

MHY METSÄ-LAPIN ASIAKKAIDEN KOKEMUS
PUUKAUPAN PALVELUISTA

Taru Rauma

Opinnäytetyö

Metsätalouden koulutusohjelma
Metsätalousinsinööri (AMK)

2024

Metsätalouden koulutusohjelma
Metsätalousinsinööri (AMK)

Tekijä	Taru Rauma	Vuosi	2024
Ohjaaja	Kari Pasanen		
Toimeksiantaja	Mhy Metsä-Lappi		
Työn nimi	Mhy Metsä-Lapin asiakkaiden kokemus puukaupan palveluista		
Sivumäärä	40 + 8		

Viisi metsänhoitoyhdistystä yhdistyi tämän vuoden alussa Lapissa, joten tuli ajankohtaiseksi selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä puukaupan palveluiden ja asiakaspalvelun osalta. Lapin alueella ei juurikaan ole kerätty tietoa metsänhoitoyhdistysten asiakastyytyväisyydestä. Tämän opinnäytetyön tilaajana on Mhy Metsä-Lappi. Tavoitteena oli selvittää sähköisenä tehtävän kyselyn perusteella, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat Mhy:n puukaupallisiin palveluihin ja mitä kehitettävää olisi puukaupan palvelun sisällössä asiakkaan näkökulmasta.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella menetelmällä, ja aineisto kerättiin kyselylomakkeella, jossa suurin osa kysymyksistä oli suljettuja kysymyksiä. Tämä jaettiin sähköpostitse otantaan valituille metsänomistajille. Kysely toteutettiin yhteistyönä toisen oppilaan kanssa, jolla on myös opinnäytetyö tekeillä Mhy Metsä-Lapille. Tällä vältettiin monen kyselyn lähettäminen asiakkaille lyhyenajan sisällä. Kyselylomakkeella kysyttiin asiakkaiden taustatietoja, toimintatapoja puukaupan ja metsänhoidon osalta sekä kokemuksia asiakaspalvelusta.

Tulosten perusteella Mhy Metsä-Lapin asiakkaat ovat tyytyväisiä puukaupan palveluihin, he luottavat metsänhoitoyhdistyksen toimintaan ja suosittelevat sen palveluita toisille metsänomistajille. Heillä on tarkoituksena myydä puuta tulevaisuudessaakin, mutta metsänhoidolliset syyt ovat tärkeimpiä. Asiakaspalvelun osalta toivottiin enemmän yhteydenottoja metsäasiantuntijalta, selkeämpää ilmoittamista sekä asiakaspalvelutaitojen parantamista joiltain osin.

Tuloksia hyödynnetään Mhy Metsä-Lapin omassa strategiatyössä. Ne myös antavat ajankohtaista tietoa metsänomistajien näkemyksistä sekä kokemuksista.

Forestry
Forestry Engineer

Author	Taru Rauma	Year	2024
Supervisor	Kari Pasanen		
Commissioned by	Mhy Metsä-Lappi		
Title	Mhy Metsä-Lappi's customer experience with timber trade services		
Number of pages	40 + 8		

In Lapland five forest management associations merged in the beginning of 2024. It became timely to find out the satisfaction of the customers with the timber trade services and customer service. The thesis has been commissioned for the Forest Management Association of Metsä-Lappi, which also is the client of the thesis. The aim is to find out, based on the survey, how satisfied customers are with the timber trade services and customer service.

The research was carried out using a quantitative method and the material was collected as an e-mail survey. Most of the questions were structured questions. The survey was carried out in collaboration with a student at Lapland University of Applied Sciences, who also has a thesis in progress with the Forest Management Association of Metsä-Lappi. The survey studies the customers' background information, activities in the timber trade and forest management and experiences with customer services.

Based on the results, the customers are satisfied with the timber trade services. Customers trust the Forest Management Association of Metsä-Lappi operations and recommend the services to other forest owners. According to the results customers will sell wood in the future. For forest owners, forest management is important, and it is a priority in forest management. The customers wished for more contacts from the forest expert with customers and clearer communication of different issues and an improvement in some customer services skills.

The results of the study are used in Forest Management Association of Metsä-Lappi's own strategy work. The results provide up-to-date information on the views and experiences of forest owners.

Keywords customers, forest management association, timber trade services

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	SUOMALAINEN METSÄNOMISTAJA 2020	7
3	PUUKAUPAN PALVELUT METSÄNHOITUYHDISTYKSESSÄ	10
3.1	Puukaupan perusta.....	10
3.2	Metsänhoitoyhdistykset Suomessa	12
3.3	Metsänhoitoyhdistyksen puukaupalliset palvelut	12
3.3.1	Metsänhoitoyhdistys Metsä-Lappi	13
3.3.2	Metsänhoitoyhdistysten puukaupalliset palvelut	14
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	15
4.1	Palvelun laatu	15
4.2	Tyytyväisyys palveluun	15
4.3	Asiakassuhteiden ylläpito	16
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	18
5.1	Tutkimuksen tavoite ja kuvaus.....	18
5.2	Kyselyn sisältö.....	18
6	TULOKSET.....	20
6.1	Taustatiedot.....	20
6.2	Puukauppapalvelut	23
6.3	Asiakaspalvelu.....	27
6.4	Johtopäätökset	30
7	POHDINTA	33
	LÄHTEET.....	38
	LIITTEET	40

1 JOHDANTO

Suomessa yksityismetsänomistuksen muutosta on seurattu vertailukelpoisilla kyselytutkimuksilla vuodesta 1990 alkaen. Vuonna 2020 julkaistu Suomalainen metsänomistaja 2020: metsätalouden kannattavuus ja metsänomistajakunnan muutos on jo neljäs kyselytutkimus. Tutkimus tarjoaa ajankohtaista tietoa metsänomistajista ja kattaa koko Suomen. Kyselyssä kartoitetaan metsänomistajien ja tilojen erilaisia taustapiirteitä, tavoitteita sekä puunmyyntejä. (Karppinen, Hänninen & Horne 2020, 3–4.)

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Lapissa toimivan Mhy Metsä-Lapin asiakkaiden tyytyväisyyttä puukaupan palveluihin sekä asiakaspalveluun. Tutkimus rajattiin käsittelemään puukauppa- ja asiakaspalvelua. Tällä haluttiin selvittää tarpeita palveluprosessin kehittämiseksi ja ideoita asiakaskokemusten parantamiseksi asiakkaiden kokemusten perusteella. Lisäksi tutkimus rajattiin jäsenenä oleviin asiakkaisiin, jotka ovat viimeisen viiden vuoden aikana käyttäneet Mhy:n puukaupallisia palveluita ja heidän sähköpostiosoitteensa on tiedossa.

Aineisto kerättiin sähköisellä kyselytutkimuksella, joka lähetettiin metsänomistajien sähköpostiin. Mahdollisimman monta metsänomistajaa houkuteltiin vastaamaan kyselyyn ja osallistumaan arvontaan, johon Mhy Metsä-Lappi lahjoitti palkinnoksi 250 euron arvoisen palvelusetelin.

Tämä opinnäytetyö on ajankohtainen ja tarpeellinen, koska Lapin alueella ei ole juurikaan kerätty tietoa metsänhoitoyhdistysten asiakastyytyväisyydestä aikaisemmin. Kyselyn kohdealueella on aikaisemmin toiminut viisi pientä metsänhoitoyhdistystä, jotka fuusioituivat 1.1.2024 Metsänhoitoyhdistys Metsä-Lapiksi. (Mhy Metsä-Lappi 2024.) Tämä asiakastyytyväisyyskysely on Mhy Metsä-Lapin ensimmäinen. Tutkimustuloksia käytetään myös keväällä 2024 tehtävään strategiatyöhön.

Tammikuusta 2024 alkaen Mhy Metsä-Lappi on kerännyt kahden viikon välein palveluita käyttäneiltä asiakkailta palautetta sähköisellä kyselyllä. Tämä opinnäytetyö on kysymysasettelultaan kattavampi.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat Mhy:n puukaupallisiin palveluihin?
- Mitä kehitettävää on puukaupan palvelun sisällössä asiakkaan näkökulmasta?

2 SUOMALAINEN METSÄNOMISTAJA 2020

LUKE:n Metsänomistaja 2020-tutkimus koko maan kattavasta metsänomistajien joukosta tehtiin vuonna 2019. Otantaan valittiin luonnollisten henkilöiden, kuolinpesien ja verotusyhtymien metsätilakokonaisuudet. Metsätalousmaata piti löytyä Etelä-Suomen alueelta vähintään viisi hehtaaria, Keski-Pohjanmaan, Pohjois-Pohjanmaan sekä Kainuun alueelta vähintään kymmenen hehtaaria ja Lapin alueelta vähintään 20 hehtaaria. (Karppinen ym. 2020, 8.)

Otostiloja tuli 15436 kappaletta mukaan tutkimukseen. Aineisto tutkimukseen kerättiin postitse lähetettävällä sekä sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselylomake oli 12 sivun pituinen, ja siihen sisältyi perusosa, metsäpalveluiden käyttö, metsätalouden hyväksyttävyyys ja ekosysteemipalvelut sekä metsänhoito, hakkuut ja työhyvinvointi. Otostiloista kyselylomakkeen palautti 6542 eli vastausprosentti oli 42,4 prosenttia sekä sähköisen kyselyn palauttaneiden vastaajien vastausprosentti oli 11,8 prosenttia. (Karppinen ym. 2020, 10–11.)

Aineistoa analysoitaessa havaittiin, että eläkeläiset ovat suurin metsänomistajaryhmä (47 %) ja palkansaajat toiseksi suurin (37 %). Eläkeläiset ovat keskimääräisesti enemmän virkistyskäyttäjiä ja epätietoisia metsien käytön suhteen. Palkansaajat korostavat tuloja ja metsästä saatavaa turvaa sekä tekevät itse metsässä hoitotöitä. (Karppinen ym. 2020, 20–21.)

Päätoimisesti maa- tai metsätalousyrittäjinä toimivia oli noin kymmenesosa metsänomistajista. Metsänomistaja asuu useammin muualla kuin tilallaan. Metsätilalla asuminen oli yleisempää mitä suurempi tila kyseessä oli. Vakituisesti tilalla asui yli kolmasosa metsänomistajista. Myös maatalousyrittäjistä neljä viidestä asui tilalla. Palkansaajat ja muut yrittäjät asuivat tilalla harvemmin. Haja-asutusalueella asui yli puolet kyselyyn vastaajista. Kaupungissa asuvia oli noin kolmasosa vastaajista ja taajamassa tai kirkonkylässä noin viidesosa vastaajista. (Karppinen ym. 2020, 22–24.)

Metsätilan hoidosta vastasi keskimääräisesti useammin mies. Miehisessä korostuu se, että he ovat useammin maatalousyrittäjiä tai muita yrittäjiä sekä he vastaavat keskimääräistä suurempien tilojen hoidosta. Naisten osuus metsänomistajista oli

41 prosenttia, he vastaavat keskimääräistä pienempien tilojen hoidosta sekä asuvat useammin kaupungissa. Naiset lukeutuvat enemmän virkistyskäyttäjiin ja ovat kuolinpesän omistajia miehiä useammin. Tutkimuksessa selvisi, että metsänomistajien keski-ikä oli 62 vuotta. (Karppinen ym. 2020, 25–26.)

Metsänomistajien ammatillinen koulutus tai sen puute oli ikäsidonnaista. Vanhemmilla metsänomistajilla oli vähemmän ammatillista koulutusta kuin nuoremmilla metsänomistajilla. Naiset olivat koulutetumpia kuin miehet. (Karppinen ym. 2020, 26.)

Metsätilojen koko vaihteli metsänomistajan ammattiaseman mukaan. Keskimäärin tilakoko oli noin 48 hehtaaria. Maatalousyrittäjät omistivat muita metsänomistajia suurempia tiloja. Keskimäärin heidän tilakokonsa oli noin 83 hehtaaria. Eläkeläisten tilakoko vaihteli noin 20–39 hehtaarin tiloista. Nuoret ihmiset omistivat keskimäärin noin 56 hehtaarin metsätiloja. Naisten omistuksessa oli pienehköjä metsätiloja. (Karppinen ym. 2020, 31.)

Metsätilan omistus oli suurimmaksi osaksi perheomisteinen, näitä metsätiloja oli alle 70 prosenttia. Yhtymänä oli 17 prosenttia tiloista ja kuolinpesänomistuksessa 11 prosenttia. (Karppinen ym. 2020, 35.)

Maatalousyrittäjät sekä maaseudulla asuvat olivat aktiivisempia tekemään puukauppaa verrattuna muihin ammattiryhmiin ja erityisesti miehet olivat naisia aktiivisempia. Myös perheomisteiset ja yhtymä tilat tekivät yleisemmin puukauppaa kuin kuolinpesät. Tässä korostui, että nuoret ovat iäkkäämpiä metsänomistajia aktiivisempia puukaupan suhteen. (Karppinen ym. 2020, 42.)

Enemmistö metsänomistajista on käyttänyt puukauppatapana pystykauppaa ja toisena vaihtoehtona hankintakauppaa. Yli puolet metsänomistajista oli tehnyt puukaupan suoraan metsäyhtiön kanssa, ja noin kolmasosa metsänomistajista oli antanut valtakirjan metsänhoitoyhdistykselle. (Karppinen ym. 2020, 44.)

Tämän tutkimuksen mukaan joka kuudennella metsänomistajalla on aikomus myydä puuta hieman enemmän kuin edellisen kolmen vuoden eli 2016–2018 aikana. Puunmyyntiaikeisiin vaikuttaa myös tilan koko, suuremmalla tilalla myydään useammin puuta ja pienemmällä tilalla puuta myydään harvemmin. Puu-

kaupan yhteydessä energiapuuta oli myynyt joka neljäs metsänomistaja. Pelkäs-
tään energiapuukauppaa oli tehnyt noin neljä prosenttia vastaajista. Omaan käyt-
töön energiapuuta oli korjannut puolet metsänomistajista ja puukaupan tehneistä
noin 60 prosenttia. Enemmistö näistä metsänomistajista kuului maa- ja metsäta-
lousyrittäjiin. (Karppinen ym. 2020, 51–53.)

3 PUUKAUPAN PALVELUT METSÄNHOITUYHDISTYKSESSÄ

3.1 Puukaupan perusta

Suomalaisten tärkein luonnonvara on metsät. Niiden hyödyntäminen on vaihdellut vuosien aikana eri tarpeiden sekä mahdollisuuksien mukaan. Erilaiset muutokset ympäristössä, taloudessa tai yhteiskunnassa heijastavat metsien käyttöön tai niiden käyttötavoitteisiin. Ennen metsälain muutosta vuonna 2014, metsänuudistamisen osalta ei ollut montaa vaihtoehtoja, kuin metsälle tehtävä päätehakkuu. Metsä uudistettiin päätehakkuun jälkeen luontaisesti, istuttamalla taimia tai kylvämällä siemeniä. Uuden lain myötä metsienkäsittelytavat ovat monipuolistuneet ja enemmän vaihtoehtoja päätehakkuulle on löytynyt. (Huuskonen, Hynynen, Valkonen & Varhi 2014, 9.)

Puu on suosittu luonnonvara ja sillä on kysyntää tulevaisuudessakin. Suomessa on tehty vuosikymmeniä tutkimustyötä perustuen käytännön kokemukseen metsien eri käsittelytavoista ja niiden vaikutuksista. Joten ei ole vain yhtä ja oikeaa tapaa metsän kasvatuksessa ja hoidossa. (Huuskonen ym. 2014, 10.)

Metsänomistaja asettaa tavoitteet metsiensä käytölle osana muuta talouttaan. Hän voi painottaa ja valita mieltymystensä mukaan erilaisia tavoitteita metsätalallaan kuvioittain tai eri puolilta tilaa. Tavoitteet muodostavat kokonaisuuden metsien pitkäjänteiselle ja suunnitelmalliselle käytölle. Metsäammattilainen on metsänomistajan apuna tarjoamassa eri vaihtoehtoja metsien käsittelytapoihin. On hyvä myös arvioida eri vaihtoehtoihin liittyvät hyödyt, haitat, mahdollisuudet ja riskit. Päätöksen metsien käsittelyiden toimenpiteistä tekee aina metsäomistaja. (Äijälä, Koistinen, Sved, Vanhatalo & Väisänen 2014, 18.)

Päätös metsien käsittelystä voi johtua monista syistä. Metsänomistaja saattaa noudattaa metsäsuunnitelmaa metsiensä hoidossa ja hänelle voi olla kertynyt hakkuurästejä. Metsänomistajalla voi olla rahantarvetta, uusien investointien tai muiden asioiden takia. Metsänomistaja on myynyt metsänsä tai ostanut lisää metsää. Metsänomistaja haluaa tehdä tilallaan sukupolvenvaihdoksen. Pelkäs-

tään hyvä puumarkkinatilanne voi aktivoida metsänomistajan tekemään puukauppaa. Metsästä saatavan tulon merkitys vaihtelee metsänomistajien kesken, ja se näkyy metsänkäsitteilyä koskevissa päätöksissä. Metsätalous voi olla metsänomistajalle pääelinkeino tai pääomatulot ovat kiinteä osa kokonaistaloutta tai tulot metsästä eivät ole merkittävä asia ollenkaan. Jollekin metsä voi toimia sivutulojen lähteenä sekä kohteena, joka helpottaa lisäinvestointeja. (Äijälä ym. 2014, 19.)

Puukaupassa on kolme vakiintunutta puukauppatapaa: pystykauppa, hankintakauppa ja käteiskauppa. Pystykaupassa metsänomistaja luovuttaa puukauppasopimuksella hakkuuoikeuden puunostajalle rajattuun alueeseen. Ostajalla on hakkuuoikeus alueen pystypuustoon. Metsähakkuusopimuksen mukaan ostaja tekee korjuutoimenpiteet ja vastaa puunkorjuun kustannuksista sekä laadusta. Puunmyyjälle maksetaan puustosta kantohinta, ja verotuksen näkökulmasta tämä on pääomatuloa. (Versowood Group 2024a.)

Hankintakauppaa tehdessä metsänomistaja ja puunostaja sopivat ostettavasta puumäärästä. Tämän jälkeen myyjä vastaa puuston hakkuusta, niiden kustannuksista sekä puutavaran toimittamisesta tien varteen jatkokuljetusta varten. Hankintakaupassa puunmyyjällä on vastuu varmistaa, että puutavara täyttää hankintakauppasopimuksessa mainitut mitta- ja laatuvaatimukset. Puunmyyjälle maksettava hankintahinta sisältää kantohinnan lisäksi myös puuston korjuukustannukset. Hankintakaupasta saatava myyntitulo jakautuu puunmyyjälle pääomatuloksi sekä ansiotuloksi. (Versowood Group 2024b.)

Käteiskauppa eroaa hankintakaupasta siten, että puutavara myydään puunostajalle vasta sitten, kun se on jo hakattu ja kuljetettu varastopaikalle tien varteen odottamaan jatkokuljetusta, tässä kaupassa ei käytetä etukäteissopimusta. Tässä kauppatavassa puunmyyjälle maksetaan myydystä puusta sekä puun korjuusta ja kuljettamisesta varastopaikalle eli samalla tavalla kuin hankintakauppaa tehdessä. Käteiskaupasta saatava myyntitulo jakautuu puunmyyjälle pääomatuloksi sekä ansiotuloksi. (Metsäkeskus 2024.)

3.2 Metsänhoitoyhdistykset Suomessa

Metsänhoitoyhdistykset ovat metsänomistajien itsensä hallinnoimia yhdistyksiä ja etujärjestöjä. Suomenkieliset metsänhoitoyhdistykset ovat Maa- ja metsätaloustuottajain Keskusliitto MTK:n jäseniä. Nykypäivänä Suomessa toimii 51 metsänhoitoyhdistystä. (Metsänhoitoyhdistys 2024a.)

Metsänhoitoyhdistys toimii metsänomistajien yhteisönä, jonka tarkoituksena on edistää jäsentensä kannattavaa metsätalouden harjoittamista ja heidän metsätaloudellensa asettamia muiden tavoitteiden toteutumista. Metsänhoitoyhdistys pyrkii edistämään taloudellisesti, ekologisesti sekä sosiaalisesti kestävää metsien hoitoa ja käyttöä sekä valvoo jäsentensä etua. Metsänhoitoyhdistys antaa jäsenilleen ja muille toimialueensa metsänomistajille tarvittavia palveluita metsätalouden harjoittamiseen. (Laki metsänhoitoyhdistyksistä 1998/534 § 1:1.)

3.3 Metsänhoitoyhdistyksen puukaupalliset palvelut

Metsänhoitoyhdistykset ovat toimijoita, jotka tuntevat paikallisen puumarkkinatilanteen. Puun kysyntä on kausittaista ja metsäasiantuntijan apua käyttäen metsänomistaja saa tietoonsa puumarkkinatilanteen. Ennen puukauppaa tehdään kohteelle puunmyyntisuunnitelma. Tällöin huomioidaan metsän mahdollisuudet, metsänomistajan toiveet sekä metsän monimuotoisuus. Suunnitelmaan kirjatut toiveet ja tarpeet helpottavat puukaupan kilpailuttamista ja metsänomistaja saa samalla arvion puukaupan tuloista, joten hän on mahdollisuus suunnitella omaa talouttaan paremmin. Vaikka metsänomistaja ei olisikaan juuri myymässä puuta, on kuitenkin puunmyyntisuunnitelman hyvä olla olemassa tulevaisuuden kauppaja varten, valmiista suunnitelmasta näkee mitä myytävää kohteelta löytyisi. (Metsänhoitoyhdistys 2024b.)

Jatkuva kasvatus on yksi vartenotettava vaihtoehto metsänhoidossa, ja metsänhoitoyhdistyksen kautta saa siihen neuvontaa sekä toteutuspalvelua. Tavoitteena on pitää metsä luontaisesti uudistettuna sekä peitteisenä ilman avohakkuuta. Jatkuva kasvatus metsässä tuottaa mahdollisesti tasaisesti pientä tuloa metsänomistajalle, suurin piirtein 10–20 vuoden välein. (Metsänhoitoyhdistys 2024c.)

Jatkuvan kasvatuksen metsässä voidaan tehdä harvennus-, pienaukko-, kais-
tale- sekä poimintahakkuita. Hakkuussa poistetaan suuria tukkipuita ja annetaan
kasvutilaa nuoremmille puille. Tällöin saadaan metsään eri kerroksia ja eri-ikäistä
puustoa, joka vahvistaa metsän tuhon kestävyyttä. Jatkuvalla kasvatuksella edis-
tetään metsän monimuotoisuutta, jolloin eri lajit saavat enemmän sopivaa ravin-
toa ja lisääntymispaikkoja. Maanmuokkausta ei tarvita metsän ollessa puustoi-
nen, se myös pienentää kustannuksia ja ylipäättään maisemavaikutukset ovat
pienemmät. (Metsänhoitoyhdistys 2024d.)

Metsänomistaja saa myytyä energiapuuta markkinoille metsänhoitoyhdistyksen
kautta. Metsänhoitoyhdistyksen oma korjuupalvelu hoitaa nuoren metsän kasvu-
kuntoon tekemällä sinne energiapuunkorjuun, koska tällaiset leimikot eivät täytä
laatuvaatimuksia kuitupuun osalta ensiharvennuskohteilta. Energiapuut myy-
dään useimmiten paikalliselle lämpölaitokselle tai muille lähialueen ostajille. (Met-
sänhoitoyhdistys 2024e.)

Hakkuun jälkeen tehdään korjuuvalvonta, joka on yksi tärkeimpiä asioita onnistu-
neessa puukaupassa. Hakkuusopimukseen kirjataan sovitut asiat, ja korjuunval-
vonnalla varmistetaan, että sopimusta on noudatettu ja asiat toteutettu. Korjuu-
valvonta tehdään maastossa hakkuualueella ja näin varmistetaan, ettei metsän-
omistajalle aiheudu tappiota tehdystä hakkuusta tai tulevaisuudessa. Maastotar-
kastuksen jälkeen toimistolla tarkastetaan mittausasiakirjat ja todetaan, onko so-
vittua mittoja käytetty ja puutavaralajeja tehty. Mikäli jokin on mennyt pieleen puu-
kaupan toteutuksessa, metsäasiantuntija on metsänomistajan tukena ja tietää
kuinka asiaa lähdetään selvittämään. (Metsänhoitoyhdistys 2024f.)

3.3.1 Metsänhoitoyhdistys Metsä-Lappi

Vuoden 2024 alussa aloitti toimintansa Mhy Metsä-Lappi. Tähän liittyi viisi met-
sänhoitoyhdistystä: Itä-Lappi, Kittilä, Salla, Sodankylä ja Rovaniemi. Toiminta-
alueeseen kuuluvat Kittilän, Sodankylän, Savukosken, Pelkosenniemen, Sallan,
Kemijärven sekä Rovaniemen kunnat. Lapin alueella toimii enää kaksi metsän-
hoitoyhdistystä: Mhy Lappi ja Mhy Metsä-Lappi. (Puukila 2023,30.)

Yksityisiä metsänomistajia jäsenenä on 6400 henkilöä. Yksityismetsien pinta-alaa on 853 000 hehtaaria. Mhy Metsä-Lapin alueella on seitsemän toimistoa, joissa työskentelee 27 toimihenkilöä ja heistä 13 on metsäasiantuntijoita. (Mhy Metsä-Lappi 2024.)

Suomessa metsät ovat vuosikausia olleet kansallisaarre, joten Mhy haluaa tehdä parhaansa kestävänsä metsätalouden eteen ja tällä varmistaa, että metsää kannattaa omistaa myös tulevaisuudessa. Arvot perustuvat vastuullisuuteen toiminnan perustuessa metsänomistajan tavoitteet huomioiden kestävänsä metsätalouteen sekä luonnonmonimuotoisuuden edistämiseen. Metsänhoitoyhdistyksen toiminta perustuu paikallistuntemukseen metsien ja metsänomistajien osalta sekä se on maaseudulla tuttu toimija ja työllistäjä. Asiantuntijuus perustuu tuoreeseen tietoon, erilaisiin tutkimustuloksiin sekä metsänhoidon suosituksiin. (Metsänhoitoyhdistys 2024g.)

3.3.2 Metsänhoitoyhdistysten puukaupalliset palvelut

Puukauppaa voidaan tehdä kilpailuttamalla eli valtakirjan avustuksella. Valtakirjan antaa metsänomistaja metsäasiantuntijalle. Valtakirja antaa metsäasiantuntijalle luvan lähettää kaikille puuta ostaville tahoille tiedot myytävästä leimikosta, vastaanottaa tarjoukset sekä verrata niitä. Metsänomistajalle metsäasiantuntija suosittelee mielestään kannattavinta tarjousta, mutta lopullinen päätös jää metsänomistajalle. (Metsänhoitoyhdistys 2024h.)

Toisena vaihtoehtona on Mhy:n oma korjuupalvelu. Metsänhoitoyhdistys toimii välittäjänä, jolloin myytävät puut menevät ostajalle ja korjuu suorittaa metsänhoitoyhdistyksen omat urakoitsijat. Korjatut puut voidaan toimittaa metsänhoitoyhdistyksen avustuksella lähellä oleville tuotantolaitoksille tai luovuttaa ostajalle pi-noissa tien varteen. (Metsänhoitoyhdistys 2024i.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakkaiden palvelu yrityksessä on toimintaa, jolla on tarkoitus auttaa ja opastaa asiakasta hänen haluamassaan palvelussa yritykseltä. Käsite asiakaspalvelu on asiakkaan sekä yrityksen henkilökunnan tai yrityksen palvelujärjestelmien tarjoama vuorovaikutus, ja siihen vaikuttavat monet yrityksen sisäiset sekä ulkoiset tekijät. Yritys muodostaa oman palvelukonseptinsa, jossa määritellään, ketä palvellaan, minkä verran palvelua tarjotaan, millä tavoin ja kuinka palvelu tuottaa arvoa asiakasta kohtaan. (Bergström & Leppänen 2018, 162.)

4.1 Palvelun laatu

Viime vuosien aikana on palvelun laadun merkitys kasvanut voimakkaasti. Tuotteet saattavat olla yritysten kesken samanlaisia, joten niillä erottuminen voi olla hankalaa. Sen sijaan voidaan tarjota palvelua, joka erottuu kilpailijan palvelusta tarjoavan yrityksen eduksi. Laadukas palvelu on merkittävä kilpailukeino, jolla pyritään erottumaan muiden kilpailijoiden joukosta. Lähtökohtana on, että asiakkaat odottavat saavansa hyvää palvelua asioidessaan yrityksessä, mutta koska ihmiset ovat erilaisia, voi käsitys hyvästä palvelusta merkitä eri asioita. Yrityksellä on myös oma käsityksensä mitä on hyvä asiakaspalvelu ja mitä asioita heidän asiakkaansa arvostavat. Asiakastyytyväisyys perustuu siihen, että yritys tarjoaa selkeää palvelua, mitä heidän omat asiakkaansa odottavat. (Ylikoski 2009, 117.)

4.2 Tyytyväisyys palveluun

Jokaisella yrityksellä on jonkinlainen käsitys asiakkaidensa tyytyväisyydestä tuotteisiin tai palveluihin. Näkökulmat voivat erota johtoportaan ja asiakaspalvelijoiden kesken. (Ylikoski 2009, 155.)

Yritykset seuraavat asiakkaidensa tyytyväisyyttä tuotteisiin tai palveluihin yleensä jatkuvasti. Seurannalla pyritään säilyttämään sekä kehittämään asiakassuhteita. Palvelutapojen muuttuessa tai ongelman sattuessa kohdalle, yrityksen on osattava reagoida ajoissa, joten asiakastyytyväisyyden seuranta tehdään pitkällä aikavälillä. Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata ja seurata kolmella eri tavalla, esi-

merkiksi spontaanilla palautteella, tyytyväisyystutkimuksella ja suosittelujen määrällä. Asiakas voi antaa kiitosta, moitetta, valittaa sekä esittää toiveita ja kehitysideoita spontaanina eli suorana palautteena puhumalla kasvotusten, soittamalla tai lähettämällä viestiä puhelimella, sähköpostitse tai käyttämällä jotain sosiaalisen median kanavaa. (Bergström & Leppänen 2018, 443.)

Tyytyväisyystutkimusta tehdään yrityksen nykyisten asiakkaiden kesken. Tutkimuksella saadaan selvitettyä yrityksen, tuotteiden ja palveluiden toimivuutta asiakkaiden suhteen. Tällaisella tutkimuksella voidaan mitata kokonaistyytyväisyyttä tai se voidaan jakaa osa-alueisiin, esimerkiksi tuotteet, palvelu, asiakaspalvelu, hinnoittelu sekä yhteyshenkilöstön toiminta. Se kuinka paljon asiakkaat suosittelevat yrityksen tuotteita tai palveluita muille, on yhteydessä tyytyväisyyteen. Tyytyväisyyden lisääntyessä suosittelumäärät lisääntyvät ja mikäli asiakas ei ole tyytyväinen, suositteluiden määrät vähenevät. (Bergström & Leppänen 2018, 444.)

4.3 Asiakassuhteiden ylläpito

Yrityksen tuotteita tai palveluita vain kerran ostaneet asiakkaat pyritään houkuttelemaan ostamaan uudelleen yritykseltä. Keinoina voidaan käyttää kiitoskirjettä, lisätarjouksia, tiedottamalla uutuuksista sekä ehdottamalla kanta-asiakkaaksi liittymistä, tehdä tyytyväisyyskyselyitä tai kutsua heitä erilaisiin asiakastilaisuuksiin. Vanhan säännön mukaan 20 prosenttia asiakkaista tuo 80 prosentin tuloksen yritykseen, joten on tärkeää, että yritykselle arvokkaimpia asiakkaita pyritään palvelemaan mahdollisimman hyvin. (Bergström & Leppänen 2018, 437.)

Asiakassuhdetta pyritään rakentamaan lujemmaksi luomalla siteitä kehitettäviin ja suojeltaviin asiakassuhteisiin markkinoinnin avulla. Vahva side syntyy luottamuksesta, hyvästä molemminpuolisesta vuorovaikuttamisesta, asiakassuhteen tyytyväisyydestä, sen jatkumosta sekä arvostuksesta. Hyvän luottamuksen syntyminen asiakkaan ja yrityksen välille edellyttää yritykseltä reiluuutta, rehellisyyttä sekä eettisesti hyväksyttävää käytöstä. Tällöin asiakas oppii luottamaan, että se tehdään, mikä on yrityksen puolelta luvattu. (Ylikoski 2009, 188–189.)

Potentiaalisille asiakkaille voidaan kehittää uskollisuusohjelmia, esimerkiksi kanta-asiakasohjelma. Yritykselle uskollinen asiakas useimmiten keskittää palvelun tarpeensa samaan tuttuun yritykseen, koska hän tietää kokemuksen perusteella mitä yritykseltä, tuotteelta tai palvelulta odottaa. Tämä vähentää tyytymättömyyttä ja valituksia sekä asiakas suhtautuu virheisiin ja ongelmatilanteisiin kevyemmin. Suunniteltaessa uskollisuusohjelmaa ja asiakassuhdemarkkinointia, voidaan asiakkaat ryhmitellä eri tasoihin ja useimmiten näitä tasoja on asiakkaiden kesken kaksi tai kolme. Näihin tasoihin on löydettävä selkeät rajat. Rajojen löytämiseen apuna käytetään tutkimalla asiakaskantoja ja erilaisten asiakkaiden ostoja. (Bergström & Leppänen 2018, 437.)

Alin taso on heille, jotka ostavat säännöllisesti, mutta eivät ole kuitenkaan arvokkaita asiakkaita. Keskimmäisen tason asiakkaat ostavat enemmän ja useasti. Kolmas taso voi olla taso parhaille asiakkaille, tähän pääsemisen kynnyks on korkea. Kanta-asiakkaana oleva ihminen arvostaa tuttua, turvallista ja henkilökohtaista palvelua. Mikäli asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun, mainostaa asiakas tutuille ihmisille yritystä ja sen tuotteita tai palvelua. Tämä lisää yrityksen asiakaskuntaa. (Bergström & Leppänen 2018, 438.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tavoite ja kuvaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää asiakkaiden kokemuksia puukaupallisista palveluista sekä kehittää ja parantaa asiakaskokemusta puukaupan osalta Mhy Metsä-Lapissa. Tutkimustuloksia vertaillaan LUKE:n Metsänomistaja 2020-tutkimukseen. Samalla selvitetään, poikkeako Lapissa metsää omistavien profiili tai tavoitteet muista metsänomistajista.

Kysely tehtiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Tässä tutkimusmenetelmässä selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä, samalla voidaan tutkia eri asioiden välisiä riippuvaisuuksia sekä muutoksia. Tutkimuksen luotettavuuteen ja onnistumiseen tarvitaan mahdollisimman suuri ja tutkittavaa perusjoukkoa edustava otoskoko. (Heikkilä 2005, 16–18.)

Määrällisen tutkimuksen pätevyyttä eli validiteettia sekä luotettavuutta eli reliabiliteettia käytetään arvioidessa tutkimustulosten luotettavuutta. Yhdessä nämä muodostavat kokonaisluotettavuuden. Pätevyydellä on tarkoitus mitata sitä, mitä on tarkoitus mitata eli tässä tutkimuksessa validiteetin mittari on kyselylomakkeen kysymykset ja se, kuinka vastaaja on ymmärtänyt kysytyt kysymykset. Luotettavuudella mitataan tulosten tarkkuutta eli reliabiliteetin mittari on vastausten todellisuus sekä niiden toistettavuus. Mikäli tutkimus tehtäisiin uudelleen samalle vastaajalle, saataisiin samat vastaukset, vaikka tutkimuksen tekijä olisikin eri henkilö. (Vilkka 2021, 34.)

5.2 Kyselyn sisältö

Tilaajan toiveesta tein kyselytutkimuksen yhteistyönä Lapin AMK:n toisen oppilaan Marko Ahosen kanssa, jolla on myös opinnäytetyö tekeillä Mhy Metsä-Lapille. Hänen aihealueensa rajautuu metsänhoitopalveluihin sekä asiakaspalveluun.

Asiakastytyväisyyskysely lähetettiin sähköisenä kyselynä metsänhoitoyhdistyksen yleisen sähköpostin kautta otantaan valittujen asiakkaiden sähköpostiosoitteisiin linkkinä. Vastausaika oli kyselyssä kaksi viikkoa. Muistutusviesti lähetettiin automaattisesti Mhy:n puolesta viikon päästä kyselyn lähetyksestä.

Kyselyn tekemiseen hyödynnettiin apuna Webropol-ohjelmaa, joka on verkossa toimiva tutkimus- ja tiedonkeruuohjelma. Saatekirje (liite 1) ja kyselylomake (liite 2) tehtiin Webropol-ohjelmalla, minkä Mhy:n edustaja hyväksyi. Saatekirjeessä avattiin kyselyn tarkoitusta ja merkitystä. Kyselylomakkeeseen otettiin jonkin verran samoja kysymyksiä, joita oli LUKE:n Metsänomistaja 2020-tutkimuksessa.

Enemmistö kysymyksistä oli strukturoituja monivalintakysymyksiä eli suljettuja kysymyksiä, joissa vastaajalle tarjotaan valmiina oleva vastausvaihtoehto. Nämä olivat myös pakollisia vastattavia kysymyksiä. Vain yksi kysymyksistä oli avoin ja vapaaehtoinen. Siihen sai halutessaan kertoa vapaasti terveisiä Mhy:lle.

Tuloksia analysoitaessa vertailtiin samalla tuloksia Metsänomistaja 2020-tutkimukseen. Kysely oli anonyymi, joten henkilötietoja ei voinut yhdistää yksittäisiin vastauksiin. Arvontaan osallistuneet metsänomistajat pystyivät jättämään yhteystietonsa kyselyssä olevaan linkkiin, joka meni vain Mhy:n edustajan tietoon ja käsiteltäväksi. Ennen kyselyn lähetystä otannassa valituille metsänomistajille, testattiin testikysely muutamalla henkilöllä Mhy Metsä-Lapin sisällä. Tällä varmistettiin kyselyn toimivuus. Tulokset analysointiin Webropol-ohjelman sekä Excelin avulla.

Mhy Metsä-Lapin jäseniä on 6400 metsänomistajaa. Kyselyn otantaan tuli 533 metsänomistajaa eli 8,4 prosenttia asiakaskunnasta. He ovat metsänhoitoyhdistyksen jäseniä ja ovat viimeisen viiden vuoden eli vuosien 2018–2023 aikana käyttäneet Mhy:n puukaupallisia palveluita ja heillä on sähköpostiosoite käytössä.

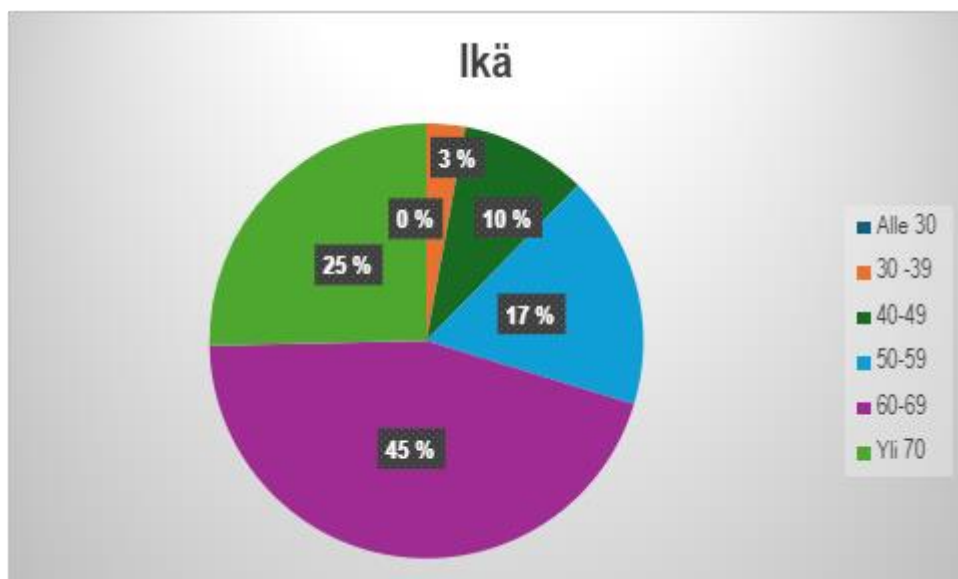
6 TULOKSET

Kyselyn otantaan tuli 533 metsänomistajaa. Heille kysely lähetettiin linkkinä sähköpostin kautta. 28 sähköpostiosoitetta ei ollut käytössä tai ne olivat virheellisiä, joten todellisuudessa kysely lähti 505 metsänomistajalle. 138 metsänomistajaa vastasi kyselyyn, heistä miehiä oli 92 ja naisia 46. Kyselyn vastausprosentiksi tuli 27 prosenttia.

6.1 Taustatiedot

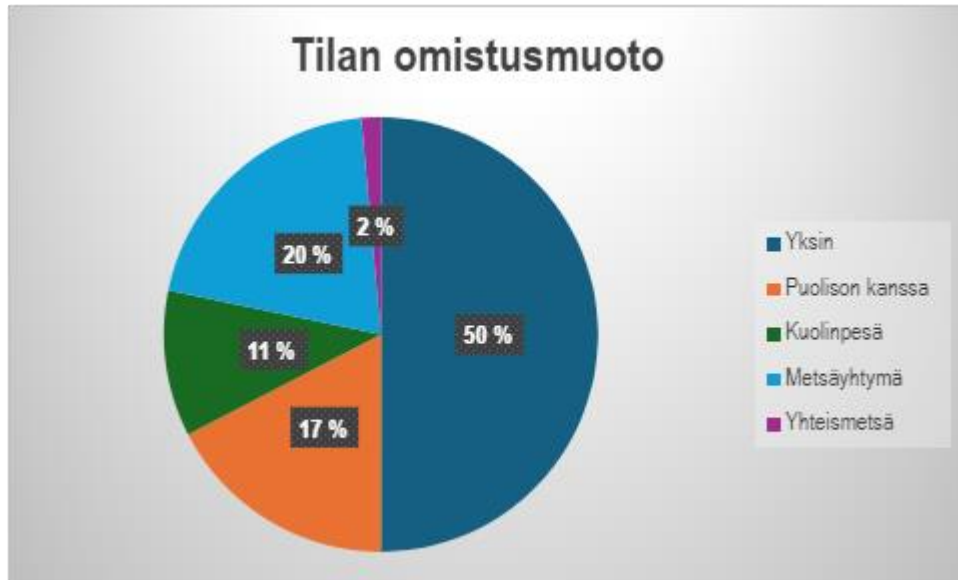
Kyselyn ensimmäinen osuus käsitteli metsänomistajien taustatietoja. Tähän koostettiin kysymyksiä sukupuolesta, iästä, tilan omistusmuodosta, tilan metsäpinta- alasta, kuinka kaukana asuu tilasta, ammattiasemasta, asuinpaikasta, metsätilan käytöstä, onko suunnitteilla sukupolven vaihdosta sekä onko käytössä metsäsuunnitelma.

Metsänomistajien sukupuoli jakautui miehiin 67 prosenttia ja naisiin 33 prosenttia. Muun sukupuolisia vastaajista ei ollut yhtään. Vastaajien ikä painottui 60–69 vuotiaisiin ja heitä oli 45 prosenttia (kuvio 1). Kyselyyn vastanneista Mhy Metsä-Lapin asiakkaista yli puolet ovat iältään yli 60-vuotiaita ja nuorempia metsänomistajia oli selkeästi vähemmän.



(Kuvio 1. Vastaajien ikä)

Yleisin tilan omistusmuoto oli vastaajien kesken yksinomistus (50 %). Toiseksi suosituin tilanomistusmuoto oli metsäyhtymä tai yhdessä puolison kanssa (kuvio 2).



(Kuvio 2. Tilan omistusmuoto)

Tilan tai tilojen metsäpinta-ala oli enemmistöllä vastaajista yli 150 hehtaaria (kuvio 3). Lapissa pieniä metsätiloja on vähemmän. Puuston hitaamman kasvun takia, suurelta metsätilalta saadaan paremmin tuottoa ja tämä näkyy hehtaarimäärissä.



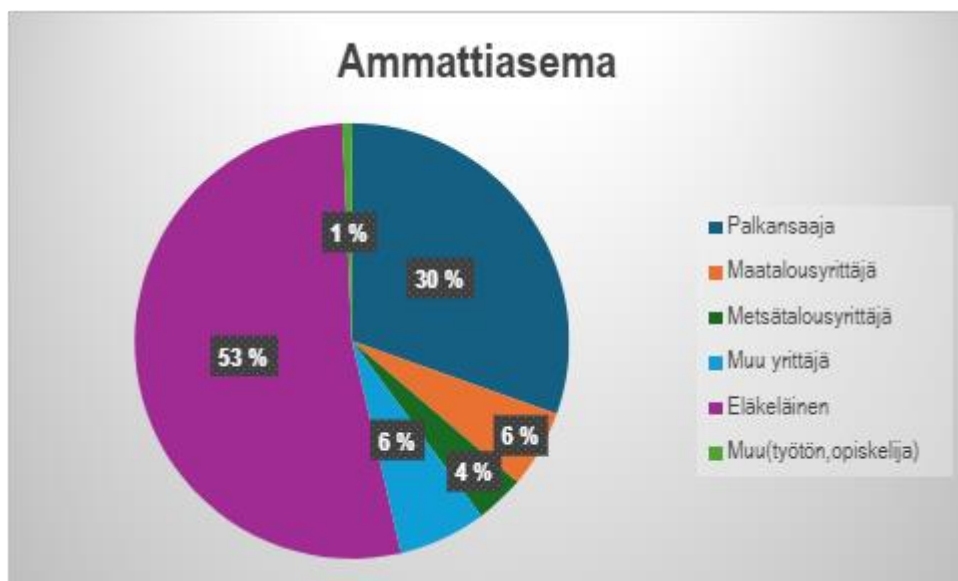
(Kuvio 3. Metsäpinta-ala yhteensä)

Suurin osa kyselyyn vastanneista metsänomistajista 41 prosenttia asu yli 90 kilometrin päässä metsätilastaan (kuvio 4). Nykyään on enemmän etämetsänomistajia ja tämä lisääntyy koko ajan. Tilalla asuvat metsänomistajat ovat todennäköisesti maatalousyrittäjiä, jotka harjoittavat maa- ja metsätaloutta yhdessä.



(Kuvio 4. Etäisyys metsätilan ja asuinpaikan välillä)

Ammattiaseman suurin ryhmä ovat eläkeläiset 53 prosentilla (kuvio 5). Toisena ryhmänä tulevat palkansaajat 31 prosentilla. Yrittäjien määrä kyselyyn vastanneiden kesken oli pieni verrattuna kahteen edelliseen ammattiasema-ryhmään.

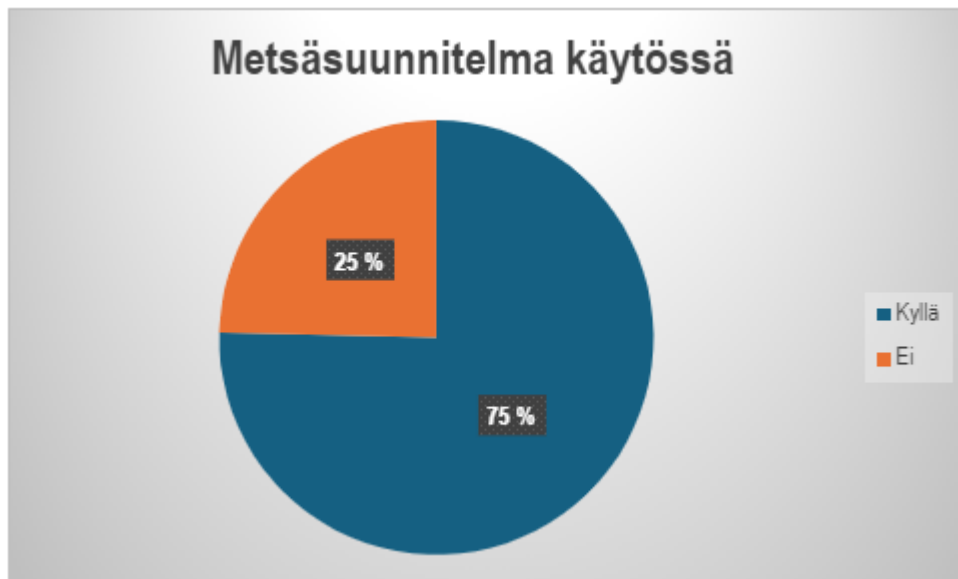


(Kuvio 5. Ammattiasema)

Vastaajien kesken kävi ilmi, että enemmistöllä heistä (44 %) on asuinpaikkana kaupunki. Suuri osa metsänomistajista 38 prosenttia asui maaseudulla ja taajamassa/ kirkonkylällä asui 18 prosenttia vastaajista.

Kaksi kysymyksistä käsitteli metsätilan tulevaisuuden suunnitelmia. Enemmistö metsänomistajista 67 prosenttia aikoo pitää metsätilansa tulevaisuudessa itsellään. Tilastaan on luopumassa 17 prosenttia metsänomistajista. Epätietoisia tulevaisuuden suunnitelmistaan on 9 prosenttia metsänomistajista ja 7 prosenttia metsänomistajista aikoo ostaa lisää metsää. Tulevaisuuden suunnitelmana sukupolvenvaihdosta metsätilalleen ei ollut suunnitellut 86 prosenttia metsänomistajista. Metsänomistajista 15 prosenttia on suunnittelemassa metsätilalleen sukupolvenvaihdosta.

Metsänhoitoyhdistyksen laatima metsäsuunnitelma oli käytössä 75 prosentilla vastaajista ja 25 prosentilla vastaajista sitä ei ole käytössä (kuvio 6). Lapissa metsätilan koko on huomattavasti suurempi kuin muualla Suomessa ja metsäsuunnitelma helpottaa metsänhoitotöiden suunnittelua.



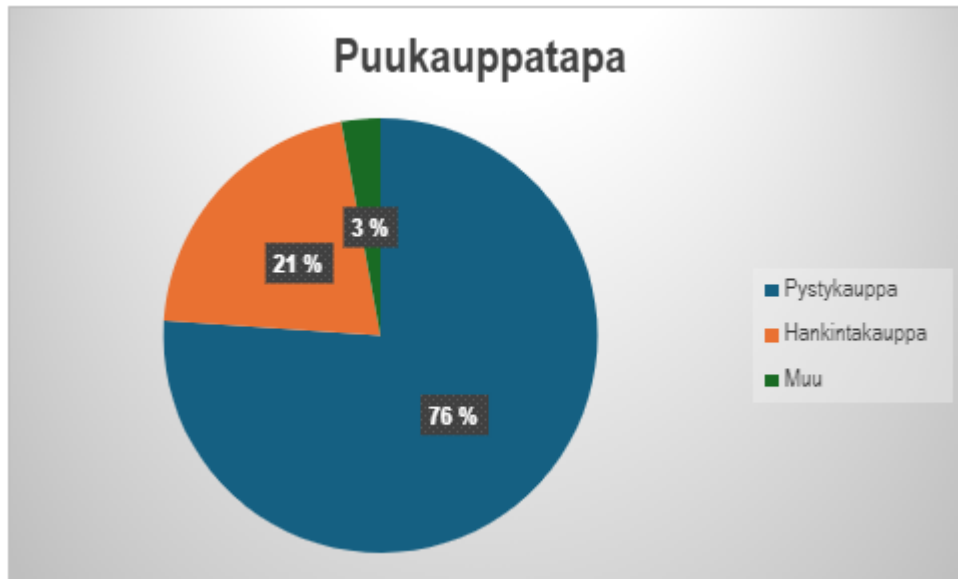
(Kuvio 6. Metsänhoitoyhdistyksen metsäsuunnitelma)

6.2 Puukauppapalvelut

Toisessa osuudessa käsiteltiin metsänomistajien käyttämiä puukaupan palveluita ja heidän tapansa toimia puukaupassa. Tässä kysymyksinä olivat puukauppatapa, energiapuun myynti, onko aikomuksena myydä puuta tulevaisuudessa,

mikä vaikutti päätökseen myydä puuta, myydäänkö puuta, vaikka hintataso olisi alhaisempi, miten metsänomistaja toimi viimeisessä puukaupassaan sekä mille puunostajataholle puuta on viimeksi myyty.

Kyselyyn vastanneiden metsänomistajien yleisin ja suosituin puukauppatapa oli pystykauppa (76 %) (kuvio 7). Hankintakauppaa metsänomistajista oli käyttänyt 21 prosenttia.



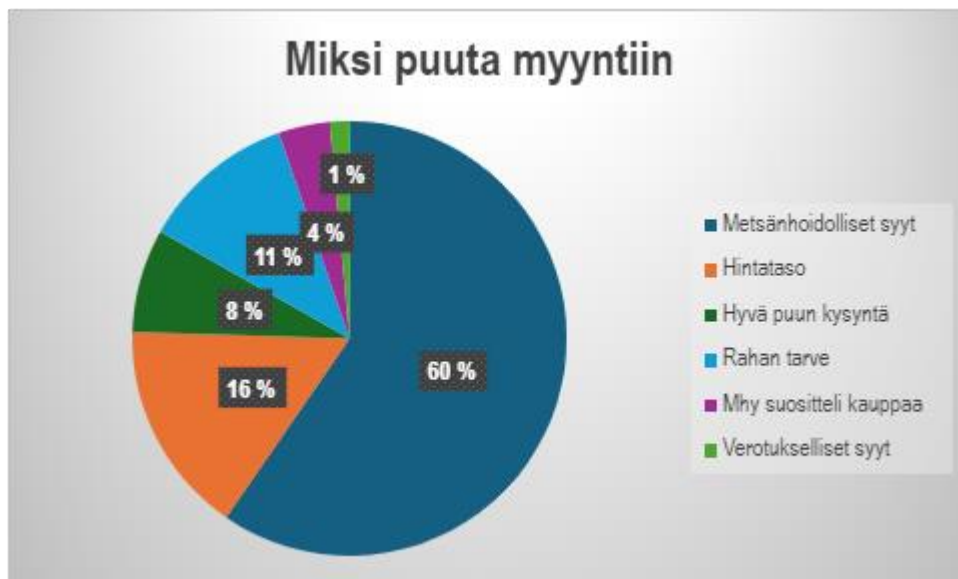
(Kuvio 7. Puukauppatapa)

Puukaupan yhteydessä energiapuuta ei ollut myynyt 57 prosenttia metsänomistajista. Energiapuuta oli myynyt puukaupan yhteydessä 43 prosenttia metsänomistajista. Metsänomistajilla (58 %) oli aikomus myydä puuta seuraavan kolmen vuoden aikana (kuvio 8). Epätietoiset metsänomistajia seuraavat puumarkkinoita sekä niiden kehitystä ja tekevät päätöksiä puun myymisestä myöhemmin.



(Kuvio 8. Puunmyynti seuraavan 3 vuoden aikana)

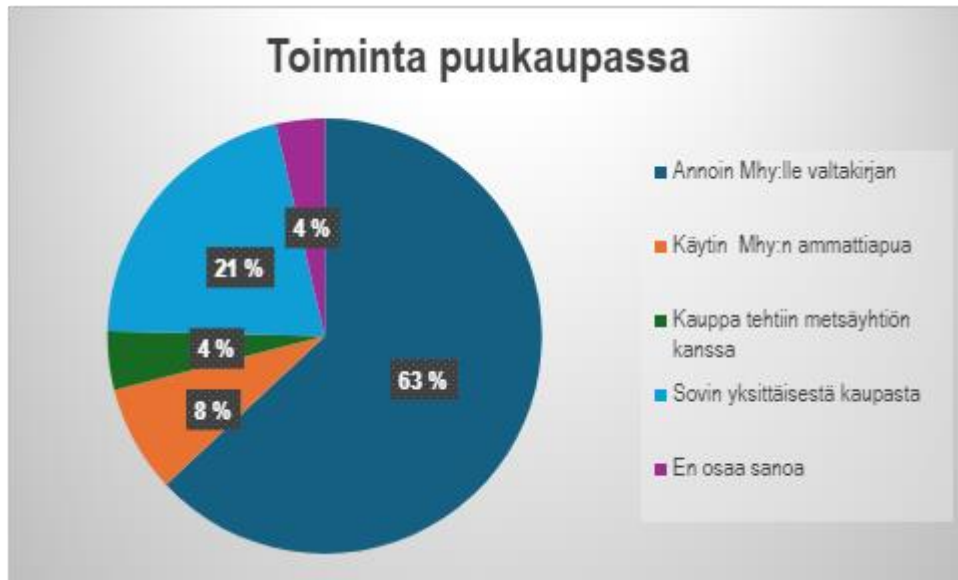
Metsänhoidolliset syyt (60 %) oli selkein syy siihen mikä vaikuttaa metsänomistajien päätökseen myydä puuta (kuvio 9). Puumarkkinatilanteella ja metsänomistajan rahantarpeella oli myös vaikutusta puunmyynnin päätökseen.



(Kuvio 9. Syy päätökseen myydä puuta)

Puumarkkinoiden hintatason laskiessa tämänhetkisestä tasosta, metsänomistajista 40 prosenttia ei aio myydä puuta tulevaisuudessa. 38 prosenttia metsänomistajista ei osannut sanoa suunnitelmistaan hintatason laskiessa. Hintatason laskulla tulevaisuudessa ei ollut vaikutusta 22 prosenttia metsänomistajien puunmyyntiaikeisiin.

Puukauppaa suunnitellessa ja tehdessä 63 prosenttia metsänomistajista antoi valtakirjan tarjousten kilpailutukseen metsänhoitoyhdistykselle (kuvio 10). 21 prosenttia metsänomistajista oli sopinut itse yksittäisestä puukaupasta ilman metsänhoitoyhdistyksen avustusta.



(Kuvio 10. Toiminta puukaupassa)

Puunostajatahoja on monia Lapin alueella ja ne jakavat metsänomistajia viimeisimmässä tehdyssä puukaupassa (kuvio 11). Itsenäinen saha oli ollut ostajana 23 prosenttia puukaupoista. Mhy:n korjuupalvelun kautta oli mennyt 22 prosenttia puukaupoista. Muut ostajatahot ovat Lapin alueella myös isoja organisaatioita.



(Kuvio 11. Puukaupan ostajataho)

6.3 Asiakaspalvelu

Kolmannessa osuudessa perehdyttiin metsänomistajien tavoitteisiin ja asiakaspalveluun sekä sen kokemuksiin. Aluksi kysyttiin, onko metsänomistamiselle erityisiä tavoitteita ja mikä tavoitteista korostuu eniten. Tästä siirryttiin käsittelemään asiakaspalveluun liittyviä kysymyksiä. Metsänomistajalta kysyttiin, kuinka hyvin hän tuntee Mhy:n tarjoamia palveluita, mitä mieltä oli erilaisista väittämistä, suositteisiko metsänomistaja Mhy:n puukaupallisia palveluita muille, minkälaisena hän kokee asiakaspalvelun, saako hän tarvitsemaansa palvelua, onko metsäasiantuntija ottanut itse yhteyttä ja kuinka metsänomistaja haluaisi yhteydenoton tapahtuvan. Viimeiseen kysymykseen metsänomistaja sai halutessaan jättää omat terveiset Mhy:lle.

Metsänomistajista 49 prosenttia oli tavoitteita metsiensä suhteen. Epätietoisia ja niitä, joilla ei ollut tavoitteita metsiensä suhteen oli yhteensä 51 prosenttia. Korostuneista tavoitteista oli turvaa ja tuloa korostavia metsänomistajia 37 prosenttia (kuvio 12). Toisena korostettuna tavoitteena oli monitavoitteisuus 36 prosentilla. Muut vaihtoehdot olivat vähemmän korostettuja metsänomistajien mukaan tai he olivat epätietoisia.



(Kuvio 12. Metsänomistajien korostunut tavoite)

Vastaajista enemmistö (65 %) arvioi tuntevansa metsänhoitoyhdistyksen tarjoamia palveluita kohtuullisen hyvin ja erittäin hyvin niitä tunsivat 21 prosenttia vastaajista (kuvio 13). Metsähoitoyhdistyksen toimintaa ja luotettavuutta koskeviin

väittämiin 42 prosenttia vastaajista oli erittäin paljon samaa mieltä ja 34 prosenttia vastaajista hieman samaa mieltä väittämistä. Vähäinen määrä vastaajista ei ollut samaa mieltä väittämistä tai he eivät osanneet sanoa mielipidettään.



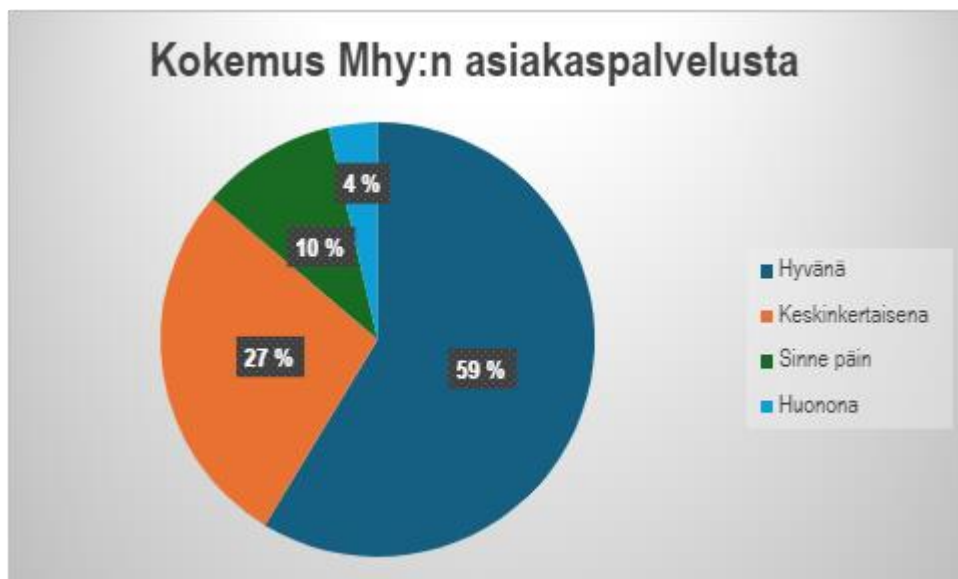
(Kuvio 13. Palveluiden tunteminen)

Metsänomistajat (71 %) suosittelevat metsänhoitoyhdistyksen puukaupallisia palveluita muille metsänomistajille (kuvio 14). 19 prosenttia metsänomistajista ei osannut sanoa mielipidettään puukaupallisten palveluiden suositteluksista. Pieni joukko metsänomistajia ei olisi suositellut metsänhoitoyhdistyksen puukaupallisia palveluita muille metsänomistajille.



(Kuvio 14. Mhy:n palveluiden suosittelu)

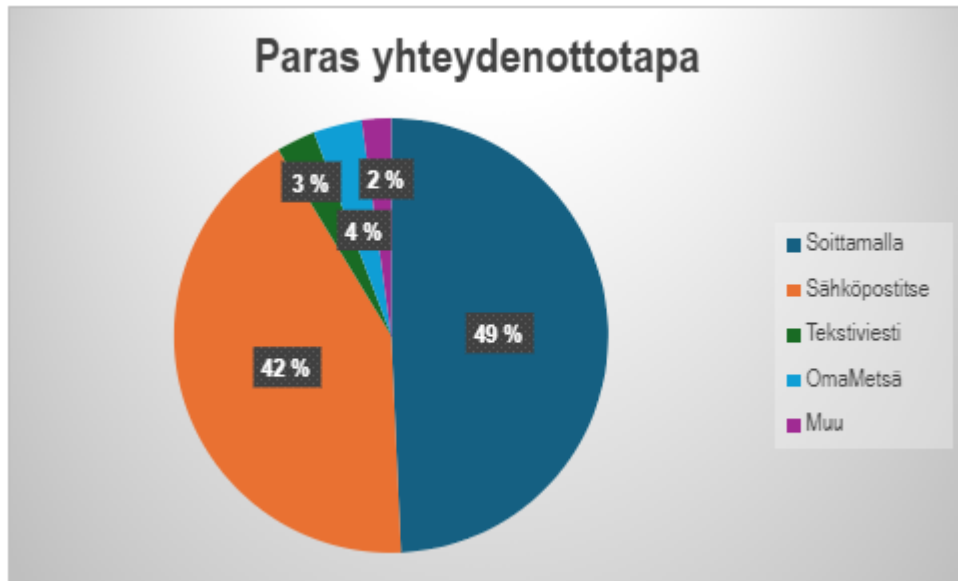
Metsänhoitoyhdistyksen asiakaspalvelu koetaan metsänomistajien 59 prosentin mielestä hyvänä ja 28 prosenttia metsänomistajista pitää sitä keskinkertaisena (kuvio 15). Huonona asiakaspalvelua pitää todella vähän vastanneista metsänomistajista. Suurin osa (86 %) vastaajista oli sitä mieltä, että saa tarvitsemansa palvelua metsänhoitoyhdistykseltä.



(Kuvio 15. Kokemus Mhy:n asiakaspalvelusta)

Yksi kysymyksistä käsitteli metsäasiantuntijan tekemää yhteydenottoa puhelimitse tai muulla tavalla. Metsänhoitoyhdistyksen metsäasiantuntija ei ollut ottanut oma-aloitteisesti yhteyttä 62 prosenttiin metsänomistajista. 38 prosenttiin metsänomistajista metsäasiantuntija oli ottanut itse yhteyttä.

Paras yhteydenottotapa oli metsänomistajien 49 prosentin mielestä soittamalla ja toiseksi parhaimpana tapana metsänomistajista 42 prosenttia haluaisi yhteydenoton tapahtuvan sähköpostitse (kuvio 16). Muut vaihtoehtoiset yhteydenottotavat Omametsä, tekstiviesti tai muu tapa eivät saaneet kannatusta metsänomistajilta.



(Kuvio 16. Paras yhteydenottotapa)

Kyselyyn vastaajilla oli mahdollisuus lähettää omia terveisiä Mhy:lle. Muutama vastaaja kiitteli metsänhoitoyhdistystä ja toimihenkilöä hyvin sujuneesta yhteistyöstä sekä hoidetuista puukaupoista. Parin metsänomistajan mielestä heidän kohdallaan asiat oli hoidettu huonosti, heidän toiveitaan ei ollut kuunneltu ja hakkuu sekä sen valvonta eivät olleet sujuneet hyvin. Eräs vastaaja tuumasi, että naista metsänomistajana ei pidetä niin arvokkaana kuin miestä. Muutama metsänomistaja nosti esille toimihenkilöiden asiakaspalvelutaidot, asiakkaan huomiointien sekä asioiden hoitamisen sujuvuuden.

6.4 Johtopäätökset

Tämän kyselytutkimuksen perusteella Mhy Metsä-Lapin asiakas on yli 60-vuotias mies, joka on eläkkeellä. Hän omistaa yli 150 hehtaarin metsätilan yksin ja todennäköisesti asuu yli 90 kilometrin päästä tilastaan kaupungissa tai maaseudulla. Tulevaisuuden suunnitelmana hän aikoo pitää tilan itsellään, eikä ole tekemässä sukupolvenvaihdosta metsätilalleen.

Puolella metsänomistajista oli tavoitteita metsiensä suhteen, erityisesti he korostavat turvaa ja tuloa sekä monitavoitteisuutta. Epätietoisia metsiensä tavoitteiden suhteen ja ei ole tavoitteita metsiensä suhteen ollenkaan olevia metsänomistajia oli toiset puolet. Koska puolet metsänomistajista oli epätietoisuutta tai ei ollut lainkaan tavoitteita, metsäasiantuntijan kannattaisi ottaa tämä puheeksi ja kysyä

sekä tarjota eri vaihtoehtoja. Epätietoisia tavoitteistaan tai ilman tavoitteita metsiänsä suhteen olivat enemmän naiset kuin miehet.

Enemmistöllä metsänomistajista oli käytössään Mhy:n laatima metsäsuunnitelma. Metsäsuunnitelma helpottaa metsänhoidollisia töitä, koska tilan koko Lapissa on huomattavasti suurempi kuin muualla Suomessa. Metsänomistajat puukauppaa tehdessään tekevät useimmiten pystykaupan sekä saattavat puukaupan yhteydessä myydä myös energiapuuta. Metsänomistajille metsänhoidolliset syyt ovat tärkeitä ja he huomioivat ne käsitellessään metsiään sekä aikovat seuraavan kolmen vuoden aikana myydä puuta. Hintatason laskiessa tämänhetkiselä tasolta, metsänomistajat saattavat jäädä odottamaan parempia aikoja puunmyyntiin.

Puukaupan ollessa ajankohtainen enemmistö metsänomistajista antaa valtakirjan Mhy:lle, joka hoitaa tarjousten kilpailutuksen. Kilpailutuksessa pitää ottaa huomioon, että kaikilta ostajilta ei saada aina tarjousta. Metsäyhtiöt pyrkivät usein suoraan kauppaan metsänomistajan kanssa. Valtakirjakaupalla myydyt puut menevät itsenäiselle sahalle tai integraatille, ne voivat mennä myös Mhy:n korjuupalvelun kautta muulle toimijalle.

Metsänomistajat tuntevat Mhy:n tarjoamia palveluita kohtuullisen hyvin sekä luottavat Mhy:n toimintaan. Suurin osa metsänomistajista suosittelee puukaupallisia palveluita muille metsänomistajille, koska he kokevat saavansa tarvitsemaansa hyvää asiakaspalvelua. He kuitenkin haluaisivat metsäasiantuntijan ottavan useammin yhteyttä soittamalla tai sähköpostitse.

Kyselyn perusteella kehityskohteeksi nousi metsäasiantuntijan yhteydenotto oma-aloitteisesti asiakkaille. Yhteydenottoja saisi olla metsänomistajien mielestä enemmän. Alle puolet metsänomistajista olivat saaneet metsäasiantuntijan oma-aloitteisen yhteydenoton ja yli puolet metsänomistajista eivät olleet saaneet metsäasiantuntijan oma-aloitteista yhteydenottoa metsänhoitoon tai puukaupallisiin palveluihin liittyen.

Toisena kehityskohteena olisi metsäasiantuntijoiden asiakaspalvelun taidot. Puukauppaa tehdessään asiakkaat olivat huomioineet, ettei metsäasiantuntija välttä-

mättä kuunnellut asiakkaan toiveita, ilmoitus viivästyksistä ei tavoittanut asiakasta sekä mittaustodistuksen perään sai kysellä. Tämä ei koske kaikkia metsäasiantuntijoita, vain osaa heistä.

7 POHDINTA

Kyselyn toteutus sähköisenä ja metsänomistajien aktiivisuus teki kyselystä onnistuneen hyvällä vastausprosentilla. Kysely antoi hyvää tietoa Mhy Metsä-Lapin puukaupan palveluiden sekä asiakaspalvelun nykytilasta. Vastaavan laajuista asiakastyytyväisyyskyselyä ei ollut tehty aiemmin Mhy Metsä-Lapin alueella, eikä pitkään aikaan muillakaan metsänhoitoyhdistysten toimialueilla ennen fuusioitumista.

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli: Kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat Mhy:n puukaupallisiin palveluihin. Tutkimustulosten perusteella Mhy Metsä-Lapin asiakkaat ovat tyytyväisiä puukaupan palveluihin. Suurin osa metsänomistajista käyttää puukauppatapana pystykauppaa ja he ovat antaneet edellisestä puukauppaa tehdessään valtakirjan Mhy:lle tarjoustensa kilpailutukseen. Puukaupan yhteydessä noin puolet metsänomistajista myy energiapuuta.

Yli puolet heistä kokemustensa perusteella pitää asiakaspalvelua hyvänä. Vastaajista suurin osa saa tarvitsemaansa palvelua ja suosittelee muille metsänomistajille Mhy:n puukaupallisia palveluita. Melkein puolet metsänomistajista olivat erittäin paljon samaa mieltä siitä, että Mhy toimii metsänomistajan edun mukaisesti. Metsänomistajilla oli tarkoitus myydä puuta tulevaisuudessa, metsänhoidolliset tarpeet vaikuttavat metsänomistajien päätökseen tehdä puukauppaa ja metsänhoidollisia töitä.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli: Mitä kehitettävää on puukaupan palveluiden sisällössä asiakkaan näkökulmasta. Vanhemmat ihmiset haluavat olla konkreettisesti yhteydessä metsäasiantuntijaan, joten palveluita ei saisi sähköistää liikaa. Metsäasiantuntijoilta toivotaan enemmän yhteydenottoja asiakkaisiin. Asiakkaat toivovat metsäasiantuntijoilta selkeämpää ilmoittamista, esimerkiksi viivästyksistä. Metsäasiantuntijoiden asiakaspalvelutaitojen tasossa oli jonkin verran vaihtelua.

Asiakkailta tuli toivomuksena, että tarjoustensa monipuolista kilpailutusta ylläpidetään ja toimenpiteiden hinnoittelun kustannustehokkuus pidetään kohtuullisena, todellinen kustannus oli välillä huomattavasti kalliimpi, kun työ oli saatu tehtyä.

Suosituin yhteydenottotapa oli metsänomistajien mielestä puhelimitse tai sähköpostitse. Muut sähköiset viestintäkanavat tai tekstiviesti eivät saaneet suurta kannatusta metsänomistajilta.

Opinnäytetyön tekeminen sujui kokonaisuudessaan hyvin ja pysyin aikataulussa. Vastaavaa opinnäytetyötä ei ollut tehty pitkään aikaan ennen fuusiota metsänhoitoyhdistyksille, joten tutkimustulokset ovat tärkeitä tilaajalle ja itselle tämä oli opettavainen kokemus. Työtä tehdessä tuli vielä enemmän selväksi kuinka tärkeää on hyvä asiakaspalvelu ja miten suuri merkitys sillä on metsäasiantuntijan tai muussa asiakaspalvelu työssä oleville. Tulen hyödyntämään tästä opinnäytetyöstä saatua tietoa työelämässä.

Tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan pitää luotettavana, koska vastaajia oli riittävästi. Vastaajat saivat rauhassa vastata kyselyyn ja sitä pystyi myös jatkamaan, ellei heti halunnut vastata kaikkiin kysymyksiin. Kyselylomakkeen kysymykset olivat pakollisia vastattavia, muuten lomakkeella ei päässyt etenemään. Pakollisilla kysymyksillä poissuljettiin se mahdollisuus, että vastaaja olisi jättänyt vain yhteystietonsa arvontaa varten ja muuten jättänyt vastaamatta kyselyyn. Mikäli vastaaja halusi osallistua arvontaan kyselyn lopussa olleesta linkistä, jäivät hänen henkilötietonsa pelkästään Mhy:n tietoon. Itse en käsitellyt ollenkaan asiakkaiden henkilötietoja. Tuloksista sai hyvin selville vastauksen tutkimuskysymyksiin.

Nyt tehty Mhy Metsä-Lapin asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin vain Mhy Metsä-Lapin jäsenille. Näitä tuloksia vertailtiin valtakunnalliseen LUKE:n Metsänomistaja 2020-tutkimukseen. Molemmista tutkimuksista havaittiin, että eläkeläiset ovat suurin metsänomistajaryhmä. Valtakunnallisesti ja Lapissa eläkeläisten osuus oli noin puolet ja toiseksi suurimpana ryhmänä oli palkansaajat (30 %). Molemmissa tutkimuksissa tyypillinen metsänomistaja oli yli 60-vuotias mies.

Lapin alueella puolella kyselyyn vastanneista metsänomistajista oli tavoitteita metsilleen, ja he ovat enemmän monitavoitteisia ja turvaa sekä tuloa korostavia. Valtakunnallisessa tutkimuksessa kävi ilmi, että tavoitteita oli noin neljäsosalla metsänomistajista. Tavoitteissa korostettiin monitavoitteisuutta, virkistyskäyttöä, turvaa sekä tuloa. Epätietoisia tavoitteidensa suhteen oli joka kymmenes metsänomistaja.

Lapin alueella tilan omistusmuotona suosittiin yksinomistusta, jonkin verran metsää omistettiin metsäyhtymänä tai puolison kanssa. Valtakunnallisen tutkimuksen mukaan tilojen omistusmuoto oli enemmän perheomisteinen. Metsäyhtymä tai kuolinpesä oli toiseksi suosituimmat metsätilojen omistusmuodot. Tilalla asuminen on molemmissa tutkimuksissa harvinaisempaa. Valtakunnallisesti vain kolmasosa metsänomistajista asui metsätilallaan, enemmistö heistä asui kaupungissa tai maaseudulla. Lapissa suurin osa metsänomistajista asui kaupungissa tai maaseudulla yli 90 kilometrin päästä tilaltaan. Metsätilan koossa oli suurta vaihtelua, valtakunnallisesti keskimäärin tilakoko vaihteli 48–83 hehtaarin välillä. Lapin alueella tilakoko oli enemmistöllä vastaajista yli 100 hehtaaria.

Puukauppaa tehdessään valtakunnalliseen tutkimukseen osallistujat olivat käyttäneet pystykauppaa. Yli puolet metsänomistajista oli tehnyt puukaupan suoraan metsäyhtiön kanssa sekä noin kolmasosa oli antanut valtakirjan metsänhoitoyhdistykselle. Lapissa tehdyssä kyselytutkimuksessa kävi ilmi, että enemmistö on myös suosinut pystykauppaa puukaupan teossa, mutta suurin osa metsänomistajista oli antanut valtakirjan metsänhoitoyhdistykselle. 21 prosenttia metsänomistajista oli itse sopinut kaupasta metsäyhtiön kanssa.

58 prosentilla metsänomistajista on Lapissa tarkoituksena myydä puuta seuraavan kolmen vuoden aikana. Puun hinnan laskiessa, saattaa se hidastaa puun myyntiä. Energiapuuta valtakunnallisesti oli myynyt puukaupan yhteydessä joka neljäs metsänomistaja ja korjannut omaan käyttöön yli puolet metsänomistajista. Lapissa energiapuuta oli puukaupan yhteydessä myynyt lähes puolet metsänomistajista. Energiapuun kysyntä oli Mhy Metsä-Lapin kyselyn aikaan huomattavasti vilkastunut Venäjän rajan sulkeuduttua ja muiden energiamuotojen kallistuttua.

Lappilaisen metsänomistajan profiili on yli 60-vuotias eläkkeellä oleva mies. Valtakunnallisesti hän eroaa muista metsänomistajista suurella yli 150 hehtaarin tilan koolla, jonka omistaa yksin. Hän on metsänsä tavoitteiltaan enemmän monitavoitteinen ja turvaa sekä tuloa korostava. Tulevaisuudessa metsänomistaja pitää tilan itsellään, eikä ole suunnitellut tilalleen sukupolvenvaihdosta. Puukauppaa tehdessään metsänomistaja arvostaa sekä luottaa metsänhoitoyhdistyksestä saatavaan palveluun ja antaa mielellään valtakirjan puukaupparjouksien

kilpailutukseen. Hyvän tarjouksen saadessaan metsänomistaja tekee useimmiten pystykaupan, jonka korjuun hoitaa Mhy:n korjuupalvelu tai itsenäinen saha, samalla saatetaan myydä myös energiapuukauppaa.

Kehitysehdotuksena tähän opinnäytetyöhön: Kyselyssä kävi ilmi, että palvelun tason vaihtelu metsäasiantuntijoiden kesken oli yllättävän suurta. Jokaisella metsäasiantuntijalla on oma tapansa toimia ja se luo palvelun tasoon suuren vaihtelun. Kehitysehdotuksena tähän ehdottaisin Mhy Metsä-Lapille sekä valtakunnallisesti sisäistä yhtenäistä mallia asiakkaiden kanssa toimimiseen, jossa henkilökunnalla olisi oma ohjeistus. Ohjeistuksesta löytyisi toimintaohjeet asiakkaan kohtaamiseen eri tilanteissa. Esimerkiksi puukaupan tekeminen: mitä pitää ottaa huomioon metsänhoidollisissa asioissa ja asiakkaan kanssa. Ajankohtainen ilmoittaminen työn etenemisestä sekä viivästyksistä. Hakkuun jälkeen tehtävistä toimenpiteistä sekä mittauksien luovuttamisesta.

Metsäasiantuntijan työviikkoon helpotusta asiakaspalvelutyönä tehtävään puhelimeen vastaamiseen. Muiden asioiden hoitaminen keskeytyy joka kerta kun asiakas soittaa metsäasiantuntijalle. Tämä siirtää työmäärää eteenpäin. Ehdottaisin kokeiluna yhtä päivää viikossa, milloin metsäasiantuntija saisi rauhoittaa päivänsä esimerkiksi vain toimistoasioiden hoitamiseen. Tämä saattaisi purkaa kasautuneiden työasioiden hoitoa ja niiden laahausta.

Suurin osa metsänomistajista on vanhempaa väkeä, ja he eivät kulje samaa matkaa palveluiden sähköistämisen kanssa. Ehdottaisin, että Mhy:ssä tehtäisiin asiakaslähtöistä työtä edelleen kasvokkain sekä soittamalla ja korostettaisiin sitä. Ihmislähtöistä asiakaspalvelua arvostetaan huomattavasti enemmän kuin sähköisiä sivustoja.

Nykyään on paljon etämetsänomistajia ja heidät pitäisi aktivoida olemaan enemmän mukana toiminnassa. Metsänomistajille järjestettäviä matalan kynnyksen kursseja webinaarimuodossa voisi innostaa heidät kiinnostumaan ja pitämään kiinnostusta yllä metsäasioihin liittyen, samalla he eivät koe itseään unohdetuiksi. Myös metsänomistajien etäneuvontaa Teams:n välityksellä voisi kokeilla. Tästä voisi saada läheisemmän asiakaspalvelutilanteen kuin pelkästään puhelimitse.

Ehdotan myös tällaisen kattavamman kyselytutkimuksen toistamista. Kerran vuodessa voisi olla hyvä määräaika toistaa kysely. Jatkossa Mhy Metsä-Lappi saisi vertailumateriaalia nyt tehdystä kyselystä ja pystyisi kehittämään asiakkuuksia sekä palveluita tarpeen vaatiessa parempaan.

LÄHTEET

Bergström, S. & Leppänen, A. 2018. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Keuruu: Ota-
van Kirjapaino Oy.

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Huuskonen, S., Hynynen, J., Valkonen, S. & Varhi, J. 2014. Metsänkasvatus:
Menetelmät ja kannattavuus. Helsinki: Metsäkustannus.

Karppinen, H., Hänninen, H. & Horne, P. 2020. Suomalainen metsänomistaja
2020. Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus 30/2020. Helsinki: Luonnonvara-
keskus. Viitattu 18.12.2023
<https://jukuri.luke.fi/handle/10024/545837>.

Laki metsänhoitoyhdistyksistä 10.7.1998/534. Viitattu 20.4.2024
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980534>

Mhy Metsä-Lappi. 2024. Viitattu 21.2.2024
<https://www.mhy.fi/metsa-lappi/yhdistyksen-esittely>

Metsänhoitoyhdistys 2024a. Metsänhoitoyhdistykset. Viitattu 20.4.2024
<https://www.mhy.fi/metsanhoitoyhdistykset>

Metsänhoitoyhdistys 2024b. Puukauppa. Viitattu 18.2.2024
<https://www.mhy.fi/puukauppa>

Metsänhoitoyhdistys 2024c. Jatkuva kasvatus. Viitattu 21.2.2024
<https://www.mhy.fi/puukauppa/jatkuvan-kasvatuksen-palvelut>

Metsänhoitoyhdistys 2024d. Sopsisiko sinun metsääsi jatkuva kasvatus?
Viitattu 21.2.2024
<https://www.mhy.fi/sopsisiko-sinun-metsaasi-jatkuva-kasvatus>

Metsänhoitoyhdistys 2024e. Energiapuu. Viitattu 21.2.2024
<https://www.mhy.fi/puukauppa/energiapuu>

Metsänhoitoyhdistys 2024f. Korjuunvalvonta. Viitattu 21.2.2024
<https://www.mhy.fi/puukauppa/korjuunvalvonta>

Metsänhoitoyhdistys 2024g. Arvomme. Viitattu 19.4.2024
<https://www.mhy.fi/metsanhoitoyhdistykset/arvomme>

Metsänhoitoyhdistys 2024h. Kilpailuttaminen. Viitattu 18.2.2024
<https://www.mhy.fi/puukauppa/puukaupan-kilpailuttaminen>

Metsänhoitoyhdistys 2024i. Puunkorjuu. Viitattu 18.2.2024
<https://www.mhy.fi/puukauppa/puunkorjuu>

Metsäkeskus 2024. Tuloverotus. Viitattu 20.4.2024

<https://www.metsakeskus.fi/fi/metsan-kaytto-ja-omistus/metsaverotus/tuloverotus>

Puukila, T. 2023. Lapin tuntija sai paikan. Metsälehti Makasiini 10.11.2023.

Versowood Group 2024a. Pystykauppa. Viitattu 20.4.2024

<https://www.versowood.fi/fi/puukauppa/puu-ja-metsasanasto/pystykauppa>

Versowood Group 2024b. Hankintakauppa. Viitattu 20.4.2024

<https://www.versowood.fi/fi/puukauppa/puu-ja-metsasanasto/hankintakauppa>

Vilkkä, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS- kustannus.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2., uudistettu painos. Helsinki: KY- palvelu.

Äijälä, O., Koistinen, A., Sved, J., Vanhatalo, K. & Väisänen, P. 2014. Metsänhoito: Hyvän metsänhoidon suositukset. Helsinki: Metsäkustannus.

LIITTEET

- Liite 1. Kyselyn saatekirje
- Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely

Liite 1. Kyselyn saatekirje

Hei Metsänomistaja!

Tervetuloa vastaamaan Metsänhoitoyhdistys Metsä- Lapin kyselytutkimukseen. Tutkimus käsittelee metsänhoidon ja puukaupan palveluitamme sekä asiakaskokemusta. Vastaajiksi on valittu viiden vuoden aikana palveluita käyttäneet asiakkaamme, joiden sähköpostiosoite on tiedossamme.

Olemme viimeisen vuoden metsätalousinsinööriopiskelijoita Lapin ammattikorkeakoulusta ja tämä kyselytutkimus on osa opinnäytetöitämme.

Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Mhy Metsä- Lapin tarjoamiin metsänhoidollisiin ja puukaupan palveluihin sekä asiakaspalveluun. Kyselyn tulosten avulla pyritään kehittämään Mhy Metsä- Lapin toimintaa ja palveluita vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Kyselyyn vastaamalla edistätte opinnäytetöidemme valmistumista.

Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10 minuuttia. Kysely on luottamuksellinen ja anonyymi, eikä yksittäisiä vastauksia voida yhdistää vastaajiin. Tämän kyselyn tuloksia käytetään opinnäytetöissämme sekä Mhy Metsä- Lapin omaan kehittämiseen.

Kyselyn viimeinen vastauspäivä on 24.3.2024.

Vastanneiden kesken arvotaan Mhy Metsä- Lapin lahjoittama palveluseteli (Arvo 250 €). Mikäli haluatte osallistua arvontaan, täyttäkää yhteystietonne kyselyn lopussa olevaan yhteystiedot- osioon. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Mikäli teille heräsi kysyttävää kyselystä tai opinnäytetöistä, ottakaa rohkeasti yhteyttä.

Kiitos kyselyyn vastaamisesta!

Ystävällisin terveisin,

Marko Ahonen ja Taru Rauma

marko.ahonen@edu.lapinamk.fi taru.rauma@edu.lapinamk.fi

Lapin ammattikorkeakoulu

Liite 2. Asiakastyytyväisyys kysely

Perustiedot

1. Sukupuoli?

- Mies
- Nainen
- Muu

2. Ikä?

- Alle 30
- 30–39
- 40–49
- 50–59
- 60–69
- Yli 70

3. Tilan omistusmuoto?

- Yksin
- Puolison kanssa
- Kuolinpesä
- Metsäyhtymä
- Yhteismetsä

4. Tilan tai tilojen metsäpinta- ala hehtaareina yhteensä?

- Alle 10 ha
- 10–29 ha
- 30–59 ha
- 60–99 ha
- 100–150 ha
- Yli 150 ha

5. Kuinka kaukana asutte lähimmästä metsätilastanne?

- Asun tilalla
- Alle 10 km
- 10–29 km
- 30–59 km
- 60–90 km
- Yli 90 km

6. Ammattiasema?
- Palkansaaaja
 - Maatalousyrittäjä
 - Metsätalousyrittäjä
 - Muu yrittäjä
 - Eläkeläinen
 - Muu (työtön, opiskelija)
7. Asuinpaikka?
- Maaseutu
 - Taajama/ kirkonkylä
 - Kaupunki
8. Metsätilan käyttö tulevaisuudessa, aiotteko
- Pitää tilan
 - Luopua tilasta
 - Ostaa lisää metsää
 - En osaa sanoa
9. Onko tilallenne suunniteltu sukupolvenvaihdosta?
- Kyllä
 - Ei

Puukauppa

10. Onko käytössänne metsäammattilaisen laatima metsäsuunnitelma?
- Kyllä, laadittu vuonna
 - Ei
11. Minkälaista puukauppatapaa olette käyttäneet?
- Pystykauppa
 - Hankintakauppa
 - Muu
12. Oletteko myynyt energiapuuta puukaupan yhteydessä?
- Kyllä
 - En

13. Aiotteko myydä puuta seuraavan kolmen vuoden aikana?
- Kyllä
 - Ei
 - En osaa sanoa
14. Mikä vaikutti päätökseenne myydä puuta?
- Metsänhoidolliset syyt
 - Hintataso
 - Hyvä puun kysyntä
 - Rahan tarve
 - Mhy suositteli kauppaa
 - Verotuksellinen syy
15. Aiotteko myydä puuta suunnitelmienne mukaisesti, vaikka puun hintataso olisi alhaisempi kuin tällä hetkellä?
- Kyllä
 - En
 - En osaa sanoa
16. Miten toimitte viimeisimmässä puukaupassanne?
- Annoin Mhy:lle valtakirjan pyytää tarjoukset, tehdä niiden vertailut sekä laatia asiakirjat
 - Käytin Mhy:n ammattiapua kaupanvalmistelussa ja asiakirjojen laadinnassa, mutta sovin itse kaupan ehdoista ostajan kanssa
 - Kauppa tehtiin metsäyhtiön kanssa palvelusopimukseen perustuen
 - Sovin yksittäisestä kaupasta metsäyhtiön kanssa
 - En osaa sanoa
17. Mikä taho toimi ostajana viimeisimmässä puukaupassanne?
- UPM
 - Mhy:n korjuupalvelu
 - Stora Enso
 - Metsä Group
 - Itsenäinen saha
 - Muu
 - En osaa sanoa

Metsänhoitopalvelut

18. Verrattuna edelliseen 12 kuukauteen, aiotteko investoida metsänhoitoon seuraavan 12 kuukauden aikana esim. ostamalla tavaroita tai palveluita tai toteuttamalla itse metsänhoitotöitä?
- Paljon enemmän
 - Jonkin verran enemmän
 - Saman verran
 - Ei osaa sanoa
 - Jonkin verran vähemmän
 - Paljon vähemmän
19. Mitä metsiin liittyviä tehtäviä aiot tehdä lähitulevaisuudessa?
- Sukupolvenvaihdoksen valmistelu/hoitaminen
 - Metsätilakaupan valmistelu/hoitaminen
 - Monimuotoisuuden edistäminen luonnonhoidolla
 - Metsäsuunnitelman laatiminen
 - Metsätukien hakeminen (METKA)
 - Metsän istutus tai kylvö
 - Hakkuun ennakkoraivaus
 - Taimikon tai nuoren metsän hoitotyö
 - Metsäveroilmoituksen laatiminen
 - Selvittää tai solmia vapaaehtoisen suojelun sopimuksen
 - Tuottaa myyntiin keruutuotteita (pihkaa, pakuria, leikkohayuja tms.)
 - Selvittää tai solmia tuuli- tai aurinkovoimasopimuksen
 - Osallistua/ toteuttaa tiehankkeen
 - En aio tehdä mitään
20. Aion tehdä itse?
- Sukupolvenvaihdoksen valmistelu/hoitaminen
 - Metsätilakaupan valmistelu/hoitaminen
 - Monimuotoisuuden edistäminen luonnonhoidolla
 - Metsäsuunnitelman laatiminen
 - Metsätukien hakeminen (METKA)
 - Metsän istutus tai kylvö
 - Hakkuun ennakkoraivaus
 - Taimikon tai nuoren metsän hoitotyö
 - Metsäveroilmoituksen laatiminen
 - Selvittää tai solmia vapaaehtoisen suojelun sopimuksen
 - Tuottaa myyntiin keruutuotteita (pihkaa, pakuria, leikkohayuja tms.)
 - Selvittää tai solmia tuuli- tai aurinkovoimasopimuksen
 - Osallistua/ toteuttaa tiehankkeen
 - En aio tehdä mitään

21. Aion teettää metsänhoitoyhdistyksellä?

- Sukupolvenvaihdoksen valmistelu/hoitaminen
- Metsätalakaupan valmistelu/hoitaminen
- Monimuotoisuuden edistäminen luonnonhoidolla
- Metsäsuunnitelman laatiminen
- Metsätukien hakeminen (METKA)
- Metsän istutus tai kylvö
- Hakkuun ennakkoraivaus
- Taimikon tai nuoren metsän hoitotyö
- Metsäveroilmoituksen laatiminen
- Selvittää tai solmia vapaaehtoisen suojelun sopimuksen
- Tuottaa myyntiin keruutuotteita (pihkaa, pakuria, leikkohavuja tms.)
- Selvittää tai solmia tuuli- tai aurinkovoimasopimuksen
- Osallistua/ toteuttaa tiehankkeen
- En aio teettää mitään

Tavoitteet

22. Onko teillä metsänomistukselle erityisiä tavoitteita?

- Kyllä
- En osaa sanoa
- Ei

23. Mikä seuraavista tavoitteista korostuu eniten metsänomistuksessanne?

- Monitavoitteinen
- Virkistyskäyttäjä
- Metsässä tekevä
- Turvaa ja tuloa korostava
- Epätietoinen

24. Miten hyvin arvioitte tuntevanne Metsänhoitoyhdistyksen tarjoamia palveluita?

- Tunnen erittäin hyvin
- Tunnen kohtuullisen hyvin
- En osaa sanoa
- En erityisesti tunne

25. Mitä mieltä olette seuraavista Metsänhoitoyhdistyksen (MHY) toimintaa koskevista väittämistä?

	Ei lainkaan samaa mieltä	Vähän eri mieltä	En osaa sanoa	Hieman samaa mieltä	Erittäin paljon samaa mieltä
MHY:n toimihenkilöihin saa helposti yhteyttä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MHY:n henkilöstö on asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MHY:n toiminta on luotettavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MHY toimii metsänomistajalähtöisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MHY:n toiminta on laadukasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MHY on palveleva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MHY toimii tehokkaasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MHY pitää aktiivisesti meihin yhteyttä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Kuinka todennäköisesti suosittelisitte Metsänhoitoyhdistyksen puukaupallisia palveluita toisille metsänomistajille?

- Suosittelisin
- En suosittelen
- En osaa sanoa

Asiakaspalvelu

27. Minkälaisena koette Metsänhoitoyhdistyksen asiakaspalvelun?

- Hyvä
- Keskinkertaisena
- Sinne päin
- Huonona

28. Saatteko mielestänne tarvitsemaanne palvelua?

- Kyllä
- En

29. Onko metsäasiantuntija ottanut teihin oma aloitteisesti yhteyttä?

- Kyllä
- Ei

30. Millä tavalla haluaisitte metsäasiantuntijan ottavan teihin yhteyttä?

- Soittamalla
- Sähköpostitse
- Tekstiviesti
- Omametsä
- Muu

31. Sana vapaa, omat terveiset Metsänhoitoyhdistykselle