

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Metsätalouden koulutusohjelma

Jarkko Kähkönen

METSÄNHOITOYHDISTYS KAINUUN ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Opinnäytetyö  
Lokakuu 2017



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Lokakuu 2017**  
**Metsätalouden koulutusohjelma**

Karjalankatu 3  
80200 JOENSUU  
013 260 600

**Tekijä**  
Jarkko Kähkönen

**Nimeke**  
Metsänhoitoyhdistys Kainuun asiakastyytyväisyys

**Toimeksiantaja**  
Metsänhoitoyhdistys Kainuu

**Tiivistelmä**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä metsänhoitoyhdistys Kainuun toimintaan, palveluihin ja toimihenkilöihin. Työssä pyrittiin myös selvittämään asiakkaiden mielipiteitä yhdistyksen jäsenmaksumuodosta. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään onko nykyinen jäsenmaksumuoto hyvä vai olisiko jokin toinen vaihtoehto parempi. Tuloksia voidaan hyödyntää yhdistyksen tulevaisuuden toimintaa suunniteltaessa.

Metsänhoitoyhdistys Kainuulla oli työtä tehtäessä 3 200 jäsentä. Kysely lähetettiin 500:lle metsänhoitoyhdistys Kainuun asiakkaalle. Vastauksia saapui 213, joten vastausprosentiksi muodostui noin 43. Kysely toteutettiin kirjekyselynä kesällä 2017.

Tutkimustulosten perusteella metsänhoitoyhdistys Kainuun asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä yhdistyksen palveluihin ja toimihenkilöihin. Jäsenmaksumuotoon ei noussut uutta ehdottomasti parasta vaihtoehtoa, vaan nykyinen kaikille sama maksu sai lähes 50 prosentin kannatuksen.

**Kieli**  
suomi

Sivuja 44  
Liitteet 4  
Liitesivumäärä 13

**Asiasanat**  
metsänhoitoyhdistys, asiakastyytyväisyys, jäsenmaksu, tyytyväisyyskysely



**THESIS**  
**October 2017**  
**Degree Programme in Forestry**  
Karjalankatu 3  
FI 80200 JOENSUU  
FINLAND  
013 260 600

Author  
Jarkko Kähkönen

Title  
Satisfaction Survey Among Customers of Forest Management Association Kainuu

Commissioned by  
Forest Management Association Kainuu

#### Abstract

The aim of this thesis was to find out the satisfaction of the customers with the Forest Management Association in Kainuu's operations, services and staff. In this thesis it was found out what customers thought of the current form of payment. Is the current form good or would some other option be better? The results can be utilized when planning the Association's future activities.

The Forest Management Association Kainuu had 3 200 members when this study was made. The survey was sent to 500 Forest Management Association of Kainuu's customers. There were 213 questionnaires which were returned, so the response rate was about 43. The survey was conducted as a questionnaire by post in summer 2017.

Based on the results of the research, the Forest Management Association Kainuu's customers were quite satisfied with the Association's services and staff. Research did not find a new best option for payment form. Current form gained 49 per cent support.

Language  
Finnish

Pages 44  
Appendices 4  
Pages of Appendices 13

Keywords  
Forest Management Association, customer satisfaction, membership fee, satisfaction survey

## Sisältö

1 Johdanto .....	5
2 Metsänomistus Suomessa .....	5
2.1 Metsänomistajat .....	5
2.2 Yksityinen metsänomistaja .....	6
2.3 Metsänomistajien rakennemuutos .....	7
3 Asiakaspalvelu ja asiakkuudenhallinta .....	8
3.1 Asiakaspalvelu .....	8
3.2 Asiakkuudenhallinta .....	9
4 Metsäpalvelut ja niitä tarjoavat yritykset .....	9
4.1 Metsäpalvelut .....	9
4.2 Palveluntarjoajat .....	10
5 Työn tausta ja tavoitteet .....	11
5.1 Toimeksiantaja .....	11
5.2 Tausta ja tavoitteet .....	11
6 Menetelmälliset valinnat .....	12
6.1 Määrällinen tutkimus .....	12
6.2 Asiakastyytyväisyyskysely .....	13
6.3 Kyselyn toteutus .....	13
7 Tulokset .....	15
7.1 Peruskysymykset .....	15
7.2 Palvelukokemukset ja -tyytyväisyys .....	19
7.3 Tulevaisuuden palvelutarpeet .....	22
7.4 Jäsenmaksu ja yhteydenotto .....	25
7.5 Ristiintaulukoinnit .....	29
8 Tulosten tarkastelu .....	34
8.1 Peruskysymykset .....	34
8.2 Palvelukokemukset ja -tyytyväisyys .....	36
8.3 Tulevaisuuden palvelutarpeet .....	37
8.4 Jäsenmaksu ja yhteydenotto .....	38
8.5 Ristiintaulukoinnit .....	39
9 Pohdinta .....	40
Lähteet .....	43

### Liitteet

Liite 1	Saatekirje
Liite 2	Kyselylomake
Liite 3	Kooste uuden palvelun ehdotuksista
Liite 4	Kooste vapaa sana vastauksista

## 1 Johdanto

Metsänhoitomaksun poistuttua vuonna 2014 metsänhoitoyhdistys joutui uuteen tilanteeseen. Yhdistyksen jäsenyydestä tuli vapaaehtoinen, mikä johti siihen, että osa entisistä jäsenistä ei jatkanut enää jäsenyyttään. Metsänhoitoyhdistys joutui entistä enemmän kilpailemaan muiden palveluntuottajien kanssa. Täten myös laadukkaan asiakaspalvelun tärkeys korostui muutosten mukana.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii metsänhoitoyhdistys Kainuu, joka tarjoaa palvelujaan Kajaanissa, Kuhmossa, Paltamossa ja Ristijärvellä. Jäseniä yhdistyksellä on tällä hetkellä 3 200 ja keskimääräinen tilakoko on 65 hehtaaria. (Metsänhoitoyhdistys 2017a)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää metsänhoitoyhdistys Kainuun asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun. Myös asiakkaiden mielipiteitä jäsenmaksumuodosta ja tulevaisuuden palvelutarpeista pyrittiin kyselyllä selvittämään. Työ toteutettiin perinteisellä kirjekyselyllä, joka lähetettiin 500:lle metsänhoitoyhdistys Kainuun asiakkaalle.

Työ oli metsänhoitoyhdistys Kainuulle ajankohtainen, koska se ei ole tämän tyyppistä tutkimusta 2000-luvulla tehnyt. Työn tulosten perusteella metsänhoitoyhdistys Kainuu voi mahdollisesti kehittää tulevaa toimintaansa ja panostaa entistä enemmän tulosten perusteella tärkeisiin palveluihin.

## 2 Metsänomistus Suomessa

### 2.1 Metsänomistajat

Suomessa metsiä omistaa useampi eri taho. Eniten pinta-alan perusteella metsiä omistavat yksityiset metsänomistajat. Tähän ryhmään lasketaan mukaan yksityiset henkilöt, perheet, perikunnat ja yhtymät. Heidän yhteenlaskettu osuus

on noin 60 prosenttia Suomen tuottavasta metsämaasta. Yksityiset metsänomistajat ovat myös tärkeässä asemassa teollisen raakapuun tuotannossa, he tuottavat jopa 80 prosenttia teollisuuden käyttämästä kotimaisesta raakapuusta. (Hänninen, Karppinen & Leppänen 2011, 5.)

Seuraavaksi suurin ryhmä on valtion, kuntien, seurakuntien ja muiden julkisten yhteisöjen omistamat metsät. Niiden osuus on noin 30 prosenttia Suomen metsämaasta. (Metsäntutkimuslaitos 2012.) Valtion omistamia metsiä hoitaa Metsähallitus, joka pyrkii tuottamaan valtiolle tuloja ekologisesti metsää huomioivalla tavalla (Metsähallitus 2017, 9).

Kolmas suurempi omistajaryhmä on osakeyhtiöt. Ryhmä käsittää mm. Stora Enson ja UPM:n hallinnoimat metsät. Yhtiöt omistavat Suomen metsämaasta noin 10 prosenttia. (Metsäntutkimuslaitos 2012.)

## **2.2 Yksityinen metsänomistaja**

Yksityisiä metsänomistajia oli Suomessa vuonna 2012 yhteensä 632 000 henkilöä. Tilakokonaisuuksia yksityishenkilöt omistivat 346 400 kappaletta, mutta koska tiloja omistetaan yhdessä esim. puolison kanssa tai kuolinpesien kautta henkilömäärä nousee huomattavasti tilamäärää korkeammaksi. (Metsäntutkimuslaitos 2014, 35.)

Keskimäärin suomalaiset metsänomistajat ovat väestörakenteeseen verrattuna ikääntynyttä väkeä. Heidän keski-ikänsä on 60 vuotta ja 65 vuotta täyttäneiden osuus on 38 prosenttia omistajista. Naismetsänomistajia on 28 prosenttia omistajakunnasta, joten voidaan todeta omistajakunnan olevan miesvoittoinen. Myös naisten keskimääräinen tilakoko jäi miesten vastaavaa pienemmäksi. (Hänninen ym. 2011, 22–23.) Vuonna 2012 keskimääräinen tilakoko yksityisillä metsänomistajilla oli 30,3 hehtaaria (Metsäntutkimuslaitos 2014, 35).

Ammattiasemalta tarkasteltuna suurin ryhmä metsänomistajista kuuluu eläkeläisiin. Heidän osuus metsänomistajista oli jo 45 prosenttia. Eläkeläisten omis-

tamat tilat olivat tutkimuksen mukaan keskimäärin pienehköjä alle 20 hehtaarin tiloja. Seuraavaksi suurimmaksi ryhmäksi nousivat palkansaaajat 30 prosentin osuudellaan. Myös heidän keskimääräinen tilakoko oli eläkeläisten tapaan keskiarvoa pienempi. (Hänninen ym. 2011, 17–18.)

Maatalousyrittäjät kattoivat metsänomistajakunnasta noin 16 prosenttia. He tosin omistivat keskimääräistä suurempia tiloja, joten heidän osuutensa metsäalasta oli noin 25 prosenttia. Loput noin 10 prosenttia metsänomistajista olivat muita kuin maatalousyrittäjiä ja ryhmään muut kuuluvia henkilöitä. Muiden yrittäjien keskimääräinen tilakoko oli hieman keskiarvoa korkeampi. Muut ryhmään kuuluvat mm. opiskelijat, työttömät ja kotityötä tekevät. Heidän osuutensa oli vain 2 prosenttia metsänomistajista. (Hänninen ym. 2011, 17–18.)

### **2.3 Metsänomistajien rakennemuutos**

Vielä vuonna 1990 metsänomistajien keski-ikä oli 54 vuotta, josta se on noussut tasaisesti nykyiseen 60 vuoteen. Ennusteiden mukaan on oletettavaa, että kyseinen suuntaus jatkuu myös tulevaisuudessa. Suurin syy keski-ian nousuun on vasta perintönä siirtyvä metsäomistus. Eliniän odotteen noustessa perivä henkilö alkaa olla jo itsekin suhteellisen vanha saadessaan tilan hallintaansa. (Hänninen ym. 2011, 66.)

Tulevaisuudessa metsänomistajakunnan uskotaan sisältävän nykyistä enemmän iäkkäitä, eläkeläisiä ja naisia. Maatalousyrittäjien osuus on pienentynyt viime vuosina ja suunnan oletetaan jatkuvan samana. Kaupungistuminen jatkaa kasvuaan; tulevaisuuden metsänomistajakunta tulee sisältämään yhä enemmän kaupunkilaismetsänomistajia, jotka eivät välttämättä asu kovinkaan lähellä omistamiaan metsiä. (Karppinen & Ahlberg 2008, 27.)

Metsänomistajien ikääntyessä ja kaupunkilaistuesssa metsänhoitotöiden oma-toimisuus voi tulevaisuudessa laskea (Koho, Hänninen, Karppinen & Ovaskainen 2004, 25). Tämän uskotaan johtavan lisääntyvään ulkopuolisten metsäpalvelujen tarpeeseen. Tarve ei kuitenkaan välttämättä realisoidu, jos esimerkiksi

asiakkaat kokevat yrityksen tarjoaman palvelun kalliiksi tai laadun huonoksi. (Hänninen ym. 2011, 69.)

### **3 Asiakaspalvelu ja asiakkuudenhallinta**

#### **3.1 Asiakaspalvelu**

Asiakaspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutusta (Aarnikoivu 2005, 16). Asiakaspalvelun onnistumiseen vaikuttavat asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutuksen lisäksi myös yrityksen arvot ja myytyjen tuotteiden laatu. Täten organisaation koko palveluketjun tulee olla kunnossa, jotta asiakaspalvelu on onnistunutta. Laadukkaaseen asiakaspalvelun ei siis riitä pelkkä hyvä tuote tai hyvä asiakaspalvelija, vaan koko organisaatioketjun on oltava kunnossa. (Reinboth 2008, 5–8.)

Asiakaspalvelusta on ajan saatossa tullut entistä tärkeämpi kilpailukeino yrityksille. Hyvällä asiakaspalvelulla yritys pyrkii saamaan pitkäaikaisia ja uskollisia asiakkaita. He ovat yrityksille erittäin arvokkaita ja voivat jopa tuoda mukanaan uusia asiakkaita. (Reinboth 2008, 5, 28.)

Yrityksille hankaluutta tuo asiakkaiden muuttuminen. Nykyisin informaation lisääntyessä asiakkaista on tullut yhä vaativampia, kriittisempiä ja uskottomampia kuin aiemmin. He osaavat vaatia laadukasta asiakaspalvelua, mutta myös palvelun hinnan tulisi olla kilpailukykyinen. Hintavertailu on nykyisin helppoa, joten asiakas voi halutessaan helposti vaihtaa palveluntarjoajaa. Tulevaisuudessa yritysten tulisikin panostaa entistä enemmän jo olemassa olevien asiakassuhteiden kehittämiseen ja parantamiseen. (Aarnikoivu 2005, 14, 23.)



### **3.2 Asiakkuudenhallinta**

Asiakkaat ovat yrityksille elintärkeitä; ilman asiakkaita yrityksen elinkaari päättyy hyvin nopeasti. Tämän takia yritykset panostavat asiakkuudenhallintaan. Asiakkuudenhallinnalla tarkoitetaan asiakkuuksien määrätietoista johtamista. Käytännössä asiakkuudenhallinta on asiakkaiden tarpeiden tunnistamista ja pyrkimystä täyttää asiakkaiden tarpeet entistä paremmin. Tässä onnistuakseen yrityksen on pystyttävä kuuntelemaan myös asiakkaan toiveita ja tarpeita. Täten voidaan tuottaa yksilöityä palvelua sitä kaipaavalle asiakkaalle. (Mäntyneva 2001, 7–10.)

Yrityksen hyöty asiakkuudenhallinnasta on saatu tieto ja ymmärrys asiakkaiden ostokäyttäytymisestä. Täten yritys pystyy tarjoamaan paremmin asiakkaan tarvitsemaa palvelua. Markkinointia voidaan kohdentaa tietyille asiakasryhmälle ja täten parannetaan yrityksen markkinoinnin tehokkuutta ja vaikuttavuutta. (Mäntyneva 2001, 11–12.)

## **4 Metsäpalvelut ja niitä tarjoavat yritykset**

### **4.1 Metsäpalvelut**

Metsänomistajien ikääntyessä ja etämetsänomistuksen lisääntyessä metsäpalvelujen tarpeen uskotaan kasvavan tulevaisuudessa. Vanhemmat ihmiset eivät välttämättä enää jaksaa tehdä hoitotöitä samaan tahtiin kuin ennen ja kaukana metsistään asuvat omistajat eivät niitä välttämättä ehdi hoitaa itse. Tällöin on turvaututtava ostopalveluun, jotta metsät saadaan hoidettua asianmukaisesti. Tällä hetkellä metsänomistajat tekevät keskeisistä metsänhoitotöistään itsenäisesti noin 50 prosenttia. (Hänninen 2017, 14.)

Tavallisia metsänomistajien käyttämiä ostopalveluja ovat puukaupalliset sekä metsänhoidolliset palvelut. Puukaupallisiin palveluihin kuuluvat mm. leimikon suunnittelu ja rajaus sekä puunkorjuu. Metsänhoidollisiin palveluihin kuuluvat mm. istutus, taimikon hoito ja nuoren metsän harvennus. Myös erilaiset suunnit-

telupalvelut, koulutukset ja neuvonta kuuluvat monen yrityksen tarjontaan. (Hänninen 2017, 14–15.)

## 4.2 Palveluntarjoajat

Metsäpalveluita tarjoavat yritykset voidaan jakaa kolmeen suurempaan ryhmään; metsänhoitoyhdistyksiin, metsäpalveluyrittäjiin ja metsäyhtiöihin. Metsänhoitoyhdistykset ovat metsänomistajien etuja valvovia yhdistyksiä. Tarkoituksena on valvoa metsänomistajien etuja ja tarjota omistajille myös metsäpalveluja. Metsänhoitoyhdistyksen palveluvalikoima on laaja kattaen lähes kaikki metsänomistajalle tarpeelliset metsäpalvelut. Metsänhoitoyhdistykset ovat leviittäytyneet koko Suomen alueelle ja yhdistykset ovatkin metsänomistajille tärkeimpiä palveluntarjoajia. Tällä hetkellä yhdistyksiä on 72 kappaletta ympäri maan (Metsänhoitoyhdistys 2017b). Joka vuosi noin puolet metsänomistajista käyttää metsänhoitoyhdistyksen palveluita. (Hänninen 2017, 16–18.)

Metsäpalveluyrittäjät ovat yleensä pieniä, yhden tai muutaman henkilön voimin toimivia yrityksiä. Metsäpalveluyrittäjät tarjoavat samantyyllisiä palveluja kuin metsänhoitoyhdistyksiin, mutta palveluvalikoima on osalla yrityksistä suppeampi. Valtaosa metsäpalveluyrittäjistä tuottaa asiakkailleen hakkuutyötä, myös istutus raivaus ja taimikonhoito kuuluvat monen yrityksen palveluvalikoimaan. (Hänninen 2017, 16–18.) Esimerkkinä metsäpalveluyrityksestä voisi toimia Metsäkontio, joka tarjoaa asiakkailleen mm. puukauppaa, metsänhoitoa ja kiinteistönvälitystä Kuhmon ja Sotkamon alueella (Metsäkontio, 2017).

Tällä hetkellä valtakunnallisesti kolme suurinta metsäyhtiötä ovat Stora Enso, UPM ja Metsä Group. Yhtiöt keskittyvät puukauppaan, mutta tekevät myös metsänhoidollisia töitä asiakkailleen. Metsäyhtiöt pyrkivät muodostamaan pitempiaikaisia asiakassuhteita, joten metsänhoitopalveluiden tarjoaminen voi auttaa myös tulevaisuuden puukauppojen syntymisessä. (Hänninen 2017, 17–18.)

Metsäyhtiöillä on omia asiakasohjelmia jäsenilleen. Jäseneksi liittymällä ja keskittämällä puukaupat tietyille toimijalle voi metsänomistaja saada alennuksia

esim. taimikonhoitotöistä. Mahdollisuus on myös tehdä ns. metsäpalvelusopimus, jossa metsäyhtiö sitoutuu tekemään kaikki tarpeelliset metsänhoitotyöt asiakkaalleen. (Hänninen 2017, 17–18.)

## **5 Työn tausta ja tavoitteet**

### **5.1 Toimeksiantaja**

Metsänhoitoyhdistys Kainuu palvelee asiakkaitaan neljän kunnan alueella. Kunnat ovat Kajaani, Kuhmo Paltamo ja Ristijärvi. Jäseniä Metsänhoitoyhdistys Kainuulla on 3 200 ja keksimääräinen tilakoko on 65 hehtaaria. Jäsenmaksumuotona toimii kiinteä kaikille sama 75 euron maksu. (Metsänhoitoyhdistys 2017a.)

Vuonna 2016 metsänhoitoyhdistys Kainuu työllisti 13,5 toimitushenkilöä (yksi puoliaikainen). Palveluksessa on myös metsureita, vakituksessa työsuhteessa toimi 12 henkilöä. (Metsänhoitoyhdistys 2017c.)

### **5.2 Tausta ja tavoitteet**

Metsänhoitoyhdistyksille on tehty vastaavantyyllisiä asiakastytyväisyyskyselyitä. Esim. metsänhoitoyhdistys Keski-Savolle asiakastytyväisyyskyselyn on tehnyt Tuomo Tirkkonen ja Etelä-Karjalalle Okko Javanainen. Heidän tutkimuksiensa perusteella metsänhoitoyhdistyksen asiakastytyväisyys on ollut hyvällä tasolla (Tirkkonen 2015, 31; Javanainen 2014, 39). Metsänhoitoyhdistys Kainuulle ei ole viime aikoina tehty vastaavaa tutkimusta, joten tutkimus oli sille ajankohtainen ja tarpeellinen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Metsänhoitoyhdistys Kainuun asiakkaiden tyytyväisyyttä yhdistykseen ja sen palveluihin. Opinnäytetyössä myös selvitettiin asiakkaiden jäsenmaksumuotoa ja sen hintaa koskevia mielipiteitä.

Tutkimuksen perusteella yhdistys voi kehittää palveluitaan ja panostaa tärkeisiin palveluihin. Metsänhoitoyhdistys saa myös selville asiakkaiden mielipiteitä jäsenmaksusta ja voi mahdollisesti tehdä muutoksia siihen vastausten mukaan.

## **6 Menetelmälliset valinnat**

### **6.1 Määrällinen tutkimus**

Määrällisen tutkimuksen yksi tunnusmerkki on vastaajien suuri määrä. Suositeltava havaintoyksiköiden vähimmäismäärä on kyseisellä menetelmällä noin 100 yksikköä (esim. henkilöä). (Vilka 2007, 17.)

Määrällisessä tutkimuksessa tutkija pyrkii tarkastelemaan tietoja numeerisesti. Tutkimus antaa kuvan mitattavien suureiden välisistä eroista ja suhteista. Määrällinen tutkimus vastaa yleensä kysymyksiin kuinka paljon ja miten usein. (Vilka 2007, 13.)

Tärkeää määrällisessä tutkimuksessa on tutkijan objektiivisuus. Tutkija voi vaikuttaa vastauksiin kysymysten asettelulla, jopa suoranainen tutkimustulosten muokkaaminen on mahdollista. Tästä syystä onkin hyvä, jos tutkija ei kuulu läheisesti organisaatioon, jolle tutkimusta tehdään. (Vilka 2007, 16.)

Määrälliseen tutkimukseen päädyttiin, koska kyselyitä ajateltiin lähettää suhteellisen suurelle vastaajajoukolle. Täten tuloksista pyrittiin saamaan mahdollisimman luotettavia. Vastaukset kirjattiin Excelliin siinä muodossa, kun ne lomakkeissa olivat. Näin ainoaksi virhemahdollisuudeksi jäi inhimillinen virhe, esim. väärän vastauksen kirjaaminen. Vastaukset pyrittiin kirjaamaan huolella, joten virheen mahdollisuus oli suhteellisen pieni.

## 6.2 Asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyyskyselyllä pyritään selvittämään asiakkaiden mielipiteitä mm. yrityksen palveluista, tuotteista ja kokonaisuudesta. Kyselyllä pyritään selvittämään, mikä asiakkaan mielestä on ollut positiivista asiakaspalvelutapahtumassa ja missä voisi olla kehitettävää. Kyselyn avulla voidaan myös selvittää asiakkaiden tuote- tai palvelutarpeita tulevaisuudessa. Näin yritys voi panostaa tulevaisuutta varten esim. tiettyyn palveluun ja täten yritys pystyy vastaamaan asiakkaan tarpeisiin entistä paremmin. Kyselyn tuloksien avulla voidaankin määrittellä yrityksen toiminnalle suunta-aiheita ja tavoitetasoja tulevaisuutta ajatellen. (Aarnikoivu 2005, 67.)

Kyselyn heikkoutena voidaan pitää sen tulkinnanvaraisuutta. Perinteisessä rasti ruutuun -kyselyssä asteikko voi olla esim. 1–5. Asteikkojen ääripäät voivat olla hankalia, koska joillakin henkilöillä on taipumus vältellä parasta tai huonointa vaihtoehtoa. Toinen taas voi antaa täydet pisteet, jos ei tuntenut mitään suurempia valituksen aiheita. Näin tulokset voivat vaihdella hieman vastaajasta riippuen. Asiakastyytyväisyys onkin pohjimmiltaan tunnetila, joten sen muuttaminen numeroksi voi olla hankalaa. (Reinboth 2008, 106–107.)

Henkilön mielentila voi joissain tapauksissa vaikuttaa arviointiin. Esimerkiksi henkilön tuntema ärtyneisyys, stressi yms. voi vaikuttaa negatiivisesti arviointiin. Kysely ei myöskään vastaa kysymykseen miksi henkilö antoi tietyn arvion. Tämä tieto olisi yritykselle arvokas, mutta nyt syytä arvosanaan joudutaan arvailemaan. Täten asiakkaan toivomat kehitysehdotukset eivät välttämättä tule koskaan yrityksen tietoon. (Reinboth 2008, 106–107.)

## 6.3 Kyselyn toteutus

Kyselylomake (liite 2) ja saatekirje (liite 1) lähetettiin 500:lle metsänhoitoyhdistyksen asiakkaalle. Rajaukseksi valittiin viimeisen vuoden aikana laskutussuhteessa olleet asiakkaat. Heistä sattumanvaraisesti valittiin kyseiset 500 henkilöä. Näin pyrittiin saamaan mahdollisimman tuoreita kokemuksia yhdistyksen

toiminnasta ja myös estettiin kyselyn meneminen sellaisille jäsenille, jotka eivät ole viime aikoina palveluita käyttäneet.

Kirjekyselyyn päädyttiin, koska metsänhoitoyhdistyksellä ei rekisterissä ollut läheskään kaikkien asiakkaiden sähköpostiosoitteita. Asiakaskunnan ollessa suhteellisen iäkästä ajateltiin, että kirjekyselyllä saavutettaisiin parempi osallistujamäärä. Asiakaskunnan iäkkyydestä johtuen monella heistä ei välttämättä ole toimivaa sähköpostia, joten kirjekyselyyn päätyminen oli suhteellisen selkeä valinta. Palkinnoksi sovittiin 500 euron lahjakortti, joka käy maksuvälineenä yhdistyksen palveluihin tai erikseen sovittavaan kauppaan.

Kyselylomakkeesta pyrittiin tekemään mahdollisimman selkeä ja helposti täytettävä. Vastausprosentin uskottiin kasvavan, jos lomake ei ole liian pitkä ja vaikeaselkoinen. Kysely lähetettiin 28.6.2017 ja viimeiseksi palautuspäiväksi ilmoitettiin 23.7.2017. Vastausaikaa siis tuli hieman vajaa kuukausi. Mahdollisten kesälomien takia vastausaikaa annettiin suhteellisen paljon. Näin ajateltiin, että myös esim. lomamatkoilla olevat henkilöt saavat mahdollisuuden vastata kyselyyn.

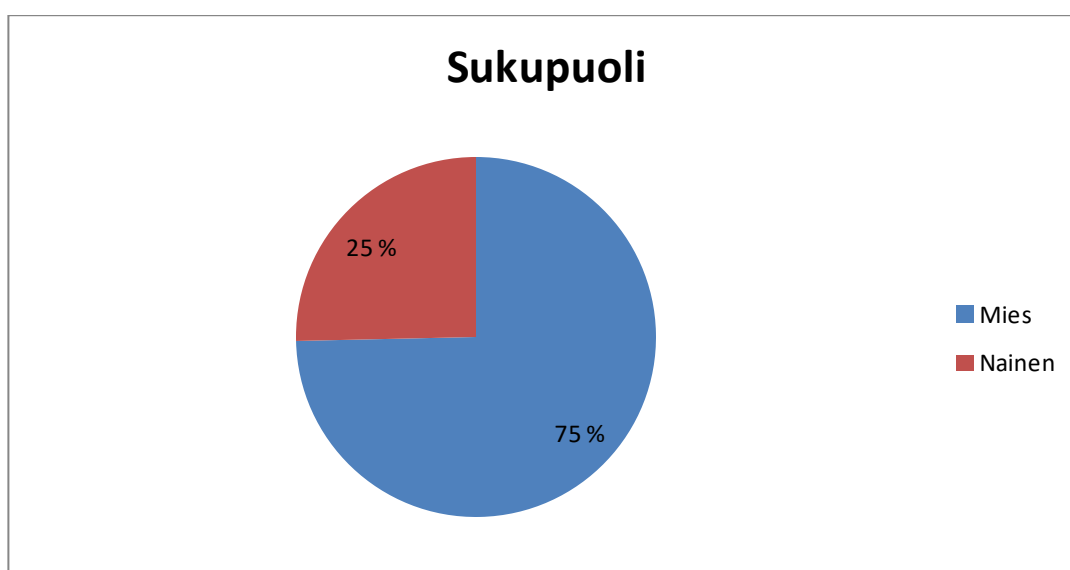
Vastausprosentti olisi muiden opinnäytetöiden perusteella voinut jäädä yllättävänkin alhaiseksi, joten kyselyitä päätettiin lähettää 500 kappaletta. Tällöin huonossa tapauksessakin vastauksia saadaan vähintään 100 kappaletta. Kyselyitä palautettiin kuitenkin 213 kappaletta, joten vastausprosentiksi saatiin 42,6. Tulos oli moneen muuhun opinnäytetyökyselyyn verrattuna hyvä.

Kyselylomakkeiden saavuttua vastaukset syötettiin Exceltaulukkolaskentaohjelmaan. Ohjelmalla pystyttiin tuottamaan aineistosta kuvia ja laskemaan keskiarvoja (esim. ikä) vastauksista. Myös khiin neliö -testit suoritettiin Exceliä apuna käyttäen.

## 7 Tulokset

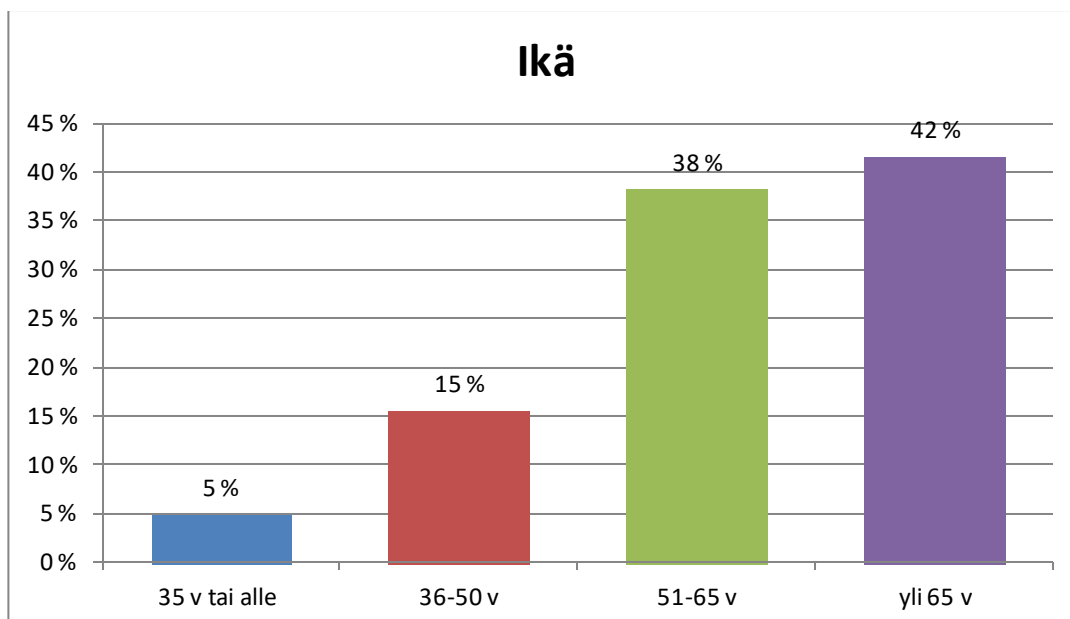
### 7.1 Peruskysymykset

Kyselyn ensimmäiset kysymykset koskivat vastaajan perustietoja. Ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin vastaajan sukupuolta. Kyselyyn vastanneista 213 henkilöstä miehiä oli 159 ja naisia 54. Prosentteissa miesten osuus oli 75 % ja naisten 25 % vastaajista (kuvio 1).



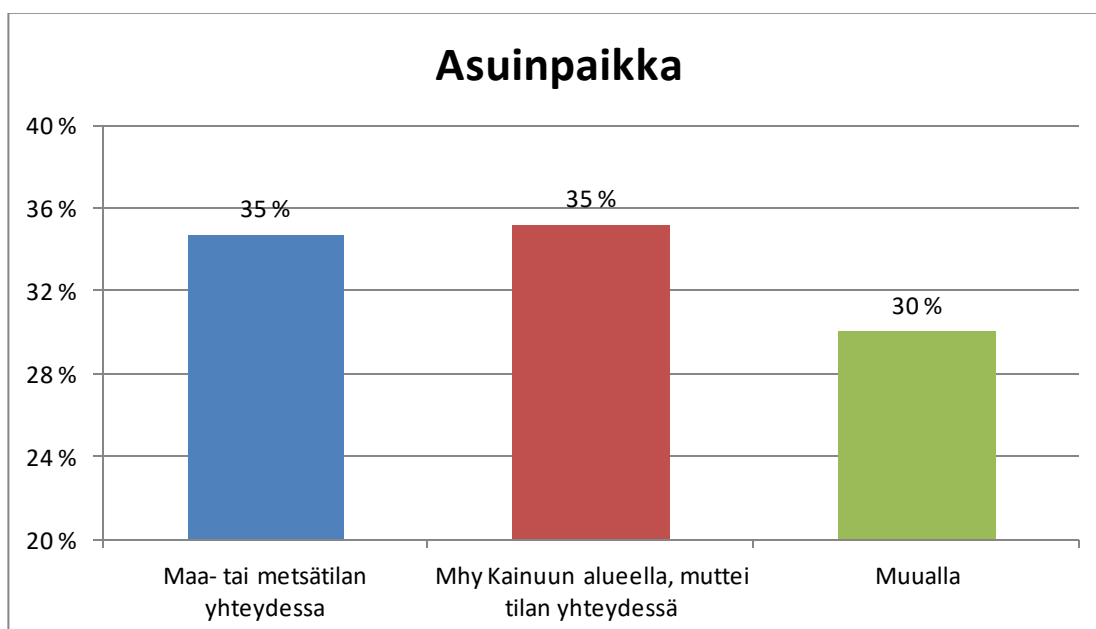
Kuvio 1. Vastaajien sukupuoli (n=213).

Toisessa kysymyksessä kysyttiin vastaajan ikää (kuvio 2). Kysymyksessä vastaaja sai itse kirjoittaa ikänsä, kysymystä ei jaoteltu vastausvaihtoehtoihin. Näin saatiin laskettua myös vastaajien keski-ikä. Vastaajista nuorin oli 26-vuotias ja vanhin 90-vuotias. Vastaajien keski-ikäksi saatiin 61 vuotta. Kysymykseen vastaamatta jätti 6 vastaajaa.



Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma (n=207).

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin vastaajan asuinpaikkaa. Vastaukset jakautuivat suhteellisen tasaisesti vaihtoehtojen välille. Metsänhoitoyhdistys Kainuun alueella asui 70 % vastaajista ja etämetsänomistajien osuus oli 30 % (kuvio 3).

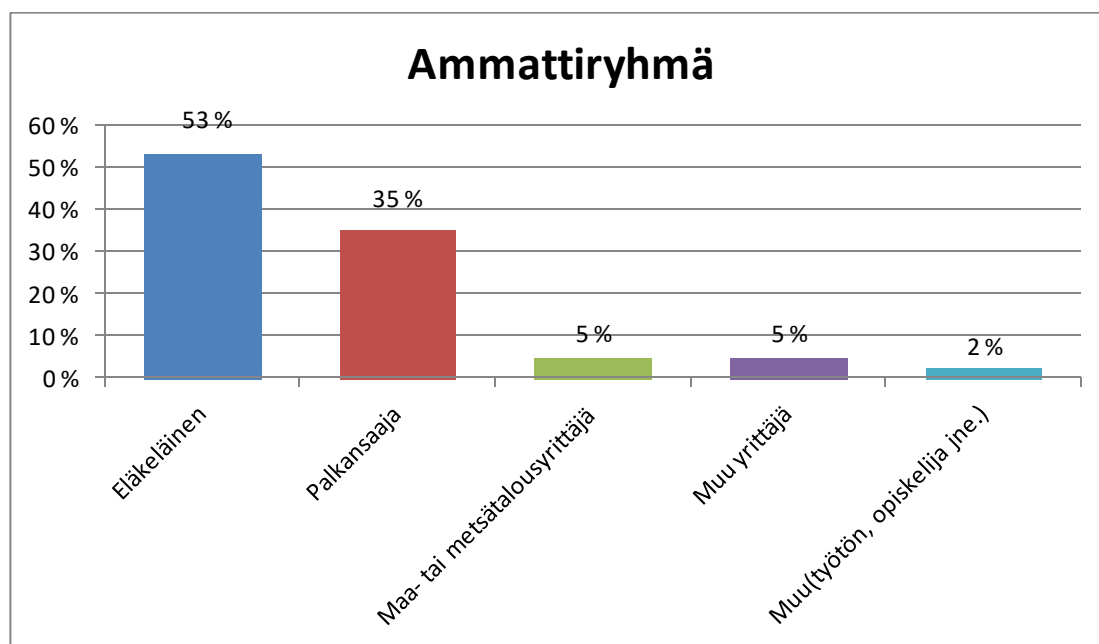


Kuvio 3. Asuinpaikka (n=213).

Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin vastaajien ammattiryhmää (kuvio 4). Vastaajista yli puolet kuului eläkeläisiin (53 %), 35 % kuului palkansaajiin, 10 %

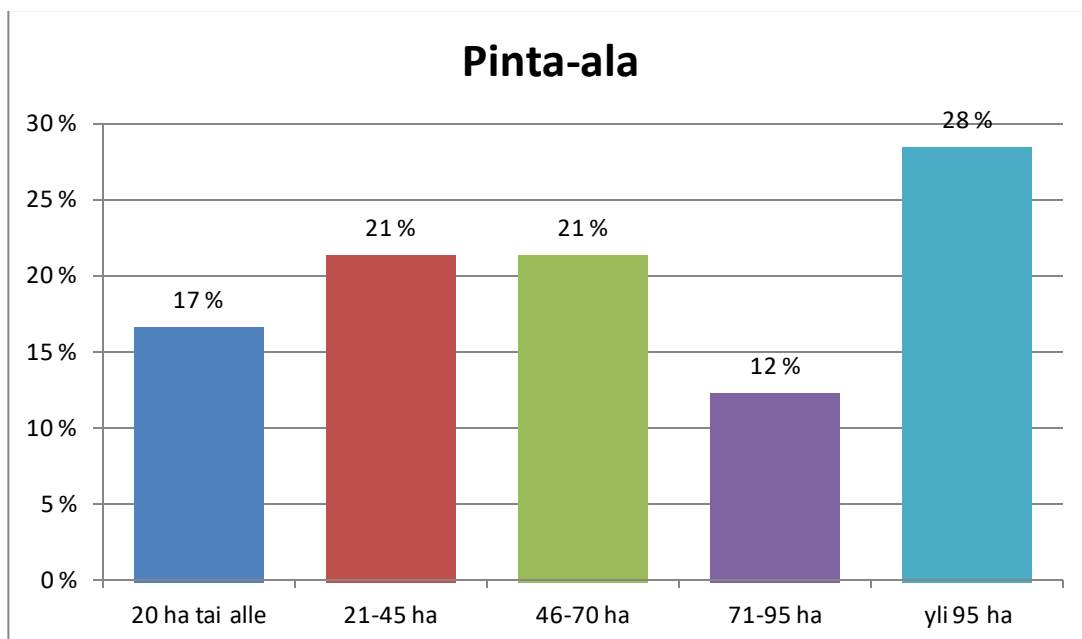


oli yrittäjiä (maatalous-, metsätalousyrittäjiä tai muita yrittäjiä). Luokkaan muu kuului 2 % vastaajista. Tähän ryhmään kuuluivat työttömät, opiskelijat jne.



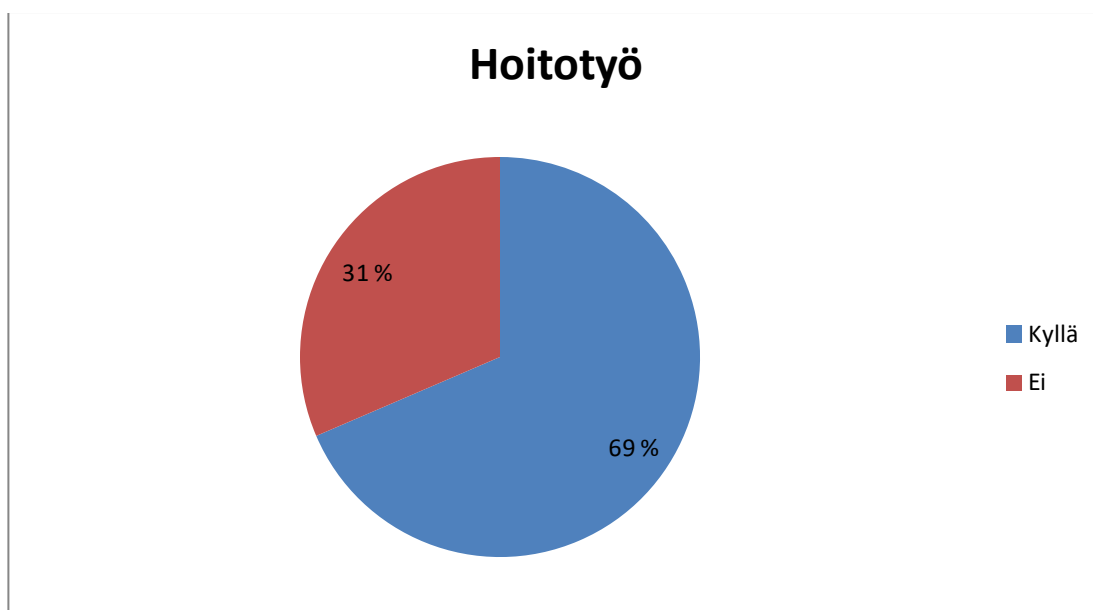
Kuvio 4. Ammattiryhmä (n=213).

Seuraava kohta selvitti vastaajan metsäpinta-alaa metsänhoitoyhdistys Kainuun alueella. Vastaajien pienin pinta-ala oli 2 hehtaaria ja suurin 2 700 hehtaaria. Tosin 2 700 hehtaarin vastaaja oli kirjoittanut vastauksen viereen yhteensä, eli koko pinta-ala ei ilmeisesti sijainnut Mhy Kainuun alueella. Myös toisessa muussa vastauksessa oli yhteensä maininta. Nämä voivat hieman vääristää keskiarvo pinta-alaa, joksi saatiin 99 hehtaaria. Kaksi vastaajaa ei halunnut kertoa omistamaansa pinta-alaa.



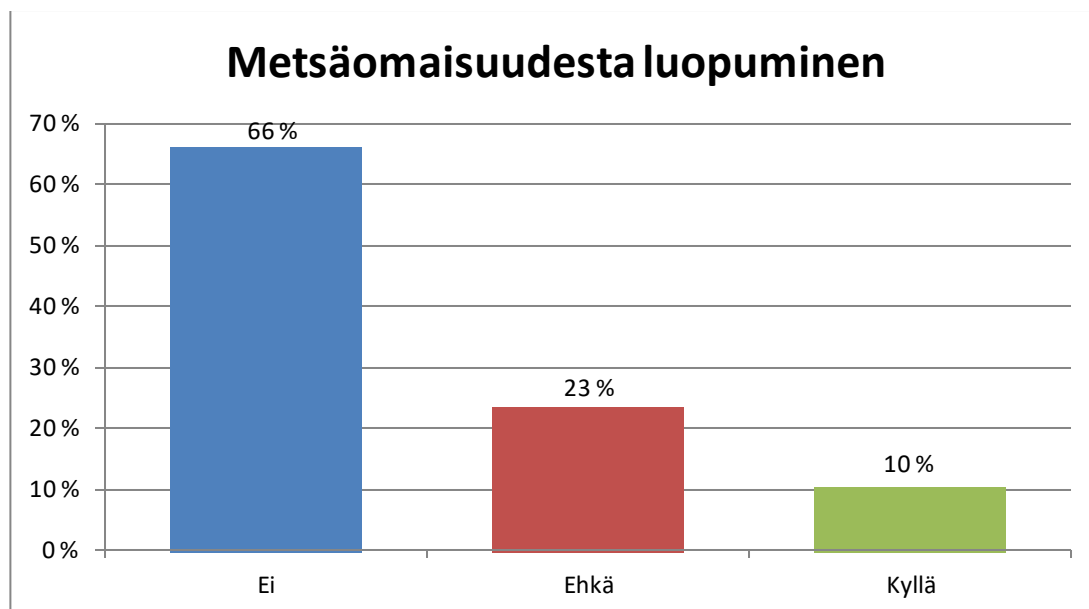
Kuvio 5. Pinta-ala metsänhoitoyhdistys Kainuun alueella (n=211).

Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin metsänomistajien omatoimisuutta metsänhoidon suhteen (kuvio 6). Metsänomistajien siirtyessä entistä enemmän kaupunkeihin ja pois metsiensä läheisyydestä metsänhoitotöiden tekeminen voi laskea tulevaisuudessa. Kyselyyn vastanneista 69 % ilmoitti tekevänsä ainakin osan metsänhoitotöistä itse.



Kuvio 6. Metsänhoitoaktiivisuus (n=213).

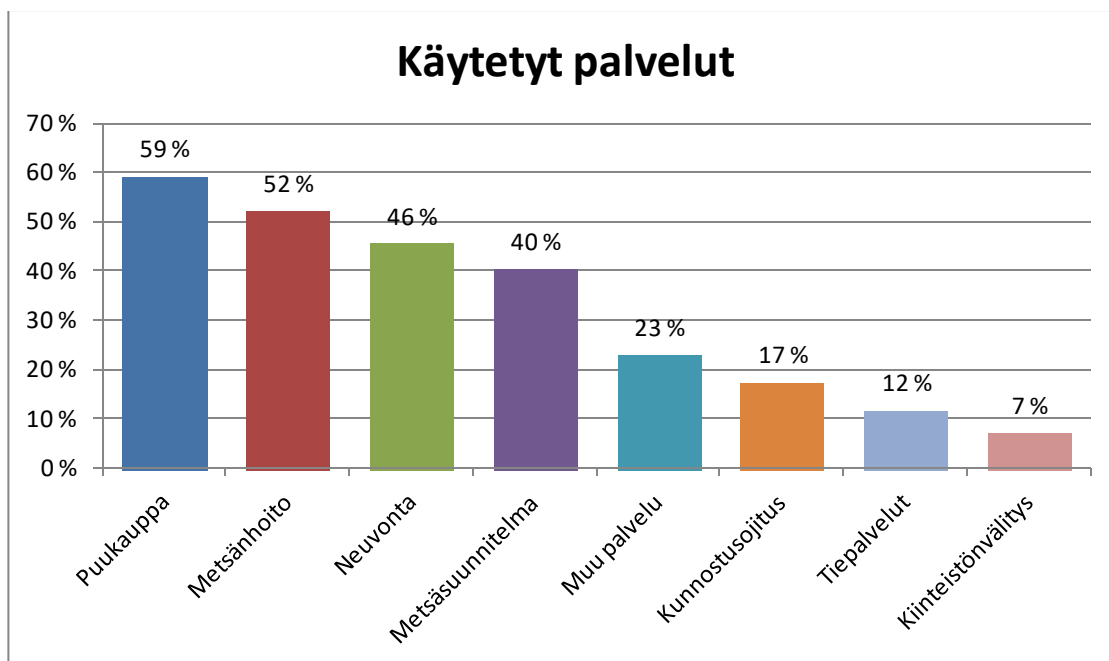
Viimeisessä peruskysymyksessä selvitettiin vastaajien halukkuutta metsäomaisuudestaan luopumiseen lähitulevaisuudessa (kuvio 7). Vastaajista noin kolmannes ilmoitti mahdollisesti luopuvansa metsäomaisuudestaan lähitulevaisuudessa.



Kuvio 7. Metsäomaisuudesta luopuminen lähitulevaisuudessa (n=213).

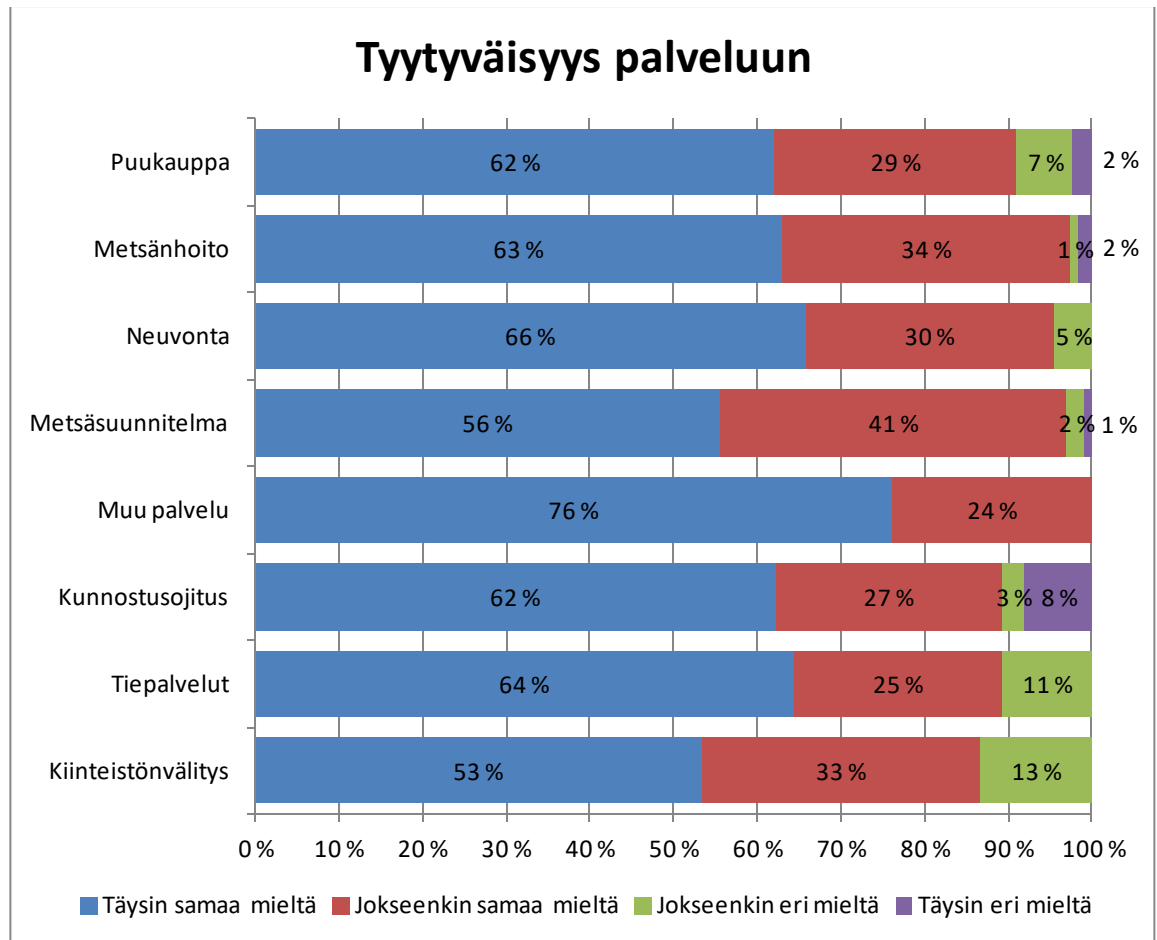
## 7.2 Palvelukokemukset ja -tyytyväisyys

Palvelukokemukset osion ensimmäinen kysymys selvittää minkä tyyppistä palvelua vastaaja on käyttänyt viimeisen 5 vuoden aikana (kuvio 8). Eniten käytettyjä palveluita vastaajien keskuudessa olivat puukauppa, metsänhoito ja neuvonta. Vähiten oli käytetty kiinteistönvälitystä ja tiepalveluja.



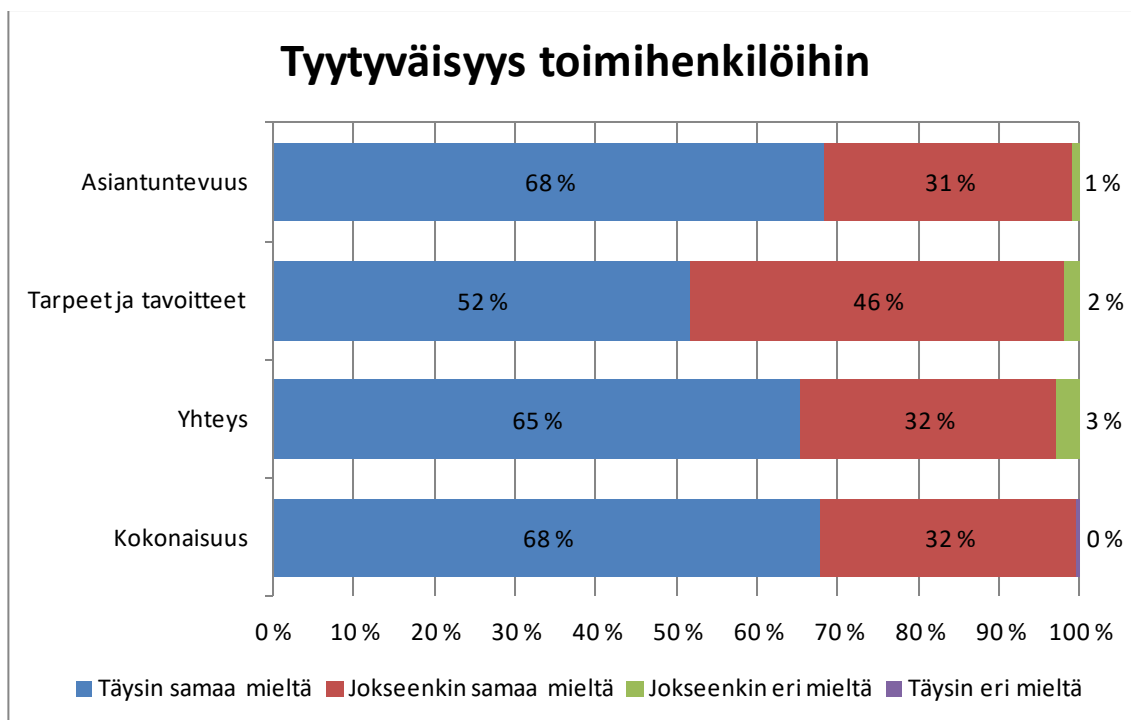
Kuvio 8. Vastajien käyttämät palvelut (n=213).

Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin vastaajien tyytyväisyyttä käyttämäänsä palveluun (kuvio 9). Kokonaisuutena vastaajat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun kaikissa kohdissa. Ainoastaan kunnostusojitukseen oli hieman tyytymättömiä. 8 % vastaajista antoi kunnostusojitukselle huonoimman arvosanan.



Kuvio 9. Tyytyväisyys käytettyyn palveluun (keskimäärin n=73).

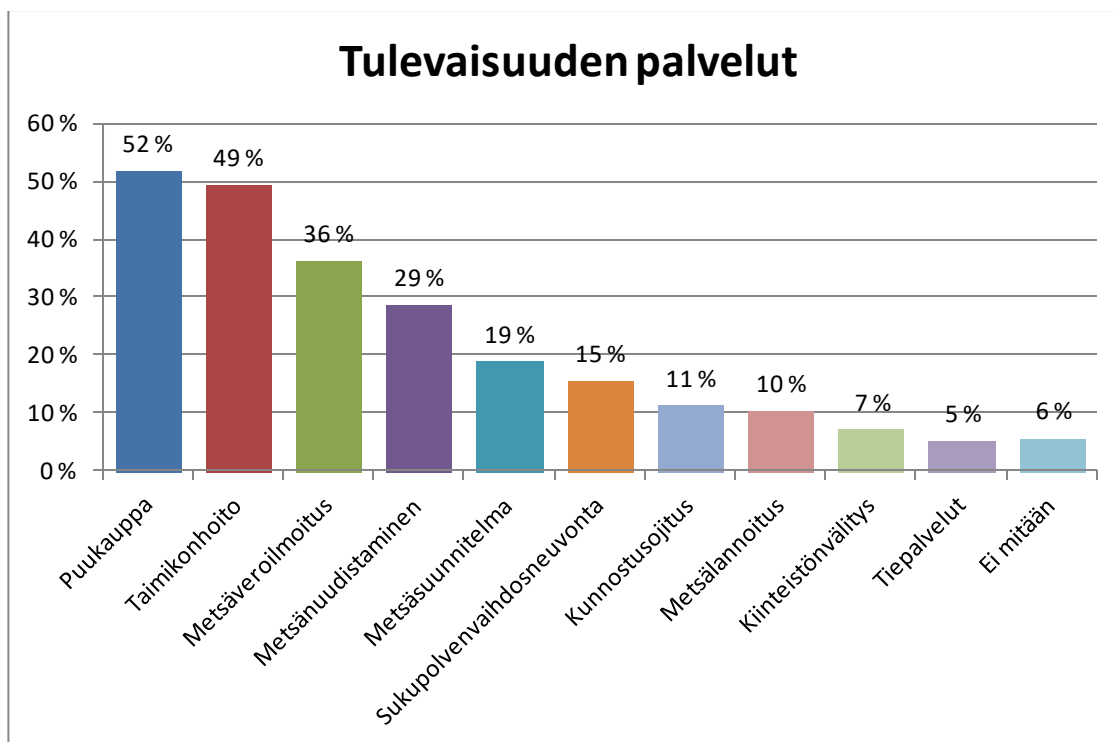
Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin vastaajan mielipidettä metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilöistä (kuvio 10). Kysymyksissä kysyttiin kuinka asiantuntevina vastaaja pitivät toimihenkilöitä, kuinka he ymmärtävät asiakkaan tarpeet ja tavoitteet, kuinka helppo heihin on saada yhteyttä ja kuinka hyvin toimihenkilöt suoriutuivat asiakaspalvelusta kokonaisuutena. Toimihenkilöt saivat pääsääntöisesti hyvät arvosanat kaikissa kohdissa. Muutaman vastaajan mielestä parannettavaa olisi yhteydensaamisessa toimihenkilöihin.



Kuvio 10. Tyytyväisyys toimihenkilöihin (keskimäärin n=211).

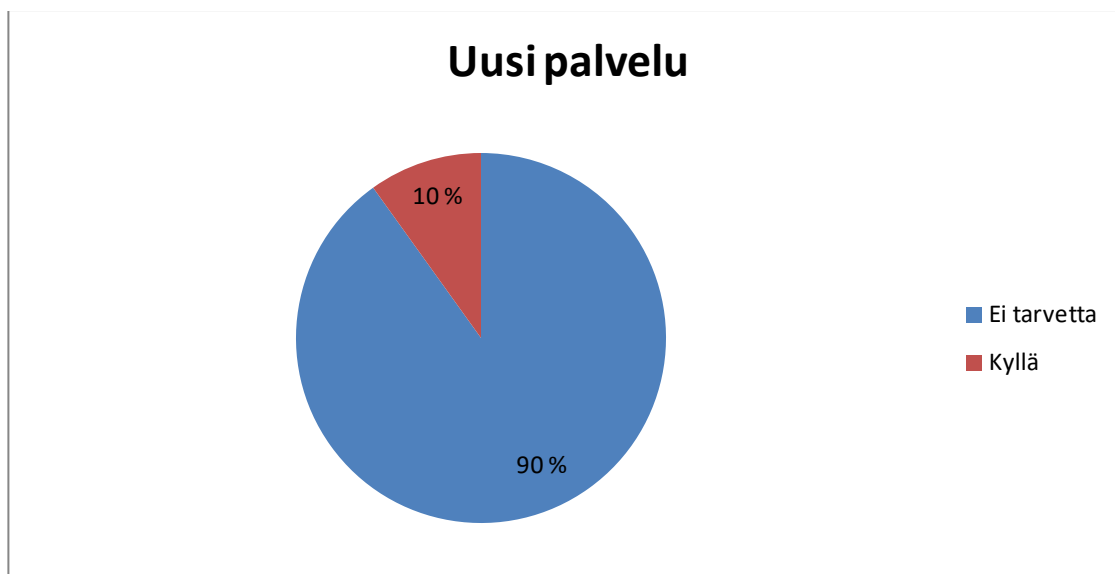
### 7.3 Tulevaisuuden palvelutarpeet

Tulevaisuuden palveluita pyrittiin selvittämään kysymyksellä, jossa vastaaja sai valita yhden tai maksimissaan kolme itselleen tärkeintä palvelua seuraavan viiden vuoden aikana (kuvio 11). Vastaajien keskuudessa suosituimmaksi palveluiksi nousivat puukauppa, taimikonhoito ja metsäveroilmoitus. Vähiten suosiota saivat tiepalvelu ja kiinteistönvälitys. Vastaajista 6 % ilmoitti, ettei koe tarvitsevänsä mitään palvelua seuraavan viiden vuoden aikana.



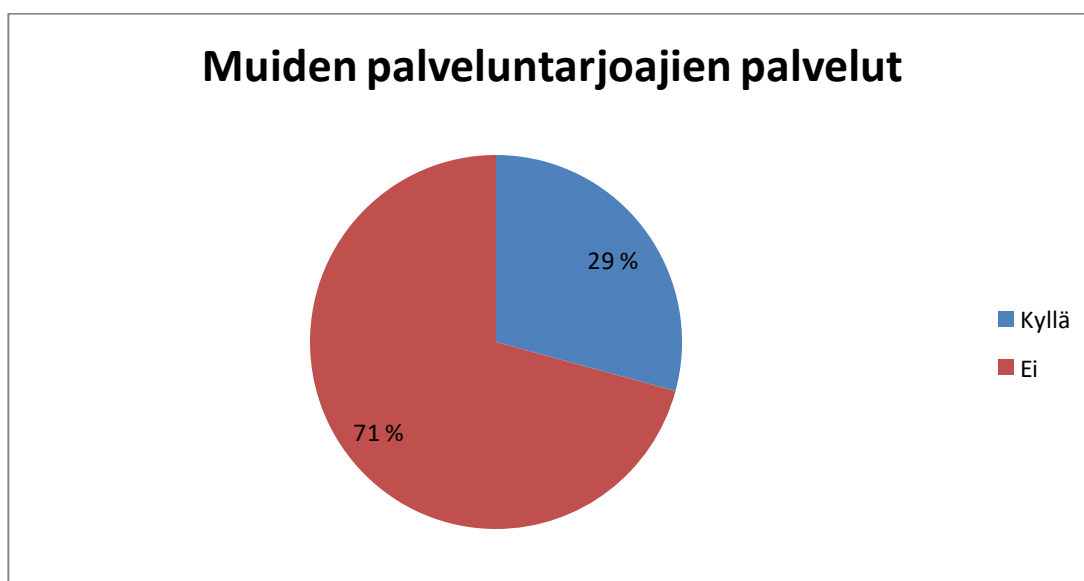
Kuvio 11. Tulevaisuuden palvelut (n=213).

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin vastaajien tarvetta uudelle tai erilaiselle palvelulle (kuviot 12). 90 % vastaajista koki nykyiset palvelut riittäviksi, mutta 10 % vastaajista ehdotti uusia palveluita tai kehitysideoita nykyisiin palveluihin. Varsinkin nuoremmat vastaajat toivoivat digitaalisia palveluja. Digitaalinen metsäsuunnitelma, nettikeskusteluryhmä ja sähköinen asioidenhoito saivat maininnan. Muutama vastaaja toivoi myös kursseja ja työ- ja konenäytöksiä. Liitteestä 3 löytyy tarkempi selostus toivotuista palveluista.



Kuvio 12. Tarve uudelle palvelulle (n=212).

Seuraavassa kohdassa selvitettiin vastaajien muiden palveluntarjoajien käyttöä (kuvio 13). Vastajista 29 % ilmoitti käyttävänsä myös muiden palveluntarjoajien tuottamia palveluita.

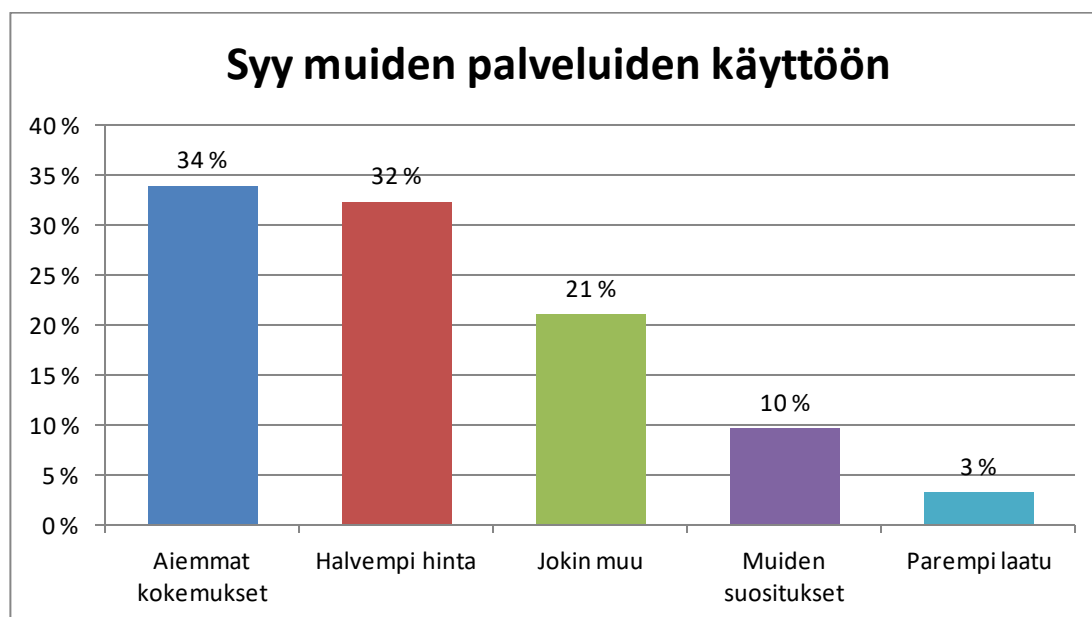


Kuvio 13. Muiden palveluntarjoajien käyttö (n=212).

Seuraavaan kohtaan vastasivat henkilöt, jotka ilmoittivat käyttävänsä muiden palveluntarjoajien palveluja. Kohdassa kysyttiin pääasiallista syytä muiden palveluiden käyttöön (kuvio 14). Suurimmat syyt vastaajien mukaan olivat aiemmat kokemukset ja halvempi hinta. Myös jokin muu -kohta sai kannatusta. Siinä yleisin syy oli kilpailutus, tuttu palveluntarjoaja ja vaihtelu saivat myös ääniä.



Vain 3 % vastaajista kertoi tärkeimmän syyn olevan muiden palveluntarjoajien parempi laatu.

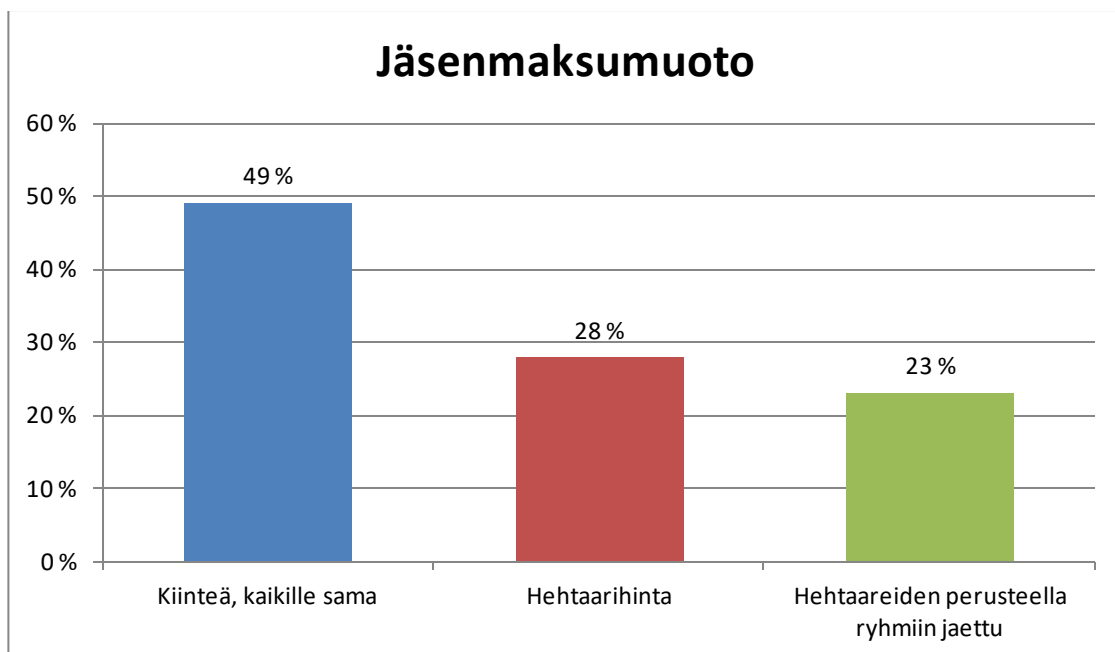


Kuvio 14. Tärkein syy muiden palveluntarjoajien palvelun käyttöön (n=62).

#### 7.4 Jäsenmaksu ja yhteydenotto

Jäsenmaksumuotoa pyrittiin selvittämään kysymyksellä, jossa kysyttiin vastaajan mielipidettä parhaasta jäsenmaksumuodosta (kuvio 15). Vaihtoehtoina oli tällä hetkellä voimassa oleva kiinteä kaikille sama hinta, hehtaarihinta ja hehtaareiden perusteella ryhmitelty maksu. Hehtaareiden perusteella ryhmiin jaetussa kohdassa esimerkkinä oli 0–19,9 ha, 20–49,9 ha, 50–100 ha ja yli 100 ha.

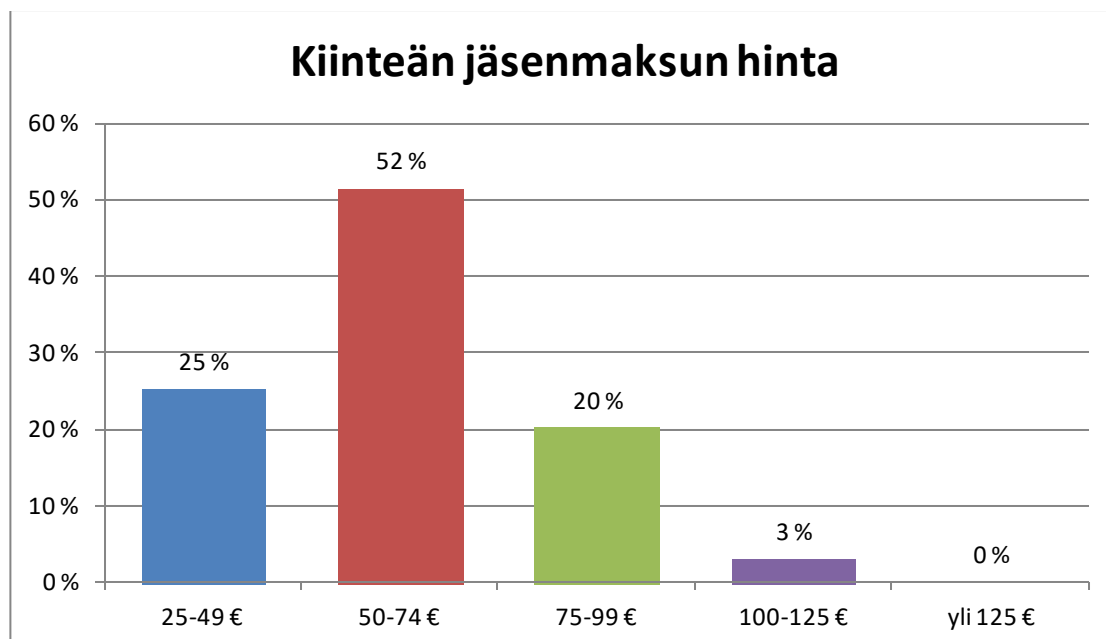
Vastaajista noin puolet oli sitä mieltä, että paras jäsenmaksumuoto olisi kiinteä kaikille samansuuruinen maksu. 28 % vastaajista kannatti hehtaarihintaa ja 23 % toivoi hehtaareiden perusteella ryhmiin jaettua maksua.



Kuvio 15. Jäsenmaksumuoto (n=208).

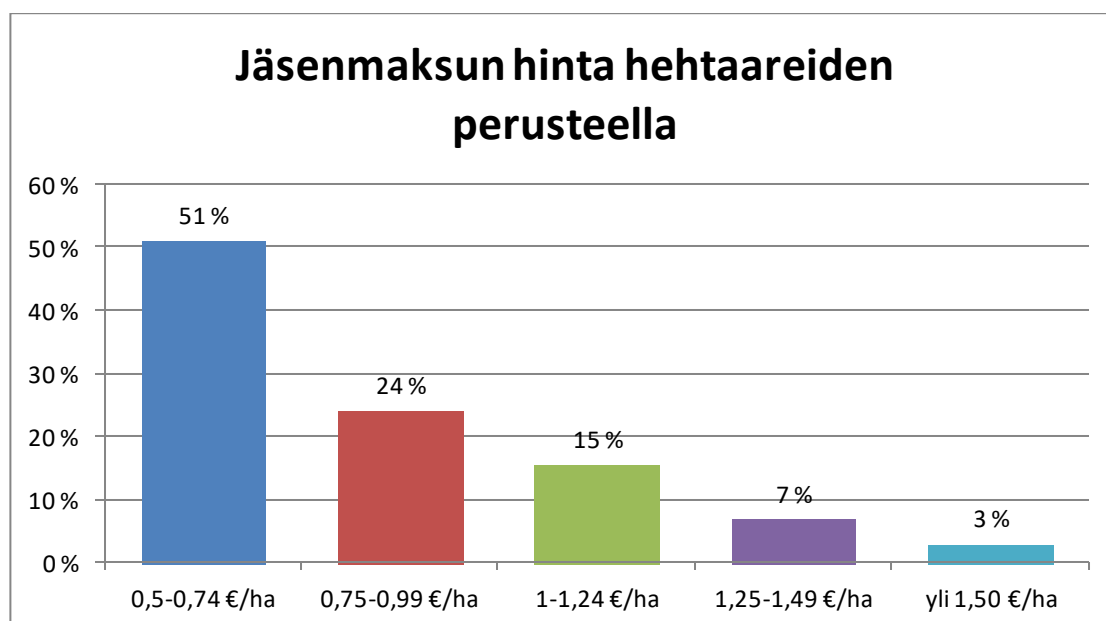
Seuraavissa kahdessa kysymyksessä selvitettiin vastaajien mielestä sopivaa jäsenmaksun suuruutta. Ensimmäisenä oli kiinteän maksun valinneiden kysymys, jossa vastausvaihtoehdot olivat 25–49 euroa, 50–74 euroa, 75–99 euroa, 100–125 euroa ja yli 125 euroa (kuvio 16).

Enemmistö vastaajista piti parhaana maksun suuruutena vaihtoehtoa 50–74 euroa (52 %). Myös vaihtoehdot 25–49 euroa (25 %) ja 75–99 euroa (20 %) saivat kannatusta osakseen. Yli 125 euron kiinteää hintaa ei kannattanut yksikään vastaajista.



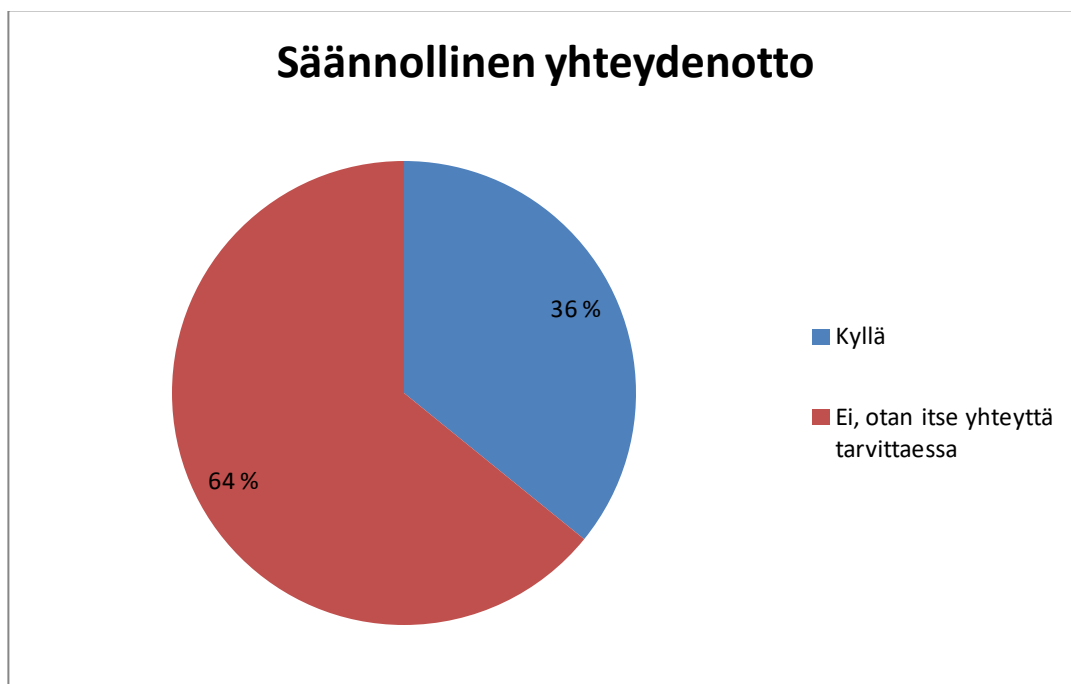
Kuvio 16. Kiinteän jäsenmaksun hinta (n=99).

Toiseen kysymykseen vastasivat hehtaarihintaa ja hehtaareiden perusteella ryhmiin jaettua maksua kannattaneet vastaajat. Kysymyksessä kysyttiin vastaajan mielipidettä jäsenmaksun hintaa hehtaareiden perusteella (kuvio 17). Yli puolet (51 %) vastaajista kannatti vaihtoehtoa 0,5–0,74 €/ha. 0,75–0,99 €/ha sai 24 % kannatuksen ja tästä eteenpäin kannatus laski tasaisesti hehtaarihinnan kasvaessa.



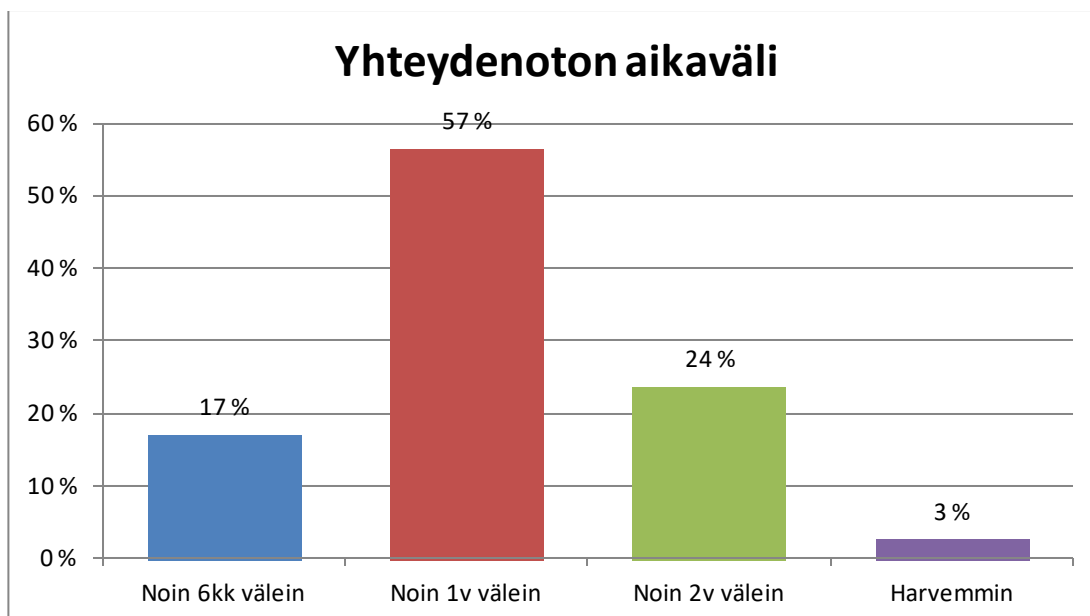
Kuvio 17. Jäsenmaksun hinta hehtaareiden perusteella (n=104).

Viimeinen aihealue koski yhteydenottoa. Kysymyksessä kysyttiin toivoisiko vastaaja, että metsänhoitoyhdistys olisi säännöllisin aikavälein yhteydessä vai ottavatko vastaajat itse yhteyttä, kun asiaa ilmenee (kuvio 18). Vastaaajista hieman reilu kolmannes (36 %) haluaisi, että metsänhoitoyhdistys olisi säännöllisin aikavälein yhteydessä, ja loput ottavat mieluummin itse yhteyttä, kun tarvetta ilmenee.



Kuvio 18. Säännöllinen yhteydenotto (n=212).

Seuraavaan kysymykseen vastasivat ne, jotka halusivat metsänhoitoyhdistyksen olevan tietyin aikavälein heihin yhteydessä. Kysymyksessä selvitettiin, mikä olisi vastaajien mielestä yhteydenoton sopiva aikaväli (kuvio 19). Vastaaajista 57 % oli sitä mieltä, että metsänhoitoyhdistyksen olisi hyvä olla heihin yhteydessä noin vuoden välein, ja 24 %:n mielestä noin kahden vuoden välein olisi sopiva aikaväli.



Kuvio 19. Yhteydenoton aikaväli (n=76).

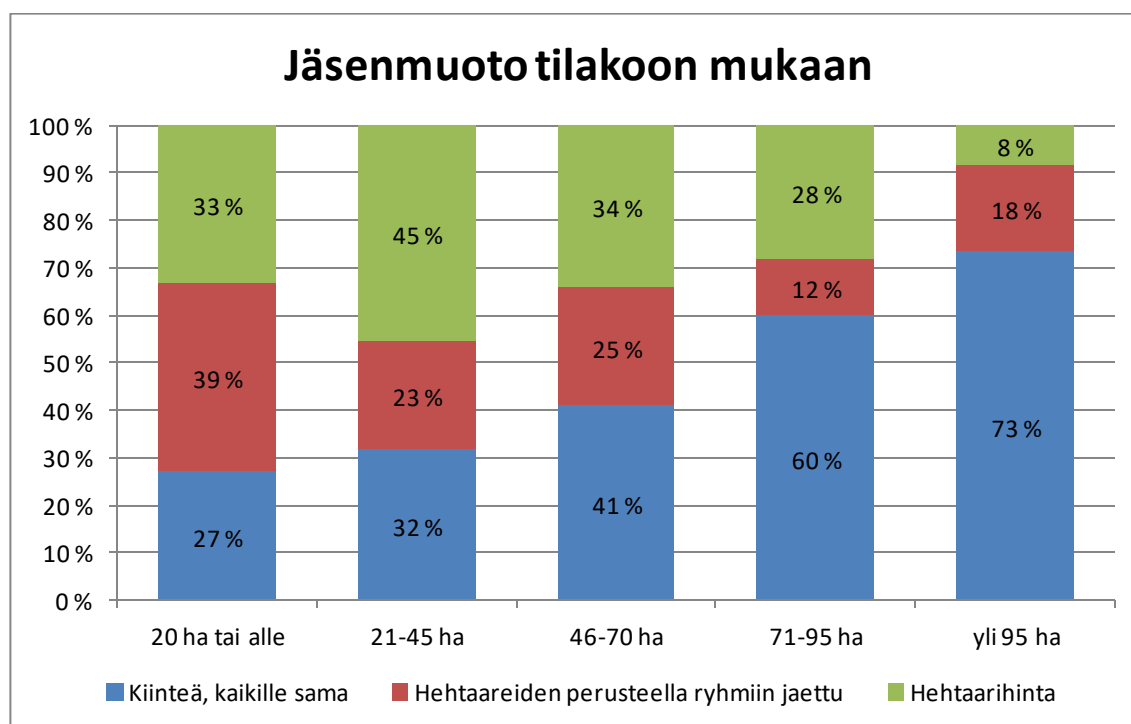
Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin suosittelisiko vastaaja metsänhoitoyhdistyksen palveluita muille. Kaksi vastaajaa ilmoitti, ettei suosittelisi palveluja muille. Toisessa ei ollut kirjattu syytä tähän, mutta toiseen vastaukseen oli kirjattu "työtä ei tehty niin kuin sovittiin". Ymmärrettävästi, jos työ ei ole ollut sovittunlainen, on asiakkaalle jäänyt harmitus palvelua kohtaan ja täten suosittelukaan ei ole ajankohtaista. Kuusi vastaajaa ei vastannut kysymykseen lainkaan. Loput vastaajista olisivat valmiita suosittelemaan yhdistyksen palveluita.

Lopussa oli vielä kohta, jossa vastaaja sai antaa sanallista palautetta mielestään tärkeistä asioista. Vastaajista 82 antoi sanallista palautetta. Pääosin kommentit kiittelivät toimihenkilöitä ja yhdistystä. Myös jäsenmaksua oli kommentoitu vielä sanallisesti. Sanallisesti toivottiin mm. jäsenmaksua tilakoon mukaan ja pelkästään palveluista perittävää maksua. Muutama vastaaja toivoi retkiä joilla voisi esim. käydä ajankohtaisia asioita läpi, myös aktiivisuutta yhdistyksen puolelta toivottiin. Tarkempi erittely sanallisista palautteista on liitteessä 4.

## 7.5 Ristiintaulukoinnit

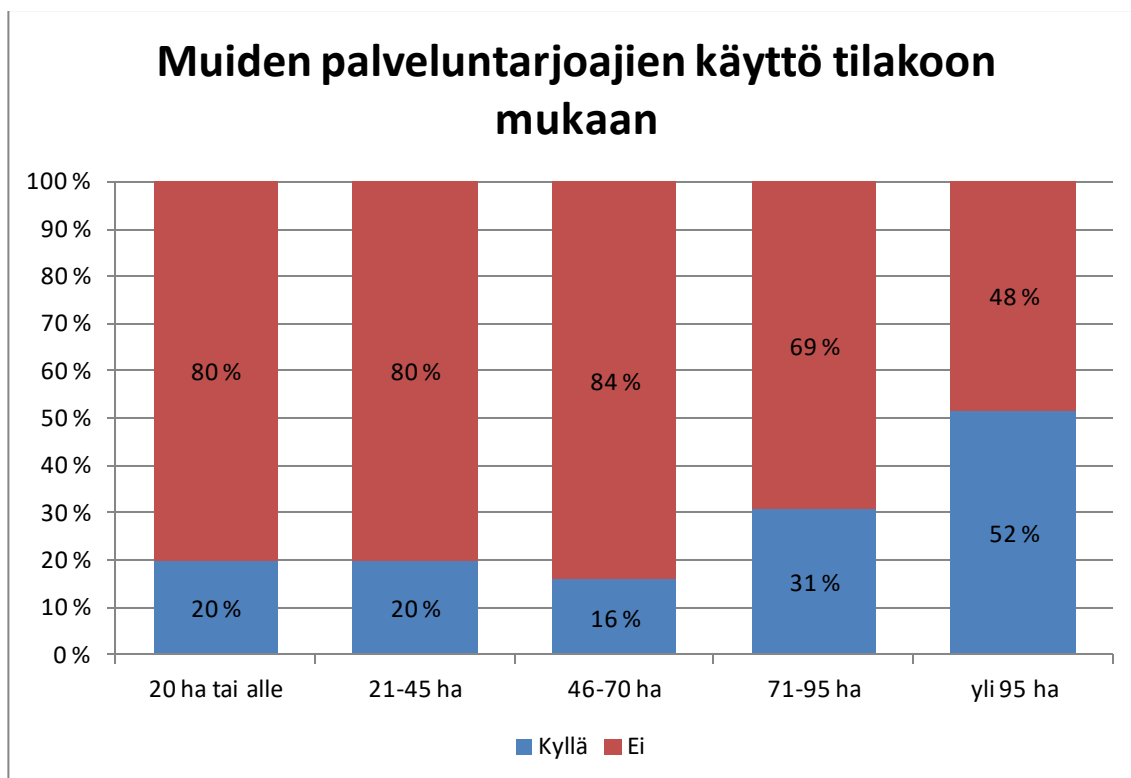
Ristiintaulukoinnilla pyrittiin saamaan selville eri ryhmien erilaisia käyttäytymismalleja. Ensiksi selvitettiin jäsenmuodon suosiota omistajien pinta-alojen perus-

teella (kuvio 20). Kuviosta huomataan, että mitä suuremman pinta-alan omistaa sen todennäköisempää on kiinteän kaikille samansuuruisen maksun kannattaminen. Esim. yli 95 hehtaaria omistavista vastaajista 73 % kannatti kiinteää maksua. Myös khiin neliö -testin mukaan pinta-alojen perusteella ryhmiteltyjen vastaajien mielipiteissä oli merkitsevää riippuvuutta:  $df=8; X^2(2)=34,06; p<0,001$ . P-luvun ollessa alle 0,050 voidaan todeta aineistossa olevan tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, 2004).



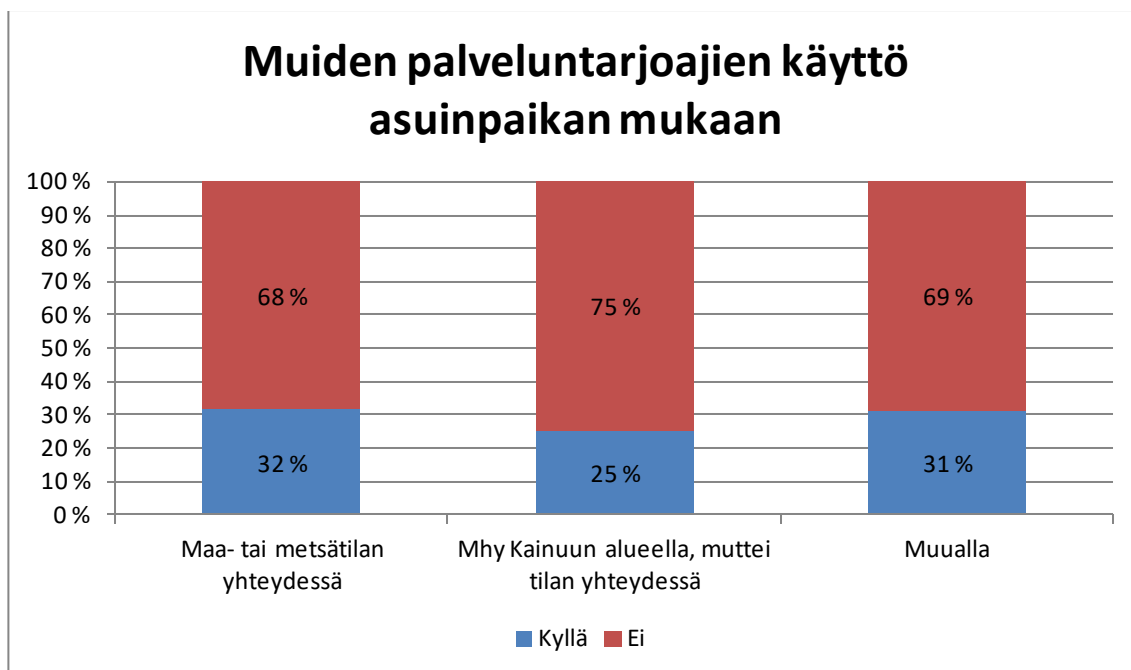
Kuvio 20. Jäsenmuoto tilakoon mukaan (keskimäärin  $n=41$ ).

Seuraavaksi tarkasteltiin muiden palveluntarjoajien käyttöä. Ensimmäiseksi valittiin muuttujaksi tilakoko; vaikuttaako omistajan tilakoko muiden palveluiden käytön todennäköisyyteen (kuvio 21). Kuviosta nähdään, että suuremmat tilat käyttävät enemmän myös muiden palveluntarjoajien palveluja. Esim. yli 95 hehtaarin tiloista 52 % käyttää myös muiden palveluja. Khiin neliö -testin perusteella pinta-alojen mukaan ryhmiteltyjen vastaajien mielipiteissä oli tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta:  $df=4; X^2(2)=21,56; p<0,001$ .



Kuvio 21. Muiden palveluntarjoajien käyttö tilakoon mukaan (keskimäärin n=42).

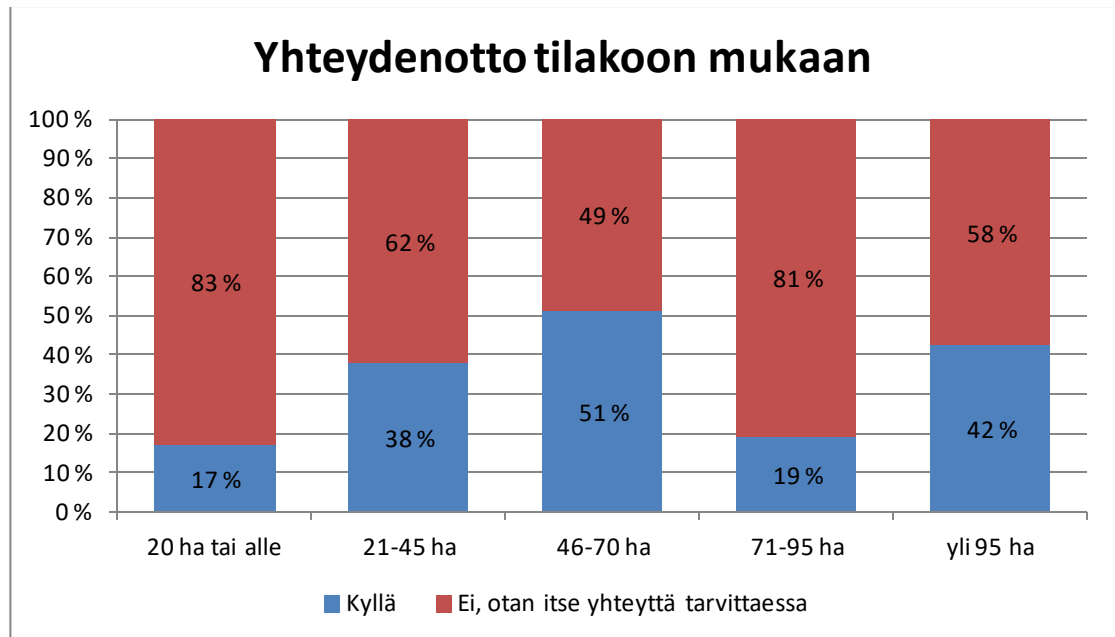
Muiden palveluntarjoajien käyttöä tarkasteltiin myös asuinpaikan mukaan (kuvio 22). Käyttävätkö esim. muualla asuvat omistajat todennäköisemmin myös muiden palveluja? Kuviosta huomataan, että asuinpaikalla ei juuri ole todennäköisyyttä laskevaa tai nostavaa vaikutusta. Muiden palveluntarjoajien käyttö jakaantuu suhteellisen tasaisesti kaikkien ryhmien välille. Mhy Kainuun alueella asuvat käyttävät hieman vähemmän ulkopuolista palvelua kuin tilallaan tai muualla asuvat. Ero on kuitenkin pieni ja khiin neliö -testin perusteella huomataan, että asuinpaikan mukaan ryhmiteltyjen vastaajien mielipiteissä ei ole tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta:  $df=2$ ;  $X^2(2)=0,86$ ;  $p=0,651$ . Pieni eroavaisuus voi johtua esim. otantavirheestä.



Kuvio 22. Muiden palveluntarjoajien käyttö asuinpaikan mukaan (keskimäärin n=71).

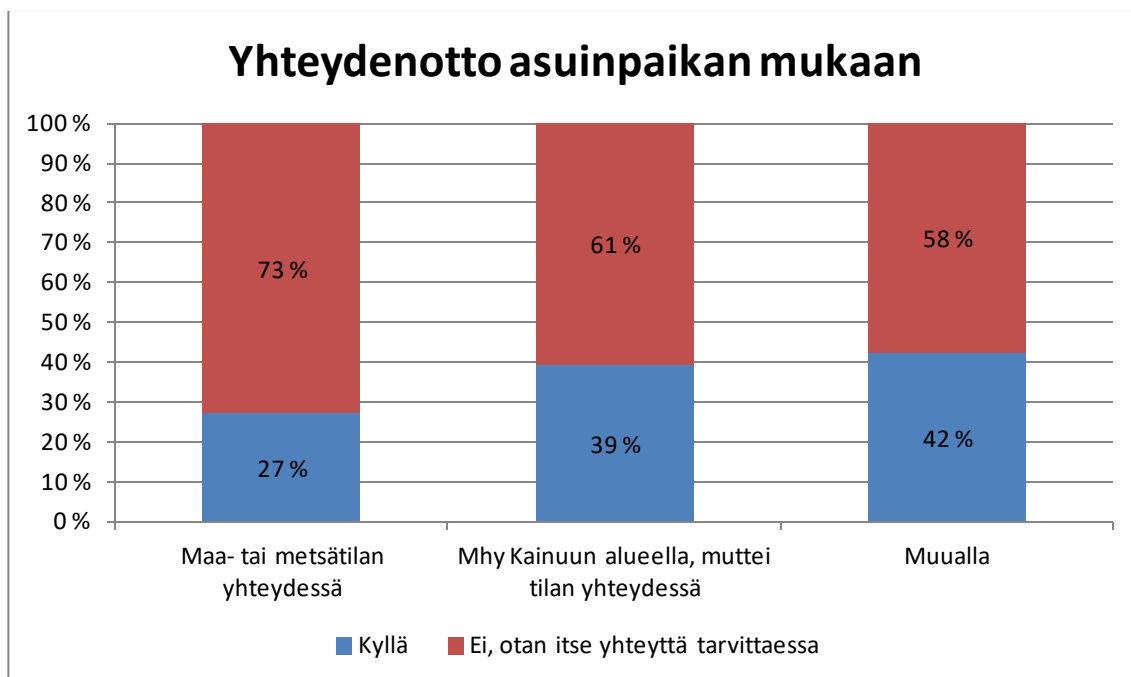
Viimeisenä kohtana tarkasteltiin yhteydenottoa. Muuttujaksi valittiin tilakoko ja tarkasteltiin haluavatko erikokoiset tilat todennäköisemmin säännöllistä yhteydenottoa yhdistyksen puolelta (kuvio 23). Kuviosta huomataan suurempien tilojen toivovan enemmän säännöllistä yhteydenottoa kuin pienempien tilojen. Vain ryhmä 71–95 hehtaaria omistavat tekevät poikkeuksen kaavaan. Khii neliö -testin perusteella ryhmissä on tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta  $df=4$ ;  $X^2(2)=14,10$ ;  $p=0,007$ , joten voimme todeta tilakoon vaikuttavan säännöllisen yhteydenoton halukkuuteen.





Kuvio 23. Yhteydenotto tilakoon mukaan (keskimäärin n=42).

Toisessa kohdassa muuttujaksi valittiin asuinpaikka (kuvio 24). Kuviosta huomataan Mhy Kainuun alueella ja muualla asuvien olevan hieman halukkaampia säännölliseen yhteydenottoon kuin maa- tai metsätilallaan asuvien. Kuitenkin khii neliö -testillä aineistoa tutkittaessa, huomataan, ettei aineistossa ole tilastollisesti merkitsevää riippuvuutta:  $df=2$ ;  $X^2(2)=3,98$ ;  $p=0,137$ . Testin perusteella voidaan todeta, ettei asuinpaikalla ei ole vaikutusta yhteydenottoon, vaan ero voi johtua esim. otantavirheestä.



Kuvio 24. Yhteydenotto asuinpaikan mukaan (keskimäärin n=71)

Myös sukupuolta käytettiin muuttujana edellisissä kohdissa. Sukupuoli ei kuitenkaan noussut missään kohdassa vaikuttavaksi tekijäksi. Tulosten perusteella sukupuoli ei vaikuta jäsenmaksumuotoon ( $df=2$ ;  $X^2(2)=0,30$ ;  $p=0,860$ ), muiden palveluiden käyttöön ( $df=1$ ;  $X^2(2)=0,39$ ;  $p=0,535$ ) tai yhteydenottoon ( $df=1$ ;  $X^2(2)=0,11$ ;  $p=0,741$ ) tilastollisesti merkitsevällä tavalla.

## 8 Tulosten tarkastelu

### 8.1 Peruskysymykset

Tutkimuksen mukaan keski-ikä oli vuonna 2009 60 vuotta ja naismetsänomistajien osuus oli 24 % omistajakunnasta (Hänninen ym. 2011, 22–23). Tulokset ovat lähes identtiset kyselyyn vastanneiden kesken; vastanneiden keski-ikä oli 61 vuotta ja naisvastaajien osuus oli 25 % vastaajista.

Hännisen ym. (2011, 22) mukaan etämetsänomistajien osuus oli vuonna 2009 36 % metsänomistajista. Etämetsänomistajia tähän kyselyyn vastanneista oli 30 %. Kyselyssä etämetsänomistajiksi luettiin omistajat, jotka eivät asuneet met-

sänhoitoyhdistys Kainuun alueella. Tilan yhteydessä asui 35 % vastaajista, joka on hieman vähemmän kuin Hännisen tutkimuksessa saatu 42 %:n lukema.

Ammattiasemalta tarkasteltuna vastaajissa oli paljon eläkeläisiä ja palkansaajia. Hännisen ym. (2011, 17–18) mukaan eläkeläismetsänomistajien osuus oli vuonna 2009 45 %, palkansaajien 30 % ja maa- ja metsätalousyrittäjien n. 16 %. Kyselyyn vastanneissa oli enemmän eläkeläisiä ja palkansaajia kuin Hännisen tutkimuksessa. Taas maa- ja metsätalousyrittäjien osuus oli huomattavasti pienempi (5 %). Tämä voi johtua kyselyn ajankohdasta; kesät ovat maataloilla kiireisintä aikaa, joten kyselyyn vastaaminen on voinut jäädä tekemättä.

Kyselyyn vastanneiden keskimääräinen pinta-ala oli valtakunnallista keskiarvoa huomattavasti korkeampi. Valtakunnallisen keskiarvon ollessa noin 30 hehtaaria (Metsäntutkimuslaitos 2014, 35) oli kyselyyn vastanneiden keskiarvo 99 hehtaaria. Keskiarvoa voi kasvattaa kyselyn rajaus. Kysely lähetettiin viimeisen vuoden aikana asiakassuhteessa olleille henkilöille, joka voi painottaa isojen tilojen määrää. Pienet tilat tuskin käyttävät yhdistyksen palveluja yhtä usein kuin isot tilat, joten suuremman tilan osuminen kyselyn vastaajaksi on todennäköisempää. Metsänhoitoyhdistys Kainuun jäsenien keskipinta-ala on 65 hehtaaria (Metsänhoitoyhdistys, 2017a), joka on myös valtakunnallista keskiarvoa suurempi.

Metsänhoitotöitä ilmoitti tekevänsä 69 % kyselyyn vastanneista. Tämä on hyvin lähellä Kohon ym. (2004, 16) saamaa tulosta, jolloin omatoimisesti metsänhoitoa suoritti 67 % metsänomistajista.

Metsäomaisuudestaan mahdollisesti lähitulevaisuudessa oli luopumassa 33 % vastaajista. Vaihtoehdon kyllä vastasi 10 % ja vaihtoehdon ehkä 23 %. Kohtuullisen suurta mahdollisten luopujien määrää voi selittää vastaajien korkea keski-ikä. Kyllä kohtaan vastanneiden keski-ikä oli 72 vuotta ja ehkä kohtaan vastanneiden 69 vuotta. Varmasti metsäomaisuuden säilyttäjien keski-ikä oli 57 vuotta, joten tuloksista huomataan korkean iän vaikuttavan luopumisen mielekkyyteen.

## 8.2 Palvelukokemukset ja -tyytyväisyys

Käytetyimmät palvelut vastausten perusteella olivat puukauppa, metsänhoito ja neuvontapalvelut. Vähintään käyttöä oli saanut kiinteistönvälitys ja tiepalvelut. Tulokset eivät poikenneet ennakoarvioista, sillä puukaupan epäiltiin olevan yleisin metsänhoitoyhdistyksen tarjoama palvelu. Kiinteistöjä taas myydään tai ostetaan kuitenkin aika harvoin, joten oli luonnollista, ettei kiinteistönvälitystä käyttäneitä vastaajia ollut kovin montaa.

Tyytyväisyyttä selvittävässä kysymyksessä kysyttiin onko vastaaja ollut tyytyväinen käyttämäänsä palveluun. Vastausten perusteella tyytyväisyys käytettyyn palveluun on ollut varsin hyvällä tasolla. Kaikissa kohdissa vähintään 85 % vastaajista vastasi vaihtoehdon täysin tai jokseenkin samaa mieltä.

Kunnostusojitukseen 8 % vastaajista oli vastannut kohdan täysin eri mieltä. Tässä kohdassa otos ei kuitenkaan ollut kovin suuri (37 vastaajaa, joista 3 vastasi täysin eri mieltä), joten yksittäisen vastauksen osuus kasvaa suhteellisen suureksi. Hieman sama asia oli kiinteistönvälityksessä (15 vastaajaa ja 2 vastasi jokseenkin eri mieltä) ja tiepalveluissa (28 vastaajaa ja 3 vastasi jokseenkin eri mieltä). Tulokset eivät ole hälyttäviä, mutta tulevaisuudessa metsänhoitoyhdistyksen kannattaa kuitenkin tarkkailla toimintaansa varsinkin kyseisissä palveluissa. Kokonaisuudessaan vastaajat olivat kuitenkin hyvin tyytyväisiä samaansa palveluun.

Vastaajat olivat myös toimihenkilöihin hyvin tyytyväisiä. Toimihenkilöiden asiantuntevuus, tavoitteiden ja tarpeiden ymmärtäminen ja yhteydenosaannin helppous saivat hyvät arvosanat. Kokonaisuutena toimihenkilöihin kohdistuneeseen tyytyväisyyteen vastaajista 68 % vastasi kohdan täysin samaa mieltä ja 32 % kohdan jokseenkin samaa mieltä. Tämän tutkimuksen perusteella yhdistys voi olla tyytyväinen omiin toimihenkilöihin ja tarjoamiinsa palveluihin.

### 8.3 Tulevaisuuden palvelutarpeet

Tulevaisuudessa vastaajille tärkeimmiksi palveluiksi nousivat puukauppa, taimikonhoito ja metsäveroilmoitus. Puukauppa ja taimikonhoito olivat arvattavissa, mutta metsäveroilmoituksen kohtalaisen suuri määrä (36 %) yllätti hieman. Ehkä veroilmoituksen täyttö koetaan metsänomistajien keskuudessa vaikeaksi asiaksi ja annetaan mieluummin ammattilaisen täytettäväksi.

Vastaajista 6 % ilmoitti, ettei ole aikeissa käyttää yhdistyksen palveluja seuraavan 5 vuoden aikana. Vastaajissa oli paljon 2–25 hehtaarin tiloja (keskiarvo 32 ha), joille on luonnollista ajanjaksot jolloin metsäpalveluita ei yksinkertaisesti tarvitse teettää.

Vastaajista 10 % toivoi uusia tai erilaisia palveluja yhdistyksen valikoimaan. Näistä yleisempiä olivat erilaiset digitaaliset palvelut. Mm. digitaalista metsäsuunnitelmaa toivottiin yhdistyksen valikoimaan. Nuoremmat metsänomistajat ovat jo tottuneet hoitamaan monia asioita verkossa, joten he toivoivat myös yhdistyksen palvelujen siirtymistä sinne. Vapaa sana -kohdassa toivottiin myös sosiaalisen median hyödyntämistä esim. Facebookin avulla.

Kurssit ja erilaiset näytökset mainittiin myös vastauksissa. Nämä ovat hyviä ideoita metsänhoitoyhdistykselle. Metsänhoitoyhdistys Kainuulla oli 20.9.2017 vierailu Kuhmo Oy:n sahalle, jonne halukkaat jäsenet pääsivät ilmaiseksi mukaan (Metsänhoitoyhdistys 2017e). Tämän tyyppiset tapahtumat ovat tärkeitä, joissa jäsenet pääsevät kuulemaan ja keskustelemaan mm. ajankohtaisia asioita. Tapahtumat voivat myös aktivoida osallistujia palvelunkäyttöön. Palveluntarjoajien olisikin hyvä olla esillä, jotta nimi olisi ns. "kielen päällä".

Muiden palveluntarjoajien palveluja ilmoitti käyttävän vajaa kolmasosa vastaajista. Suurin syy muiden palvelunkäyttöön oli halvempi hinta ja aiemmat kokemukset. Positiivista metsänhoitoyhdistyksen kannalta oli, että vain 3 % vastaajista ilmoitti käytön johtuvan paremmasta laadusta. Tuloksen perusteella yhdistys ei häviä kilpailijoilleen palvelunlaadussa. Tuloksen perusteella voidaan myös todeta hinnalla olevan kohtuullisen suuri merkitys palveluntarjoajaa valittaessa.

## 8.4 Jäsenmaksu ja yhteydenotto

Metsänhoitoyhdistyksillä on erilaisia jäsenmaksumuotoja riippuen metsänhoitoyhdistyksestä. Kainuussa on tälle hetkellä voimassa 75 euron kaikille sama maksu, kun taas esim. Pohjois-Karjalassa alle 20 hehtaaria omistavat jäsenet maksavat 60 euron ja yli 20 hehtaaria omistajat 100 euron jäsenmaksun (Metsänhoitoyhdistys 2017d). Metsänhoitoyhdistys Kainuu onkin miettinyt onko tällä hetkellä voimassa oleva muoto hyvä, vai olisiko jokin muu vaihtoehto parempi. Kyselyssä kysyttiin seuraavaksi vastaajien mielipidettä parhaasta jäsenmaksumuodosta.

Vastausten perusteella esille ei noussut uutta ehdottomasti parasta vaihtoehtoa, vaan voimassa oleva kaikille sama maksu sai lähes 50 %:n kannatuksen. Vastausten perusteella yhdistyksen ei kannata ainakaan vielä muuttaa jäsenmaksumuotoaan, vaan voidaan pysyä nykyisessä tavassa.

Jäsenmaksumuoto herätti vastaajissa tunteita, ja muutama vastaaja kirjoitti vielä vapaa sana -kohdassa ajatuksiaan kyseisestä aiheesta. Sanallisissa kommentteissa muutama vastaaja kertoi kiinteän maksun olevan epäreilu pieniä tiloja kohtaan. Vastaajat kokivat, ettei ole reilua pienempää tilaa kohtaan joutua maksamaan samaa hintaa kuin esim. 150 hehtaarin tila maksaa. Harmitus on toisaalta ymmärrettävää, pienen tilan mahdollisesti vähäisempien tarpeiden takia voi tosiaan tuntua epäreilulta maksaa samaa hintaa isojen tilojen kanssa. Eräs vastaaja oli myös pohtinut yhdistyksestä eroamista kyseisen asian takia.

Sanallisesti oli myös ehdotettu erilaisia maksumuotoja. Eräs vastaaja ehdotti, että jäsenmaksu poistettaisiin kokonaan ja palvelua käyttävät henkilöt maksavat palveluistaan. Toinen ehdotus oli perusmaksu, johon lisätään hehtaarikohtainen hinta, esim. 30 € + 0,5 €/ha. Ensimmäisessä vaihtoehdossa riskinä on palvelujen hintojen nousu ja täten hinnan kilpailukyvyyn katoaminen. Toinen vaihtoehto voisi toimiakin, tosin lähes saman asian ajaisi hehtaareiden perusteella ryhmiin jaettu maksu. Positiivista oli, että kysymys herätti ajatuksia ja mielipiteitä, joista yhdistys saa mahdollisesti uusia ajatuksia toimintaansa.

Kiinteän jäsenmaksun hintaa ei tulosten perusteella kannata nostaa. Vastaajista 52 % kannatti 50–74 euron hintaa, 25 % kannatti 25–49 euron hintaa ja 20 % 75–99 euron hintaa. Tämänhetkinen 75 euron hinta on hyväksyttävä vastausten perusteella, mutta korotukset eivät ole toivottavia vastausten perusteella.

Hehtaareiden perusteella vastaajat toivoivat 0,5–0,74 €/ha hintaa. Tätä kannatti 51 % kysymykseen vastanneista, 25 % kannatti 0,75–0,99 €/ha hintaa ja tästä eteenpäin kannatus laskee hinnan noustessa. Vastausten perusteella mahdollisen hehtaarikohtaisen hinnan tulisi olla alle 1 euron.

Seuraavissa kysymyksessä käsiteltiin yhteydenottoa. Säännöllistä yhteydenottoa metsänhoitoyhdistyksen puolelta toivoi 36 % vastaajista. Heiltä kysyttiin myös, kuinka usein yhdistyksen tulisi olla heihin yhteydessä. Vastaajista 57 % toivoi yhteydenottoa noin vuoden välein. Noin kahden vuoden välein yhteydenottoa toivoi 24 % vastaajista ja puolen vuoden välein 17 % vastaajista.

## 8.5 Ristiintaulukoinnit

Ristiintaulukoinneissa pyrittiin löytämään eroavaisuuksia eri ryhmien välillä. Ensiksi tarkasteltiin jäsenmaksumuotoa pinta-alojen perusteella. Tuloksista selvisi, että suuremmat tilat toivovat todennäköisemmin kiinteää kaikille samaa maksua. Pienillä tiloilla kannatus oli suhteellisen tasaista kaikkien vaihtoehtojen välillä kuitenkin hieman painottuen hehtaareiden mukaan määräytyvään muotoon (joko hehtaarihinta tai hehtaareiden perusteella ryhmiin jaettu).

Isojen tilojen vastaus on ymmärrettävä; heille hehtaarikohtainen hinta luultavasti tarkoittaisi jäsenmaksun nousua. Pienien tilojen omistajilla taas oli vaihtuvuutta vastauksissaan. Osa jopa sanallisesti kirjoitti, että jäsenmaksun tulee olla hehtaarihinta tai hehtaareiden perusteella ryhmiin jaettu hinta. Toisaalta kuitenkin 27 % alle 20 hehtaarin omistajista äänesti kiinteää kaikille samaa hintaa. Samansuuruinen maksu ei siis harmita läheskään kaikkia pienempien tilojen omistajia. Tästä syystä metsänhoitoyhdistys voisi jatkossakin pitää kiinteän kaikille samansuuruisen maksun.

Seuraavaksi tarkasteltiin muiden palveluntarjoajien käyttöä. Tuloksista ilmeni, että suuremmat tilat käyttävät todennäköisemmin myös muiden palveluntarjoajien palvelua kuin pienemmät tilat. Tämä voi johtua tavoitteellisista eroista. Suuremman tilan metsä voi tuottaa omistajan vuosittaisesta tulosta merkittävän osan. Verrattuna esim. 20 hehtaarin tilaan, josta myös saa tuloa, muttei niin merkittävässä määrin kuin isosta tilasta. Tästä johtuen suuret tilat ovat mahdollisesti innokkaampia esim. kilpailuttamaan palveluita kuin pienet tilat.

Viimeisenä tarkasteltiin yhteydenottoa. Tuloksista selvisi, että suuremmat tilat toivoisivat todennäköisemmin metsänhoitoyhdistykseltä säännöllistä yhteydenpitoa kuin pienemmät tilat. Tässä voi olla sama syy kuin edellisessä kohdassa; suurien tilojen omistajat ovat riippuvaisempia metsätuloistaan kuin pienempien tilojen omistajat, joten suurien tilojen omistajat haluavat olla ajan tasalla ajankohtaisista aiheista yms. Pienellä muutaman hehtaarin tilalla metsään liittyviä tapahtumia voi olla varsin harvoin. Täten omistaja voi kokea helpommaksi ottaa itse yhteyttä silloin kun neuvontaa tai palvelua tarvitsee. Tulosten perusteella metsänhoitoyhdistyksen kannattaa harkita entistä tiiviimpää yhteydenpitoa varsinkin suurien tilojen kohdalla.

## 9 Pohdinta

Asiakaspalvelun ollessa nykyisin yksi suurimmista kilpailukeinoista yrityksille on myös luontevaa testata tyytyväisyyttä tietyin väliajoin. Metsänhoitoyhdistys Kainuu ei ollut tehnyt tyytyväisyyskyselyä ainakaan 2000-luvulla, joten kysely oli sille hyödyllinen ja ajankohtainen. Metsänhoitoyhdistystä kiinnostivat myös jäsenien mielipiteet jäsenmaksun määräytymisperusteista, joten kyselyllä pyrittiin myös siihen saamaan vastauksia.

Työ eteni suhteellisen hyvin. Kyselylomake ja saatekirje saatiin valmiiksi ennen juhannusta ja ne postitettiin 28.6.2017. Viimeiset kirjeet saapuivat elokuun alussa ja tulokset syötettiin Excel-taulukkolaskentaohjelmaan. Tämän jälkeen tehtävänä oli enää vastauksien analysointi ja tulosten kirjaaminen.



Otoskooksi valittiin suhteellisen suuri 500 henkilön otos. Näin ajateltiin, että vastausten määrä olisi kohtuullinen ja täten tulokset olisivat luotettavia. Vastauksia saapui lopulta 213, joka tarkoitti noin 43:n vastausprosenttia. Tämä oli mielestäni hyvä ottaen huomioon kyselyn ajankohdan. Kesällä esim. maataloilla kausi on pahasti kesken ja kyselyn täyttämiset voivat jäädä toissijaisiksi asioiksi. Myös lommat ovat kesällä käynnissä, joten tämäkin voi laskea vastaajien määrää. Vastausprosentti kuitenkin nousi yli 40:n, joten saatuja tuloksia voidaan pitää suhteellisen luotettavina. Vastausprosenttia saattoi kasvattaa hyvä arvontapalkinto.

Vastausten perusteella metsänhoitoyhdistys Kainuun jäsenet ovat hyvin tyytyväisiä tarjottuun palveluun. Myös toimihenkilöt saivat kyselyssä hyvän arvostuksen. Metsänhoitoyhdistyksen jäsenyys on nykyisin vapaaehtoinen, joten palveluun kriittisesti suhtautuvat henkilöt ovat voineet jo poistua jäsenistöstä ja täten kriittisten vastausten osuus saattoi laskea. Tulokset kuitenkin puhuvat puolestaan; tällä hetkellä jäsenet ovat tyytyväisiä nykyiseen palveluun ja yhdistyksen toimihenkilöihin.

Jäsenmaksumuoto oli yksi mielenkiintoisista kohdista. Se herätti myös vastaajilta sanallista palautetta, joten ilmeisesti myös heitä kiinnosti kyseinen asia. Vastausten perusteella ei kuitenkaan saatu uutta ylivoimaisesti parasta vaihtoehtoa, vaan nykyinen kaikille sama maksu sai lähes 50 %:n kannatuksen. Toisaalta taas 51 % vastaajista toivoi joko hehtaarihintaa tai hehtaareiden perusteella ryhmiin jaettua hintaa, joten hehtaareihin perustuvalla maksuperusteella olisi myös kannatusta, varsinkin pienempien tilojen keskuudessa.

Työssä ei ilmennyt ylitsepääsemättömiä haasteita. Kyselylomakkeen teko vaikutti aluksi vaikealta, mutta yhteistyöllä siitä saatiin lähetyskelpoinen. Kysely pyrittiin pitämään suhteellisen yksinkertaisena ja helppona täyttää. Tämä onnistuikin hyvin, sillä lähes kaikki olivat täyttäneet kyselyn kuin se oli suunniteltu. Yhdellä vastaajalla oli jäänyt yksi sivu täyttämättä kokonaan, mutta muuten vastaajat olivat vastanneet hyvin kysymyksiin. Vastauksia analysoitaessa tuli kuitenkin mieleen, että olisiko kyselyyn saanut vielä joitain kohtia, joilla olisi saatu

hieman syvällisempiä vastauksia. Myös vastauksien kirjaaminen Exceliin osoitautui ennako-odotuksia suuremmaksi työksi.

Jatkotutkimuksena voitaisiin toteuttaa laadullisena tutkimuksena, jossa keskityttäisiin esim. palvelutyytyväisyyteen. Näin saataisiin ehkä enemmän konkreettisia parannusehdotuksia palveluihin. Nyt esim. kunnostusojitukseen 8 % vastaajista oli antanut työlle huonon arvosanan, mutta kyselystä ei selvinnyt mikä palvelussa oli mennyt huonosti. Tällaiset asiat saataisiin paremmin selville juuri laadullisella tutkimuksella.

Lopuksi haluan kiittää metsänhoitoyhdistystä mahdollisuudesta tehdä asiakastyytyväisyyskysely heidän asiakkailleen. Kajaanin toimistosta haluan erityisesti kiittää Heikki Meriläistä ja Leena Hartikaista, jotka olivat suurena apuna työn valmistumisessa. Kiitos myös metsänhoitoyhdistys Kainuun hallitukselle, joka lupasi kyselyyn hyvän palkinnon, joka varmasti kasvatti vastaushalukkuutta.

## Lähteet

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.
- Hänninen, H., Karppinen, H. & Leppänen, J. 2011. Suomalainen metsänomista ja 2010. Metlan työraportteja 208. Metsäntutkimuslaitos. <http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2011/mwp208.pdf>. 15.5.2017.
- Hänninen, H. 2017. Metsätalous Suomessa. Teoksessa Rantala, S. (toim.) Metsäkoulu. Keuruu: Otavan kirjapaino, 9–20.
- Javanainen, O. 2014. Metsänhoitoyhdistys Etelä-Karjalan jäsenten tyytyväisyyskysely ja toiminnan kehitysideoita. Karelia-ammattikorkea koulu. Metsätalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/78742/Javanainen\\_Okko.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/78742/Javanainen_Okko.pdf?sequence=1). 17.9.2017
- Karppinen, H. & Ahlberg, M. 2008. Metsänomistajakunnan rakenne 2020: Yleiseen väestömuutokseen perustuvat ennustemallit. Metsätieteen aikakauskirja 1/2008. Metsäntutkimuslaitos. <http://www.metla.fi/aikakauskirja/full/ff08/ff081017.pdf>. 20.5.2017.
- Koho, R., Hänninen, H., Karppinen, H. & Ovaskainen, V. 2004. Omatoimisuus metsätaloudessa. Metsäntutkimuslaitoksen tiedonantoja 912, 2004. <http://jukuri.luke.fi/handle/10024/521546>. 13.9.2017.
- Metsähallitus. 2017. Metsähallituksen vuosi ja vastuullisuus 2016. <https://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/mhvuosikertomus2016fin.pdf>. 15.5.2017.
- Metsäkontio. 2017. Yritysesittely. <http://www.metsakontio.fi/>. 11.9.2017.
- Metsänhoitoyhdistys. 2017a. Yhdistyksen esittely. <http://www.mhy.fi/kainuu/esittely>. 19.9.2017.
- Metsänhoitoyhdistys. 2017b. Metsänhoitoyhdistykset. <https://www.mhy.fi/metsanhoitoyhdistykset>. 11.9.2017
- Metsänhoitoyhdistys. 2017c. Toimintakertomus 2016.
- Metsänhoitoyhdistys. 2017d. Pohjois-Karjalan jäsenmaksu. <https://www.mhy.fi/pohjois-karjala/tietoa-meista/jasenmaksu>. 15.9.2017.
- Metsänhoitoyhdistys. 2017e. Tutustumiskäynti Kuhmo Oy:n sahalle 20.9.2017. <https://www.mhy.fi/kainuu/uutiset/tutustumiskaynti-kuhmo-oy-sahalle-2092017>. 18.9.2017.
- Metsäntutkimuslaitos. 2012. Metsämaanomistus 2010. Metsätilastotiedote 8/2012. [http://www.metla.fi/tiedotteet/metsatilastotiedotteet/2012/metsamaan\\_omistus2010.htm](http://www.metla.fi/tiedotteet/metsatilastotiedotteet/2012/metsamaan_omistus2010.htm). 15.5.2017.
- Metsäntutkimuslaitos. 2014. Metsätilastollinen vuosikirja 2014. [http://www.metla.fi/metinfo/tilasto/julkaisut/vsk/2014/vsk14\\_01.pdf](http://www.metla.fi/metinfo/tilasto/julkaisut/vsk/2014/vsk14_01.pdf). 15.5.2017.
- Mäntyneva, M. 2001. Asiakkuudenhallinta. Vantaa: TummaVuoren kirjapaino Oy.
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.
- Tirkkonen, T. 2015. Metsänhoitoyhdistys Keski-Savon asiakkaiden palvelutarve ja asiakastytyväisyys. Karelia-ammattikorkeakoulu. Metsätalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/94260/Tirkkonen\\_Tuomo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/94260/Tirkkonen_Tuomo.pdf?sequence=1&isAllowed=y). 17.9.2017

- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. 2004. Ristiintaulukointi. KvantimOTV. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi.html>. 17.9.2017

Arvoisa metsänomistaja!



Olette valikoitunut osaksi tätä kyselyä, jonka tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Metsänhoitoyhdistys Kainuun toimintaan. Kysely toimii samalla opinnäytetyönä, joten vastaamalla edistätte metsänhoitoyhdistyksen toiminnan kehittämisen lisäksi opinnäytetyön valmistumista.

Metsänhoitoyhdistys Kainuu haluaa selvittää tyytyväisyyttä asiakaspalveluun ja ennakoimaan tulevaisuuden palvelutarpeita. Vastausten perusteella metsänhoitoyhdistys kehittää toimintaansa. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 15 minuuttia.

Vastanneiden kesken arvomme 500 euron lahjakortin, joka käy maksuvälineenä metsänhoitoyhdistyksen palveluihin tai sovittavaan kauppaliikkeeseen. Jos haluatte osallistua arvontaan, täyttäkää alla oleva arvontalipuke ja palauttakaa se vastauskuoressa kyselylomakkeen kanssa.

Pyydän Teitä vastaamaan kyselyyn ja palauttamaan täytetyn kyselylomakkeen **23.7.2017** mennessä. Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä vastauksia yhdistetä arvontalipukkeen tietoihin missään vaiheessa. Arvonnassa voittaneelle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Jos Teillä herää kyselyyn liittyviä kysymyksiä, vastaan niihin mielelläni.

Vastauksistanne kiittäen!

Jarkko Kähkönen  
metsätalousinsinööriopiskelija  
044 xxx xxxx  
jarkko.kahkonen@edu.karelia.fi

---

**ARVONTALIPUKE**

Nimi:

---

Osoite:

---

Puhelinnumero:

---

TAUSTAKYSYMYKSET

**1. Sukupuoli**

- Mies
- Nainen

**2. Ikä** \_\_\_\_\_ vuotta

**3. Asuinpaikka**

- Maa- tai metsätilan yhteydessä
- Metsänhoitoyhdistys Kainuun alueella, mutta ei tilan yhteydessä
- Muualla

**4. Ammattiryhmä**

- Palkansaaja
- Maa- tai metsätalousyrittäjä
- Muu yrittäjä
- Eläkeläinen
- Muu (työtön, opiskelija jne.)

**5. Pinta-ala Metsänhoitoyhdistys Kainuun alueella**

\_\_\_\_\_ hehtaaria

**6. Teettekö itse metsänhoitotöitä?**

- Kyllä
- En

**7. Oletteko aikeissa luopua metsäomistuksestanne lähitulevaisuudessa?**

- Kyllä
- En
- Ehkä

## PALVELUKOKEMUKSET

**8. Minkä tyyppistä palvelua olette käyttänyt viimeisen 5 vuoden aikana? Valitkaa yksi tai useampi vaihtoehto.**

- Puukauppa  
 Metsäsuunnitelma  
 Metsänhoito  
 Kiinteistönvälitys  
 Tiepalvelut  
 Kunnostusojitus  
 Neuvonta  
 Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

**9. Olen ollut tyytyväinen palveluun kokonaisuutena. Ympyröikää mielestänne parhaiten kuvaava numero. Jättäkää tyhjäksi ne työlajit, joita ette ole käyttäneet. (4 = täysin samaa mieltä, 3 = jokseenkin samaa mieltä, 2 = jokseenkin eri mieltä, 1 = täysin eri mieltä)**

	4	3	2	1
<b>Puukauppa</b>	4	3	2	1
<b>Metsäsuunnitelma</b>	4	3	2	1
<b>Metsänhoito</b>	4	3	2	1
<b>Kiinteistönvälitys</b>	4	3	2	1
<b>Tiepalvelut</b>	4	3	2	1
<b>Kunnostusojitus</b>	4	3	2	1
<b>Neuvonta</b>	4	3	2	1
<b>Jokin muu</b>	4	3	2	1

**10. Mielestäni metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilöt ovat asiantuntevia.**

- Täysin samaa mieltä  
 Jokseenkin samaa mieltä  
 Jokseenkin eri mieltä  
 Täysin eri mieltä

**11. Toimihenkilöt ymmärtävät tarpeeni ja tavoitteeni.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

**12. Toimihenkilöihin on helppo saada yhteyttä.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

**13. Kokonaisuutena toimihenkilöt ovat suoriutuneet asiakaspalvelusta hyvin.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

PALVELUTARVE

**14. Minkä tyyppistä palvelua uskotte käyttävänne seuraavan 5 vuoden aikana? Valitkaa yksi tai maksimissaan kolme (3) mielestänne tärkeintä palvelua.**

- Puukauppa
- Taimikonhoito
- Metsänuudistaminen
- Metsäsuunnitelma
- Kunnostusojitus
- Metsäautotie
- Metsälannoitus
- Sukupolvenvaihdosneuvonta
- Kiinteistövälistys
- Metsäveroilmoitus
- En mitään



**15. Millaisia uusia tai erilaisia palveluja haluaisitte metsänhoitoyhdistykseen?** En tunne tarvetta Kyllä, millaisia? \_\_\_\_\_

---

---

---

**16. Käytättekö muiden metsäpalveluja tarjoavien yritysten palvelua?** Kyllä En**17. Jos vastasitte edelliseen kyllä, mikä on tärkein syy muiden palveluntarjoajien palvelujen käyttöön?** Aiemmat kokemukset Parempi laatu Halvempi hinta Muiden suositukset Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_**JÄSENMAKSU JA YHTEYDENOTTO****18. Mikä olisi mielestänne paras jäsenmaksumuoto?** Kaikille sama, kiinteä maksu (tällä hetkellä voimassa oleva) Hehtaareiden perusteella ryhmiin jaettu maksu (esim. 0–19,9 ha, 20–49,9 ha, 50–100 ha ja yli 100 ha) Hehtaarikohtainen maksu (€/ha)**19. Jos vastasitte kaikille sama kiinteä maksu, mikä olisi mielestänne sopiva maksun suuruus?** 25–49 euroa 50–74 euroa 75–99 euroa 100–125 euroa yli 125 euroa

**20. Jos vastasitte ryhmiin jaettu tai hehtaarikohtainen maksu, mikä olisi mielestänne sopiva hehtaarikohtaisen maksun suuruus?**

- 0,5–0,74 €/ha
- 0,75–0,99 €/ha
- 1–1,24 €/ha
- 1,25–1,49 €/ha
- yli 1,50 €/ha

**21. Haluaisitteko, että metsänhoitoyhdistys olisi yhteydessä säännöllisin väliajoin?**

- Kyllä
- Ei, otan itse yhteyttä tarvittaessa

**22. Jos vastasitte edelliseen kyllä, mikä olisi mielestänne sopiva yhteydenottoväli?**

- Noin 6 kuukauden välein
- Noin vuoden välein
- Noin kahden vuoden välein
- Harvemmin

**23. Voisin suositella metsänhoitoyhdistyksen palveluita muille henkilöille?**

- Kyllä
- En, miksi? \_\_\_\_\_

**24. Vapaa sana. Millaista palautetta haluatte antaa? \_\_\_\_\_**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Kiitos vastauksistanne!**

"Työ ja kone näytöksiä. Puukauppa neuvontaa! "

"Eri hakkuumenetelmien vertailu. Luonnonsuojelu neuvonta. Eri-ikäiskasvatus: soveltuuko käyttöön joillakin kuvioilla?"

"Tien kunnossapito"

"Puukauppa palveluiden kehittäminen."

"Nykypalvelut hyviä mutta jos mahdollista asioiden hoitamista sähköisesti ja kokouksiin etäosallistumista tulisi olla enemmän (esim. skype)"

"Aika näyttää."

"Varsinkin nuorempi polvi on osin etääntynyt käytännön metsätyöstä. Lyhyet käytännön kurssit voisi olla kokeilun arvoinen juttu."

"Erilaisia puunmyyntitapoja"

"Tien hoito (pajukot lanaus)"

"Tarjottaisiin metsänkäsittelyyn muunlaista menetelmiä kuin avohakkuu!"

"Neuvontaa tukien saamisessa/hakemuksessa->taimikon hoitoon"

"Metsäsuunnitelma älykännykkään"

"Koulutusta muualla asuville metsänomistajille->tiedottaminen (esim. 1990-luvulla isä osallistui vastaaviin Vuokatissa koulun loma-aikoina) "

"Metsän myynti ja hoitosuunnitelma"

"Saarimetsien puunkorjuu, pienialaisenakin (50-150m<sup>3</sup>)"

"Digitaalinen metsäsuunnitelma johon hakkuut, taimikon hoidot ja muut toimenpiteet voisi päivittää ja se pysyisi ajantasalla."

"Erilaiset tukimuodot"

"Kokonaisvaltaista neuvontaa ja opastusta tilanhoidossa ja omistusasioissa esim. tietyin aikaväleihin asioiden päivitys ja tilanne katsaus."

"Ilmoitusta jonkin suojelusalueeksi haetun alueen ajan umpeutumisen lähestymisestä."

"Metsän raivaus"

"Aktiivisesti toimiva nettikeskusteluryhmä puukaupasta jne."

”Kiitokset Markku Lesoselle asiantuntevasta palvelusta! Joistakin palveluista perittävät hinnat tuntuvat korkeilta, mutten ole vertaillut niitä muiden palveluntarjoajien hintoihin. Pakollinen MTK:n jäsenyys ei aina tunnu hyvältä, kun lukee MTK:n kannanottoja.”

”Juha Valtanen hoitaa hommansa hyvin.”

”Palvelu on ollut kaikinpuolin hyvää!”

”Oman yhdistyksen toimihenkilöt ovat olleet helposti lähestyttäviä ja asiallisia.”

”MHY aktiivisena metsänhoidon aktivoijana. Esim. puhelin tai kirje ajankohtaisista toimista.”

”Huomioon ottaen ikäni, ei ole enää suuria tarpeita, eikä suunnitelmiakaan. Metsästä on mielestäni aina poistettava tarpeeton ja liika roskapuu, katajat, pajut, kelot ja muu roska. Puustossa suosittava eri-ikäistä kasvua. Aukkoihin istuttamalla uutta puuainesta. Myös tekemällä laikkuja, jolloin luontainen uudistuminen vahvistuu.”

”Pien metsän omistaja ei saa puulla tänäpäivänä oikeaa hintaa. Hintataso 80 luvulla. Metsät tulleet urakoitsijoiden temmellys kentiksi uusilla koneilla ”ponsse on voittaja”. Metsän tuotosta joka kuuluisi metsänomistajille on monta ottajaa urakoitsijat, kaikenmaailman palvelujen tarjoajat yhdistyskin yrittää osille. Verotuskin on myyntitulosta älyttömän korkea. Metsätalous yrittäjät sumplii veronkin pienemmäksi menojen, poistojen ym. tarjoaman veron kierto systeemin suojassa. Ostajan toimesta puunlaatuluokituksella päätetään kuituun tukkia ja mitat niillä sitä puuta varastetaan! MTK ja MHY eivät aja metsänomistajan asia, pitäs jarrutella puukauppaan pieni puupula auttas hintoihin. Palkansaaja metsänomistajat ei luulisi olevan tarvetta rahallisesti myyntiin.”

”Toimin itse aktiivisena metsänomistajana tehden itse metsänhoitotyöt, harvennukset ja puukaupat.”

”Ei jäsenmaksua vaan maksu kun käyttää mhy:n palvelua”

”Olen vasta ostanut tilan en ole vielä käyttänyt palveluja joten tutustun niihen”

”Mikä on otso? Mitä uusia kauppavälineitä?”

”Paltamon metsähoitoyhdistyksessä palvelu on ollut hyvää ja asiantuntevaa!”

"Rehelistä hommaa"

"MHY jäsenmaksun perinnässä voisi käyttää vanhaa p-a verotukseen perustuvaa maksua (perusmaksu + pinta-ala kohtainen maksu esim. 30e + xe/ha) Olisi huomattavasti oikeudenmukaisempi pienempiä metsätiloja kohtaan, niillä kun on vähemmän tarvetta MHY palveluille kuin isoilla tiloilla."

"Ostin kuusentaimia ja sain istutusvehkeet lainaksi. Kiitos"

"Olen tyytyväinen"

"Tähä asti olen saanut hyvää palvelua"

"X:n puolesta kyselyn täyttänyt vaimo!"

"Kiitos täsmällisestä sekä joustavasta palvelusta. Pidän myös hyvänä kiinteää perusjäsenmaksua ja sen lisänä palvelukohtaisia käyttöveloituksia. Kohdentaa paremmin ja reilummin kustannukset palveluiden käyttöön nähden."

"Metsähoitoyhdistys voisi tiedottaa objektiivisesti asiakkailleen tuontipuun (Venäjä) vaikutuksesta puun myyntihinnoitteluun Suomessa. Nyt kun tuontipuun kuljetukset ja hankinta vapautunut Venäjältä, niin esimerkkinä rautatieyhtiö, joka hankkinut 2 kpl sähkövetureita ja kuljettaa rautateitse 2 miljoonaa kuutiota tuontipuuta UPM:n Suomen tehtaille vuodessa. UPM:n Kajaanin yksikkö lopetettiin v. 2007!"

"Vuolijoen toimipisteessä olemme saaneet erittäin hyvää ja asiantuntevaa palvelua."

"Homma okei"

"Ok"

"Palvelu ollut paneutuvaa ja henkilökohtaista, kiitos."

"Olen saanut hyvää palvelua. Luotan asiantuntijoihin."

"MHY:n kannattaisi markkinoida itseään entistä enemmän myös henkilökohtaisella tasolla. Tätä ovat alkaneet tehdä myös muut metsäalan"

toimijat. Samoin vaikuttamista päättäjiin sekä poliittisella että valtakunnan tasolla. MTK:n kautta olisi syytä edelleen tehostaa koska yksittäinen metsänomistaja ei siihen juuri pysty.”

”Puunhankinta siten, että metsänhoitoyhdistys tekee puunkorjuun tien varteen ja myy tukit. Isäntä myy itse sellupuut.”

”Tien hoito voisi sujua keskitettynä jollekin toimijalle helpommin ja puunostajat taipuisi korjaamaan jälkensä helpommin.”

”Jäsenmaksu täytyy saada ryhmiin jaettu ha maksu. Ei tunnu oikeudenmukaiselta, että minä 30 ha maksan saman maksun kun joku 150 ha jäsen.”

”Olen niin ”ummikko” vielä näissä metsäjutuissa, etten oikein osaa omasta mielestäni arvioida juuri mitään. Olen pahoilani.”

”Kysymys 21 liittyen, esim. tilakäynnit aika ajoin yhteisesti sovituisissa kohteissa olisivat hyvä yhteydenpito tapa.”

”Metsäverotusasiat: Toiminta asiantuntevaa ja nopeaa! Kiitos! Miksiköhän puun myyjä maksaa myös puiden kuljetuskustannukset? (verotuksessa tasaantuu hieman mutta silti). Olisi hyvä käydä puukaupan suunnitteluvaiheessa läpi kokemattoman myyjän kanssa ko. Asia”

”Ei lisättävää, kaikki toimii nyt.”

”Toistaiseksi n. 6 ha oleva tila ja palveluiden tarve on vähäistä, n. 50E alkaa olla yläraja jäsenmaksussa.”

”Vuolijoella pitää säilyä toimipiste.”

”Metsänhoitomaksu tilakoon mukaan. Ei nykykäytäntö. Harkitsen eroa metsänhoitoyhdistyksestä juuri tämän epäkohdan takia.”

”Neuvontaa enemmän oma-aloitteisesti MHY:n taholta, silloin kun MHY:n asiantuntija havainnut asian hoidon tarpeen metsätilalla.”

”Metsänhoitoyhdistyksen metsäinsinöörien tulisi ottaa tarkoin huomioon luontoarvot ja luonnon kannalta tärkeät ja vähemmän tärkeät kohteet ja tarjota rohkeasti kevyempiä metsänkäsitely vaihtoehtoja. Vanhat metsät yli 100 v tulisi

rauhoittaa luontokohteiksi uusille sukupolville, jotta nekin näkevät kunnon metsää sekä eläimillä ja linnuilla olisi koti jossa asua.”

”Hyvä”

”Paltamon alueella asiat sujuneet hyvin ainakin tähän asti, toivottavasti jatkossakin. Tämänhetkinen ”homma” on vielä kesken, siksi toivomus jatkon sujumisesta.”

”Tässä menneinä ja tulevina vuosina on tehty kaikenlaista touhua metsänhoitoyhdistyksen kanssa perustuen metsänhoitosuunnitelmaan. Hommat ovat hoituneet hyvin. Yhteyshenkilön vaihduttua tulevaisuus näyttää vielä lupaavammalta. Kiitos siitä.”

”1950-1970 luvulla uudistettiin joka mahdolliseen paikkaan mäntyä jopa suoviljelyksille, jos ei muuta tuhoa tuli myyrävuosi söivät lumentasalta taimet paljaaksi harmi olis tukkipuita mikäli olisi istutettu kuusi”

”Minulle on lisäarvoa siitä, että MHY kertoo, mitä seuraavaksi olisi hyvä tehdä metsäpalstoilla. Kun tilanne on selvä, voidaan miettiä yhdessä, kuinka asiat saadaan tehtyä ja kuka ne tekee. Oma osaaminen ja aika ei riitä aina kaikkeen, koska en asu Kainuun alueella.”

”Kiitos hyvästä palvelusta ja neuvoista Kuhmon metsänhoitoyhdistyksen ihmisille!”

”Ennuste puun hintakehityksestä eriteltyinä esim. kuusitukki, koivu jne.”

”Mielestäni olen tyytyväinen tähän astiseen palveluun”

”MHY hoiti puukaupan alusta loppuun hyvin”

”Tähän asti saamani palveluun olen tyytyväinen”

”Työtä ei tehty kuten sovittiin ei kaadettu nauhalla merkittyjä puita, joita kehoitettiin laittamaan ja osa hakkuu alueesta jäi hakkaamatta! Jos kiinnostaa käykää työn jälki katsomassa!”

”Hyvin on tultu toimeen”

"Olen ymmärtänyt että toimihenkilöillä on aina kova kiire ja työtä ei tahdo ehtiä kunnolla hoitaa. Antakaa toimihenkilöille työrauha työnantajan puolelta!"

"Sosiaalisen median hyödyntäminen esim. facebook päivityksiä uudistuksista, pikku videon pätkää tms."

"Kiitokset asiantuntevasta palvelusta"

"Puukaupassa pitäisi olla aktiivisempi"

"Kiitettävä palvelu"

"Voisi olla vuosittain infoa ajankohtaisista teemoista"

"Metsänhoitoyhdistyksen viranhoitaja ei ollut suorassa yhteydessä metsänomistajaan harvennus suunnitelmaa tehdessä eikä työn loppuun suoritus katselmuksessa."

"Tässä vaiheessa palveluja, joita olen käyttänyt ei valittamista. On hyvä kun saa asiantuntevaa palvelua esim. puukaupassa. Kilpailutukset, ilmoitukset yms."

"Yhteisiä neuvonta- ja koulutustilaisuuksia"

"Mikäpä ettei. Yhteisellä se sujuu..."

"Mukavinta on neuvotella ja käyvä kun ihmisen tuntee hyvin."

"Kaikki asiat on pelanneet hyvin asioidessani metsänhoitoyhdistyksen kanssa."

"Olen saanut hyvää palvelua. Ehkä yhteisiä retkiä metsään liittyen voisi olla enemmän ja niihin aina infoa esim. uusista asioista."

"Puukauppa ei herätä luottamusta korjuupalvelun käyttöön. Nimenomaan puukaupanteko ei ole asianmukaisella tasolla. Sovitut asiat ei pidä."

"Tsemppiä vaan ja hoitakaa hommat hyvin"

"Luotettavaa ja asiantuntevaa palvelua."



"Pienen, alle 20 ha metsätilan hoitotarpeet ovat niin vähäisiä, että en maksaisi siitä mitään jatkuvaa maksua, vaan vain silloin kun jotakin tehtävää olisi. Kulloinkin voisi palvelutyöt kilpailuttaa."

"Hyvä, että voi välittää tietoja tältäkin puolen sinne päin."

"Puukauppapalvelun tilitykset viipyvät kauan"

"Palvelu ollut osaavaa ja ystävällistä. Olen tuntenut saavani opastusta ja ohjausta niihin asioihin jotka ovat ollut minulle epäselvää. Toivon jatkossakin vastaavaa palvelua kuitenkin kehittyen muuttuvassa tilanteessa."

"Toivoisin enempi ehdotuksia pienien suojelualueiden kuten meillä on, ajan jatkamiseksi tai ilmoitus ajan umpeutumisesta. Puronvarret, suopyöräkkeet, niittyvoittoiset lehtimetsät, laitettiin suojelu alueiksi 2000- luvun alussa. Uusittu ajan umpeuduttua lähinnä omasta aloitteesta."

"kaiken tiedon mitä haluan saada, saan paikallisesta neuvontapisteestä erittäin ammattitaitoiselta neuvojalta joka suorittaa mielellään myös maastossa neuvontaa tilalla. Vain myönteistä palautetta"

"Sukupolven vaihto"

"Asiakkaille parempia etuja"

"Raivaussaha arvontoja voisi järjestää"

"Minua kohtaan palvelu on ollut asiallista, reilua, välitöntä ja ammatilliset asiat kärkenä."

"Hinnoittelu töistä, etenkin tukiin/hakemuksiin liittyvät hehtaarikohtaiset maksut ovat kalliita."

"Osaan kysymyksistä oli vaikea vastata, kun oli asioista niin erilaisia kokemuksia (esim. kys. 10, 11, 13). Ainakaan puukauppapalvelujen käyttö ei houkuttele, kun kulut nousevat suuremmiksi kuin tulot!!"