



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Asiakastyytyväisyys Metsänhoitoyhdistys Keski- pohjan alueella

Paavo Äivo

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2018
Metsätalouden koulutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Metsätalouden koulutus

ÅIVO, PAAVO

Asiakastyytyväisyys Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan alueella

Opinnäytetyö 55 sivua, joista liitteitä 10 sivua
Huhtikuu 2018

Metsänhoitoyhdistysten tarkoituksena on edistää metsänomistajien harjoittaman metsätalouden kannattavuutta sekä tarjota metsänomistajien tarvitsemia palveluita. Metsänhoitoyhdistyslain viimeisin lakimuutos tuli voimaan vuoden 2015 alussa, ja yhtenä merkittävänä muutoksena laissa oli liiketoimintaa koskevien rajoitusten purkaminen. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen on tärkeää yhdistysten ollessa muutoksen vaiheessa.

Toimeksiantajana opinnäytetyössä oli Metsänhoitoyhdistys Keskipohja. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyys Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan tarjoamiin palveluihin, sekä yhteydenottoon ja kommunikointiin yhdistyksen toimihenkilöiden kanssa. Vastaamalla kyselyyn asiakkailla oli mahdollisuus ilmaista tyytyväisyytensä eri palveluja ja toimihenkilöiden toimintaa kohtaan, sekä antaa parannusehdotuksia yhdistyksen toimintaan liittyen.

Metsänhoitoyhdistys Keskipohjalla on nykyään noin 7000 jäsentä. Tutkimusta varten asiakasrekisteristä valittiin asiakkaita, jotka ovat käyttäneet yhdistyksen palveluita vuosien 2015 ja 2018 välillä. Kyselylomake lähetettiin 300:lle asiakkaalle ja vastauksia saapui 102 kappaletta.

Tutkimustulosten perusteella yhdistyksen asiakkaat ovat kokonaisuudessaan tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja toimihenkilöiden toimintaan. Eri palveluiden ja yhteydenoton sekä kommunikoinnin kokonaisarvosanat olivat keskiarvoltaan hyviä. Vastajat myös suosittelevat ja käyttävät yhdistyksen palveluita melko tai hyvin todennäköisesti jatkosakin. Jonkin verran kritiikkiä saivat esimerkiksi tiettyjen palveluiden hinnat sekä toimien etenemisestä ilmoittaminen. Kyselystä saatujen tulosten avulla yhdistyksen toimintaa ja palveluita pyritään kehittämään entistä paremmiksi ja tehokkaammiksi.

Asiasanat: metsänhoitoyhdistys, asiakastyytyväisyys, tyytyväisyyskysely

ABSTRACT

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

ÅIVO, PAAVO:

Satisfaction Survey Among Customers of Forest Management Association Keskipohja

Bachelor's thesis 55 pages, appendices 10 pages
April 2018

The purpose of Forest Management Associations is to promote the profitability of forest economy and provide services for forest owners. The latest Forest Management Act came into force at the beginning of 2015, and one of the major changes was the dismantling of the law on business constraints. It is important for associations to find out the customers satisfaction in the new operating environment.

The thesis was commissioned by Forest Management Association Keskipohja. The purpose of this study was to find out customer satisfaction towards services provided by Forest Management Association Keskipohja, and the experience with contacting and communicating with the operation staff. By replying to the questionnaire customers had an opportunity to express their satisfaction towards different services and the actions of the operation staff, with the possibility to give suggestions for improvement.

Forest Management Association Keskipohja has about 7,000 members. Participants for the survey were selected from customers, who had used the association's services between years 2015 and 2018. The questionnaire was sent by post to 300 customers and it was filled by 102 persons.

Based on the results the customers of the association are in overall satisfied with their services and the operation staff. The average value of the different types of work, contacting and communication was good. Customers will also fairly or very likely use and recommend services of the association in the future too. Some criticism was given to the prices of certain services and to notification about the progress of the work. Efforts will be made to improve the association's performance and services based on the results.

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

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	METSÄNOMISTAJARAKENNE JA SEN MUUTOS	7
2.1	Suomalainen metsänomistajarakenne	7
2.2	Muutos metsänomistajarakenteessa	8
3	METSÄNHOITOYHDISTYKSET	9
3.1	Tietoa metsänhoitoyhdistyksistä	9
3.2	Palvelut ja jäsenedut	9
3.3	Metsänhoitoyhdistyslaki	10
3.4	Metsänhoitoyhdistys Keskipohja	10
4	ASIAKASPALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN SELVITTÄMINEN	13
4.1	Asiakaspalvelu ja palvelun laadun merkitys	13
4.2	Asiakastyytyväisyyskysely ja siihen liittyvät haasteet sekä rajoitteet	14
5	AINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄ	16
6	TULOKSET	18
6.1	Perustiedot	18
6.2	Palvelukohtaiset kysymykset	22
6.3	Yhteydenotto ja kommunikointi toimihenkilön kanssa	28
6.4	Muiden palveluntarjoajien käyttäminen	32
6.5	Sopivin yhteydenottotapa	34
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	36
7.1	Vastaajien perustiedot suhteessa suomalaiseen metsänomistajarakenteeseen	36
7.2	Palvelukohtaiset kysymykset	37
7.3	Yhteydenotto ja kommunikointi	39
7.4	Muiden palveluntarjoajien käyttäminen	41
7.5	Sopivin yhteydenottotapa	41
7.6	Pohdinta	42
	LÄHTEET	44
	LIITTEET	46
	Liite 1. Saatekirje	46
	Liite 2. Kyselylomake	47
	Liite 3. Vapaa sana -vastaukset	51

LYHENTEET JA TERMIT

MHY

Metsänhoitoyhdistys

1 JOHDANTO

Metsänhoitoyhdistyslain viimeisin lakimuutos tuli voimaan vuoden 2015 alussa. Lakimuutoksen myötä metsänomistajilta ei enää peritä pakollista metsänhoitomaksua. Aiemmin metsänhoitoyhdistysten toiminta rahoitettiin lakisääteisellä metsänhoitomaksulla, jonka myötä metsänomistajista tuli automaattisesti metsänhoitoyhdistyksen jäseniä. Jatkossa metsänhoitoyhdistykset rahoittavat toimintansa vapaaehtoisten jäsenmaksujen sekä liiketoiminnan tuottojen avulla. Samalla kilpailun edistämiseksi poistui myös erilaiset liiketoimintaa koskevat rajoitukset. Uudistuksen tarkoituksena on edistää jäsentensä metsätaloutta sekä taloudellisten, sosiaalisten ja ekologisten tavoitteiden toteutumista. Yhdistykset tarjoavat jäsenilleen heidän tarvitsemiaan palveluita, jotka ovat yhdistysten ja jäsenten itse päätettävissä. Automaattisena tulona toimineen metsänhoitomaksun poistuttua ja metsänhoitoyhdistysten toiminnan muuttuessa laadukkaan asiakaspalvelun tärkeys korostuu entisestään.

Laadukkaan asiakaspalvelun ylläpitämiseksi on tärkeää tietää asiakkaiden mielipiteet ja toiveet metsänhoitoyhdistyksen palveluista ja toiminnasta. Asia kiinnostaa Metsänhoitoyhdistys Keskipohjaa, minkä takia asiakastyytyväisyyden selvittäminen katsottiin tarpeelliseksi. Tutkimuksen ajankohtaisuutta tukee metsänhoitoyhdistyslakiin tullut muutos vuoden 2015 alussa, jonka myötä MHY:n toiminta on muutoksen vaiheessa. Asiakastyytyväisyyttä ei ole tutkittu Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan alueella 2000-luvulla, joten myös sen takia kyseinen aihe on perusteltu.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää metsänomistajien tyytyväisyyttä metsänhoitoyhdistyksen tarjoamiin palveluihin, sekä yhteydenottoon ja kommunikointiin yhdistyksen toimihenkilöiden kanssa. Asiakkaiden tyytyväisyyttä selvitettiin kyselytutkimuksella, joka lähetettiin satunnaisesti valituille asiakkaille. Kyselystä saatujen tulosten perusteella yhdistyksen toimintaa ja palveluita pyritään kehittämään entistä paremmiksi ja tehokkaammiksi. Toimeksiantajana tässä opinnäytetyönä tehtävässä tutkimuksessa on Metsänhoitoyhdistys Keskipohja.

2 METSÄNOMISTAJARAKENNE JA SEN MUUTOS

2.1 Suomalainen metsänomistajarakenne

Metsäntutkimuslaitoksen (2014, 35) mukaan yksityiset henkilöt omistivat vuonna 2012 noin 346 400 metsätilakokonaisuutta, joiden koko oli vähintään 2 hehtaaria. Tiloja omistetaan kuitenkin usein esimerkiksi yhdessä puolison kanssa tai kuolinpesien kautta, ja Suomessa onkin arviolta noin 632 000 metsänomistajaa, kun mukaan lasketaan vähintään kahden hehtaarin tilat sekä yhteisomistustilojen osakkaat. Arviolta noin 60 prosenttia Suomen tuottavasta metsämaasta on yksityisten metsänomistajien omistuksessa (Metsäyhdistys 2014).

Metsänomistajien keski-ikä on tutkimusten mukaan varsin korkea, noin 60 vuotta, ja 38 prosenttia heistä on vähintään 65-vuotiaita. Naisten osuus metsänomistajista on noin neljännes, eli sukupuolijakauma on varsin miesvoittoinen. Todellisuudessa naismetsänomistajien osuus on todennäköisesti suurempi, sillä puolisoiden omistaessa yhdessä metsää, sen hoidosta vastaa yleisemmin mies, vaikka tilan omistaja olisikin nainen. Tämän takia kyselyihin on saattanut vastata puolisoista mies, ja on näin tullut luokitelluksi tutkimuksissa tilan hoidosta vastaavaksi henkilöksi. (Hänninen, Karppinen & Leppänen 2011, 22-23).

Yksityismetsänomistajien tiloilla yli kahden hehtaarin metsätilojen keskikoko oli 30,3 hehtaaria vuonna 2012. Lukumääräisesti eniten oli 20-50 hehtaarin kokoisia tiloja (Metsäntutkimuslaitos 2014, 35). Suurin osa metsänomistajista on ammattiasemaltaan eläkeläisiä. Heidän osuutensa metsänomistajista on noin 45 prosenttia. Toiseksi suurimman metsänomistajaryhmän muodostavat palkansaajat 30 prosentin osuudellaan. Sekä eläkeläisten että palkansaajien omistamat metsätilat ovat yleensä keskimääräistä pienempiä. Noin kuudesosa metsänomistajista on päätoimisia maa- tai metsätalousyrittäjiä ja heidän omistamansa metsätilat ovat keskimääräistä suurempia. Muiden kuin maa- ja metsätalousyrittäjien osuus metsänomistajista on noin seitsemän prosenttia ja hekin omistavat keskimääräistä suurempia tiloja. Ammattiasemaltaan muita metsänomistajia ovat mm. työttömät, opiskelijat ja kotityötä tekevät (Hänninen ym. 2011, 17-18).

2.2 Muutos metsänomistajarakenteessa

Metsänomistajien keski-ikä on noussut nopeasti. 1990-luvun alussa se oli 54 vuotta, kun se nykyisin on noin 60 vuotta. Metsänomistajien keski-ikä on noussut muuta väestöä nopeammin, koska suuri osa metsistä siirtyy seuraavalle sukupolvelle vasta perintönä. Poikkeuksena ovat kuitenkin maanviljelijät. Ikääntymisen lisäksi muita huomioitavia muutoksia metsänomistajarakenteessa ovat metsätilakoon pienentyminen, tilalla asumisen väheneminen, maaseudulla asuvien osuuden putoaminen sekä monitavoitteisten metsänomistajien osuuden pienentyminen. Muutosten taustalla ovat mm. kaupungistuminen ja muuttaminen metsätilan läheisyydestä taajama-alueille palveluiden lähelle (Hänninen ym. 2011, 39-43).

Yleisen väestön ja elinkeinorakenteen kehitys on taustalla metsänomistajarakenteen muutoksessa. Vaikutus on kuitenkin ollut hitaampaa metsänomistajakuntaan kuin muuhun väestöön verrattaessa. Muutos ilmenee metsänomistajien ikääntymisessä, ammattiasemarakenteessa, etämetsänomistajuuden yleistymisessä ja tavoitteissa. Metsätalous katsotaan yleensä sijoitustoiminnaksi, eikä sitä pidetä itsenäisenä elinkeinona Suomessa, paitsi maatalouden yhteydessä tai osana puunjalostusta. Myös tämä on vaikuttanut metsänomistajakunnan rakenteen kehitykseen (Hänninen ym. 2011, 67).

Karppisen ja Ahlbergin (2008, 27) mukaan rakennemuutos yksityismetsänomistajien suhteen jatkuu samanlaisena lähitulevaisuudessa kuin aikaisemmin. Iäkkäiden, eläkeläisten sekä naismetsänomistajien osuus metsänomistajakunnassa tulee olemaan entistä suurempi, ja maatalousyrittäjien osuus puolestaan vähenee entisestään. Keskimääräistä paremmin koulutettujen metsänomistajien osuus tulee myös tulevaisuudessa kasvamaan.

Metsänomistajakunnassa ei näillä näkymin ole odotettavissa merkittävää nuorentumista pitkään aikaan. Nuorentuminen on todennäköisempää vasta, kun suurten ikäluokkien lasten lapset saavat metsät haltuunsa. Tutkimusten perusteella tehtyjen arvioiden mukaan tulevaisuudessa metsänomistajakunta on pürteiltään monimuotoisempaa ja rakenteeltaan enemmän koko väestön kaltaista. Tulevaisuuden metsänomistajan tavoitteissa mm. aiheettomat arvot korostuvat entistä voimakkaammin ja metsänomistajakuntaan odotetaan muodostuvan uudenlaisia metsänomistajaryhmiä (Rämö, Mäkijärvi, Toivonen & Horne 2009, 40).

3 METSÄNHOITOYHDISTYKSET

3.1 Tietoa metsänhoitoyhdistyksistä

Metsänhoitoyhdistystoiminnan katsotaan alkaneen vuonna 1906, jolloin perustettiin ensimmäinen metsänhoitoyhdistys, silloiselta nimeltään Metsäosuuskunta Tapio. Tämän jälkeen metsänhoitoyhdistyksiä alettiin perustaa kasvavaa tahtia, ja parhaimmillaan metsänhoitoyhdistyksiä on ollut jopa yli 300 kappaletta 1960-luvulla (Viitala 2006, 33-35). 1960-luvun puolivälin jälkeen yhdistysten määrä on kuitenkin vähentynyt huomattavasti, ja vuonna 2017 Suomessa oli 72 metsänhoitoyhdistystä (Metsänhoitoyhdistykset 2017b).

Metsänhoitoyhdistykset ovat metsänomistajien muodostamia yhteisöjä, ja niiden tarkoituksena on edistää jäsentensä harjoittaman metsätalouden kannattavuutta, sekä muita heidän metsätaloudelleen asettamiensa tavoitteiden toteutumista. Tämän lisäksi metsänhoitoyhdistysten tehtävänä on edistää kestävästä metsien hoitoa ja käyttöä taloudellisesti, ekologisesti ja sosiaalisesti, sekä valvoa jäsentensä etua. Metsänhoitoyhdistysten tehtävänä on myös tarjota jäsenilleen erilaisia metsän omistamiseen ja metsätalouden harjoittamiseen liittyviä palveluja. Päätösvaltaa metsänhoitoyhdistyksessä käyttävät jäsenten ehdottamat ja vaaleilla valitsemat valtuutetut, jotka muodostavat valtuuston. Valtuuston toimikausi on neljä vuotta, ja valtuusto valitaan kerralla ilman vaalipiirijakoa (Laki metsänhoitoyhdistyksistä).

3.2 Palvelut ja jäsenedut

Metsänhoitoyhdistysten palvelutarjonta on laaja, ja yhdistykset tarjoavat paljon erilaisia palveluita niin suunnittelun kuin myös konkreettisten metsänhoitotöiden osalta. Metsänhoitoyhdistykset tarjoavat mm. erilaisia puukauppaan, metsänhoitoon ja metsänomistamiseen liittyviä palveluita, kuten neuvontatöitä ja puunmyyntisuunnitelmien laatimista, metsien lannoitusta, ojitusta, metsäteiden kunnostusta, taimikonhoitoa, koulutusta ja tilaarvioita (Metsänhoitoyhdistys Keskipohja 2017b).

Kuten jo aiemmin on mainittu, metsänhoitoyhdistykset voivat tarjota jäsenilleen erilaisia jäsenetuja. Metsänhoitoyhdistykset tarjoavat jäsenetuja sekä paikallisesti että valtakunnallisesti. Paikalliset jäsenedut vaihtelevat toimialueittain eri metsänhoitoyhdistysten alueilla. Valtakunnallisiin jäsenetuihin kuuluu mm. maksutonta neuvontaa (esimerkiksi vastauksia metsänhoitoon liittyviin kysymyksiin), erilaisia metsäpalveluita jäsenhintaan ja metsänhoitoyhdistyksen jäsenlehti (Metsänhoitoyhdistys 2017a).

3.3 Metsänhoitoyhdistyslaki

Ensimmäinen laki metsänhoitoyhdistyksistä säädettiin vuonna 1950. Metsänhoitoyhdistyslaki on kokenut muutoksia vuosien varrella, joista tuorein muutos tapahtui nykyisen, vuoden 2015 alussa voimaan tulleen lakimuutoksen myötä. Uusimman metsänhoitoyhdistyslain lakimuutoksen myötä aikaisemmin pakollinen metsänhoitomaksu poistui käytöstä. Nykyään metsänhoitoyhdistykset rahoittavat toimintansa yhdistyksiin kuuluvien metsänomistajien jäsenmaksujen sekä liiketoiminnan tuottojen avulla. Samalla poistui myös yhdistysten omaa liiketoimintaa koskevat rajoitukset ja metsänhoitoyhdistykset voivat jatkossa tuottaa jäsentensä haluamia metsätalouden ja puukaupan palveluita. Yhdistyksillä on myös oikeus tarjota joitain palveluita vain jäsenilleen, tai tarjota palveluita jäsenille halvempaan hintaan (Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliitto).

Metsänhoitoyhdistyslain muutoksen tarkoituksena on metsätalouselinkeinon kilpailukyvyn ja kannattavuuden edistäminen, sekä metsänomistajien valinnanvapauden lisääminen omassa yhdistystoiminnassa ja edunvalvonnassa. Uudistuksen myötä eri toimijoilla on tasapuolisempi kilpailuasetelma metsäpalvelumarkkinoilla (Metsänhoitoyhdistyslain muutokset linjattu). Kokonaisuudessaan laki tuli voimaan vuoden 2015 alussa, mutta veroluontoisesta metsänhoitomaksusta luovuttiin siten, että vuoden 2014 alusta eteenpäin metsänhoitomaksua ei enää peritty. Vuoden 2013 maksu jäi näin ollen viimeiseksi, joka kannettiin vuoden 2014 lopulla (Metsälakien kokonaisuudistus voimaan vuoden alusta).

3.4 Metsänhoitoyhdistys Keskipohja

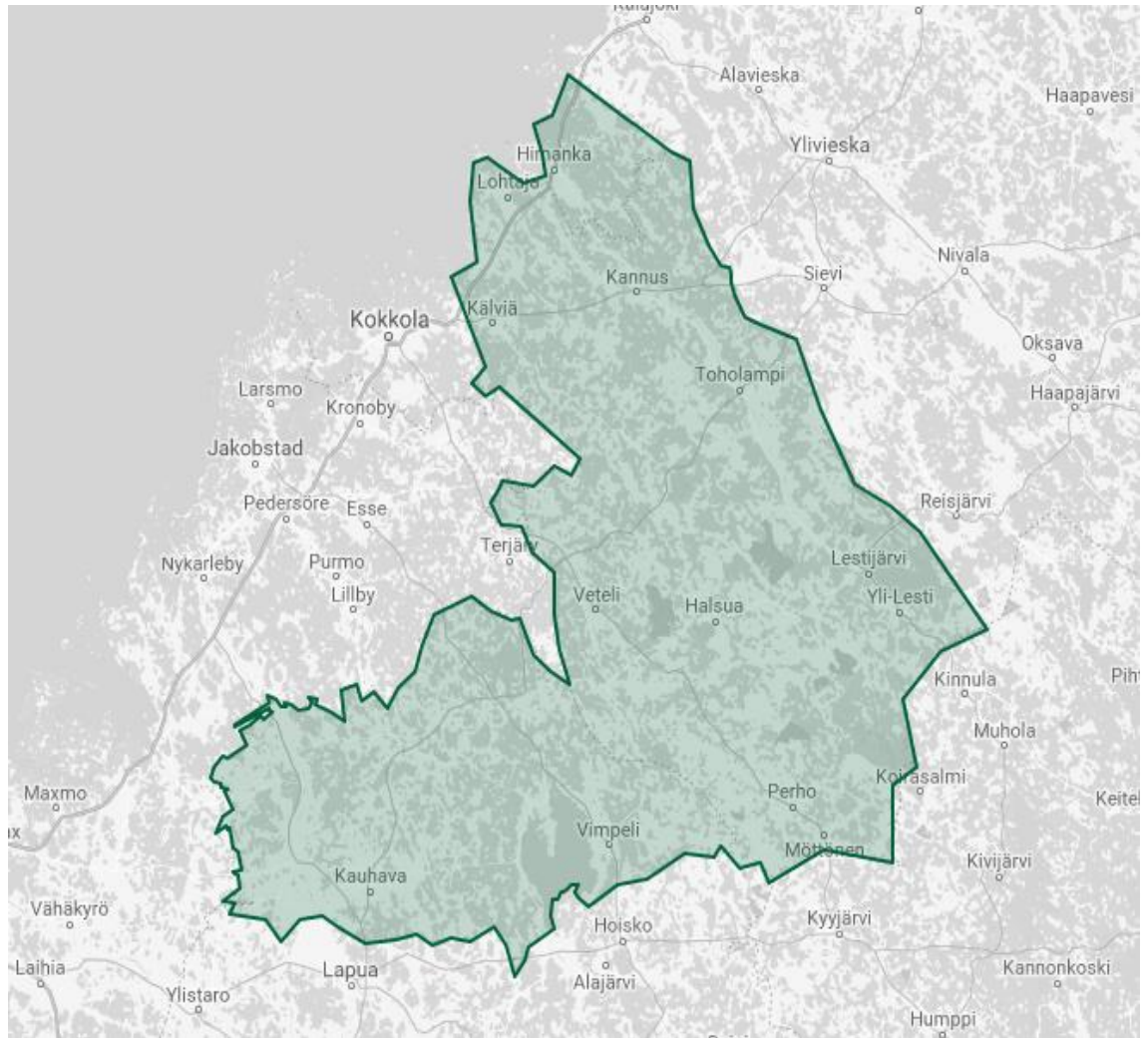
Metsänhoitoyhdistys Keskipohja aloitti toimintansa 1.1.1997, kun Himangan, Lohtajan, Kälviän-Ullavan, Toholammin-Lestijärven ja Vetelin-Halsuan metsänhoitoyhdistykset

fuusioituivat (Metsähistoriayhdistys Alnus). 2000-luvulla yhdistyksen toimialue on laajentunut entisestään, ja nykyään (kuva 1) MHY Keskipohjaan kuuluvat edellä mainittujen lisäksi myös Evijärven, Kannuksen, Kauhavan, Kaustisen, Lappajärven, Perhon ja Vimpelin alueet (Metsänhoitoyhdistys Keskipohja 2017a).

Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan alueella metsänomistajia palvelee asiakaslähtöisesti 30 metsätoimihenkilöä 15 eri kunnan alueella, jonka lisäksi yhdistys työllistää useita metsureita ja koneyrittäjiä. Jäsenmäärä yhdistyksen alueella on nykyään noin 7000 henkilöä. Yksityismetsien pinta-ala on yhteensä noin 456 000 ha, ja metsätilan koko on keskimäärin 35 hehtaaria. Vuotuinen puuston kasvu on noin 1 725 000 m³, ja keskimääräinen hakkuukertymä on noin 1 165 000 m³ (Metsänhoitoyhdistys Keskipohja 2017a). Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan tarjoamiin palveluihin kuuluvat mm. metsurityöt, puukaupan kilpailuttaminen, puunkorjuu- ja erilaiset metsän uudistamiseen liittyvät palvelut, metsäsuunnitelmat ja tila-arviot (Metsänhoitoyhdistys Keskipohja 2017b). Viime vuosina MHY Keskipohja on myynyt eniten metsän uudistustöihin, taimikonhoitoon ja puukauppaan liittyviä palveluita (Toimintakertomus 2016).

Metsänhoitoyhdistys Keskipohja on mukana Motit -liikkeelle sekä Pohjalaiset metsät aktiivisiin käsiin -koulutushankkeissa. Motit liikkeelle -hanke on Keski- ja Etelä-Pohjanmaalla käynnistynyt metsänomistajien koulutushanke. Sen päätavoitteena on lisätä koulutuksen avulla metsänomistajien tietoisuutta omistamiensa metsien mahdollisuuksista, sekä opastaa yrittäjämäisen metsätalouden harjoittamiseen. Koulutus on suunnattu uusille tai vasta metsänomistamiseen tutustuville metsänomistajille. Hankkeen yhteiskunnallisena tavoitteena on lisätä metsien käytön aktiivisuutta. Hanke on kolmevuotinen ja se päättyy 31.10.2018. Pohjalaiset metsät aktiivisiin käsiin -hankkeen tavoitteena on puolestaan vauhdittaa metsien siirtymistä aktiivisille metsänomistajille, sekä lisätä yritysmaista ja aktiivista metsänomistusta tiedotuksellisin keinoin. Hanke toteutetaan yhdessä Suomen metsäkeskuksen sekä MHY Keskipohjan kanssa Etelä- ja Keski-Pohjanmaan maakunnissa 1.10.2015 - 30.9.2018 (Metsäkeskus).

Viime vuosien koulutustilaisuudet on järjestetty pitkälti näiden hankkeiden kautta. Tämän lisäksi MHY Keskipohja on järjestänyt valtakunnallisen Metsänomistajat -ketjun mukaisen vuosisuunnitelman kautta teemojen mukaisia tapahtumia, kuten hakkuunäytöksiä, metsäveroilloja sekä Naisten metsäpäivät -tapahtuman (Katri Peltö-Arvo 2018).



KUVA 1. MHY Keskipohjan toimialue (Metsänhoitoyhdistys Keskipohja 2018)

4 ASIAKASPALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN SELVITTÄMINEN

4.1 Asiakaspalvelu ja palvelun laadun merkitys

Asiakaspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaamista ja vuorovaikutusta (Aarnikoivu 2005, 16). Asiakaspalveluksi voidaan katsoa kaikki asiakkaiden hyväksi tehty työ. Toiminnan tuloksen syntymiseen vaikuttaa asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden välisen vuorovaikutuksen onnistuminen. Asiakaspalvelu on markkinoinnin tärkeimpiä kilpailukeinoja ja laadukkaat palvelut ovat tehokas tapa kilpailijoista erottumisessa (Lahtinen & Isoviita 2001, 45).

Asiakaspalvelun tehtävänä on saada asiakas tyytyväiseksi. Hänen pitäisi kokea, että hän saa laadukasta, tarpeitaan vastaavaa, luotettavaa, nopeaa ja asiantuntevaa palvelua. Asiakkaan näkökulmasta ymmärtäminen, empatia, on asiakaspalvelutaidoista tärkein. Asiakas toivoo asiakaspalvelijalta eniten lupauksien pitämistä, edustamiensa palvelujen tuntemista ja rehellisyyttä. Kuten jo aiemmin todettu, asiakaspalvelija ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja se, mitä tämän vuorovaikutuksen aikana tapahtuu, vaikuttaa koettuun palvelun laadun tasoon. Asiakkaat pitävät yleensä hyvin tärkeänä sitä, miten vuorovaikutus asiakaspalvelijan kanssa toimii ja sillä on suuri merkitys palveluiden laatua arvioidessa (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 44, 59-60). Asiakaspalvelussa on tärkeää luoda hyvä ensivaikutelma ja mielikuva asiakkaalle. Usein asiakas voi antaa palvelun myöhemmissä vaiheissa sattuneet pienet vahingot anteeksi, mikäli ensivaikutelma on onnistunut (Lahtinen ym. 2001, 1-2).

Laadukkaan ja hyvän asiakaspalvelun kannalta koko organisaation palveluketjun tulisi olla kunnossa. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisen vuorovaikutuksen lisäksi asiakaspalvelun onnistumiseen ja asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat myös myytyjen tuotteiden laatu, yrityksen toimintatapa ja arvot. Asiakaspalvelun kehittäminen on haastavaa, sillä laatu koostuu useista eri tekijöistä, ja asiakkaat voivat kokea saman palvelun eri tavalla. Toisaalta asiakaspalvelun kehittäminen tarjoaa hyvän mahdollisuuden kilpailuedun edistämiseen, ja asiakaspalvelusta onkin tullut yhä tärkeämpi tekijä markkinoilla erottautumisessa (Reinboth 2008, 5-11, 28).

Palvelujen todellinen laatu on aina asiakkaan näkemys palvelun onnistumisesta, ja laatu-arvioon vaikuttaa koko palveluprosessi. Yleensä asiakkaalla on jo etukäteen jonkinlaisia

ennakkokäsityksiä ja mielikuvia yrityksestä tai organisaatiosta sekä palveluiden toimimisesta, jotka ovat muodostuneet esimerkiksi mainonnan, suusanallisen tiedon ja aikaisempien omien kokemusien perusteella. Asiakkaan kokema laatu muodostuu asiakkaan arvioissa ja verrattessa omia odotuksiaan saamaansa palveluun (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 24). Tyytyväisyys tarkoittaa asiakkaan mielihyvää siitä, että se mitä hän sai, oli vähintään sitä mitä hän odotti. Tyytyväinen asiakas on huojentunut ja helpottunut siitä, että hänen ongelmansa tuli ratkaistuksi (Pesonen ym. 2002, 62-63).

Asiakkaan muuttuminen luo hankaluutta ja muutospaineita yrityksille. Asiakkaat ovat nykyään vaativampia, kriittisempiä ja ”uskottomampia” kuin aiemmin. Tämä johtuu informaatioyhteiskunnan kehittymisestä. Asiakkaat vaativat laadukasta asiakaspalvelua halpaan hintaan ja nykyään hintavertailun tekeminen on helppoa, minkä myötä asiakas voi myös vaihtaa palveluntarjoajaa helposti. Nyt ja tulevaisuudessa yritysten olisi tärkeää panostaa vielä entistä enemmän nykyisiin asiakassuhteisiin ja niiden kehittämiseen ja parantamiseen, sillä tyytyväinen asiakas ostaa jatkossakin uudelleen palveluita, mikä mahdollistaa toiminnan jatkuvuuden (Aarnikoivu 2005, 14-15, 22-23). Ne yrityksen edustajat, jotka ovat henkilökohtaisesti tekemisissä asiakkaan kanssa, ovat avainasemassa tyytyväisyyden rakentamisessa. Erityisen merkittäviä ovat ensi- ja ainutkertaiset kontaktit. Ne vaikuttavat siihen, miten asiakas koko yrityksen näkee (Pesonen ym. 2002, 64).

4.2 Asiakastyytyväisyyskysely ja siihen liittyvät haasteet sekä rajoitteet

Asiakastyytyväisyyskysely on eräs käytetyimmistä asiakaspalvelun ja -tyytyväisyyden mittareista. Sen toteuttamiseen on useita eri keinoja ja se voi sisältää esimerkiksi erilaisia väittämiä, joihin asiakas antaa omia tuntemuksiaan vastaavan arvosanan. Kyselyissä on usein myös mahdollista antaa sanallisesti ja omin sanoin palautetta asiakastapahtumasta. Vastausten perusteella kyselyistä voidaan laskea keskiarvot ja tehdä johtopäätökset palvelun laadusta (Reinboth 2008, 106).

Asiakastyytyväisyyden selvittäminen ei kuitenkaan ole aina ihan yksiselitteistä ja helppoa, sillä tyytyväisyys on tunne, jota voi olla vaikea ilmaista numeroin. Ihmiset kokevat numerot eri tavoin ja kaksi eri asiakasta voi antaa eri arvosanan samalle ja yhtä hyvin toteutuneelle palvelulle. Kyselyistä ei myöskään usein käy täysin selväksi se, miksi asiakas on antanut tietyn arvosanan jollekin palvelulle. Tästä syystä palvelun kehittämisessä

saatetaan keskittyä väärin asioihin. Arvosanaan ja annettuun palautteeseen voi myös vaikuttaa asiakkaan tunnetila ja mieliala; jos asiakkaalla on esimerkiksi yksityiselämässä ongelmia ja hänen mielialansa on huono, saattaa hän antaa hyvälle palvelulle huonomman arvosanan kuin hän antaisi mielialan ollessa hyvä (Reinboth 2008, 106-108). Asiakastyytyväisyyden selvittäminen voi siis olla haastavaa, mutta se on välttämätöntä yrityksen toiminnan kannalta, jotta toimintaa voidaan kehittää ja siten tarjota asiakkaille laadukkaita palveluita. Näin asiakkaat asioivat jatkossakin yrityksen kanssa.

5 AINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄ

Tutkimusaineisto metsänhoitoyhdistyksen asiakastyytyväisyyden selvittämistä varten kerättiin kyselytutkimuksella, joka toteutettiin postikyselynä. Saatekirje (liite 1) ja kyselylomake (liite 2) lähetettiin 15.1.2018 valmiiksi maksetun vastauskuoren kanssa valikoidulle vastaajajoukolle, ja vastausaikaa annettiin 29.1.2018 asti, eli kaksi viikkoa. Uusien vastauksien saaminen yli kahden viikon jälkeen on aika epätodennäköistä, joten vastausaikaa ei tästä syystä haluttu antaa enempää.

Kyselytutkimuksen vastaajajoukko valittiin metsänhoitoyhdistyksen asiakasrekisteristä rajaamalla metsänhoitoyhdistyksen asiakaspalvelu -ohjelman avulla sellaiset asiakkaat, jotka ovat käyttäneet yhdistyksen palveluita vuoden 2015 ja 2018 välillä, eli viimeisimmän metsänhoitoyhdistyksen muutoksen jälkeen. Tämän aikavälin aikana yhdistyksen palveluita käyttäneistä asiakkaista valittiin satunnaisotannalla 300 henkilöä, joille kyselylomake lähetettiin. Kaikkiaan kyselyyn vastasi 102 henkilöä, vastausprosentin ollessa näin 34 %. Tämän lisäksi takaisin tuli myös 3 vastauskuorta, joissa vastaajat ilmoittivat, että he eivät enää omista metsää, eivätkä he olleet täyttäneet kyselylomaketta. Vastaajien joukossa on sekä Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan jäseniä, että henkilöitä, jotka ovat käyttäneet yhdistyksen palveluita, mutta eivät ole kuitenkaan MHY Keskipohjan jäseniä.

Kyselylomake (liite 2) ja saatekirje (liite 1) tehtiin Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmistolla. Kyselyn laatimiseen osallistuivat kaikki työn toteutuksessa mukana olevat tahot, kuten MHY:n toimihenkilöt ja koulun puolelta ohjaava opettaja. Kyselylomakkeesta pyrittiin tekemään mahdollisimman selkeä ja helposti täytettävä, mutta kuitenkin tarpeeksi kattava, jotta siitä saataisiin MHY Keskipohjan toivomaa tietoa. Ennen postitusta lomake kävi vielä kaikkien tahojen nähtävillä, jotka ovat olleet sen kehittämässä mukana.

Kyselylomake sisälsi yhteensä 22 kysymystä, jotka oli jaettu kolmeen eri osioon; vastaajan perustiedot (ikä, sukupuoli jne.), metsänhoitoyhdistyksen tarjoamat palvelut, sekä yhteydenotto ja kommunikointi. Palveluihin sekä yhteydenottoon ja kommunikointiin liittyvissä osioissa oli monivalintakysymysten lisäksi yhteensä neljä avointa kysymystä, joissa vastaajilla oli mahdollisuus kertoa sanallisesti mielipiteitään yhdistyksen palveluista ja toiminnasta. Kyselylomakkeen täyttäminen testattiin muutaman henkilön avulla,

minkä perusteella todettiin, että lomakkeen täyttämisen pitäisi onnistua noin 10-20 minuutissa.

Kyselylomakkeen (liite 2) lisäksi vastaajille lähetettiin myös saatekirje (liite 1), jossa kerrottiin opinnäytetyön aiheesta ja kyselytutkimuksen tavoitteesta. Tämän lisäksi tutkija kertoi myös hieman itsestään, ja vastaamisen tärkeydestä metsänhoitoyhdistyksen palveluiden kehittämisen ja opinnäytetyön tekemisen kannalta. Saatekirjeen alaosassa oli arvontalipuke, jonka täyttämällä ja takaisinpostittamalla oli mahdollista osallistua arvontaan, jossa palkintona oli erilaisia tavarapalkintoja. Palkintojen toivottiin lisäävän vastaajien osallistumisaktiivisuutta.

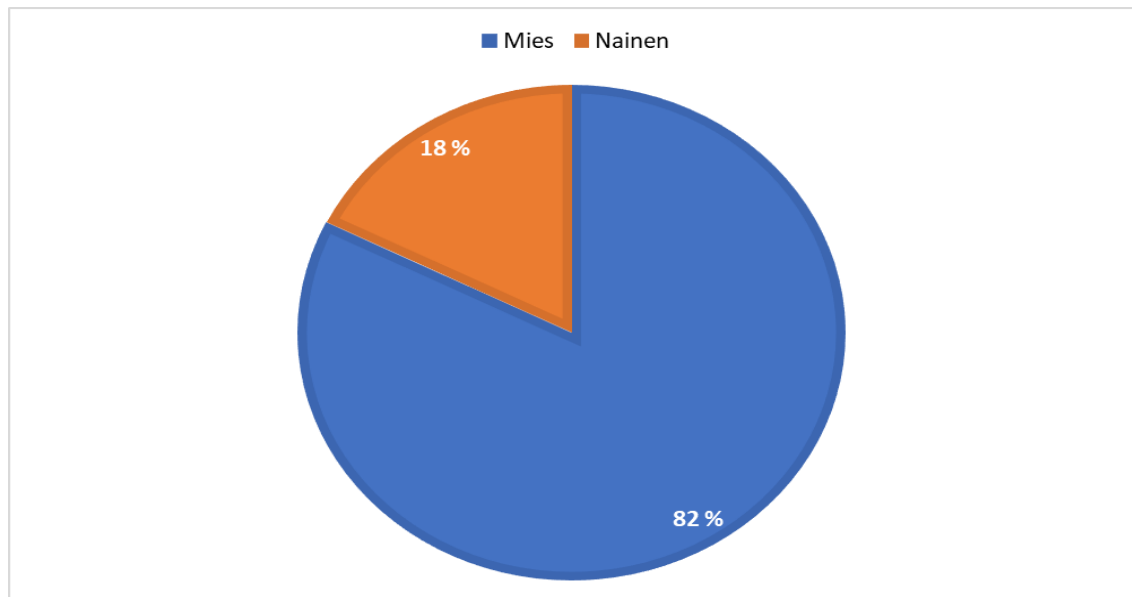
Tutkimusmenetelmä on pääpiirteiltään kvantitatiivinen eli määrällinen. Siinä on myös kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen piirteitä vapaamuotoisten ja avointen osioiden osalta. Sanalliset vastaukset on koottu opinnäytetyöhön myös liitteeksi (liite 3). Kvantitatiivinen menetelmä soveltui tutkimukseen paremmin, koska vastaajajoukko on kohtalaisen suuri. Kvantitatiivisessa aineistossa voidaan kuvata asioita numeeristen suureiden avulla ja tuloksia voidaan havainnollistaa kuvioin ja taulukoin paremmin, kuin laadullisessa tutkimuksessa (Heikkilä 2010, 16-22).

Vastaukset syötettiin Excel -taulukkolaskentaohjelmaan. Aineisto analysoitiin Excel -ohjelmistolla, jolla luotiin havainnollistavia kuvioita ja taulukoita vastausten perusteella. Vastauksia analysoitiin myös ristiintaulukoimalla, jolloin vastaajien mielipiteitä pyrittiin selittämään taustamuuttujilla.

6 TULOKSET

6.1 Perustiedot

Kaikkiaan kyselyyn vastasi 102 henkilöä. Ensiksi tutkimuksessa selvitettiin kyselylomakkeen avulla vastaajien sukupuolijakaumaa. Vastaajista 82 % oli miehiä ja 18 % naisia (kuvio 1).



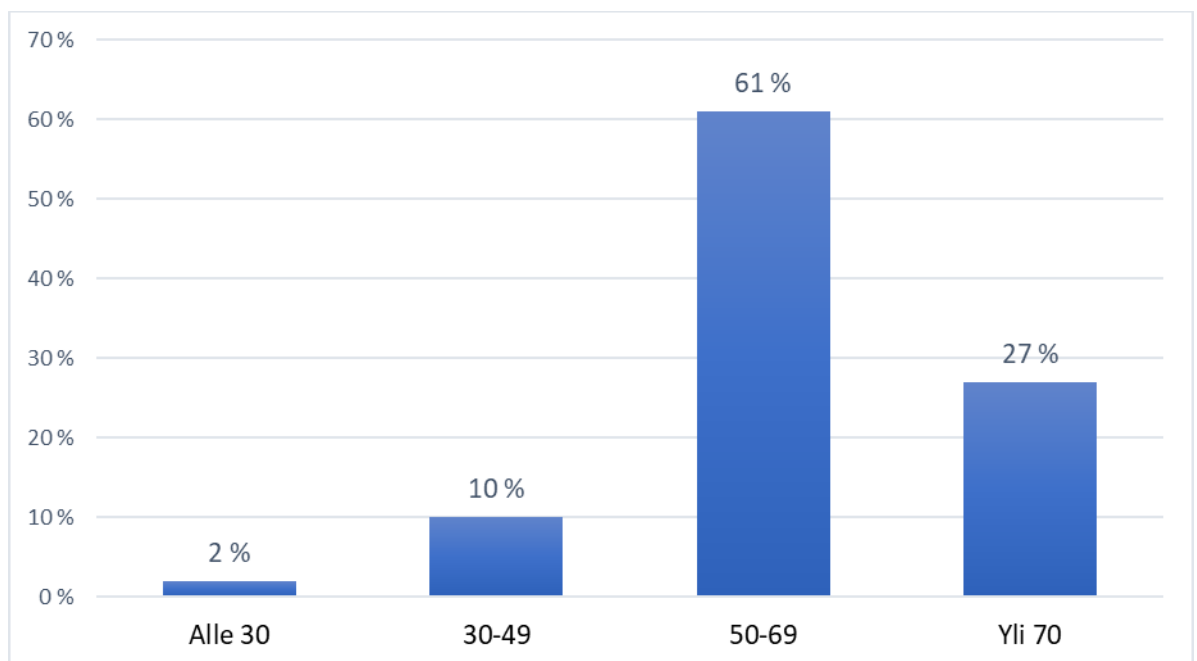
KUVIO 1. Vastaajien sukupuoli

Tutkimuksessa vastaajilta tiedusteltiin Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan jäsenyyttä. Koska kysely lähetettiin viimeisen kolmen vuoden aikana yhdistyksen palveluita käyttäneille **asiakkaille**, vastaajat eivät olleet automaattisesti yhdistyksen jäseniä. Jäsenyyteen liittyvään kysymykseen oli vastannut 101 henkilöä, joista 90 % ilmoitti olevansa metsänhoitoyhdistyksen jäsen. Loput 10 % vastaajista eivät siten olleet jäseniä (kuvio 2).



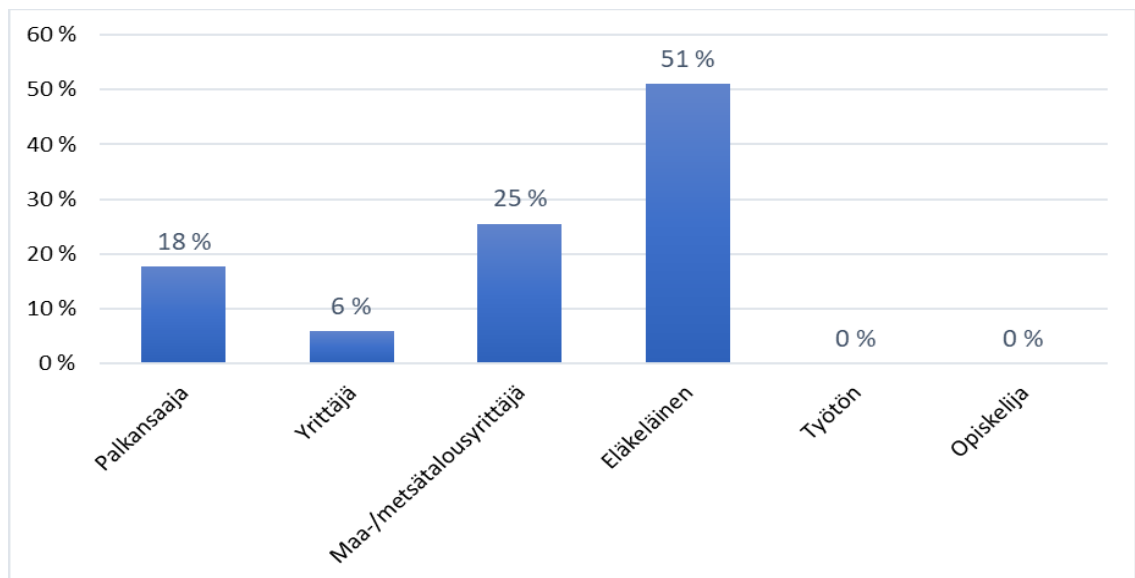
KUVIO 2. MHY Keskipohjan jäsenyys

Tiedusteltaessa vastaajien ikää, selvisi että vastaajien keski-ikä on varsin korkea. Vastaajista 50-69 vuotiaita oli peräti 61 % ja yli 70 vuotiaita oli vajaa kolmasosa (27 %). Alle 30 vuotiaita oli vain 2 % ja 30-49 vuotiaita 10 %. Vastaajista suurin osa on näin ollen vähintään 50 vuotiaita (kuvio 3).



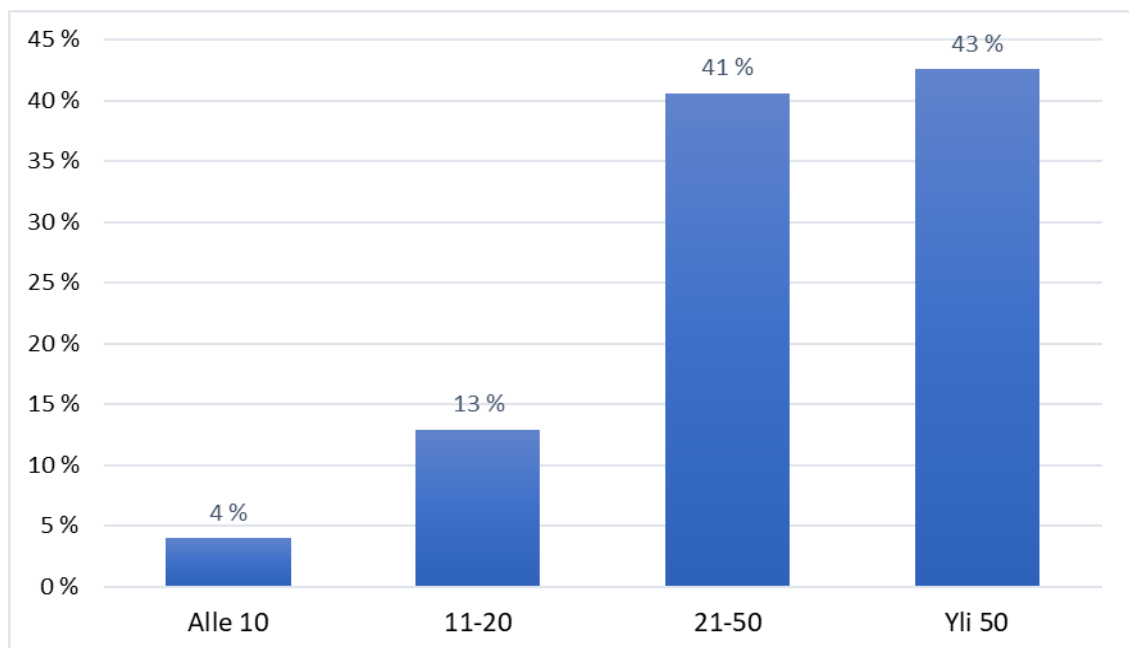
KUVIO 3. Vastaajien ikä

Ammattiryhmän suhteen kävi ilmi, että vastaajista eläkeläisiä oli reilu puolet (51 %), maa-/metsätalousyrittäjiä neljännes (25 %), palkansaajia vajaa viidennes (18 %) ja muita yrittäjiä vain 6 % (kuvio 4). Näiden lisäksi vastausvaihtoehtoina olivat myös työtön ja opiskelija, mutta kukaan vastaajista ei ilmoittanut kuuluvansa näihin ryhmiin.



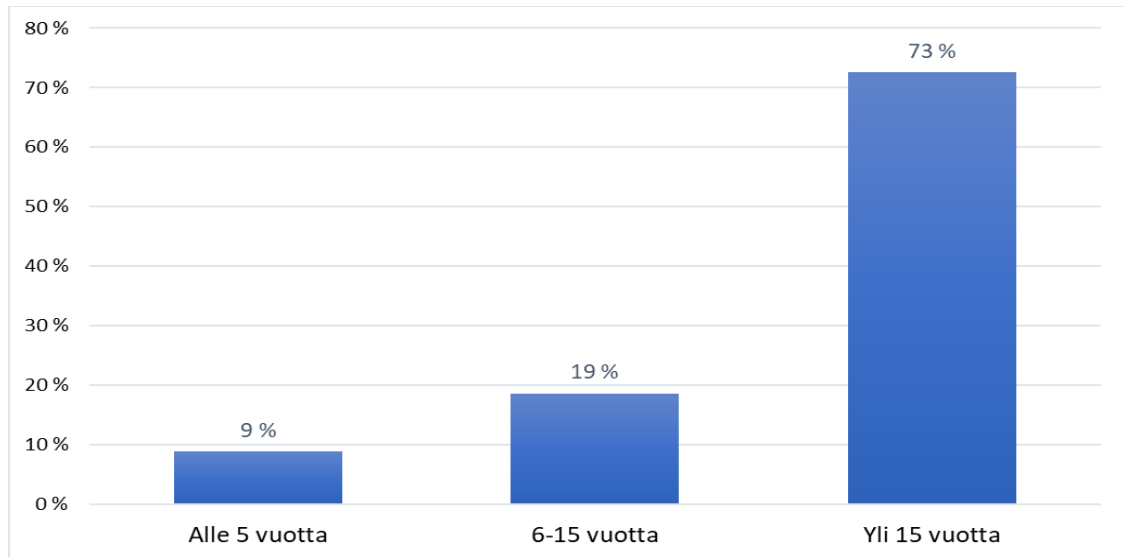
KUVIO 4. Vastaajien ammattiryhmä

Vastaajilta kysyttiin myös heidän omistamien metsätilojen yhteispinta-alaa Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan toimialueella. Kysymykseen oli vastannut 101 henkilöä. Suurin osa metsänomistajista omisti vähintään 20 hehtaaria metsää, sillä 21-50 hehtaaria metsää omistavia oli 41 % ja yli 50 hehtaaria metsää ilmoitti omistavansa 43 % vastaajista. 11-20 hehtaaria metsää omistavia oli 13 % ja alle 10 hehtaaria metsää omisti vain 4 % vastaajista (kuvio 5).



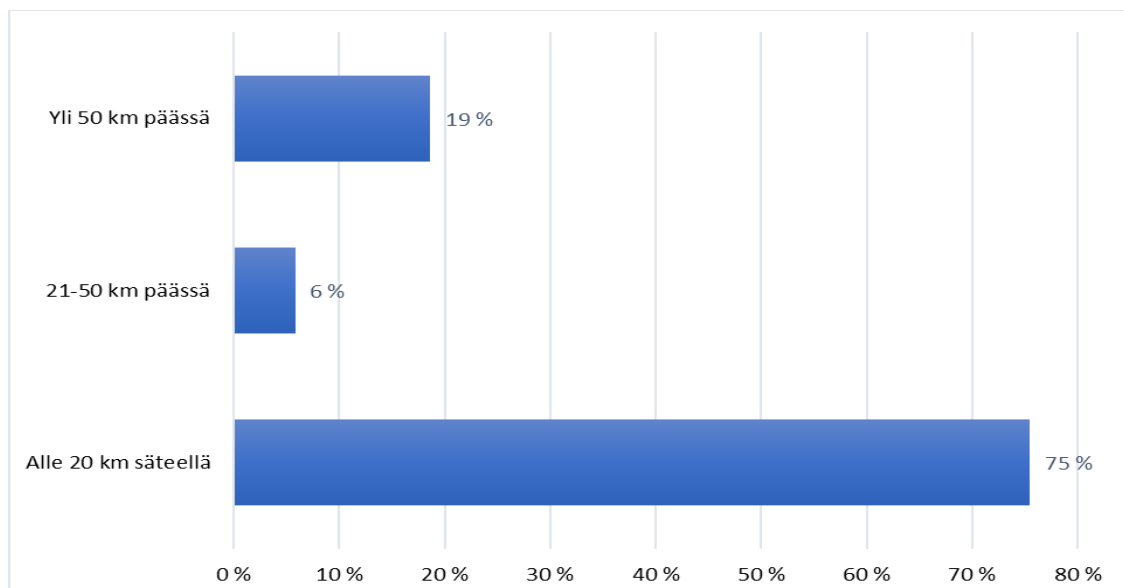
KUVIO 5. Vastaajien metsätilojen yhteispinta-ala MHY Keskipohjan alueella, ha

Suurin osa kyselyyn osallistuneista oli ollut metsänomistajana jo pidemmän aikaa, sillä jopa 73 % vastaajista ilmoitti metsänomistajuutta olevan takana vähintään 15 vuotta. 6-15 vuotta metsänomistajina olleita oli puolestaan 19 % ja alle viisi vuotta metsänomistajina olleita oli vain 9 % vastaajista (kuvio 6).



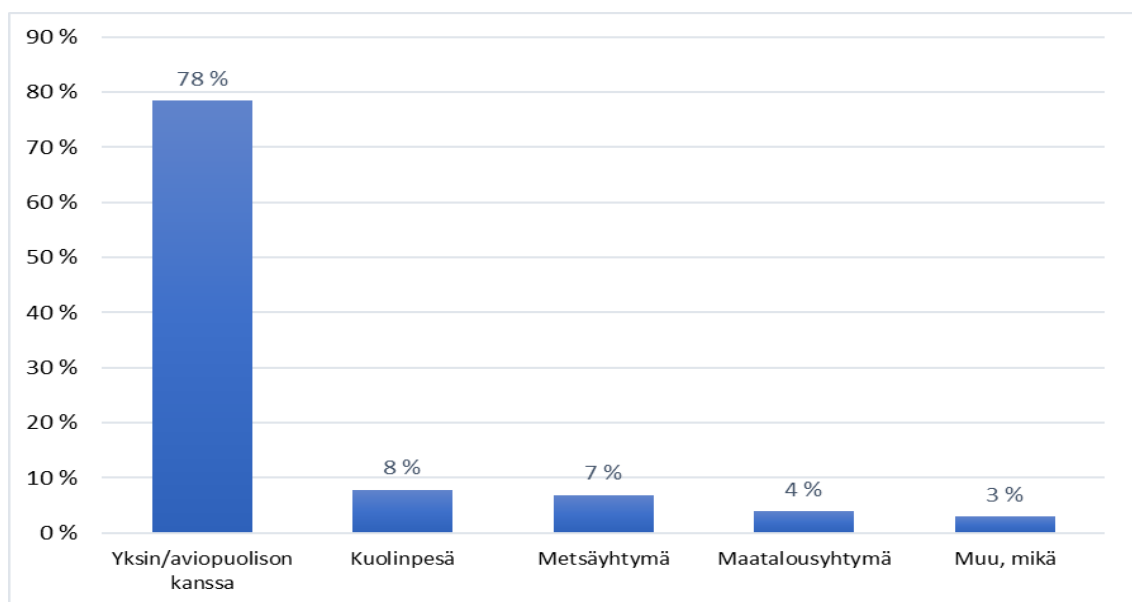
KUVIO 6. Vastaajien metsänomistusaika

Valtaosa vastaajista asuu tulosten perusteella melko lähellä heidän lähintä metsätilaansa. Ylivoimaisesti suurin osa vastaajista ilmoitti asuvansa alle 20 kilometrin säteellä lähimmältä metsätilaltaan (75 %). Yli 50 kilometrin päässä asuvia oli vajaa viidennes vastaajista (19 %). Kaikkein vähiten oli 21-50 säteellä asuvia metsänomistajia, sillä heitä oli vain 6 % vastaajista (kuvio 7).



KUVIO 7. Vastaajien asuinpaikan etäisyys heidän lähimmältä metsätilaltaan

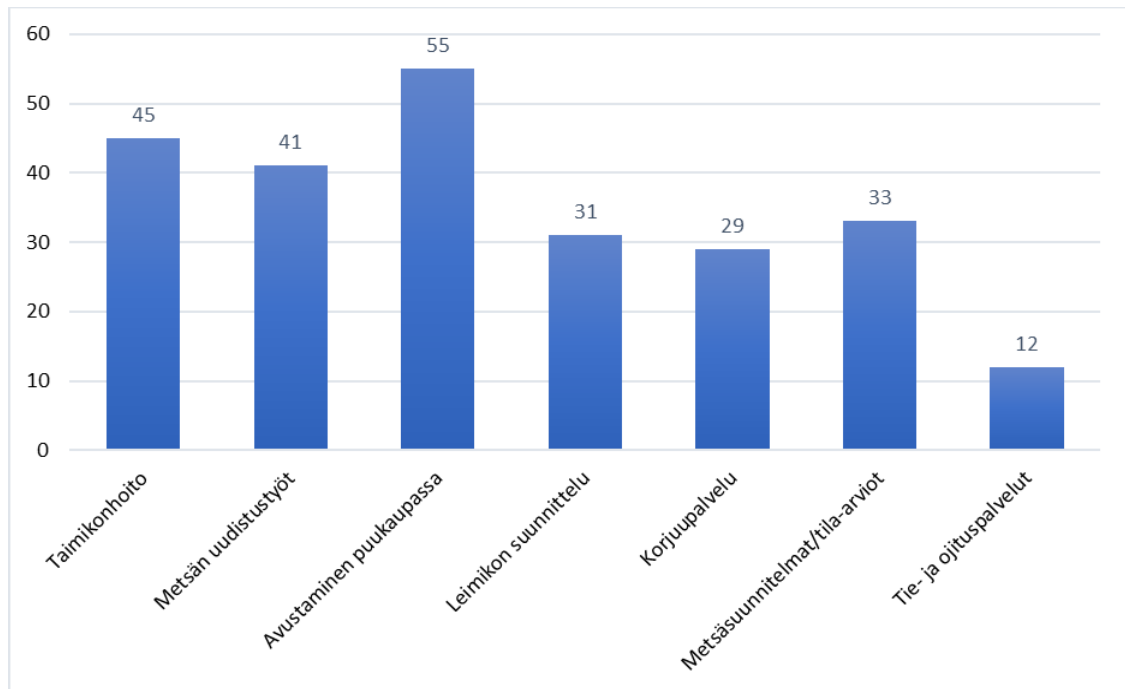
Viimeisessä perustietokysymyksessä kysyttiin vastaajien metsien omistusmuotoa. Vastausvaihtoehtoina oli a) yksin/aviopuolison kanssa, b) kuolinpesä, c) metsäyhtymä, d) maatalousyhtymä ja e) muu, mikä. Jälkimmäiseen vastausvaihtoehtoon oli varattu myös tila vapaamuotoiselle vastaukselle, johon vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa, mistä omistusmuodosta on kyse. Metsänomistusmuodon suhteen tutkimuksesta kävi ilmi, että suurin osa vastaajista, peräti 78 % omisti metsää yksin tai puolison kanssa. Kuolinpesän osakkaita oli 8 %. Vastaajista 7 % ilmoitti omistusmuodoksi metsäyhtymän, 4 % maatalousyhtymän ja muun vaihtoehdon oli valinnut 3 % vastaajista. Muiksi omistusmuodoksi ilmoitettiin osakeyhtiö, yhteismetsä ja kiinteistöyhtymä (kuvio 8). Muiden metsänomistusmuotojen edustajia oli tutkimuksessa siis varsin vähän.



KUVIO 8. Vastaajien metsien omistusmuoto

6.2 Palvelukohtaiset kysymykset

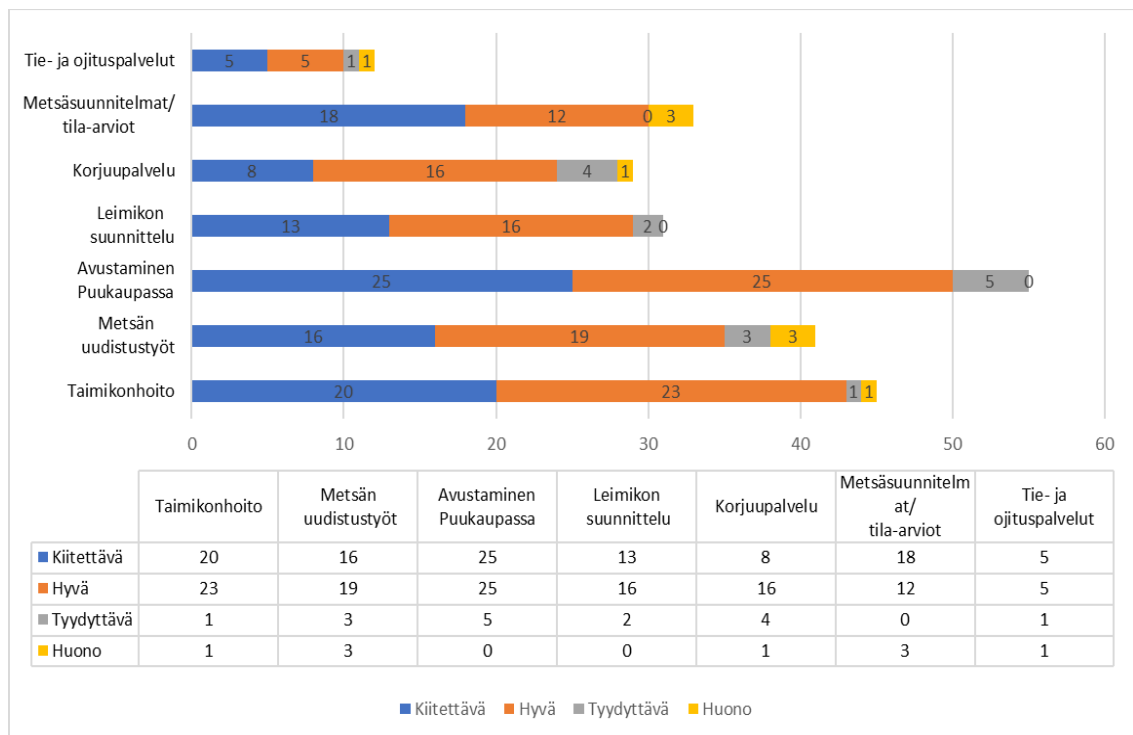
Tiedusteltaessa vastaajilta heidän käyttämiään Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan palveluita kävi ilmi, että eniten oli käytetty puukaupan avustamiseen (55), taimikonhoitoon (45) ja metsän uudistustöihin (41) liittyviä palveluita. Leimikon suunnittelua oli käyttänyt 31 vastaajaa, korjuupalvelua vastaavasti 29 ja metsäsuunnitelma/tila-arvioita 33 henkilöä. Tie- ja ojituspalveluita oli käyttänyt vain 12 henkilöä (kuvio 9). Sama vastaaja oli voinut käyttää useampia palveluita.



KUVIO 9. Vastaajien käyttämät palvelut

Vastaajilta tiedusteltiin myös kokonaisarvosanaa heidän käyttämilleen palveluille. Vastausvaihtoehdot olivat 4 = kiitettävä, 3 = hyvä, 2 = tyydyttävä ja 1 = huono. Kaikkiaan palvelut olivat keränneet enimmäkseen hyviä ja kiitettäviä arvosanoja. Suurin osa palveluista oli saanut useimmilta arvosanaksi 3 (hyvä). Puukaupassa avustaminen oli kerännyt eniten arvosanoja 4 (kiitettävä), mutta toisaalta se oli saanut myös eniten arvosanoja 2 (tyydyttävä). Arvosana 1 (huono) oli annettu yhteensä yhdeksän kertaa. Eniten huonoja arvosanoja oli saanut metsän uudistustyöt sekä metsäsuunnitelmat/tila-arviot (3 kpl) (kuvio 10).

Kaikkien palveluiden kokonaisarvosanan keskiarvo oli vähintään 3 (hyvä). Taimikonhoidon, puukaupassa avustamisen, leimikon suunnittelun ja metsäsuunnitelmien/tila-arvioiden keskiarvoksi muodostui 3,4. Metsän uudistustöiden sekä tie- ja ojituspalveluiden keskiarvo oli 3,2 ja korjuupalvelun 3,1.



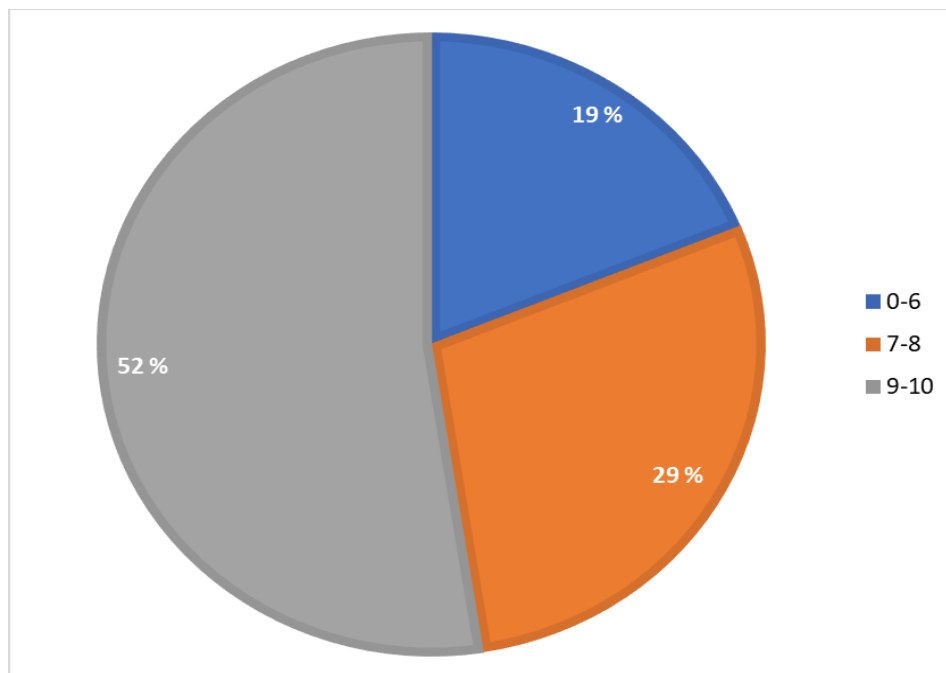
KUVIO 10. Vastaajien palveluille antamat kokonaisarvosanat

Vastaajilta pyydettiin myös sanallista palautetta, mikäli palveluissa oli heidän mielestään parannettavaa. Tyytyväisyys palveluihin oli kokonaisuudessaan hyvä, ja todella negatiivista palautetta tuli vain vähän. Yksi vastaajista oli kommentoinut konekylvön työjäljen ja laadun olleen ala-arvoista. Eräs hieman useammin esiintynyt parannusehdotus oli metsänomistajan pitäminen paremmin ajan tasalla työn etenemisestä. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että tiettyjen palveluiden hinnat ovat liian korkeita (esimerkiksi metsäsuunnitelmien/tila-arvioiden). Tämän lisäksi huomautettavaa tuli mm. aikataulussa pysymisestä ja työn toteutuksen väärästä ajankohdasta. Sanallista palautetta antaneet vastaajat olivat suurimmaksi osaksi jo pidempään (yli 15 vuotta) metsänomistajana olleita henkilöitä. Kaikki vastaukset tähän kysymykseen on koottu liitteeksi opinnäytetyön loppuun (liite 3).

Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään vastaajien suhtautumista metsänhoitoyhdistyksen palvelujen käyttämiseen tulevaisuudessa. Palveluiden käytön todennäköisyyttä tiedusteltiin asteikolla 10-0 (10 = hyvin todennäköisesti, 0 = hyvin epätodennäköisesti). Kysymyksessä käytettiin NPS-metodia (Net Promoter Score), jossa ideana on jakaa vastaajat heidän vastauksensa perusteella ryhmiin seuraavasti: 0-6 (arvostelijat, jotka ovat epätodennäköisempiä asiakkaita jatkossa), 7-8 (passiiviset, jotka saattavat käyttää palveluita jatkossakin) ja 9-10 (suosittelijat, asiakkaat jotka todennäköisimmin käyttävät palveluita

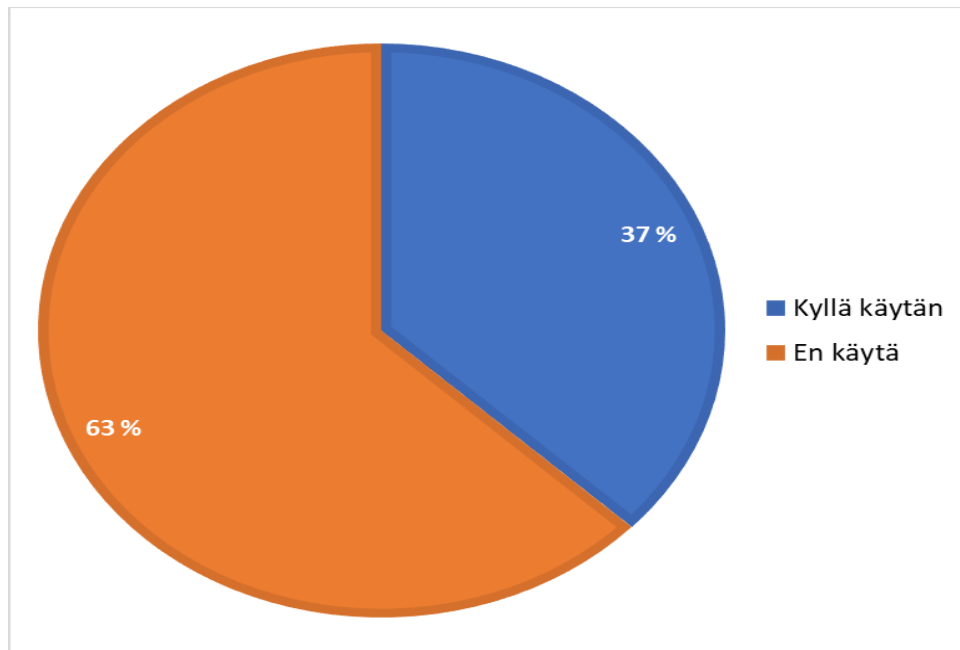
jatkossakin). Mitä parempi arvosana, sitä todennäköisemmin vastaaja käyttää jatkossakin yhdistyksen palveluita (kuvio 11).

Kysymykseen vastanneista 101 henkilöstä yli puolet (52 %) vastasi todennäköisesti käyttävänsä yhdistyksen palveluita jatkossakin. 29 % vastaajista oli ”passiivisia”, jotka saattavat käyttää jatkossakin yhdistyksen palveluita. ”Arvostelijoihin”, jotka ovat epätodennäköisempiä asiakkaita jatkossa, kuului 19 % vastaajista. Arvostelijat olivat suurimmalta osin jo pidempään metsänomistajina olleita eläkeläisiä miehiä. Vain yksi nainen lukeutui vastauksensa perusteella arvostelijaksi.



KUVIO 11. Vastaajien todennäköisyys käyttää palveluita jatkossakin

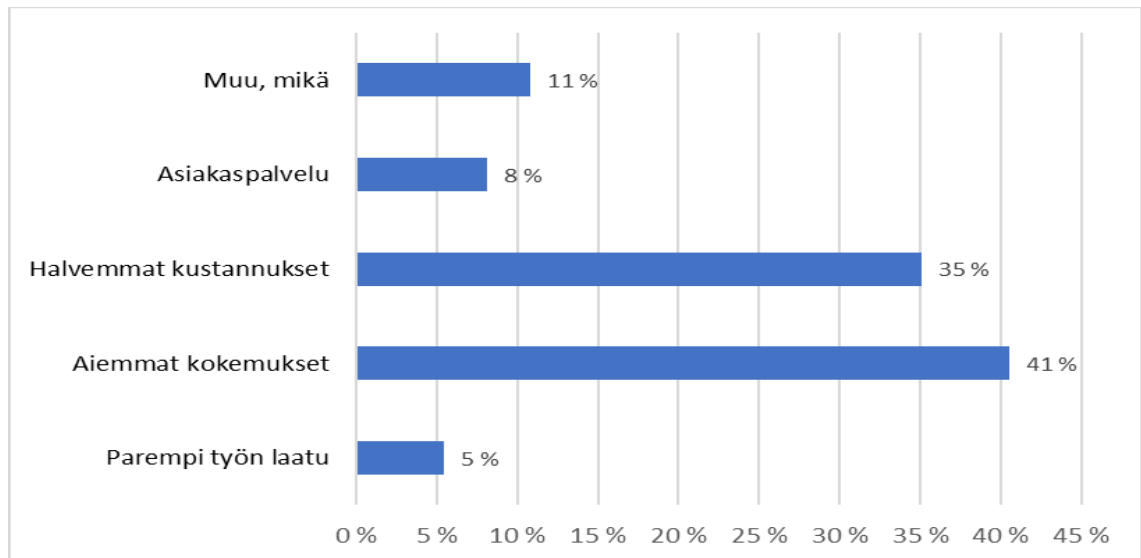
Kysyttäessä muiden palveluntarjoajien käyttämisestä metsänhoitoyhdistyksen sijaan kävi ilmi, että suurin osa vastaajista käyttää vain MHY:n palveluita. Kysymykseen oli vastannut yhteensä 100 henkilöä, joista suurin osa (63 %) ilmoitti, etteivät he käytä muita palveluntarjoajia. Vastaavasti reilu kolmannes (37 %) ilmoitti käyttävänsä myös muiden palveluntarjoajien vastaavia palveluita (kuvio 12).



KUVIO 12. Vastaajien muiden palveluntarjoajien palveluiden käyttäminen

Mikäli vastaaja oli ilmoittanut käyttävänsä muidenkin palveluntarjoajien palveluita, tiedusteltiin heiltä myös merkittävintä syytä muiden palveluntarjoajien palveluiden käyttämiseen metsänhoitoyhdistyksen palveluiden sijasta.

Muiden palveluntarjoajien käyttöä perusteltiin mm. aiemmillä kokemuksilla sekä halvemmilla kustannuksilla. Edellä mainitun vaihtoehdon oli ilmoittanut syyksi muiden palveluntarjoajien käyttämiseen 41 % vastaajista ja jälkimmäisen reilu kolmannes (35 %). Tämän lisäksi 8 % ilmoitti syyksi asiakaspalvelun ja 11 % vastaajista ilmoitti syyksi muun vaihtoehdon. Muuksi syyksi mainittiin metsäpalvelusopimus ja puukaupan tekeminen toisen palveluntarjoajan kanssa. Kaksi vastaajaa ei ollut perustellut muiden palveluntarjoajien käyttöä. Vain 5 % ilmoitti merkittävimmäksi syyksi muiden palveluntarjoajien käyttämiseen palveluiden paremman laadun (kuvio 13). Muita palveluntarjoajia käyttävät henkilöt olivat käyttäneet tasaisesti eri palveluita, joita MHY tarjoaa, ja tyytyväisyys palveluihin oli tulosten perusteella kokonaisuudessaan hyvä.



KUVIO 13. Merkittävin syy muiden palveluntarjoajien palvelujen käyttämiseen

Tiedusteltaessa MHY:n palveluiden suosittelusta kävi ilmi, että suurin osa vastaajista suosittelisi palveluita myös muille. Hyvin todennäköisesti palveluita ilmoitti suositteliansa 41 % ja melko todennäköisesti palveluita suosittelisi hieman reilu puolet (52 %) vastaajista. Melko epätodennäköisesti palveluita suosittelisi 6 % ja hyvin epätodennäköisesti vain 1 % vastaajista (kuvio 14). Ne vastaajat, jotka melko tai hyvin epätodennäköisesti suosittelisivat palveluita muille, olivat poikkeuksetta miehiä, ja heillä oli metsänomistajuutta takana jo yli 15 vuotta.

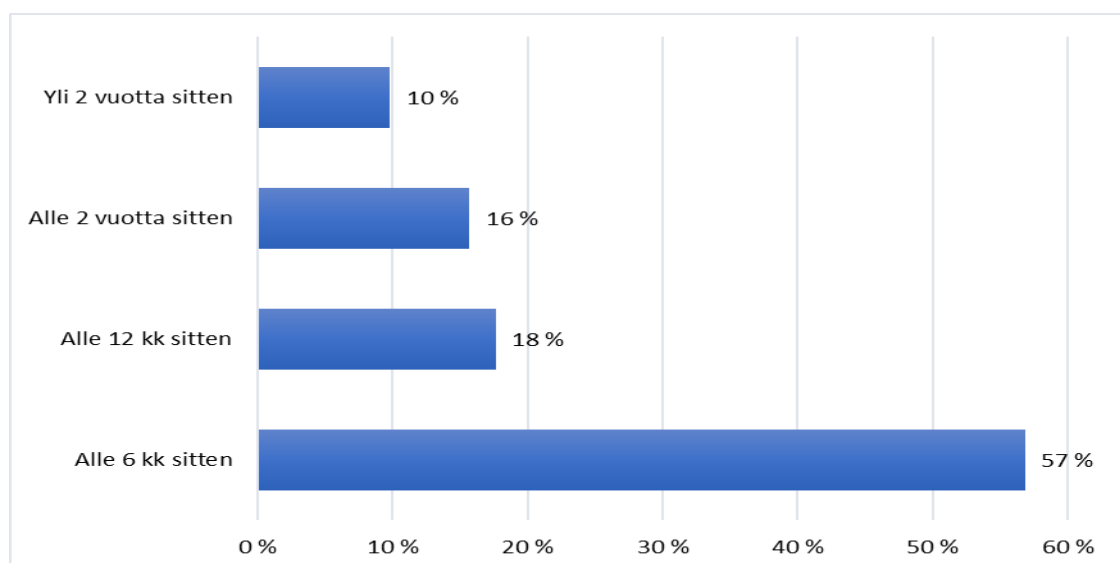


KUVIO 14. Metsänhoitoyhdistyksen palveluiden suosittelu muille

Vastaajilla oli vapaa sana sen suhteen, mitä toivomuksia heillä on palveluiden laadun kehittämiseksi. Kysymykseen oli vastannut yhteensä 25 henkilöä. Tässäkin kysymyksessä osa oli sitä mieltä, että toteutuksen etenemisestä ja töiden aloituksesta tulisi ilmoittaa paremmin. Vastauksissa tuli esille myös hyvien asiakassuhteiden luomisen tärkeys erityisesti nyt, kun yhdistyksellä on töissä myös paljon nuorta henkilöstä. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että pitäisi olla säännöllisiä vuosittaisia tapaamisia, enemmän yksilöllistä neuvontaa ja ”selkokielisempää” palvelua erityisesti uusille asiakkaille. Yleisesti ottaen toivottiin myös lisää huolellisuutta eri palveluihin ja toteutukseen, jotta esimerkiksi hakkuopinot eivät jää liian kauaksi aikaa lojumaan metsikköön. Kaikki vastaukset tähän kysymykseen on koottu liitteeksi opinnäytetyön loppuun (liite 3).

6.3 Yhteydenotto ja kommunikointi toimihenkilön kanssa

Yhteydenotto ja toimihenkilön kanssa kommunikointi -osiossa vastaajilta tiedusteltiin aluksi, milloin metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilö on ollut heihin viimeksi yhteydessä. Suurimpaan osaan 102 vastaajasta toimihenkilö oli ollut yhteydessä viimeisen 6 kuukauden aikana (57 %). Alle 12 kuukauden aikana metsänhoitoyhdistys oli ollut yhteydessä vajaaseen viidennekseen (18 %) vastaajista. Vastaavasti 16 % vastaajista oli ollut alle 2 vuoden sisällä ja 10 % oli ollut viimeksi yli 2 vuotta sitten yhteydessä metsänhoitoyhdistyksen kanssa. Vastaajat oli valittu vuoden 2015 alun jälkeen metsänhoitoyhdistyksen palveluita käyttäneistä asiakkaista, mikä selittää lähiaikojen korkean yhteydenottoprosentin (kuvio 15).



KUVIO 15. Viimeisin toimihenkilön ja asiakkaan välinen yhteydenotto

Tutkimuksessa tiedusteltiin vastaajilta heille sopivinta vaihtoehtoa yhteydenottoon liittyen. Vastaajista ylivoimaisesti suurin osa (78 %) on mieluummin omatoimisesti yhteydessä yhdistyksen toimihenkilöön silloin, kun he kokevat tarvitsevansa metsänhoitoyhdistyksen palveluita. Toimihenkilön säännöllistä yhteydenottoa toivoi puolestaan noin viidennes (22 %) vastaajista (kuvio 16).

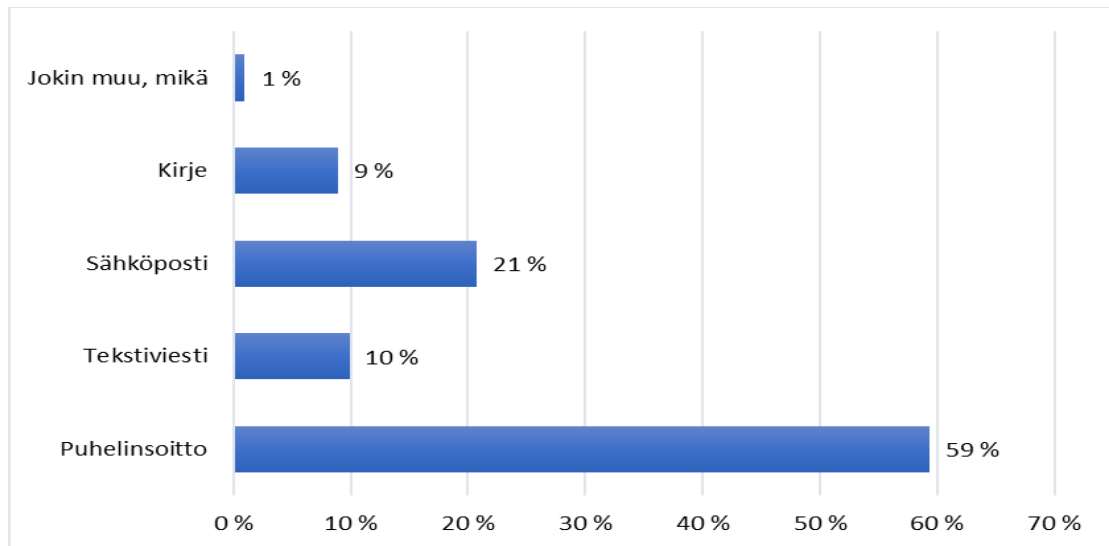
Jälkimmäisen vaihtoehdon valinneista 32 % toivoi yhteydenottoa alle kuuden kuukauden välein, 41 % alle 12 kuukauden välein, 23 % alle kahden vuoden välein ja 5 % harvemmin, kuin viiden vuoden välein.



KUVIO 16. Vastaajille sopivin vaihtoehto yhteydenottoon

Vastaajilta kysyttiin myös mieluisinta yhteydenottotapaa. Vaihtoehtoina olivat a) puhelinsoitto, b) tekstiviesti, c) sähköposti, d) kirje ja e) jokin muu, mikä.

Suurin osa ilmoitti mieluisimmaksi yhteydenottotavaksi puhelinsoiton (59 %). Toiseksi suosituin vaihtoehto oli sähköposti noin viidenneksen (21 %) osuudellaan. Vastaajista 10 % halusi yhteydenoton hoidettavan tekstiviestillä ja kirjeen ilmoitti mieluisimmaksi vaihtoehdoksi 9 % vastaajista. Vain 1 % vastaajista piti parhaimpana vaihtoehtona käyntiä toimistolla (kuvio 17). Sähköpostia ja kirjettä parhaimpana yhteydenottotapana pitivät olivat lähinnä yli 50-vuotiaita henkilöitä. Tekstiviesti oli myös nuorempien metsänomistajien suosiossa, ja vain yksi yli 70-vuotias vastaaja piti tätä parhaimpana vaihtoehtona.

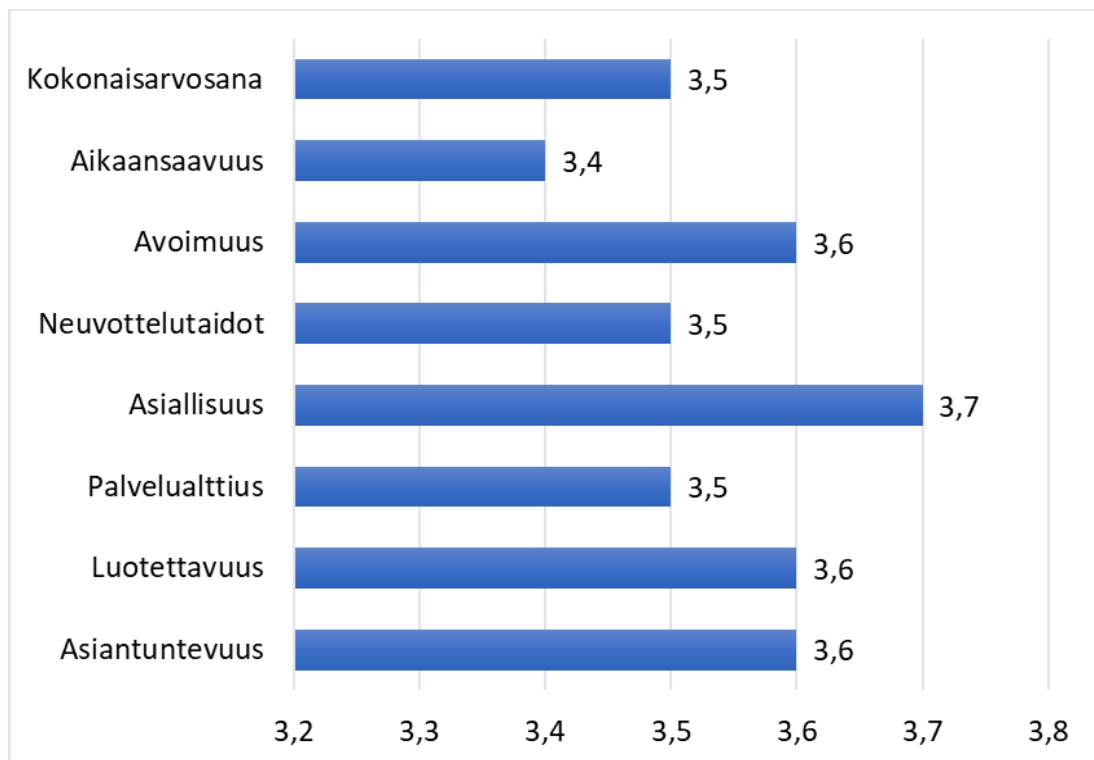


Kuvio 17. Mieluisin yhteydenottotapa

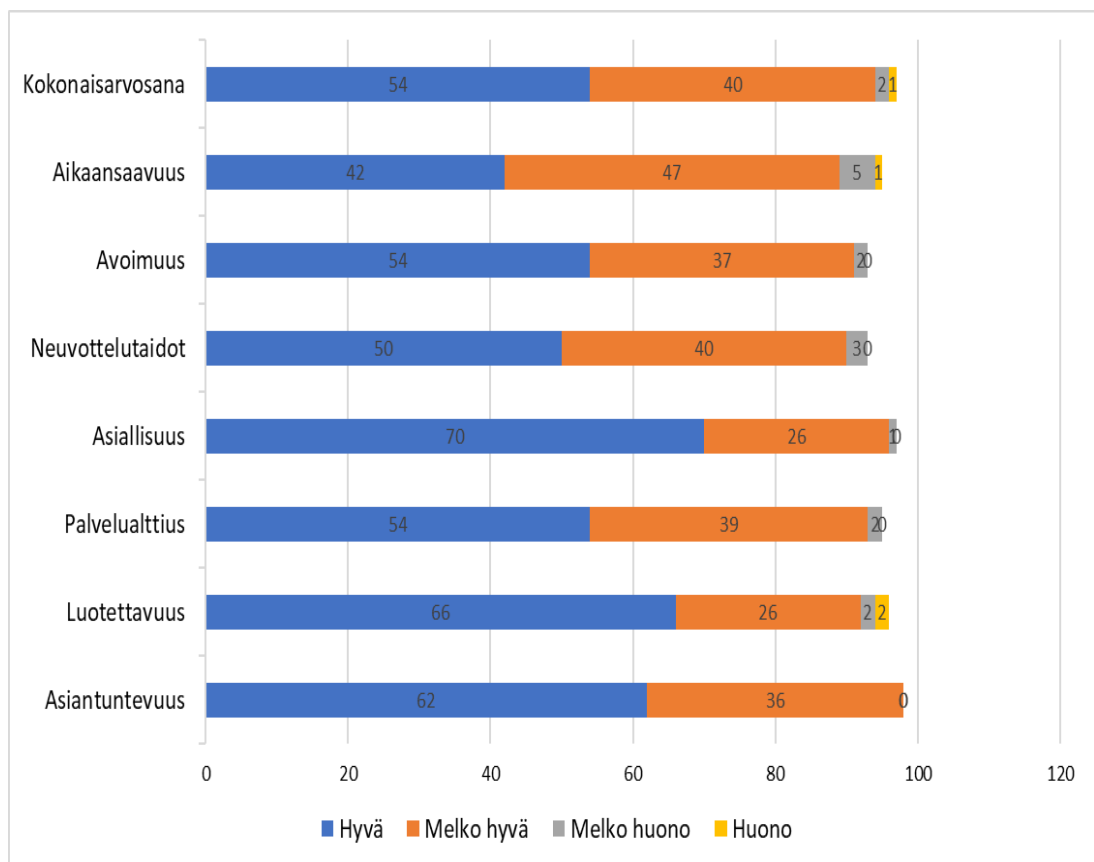
Vastaajilla oli mahdollisuus ilmaista vapaamuotoisesti niitä asioita ja aiheita, joihin liittyen he halusivat toimihenkilön olevan heihin yhteydessä. Kysymykseen oli vastannut yhteensä 30 henkilöä. Suuri osa vastaajista toivoi yhteydenottoa mm. puukauppa- ja metsänhoitoasioihin, sekä hakkuu- ja taimikonhoitotarpeeseen liittyen. Osa vastaajista toivoi yhteydenottoa erityisesti silloin, jos heidän metsiensä läheisyydessä tehdään joitain toimenpiteitä (esimerkiksi hakkuita). Kaikki vastaukset tähän kysymykseen on koottu liitteeksi opinnäytetyön loppuun (liite 3).

Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan palvelun laatua heidän asioidessaan Metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilön kanssa. Kysymyksessä arvioitiin toimihenkilöiden asiantuntevuutta, luotettavuutta, palvelualttiutta, asiallisuutta, neuvottelutaitoja, avoimuutta, aikaansaavuutta ja antamaan lopuksi vielä kokonaisarvosana. Vastausvaihtoehdot olivat 4 = hyvä, 3 = melko hyvä, 2 = melko huono ja 1 = huono.

Kuten kuvioista 18 nähdään, kaikkien osa-alueiden keskiarvo oli vähintään 3,4. Paras keskiarvo oli asiallisuudessa (3,7). Asiantuntevuuden, luotettavuuden ja avoimuuden keskiarvo oli 3,6. Palvelualttiuden ja neuvottelutaitojen keskiarvo oli 3,5 ja aikaansaavuuden 3,4. Kokonaisarvosanan keskiarvoksi muodostui 3,5. Aikaansaavuutta lukuun ottamatta kaikki eri osa-alueet saivat eniten hyviä (4) arvosanoja. Eniten hyviä arvosanoja sai asiallisuus (70 kpl), luotettavuus (66 kpl) ja asiantuntevuus (62 kpl). Huonoja arvosanoja (1) sai vain luotettavuus (2 kpl) sekä aikaansaavuus (1 kpl). Yksi vastaajista oli myös antanut palvelun laadun kokonaisarvosanaksi 1 (huono) arvosanan. Palvelun laadussa ei siis ollut kovin suuria eroja (kuvio 19).



KUVIO 18. Palvelun laadun eri osa-alueiden keskiarvot

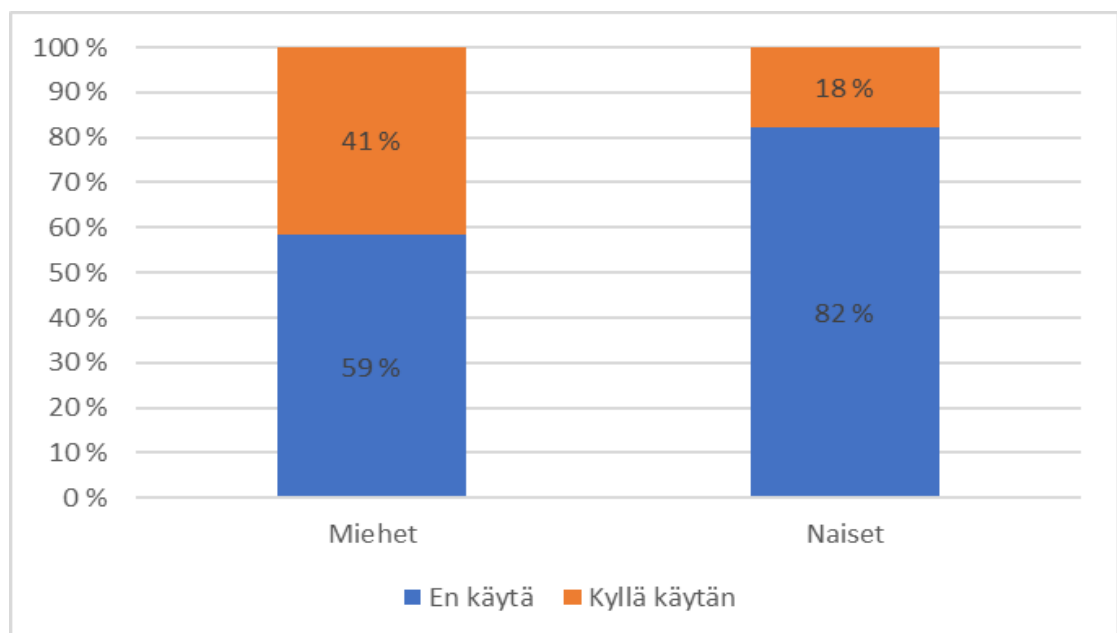


KUVIO 19. Palvelun laadun eri osa-alueiden arvosanat

Vastaajilta pyydettiin lopuksi myös yhteydenpitoon liittyviä parannusehdotuksia, mikäli yhteydenpidossa oli heidän mielestään parannettavaa. Mielenpitoen saattoi ilmaista tässä kysymyksessä vapaamuotoisesti. Kysymykseen oli vastannut kaikkiaan 21 henkilöä. Osa vastaajista ilmoitti, että yhteydenpito on sujunut heidän mielestään hyvin. Osa oli taas sitä mieltä, että yhteydenpidon aktiivisuudessa ja säännöllisyydessä sekä toimenpiteiden etenemisen tiedottamisessa olisi parannettavaa. Näiden lisäksi toivottiin myös mm. enemmän aikaa asiakkaan kanssa käytäviä keskusteluja ja tulosten läpikäymistä varten. Vaikka todella negatiivista palautetta oli vain vähän, muutama vastaaja oli sitä mieltä, että asiat eivät olleet edenneet suunnitellun mukaisesti lupauksista huolimatta. Kaikki vastaukset on koottu liitteeksi opinnäytetyön loppuun (liite 3).

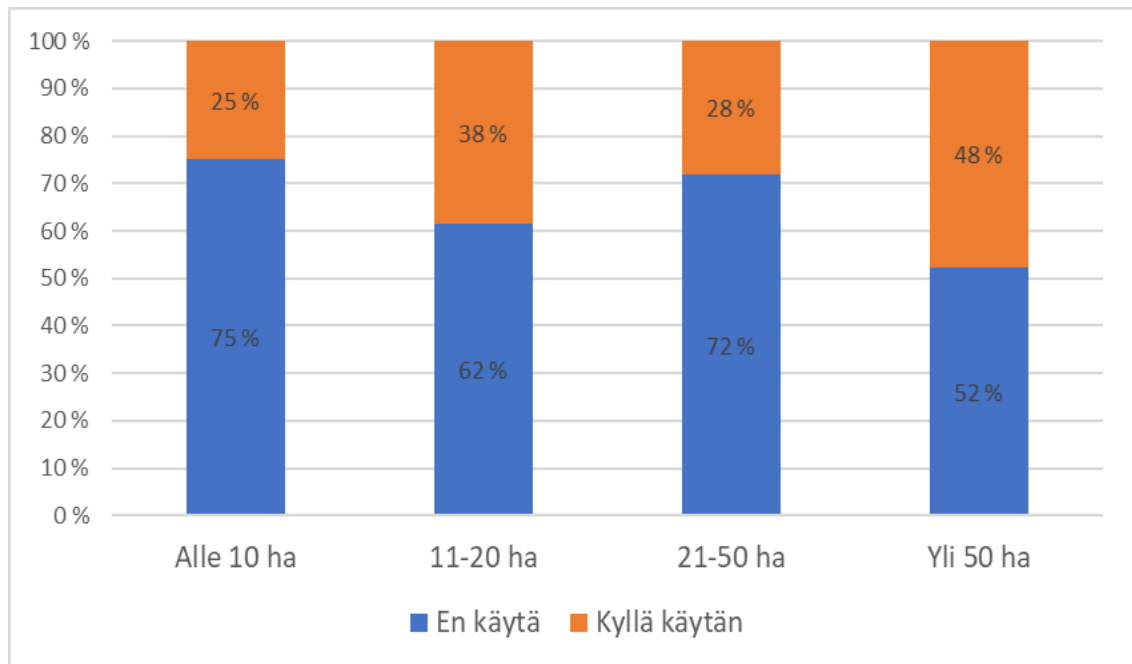
6.4 Muiden palveluntarjoajien käyttäminen

Tarkasteltaessa vastaajien suhtautumista muiden palveluntarjoajien käyttämiseen huomattiin, että suurin osa sekä miehistä että naisista eivät käytä muita palveluntarjoajia. Miesten kohdalla muiden palveluntarjoajien käyttö oli kuitenkin huomattavasti yleisempää kuin naisilla. Miehistä 41 % ilmoitti käyttävänsä muitakin palveluntarjoajia metsänhoitoyhdistyksen lisäksi, kun taas naisten kohdalla vastaava osuus oli vain 18 % (kuviokuva 20).



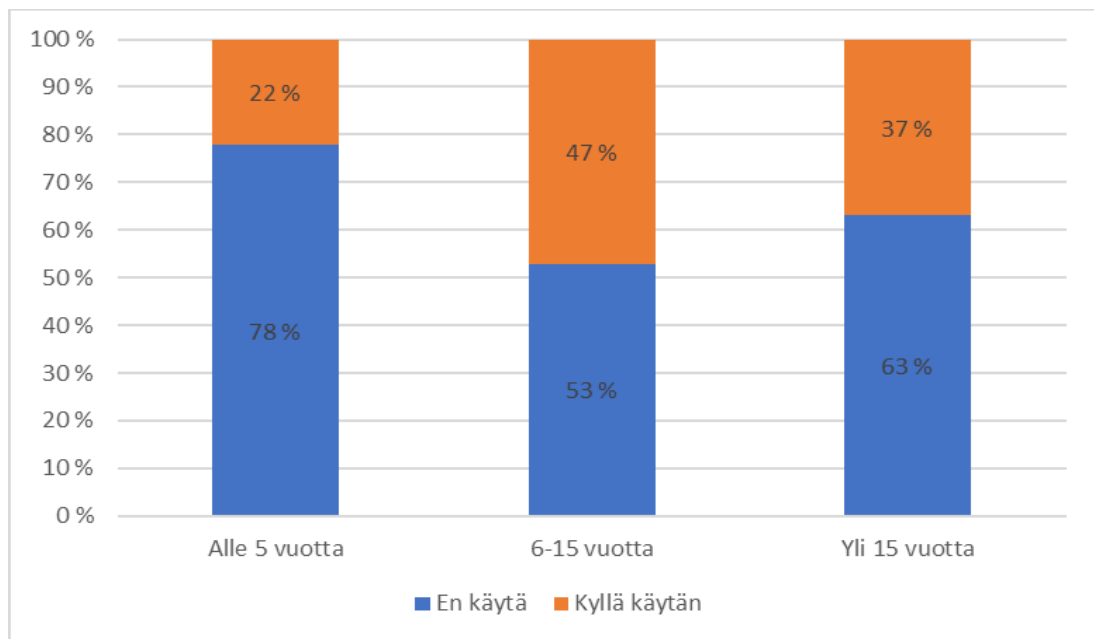
Kuvio 20. Sukupuolen merkitys muiden palveluntarjoajien käyttämiseen

Analysoitaessa vastaajien tilakoon vaikutusta muiden palveluntarjoajien käyttämiseen ilmeni, että yli 50 hehtaaria metsää omistavat käyttävät muita useammin myös ulkopuolisia palveluntarjoajia (48 %). Pienempiä tiloja omistavilla metsänomistajilla vastaava osuus oli selvästi pienempi, joskin 11-20 hehtaarin tiloista jopa 38 % ilmoitti käyttävänsä myös muita palveluntarjoajia (kuvio 21).



KUVIO 21. Muiden palveluntarjoajien käyttö tilakoon mukaan

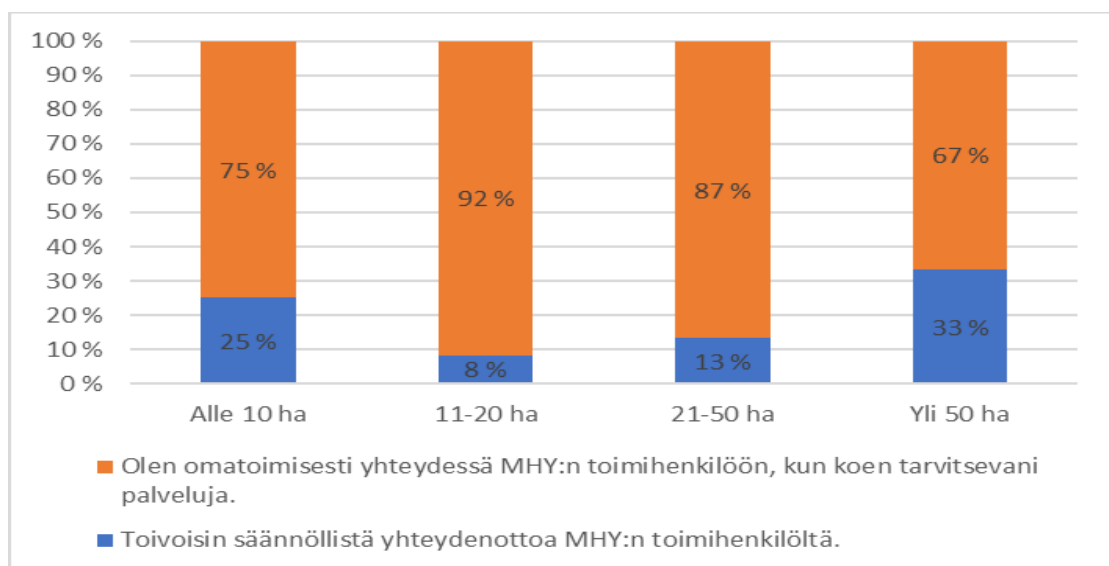
Muiden palveluntarjoajien käyttöä tarkasteltiin myös suhteessa metsänomistusaikaan sen perusteella, kuinka kauan vastaajat ovat olleet metsänomistajia. Alle 5 vuotta metsänomistajana olleet käyttivät selvästi vähemmän muita palveluntarjoajia, kuin tätä kauemmin metsänomistajana olleet. Heistä vain 22 % vastasi käyttävänsä muita palveluntarjoajia, kun taas 6-15 vuotta metsänomistajana olleista vastaava osuus oli 47 %. Yli 15 vuotta metsänomistajana olleista tämä osuus oli 37 % (kuvio 22).



KUVIO 22. Muiden palveluntarjoajien käyttö metsien omistujan mukaan

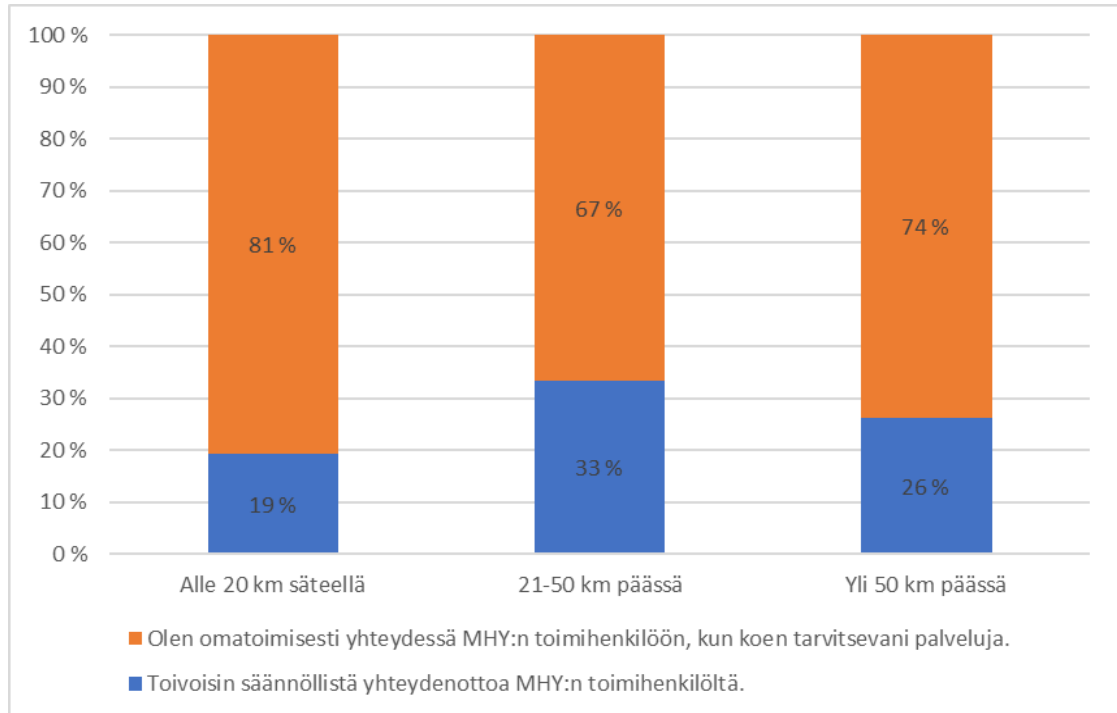
6.5 Sopivin yhteydenottotapa

Tutkimuksessa tarkasteltiin, onko tilakoolla vaikutusta siihen, miten yhteydenotto tulisi vastaajien mielestä hoitaa. Tämän avulla haluttiin selvittää tilakoon vaikutusta siihen, haluaako metsänomistaja ottaa itse tarpeen vaatiessa yhteyttä metsänhoitoyhdistykseen, vai toivoisiko hän säännöllistä yhteydenpitoa yhdistyksen toimihenkilöltä. Suurempien tilojen omistajat toivovat enemmän säännöllistä yhteydenottoa MHY:n toimihenkilöltä. Toisaalta myös alle 10 hehtaarin tilojen omistajista jopa 25 % toivoi säännöllistä yhteydenottoa (kuvio 23).



KUVIO 23. Yhteydenotto tilakoon mukaan

Sopivaa yhteydenottotapaa tarkasteltiin myös sen perusteella, kuinka kaukana vastaajat asuvat lähimmältä metsätilaltaan. Kuviosta 24 huomataan, että yli 20 kilometrin päässä lähimmältä metsätilaltaan asuvat toivovat hieman enemmän säännöllistä yhteydenottoa metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilöltä. Alle 20 kilometrin säteellä lähimmältä metsätilaltaan asuvista vain 19 % toivoi säännöllistä yhteydenottoa.



KUVIO 24. Yhteydenotto asuinpaikan ja lähimmän metsätilan välisen etäisyyden mukaan

Tämän lisäksi sopivaa yhteydenottotapaa tarkasteltiin mm. vastaajan sukupuoleen ja metsänomistusaikaan verrattuna. Näiden muuttujien välillä ei kuitenkaan ilmennyt riippuvuutta sopivinta yhteydenottotapaa selvittäessä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

7.1 Vastaaajien perustiedot suhteessa suomalaiseen metsänomistajarakenteeseen

Hännisen ym. (2011, 22-23) mukaan naismetsänomistajien osuus metsänomistajista oli 24 %, ja metsänomistajien keski-ikä puolestaan oli 60 vuotta vuonna 2009. Vähintään 65-vuotiaita metsänomistajista oli 38 %. Tähän tutkimukseen osallistuneista naisia oli 18 %, mikä on hieman vähemmän kuin vuoden 2009 tutkimuksessa. Tähän tutkimukseen vastanneiden keski-ikä oli suomalaisen metsänomistajarakenteen tavoin korkea, sillä vastaajista 61 % oli 50-69 ja 27 % yli 70 vuotiaita. Selvästi suurin osa vastaajista (90 %) ilmoitti olevansa Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan jäseniä.

Tähän tutkimukseen vastanneista ammattiasemaltaan eläkeläisiä oli 51 %, maa-/metsätalousyrittäjiä 25 %, palkansaaajia 18 % ja muita yrittäjiä 6 %. Eläkeläisten ja maa-/metsätalousyrittäjien osuus oli suurempi ja palkansaaajien vastaavasti pienempi, kuin Hännisen vuoden 2009 tutkimuksessa. Metsänomistajista 45 % oli ammattiasemaltaan eläkeläisiä vuonna 2009, palkansaaajia 30 %, maa- ja metsätalousyrittäjiä 17 % ja muita yrittäjiä 7 % (Hänninen ym. 2011, 17-18). Muiden yrittäjien osuus oli siis molemmissa tutkimuksissa lähes yhtä suuri.

Tähän kyselyyn vastanneista 21-50 hehtaarin tiloja oli 41 % ja yli 50 hehtaarin tiloja 43 %. Alle 10 hehtaarin tiloja oli vain 4 % ja 11-20 hehtaarin tiloja 13 %. Yli kahden hehtaarin metsätilojen keskikoko oli 30,3 hehtaaria vuonna 2012, ja lukumääräisesti eniten oli 20-50 hehtaarin kokoisia tiloja (Metsäntutkimuslaitos 2014, 35). Suuria, yli 50 hehtaarin tiloja oli siis tässä tutkimuksessa suhteellisesti hieman enemmän, kuin mitä Suomessa oli vuonna 2014 Metsäntutkimuslaitoksen tilaston mukaan. Tähän saattaa vaikuttaa se, että kysely lähetettiin viimeisen kolmen vuoden aikana metsänhoitoyhdistykseltä palveluita ostaneille henkilöille. Suuret tilat ostavat todennäköisesti palveluita pieniä tiloja useammin, minkä takia suuremmat tilat myös osuvat todennäköisemmin mukaan otantaan. Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan metsätilojen keskikoko on 35 hehtaaria, mikä on aika lähellä valtakunnallista keskiarvoa (Metsänhoitoyhdistys Keskipohja 2018).

Alle 20 kilometrin säteellä lähimmältä metsätilaltaan ilmoitti asuvansa 75 % kyselyyn vastanneista. Heidät voidaan tässä tutkimuksessa tulkita ”lähimetsänomistajiksi”. Etämetsänomistajia, eli tässä tapauksessa yli 50 kilometrin päässä lähimmältä metsätilaltaan

asuvia oli noin viidennes vastaajista (19 %). Hännisen ym. (2011, 21-22) mukaan tilalla tai tilan sijaintikunnassa asuvia lähimetsänomistajia oli vuoden 2009 tutkimuksessa 64 %, ja etämetsänomistajia 36 % metsänomistajista. Hännisen tutkimuksessa lähimetsänomistajien osuus oli siis prosentuaalisesti pienempi.

Suurin osa (73 %) tähän kyselyyn osallistuneista ilmoitti, että heillä on metsänomistajuutta takana jo yli 15 vuotta. Tämä selittyy mm. sillä, että metsänomistajat ovat keskimäärin iäkkäitä ja usein metsätila vaihtaa omistajaa suvun sisällä perintönä tai lahjana. Esimerkiksi metsätilan jättäminen perintönä nuoremmille sukupolville tapahtuu usein vasta vanhemmalla iällä, jolloin entinen metsänomistaja on kerennyt olemaan metsänomistajana jo pidemmän aikaa. Kyselyyn vastanneista peräti 81 % vastasi omistavansa metsää yksin/aviopuolison kanssa, jolloin metsät olivat ns. perheomistuksessa. Hännisen ym. (2011, 37-38) mukaan kolme neljästä metsätilasta on perheomistuksessa, mikä on linjassa myös tämän tutkimuksen tulosten kanssa.

7.2 Palvelukohtaiset kysymykset

Tässä tutkimuksessa kävi ilmi, että eniten käytettyjä metsänhoitoyhdistyksen palveluita olivat puukaupassa avustamiseen, taimikonhoitoon ja metsän uudistustöihin liittyvät palvelut. Viime vuosina Metsänhoitoyhdistys Keskipohja on myynyt eniten taimikonhoitoon, metsän uudistustöihin ja puukauppaan liittyviä palveluita (Toimintakertomus 2016). Otos oli siis aika edustava sen suhteen, mitä palveluita yhdistys oli myynyt.

Vastaajien palveluista antamat kokonaisarvosanat sijoittuvat pääosin hyvän ja kiitettävän välille. Kaikkien palveluiden arvosanojen keskiarvo oli vähintään kolme (asteikolla 1-4). Parhaat keskimääräiset arvosanat saivat taimikonhoito, puukaupassa avustaminen, leimikon suunnittelu ja metsäsuunnitelmat/tila-arviot (3,4). Huonoin arvosana oli korjuupalvelulla, joka sekin oli kuitenkin 3,1. Tästä voidaan päätellä, että vastaajat ovat olleet pääosin tyytyväisiä käyttämiinsä palveluihin. On tosin mahdollista, että tyytymättömimmät asiakkaat ovat jättäneet vastaamatta kyselyyn, mikä saattaa vääristää tuloksia todellista positiivisemmiksi.

Sanallisen palautteen perusteella joidenkin vastaajien mielestä tiettyjen palveluiden, kuten tila-arvioiden hinnat olivat liian korkeita. Toinen hieman useammin esiintynyt paran-

nusehdotus oli metsänomistajan pitäminen paremmin ajan tasalla työn etenemisestä. Jatkossa tästä ja töiden aloittamisen ilmoittamisesta voitaisiinkin pitää vielä parempaa huolta. Todella negatiivista palautetta ei juurikaan tullut, mutta esimerkiksi konekylvön työjälki sai huonoa palautetta eräältä metsänomistajalta, jonka mukaan kylvö oli epäonnistunut pahasti. Negatiivisen palautteen ja parannusehdotusten vähyys saattaa johtua siitä, että tyytymättömimmät asiakkaat ovat jättäneet vastaamatta kyselyyn. Tämän lisäksi moni jättää usein vastaamatta avoimiin kysymyksiin, ja tässäkin tutkimuksessa palvelujen parannusehdotuksia koskevaan vapaa sana -kysymykseen oli vastannut vain noin viidennes vastaajista.

Yli puolet (52 %) vastaajista ovat NPS-metodin mukaan ”suosittelijoita”, jotka käyttävät todennäköisesti jatkossakin yhdistyksen palveluita. ”Arvostelijoita”, jotka ovat epätodennäköisempiä käyttämään palveluita enää jatkossa oli 19 % vastaajista. Metsänhoitoyhdistyksen palveluita suosittelisi joko hyvin tai melko todennäköisesti yhteensä peräti 93 % vastaajista. Tulosten perusteella voidaan siis todeta, että suurin osa vastaajista on ollut tyytyväisiä saamaansa palveluun, ja he käyttävät yhdistyksen palveluita jatkossakin sekä suosittelevat niitä myös muille.

Tuloksista nähdään, että reilusti yli puolet (63 %) vastaajista tilaavat kaikki metsänhoitoon ja puukauppaan liittyvät palvelunsa pelkästään MHY:ltä, eivätkä käytä muiden palveluntarjoajan vastaavia palveluita. Muita palveluntarjoajia käyttäviä on vastaajista reilu kolmannes (37 %). Merkittävimmät syyt muiden palveluntarjoajien käyttämiseen olivat aiemmat kokemukset ja halvemmat kustannukset. Vain muutama henkilö ilmoitti muiden palveluntarjoajien käyttämiseen syyksi palvelujen paremman laadun sekä asiakaspalvelun. Vastaajat olivat käyttäneet tasaisesti erilaisia palveluita, joita MHY tarjoaa, ja tyytyväisyys palveluihin oli arvosanojen valossa hyvä.

Metsänhoitoyhdistyksen palveluiden laatua pitävät siis yleisesti ottaen hyvänä myös ne henkilöt, jotka käyttävät muitakin palveluntarjoajia. Palvelun laatuakin tärkeämpi ratkaiseva tekijä on siis aiemmat kokemukset ja palveluiden hinta. Mikäli asiakkaalla on kokemusta jostain toisesta palveluntarjoajasta, jonka kanssa palvelu on toiminut hyvin, saattaa hän käyttää usein edelleen tätä palveluntarjoajaa metsänhoitoyhdistyksen lisäksi. Hinta on myös ratkaiseva tekijä, ja metsänomistaja valitseekin usein sen palveluntarjoajan, jolta

hän saa parhaimman tarjouksen haluamalleen palvelulle. Syynä muiden palveluntarjoajien käyttämiseen voi olla myös esimerkiksi palvelusopimus toisen palveluntarjoajan kanssa.

Noin neljäsosa vastaajista oli esittänyt toiveita palveluiden laadun kehittämiseksi. Vastajat toivoivat mm. parempaa tiedottamista töiden etenemisestä, pitkäaikaisten asiakassuhteiden luomista ja ylläpitämistä, lisää aktiivisuutta toimihenkilöiltä, sekä yksilöllistä neuvontaa. Kuten jo aiemmin mainittu, jatkossa esimerkiksi toteutuksen etenemisen ilmoittamisesta tulisi pitää huolta. On tärkeää varata tarpeeksi aikaa keskusteluun metsänomistajien kanssa, jotta voidaan selvittää kunnolla heidän toiveensa ja pyrkiä toteuttamaan ne huolella.

7.3 Yhteydenotto ja kommunikointi

Vastaajista 75 % oli ollut yhteydessä toimihenkilöön viimeisen vuoden aikana. Tämä johtuu mm. siitä, että vastaajat oli valittu sellaisten asiakkaiden joukosta, jotka ovat käyttäneet yhdistyksen palveluita vuoden 2015 alun jälkeen. Samalla asiointikerralla ja palvelutilauksella voidaan sopia useampien eri työlajien toteutuksesta, ja näin yhteydenottoja voi tulla useaan eri työlajiin liittyen. Koko palveluprosessi saattaa joskus kestää useitakin kuukausia tilauksen tekemisestä työn varsinaiseen suorittamiseen, jos esimerkiksi korjuuta ei pystytä heti tekemään keliolosuhteiden takia. Tästä syystä toimihenkilö ja asiakas saattavat olla asiaan liittyen yhteydessä jopa useita kuukausia myöhemmin tilauksen tekemisen jälkeen, kun työ on vihdoinkin saatu suoritettua.

Suurin osa vastaajista kokee itselleen sopivammaksi vaihtoehdon, jossa he ottavat itse omatoimisesti yhteyttä toimihenkilöön, kun he tarvitsevat yhdistyksen palveluita. Tämän vaihtoehdon oli valinnut peräti 78 % vastaajista, ja näin ollen vain vajaa neljännes toivoi säännöllistä yhteydenottoa metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilöltä. Niistä vastaajista, jotka toivoivat säännöllistä yhteydenottoa, suurin osa (73 %) piti sopivana yhteydenottovälinä alle yhtä vuotta (joko alle 6 tai alle 12 kuukauden välein). Nämä henkilöt olivat suurimmalta osin metsänomistajia, jotka omistivat yli 50 hehtaaria metsää.

Mieluisinta yhteydenottotapaa kysyttäessä suosituimmaksi vaihtoehdoksi nousi puhelinsoitto, sillä tämän oli valinnut yli puolet vastaajista (59 %). Sähköposti oli noin viiden-

neksen osuudellaan toiseksi suosituin vaihtoehto. MHY Keskipohjalla ei ole kaikkien asiakkaidensa sähköpostiosoitetta, mutta esimerkiksi sähköisiä uutiskirjeitä lähetetään silti tietyin väliajoin tiedossa oleviin sähköpostiosoitteisiin. Sähköpostia ja kirjettä parhaimpana yhteydenottotapana pitävät olivat lähes poikkeuksetta yli 50-vuotiaita henkilöitä, sillä vain kaksi alle 50-vuotiasta vastaajaa ilmoitti toisen näistä sopivimmaksi yhteydenottotavaksi. Tekstiviesti oli puolestaan myös hieman nuorempienkin vastaajien suosiossa, ja vain yksi yli 70-vuotias henkilö piti tekstiviestiä parhaana yhteydenottotapana. Vain yksi prosentti vastaajista piti parhaimpana vaihtoehtona käyntiä toimistolla ja useilla tätä edellyttää ensiksi yhteydenotto esimerkiksi puhelimitse, jolloin mahdollinen tapaaminen sovitaan.

Suurin osa toivoi yhteydenottoa erilaisiin puukauppa- ja metsänhoitoasioihin, sekä hakkuu- ja taimikonhoitotarpeeseen liittyen. Tämän lisäksi yhteydenottoa toivottiin mm. lannoitusasioihin sekä puunhinnan ja Kemeran muutoksiin liittyen, sekä silloin, kun vastaajien metsien läheisyydessä tehdään jotain toimenpiteitä, kuten hakkuita.

Tulosten perusteella vastaajat ovat kaikkiaan tyytyväisiä yhteydenpitoon ja palvelun laatuun heidän asioidessaan metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilöiden kanssa, sillä kaikki palvelun laadun eri osa-alueet olivat saaneet keskiarvoksi vähintään 3,4 asteikolla 1-4. Parhaan keskiarvon sai asiallisuus (3,7) ja huonoimman aikaansaavuus, joka oli sekin kuitenkin 3,4. Aikaansaavuuden hieman heikompi arvosana selittyy osittain vapaa sana - vastausten perusteella. Osa vastaajista sanoi, että jotkin asiat eivät olleet edenneet suunnitellusti lupauksista huolimatta.

Sanallista palautetta vastaajien ja toimihenkilön välisen yhteydenpidon parantamiseen liittyen oli antanut noin viidennes vastaajista. Osa ilmoitti yhteydenpidon sujuneen mielestään hyvin, kun taas osa vastaajista oli sitä mieltä, että yhteydenpidon tulisi olla aktiivisempaa ja säännöllisempää. Aktiivisempaa ja säännöllisempää yhteydenpitoa toivoivat erityisesti suuria, yli 50 hehtaarin tiloja omistavat henkilöt. Toimenpiteiden toteutuksesta ja työn etenemisen ilmoittamisesta toivottiin myös parannusta. Tämän lisäksi toivottiin enemmän aikaa keskusteluja varten, ja hyvien asiakassuhteiden luomista etenkin nuorilta toimihenkilöiltä. Lupauksista pitäisi pyrkiä pitämään kunnolla kiinni, ja muutama henkilö olikin antanut palautetta asioiden hoitamatta jättämisestä tai viivästyksestä lupauksista huolimatta.

7.4 Muiden palveluntarjoajien käyttäminen

Tarkasteltaessa muiden palveluntarjoajien käyttöä sukupuolen mukaan ilmeni, että naismetsänomistajat käyttävät miehiä huomattavasti harvemmin muita palveluntarjoajia metsänhoitoyhdistyksen lisäksi. Naismetsänomistajat ottavat siis miesmetsänomistajia todennäköisemmin ensisijaisesti yhteyttä metsänhoitoyhdistykseen, kuin muihin metsäalan palveluntarjoajiin.

Tilakoolla näyttäisi myös olevan vaikutusta muiden palveluntarjoajien käyttämiseen, sillä suurempien tilojen omistajat käyttävät useammin myös muiden toimijoiden tarjoamia palveluita. Esimerkiksi yli 50 hehtaaria metsää omistavista lähes puolet (48 %) ilmoitti käyttävänsä myös muita palveluntarjoajia, kun taas alle 10 hehtaaria metsää omistavista vastaava osuus oli vain neljännes. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi se, että suurten metsätilojen tuotto voi usein olla merkittävämpi osa metsänomistajan vuosittaista kokonaistuloa, kuin pienempien tilojen tuotto. Tämän myötä suurten metsätilojen omistajat saattavat olla pienten tilojen omistajia aktiivisempia kilpailuttamaan palveluita. Suuret tilat kiinnostavat usein muita palveluntarjoajia pieniä tiloja enemmän, sillä suuret tilat tarjoavat yleensä paremmat mahdollisuudet aktiiviseen ja pitkään asiakassuhteeseen sekä esimerkiksi enemmän hakkuumahdollisuuksia.

Tulosten perusteella alle 5 vuotta metsänomistajana olleet käyttivät selvästi harvemmin muita palveluntarjoajia kuin vastaajat, joilla oli 6-15 tai yli 15 vuotta metsänomistajuutta takana. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että pidempään metsänomistajana olleet ovat saattaneet saada ”tuoreita” metsänomistajia todennäköisemmin negatiivisia kokemuksia palveluissa jossain vaiheessa elämäänsä, ja ovat tämän myötä halunneet kokeilla toista palveluntarjoajaa. Pidemmän aikaa metsänomistajana olleet ovat myös saattaneet haluta välillä vaihtelua palveluntarjoajaan ja testata, josko muualta saisi paremman hinnan ja laadun palveluille.

7.5 Sopivin yhteydenottotapa

Suurempien tilojen omistajat toivoivat useammin yhteydenottoa MHY:n toimihenkilöltä, joskin poikkeuksen tähän tekevät alle 10 hehtaarin tilojen omistajat. Yli 50 hehtaaria metsää omistavista 33 % toivoi säännöllistä yhteydenottoa toimihenkilöltä, kun taas esimer-

kiksi 11-20 hehtaaria metsää omistavista vastaava luku oli vain 8 %. Pienemmillä metsätiloilla toteutetaan isoja tiloja harvemmin erilaisia hakkuu- ja hoitotoimenpiteitä, minkä vuoksi pienempien tilojen omistajat voivat kokea helpommaksi vaihtoehdoksi ottaa tarvittaessa itse yhteyttä. Suuren metsätilan tuotot ovat usein merkittävämpi osa metsänomistajan vuosittaista tuloa. Tämän takia suurmetsänomistajat toivovat säännöllistä yhteydenottoa ja neuvontaa metsien hoitoon ja ajankohtaisiin aiheisiin liittyen pienempiä metsätiloja omistavia enemmän.

Tämän lisäksi sopivaa yhteydenottotapaa tarkasteltiin myös asuinpaikan ja lähimmän metsätilan välisen etäisyyden perusteella. Tulosten perusteella alle 20 kilometrin säteellä lähimmältä metsätilaltaan asuvat ovat useammin mieluiten itse yhteydessä MHY:n toimihenkilöön, kuin 21-50 tai yli 50 kilometrin päässä asuvat. Syy tähän jää tosin vain arvailujen varaan.

Sopivaa yhteydenottotapaa tarkasteltiin myös muiden muuttujien, kuten sukupuolen ja metsien omistusajan perusteella. Näillä ei kuitenkaan ollut vaikutusta mieluisinta yhteydenottotapaa tarkasteltaessa.

7.6 Pohdinta

Onnistuneen asiakaspalvelun merkitys on nykypäivänä suuri yritysten ja esimerkiksi metsänhoitoyhdistysten kilpailukyvyn kannalta. Tämän takia asiakastyytyväisyyttä on tärkeää selvittää tasaisin väliajoin, jotta nähdään, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat heille tarjottuihin palveluihin, tuotteisiin ja asiakaspalvelijoiden toimintaan. Metsänhoitoyhdistys Keskipohja ei ollut teettänyt 2000-luvulla vastaavanlaista asiakastyytyväisyystutkimusta. Tästä syystä ja muutama vuosi sitten tulleen metsänhoitoyhdistyslain muutoksen takia kysely oli ajankohtainen ja tarpeellinen.

Tuloksia tarkasteltaessa voidaan todeta, että Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä yhdistyksen palveluihin ja toimintaan. Sekä itse palvelut, että toimihenkilöiden toiminta (yhteydenotto ja kommunikointi) saivat suurimmalta osin hyviä tai kiitettäviä arvosanoja. Tyytymättömiä vastaajia oli vain muutama ja todella negatiivista palautetta tuli vain vähän. On tosin mahdollista, että tyytymättömimmät vastaajat ovat jättäneet vastaamatta kyselyyn, mikä pyöristää tuloksia todellisuutta positiivisemmiksi.

Metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilöiden on tärkeää varata tarpeeksi aikaa keskusteluihin metsänomistajien kanssa, jotta saadaan kunnolla selville metsänomistajan toiveet ja tavoitteet metsänsä suhteen. Metsänomistajan tavoitteet tulee olla kunnolla tiedossa, ja on tärkeää pyrkiä pitämään lupauksista kiinni sekä pysyä sovituisissa aikatauluissa. Tavoitteet täytyy luonnollisesti olla myös työn varsinaisen suorittajan (esimerkiksi metsurin tai koneurakoitsijan) tiedossa. Jatkossa esimerkiksi toimenpiteiden aloittamisesta ja työn etenemisen tiedottamisesta tulisi pitää kunnolla huolta. Toimihenkilöiden tulisi myös jatkossa pitää säännöllisesti yhteyttä jäseniinsä. Varsinkin hieman isompia metsätiloja omistavat toivoivat tutkimuksen perusteella usein säännöllistä yhteydenottoa yhdistyksen toimihenkilöltä. Yhteydenoton aikana voitaisiin käydä asioita läpi esimerkiksi metsäsuunnitelman perusteella, tiedustella metsänomistajan toiveita puukaupan ja metsänhoidon suhteen ja kertoa vaikkapa tulevista tapahtumista ja ajankohtaisista aiheista.

Opinnäytetyöprosessi eteni hyvin suunnitellussa aikataulussa. Kyselylomakkeiden postitus ajateltiin alun perin toteuttaa jo vuoden 2017 puolella, mutta lopulta postitus päätettiin toteuttamaan alkuvuodesta 2018, jotta kyselylomakkeet eivät hukkuisi ”joulupostin” sekaan. Vastausprosentin toivottiin olevan vähintään 30, ja lopulta se olikin 34 %.

Työläimpiä vaiheita opinnäytetyöprosessissa olivat kyselylomakkeen laatiminen, lomakkeiden postitus ja tulosten syöttäminen Excel -taulukkolaskentaohjelmaan. Vastausten perusteella kyselylomake oli kokonaisuudessaan selkeä, mutta joissakin kohdissa kysymyksen olisi voinut muotoilla vieläkin selkeämmin, sillä jokunen vastaaja oli vastannut tietyissä kysymyksissä väärin. Kysymyksiin väärin vastanneet olivat lähes poikkeuksetta iäkkäämpiä, yli 70-vuotiaita henkilöitä. Sanallista palautetta tuli kohtalaisen hyvin, mutta varsinaisia kehitysehdotuksia olisi voinut olla enemmänkin.

Haluaisin lopuksi kiittää Metsänhoitoyhdistys Keskipohjaa mahdollisuudesta toteuttaa asiakastytyväisyyskysely heidän asiakkailleen. Erityiskiitos niille yhdistyksen henkilöille, jotka olivat mukana ja auttoivat opinnäytetyöprosessin eteenpäin viemisessä.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki. WSOY.

Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. 7.-8. painos. Helsinki. Edita Prima Oy.

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

Karppinen, H & Ahlberg, M. 2008. Metsänomistajakunnan rakenne 2020: yleiseen väestömuutokseen perustuvat ennustemallit. <https://www.metsatieteenaikakauskirja.fi/pdf/article6420.pdf>

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I. & Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 1. painos. Helsinki. WSOY.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. 1. painos. Jyväskylä. Avaintulos Oy.

Laki metsänhoitoyhdistyksistä. 10.7.1998/534

Maa- ja metsätalousministeriö. Metsänhoitoyhdistyslain muutokset linjattu. Luettu 2.1.2018. http://mmm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/metsanhoitoyhdistyslain-muutokset-linjattu

Maa- ja metsätalousministeriö. Metsälakien kokonaisuudistus voimaan vuoden alusta. Luettu 2.1.2018. http://mmm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/nya-totalreformerade-skogs-lagar-i-kraft-vid-arsskiftet

Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliitto. Metsänhoitoyhdistyslaki. Luettu 26.12.2017. https://www.mtk.fi/metsa/metsapolitiikka/Kotimaan_metsapolitiikka/fi_FI/metsanhoitoyhdistyslaki/

Metsähistoriayhdistys Alnus ry. Metsänhoitoyhdistys Keskipohja. Luettu 20.12.2017. <https://www.alnus.fi/154>

Metsäkeskus. Motit liikkeelle - Etelä- ja Keski-Pohjanmaan metsänomistajille osaamista yrittäjämäiseen metsätalouteen. <https://www.metsakeskus.fi/motit-liikkeelle>

Metsäkeskus. Pohjalaiset metsät aktiivisiin käsiin. Luettu 12.4.2018. <https://www.metsakeskus.fi/pohjalaiset-metsat-aktiivisiin-kasiin>

Metsänhoitoyhdistys. 2017a. Jäsenedut. Luettu 21.12.2017. <https://www.mhy.fi/jasenedut>

Metsänhoitoyhdistys. 2017b. Metsänhoitoyhdistykset. Yhdistykset listana. Luettu 22.12.2017. <https://www.mhy.fi/metsanhoitoyhdistykset>

Metsänhoitoyhdistys Keskipohja. 2018. Jäsenedut. Luettu 21.12.2017. <https://www.mhy.fi/keskipohja/jasenedut>

Metsänhoitoyhdistys Keskipohja. Toimintakertomus 2016. Luettu 26.3.2018.

Metsänhoitoyhdistys Keskipohja. 2017a. Yhdistyksen esittely. Luettu 21.12.2017.
<https://www.mhy.fi/keskipohja/esittely>

Metsänhoitoyhdistys Keskipohja. 2017b. Yhdistyksen palvelut. Luettu 21.12.2017.
<https://www.mhy.fi/keskipohja/palvelut>

Metsäntutkimuslaitos. 2014. Metsätilastollinen vuosikirja 2014. Luettu 14.12.2017.
http://www.metla.fi/metinfo/tilasto/julkaisut/vsk/2014/vsk14_01.pdf

Metsäyhdistys. 2014. Metsänomistus. Luettu 14.12.2017. <https://www.smy.fi/forest-fi/metsatietopaketti/metsanomistus/>

Pelto-Arvo, K. Kehittämisasiantuntija. Tietoa MHY Keskipohjan järjestämistä tapahtumista. Sähköpostiviesti. katri.pelto-arvo@mhy.fi. Luettu 26.3.2018.

Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. 1. painos. Jyväskylä. PS-kustannus.

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

Rämö, A-K., Mäkijärvi, L., Toivonen, R. & Horne, P. 2009. SUOMALAISEN METSÄNOMISTAJAN PROFIILI VUONNA 2030. Pellervon taloudellisen tutkimuslaitoksen raportteja n:o 221. Luettu 14.12.2017.

Viitala, J. 2006. Metsänhoitoyhdistysten 100 vuotta: Miljoonan ihmisen metsäpalvelijaksi. Helsinki. Tietosanoma Oy.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

1 (10)

Arvoisa metsänomistaja

Olette valikoitunut osaksi **Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan** teettämää kyselytutkimusta koskien asiakastytyväisyyttä. Kyselytutkimus toimii samalla opinnäytetyönäni Tampereen ammattikorkeakoulussa, jossa opiskelen viimeistä vuotta metsätaloutta.

Opinnäytetyön ja kyselytutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan tarjoamiin palveluihin ja toimihenkilöiden toimintaan. Kyselyyn vastaaminen on tärkeää, sillä metsänhoitoyhdistys pyrkii kehittämään toimintaansa kyselystä saatujen tulosten perusteella. Vastaamalla autatte myös opinnäytetyöni edistymisessä. Kyselyyn vastaamiseen menee noin 10-20 minuuttia.

Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan erilaisia tavarapalkintoja. Mikäli haluatte osallistua arvontaan, täyttäkää alla oleva arvontalipuke ja palauttakaa se täytettynä vastauskuoressa kyselylomakkeen kanssa. Arvonnassa voittaneille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti. Postittakaa täytetty kyselylomake ja arvontalipuke palautuskuoressa viimeistään **29.1.2018** mennessä.

Ottakaa yhteyttä, mikäli teille herää kysymyksiä kyselyyn tai opinnäytetyöhön liittyen.

Ystävällisin terveisin,

Paavo Aivo

metsätalousinsinööriopiskelija

044-3309653

paavo.aivo@eng.tamk.fi

Arvontalipuke

Nimi:

Osoite:

Puhelinnumero:

Palvelukohtaiset kysymykset

9. Mitä seuraavista yhdistyksen palveluista olette käyttäneet viimeisen 3 vuoden aikana? Ympyröikää yksi tai useampi vaihtoehto.

- a) Taimikonhoito (taimikon harvennukset, varhaishoito yms.)
- b) Metsän uudistustyöt (maanmuokkaus, kylvö, istutus)
- c) Avustaminen puukaupassa
- d) Leimikon suunnittelu
- e) Korjuupalvelu
- f) Metsäsuunnitelmat/tila-arviot
- g) Tie- ja ojituspalvelut

10. Merkitkää kokonaisarvosana 1-4 niiden palveluiden kohdalle, joita olette käyttäneet. Arvosana jätetään merkitsemättä niiden palveluiden kohdalla, joita ei ole käytetty. (4 = kiitettävä, 3 = hyvä, 2 = tyydyttävä, 1 = huono)

Taimikonhoito (taimikon harvennukset, varhaishoito yms.)	4	3	2	1
Metsän uudistustyöt (maanmuokkaus, kylvö, istutus)	4	3	2	1
Avustaminen puukaupassa	4	3	2	1
Leimikon suunnittelu	4	3	2	1
Korjuupalvelu	4	3	2	1
Metsäsuunnitelmat/tila-arviot	4	3	2	1
Tie- ja ojituspalvelut	4	3	2	1

11. Mikäli edellä mainituissa palveluissa on mielestänne parannettavaa (arvosanat 1 tai 2), miten palveluja tulisi kehittää?

12. Kuinka todennäköisesti käytätte jatkossakin yhdistyksen tarjoamia palveluita? Ympyröikää sopivin vaihtoehto. (10 = hyvin todennäköisesti, 0 = hyvin epätodennäköisesti)

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4 (10)

13. Käyttekö muiden palveluntarjoajien vastaavia palveluita?

3 (4)

- a) Kyllä b) En käytä (siirtykää kysymykseen 15)

14. Mikä on merkittävin syy muiden palveluntarjoajien palveluiden käyttämiseen Metsänhoitoyhdistyksen palveluiden sijasta? Valitkaa 1 tai useampi vaihtoehto.

- a) Parempi työn laatu b) Aiemmat kokemukset c) Halvemmat kustannukset
d) Asiakaspalvelu e) Muu, mikä _____

15. Kuinka todennäköisesti suosittelisitte Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan palveluita? Ympyröikää sopivin vaihtoehto.

- a) Hyvin todennäköisesti b) Melko todennäköisesti c) Melko epätodennäköisesti
d) Hyvin epätodennäköisesti

16. Mitä toivomuksia teillä on palveluiden laadun kehittämiseksi?**Yhteydenotto ja kommunikointi****17. Milloin metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilö on ollut teihin viimeksi yhteydessä? Valitkaa sopivin vaihtoehto.**

- a) Alle 6 kk sitten b) Alle 12 kk sitten c) Alle 2 vuotta sitten
d) Yli 2 vuotta sitten

18. Valitse itsellenne seuraavista sopivin vaihtoehto.

- a) Olen omatoimisesti yhteydessä metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilöön, kun koen tarvitsevani yhdistyksen palveluja.
- b) Haluaisin metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilön olevan minuun säännöllisin väliajoin yhteydessä. (Laita myös rasti sen ruudun kohdalle, kuinka usein toivot yhteydenottoa)

<input type="checkbox"/>	alle 6 kk välein
<input type="checkbox"/>	alle 12 kk välein
<input type="checkbox"/>	alle 2 vuoden välein
<input type="checkbox"/>	alle 5 vuoden välein
<input type="checkbox"/>	harvemmin

5 (10)

4 (4)

19. Mikä on teille mieluisin yhteydenottotapa? Valitse yksi (1) vaihtoehto.

- a) Puhelinsoitto b) Tekstiviesti c) Sähköposti d) Kirje
 e) jokin muu, mikä _____

20. Mihin asioihin liittyen haluaisitte toimihenkilön ottavan teihin yhteyttä?

21. Millaiseksi olette kokeneet palvelun laadun asioidessanne Metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilön/-henkilöiden kanssa? Ympyröikää sopivin vaihtoehto. (4 = hyvä, 3 = melko hyvä, 2 = melko huono, 1 = huono)

Asiantuntevuus	4	3	2	1
Luotettavuus	4	3	2	1
Palvelualttius	4	3	2	1
Asiallisuus	4	3	2	1
Neuvottelutaidot	4	3	2	1
Avoimuus	4	3	2	1
Aikaansaavuus	4	3	2	1
Kokonaisarvosana	4	3	2	1

22. Missä asioissa oli mielestänne eniten parannettavaa teidän ja toimihenkilön välisessä yhteydenpidossa?

Kysymys 11. Mikäli edellä mainituissa palveluissa on mielestänne parannettavaa (arvosanat 1 tai 2), miten palveluja tulisi kehittää?

Työ hyvää, mutta metsänomistajalle pitää ehdottomasti ilmoittaa milloin maanmuok-
kausta tullaan tekemään. Tässäkin tapauksessa kuljettiin palstalle naapurin pellon
poikki, vaikka pellon päästä olisi ollut tie.

Tuntiveloitus arvioinnissa noin 110 e + alv, mikä on aivan liian korkea.

Metsänomistaja tulisi pitää paremmin ajan tasalla suunniteltujen toimenpiteiden toteut-
tamisesta.

Taimikonhoito liian kallista yhdistyksen kautta.

Metsäsuunnitelmat ja tila-arviot liian kalliita.

Kevyemmät koneet harvennuskorjuulle.

Arvion hinta järkyttävä.

Koivikon harvennus 3-4 vuotta sitten. Puut edelleen kasoissa tien varressa metsäalu-
eella. Mukana myös muuta massapuuksi sopivaa mäntyä. Puut lahoamassa ja kerää-
vät tuholaisia.

Aikataulussa pysyminen.

Ajankohta toteutukselle oli väärä.

Ennakkoraivaus kallista.

Istutus jäi hieman harvaksi.

Pitämällä paremmin yhteyttä työn etenemisen aikana.

Voisi kuunnella enemmän isäntiä ja toimia sen mukaan.

Puukaupan toinen tilitys unohtui, mutta korjattiin myöhemmin MHY:ltä, joten ongelmaa
ei syntynyt. Pöllipino unohtui ajamatta, mutta tästäkään ei koitunut metsänomistajalle
ongelmia ja asia hoidettiin myöhemmin.

Kemera -hakemuksen tulisi kuulua vuosimaksuun eikä siten että, laskutetaan erikseen
hakemuksen täytöstä.

Mätästettäessä ei juuri koskaan ole kivennäismaata mättään päällä. Ojia ei ole au-
kaistu mätästysalueella. Kuusentaimet eivät todennäköisesti ole aina olleet jalostettuja.

Kustannusten pitäisi olla kilpailukykyisiä. Jäsenmaksut pois, tai niiden pitää sisältää
runsaasti rahanarvoisia etuja. Pelkkä maksullinen neuvonta ei riitä korvaamaan.

Henkilökunnan riittävyys?

Konekylvön suoritus ala-arvoista. Uusintakylvö, käytetty vanhoja siemeniä (tarkistettu),
kaksi eri kylvökohdetta, eikä vielä kukaan kattavaa taimikkoa (kylvetty 2013 ja 2014).

Metsäojituksen konetyössä ei tullut ojanylityspaikkoja. Motollakin oli vaikeuksia.

Kysymys 16. Mitä toivomuksia teillä on palveluiden laadun kehittämiseksi?

Hinta voisi olla matalampi taimikonhoidossa ja tila-arvioissa.

Ensiharvennus koneellisesti menee liian harvaksi.

Taimikonhoidon laatu hyvä.

Tehtäisiin mitä luvataan. 6000 euron kylvöt eikä vieläkään taimikkoa (istutettu taimikko jo yli metrin korkuista).

Info -iltoja.

Henkilökunta on nyt nuorta, pätevää ja kehityskelpoista. Hyväksi tullaan on henkilöstön luotava pitkäaikaiset suhteet asiakkaisiin. Kun tuntee asiakkaat ja heidän tarpeensa on palveluita mahdollisuus kehittää.

Telakoneet suopohjaisille korjuille ja kosteille paloille.

Taimikonhoitotyöt hoidan omatoimisesti. Harmillisen paljon näkee hoitamattomia taimikoita, joissa varhaisperkaukset tai harvennukset tekemättä. Miten saataisiin tähän ongelmaan ratkaisu?

Hakkuupuut nopeammin pois alueelta. Estää muita toimenpiteitä, jos pidetään alueella liian kauan.

Metsänhoitoyhdistyksellä pitäisi olla toimihenkilö Lappajärvellä paikalla toimistossa, eikä pelkkä puhelinnumero tai sopimuksesta paikallaolija.

Ei valittamista.

Tietoa siitä, minkä hintaista on metsän/puuston arviointi myyntiä tai ostoa varten. Tieto miten hyvin saa metsuripalvelua ostettua.

Säännölliset vuosittaisen tapaamiset, joissa käydään ennakoivasti ja pitkäjänteisesti yhdessä läpi metsänhoitosuunnitelmaan perustuvat hakkuu- ja hoitotoimet.

Parempi tiedottaminen meneillään olevista hakkuu- ja hoitoprosesseista ja niiden lopputuloksista metsän tilan ja talouden kannalta.

Yksityismetsänomistaja harvoin tekee metsäkauppaa tai hakee palveluita, jonka takia palveluiden saatavuus ja henkilöstöaktiivisuus, ammattipätevyys ja asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen on tärkeää.

Yksilöllistä neuvontaa.

Palvelu pelaa.

Puheluiden kuuluvuus.

Hieman "selkokielisempää" palvelua uusille asiakkaille.

Hehtaariperusteisiin hintoihin pitää saada määräalennus.

Haluaisin saada ja käyttää aina jalostettua alkuperää olevia taimia/siemeniä.

Toivon, että metsäasiantuntijat eivät vaihdu tulevaisuudessa niin tiuhaan. Jatkuva toimihenkilöiden vaihtuminen haittaa yhteistyötä.

Hankintahakkuupino meinasi mennä hukkaan. Tiedot saatiin vasta, kun itse kyseltiin asiasta.

Lannoituksen suunnitteluun ja käynnistämiseen olisin toivonut paneutumista. Lannoitus on kielongelmien takia viivästynyt toistuvasti.

Metsätoimihenkilöiden aktiivisuuden lisääminen palveluiden tarjonnasta lisäisi yhdistysten kilpailukykyä metsä markkinoilla.

Kysymys 20. Mihin asioihin liittyen haluaisitte toimihenkilön ottavan teihin yhteyttä?

Taimikonhoidon tilanteesta palstoilla ja muutenkin huomion kiinnittäminen metsänhoitoasioihin.

Yleistä tietoa yms.

Kun on tarvetta metsänhoidollisiin toimenpiteisiin, eli jonkin verran ennakointia.

Puukaupassa avustamiseen.

Olen itse aktiivinen.

Korjuuasioihin ja soiden suojeluun.

Puukauppa, kun on hyvät hinnat.

Metsänhoitosuosituksiset ja harvennustarpeet.

Metsän uudistukseen liittyen.

Lannoituksen toteuttaminen.

Yleinen hintakehitys puualalla/hakkuiden aloittaminen.

Puukauppoihin tai taimikonhoitoihin liittyen. Esimerkiksi edellä mainittujen tekeminen jollain tietyllä alueella keskitetysti yhdessä.

Puukauppoihin ja metsänhoitoon liittyen.

Kemeran ja puunhinnan muutokset.

Kun metsieni lähellä tehdään metsään, tiestöön tai ojitukseen liittyviä töitä. Myös silloin, jos toimihenkilön mielestä "jotain pitäisi tehdä" metsissäni.

Yleisesti metsänhoidosta ja erityisesti kestävästä metsänhoidosta.

Energiapuun korjuu asioissa ja myynnin kanssa.

Metsän uudistustyöt.

Metsätilojen hoito-/hakkuutarpeen arviointi ja tilalla käynti.

Metsänhoitoyhdistys Keskipohjan jäsenyys kiinnostaa, esite?

Metsäsuunnitelmaan perustuva arviointi tulevista hakkuu- ja hoitotoimista.

Erilaisiin suosituksiin liittyen yhteydenotto. Herättää yhteydenotollaan ajattelemaan metsääni, ja mitä sille voitaisiin tehdä.

Puunmyyntiehdotukset ja metsänhoitotarpeet.

Myynti-, hakkuu- ja harvennusasiat.

Metsäkauppoihin ja mahdollisiin kohteisiin liittyen.

Metsän harvennushakkuihin liittyen.

Metsän hoitoon liittyen.

Hoidolliset työt.

Leimikon suunnitteluun ja harvennushakkuihin liittyen.

Yhteydenotto erilaisiin metsänhoito ja myyntipalveluihin liittyen.

Kysymys 22. Missä asioissa oli mielestänne eniten parannettavaa teidän ja toimihenkilön välisessä yhteydenpidossa?

Asiakaspalvelu oli ystävällistä. Tulen käyttämään jatkossakin palveluita.

Yhteydenpito on toiminut hyvin, eikä siinä ole parannettavaa.

Hankkeen etenemisestä pitäisi tiedottaa paremmin asiakkaalle.

Yleisellä tasolla puhuttaessa metsätoimihenkilöiden skarpattava lujasti, sillä muuten hukka perii kilpailussa muiden toimijoiden kanssa. t. Entinen metsänhoitoyhdistyksen valtuutettu.

Aktiivisempaa yhteydenottoa keskeneräisissä asioissa.

Kälviän toimisto pitäisi saada uudestaan käyttöön. MHY:n käyttö väheni heti, kun toimipiste siirtyi muualle.

Ajantasaisen tiedon saanti hakkuu-/hoitoprosesseista niiden toteutuksen aikana. Toteutettujen hakkuu-/hoitotoimenpiteiden tulosten ja laadun läpikäyminen asiakkaan kanssa, myös taloudellisesta näkökulmasta. Olisi voitu tarjota paremmin vaihtoehtoja avohakkuulle.

"Kaikkea voi parantaa"

Jotkin asiat ei vaan edisty, mm. lannoitusjutut. Vasta 2 vuotta mennyt...

Palvelualltiudessa ja asiantuntevuudessa (johtuu ensisijaisesti asiantuntijoiden suuresta vaihtuvuudesta viime vuosina. On ollut vaikea muodostaa hyvää ja luottamuksellista asiakassuhdetta. MHY ei ole enää palvelujen tarjonnassa itsestäänselvyys.

Järjestön pitää olla kilpailukykyinen palvelujen hinnoittelun sekä taimien ja siementen osalta. Jäsenmaksu pitäisi poistaa tai pienentää reippaasti.

Yhteydenpidon aktiivisuudessa.

Välimatka.

Pitäisi varata enemmän aikaa keskusteluun.

Säännöllinen yhteydenpito voisi olla hyvä.

Yhteydenpito on ollut asiallista.

Lupauksista huolimatta jotkin asiat jääneet hoitamatta tai ovat viivästyneet paljon.

Hieman kiireellisiksi tuntuu menneen toimihenkilöiden työ, eli hieman enemmän mahdollisuutta paneutua asiaan. Palveluhalukkuus on kyllä hyvällä tasolla.

Pitää vastata puhelimeen!

Yhteydenpito toimi hyvin.

Lisää aktiivisuutta toimihenkilöiden puolelta.