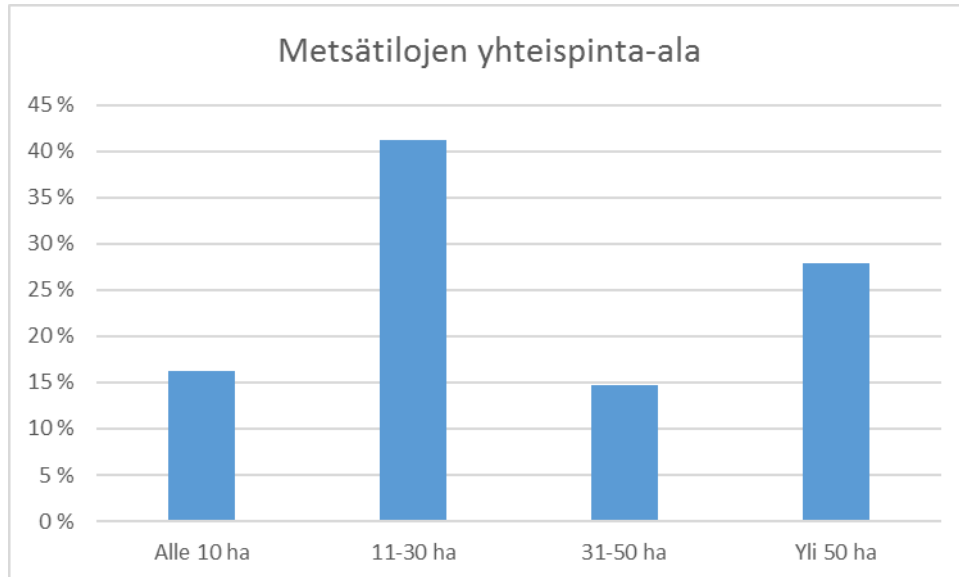
KUVIO 2. Vastaajien ikä

Kolmas kysymys käsitteli vastaajien jäsenyyttä Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeessä. Kysely oltiin osoitettu yhdistyksen asiakkaille, joten kyselyn saaneet eivät olleet automaattisesti yhdistyksen jäseniä. Tästä huolimatta ylivoimaisen suuri osa vastaajista oli yhdistyksen jäseniä. Vastaajista 63 (93 %) oli yhdistyksen jäseniä ja 5 (7 %) ei ollut yhdistyksen jäseniä (kuvio 3).



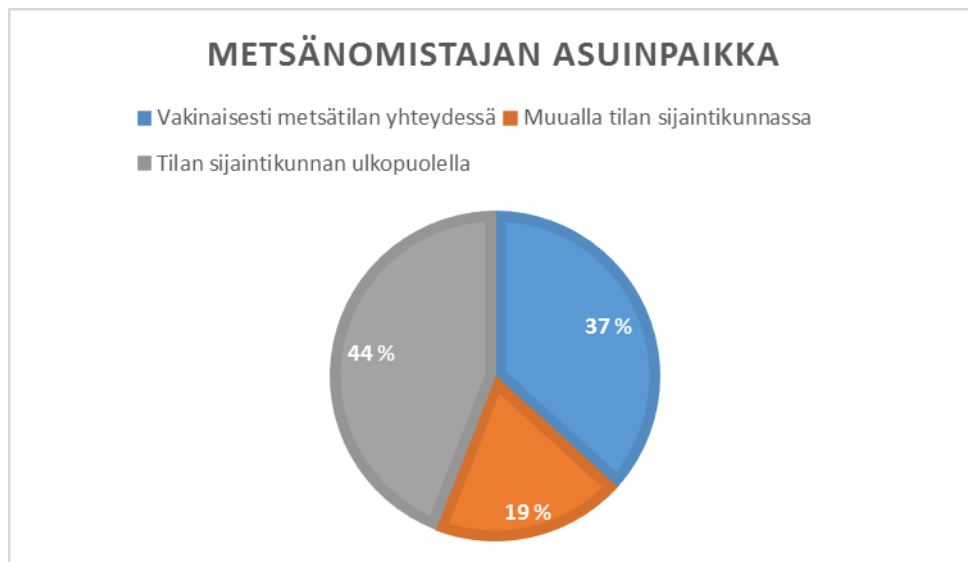
KUVIO 3. Vastaajien jäsenyys

Neljäs perustietokysymys selvitti vastaajien metsäomaisuuden määrää yhdistyksen toiminta-alueella. Vastausvaihtoehtoina oli a) alle 10, b) 11—30, c) 31—50 ja d) yli 50 ha (ha = hehtaari). Vastaajista 11 (16 %) omisti metsää alle 10 ha, 28 (41 %) omisti metsää 11—30 ha, 10 (15 %) omisti metsää 31—50 ha ja yli 50 ha metsää omisti 19 (28 %) (kuvio 4).



KUVIO 4. Vastaajien metsätilojen pinta-ala yhdistyksen toiminta-alueella

Viides kysymys käsitteli vastaajien asuinpaikan sijaintia suhteessa metsätilan sijaintiin. Vastausvaihtoehtoina oli a) vakinaisesti metsätilan yhteydessä, b) muualla tilan sijaintikunnassa, etäisyys tilalle noin \_\_\_\_\_ kilometriä ja c) tilan sijaintikunnan ulkopuolella, etäisyys tilalle noin \_\_\_\_\_ kilometriä. Vakinaisesti metsätilan yhteydessä asui 25 (37 %), muualla tilan sijaintikunnassa asui 13 (19 %) ja tilan sijaintikunnan ulkopuolella asui 30 (44 %) vastaajista. Muualla tilan sijaintikunnassa asuneiden keskimääräinen etäisyys metsätilalle oli 22 kilometriä. Tilan sijaintikunnan ulkopuolella asuneiden keskimääräinen etäisyys metsätilalle oli 108 kilometriä (kuvio 5).

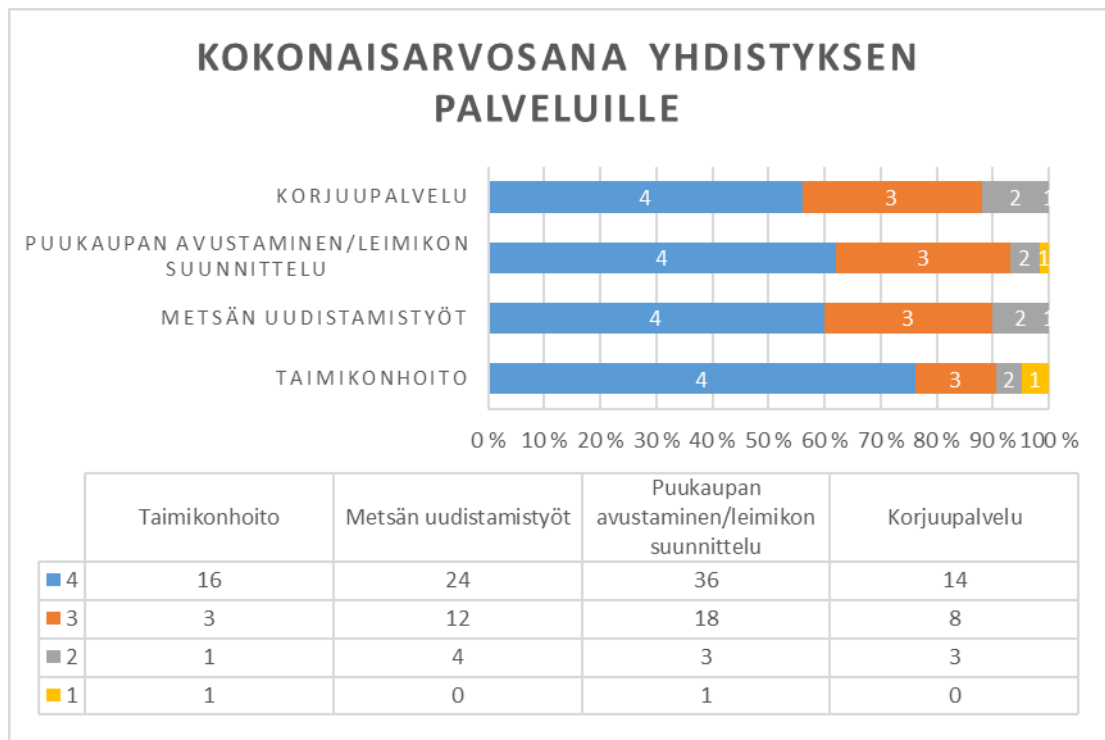


KUVIO 5. Vastaajien asuinpaikka

## 7.2 Työlajikohtaiset kysymykset

Kuudes kysymys käsitteli yhdistyksen palvelujen käyttämistä: ”Mitä seuraavista yhdistyksen palveluista olet käyttänyt? Ympyröi työlajikohtaisesti kokonaisarvosana, joka vastaa mielipidettäsi palvelun laadusta. Jätä tyhjäksi ne työlajit, joita et ole käyttänyt.” Vastausvaihtoehtoina olivat 4 = hyvä, 3 = melko hyvä, 2 = melko huono ja 1 = huono.

Taimikonhoidon kokonaisarvosanan keskiarvoksi muodostui 3,6, kun vastaajia oli yhteensä 21 kpl. Metsän uudistamistöiden keskiarvoksi muodostui 3,5, kun vastaajia oli yhteensä 40. Puukaupan avustamisen/leimikon suunnittelun keskiarvoksi muodostui 3,5, kun vastaajia oli yhteensä 58. Korjuupalvelun keskiarvoksi muodostui 3,4, kun vastaajia oli yhteensä 25 (kuvio 6).



KUVIO 6. Kokonaisarvosana yhdistyksen palveluille

Seitsemäs kysymys kartoitti vastaajien tyytyväisyyttä työlajeittain osa-aluekohtaisesti: ”Valitse työalajikohtaisesti arvosana, joka kuvaa tyytyväisyyttäsi tiettyyn palvelun osa-alueeseen. Jätä tyhjäksi ne työlajit, joita et ole käyttänyt.” Vastausvaihtoehtoina olivat 4 = hyvä, 3 = melko hyvä, 2 = melko huono ja 1 = huono.

Taimikonhoidon osalta vastauksia oli keskimäärin noin 14 (13,9) osa-aluetta kohti, kun eniten vastauksia osa-alueista sai työnjälki (16) ja vähiten erityistarpeiden huomiointi (11). Parhaimmat arvosanat muodostuivat toimihenkilön asiantuntijuudelle (3,7) ja toimihenkilön tavoitettavuudelle (3,7). Vastaajien mielestä eniten parantamisen varaa olisi työnjäljessä (3,4), ongelmatilanteiden ratkaisemisessa (3,3) ja työn hinta-laatusuhteessa (3,2). Kaikkien osa-alueiden osalta arvosanat sijoittuivat hyvän (4) ja melko hyvän (3) välille (kuvio 7).



KUVIO 7. Taimikonhoidon osa-aluekohtaiset keskiarvot

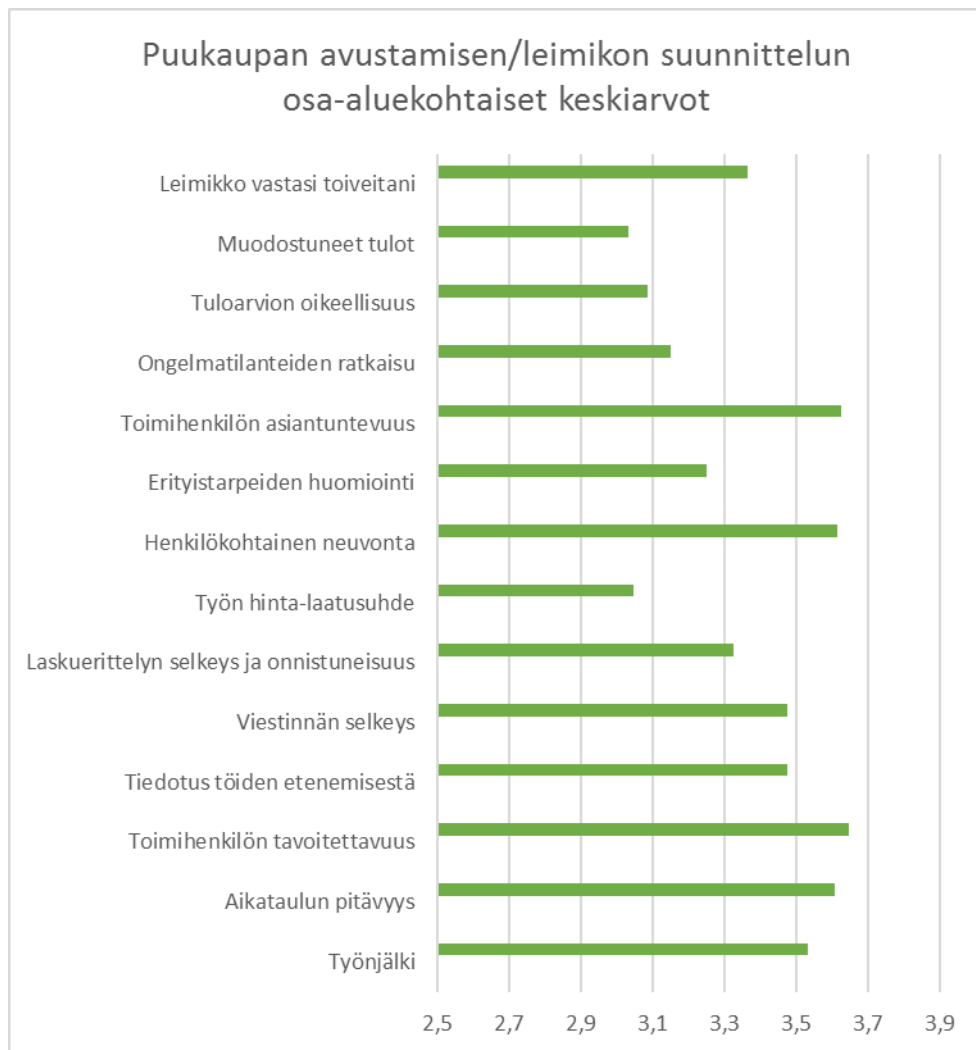
Metsän uudistamistöiden osalta vastauksia oli keskimäärin 23 (23,4) osa-aluetta kohti, kun eniten vastauksia sai työnjälki (28) ja vähiten erityistarpeiden huomiointi (14). Parhaimmat arvosanat muodostuivat toimihenkilön asiantuntijuudelle (3,7), toimihenkilön tavoitettavuudelle (3,7), aikataulun pitävyydelle (3,7) ja erityistarpeiden huomioimiselle (3,6). Vastaajien mielestä eniten parantamisen varaa olisi ongelmatilanteiden ratkaisemisessa (3,4), työn hinta-laatusuhteessa (3,3) ja töiden etenemisen tiedotuksessa (3,3). Kaikkien osa-alueiden arvosanat sijoittuivat hyvän (4) ja melko hyvän (3) välille (kuvio 8).



KUVIO 8. Metsän uudistamistöiden osa-aluekohtaiset keskiarvot

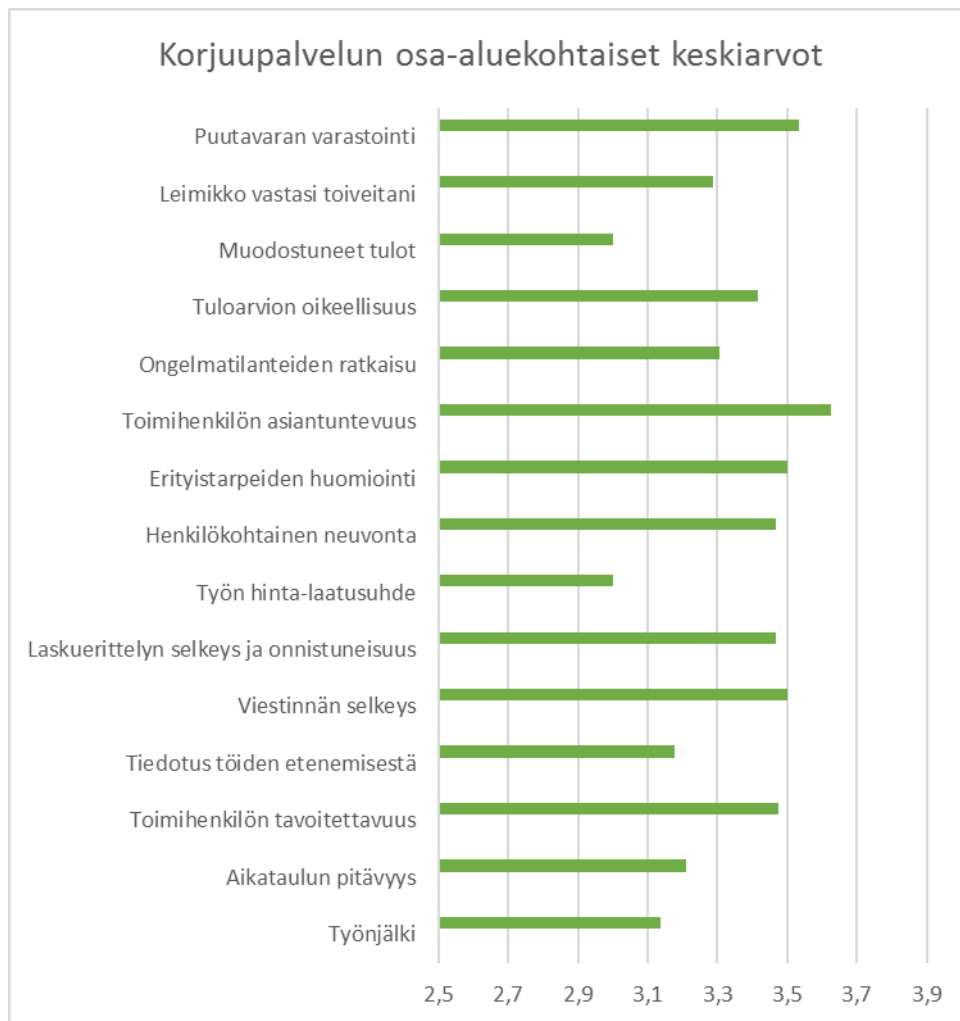
Puukaupan avustamisen/leimikon suunnittelun osalta vastauksia oli keskimäärin 40 (40,3) osa-aluetta kohti, kun eniten vastauksia sai toimihenkilön tavoitettavuus (51) ja vähiten erityistarpeiden huomiointi (28). Parhaimmat arvosanat muodostuivat toimihenkilön asiantuntijuudelle (3,6), toimihenkilön tavoitettavuudelle (3,6), henkilökohtaiselle neuvonnalle (3,6) ja aikataulun pitävyydelle (3,6). Vastaajien mielestä eniten parantamisen varaa olisi ongelmatilanteiden ratkaisemisessa (3,2), tuloarvion oikeellisuudessa (3,1), työn hinta-laatusuhteessa (3,0) ja muodostuneissa tuloissa (3,0). Kaikkien osa-alueiden arvosanat sijoittuivat hyvän (4) ja melko hyvän (3) välille (kuvio 9).





KUVIO 9. Puukaupan avustamisen/leimikon suunnittelun osa-aluekohtaiset keskiarvot

Korjuupalvelun osalta vastauksia oli keskimäärin 16 (15,5) osa-aluetta kohti, kun eniten vastauksia sai työnjälki (22) ja vähiten erityistarpeiden huomiointi (12). Parhaimmat arvoserät muodostuivat toimihenkilön asiantuntijuudelle (3,6), puutavaran varastoinnille (3,5), erityistarpeiden huomioimiselle (3,5) ja viestinnän selkeydelle (3,5). Vastaajien mielestä eniten parantamisen varaa olisi työnjäljessä (3,1), työn hinta-laatusuhteessa (3,0) ja muodostuneissa tuloissa (3,0). Kaikkien osa-alueiden arvoserät sijoittuivat hyvän (4) ja melko hyvän (3) välille, muodostuneiden tulojen ja työn hinta-laatusuhteen ollessa tasan 3 ja samalla koko kysymyksen alhaisimmat arvoserät (kuvio 10).



**KUVIO 10.** Korjuupalvelun osa-aluekohtaiset keskiarvot

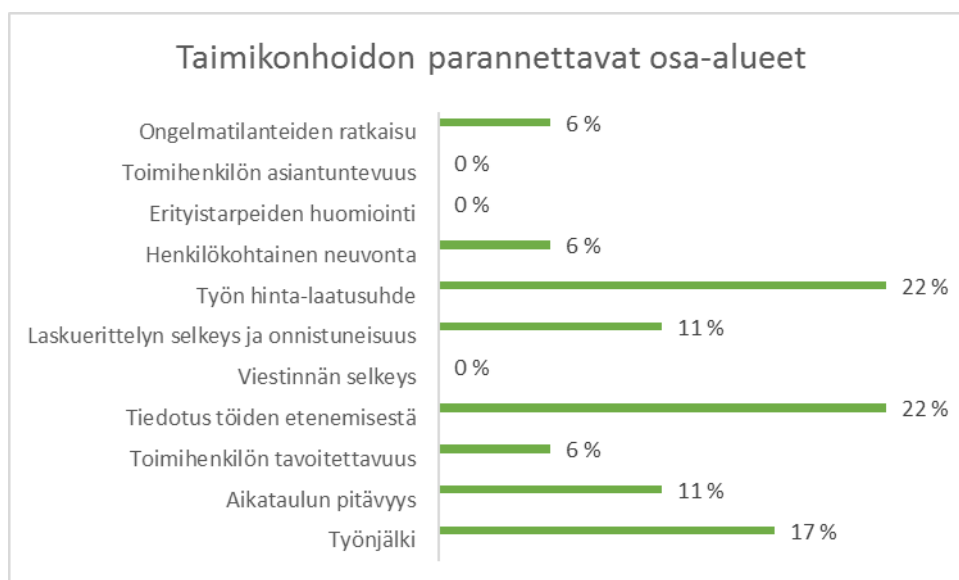
Kaikki työlajit koostettuna yhdessä oli vastauksia keskimäärin 96 (95,9) osa-aluetta kohti. Kyselyn kokonaisvastaajien määrän (68) ylitys johtuu siitä, että vastaajilla oli mahdollisuus ilmaista useammasta työlajista samaa osa-aluetta koskeva mielipiteensä. Parhaimmat arvosanat muodostuivat toimihenkilön asiantuntijuudelle (3,7) ja toimihenkilön tavoitettavuudelle (3,6). Vastaajien mielestä eniten parantamisen varaa olisi ongelmatilanteiden ratkaisemisessa (3,3) ja työn hinta-laatusuhteessa (3,1). Kaikkien osa-alueiden arvosanat sijoittuivat hyvän (4) ja melko hyvän (3) välille. Osa-alueiksi kaikkien työlajien koosteeseen valittiin vain ne, joita kysyttiin jokaisen työlajin osalta (kuvio 11).



KUVIO 11. Kaikkien työlajien osa-aluekohtaiset keskiarvot

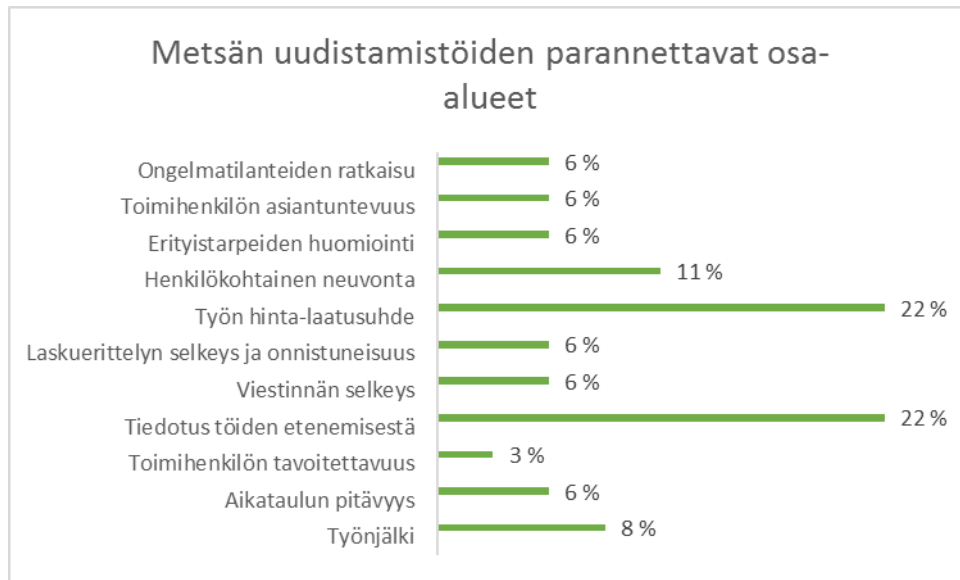
Kahdeksas kysymys käsitteli työlajien parantamiskohteita: ”Rastita jokaisesta käyttämästäsi työlajista 3 palvelun osa-alueita, joissa on eniten parantamisen varaa.”

Taimikonhoidon osalta rasteja oli merkitty yhteensä 18. Vastaajien mielestä eniten parantamisen varaa on työnjäljessä (17 %), töiden etenemisen tiedotuksessa (22 %) ja työn hinta-laatusuhteessa (22 %) (kuvio 12).



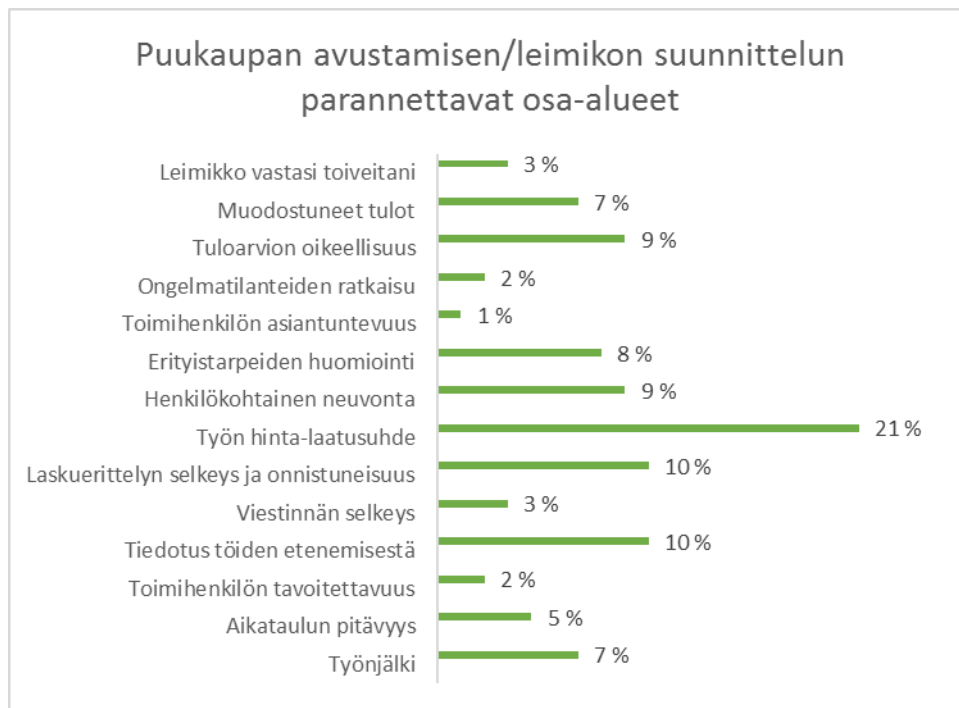
KUVIO 12. Taimikonhoidon parannettavat osa-alueet

Metsän uudistamistöiden osalta rasteja oli merkitty yhteensä 36. Vastaajien mielestä eniten parantamisen varaa on töiden etenemisen tiedotuksessa (22 %), työn hinta-laatusuhteessa (22%) ja henkilökohtaisessa neuvonnassa (11 %) (kuvio 13).



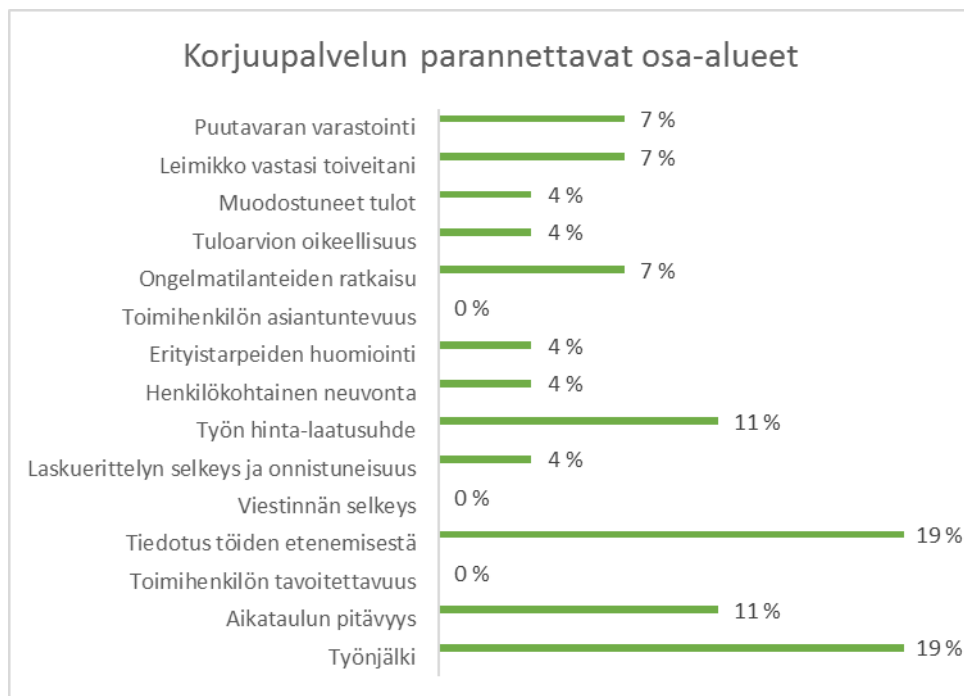
KUVIO 13. Metsän uudistamistöiden parannettavat osa-alueet.

Puukaupan avustamisen/leimikon suunnittelun osalta rasteja oli merkitty yhteensä 86. Vastaajien mielestä eniten parantamisen varaa on töiden etenemisen tiedotuksessa (10 %), laskuerittelyn selkeydessä ja onnistuneisuudessa (10 %) ja työn hinta-laatusuhteessa (21 %) (kuvio 14).



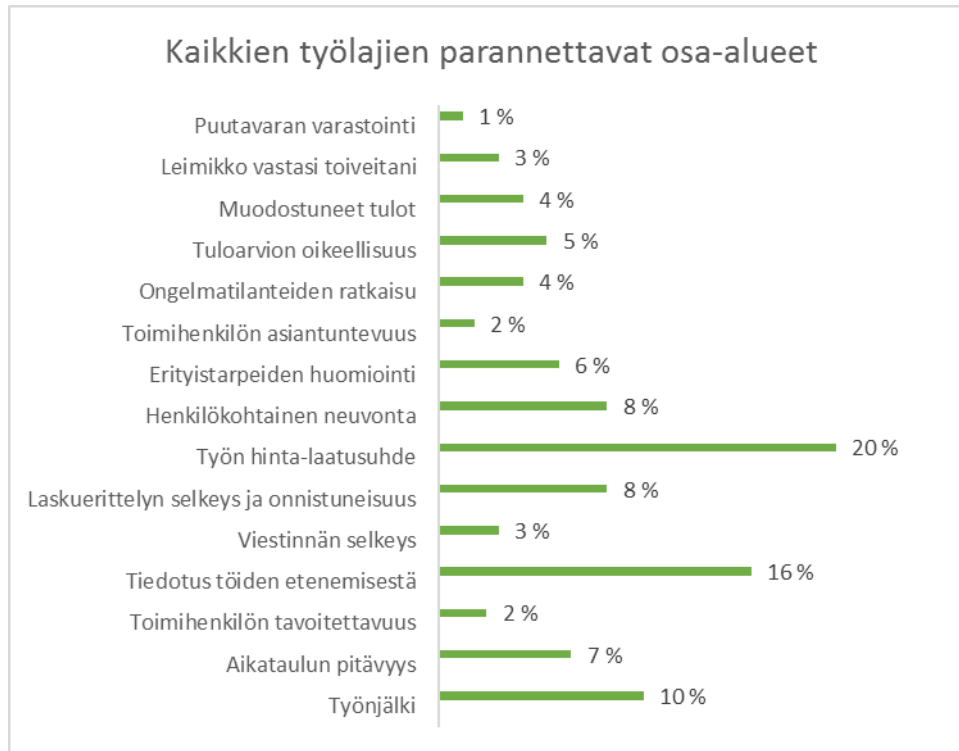
KUVIO 14. Puukaupan avustamisen/leimikon suunnittelun parannettavat osa-alueet

Korjuupalvelun osalta rasteja oli merkitty yhteensä 27. Vastaajien mielestä eniten parantamisen varaa on työn hinta-laatusuhteessa (11 %), töiden etenemisen tiedotuksessa (19 %) ja työnjäljessä (19 %) (kuvio 15).



KUVIO 15. Korjuupalvelun parannettavat osa-alueet

Kaikkien työläjien osalta rasteja oli merkitty yhteensä 167. Vastaajien mielestä eniten parantamisen varaa on työnjäljessä (10 %), töiden etenemisen tiedotuksessa (16 %) ja työn hinta-laatusuhteessa (20 %) (kuvio 16).

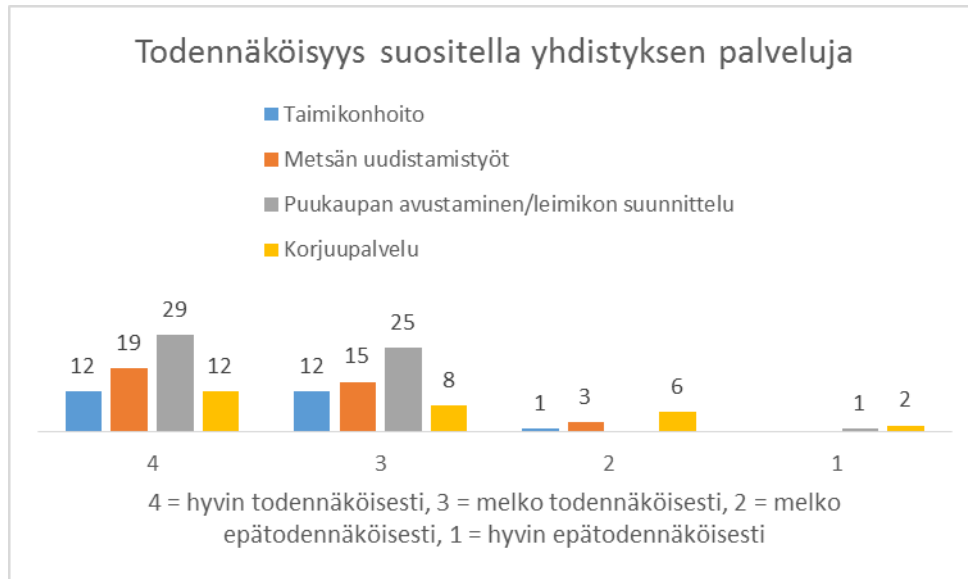


KUVIO 16. Kaikkien työläjien parannettavat osa-alueet

Yhdeksäs kysymys käsitteli yhdistyksen palvelujen suosittelusta: ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit yhdistyksen palveluja? Ympyröi mielipidettäsi vastaava numero. Vastaa niiden työläjien osalta, joita olet käyttänyt.” Vastausvaihtoehdot olivat 4 = hyvin todennäköisesti, 3 = melko todennäköisesti, 2 = melko epätodennäköisesti ja 1 = hyvin epätodennäköisesti.

Taimikonhoidon osalta arvosanan keskiarvoksi muodostui 3,4, kun vastaajien lukumäärä oli 25. Metsän uudistamistöiden osalta arvosanan keskiarvoksi muodostui 3,4, kun vastaajien lukumäärä oli 37. Puukaupan avustamisen/leimikon suunnittelun osalta arvosanan keskiarvoksi muodostui 3,5, kun vastaajien lukumäärä oli 55. Korjuupalvelun osalta arvosanan keskiarvoksi muodostui 3,1, kun vastaajien lukumäärä oli 28. Kaikkien työläjien

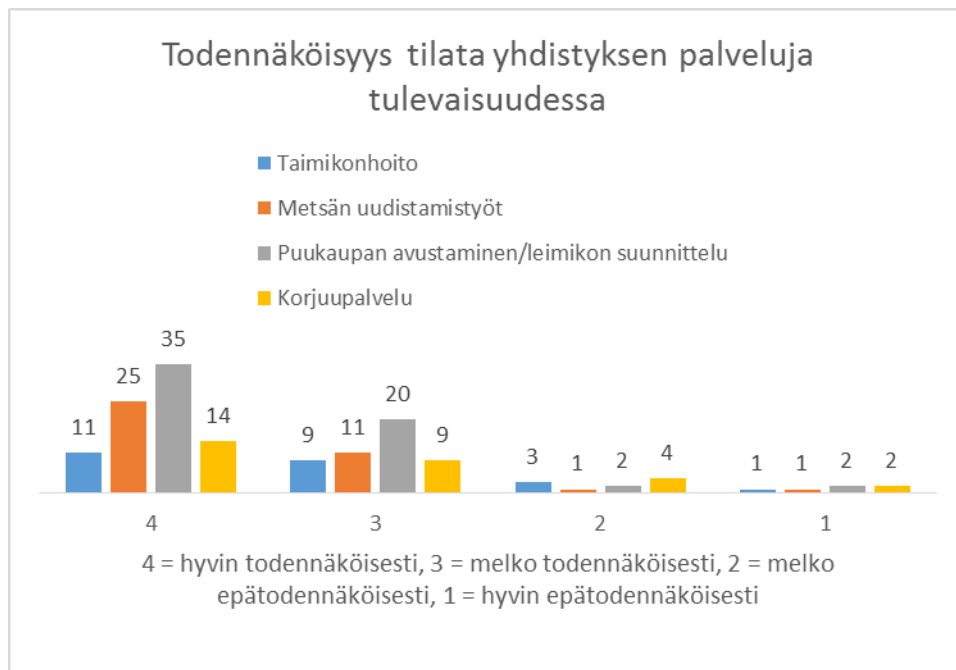
osalta keskiarvoksi muodostui 3,4, kun vastauksia oli kaikkiaan 155. Kyselyyn kokonaisuudessaan vastanneiden määrää korkeampi vastausmäärä johtuu siitä, että yhdellä vastaajalla oli mahdollisuus antaa mielipiteensä jokaisesta työlajista erikseen (kuvio 17).



KUVIO 17. Todennäköisyys suositella yhdistyksen palveluja

Kymmenes kysymys käsitteli palvelujen tilaamista tulevaisuudessa: ”Kuinka todennäköisesti tilaat yhdistykseltä jatkossa saman palvelun? Ympyröi mielipidettäsi vastaava numero. Vastaa niiden työlajien osalta, joita olet käyttänyt.” Vastausvaihtoehdot olivat 4 = hyvin todennäköisesti, 3 = melko todennäköisesti, 2 = melko epätodennäköisesti ja 1 = hyvin epätodennäköisesti.

Taimikonhoidon osalta arvosanan keskiarvoksi muodostui 3,3, kun vastaajien lukumäärä oli 24. Metsän uudistamistöiden osalta arvosanan keskiarvoksi muodostui 3,6, kun vastaajien lukumäärä oli 38. Puukaupan avustamisen/leimikon suunnittelun osalta arvosanan keskiarvoksi muodostui 3,5, kun vastaajien lukumäärä oli 59. Korjuupalvelun osalta arvosanan keskiarvoksi muodostui 3,2, kun vastaajien lukumäärä oli 29. Kaikkien työlajien osalta keskiarvoksi muodostui 3,4, kun vastauksia oli kaikkiaan 160. Kyselyyn kokonaisuudessaan vastanneiden määrää korkeampi vastausmäärä tämän kysymyksen osalta johtuu siitä, että yhdellä vastaajalla oli mahdollisuus antaa mielipiteensä jokaisesta työlajista erikseen (kuvio 18).

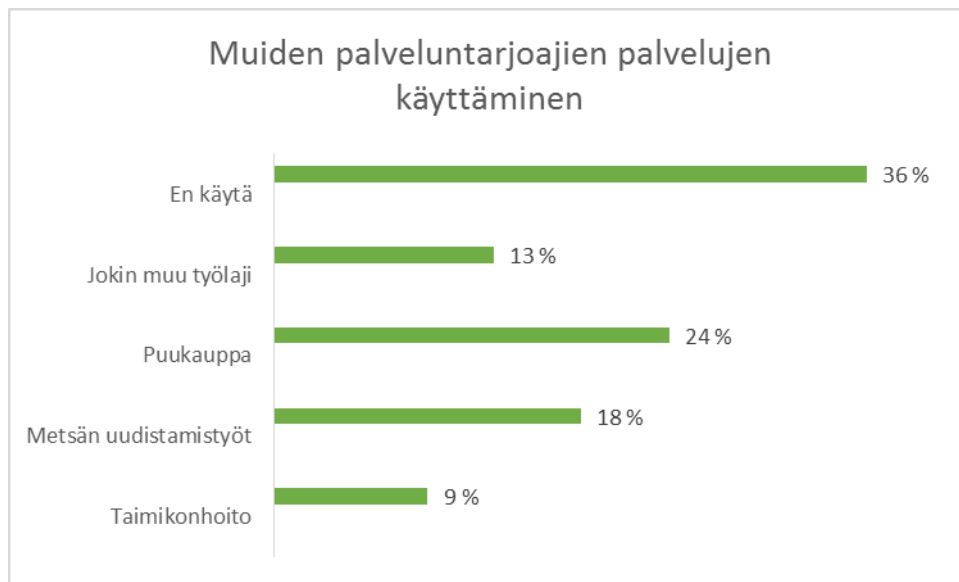


KUVIO 18. Todennäköisyys tilata yhdistyksen palveluja tulevaisuudessa

Kahdestoista kysymys käsitteli muiden tarjoamia palveluja: ”Mitä muiden palveluntarjoajien palveluja käytät? Valitse tarvittaessa useampi kohta.” Vastausvaihtoehtoina olivat a) taimikonhoito, b) metsän uudistamistyöt, c) puukauppa, d) jokin muu työlaji ja e) en käytä.

Kahdenteentoista kysymykseen tuli kaikkiaan 76 vastausta. Vastajista 36 % (27 kpl) ilmoitti, ettei käytä muiden palveluntarjoajien palveluja. 24 % (18 kpl) kysymykseen vastanneista käytti muiden kuin yhdistyksen puukauppapalveluja, 18 % (14 kpl) metsän uudistamistyöpalveluita, 13 % (10 kpl) jotain muuta työlajia ja 9 % (7 kpl) taimikonhoitopalveluja (kuvio 19).

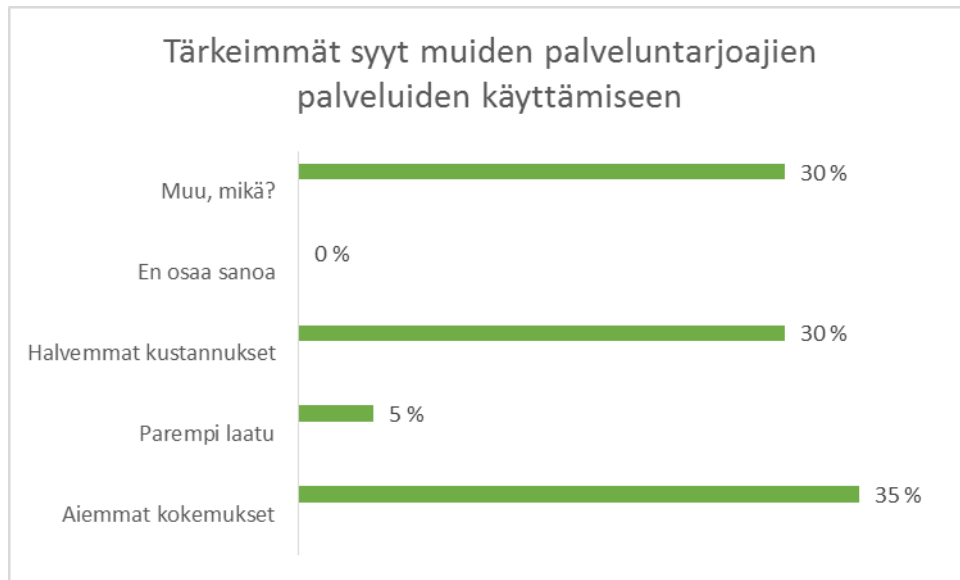




KUVIO 19. Muiden palveluntarjoajien palvelujen käyttäminen

Kolmastoista kysymys käsitteli syitä muiden palveluntarjoajien palveluiden käyttämiseen: ”Mikä on tärkein syy muiden palveluntarjoajien palveluiden käyttämiseen metsänhoitoyhdistyksen palvelujen asemesta? Valitse tarvittaessa useampi vaihtoehto.” Vastausvaihtoehtoina olivat a) aiemmat kokemukset, b) parempi laatu, c) halvemmat kustannukset, d) en osaa sanoa ja e) muu, mikä.

Kolmanteentoista kysymykseen tuli kaikkiaan 43 vastausta. Kysymykseen vastattiin vain, jos oli edellisessä kysymyksessä ilmaissut käyttävänsä muiden palveluntarjoajien palveluja. Vastaajista 35 % (15 kpl) ilmoitti, että tärkein syy muiden palveluntarjoajien palveluiden käyttämiseen oli aiemmat kokemukset. 30 % (13 kpl) kysymykseen vastanneista ilmoitti tärkeimmäksi syyksi halvemmat kustannukset, 30 % (13 kpl) muun syyn ja 5 % (2 kpl) paremman laadun. Yksikään kysymykseen vastanneista ei vastannut olevansa tietämätön syistä, miksi käytti muiden palveluntarjoajien palveluja (kuviot 19 ja 20).

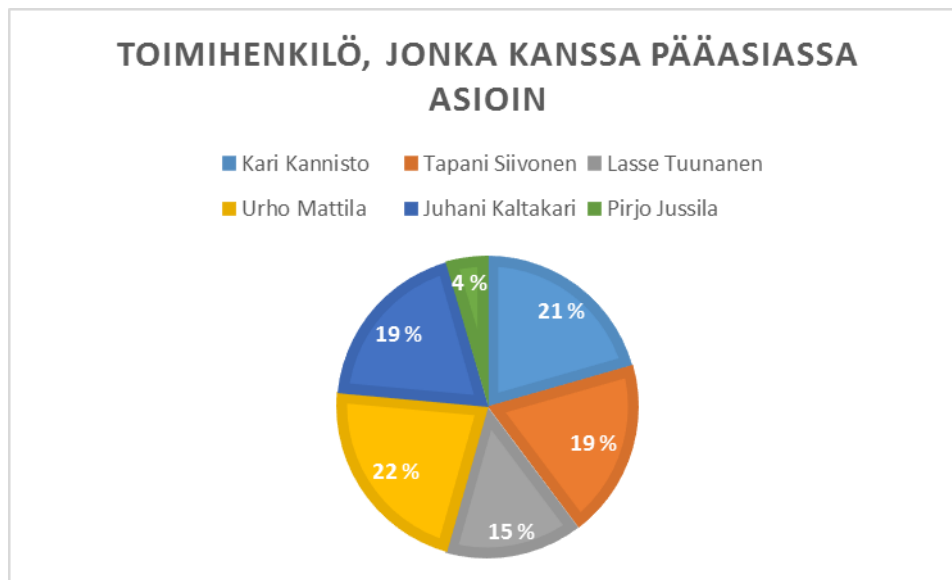


KUVIO 20. Tärkeimmät syyt muiden palveluntarjoajien palveluiden käyttämiseen.

### 7.3 Yhteydenotto ja kommunikointi

Neljästoista kysymys kartoitti ensisijaisesti käytetyn toimihenkilön: ”Toimihenkilö, jonka kanssa pääasiassa asioin. Valitse 1.” Vastausvaihtoehtoina olivat a) Kari Kannisto, b) Tapani Siivonen, c) Lasse Tuunanen, d) Urho Mattila, e) Juhani Kaltakari ja f) Pirjo Jussila.

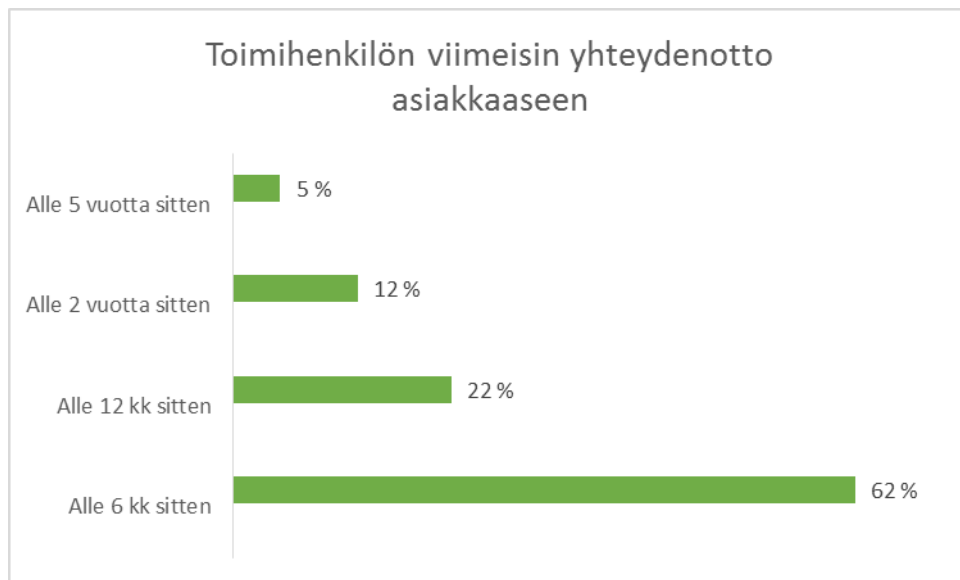
Neljänteentoista kysymykseen olivat vastanneet kaikki 68 kyselyyn osallistunutta vastaajaa. Ensisijaisen toimihenkilön vastaajat olivat valinneet seuraavanlaisesti: Kari Kannisto 21 % (14 kpl), Tapani Siivonen 19 % (13 kpl), Lasse Tuunanen 15 % (10 kpl), Urho Mattila 22 % (15 kpl), Juhani Kaltakari 19 % (13 kpl) ja Pirjo Jussila 4 % (3 kpl). Kaikki toimihenkilöt olivat melko tasaisesti edustettuna lukuun ottamatta toimistotyöntekijä Pirjo Jussilaa, joka oli vastaajien ensisijainen toimihenkilö vain 4 % (3 kpl) tapauksista (kuvio 21).



KUVIO 21. Toimihenkilö, jonka kanssa pääasiassa asioin

Viidestoista kysymys käsitteli ajallisesti viimeisintä yhteydenottoa: ”Milloin viimeksi toimihenkilö on ollut sinuun yhteydessä? Valitse sopivin vaihtoehto.” Vastausvaihtoehtoina olivat a) alle 6 kk sitten, b) alle 12 kk sitten, c) alle 2 vuotta sitten ja d) alle 5 vuotta sitten.

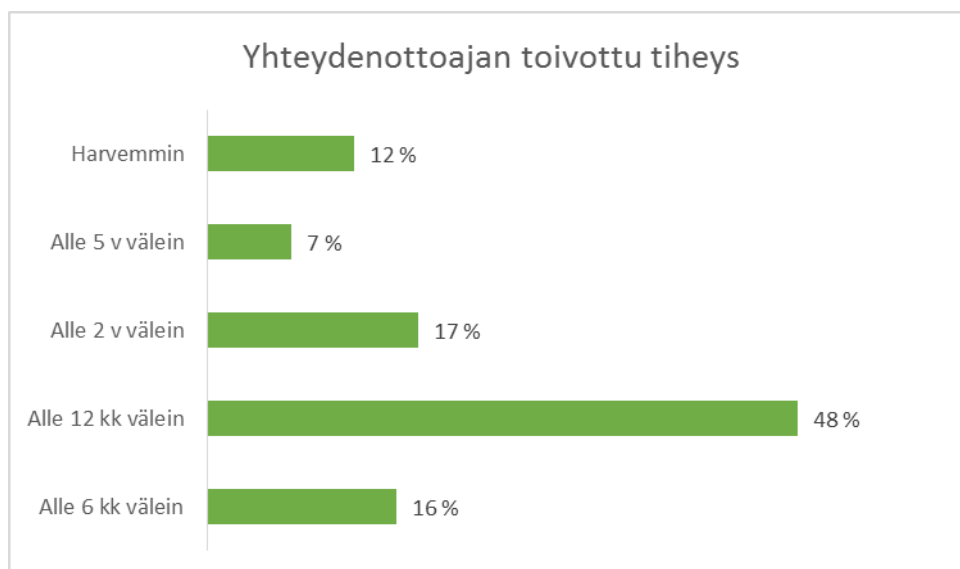
Viideteentoista kysymykseen oli vastannut 65 vastaajaa. Ylivoimaisesti eniten, eli 62 % (40 kpl), oli metsänomistajiin oltu yhteydessä viimeisen 6 kuukauden aikana. Yhteydessä oli oltu 22 % (14 kpl) tapauksista alle 12 kuukautta sitten, 12 % (8 kpl) alle 2 vuotta sitten ja 5 % (3 kpl) alle 5 vuotta sitten. Lähiaikojen korkea yhteydenottoprosentti perustuu kahteen asiaan: vastaajat oli valittu vuoden 2015 alkupuoliskolta ja usein työtilaukseen kuuluu toimenpiteitä, joiden toteutus kestää useamman vuoden (kuvio 22).



KUVIO 22. Toimihenkilön viimeisin yhteydenotto asiakkaaseen

Kuudesta kysymys käsitteli yhteydenoton tiheyttä: ”Kuinka usein haluaisitte yhdistyksen toimihenkilön olevan sinuun yhteyksissä? Valitse sopivin vaihtoehto.” Vastausvaihtoehtoina olivat a) alle 6 kk välein, b) alle 12 kk välein, c) alle 2 v välein, d) alle 5 v välein ja e) harvemmin.

Kuudenteentoista kysymykseen oli vastannut 58 vastaajaa. Ylivoimaisesti eniten, eli 48 % (28 kpl), oli toivottu yhteydenottoa 12 kuukauden välein. Yhteydenoton tiheydeksi toivottiin kahden vuoden väliä 17 % (10 kpl) tapauksista, 16 % (9 kpl) alle kuuden kuukauden väliä, 12 % (7 kpl) viittä vuotta harvempaa väliä ja 7 % (4 kpl) alle viiden vuoden väliä (kuvio 23).



KUVIO 23. Yhteydenottoajan toivottu tiheys.

Seitsemästoista kysymys kartoitti sopivaa yhteydenottotapaa: ”Valitse seuraavista vaihtoehtoista itsellesi sopivin.” Vaihtoehtoja oli kaksi: a) Metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilö on minuun säännöllisin väliajoin yhteyksissä ja b) olen omatoimisesti yhteyksissä toimihenkilöön, kun koen tarvitsevani yhdistyksen palveluja.

Tähän kysymykseen oli vastannut 65 vastaajaa. Ylivoimaisesti eniten oli valittu vaihtoehto b), joka sai vastauksista 77 % (50 kpl). Vaihtoehtoon a) oli valinnut 23 % (15 kpl) (kuvio 24).

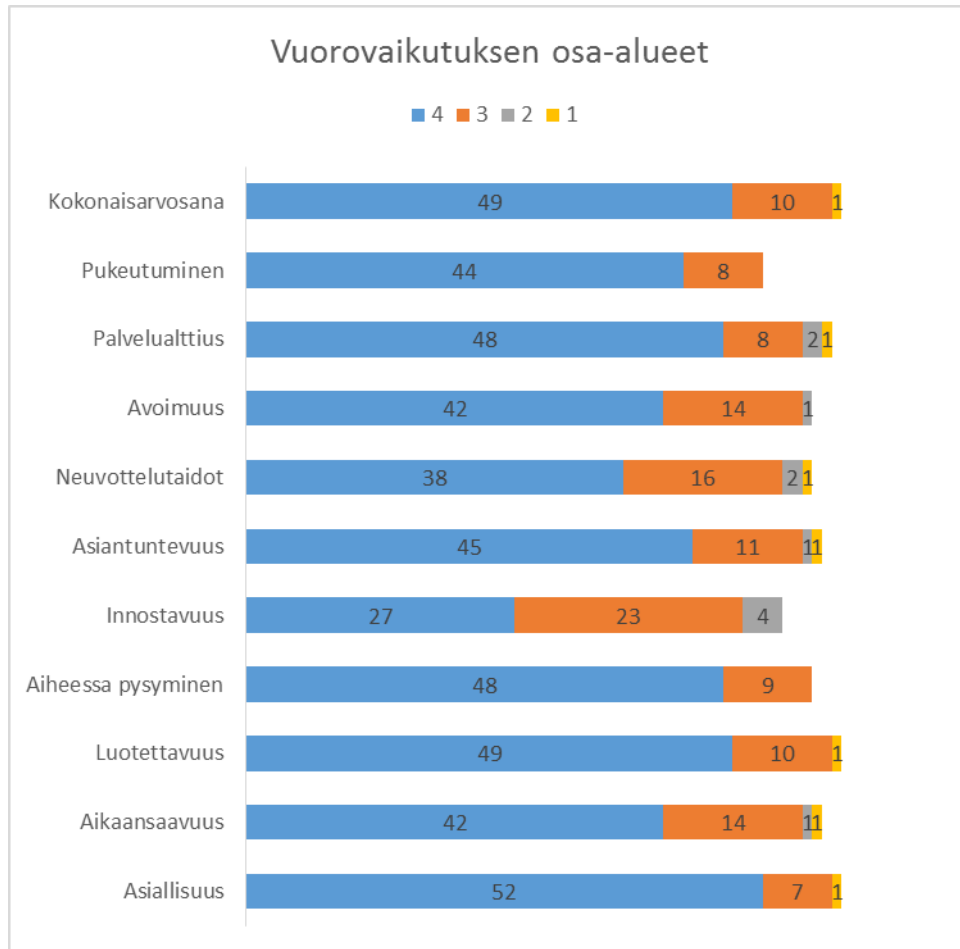


KUVIO 24. Yhteydenottotapa

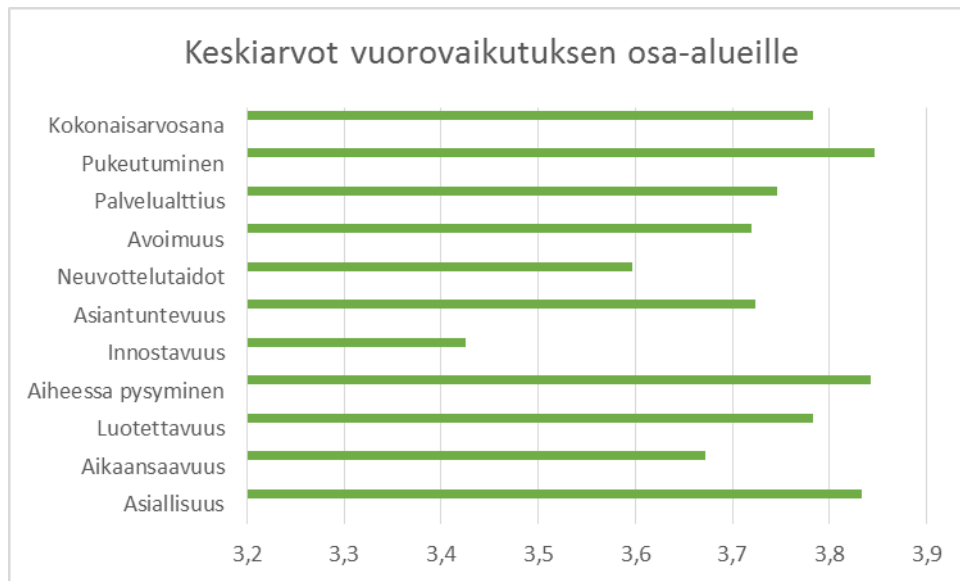
Yhdeksästoista kysymys käsitteli vuorovaikutusta toimihenkilön kanssa: ”Minkälaiseksi olet kokenut vuorovaikutuksen asioidessasi yhdistyksen toimihenkilön kanssa? Ympyröi sopivin vaihtoehto.”

Yhdeksännentoista kysymyksen eri osa-alueisiin oli vastattu yhteensä 632 kertaa. Osa-alueita oli kaikkiaan 11 erilaista. Kaikkien osa-alueiden keskiarvoksi muodostui 3,7. Seuraavien osa-alueiden keskiarvo oli 3,8: asiallisuus, luotettavuus, aiheessa pysyminen, puheutumisen ja kokonaisarvosana. Seuraavien osa-alueiden keskiarvo oli 3,7: aikaansaa-

vuus, asiantuntevuus, avoimuus ja palveluallttius. Alle 3,7 keskiarvon jäi vain 2 osa-alueetta, joista neuvottelutaitojen keskiarvo oli 3,6 ja innostavuuden keskiarvo oli 3,4 (kuviot 25 ja 26).



KUVIO 25. Vuorovaikutuksen osa-alueet

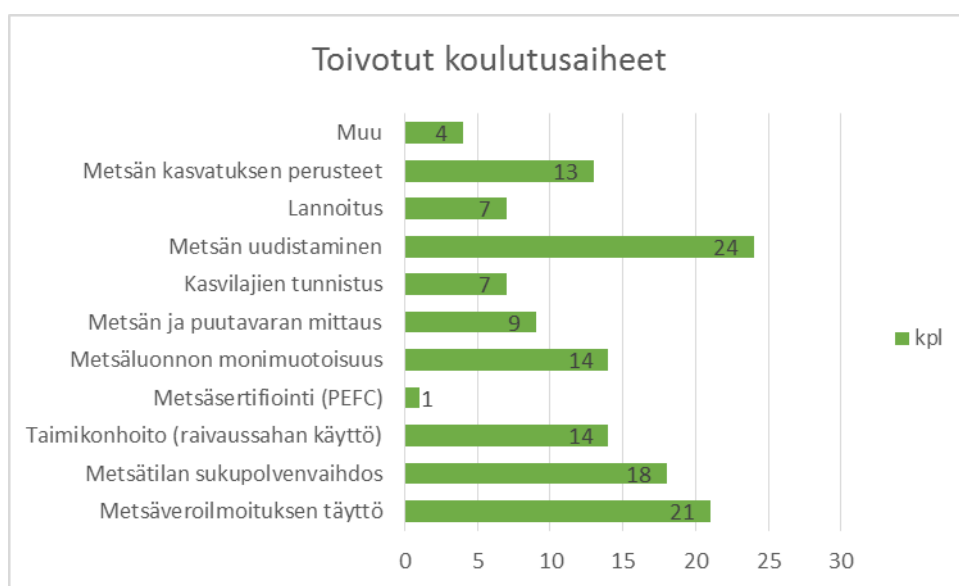


KUVIO 26. Keskiarvot vuorovaikutuksen osa-alueille

## 7.4 Koulutuksen järjestäminen

Kahdeskymmenesensimmäinen kysymys käsitteli koulutustoiveita: ”Rastita 3 vaihtoehtoa, joista mieluiten haluaisit metsänhoitoyhdistyksen tarjoavan koulutusta. Ympyröi kaikkein mieluisin vaihtoehto.”

Kysymykseen oli vastattu 132 kertaa. Eri vaihtoehtoja oli yhteensä 11. Eniten vastaajat toivoivat koulutusta metsän uudistamisesta (18 %), metsäveroilmoituksen täyttamisestä (16 %) ja metsätilan sukupolvenvaihdoksesta (14 %). Vähiten vastaajia kiinnosti koulutus metsäsertifiointista (1 %) (kuvio 27).



KUVIO 27. Toivotut koulutusaiheet

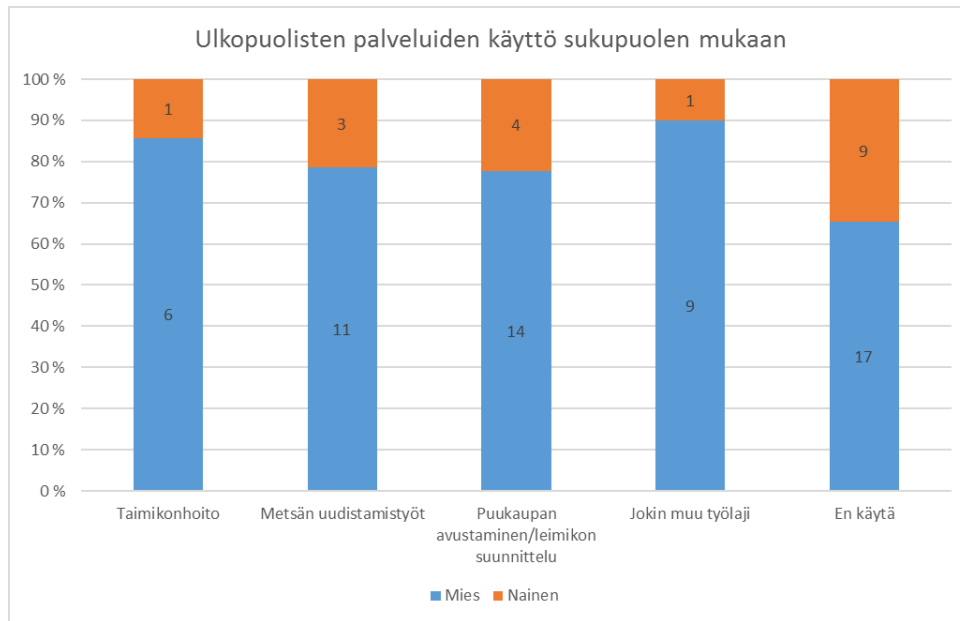
## 7.5 Ristiintaulukoinnit

Ristiintaulukoinnilla pyrittiin saamaan tuloksista esille eri metsänomistajaryhmien käyttäytymismalleja. Ristiintaulukoinnin tarkoitus on selvittää muuttujien jakautumista ja niiden välisiä yhteyksiä.

Miespuoliset vastaajat käyttivät aktiivisemmin ulkopuolisten tarjoamia palveluja. Kaikissa työlajeissa naisten osuus jäi alle osuuden, joka vastasi koko kyselyyn vastanneiden

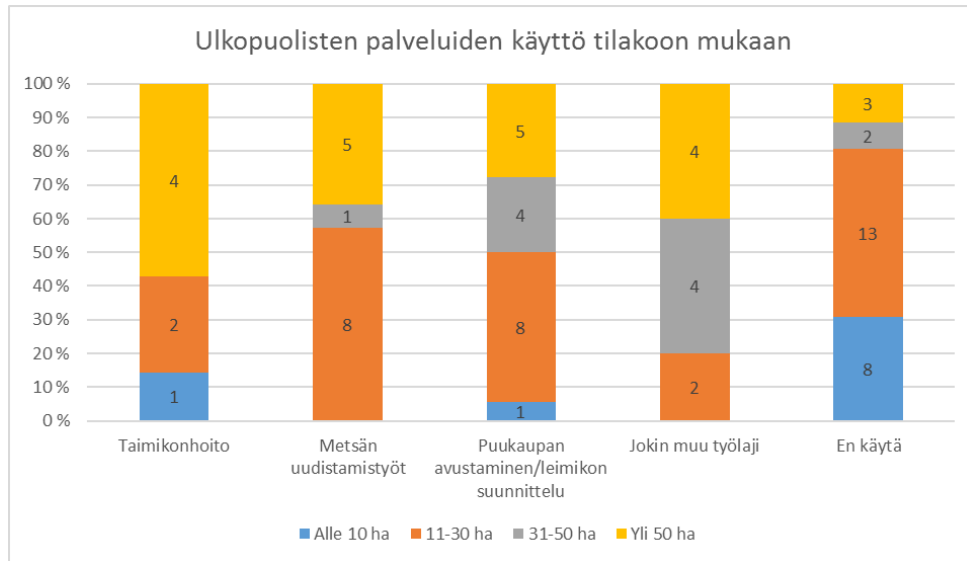


määrää (24 %). Vastaavasti sellaisten naisvastaajien, jotka eivät käytä ulkopuolisten palveluja, osuus oli koko kyselyyn vastanneiden osuutta suurempi (37 %).



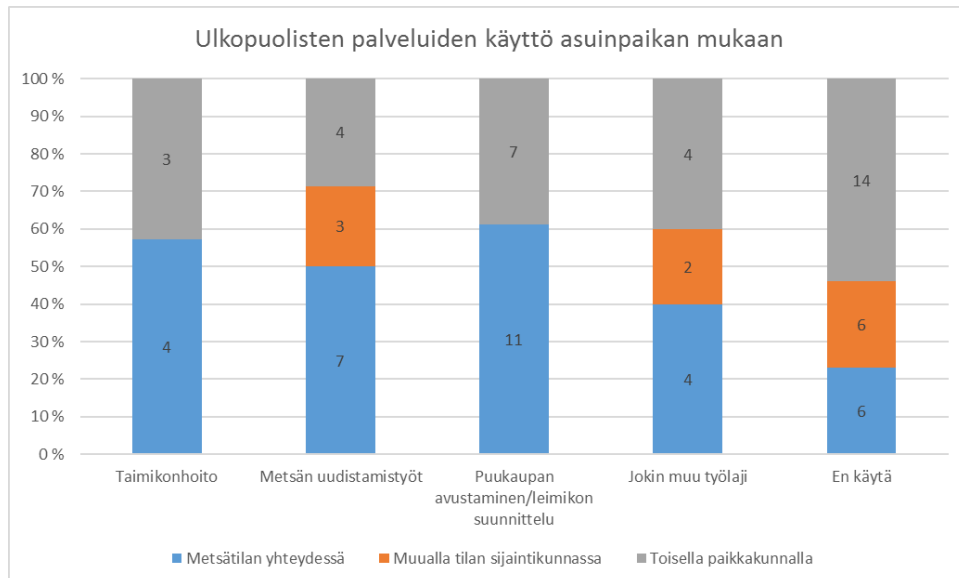
KUVIO 28. Ulkopuolisten palveluiden käyttö sukupuolen mukaan

Suurten metsätilojen (yli 50 ha) suhteellinen osuus ulkopuolisten palvelujen käytössä jokaisen työläjin osalta on kokonaisvastaajien vastaavaa osuutta (28 %) suurempi. Ulkopuolisten palveluja käyttämättömien osuudesta 31 % omistaa alle 10 ha metsää, ja 12 % omistaa yli 50 ha metsää. Alle 10 ha metsää omistavien osuus on lähes kaksinkertainen 16 %:n kokonaisvastaajien osuuteen. Vastaavasti yli 50 ha metsää omistavien osuus on vain noin puolet 28 %:n kokonaisvastaajien osuudesta.



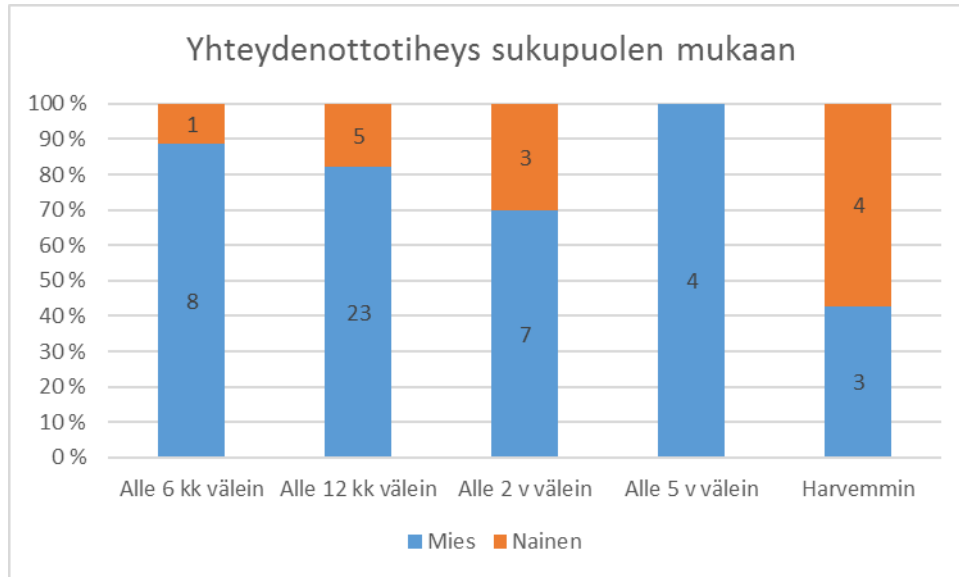
KUVIO 29. Ulkopuolisten palveluiden käyttö tilakoon mukaan

Ulkopuolisten palveluja käyttämättömien osuudesta suurin osa (54 %) asui toisella paikkakunnalla. Osuus on suurempi kuin tilan sijaintikunnan ulkopuolella asuvien 44 %:n osuus kokonaisvastaajista. Vastaavasti vakinaisesti metsätilalla asuvien osuus (23 %) ulkopuolisten palveluja käyttämättömistä on pienempi kuin vastaava kokonaisvastaajien osuus (37 %).



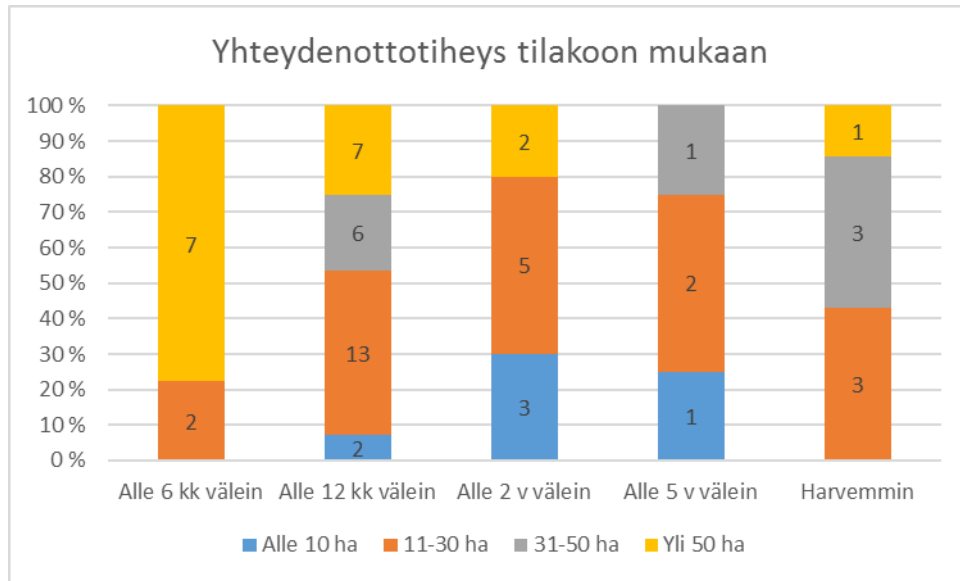
KUVIO 30. Ulkopuolisten palveluiden käyttö asuinpaikan mukaan

Jopa 57 % vastaajista, jotka valitsivat toivomukseen yhteydenottoajaksi harvemmin-vaihtoehdon, on naisia. Osuus on reilusti enemmän kuin naisten 24 %:n osuus kokonaisvastaajista. Alle kuuden kuukauden ja alle kahdentoista kuukauden välein tapahtuvaa yhteydenottoa toivoivat kokonaisvastaajien osuuksiin suhteutettuna suhteellisesti enemmän miesvastaajat.



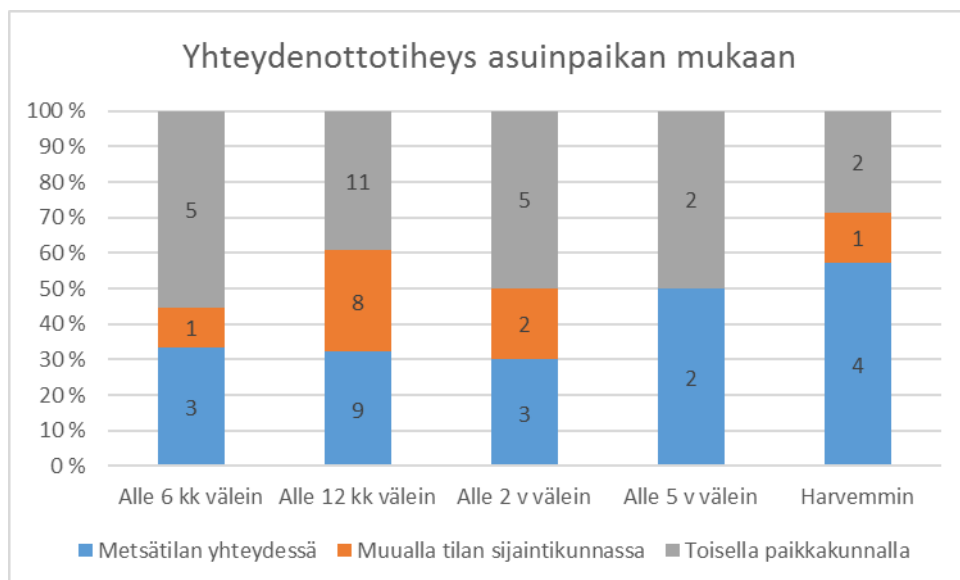
KUVIO 33. Toivottu yhteydenottotiheys sukupuolen mukaan

Suurten metsätilojen omistajat toivoivat suhteellisesti enemmän tiheämpää yhteydenpitoa. Yli 50 ha metsää omistavat edustivat ylivoimaisen suurella 78 %:n osuudella alle kuuden kuukauden välein tapahtuvaa yhteydenottoa. Alle 10 ha metsää omistavat toivoivat suhteellisen harvaa yhteydenottoväliä.



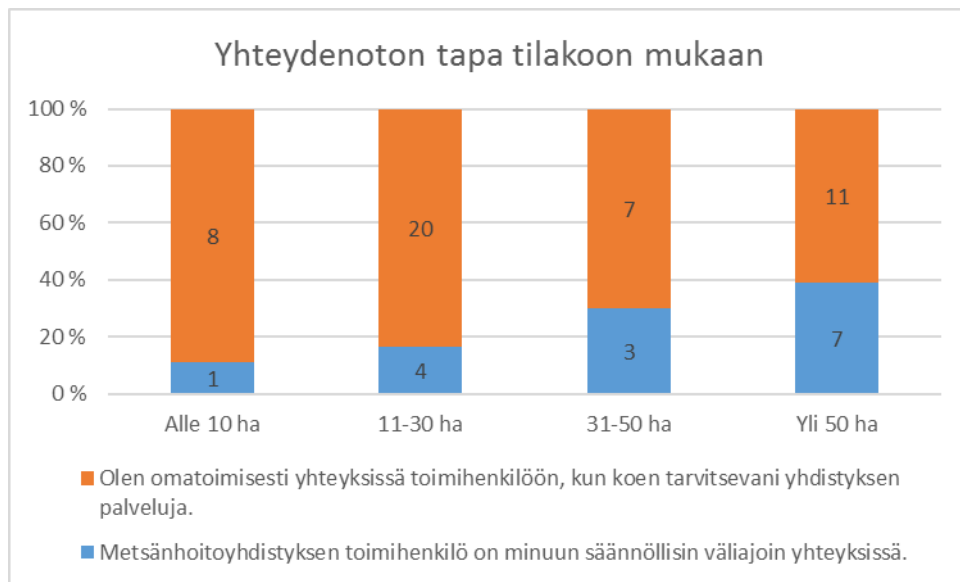
KUVIO 34. Toivottu yhteydenottotiheys tilakoon mukaan

Asuinpaikan ja yhteydenottotiheyden väliltä suurimmat erot kokonaisvastaajien osuuksiin syntyivät vaihtoehdoissa ”Alle 6 kk välein” ja ”Harvemmin”. Toisella paikkakunnalla asuvat toivoivat yhteydenottotiheydeksi 56 %:n osuudella alle kuutta kuukautta. Metsätilan yhteydessä vakinaisesti asuvien osuus harvemmin-vaihtoehdon valinneista oli 57 %, joka on huomattavasti kokonaisvastaajien 37 % suurempi.



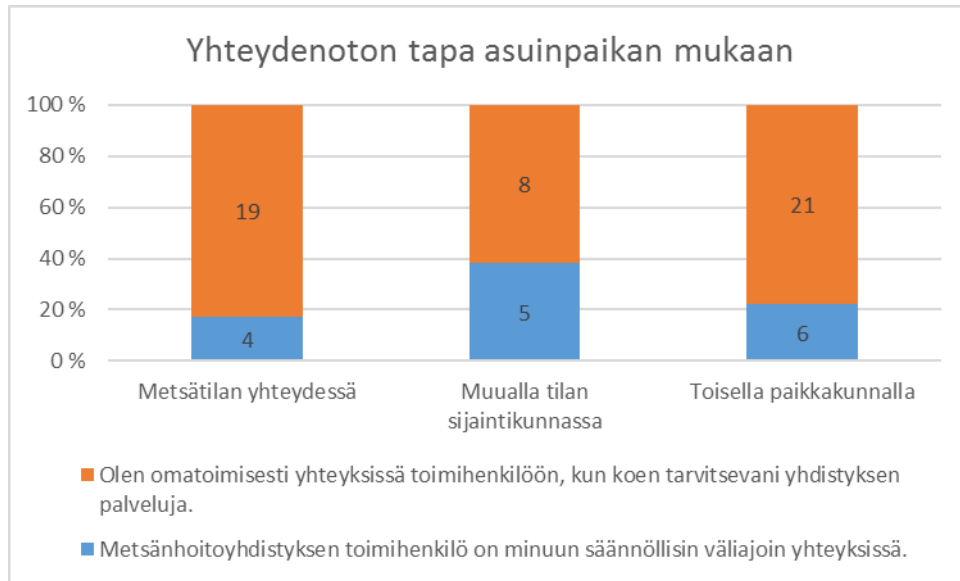
KUVIO 35. Toivottu yhteydenottotiheys asuinpaikan mukaan

Tilakoko vaikutti selvästi toivottuun yhteydenottotapaan. Mitä suurempi tila, sitä todennäköisemmin toivottiin yhteydenpidon tapahtuvan toimihenkilön aloitteesta. Alle 10 ha metsää omistavista 11 % toivoi metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilön tekevän aloitteen yhteydenpidosta. Yli 50 ha metsää omistavista 39 % toivoi toimihenkilön olevan asiakkaaseen säännöllisin väliajoin yhteyksissä, kun keskimäärin kysymykseen vastanneista 23 % toivoi toimihenkilön säännöllistä yhteydenottoa.



KUVIO 36. Toivottu yhteydenpitotapa tilakoon mukaan

Asuinpaikan suhteen huomattavaa eroa yhteydenottotavan toiveiden suhteen ei tullut ilmi.



KUVIO 37. Toivottu yhteydenpitotapa asuinpaikan mukaan

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 8.1 Kohderyhmän perustiedot suhteessa Suomen metsänomistajista tehtyyn tutkimukseen

Vuonna 2008 julkaistun tutkimuksen mukaan naismetsänomistajien osuus metsänomistajista oli 24 %, vuonna 2010 ennusteen mukaan 30—32 % ja 32—38 % vuonna 2020. (Karppinen & Ahlberg 2008) Kyselyn vastaajista 24 % oli naisia, joten kyselyn sukupuolijakauma vastaa melko hyvin todellista metsänomistajarakennetta sukupuolen jakauman suhteen.

Metlan vuonna 2011 julkaiseman tutkimuksen mukaan 56 % metsänomistajista on täyttänyt 60 vuotta. (Hänninen, Karppinen & Leppänen 2011) Kyselyyn vastanneista 47 % oli yli 65-vuotiaita, joten vastaajien keski-ikä on suhteellisen korkea. Metsänomistajakunnan rakenne 2020 -tutkimuksen ennusteen mukaan alle 40-vuotiaita metsänomistajia olisi 8—9 % vuonna 2020. Tämä on linjassa kyselyn kanssa, sillä alle 50-vuotiaita vastaajia oli 15 %. (Karppinen & Ahlberg 2008) Ylivoimaisesti suurin osa kyselyyn vastanneista (93 %) oli Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeen jäseniä.

Tutkimuksen mukaan alle 50 ha metsää omisti 80 % metsänomistajista ja vähintään 50 ha 20 % metsänomistajista (Hänninen, Karppinen & Leppänen 2011). 72 % kyselyyn vastanneista omisti alle 50 ha metsää ja 28 % vastanneista omisti yli 50 ha metsää. Kyselyyn vastanneissa on siis mukana keskimääräistä enemmän suurten metsätilojen omistajia.

Suomalainen metsänomistaja 2010 -tutkimuksen mukaan 42 % asuu metsätilalla vakinaisesti, 22 % asuu muualla tilan sijaintikunnassa etäisyyden tilalle ollessa keskimäärin 21 kilometriä ja 35 % asuu tilan sijaintikunnan ulkopuolella etäisyyden tilalle ollessa keskimäärin 193 kilometriä (Hänninen, Karppinen & Leppänen 2011). Kyselyyn vastaajat asuivat melko samalla jakaumalla suhteessa omistamaansa metsätilaan. Etämetsänomistajien etäisyys omaan tilaansa oli huomattavasti tutkimusta pienempi, kun se kyselyssä oli keskimäärin 108 kilometriä. Tämä voi johtua osittain siitä, että yhdistyksen alue on kohtalaisen eteläisessä osaa maata ja suurimpien asutuskeskusten ydinkeskustat (Helsinki, Turku ja Tampere) sijaitsevat alle 110 kilometrin etäisyydellä Forssan keskustasta.

## **8.2 Työlajikohtaiset kysymykset**

### **8.2.1 Kokonaisarvosana yhdistyksen palveluille (kysymys 6)**

Kysymys kartoitti vastaajien tyytyväisyyttä palveluun kokonaisuutena. Vastaajat olivat hyvin tyytyväisiä palveluihin, koska keskiarvot sijoittuivat melko hyvän ja hyvän välille. Ainoastaan 2 vastaajaa oli antanut palvelun kokonaisarvosanaksi huonon (1). Yhdistyksen palvelujen laatu on vastausten perusteella hyvällä tasolla.

### **8.2.2 Työlajien osa-aluekohtaiset arvostamat ja työlajien parannettavat osa-alueet (kysymykset 7 ja 8)**

Kysymys kartoitti vastaajien tyytyväisyyttä työlajien eri osa-alueisiin. Kokonaisuutta tarkastellessa voidaan todeta vastaajien olevan tyytyväisiä yhdistyksen tuottamien palvelujen eri osa-alueisiin. Metsän uudistamistöiden osalta on selkeästi havaittavissa töiden etenemisestä tiedotuksen osittainen puutteellisuus, vaikka kokonaisarvosana sijoittuikin korkealle (kuvio 8). Puukaupan avustamisen/leimikon suunnittelun osalta tyytymättömyyttä ovat tuottaneet muodostuneet tulot ja tuloarvion oikeellisuus. Myös korjuupalvelun osalta tyytymättömyyttä on tuottanut tulojen muodostuminen. Jokaisen työlajin osalta oli trendinä, että työn hinta-laatusuhde oli saanut yhden alhaisimmista arvosanoista.

Tuloksista päätellen metsänomistajille on tärkeää, että he ovat ajan tasalla siitä, mitä heidän metsissään tapahtuu ja milloin työt alkavat. Yleinen pienimuotoinen tyytymättömyys työn hinta-laatusuhteeseen kielii siitä, että metsänomistajat haluavat rahoilleen entistä enemmän vastinetta. Kyseessä oleva tyytymättömyys on kuitenkin marginaalista, sillä arvosana on melko hyvää (3) korkeampi (kuvio 11).

Kahdeksannen kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa mielipide siitä, mitä palveluiden osa-alueita pitäisi erityisesti parantaa. Edellisessä kysymyksessä muodostunut trendi tyytymättömyydestä työn hinta-laatusuhteeseen ja töiden etenemisestä tiedottamiseen näkyi myös tämän kysymyksen vastauksissa, sillä vastaajien mielestä näissä osa-alueissa on



eniten parantamisen varaa. Kolmanneksi eniten toivottiin parannusta työnjälkeen. Tästä voidaan päätellä, että metsänomistajille ovat ensiarvoisen tärkeitä omien metsien esteettisyys ja ulkonäölliset tekijät. Korjuuvauriot ja vaurioitunut tie eivät miellytä metsänomistajan silmää.

### **8.2.3 Todennäköisyys suositella yhdistyksen palveluja ja todennäköisyys tilata yhdistyksen palveluja tulevaisuudessa (kysymykset 9—11)**

Kysymysten tarkoituksena oli hahmottaa, kuinka todennäköisesti asiakkaat kehuvat saamaansa palvelua eteenpäin ja kuinka todennäköisesti palvelutilaus uusiutuu. Tulokset viittaavat siihen, että suurin osa asiakkaista tulee jatkossa tilaamaan saman palvelun yhdistykseltä ja myös suosittelemaan käyttämiänsä palveluita lähipiirilleen. Korjuupalvelun arvosanat jäivät muita heikommiksi. Vapaamuotoiset vastaukset kysymyksessä 11 raottavat osin syitä korjuupalvelun huonoille arvosanoille. Osa vastaajista oli tyytymättömiä korjuujälkeen, työtä pidettiin liian kalliina ja korjuutyön aikataulusta ei oltu tiedotettu tarpeen vaatimalla tavalla.

### **8.2.4 Muiden palveluntarjoajien palveluiden käyttäminen (kysymykset 12 ja 13)**

Kysymyksellä 12 pyrittiin hahmottamaan, kuinka suuri osa yhdistyksen asiakkaista käyttää myös muiden palveluntarjoajien palveluja. 36 % ei käyttänyt muiden palveluja, mikä käytännössä tarkoittaa sellaista ihmisjoukkoa, joka tilaa kaikki metsäiset palvelut yhdistykseltä. Noin neljännes oli käyttänyt muiden puukauppapalveluja, mikä käytännössä tarkoittaa suoraa yhteydenottoa puunostofirmaan. Tämä on melko hyvin linjassa tilastotiedon kanssa, jonka mukaan metsänhoitoyhdistykset tekevät yksityismetsien puukauppojen puunmyyntisuunnitelmista 70—75 % (Metsänhoitoyhdistykset puun hankkijana).

Edellistä kysymystä tärkeämpää oli hahmottaa, mitkä olivat todelliset syyt muiden palvelujen käyttämiseen. Yhdistyksen palvelujen laatua pidetään yleisesti ottaen hyvänä, mutta se ei ole ratkaiseva tekijä, kun valitaan palveluntuottaja. Ratkaisevia tekijöitä olivat kyselyn mukaan halvemmat kustannukset ja aiemmat kokemukset. Tämä johtopäätös tukee hyvin edellä ilmennyttä tyytymättömyyttä työn hinta-laatusuhteeseen. Asiakas haluaa joko rahoilleen enemmän vastinetta tai samasta työstä halvemman hinnan. Syynä voi olla

myös toteutetun palvelun huono laatu. Muu-vaihtoehdossa ilmenneitä syitä olivat muun muassa metsäyhtiön kanssa luotu palveluasiakkuus, ihmissuhdetekijät ja muiden vaihtoehtojen käyttäminen ihan vain vertailun vuoksi.

### **8.3 Yhteydenotto ja kommunikointi**

#### **8.3.1 Ensisijainen käytetty toimihenkilö ja yhteydenoton tiheys (kysymykset 14—18)**

Kyselyssä ovat melko tasaisesti edustettuina kaikki yhdistyksen toimihenkilöt. Ainoastaan Pirjo Jussila sai muita huomattavasti pienemmän osuuden ensisijaisena toimihenkilönä. Tämä selittyy sillä, että kaikki muut toimihenkilöt ovat paljon useammin tekemisissä suoraan asiakkaiden kanssa, sillä Jussilan työnkuvaan kuuluu toimistotöiden tekeminen ja auttaminen metsäveroilmoitusten tekemisessä. Muut toimihenkilöt vierailevat huomattavasti useammin metsänomistajien luona.

Suurimpaan osaan asiakkaista oli oltu yhteyksissä viimeisen vuoden aikana. Tämä johtuu palvelutilauksien pitkästä aikajänteestä: yleensä yhden palvelutilauksen aikana tehdään useampaa eri työlajia (taimikonhoidon teettäminen sovitaan samaan aikaan leimikoiden suunnittelun kanssa), joten yhteydenottojakin tulee useampia eri työlajien tiimoilta. Kyselyyn vastanneet henkilöt ovat olleet yhdistyksen rekisteritietojen mukaan asiakkaana 2015 alkuvuodesta, joten suurimpaan osaan on oltu uudelleen yhteyksissä rekisterimerkinnän jälkeenkin.

Yhteydenoton tiheydeksi oli eniten toivottu yhden vuoden väliä. Tällainen toimintatapa loisi asiakassuhteeseen tietynlaista syklistä. Toimintatavan käytännöllinen toteutus on kuitenkin mahdotonta, koska etenkin pienten metsätilojen suhteen on tapana hoitaa hakkuut ja metsänhoitotyöt siten, että seuraavaan viiteen vuoteen ei tarvitse toimenpiteitä tehdä. Suurten metsänomistajien kohdalla kyseinen toimintatapa toimii paremmin. Alle kahden vuoden välein tapahtuva säännöllinen yhteydenotto (pitäen sisällään alle vuoden ja alle kuuden kuukauden välein tapahtuvan yhteydenoton) vastaisi 81 % osuutta kysymykseen vastanneista. Säännöllistä yhteydenottoa melko lyhyin aikavälein toivotaan, mutta toimintatavan käytännön toteutusta ei ole mahdollista toteuttaa järkevin kriteerein.

Vaikka suurin osa asiakkaista toivookin yhteydenottoa melko lyhyin aikaväleihin, koki suurin osa (77 %) vastaajista itselleen sopivimmaksi vaihtoehdoksi omatoimisen yhteydenoton toimihenkilöön, kun kokee tarvitsevansa yhdistyksen palveluja (kuvio 24). Vain alle neljäsosa toivoi toimihenkilön olevan säännöllisin väliajoin yhteyksissä. Tämän perusteella keskimääräinen asiakas on mieluummin itse yhteyksissä yhdistykseen, kuin odottaa säännöllistä yhteydenottoa toimihenkilöltä.

### **8.3.2 Vuorovaikutuksen onnistuneisuus (kysymykset 19 ja 20)**

Vuorovaikutus on ollut kyselyn tulosten mukaan hyvin onnistunutta. Asiakkaat ovat kokeneet vuorovaikutuksen toimivaksi kokonaisuudeksi. Asiakaspalvelussa tapahtuva vuorovaikutus on keskeisessä roolissa, kun koko palvelun onnistuneisuutta mitataan. Osa-alueista ainoastaan innostavuus ja neuvottelutaidot ovat saaneet aavistuksen verran muita osa-alueita huonommat tulokset. Tyytymättömyys neuvottelutaitoihin selittyy vapaan sanan osion kommentteilla. Joissain tapauksissa toimihenkilön on ajateltu toimivan enemmän metsäyhtiön kuin metsänomistajan puolella. Innostavuuden heikompi arvosana voi johtua alan tavasta toimia: metsäasiat puhutaan metsäasioina eikä ylimääräistä hehkutusta ja asiakkaan innostamista hakkuisiin käytetä. Toimihenkilö tekee ehdotuksensa asiantuntijuutensa pohjalta ja asiakas joko hyväksyy tai jättää hyväksymättä ehdotuksen.

### **8.4 Koulutuksen järjestäminen ja retken järjestäminen (kysymykset 21 ja 22)**

Metsänomistajat ovat kirjava joukko, mistä osoituksena on toivottujen koulutusaiheiden melko tasainen jakautuminen. Metsänomistajia kiinnostaa parantaa tietojaan ja taitojaan metsäasioiden suhteen. Yhdistyksen kannattaa tulosten valossa järjestää koulutuksia käytännön metsätöiden suorittamisesta ja metsän kasvatuksen perusteista, sillä nämä aihealueet nivoutuvat hyvin yhteen. Metsänomistajat olivat kiinnostuneita myös metsätilan sukupolvenvaihdosasioista ja metsäveroilmoituksen täyttämisestä sekä luontoasioista.

Retkikohdetoivomukset olivat hyvin kirjavia. Yhdistävänä tekijänä melkein kaikilla toiveilla oli matkakohteen liittyminen metsätalouteen, kuten ennalta oli odotettavissa. Suurin osa matkakohdetoiveista sijoittui puunjalostuslaitokseen tai metsään. Metsään sijoit-

tuvan retken aikana toivottiin nähtävän metsään liittyviä toimenpiteitä, kuten hakkuunäytös tai metsänhoidollisia toimenpiteitä (istutus, taimikonhoito). Retken tulee olla käytännönläheinen.

## 8.5 Ristiintaulukoinnit

Miesmetsänomistajat ovat alttiimpia käyttämään muiden palveluntarjoajien palveluja kuin naismetsänomistajat. On siis todennäköisempää, että naismetsänomistaja on metsäasioissa miesmetsänomistajaa todennäköisemmin ensisijaisesti yhteyksissä metsänhoitoyhdistykseen kuin muuhun alan palveluja tarjoavaan organisaatioon. Myös tilakoko vaikuttaa selvästi siihen, käyttävätkö asiakkaat muiden tarjoamia palveluja. Yli 50 ha metsää omistavat käyttävät aktiivisesti kaikkia muiden palveluntarjoajien tarjoamia palveluja. Taustalla voi olla esimerkiksi palveluasiakkuus suuren puunostoyrityksen kanssa. Palveluasiakkuuden myötä muodostuneet ”bonus pisteet” voidaan käyttää muun muassa taimikonhoitopalveluina. Muut palveluntarjoajat ovat myös yleisesti kiinnostuneempia suurista metsänomistajista, sillä näiden omistuksessa oleva suuri metsäpinta-ala on omiaan luomaan pitkiä asiakassuhteita. Pienet metsänomistajat eivät kiinnosta, sillä pienen asiakkaan metsät eivät tarjoa läheskään yhtä paljon hakkuu- tai hoitomahdollisuuksia kuin suurmetsänomistajan. Huomattavan suuri osa ulkopuolisia palveluja käyttämättömistä asui eri paikkakunnalla, kuin millä metsäkiinteistö sijaitsi. Paikallisten metsäpalveluyritysten on helpompi tarjota palvelujaan paikallisille asukkaille, sillä yleensä pienellä paikkakunnalla yrittäjät ja paikalliset asukkaat tuntevat toisensa kohtalaisen hyvin. Etämetsänomistajat ovat saattaneet vieraantua täysin omistamansa metsäkiinteistön lähialueen asukkaista, jolloin myös palveluntarjoajien palveluiden käyttäminen vaikeutuu.

Sukupuolten suhteen ei löytynyt suurta eroa sen suhteen, kuinka tiheää yhteydenottotiheyttä toivottiin. Naisasiakkaat toivoivat jonkin verran harvempaa yhteydenottotiheyttä. Suurten metsätilojen omistajat toivoivat selkeästi tiheämpää yhteydenottoa. Yhdistykseen ollaan aktiivisesti yhteydessä, koska metsästä halutaan aktiivisesti tuloja ja metsän tuottavuudesta halutaan pitää huolta. Pienten metsätilojen omistajat tiedostavat, että pienen metsätilan hakkuumahdollisuudet ja hoitotarpeet ovat rajalliset. Etämetsänomistajat toivoivat aavistuksen tiheämpää yhteydenottoa kuin metsätilan yhteydessä ja muualla tilan sijaintikunnassa asuvat. Johdonalaisuuksia asuinpaikan ja toivotun yhteydenottotiheyden välille ei voida muodostaa. Suurten metsätilojen omistajat toivoivat selkeästi

pienmetsänomistajia enemmän metsänhoitoyhdistyksen säännöllistä yhteydenottoa. Osalle suurmetsänomistajista on voinut muodostua yhdistyksen kanssa syvälinen palvelusuhde, jossa lähtökohtaisesti odotetaan hyvän palvelun osana aktiivista yhteydenottoa.

## 9 TOIMINNAN KEHITYSIDEOITA

Lähtökohtaisesti asiakkaat ovat olleet hyvin tyytyväisiä Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeen palveluihin. Arvosanat ovat sijoittuneet melko hyvän ja hyvän välille, joten hälyttäviä kehityskohteita ei ole. Ne metsänomistajat, jotka ovat käyttäneet muidenkin palveluntarjoajien palveluja, eivät ole tehneet sitä siksi, että yhdistyksen palvelujen laatu olisi huono. Joissakin palvelun osa-alueissa on kuitenkin hiukan parantamisen varaa.

Tiedon kulun tehostamiseksi otetaan käyttöön pikaviestisovellus (esimerkiksi WhatsApp), jonka välityksellä työmaatiedot kulkevat vaivatta työyhteisön välillä. Sähköpostin ja tekstiviestin käyttöä tiedonvälityksessä pyritään välttämään vanhoina toimintatapoina. Tällainen muutos edellyttää, että jokainen työyhteisön jäsen opettelee käyttämään pikaviestisovellusta tyydyttävällä tasolla. Pikaviestisovelluksen etuina ovat monipuoliset käyttötavat. Sen helppoihin perusominaisuuksiin kuuluvat valokuvien, tiedostojen, yhteystietojen ja sijainnin jakaminen muiden käyttäjien kanssa. Tämän lisäksi on mahdollista luoda ryhmäkeskusteluja.

Töiden etenemisen tiedottamista on parannettava ja sen hoitamiseksi on luotava selkeät toimintaohjeet. Yhdistyksen nykyisen toimintamallin mukaan metsurit ja koneurakoitsijat ilmoittavat asiakkaalle, kun ovat aloittamassa työmaan. Toisinaan yhteydenoton tekee myös toimihenkilö. Näin toteutettavassa yhteydenotossa on ollut ongelmia, sillä asiakas ei ole esimerkiksi tohtinut vastata outoon numeroon (metsurin tai konekuskin soittoon). Jatkossa töiden etenemisen tiedot voitaisiin hoitaa siten, että toimihenkilö hoitaa lähtökohtaisesti kaiken yhteydenpidon asiakkaaseen. Ennen töiden alkua soitetaan asiakkaalle. Tämän lisäksi laitetaan asiakkaalle tekstiviesti, jossa on metsurin tai konekuskin yhteystiedot. Tällöin asiakas voi olla tarvittaessa yhteydessä suorittavan työn tekijään. Metsureilta ja konekuskeilta on jatkossa vaadittava ilmoitusvelvollisuutta töiden alkamisesta ja työmaan valmistumisesta, jolloin asiakas sekä toimihenkilö saadaan pidettyä paremmin ajan tasalla töiden etenemisestä.

Yhdistyksen nykyisen toimintamallin mukaan toimihenkilö on jokaiseen jäsenen yhteyksissä kolmen vuoden sisällä. Tulosten perusteella suurin osa asiakkaista toivoisi toimihenkilön yhteydenottoa kahden vuoden sisällä ja lähes puolet toivoi yhteydenottoa vuoden sisällä. Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeen alueella on keskimäärin reilu 350

asiakasta metsäasiantuntijaa kohti. Yhteydenoton tavoitteeksi voitaisiin asettaa, että jokainen metsäasiantuntija on yhteyksissä lähes jokaiseen asiakkaaseensa 2—3 vuoden aikavälillä. Yhteydenotto ei ole sidottu tiettyihin muodollisiin kaavoihin, vaan on melko vapaamuotoinen asiakkaasta ja asiakassuhteen syvyydestä riippuen. Tasaisella yhteydenottovälillä tavoitellaan asiakassuhteen syventymistä ja uusia työtilauksia. Yhteydenoton yhteydessä on hyvä käydä läpi ainakin seuraavia asioita: asiakastietojen päivitys, toiveet metsänhoidon ja puukaupan suhteen, yhdistyksen (tai esimerkiksi Otson, joka on kilpailija) järjestämistä kursseista tiedotus sekä ajankohtaisista asioista tiedottaminen. Ymmärrettävistä syistä pienmetsänomistajat eivät voi olla potentiaalisia asiakkaita joka vuosi, mutta jäsenmaksun maksajina heihin on hyvä pitää säännöllisesti yhteyttä. Yhteydenpidosta on tehtävä järjestelmään merkintä, josta ilmenee tärkeimmät yhteydenottoa koskevat tiedot. Tiedon pitää olla sellaisessa muodossa, jotta sitä voivat hyödyntää kaikki yhdistyksen toimihenkilöt. Yhteydenoton yhteydessä on myös hyvä muistuttaa eri metsänhoitotöiden tärkeydestä. Esimerkiksi heinäntorjunta jää herkästi metsänomistajilta tekemättä, vaikka yhdistyksen neuvonantaja olisi asiasta aiemmin muistuttanut. Yhteydenotossa otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon ristiintaulukoinnin tulokset. Yli 50 ha metsää omistaviin pyritään olemaan yhteyksissä vähintään vuoden välein.

## 10 POHDINTA

Työ eteni lähes täysin sovitussa aikataulussa ja valmistui sovitussa ajassa. Tilaajan puolelta työn valmistumiselle ei asetettu tiukkoja aikatauluja, sillä työ valmistui yli puoli vuotta ennen takarajaa. Työnjako kyselyn teettämisen suhteen oli selkeä, ja sain melko vapaat kädet käytännön työn toteuttamisen suhteen. Tilaajan kanssa käyty yhteydenpito selkeytti työn etenemistä, toi uusia näkökulmia ja edisti työn toteutumista. Työläimpiä työvaiheita olivat kysymysten koostaminen sekä kyselylomakkeiden postittaminen, jotka molemmat tehtiin tiiviissä yhteistyössä tilaajan kanssa.

Kyselyn vastaajien valintaan olisi voinut kiinnittää enemmän huomiota. Alkuvuodesta valitut vastaajat olivat käyttäneet enimmäkseen puukauppapalveluja. Tämä näkyi taimikonhoitotyön ja metsän uudistamistöiden pienempänä osuutena. Vastaajat olisi täten voitu valita eri vuodenajoilta. Vastausprosentti ylitti odotukset ollen yli 30 % (ks. 7.1.). Kyselyn tulokset ovat yleistettävissä näin hyvällä vastausprosentilla. Itse kyselyn teettämisen ajankohta oli onnistunut, sillä kevättalvella harvoin on maatilametsänomistajilla maatalouspuolen kiireitä, koska kiireaikaan ei välttämättä ehdi vastata kyselyihin.

Ennen kyselyn teettämistä kävin keskustelun tilaajan kanssa työn mahdollisista tuloksista. Esille tulleet mahdolliset kritiikin kohteet, kuten työnjälki, tuloarvio ja tiedon kulku, ilmenivät myös kyselyn tuloksissa. Kyselyn tarpeellisuuden uudelleen arvioiminen muodostuu mielenkiintoiseksi, kun kyselyn tulokset olivat osittain näinkin helposti ennustettavissa. Joka tapauksessa kyselyn tuloksia voidaan hyödyntää kehitysehdotuksia muodostettaessa.

Kyselylomake oli osittain liian haastava. Etenkin pitkät työlajien osa-alueita koskevat kysymykset jätettiin hyvin suurella prosentilla kokonaan vastaamatta, ja täysin oikein täytettyjä lomakkeita oli vain muutama. Vastauksia koostettaessa osittaisetkin vastaukset otettiin huomioon, koska muuten kyselyn tuloksia ei voida pitää paikkansa pitävinä pienen vastausprosentin vuoksi. Heikkoon laatuun voitaneen pitää osasyynä vastaajien korkeaa ikää. Vastaajien joukossa olivat hyvin edustettuna pienet ja suuret metsänomistajat, myös naisten mielipiteet tulivat esille.



Tulosten valossa Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeen toiminta on kiitettävää. On kuitenkin mahdollista, että kaikkein tyytymättömimmät asiakkaat ovat jättäneet kokonaan vastaamatta kyselyyn, jolloin tulokset ovat vääristyneet liian positiivisiksi. Mukaan mahtui muutama tyytymätön vastaaja. Vapaan sanan osioihin oltiin vastattu kohtuullisen hyvin, mutta konkreettisia kehitysehdotuksia ei tullut paljon. Konkreettisten kehitysehdotusten puutteen olisi voinut korvata henkilökohtaisilla haastatteluilla, joissa päästään syvemmin pureutumaan toiminnan puutteisiin. Kyselyn arvontaan osallistui 33 vastaajaa, joista 8 toivoi yhdistyksen yhteydenottoa. Yhteydenottoa toivoneiden määrä jäi melko vaatimattomaksi, mutta tyhjää paremmaksi.

## LÄHTEET

Hänninen, H., Karppinen H. & Leppänen, J. 2011. Suomalainen metsänomistaja 2010.

Karppinen, H & Ahlberg, M. 2008. Metsänomistajakunnan rakenne 2020: yleiseen väestömuutokseen perustuvat ennustemallit.

Lahtinen, J. 1999. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 2 painos. Tampere: Avaintulos.

Lahtinen, J. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos.

Laki metsänhoitoyhdistyksistä. 10.7.1998/534

Maa- ja metsätalousministeriö. Metsälakien kokonaisuudistus voimaan vuoden alusta. Luettu 29.3.2017. [http://mmm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/nya-totalreformerade-skogs-lagar-i-kraft-vid-arsskiftet](http://mmm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/nya-totalreformerade-skogs-lagar-i-kraft-vid-arsskiftet)

Maa- ja metsätalousministeriö. Metsänhoitoyhdistyslain muutokset linjattu. Luettu 29.3.2017. [http://mmm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/metsanhoitoyhdistyslain-muutokset-linjattu](http://mmm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/metsanhoitoyhdistyslain-muutokset-linjattu)

MHY. Metsänhoitoyhdistys Lounais-Häme. Luettu 10.4.2017. <http://www.mhy.fi/lounais-hame/esittely>

MTK. Metsänhoitoyhdistykset puun hankkijana. Luettu 10.4.2017. [http://www.tts.fi/images/stories/uutishuone/puutaliikkeelle\\_pauli\\_rintala.pdf](http://www.tts.fi/images/stories/uutishuone/puutaliikkeelle_pauli_rintala.pdf)

MTK. MTK:n toiminta-ajatus. Luettu 29.3.2017. [https://www.mtk.fi/mtk/toiminta\\_ajatus/fi\\_FI/toiminta\\_ajatus/](https://www.mtk.fi/mtk/toiminta_ajatus/fi_FI/toiminta_ajatus/)

MTK. MTK:n verkko-opisto. Metsänomistajat-ketju. Luettu 10.4.2017. <https://moodle.mmg.fi/mtk/mod/book/view.php?id=786&chapterid=929>

MTK. MTK:n verkko-opisto. Metsänomistajien järjestö. Luettu 10.4.2017. <https://moodle.mmg.fi/mtk/mod/book/view.php?id=786>

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

## LIITTEET

### Liite 1. Saatekirje

1 (13)



Arvoisa metsänomistaja,

olette valikoituneet osaksi **Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeen** teettämää kyselytutkimusta. Kyselytutkimus toimii samalla opinnäytetyönäni Tampereen ammattikorkeakoulussa, jossa opiskelen metsätaloutta.

Kyselytutkimuksen tavoitteena on selvittää metsänhoitoyhdistyksen asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluiden onnistuneisuuteen ja toimihenkilöiden toimintaan. Lisäksi selvitetään toiveita koulutustilaisuuksien järjestämisen suhteen. Kysely on osoitettu vain sellaisille aktiivisille jäsenille ja asiakkaille, jotka ovat tehneet työtilauksen viimeisen 4 vuoden aikana.

Kyselyyn vastaaminen on tärkeää, sillä yhdistys pyrkii mukauttamaan toimintaansa saatujen tulosten pohjalta. Kyselyn tekemiseen menee noin 10–20 minuuttia. Erityisen tärkeää on vastata vapaisiin tekstikenttiin, koska tällöin saadaan yksilöllisiä mielteitä ja kehitysehdotuksia.

Vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti. Postittakaa täytetty kyselylomake palautuskuoressa viimeistään **21.2.2017** mennessä.

Vastanneiden kesken arvotaan **300 € lahjakortti**, joka käy maksuvälineenä kaikkiin yhdistyksen tarjoamiin palveluihin. Jos haluat osallistua arvontaan, täytä sivun alalaidassa oleva arvontalipuke ja palauta se täytettynä vastauskuoressa kyselylomakkeen kanssa.

Ottakaa yhteyttä, jos haluatte esittää kysymyksiä kyselyyn tai opinnäytetyöhön liittyen.

Ystävällisin terveisin,

Mikko Uusitalo

050-5922315, [mikkohenrikuusitalo@gmail.com](mailto:mikkohenrikuusitalo@gmail.com)

Tampereen ammattikorkeakoulu

Nimi:

---

Osoite:

---

Puhelinnumero:

---

Haluan, että metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilö on minuun yhteyksissä.

Kyllä

Ei



## Perustiedot

Ympyröi oikea vaihtoehto.

1. Sukupuoli

a) mies      b) nainen

2. Ikä, vuosia

a) alle 30      b) 30—49      c) 50—65      d) yli 65

3. Oletko Metsänhoitoyhdistys Lounais-Hämeen jäsen?

a) olen      b) en ole

4. Omistamiesi metsätilojen pinta-ala yhdistyksen alueella, ha

a) alle 10      b) 11—30      c) 31—50      d) yli 50

5. Asutko

a) vakinaisesti metsätilan yhteydessä

b) muualla tilan sijaintikunnassa, etäisyys tilalle noin \_\_\_\_\_ kilometriä

c) tilan sijaintikunnan ulkopuolella, etäisyys tilalle noin \_\_\_\_\_ kilometriä

## Työlajikohtaiset kysymykset

6. Mitä seuraavista yhdistyksen palveluista olet käyttänyt? Ympyröi työlajikohtaisesti kokonaisarvosana, joka vastaa mielipidettäsi palvelun laadusta. Jätä tyhjäksi ne työlajit, joita et ole käyttänyt.

(4 = hyvä, 3 = melko hyvä, 2 = melko huono, 1 = huono)

<b>Taimikonhoito</b> (sisältää taimikon harvennuksen ja varhaishoidon)	4	3	2	1
<b>Metsän uudistamistyöt</b> (sisältää maanmuokkauksen, kylvön ja istutuksen)	4	3	2	1
<b>Puukaupan avustaminen / leimikon suunnittelu</b>	4	3	2	1
<b>Korjuupalvelu</b>	4	3	2	1



7. Valitse työlajikohtaisesti arvosana, joka kuvaa tyytyväisyyttäsi tiettyyn palvelun osa-alueeseen. Jätä tyhjäksi ne työlajit, joita et ole käyttänyt.

(4 = hyvä, 3 = melko hyvä, 2 = melko huono, 1 = huono)



= älä täytä

	Taimikon hoito	Metsän uudistamistyöt	Puukaupan avustaminen / leimikon suunnittelu	Korjuupalvelu
Työnjälki				
Aikataulun pitävyys				
Toimihenkilön tavoitettavuus				
Tiedotus töiden etenemisestä				
Viestinnän selkeys				
Laskuerittelyn selkeys ja onnistuneisuus (onko kustannuksia painotettu oikein jne.)				
Työn hinta-laatusuhde				
Henkilökohtainen neuvonta				
Eryistarpeiden huomiointi				
Toimihenkilön asiantuntevuus				
Ongelmatilanteiden ratkaisu				
Tuloarvion oikeellisuus				
Muodostuneet tulot				
Leimikko vastasi toiveitani				
Puutavaran varastointi				



8. **Rastita** jokaisesta käyttämästäsi työlajista 3 palvelun osa-alueetta, joissa on eniten parantamisen varaa.

	Taimikon hoito	Metsän uudistamistyöt	Puukaupan avustaminen / leimikon suunnittelu	Korjuupalvelu
Työnjälki				
Aikataulun pitävyys				
Toimihenkilön tavoitettavuus				
Tiedotus töiden etenemisestä				
Viestinnän selkeys				
Laskuerittelyn selkeys ja onnistuneisuus (onko kustannuksia painotettu oikein jne.)				
Työn hinta-laatusuhde				
Henkilökohtainen neuvonta				
Erityistarpeiden huomiointi				
Toimihenkilön asiantuntevuus				
Ongelmatilanteiden ratkaisu				
Tuloarvion oikeellisuus				
Muodostuneet tulot				
Leimikko vastasi toiveitani				
Puutavaran varastointi				

5 (13)

Metsänhoitoyhdistys Lounais-Häme



4 (7)

9. Kuinka todennäköisesti suosittelisit yhdistyksen palveluja? **Ympyröi** mielipidettäsi vastaava numero. Vastaa niiden työlajien osalta, joita olet käyttänyt.

(4 = hyvin todennäköisesti, 3 = melko todennäköisesti, 2 = melko epätodennäköisesti, 1 = hyvin epätodennäköisesti)

Taimikonhoito	Metsän uudistamistyöt	Puukaupan avustaminen /leimikon suunnittelu	Korjuupalvelu
4 / 3 / 2 / 1	4 / 3 / 2 / 1	4 / 3 / 2 / 1	4 / 3 / 2 / 1

10. Kuinka todennäköisesti tilaat yhdistykseltä jatkossa saman palvelun? **Ympyröi** mielipidettäsi vastaava numero. Vastaa niiden työlajien osalta, joita olet käyttänyt.

(4 = hyvin todennäköisesti, 3 = melko todennäköisesti, 2 = melko epätodennäköisesti, 1 = hyvin epätodennäköisesti)

Taimikonhoito	Metsän uudistamistyöt	Puukaupan avustaminen /leimikon suunnittelu	Korjuupalvelu
4 / 3 / 2 / 1	4 / 3 / 2 / 1	4 / 3 / 2 / 1	4 / 3 / 2 / 1

11. Mitkä muutokset parantaisivat palvelun laatua eniten? Mitkä asiat mielestänne epäonnistuivat työn teettämisessä?

12. Mitä muiden palveluntarjoajien palveluja käytät? **Valitse** tarvittaessa useampi kohta.

- a) taimikonhoito   b) metsän uudistamistyöt   c) puukauppa  
d) jokin muu työlaji \_\_\_\_\_   e) en käytä



13. Mikä on tärkein syy muiden palveluntarjoajien palveluiden käyttämiseen metsänhoitoyhdistyksen palvelujen asemasta? **Valitse** tarvittaessa useampi vaihtoehto.

- a) aiemmat kokemukset      b) parempi laatu   c) halvemmat kustannukset  
d) en osaa sanoa   e) muu, mikä \_\_\_\_\_

## Yhteydenotto ja kommunikointi

14. Toimihenkilö, jonka kanssa pääasiassa asioin. **Valitse** 1.

- a) Kari Kannisto      b) Tapani Siivonen      c) Lasse Tuunanen  
d) Urho Mattila      e) Juhani Kaltakari      f) Pirjo Jussila

15. Milloin viimeksi toimihenkilö on ollut sinuun yhteydessä? **Valitse** sopivin vaihtoehto.

- a) alle 6 kk sitten      b) alle 12 kk sitten      c) alle 2 vuotta sitten  
d) alle 5 vuotta sitten

16. Kuinka usein haluaisitte yhdistyksen toimihenkilön olevan sinuun yhteyksissä? **Valitse** sopivin vaihtoehto.

- a) alle 6 kk välein      b) alle 12 kk välein      c) alle 2 v välein  
d) alle 5 v välein      e) harvemmin

17. **Valitse** seuraavista vaihtoehdoista itsellesi sopivin.

- a) Metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilö on minuun säännöllisin väliajoin yhteyksissä.  
b) Olen omatoimisesti yhteyksissä toimihenkilöön, kun koen tarvitsevani yhdistyksen palveluja.

18. Haluatko yhdistyksen toimihenkilön olevan yhteyksissä jonain erityisenä ajankohtana?



7 (13)

Metsänhoitoyhdistys Lounais-Häme



6 (7)

19. Minkälaiseksi olet kokenut vuorovaikutuksen asioidessasi yhdistyksen toimihenkilön kanssa? **Ympyröi** sopivin vaihtoehto.

(4 = hyvä, 3 = melko hyvä, 2 = melko huono, 1 = huono)

Asiallisuus	4	3	2	1
Aikaansaavuus	4	3	2	1
Luotettavuus	4	3	2	1
Aiheessa pysyminen	4	3	2	1
Innostavuus	4	3	2	1
Asiantuntevuus	4	3	2	1
Neuvottelutaidot	4	3	2	1
Avoimuus	4	3	2	1
Palveluallttius	4	3	2	1
Pukeutuminen	4	3	2	1
Kokonaisarvosana	4	3	2	1

20. Mitkä muutokset parantaisivat toimihenkilön vuorovaikutusta eniten?

Mikä oli epäonnistuneinta sinun ja toimihenkilön välisessä yhteydenpidossa?



## Koulutuksen järjestäminen

21. **Rastita 3** vaihtoehtoa, joista mieluiten haluaisit metsänhoitoyhdistyksen tarjoavan koulutusta. **Ympyröi** kaikkein mieluisin vaihtoehto.

Metsäveroilmoituksen täyttö	
Metsätilan sukupolvenvaihdos	
Taimikonhoito (raivaussahan käyttö)	
Metsäsertifiointi (PEFC)	
Metsäluonnon monimuotoisuus	
Metsän ja puutavaran mittaus	
Kasvilajien tunnistus	
Metsän uudistaminen	
Lannoitus	
Metsän kasvatuksen perusteet	
Muu:	
Muu:	

22. Mikä olisi sopiva matkakohde yhdistyksen järjestämälle retkelle/koulutusmatkalle? Mikä olisi retkelle sopiva teema?

**Kiitos kyselyyn vastaamisesta!**

## Liite 3. Kooste vapaamuotoisista vastauksista

9 (13)

Kysymys 11: Mitkä muutokset parantaisivat palvelun laatua eniten? Mitkä asiat mielestänne epäonnistuivat työn teettämisessä?

Mies yli 65 vuotta: Minä en näe tarvetta muutoksiin.

Mies 50—65 vuotta: Töiden valvonnan parantaminen. Töiden valvonta.

Mies 50—65 vuotta: Sähköisessä kemera-hakemuksessa voisi ilmoittaa selvemmin, mitä tukimuotoa on mahdollista hakea (taimikonhoito, nuoren metsän hoito).

Mies yli 65 vuotta: Asioidessa MHY:n nykyisen kontaktin kanssa ei mitään valitettavaa.

Nainen 50—65 vuotta: Väärä konevalinta. Huono asiantuntevuus.

Mies 50—65 vuotta: Maallikon olisi hyvä saada todenmukaisempi kuva mahdollisista tulevista vaurioista etukäteen. Ei sitten tarvitse jälkikäteen ihmetellä.

Mies 30—49 vuotta: Kommunikaatiota voisi parantaa: aikatauluyhteenveto, jossa listattu työvaiheet ja todennäköiset aikataulut.

Mies yli 65 vuotta: Leimikon muodon suunnittelu. Hakkuun jälkeen kovat tuulivahingot, moto uudelleen metsään ja ”aukon” uudelleen muotoilu. Nyt hyvä!

Mies yli 65 vuotta: Tiheämpi informointi. Parempi hankkeiden suunnittelu.

Mies yli 65 vuotta: 1. Jämäkämpi ote annettujen tehtävien hoidossa. 2. Työn suorittamisen vaihtoehtojen esille tuominen ja vaihtoehtojen vertailu (soveltuvuus, hinta, jne.).

Mies yli 65 vuotta: Hinta ylös, kulut alas.

Mies 50—65 vuotta: Puukaupan avustaminen on kallista, ei hyötyä kokeneelle kaupantekijälle.

Mies 50—65 vuotta: Pienten tilojen yhteiskaupat, leimikot. Puun hinnasta tiedottaminen.

Nainen 50—65 vuotta: Väärä ajankohta, leimikon tekeminen väärään aikaan, tie meni kuravelliksi.

Mies yli 65 vuotta: Leimikon suunnittelutyö minun kohdallani epäonnistui, koska metsä on vieläkin hakkaamatta. Piti hakata vuonna 2014.

Mies 50—65 vuotta: Meni niin hyvin, etten pysty esittämään enempää parannettavaa. Luonto/sää asettaa omat rajansa, lainsäädäntö toiset ja markkinatalous kolmannet. Uudistamistyö kesken, joten jätän arvostelematta.

Mies 30—49 vuotta: Kallis.

Mies 30—49 vuotta: Työ kallista.

Mies 30—49 vuotta: Tiedotus hakkuun aloituksesta.

Nainen 50—65 vuotta: Puukaupan yhteydessä ei tullut yhtään ostotarjousta.

Nainen yli 65 vuotta: Vanhaa naisihmistä johdettiin harhaan. Hankintakauppa väärä ratkaisu!

Mies yli 65 vuotta: Aktiivisempi ote varsinaisen korjuutyön aloituksessa/seurannassa.

Mies 50—65 vuotta: Kyse ei välttämättä tarvittavista muutoksista. Korjuuyrittäjä/konekusi olisi itse voinut toimia hieman eri lailla; tosin vain pienestä alueesta on kyse. Metsänomistajan mielestä muutamaan kohtaan jäi ”rumasti” tukkipuuta ristiin rastiin. Monimuotoisuutta kyllä, mutta tuholaisia ajatellen, jäikö liikaa puuta?

Nainen 50—65 vuotta: Itse tekijän tapaaminen ennen työaloitusta (esim. korjuupalvelu).

Kysymys 18: Haluatko yhdistyksen toimihenkilön olevan yhteyksissä jonain erityisenä ajankohtana?

Mies yli 65 vuotta: Olen eläkkeellä. Kaikki käy.

Mies yli 65 vuotta: Itselläni on pääasiassa taimikonhoitoa (kaikenikäistä). Siihen olisi tarvetta vuosittaisella neuvonnalla.

Nainen yli 65 vuotta: Jos yhdistyksellä on jotakin kiinnostavaa tiedossa... hyvähintainen yhteismyynti esimerkiksi. Silloin voisi tiedottaa ”pienhankintahakkaajille” asiasta.

Nainen 50—65 vuotta: EI.

Mies 50—65 vuotta: Pyrittäisiin hoitamaan tilaa siten, ettei rästejä synny.

Mies 50—65 vuotta: Silloin, jos myrsky on kaatanut puita, enkä ole vielä itse siitä tiennyt ja ottanut yhteyttä yhdistykseen.

Mies 30—49 vuotta: Tarpeen mukaan. Nykyinen on aivan hyvä.

Mies yli 65 vuotta: Yhteydenpito toimii aktiivisesti tehtävien aikana.

Mies 50—65 vuotta: Myrsky- ja hyönteistuhojen vuoksi, mikäli niitä ilmenee paikkakunnalla.

Mies yli 65 vuotta: Kun tulee myyntiin metsätiloja.

Mies 50—65 vuotta: Kun tulee muutoksia ja poikkeamia hintoihin ja mittoihin. Ajankohdalla ei ole merkitystä.

Mies yli 65 vuotta: Syksykesästä: silloin tiedetään tulevan talven hinnat (tukkipuu, energiapuu).

Mies 50—65 vuotta: Mielellään otan tietoa vastaan, jos esim. jokin puutavaralaji on kysyttyä tai jos lähelle on tulossa leimikko, jonka yhteydessä voisi saada omasta leimikosta paremman hinnan.

Mies 30—49 vuotta: Syksyllä hankintakaupan aikaan.

Mies 30—49 vuotta: Kesälomien jälkeen on hyvä suunnitella tulevaa toimintaa.

Mies yli 65 vuotta: Ei tarvetta. Puhelin toimii kumpaankin suuntaan.

Mies 50—65 vuotta: On hyvä, mikäli MHY:stä ollaan yhteydessä säännöllisesti metsänomistajiin. Se voi tapahtua tiedotuslehtisen kautta, kuten tähänkin mennessä. Lehtinen saisi olla kyllä hieman paksumpi ja ilmestyä 4 krt/vuosi, tai sitten yhteyttä puhelimitse. Infoa koulutustilaisuuksista, yhteislannoituksista ja tietyn puun tarpeesta... Myös sähköposteihin voisi MHY lähettää lyhyttä infoa esim. 4 krt vuosi.

Nainen 50—65 vuotta: En. Mutta tiedotus ajankohtaisista itseä koskevista asioista (omaa metsää koskevia).

Kysymys 20: Mitkä muutokset parantaisivat toimihenkilön vuorovaikutusta eniten? Mikä oli epäonnistuneinta sinun ja toimihenkilön välisessä yhteydenpidossa?

Mies yli 65 vuotta: Kaikki OK.

Mies yli 65 vuotta: Nykyisen asiointikontaktin kanssa en löydä valittamista.

Nainen yli 65 vuotta: Mukava kaveri, mutta myötäili myyjän ajatuksia... Ehkä voisi selkeästi tehdä kirjallisen ehdotuksen, jota sitten lähdetäisiin yhdessä muokkaamaan. Tämä toive saattaa liittyä omaan tehokkuutta vaatineeseen työuraani, jossa ei ollut aikaa ”leppoisuuteen”. Toki voi olla kysymys myös etelä-pohjoinen-kulttuurierosta. Muuten oikein hyvin sujunut neuvonpito asioissa.

Nainen 50—65 vuotta: Aikataulut eivät pitäneet, rahaliikenne virheellinen, konevalinta väärä, omia toiveita ei huomioitu.

Mies yli 65 vuotta: Toimii hyvin.

Mies 30—49 vuotta: Pidempiaikaisesta yhteistyöstä on seurannut hyvä suhde.

Mies yli 65 vuotta: Ei ole ollut epäonnistumisia. Siivosen kanssa yhteistyö sujunut loistavasti.

Mies yli 65 vuotta: Hiukan selkeämmät hakkuuohjeet + hoito-ohjeet. Arviointi tuloista pahasti pieleen (kerran).

Mies 30—49 vuotta: Toimihenkilön asenne! Metsänhoitoyhdistyksen pitäisi olla metsänomistajan puolella, ei vakuutusyhtiön tai metsäyhtiön.

Mies yli 65 vuotta: Tilattujen työsuoritusten aloitus- ja lopetusilmoitukset. Onko käyty tarkastamassa työnjälki?

Mies yli 65 vuotta: Mennyt tosi hyvin Kaltakarin kanssa toistaiseksi...

Mies 50—65 vuotta: Tekemisissä enemmän, konttori auki paremmin.

Mies 50—65 vuotta: Joskus toimihenkilö päsmäröi liikaa (Pirjo Jussila).

Mies yli 65 vuotta: Minun saamattomuuteni (toimihenkilö hyvä).

Mies 50—65 vuotta: Meikäläiselle ok, mutta näille juroille hämäläisille kannattaisi ehkä puhua vähemmän ”small talkia”.

Mies 30—49 vuotta: Jälkiseuranta.

Mies 30—49 vuotta: Pieniin risu-/keppihakkuisiin kannattaa yrittää suhtautua positiivisesti, vaikkei niistä isoa tuloa metsänomistajalle kerry. Ei kannata aloittaa, ”että ei tästä työstä paljon tuloa jää”.

Mies 50—65 vuotta: Saattaa olla, että toimialue voi ko. henkilöillä laajahko olla tai sitten työnkuva. Tai sitten vain muutoin on työt kasaantuneet ko. ajankohtana. Kyseessä oli myrskypuiden korjuu.

Kysymys 22: Mikä olisi sopiva matkakohde yhdistyksen järjestämälle retkelle/koulutusmatkalle? Mikä olisi retkelle sopiva teema?

Nainen 50—65 vuotta: Vanha suojeltu metsä.

Mies yli 65 vuotta: Tutustuminen Linkolan luonnonhoitamaan sen jälkeen asiallisesti hoidettuun talousmetsään.

Mies yli 65 vuotta: Tutustuminen metsänhoitoon Ruotsissa.

Mies 50—65 vuotta: Pohjanmaalle.

Mies yli 65 vuotta: Asuinpaikkani rajoittanee retkeilyintoa.

Mies 50—65 vuotta: Saha/puunjalostuslaitos. Puutavaran mittaus.

Mies yli 65 vuotta: Metsätieasiat.

Nainen yli 65 vuotta: Riippuu retkeen käytetystä ajasta. Itä- ja Keski-Suomen ja myös Pirkanmaan MHY:t järjestävät viikon matkoja mm. Keski-Euroopan (mukaan lukien Italia, Espanja) metsäluonto- ja teollisuuskohteisiin.

Mies 50—65 vuotta: Elmira Ruotsi.

Mies 30—49 vuotta: Esim. jokin paperi-/sellutehdas/saha. Rento ja hauska kiireetön yhdessäolo virvokkeiden mausta nauttien. Retki voi kestää vaikka pari päivää.

Mies yli 65 vuotta: Bioenergian eri tuotantotavat ja niiden puuraaka-aineen tarve ja maksukyky.

Mies yli 65 vuotta: Metsän sivutuotteet: kerkot, käävät, mahlat, pihka ym. Niiden hyödyntäminen monimuotoisessa metsässä. Kohde voisi olla mikä tahansa alaan liittyvä tapahtuma/messut.

Mies yli 65 vuotta: Näytös harvennushakkuista ja energiapuuhakkuut. 100—150 km.

Mies 50—65 vuotta: Mielestäni metsänhoitoyhdistys on liian pieni toimija järjestämään koulutusta. Itse käyn Metsäkeskuksen kursseilla. Näkee ihmisiäkin laajemmalta alueelta. Retkelle sopiva kohde olisi oikea luonnontilainen vanhan metsän kohde ja sillä asenteella, että reissun jälkeen ei tarvitse epäröidä sen oman leimikon kanssa.

Mies 30—49 vuotta: Tutustuminen jatkuvan kasvatuksen kohteisiin.

Mies 30—49 vuotta: Joku kansallispuisto. Metsäneläinten hyvinvointi. Millaisessa metsässä kukin eläin asuu.

Mies 30—49 vuotta: Voisi olla kaksi tasoa kokemuksen perusteella (taimikonhoitokoulutus).

Nainen yli 65 vuotta: Metsämuseo Lusto, Punkaharju.

Mies 50—65 vuotta: Jonkin Lounais-Hämeen metsänomistajan metsässä tapahtuvan metsään liittyvän toimenpiteen seuraaminen ja siis retki sinne. Tarvittaessa yhteiskuljetusta. Tilaisuus voi olla sellainen, jossa jonkin yrityksen sponsoroimana esitellään jotain uutta välineistöä tai työtapaa. Sponsorin sinänsä ei välttämätön. Jotain pientä tarjoilua siellä ja/tai mahdollisuus hankkia alan materiaalia hieman huokeammin. Retki jollekin tehtaalle tai esim. messukeskukseen. Ajoissa yhteydenottoja metsänomistajiin ja tiedustelua kiinnostaa jokin tietty tilaisuus, teema jne.

Nainen 50—65 vuotta: Retkelle, jossa parhaillaan tehdään metsänhoidollisia tehtäviä (esim. taimien istutus, metsänleimaus jne).