



# **Asiakastyytyväisyyskysely Sata Havu Oy:ltä UPM Metsän toimihenkilöille**

Rauman metsäasiakasyksikkö

Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Metsätalouden koulutusohjelma

Kevät 2025

Antti Vertanen

Koulutus	Metsätalouden koulutusohjelma	
Tekijä	Antti Vertanen	Vuosi 2025
Työn nimi	Asiakastyytyväisyyskysely Sata Havu Oy:ltä UPM Metsän toimihenkilöille	
Ohjaaja	Maija Leppälä	

---

Sata Havu Oy on franchising-yrittäjänä tuottanut viiden vuoden ajan UPM Metsälle metsänhoidon palvelut ja opinnäytetyössä tutkittiin UPM Metsän toimihenkilöiden tyytyväisyyttä palveluiden organisointiin ja metsänhoidon töiden laatuun Rauman metsäasiakasyksikön alueella. Tavoitteena asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista oli rakentaa kokonaiskuva tyytyväisyydestä, millä osa-alueilla oli parannettavaa ja mitkä asiat taas onnistuivat. Tutkimuksen tuloksia verrattiin kahteen aiempaan tutkimukseen ja pohdittiin kehityssuuntaa. Tavoitteena oli myös pohtia syitä sekä onnistumisten että parannettavien asioiden taustalla ja tuoda kehitysajatuksia esiin.

Tutkimuksessa suoritettiin 16.–24.1.2025 kysely 22 UPM Metsän toimihenkilölle, joilta saatiin erinomainen vastausprosentti (86 %), vain kolmen jättäessä vastaamatta. Perusjoukko koostui kaikista Sata Havu Oy:n toiminta-alueen UPM Metsän toimihenkilöistä täyttäen reliabiliteetin vaatimukset. Kysymykset olivat tarkkaan harkittuja, jotta ne antaisivat kuvan metsänhoitotöiden palveluiden asiakastyytyväisyydestä. Perusjoukon pienen määrän vuoksi kaikki yksilöivät kysymykset jätettiin kyselystä pois vastaajien anonymiteetin säilyttämiseksi.

Tulokset käytiin läpi pian kyselyn jälkeen ja heti ilmeni, että Sata Havu Oy on erinomaisesti onnistunut työssään asiakastyytyväisyyden eteen. Tätä kuvastaa kyselystä toiminnan kokonaisarvosanaksi saatu 4,95 asteikolla 1–5. Tuloksista kehityskohteiden löytäminen jäi pienempään osaan ja pohdittiin enemmän onnistumisia ja miten tähän on päästy. Avoimista palautteista koottujen tietojen perusteella suurin osa hyvästä palautteesta kertoi yhteistyön eri toimijoiden välillä olleen sujuvaa ja töiden toteutus koettiin luotettavana sekä laadukkaana. Yhteydenpito oli helppoa ja nopeaa, ja kiireellistenkin metsänhoitotöiden hoitaminen joustavasti lisäsi asiakastyytyväisyyttä huomattavasti.

Tutkimuksesta saadut tulokset ja johtopäätökset auttavat toiminnan laajentuessa Jämsän metsäasiakasyksikön alueelle sen mahdollisesti mukanaan tuomien haasteiden selättämisessä heti alusta alkaen. Tutkimuksen koettiin antavan merkittävästi lisätietoa asiakastyytyväisyyden tilasta ja arvokasta tietoa saatiin myös toiveista palveluita kohtaan.

Avainsanat	Metsänhoito, Asiakastyytyväisyys, Metsäpalvelu
Sivut	26 sivua ja liitteitä 5 sivua

DP Degree Programme in Forestry  
Author Antti Vertanen Year 2025  
Subject Customer Satisfaction Survey from Sata Havu Oy for UPM Forest Employees  
Supervisor Maija Leppälä

---

Sata Havu Oy has provided forestry services to UPM Forest as a franchise for five years. The thesis examined the satisfaction of UPM Forest employees with the organization's services and the quality of forestry work in the Rauma forest customer unit area. The goal of the customer satisfaction survey results was to build an overall picture of satisfaction, identify areas for improvement, and highlight successful aspects. The results of the study were compared to two previous studies to consider the development trend. The aim was also to explore the reasons behind both successes and areas for improvement and to bring forth development ideas.

The survey was conducted with 22 UPM Forest employees from January 16th to 24th, 2025, achieving an excellent response rate of 86%, with only three not responding. The sample consisted of all UPM Forest employees in the operational area of Sata Havu Oy, meeting reliability requirements. The questions were carefully considered to provide an overview of customer satisfaction with forestry services. Due to the small sample size, all identifying questions were omitted from the survey to maintain respondent anonymity.

The results were reviewed shortly after the survey, and it immediately became apparent that Sata Havu Oy had excelled in its efforts towards customer satisfaction. This is reflected in the overall rating of 4.95 on a scale of 1–5. Finding areas for improvement was less prominent, and the focus was more on successes and how they were achieved. The main reason for the positive feedback, gathered from open comments, was the importance of cooperation between all parties and the reliable and high-quality execution of work. Communication was easy and quick, and the flexible handling of urgent forestry work significantly increased customer satisfaction.

The results and conclusions of the study will help in expanding operations to the Jämsä forest customer unit area, overcoming the challenges brought by the expansion from the very beginning. The study was considered to provide significantly more information about the state of customer satisfaction. Valuable information was also obtained regarding service expectations.

Keywords Silviculture, Customer Satisfaction, Forest Service  
Pages 26 pages and appendices 5 pages

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Opinnäytetyön tilaaja ja franchisetoiminta .....	2
2.1	Sata Havu Oy.....	2
2.2	Mitä on franchisetoiminta .....	5
2.3	Franchising Suomessa.....	5
3	Metsänhoitotyöt.....	6
4	Asiakastyytyväisyys ja palvelu.....	10
5	Tutkimusmenetelmät ja sen toteuttaminen .....	11
6	Tulokset .....	13
6.1	Maanmuokkaus.....	13
6.2	Istutus .....	14
6.3	Varhaisperkaus ja taimikonhoito .....	15
6.4	Materiaalitoimitukset .....	16
6.5	Muut raivaukset.....	16
6.6	Konekylvö .....	17
6.7	NPS ja toiminnan kokonaisarvosana .....	18
7	Pohdinta.....	19
7.1	Johtopäätöksiä kyselyn tuloksista .....	20
7.2	Kyselyn luotettavuus .....	23
7.3	Loppuarviointi ja kehitysjatukset.....	23
	Lähteet.....	25

## Kuvat

Kuva 1.	UPM Metsä Rauman metsäasiakasyksikkö.....	3
Kuva 2.	UPM Metsä Jämsän metsäasiakasyksikkö.....	4
Kuva 3.	Tyytyväisyys maanmuokkauksen toimitusketjuihin. ....	14
Kuva 4.	Tyytyväisyys istutustyön aikatauluihin ja laatuun. ....	14
Kuva 5.	Tyytyväisyys taimikonhoitojen ja varhaisperkausten aikatauluihin. ....	15
Kuva 6.	Tyytyväisyys taimikonhoitojen ja varhaisperkausten laatuun. ....	15

Kuva 7. Tyytyväisyys materiaalitoimituksiin.....	16
Kuva 8. Tyytyväisyys muiden raivausten aikatauluihin. ....	16
Kuva 9. Tyytyväisyys muiden raivausten laatuun. ....	17
Kuva 10. Tyytyväisyys konekylvön toimitusketjuihin.....	17
Kuva 11. NPS luku: Miten todennäköisesti suosittelisit meitä? .....	18
Kuva 12. Kokonaisarvosana metsäasiakasvastaavat.....	19
Kuva 13. Kokonaisarvosana metsäasiantuntijat ja metsäpäälliköt.....	19
Kuva 14. Vertailu aiemmin tehtyihin tutkimuksiin.....	22

## **Liitteet**

- Liite 1. Kysely metsäasiakasvastaaville
- Liite 2. Kysely metsäasiantuntijoille ja metsäpäälliköille

# 1 Johdanto

Metsien käytön laajentuminen viime vuosina muihinkin arvoihin kuin puuntuotannollisiin asioihin on vaikuttanut paljon myös metsänhoidon toteutukseen. Puuntuotannon lisäksi jo metsänhoidossa otetaan huomioon luonnon monimuotoisuus, virkistyskäyttö sekä erilaiset riistan- ja maisemanhoidolliset näkökulmat. Keneltäkään ei ole jäänyt huomaamatta metsien merkitys ilmastonmuutoksen jarruttamisessa sitomalla hiiltä ilmakehästä, sen ollessa yleisesti tiedossa oleva asia. Oikea-aikaiset ja ammattitaidolla suoritettut metsänhoidon työt ovat avainasemassa kehittyvän ja monimuotoisen metsäympäristön saavuttamiseksi. (Sari Koivula, 2023) Asiakastyytyväisyyden rooli kannattavan liiketoiminnan kivijalkana on ymmärretty ja sitä halutaan yrityksissä yhä enemmän korostaa. Tyytyväinen asiakas haluaa käyttää palveluita ja palaa niiden pariin yhä uudelleen. Vanhan sananlaskunkin mukaan hyvä kello kauas kuuluu, paha vielä kauemmas.

Sata Havu Oy on tuottanut metsänhoitopalvelut UPM Metsälle Rauman metsäasiakasyksikön alueella franchising-yrittäjänä jo viiden vuoden ajan. Toiminta-alueen laajentuminen Keski-Suomeen, UPM Metsän Jämsän metsäasiakasyksikön alueelle, loi tarpeen tutustua tarkemmin UPM Metsän Rauman metsäasiakasyksikön toimihenkilöiden kehitys- sekä parannusehdotuksiin koskien metsänhoitopalveluiden tuottamista sekä Sata Havu Oy:n toimintaa. Perehtymällä asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksiin voidaan saada hyvät eväät käynnistellessä toimintaa uuden yksikön alueella kevään 2025 aikana.

Opinnäytetyössä tarkastellaan metsänhoitopalveluiden toimitusketjujen toimivuutta jokaisen osa-alueen kannalta ja näin pyritään löytämään mahdolliset kehityskohteet. Tarkoituksena on saada laajempi näkemys palveluiden toimivuudesta. Aiemmin reagointi on tapahtunut lähinnä yksittäisten reklamaatioiden perusteella ja näin muutokset toiminnassa ovat tulleet takapainotteisesti. Tutkimuksen tuloksia hyödyntäen on tarkoitus parantaa ja kehittää toimintaa sekä metsänhoidon laatua ennen yhtäkään reklamaatiota. Tutkimusongelma on tiedon puute yrityksen tämänhetkisestä asiakastyytyväisyydestä ja parannettavien osa-alueiden selvittäminen. Opinnäytetyö vastaa kysymyksiin Sata Havu Oy:n tuottamien palveluiden tämänhetkisestä tyytyväisyydestä, millä osa-alueilla onnistutaan ja missä olisi kehitettävää sekä miten tyytyväisyyttä voitaisiin parantaa. Asiakastyytyväisyyden kehittymistä vertaillaan aiempiin tutkimuksiin pohjaten ja pyritään tekemään johtopäätöksiä, onko kehitystä tapahtunut. Mikäli kehitys on ollut negatiivista, pyritään selvittämään mistä tämä johtuu.

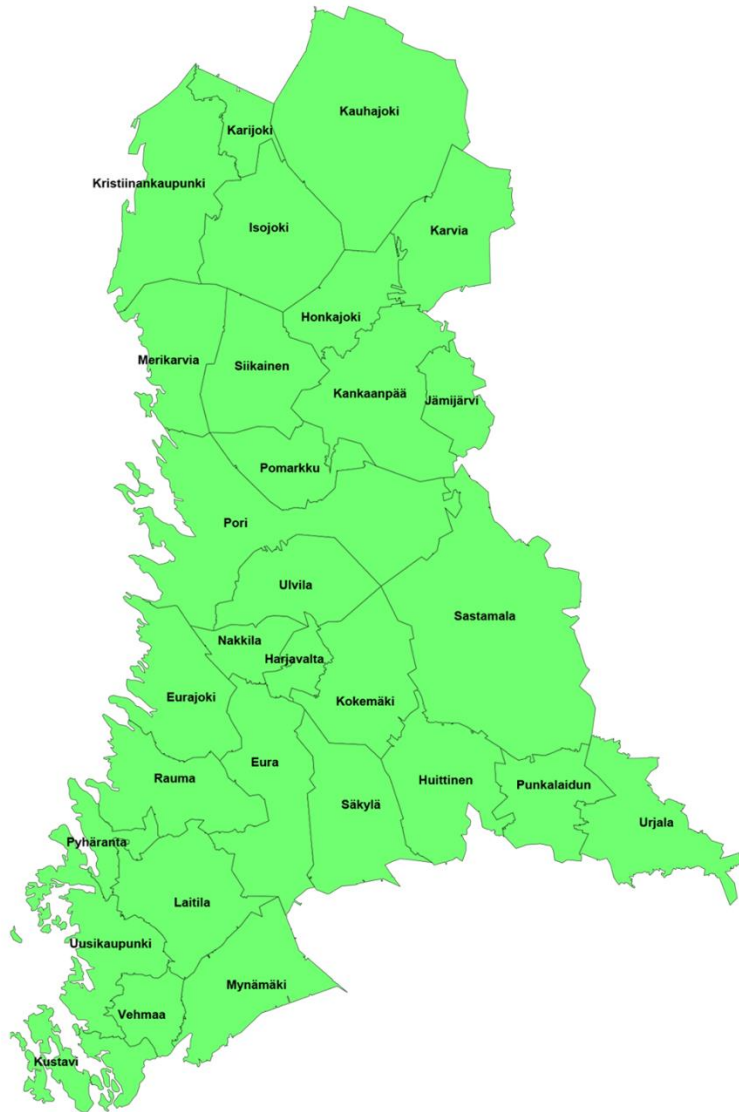
## 2 Opinnäytetyön tilaaja ja franchisetoiminta

Sata Havu Oy:n franchisekumppanuus UPM Metsän kanssa on kestänyt viiden vuoden ajan. Tuona aikana oppia on tullut paljon molemmille, sekä franchise-antaja UPM Metsälle, että franchiseyrittäjä Sata Havu Oy:lle. Yhteistoimintaa pyritään kehittämään jatkuvasti ja tämä onkin perusta franchisetoiminnalle. Malli onkin kehittynyt näiden vuosien aikana harppauksin, kertoi yrityksen toimitusjohtaja Elina Seppälä. (henkilökohtainen tiedonanto, 24.2.2025)

### 2.1 Sata Havu Oy

Sata Havu Oy:n juuret perustuvat Sauli Norolahden pitkäaikaiseen metsäalan kokemukseen ja hänen perustamaan Karhu Forestiin, joka on perustettu vuonna 2016 ja yritys toimii edelleen. Vuonna 2019 UPM Metsä haki franchisekumppaneita toteuttamaan metsänhoidon palvelut ja tätä varten perustettiin kokonaan uusi yritys Sata Havu Oy vuonna 2019. Yritys sai UPM Metsän Rauman metsäasiakasyksikön alueen (Kuva 1) hoidettavakseen ja yrityksen toiminta alkoi tammikuussa 2020. Operaatioista vastasivat Sauli Norolahti yhdessä yrityksen nykyisen toimitusjohtajan Elina Seppälän kanssa aina vuoteen 2024 asti, jolloin rooleihin tehtiin muutoksia. Yrityksen kotipaikkana on Ulvila ja pääasiallisena toimipaikkana UPM Metsän Porin konttori. Jämsän metsäasiakasyksikön (Kuva 2) tultua työalueeksi vuoden 2025 alusta myös UPM Metsän Keuruun konttorilta käsin toimitaan, kertoi yrityksen nykyinen toimitusjohtaja Elina Seppälä. (Henkilökohtainen tiedonanto, 24.2.2025)

Kuva 1. UPM Metsä Rauman metsäasiakasyksikkö



Kuva 2. UPM Metsä Jämsän metsäasiakasyksikkö



Kehitystä näiden viiden vuoden aikana on tapahtunut paljon ja on saatu kehitettyä toimivat toimintatavat. Onnistumisen edellytyksenä on saumaton yhteydenpito UPM Metsän toimihenkilöiden kanssa sekä jatkuva yhteys työntekijöiden välillä. Tätä kuvastaa vuodelta 2024 saatu asiakastytyväisyyspalkinto metsänhoitopalveluiden järjestämisestä UPM Metsällä. Myös työn mielekkyyteen kiireenkin keskellä tehdään panostuksia, kertoi Elina Seppälä haastattelussa. (Henkilökohtainen tiedonanto, 24.2.2025)

Toimialana Sata Havu Oy:llä on metsäpalvelut ja päätyölajeinaan uudistamistyöt sekä raivaussahatyöt, lisäksi toteutetaan luonnonhoitopalveluita ja suunnittelutöitä.

Viimeisimmän tilinpäätöksen (2023) mukaan liikevaihtoa oli 2,46 miljoonaa euroa ja liikevoittoa kertyi 65 000 euroa. Yrityksen liikevoittoprosentti oli 3,4 % ja työntekijöitä

kauden 2023 lopussa oli 16 henkilöä. Työntekijöiden määrä kasvoi edelliseltä tilikaudelta 14,3 %. (Asiakastieto, 2025)

## 2.2 Mitä on franchisetoiminta

Franchisetoiminnalla tarkoitetaan tavaroiden, palveluiden ja/tai teknologian markkinointi järjestelmää, joka perustuu oikeudellisesti ja taloudellisesti erillisten ja itsenäisten yritysten, franchise-antajan ja sen yksittäisten franchiseyrittäjien väliseen läheiseen ja jatkuvaan yhteistyöhön, jossa franchise-antaja myöntää yksittäiselle franchiseyrittäjälle oikeuden ja samalla myös asettaa velvollisuuden harjoittaa liiketoimintaa franchise-antajan liiketoimintakonseptin mukaisesti. Tähän liiketoimintakonseptin käyttöoikeuteen kuuluu oikeus ja velvollisuus käyttää suoraa tai epäsuoraa taloudellista vastiketta vastaan franchise-antajan toiminimeä ja/tai tavaramerkkejä, know-how'ta, liiketoimintamenetelmiä ja tekniikoita, työskentelytapoja ja muita aineettomia oikeuksia. Lisäksi yksittäisellä franchiseyrittäjällä on osapuolten tätä tarkoitusta varten allekirjoittaman kirjallisen franchisesopimuksen puitteissa ja sen voimassaolon aikana oikeus franchise-antajan antamaan jatkuvaan kaupalliseen ja tekniseen ohjaukseen. (Suomen franchising-yhdistys ry, 2019, s. 25.)

Franchisetoiminnan määritelmiä on monia riippuen asiayhteydestä ja esittäjästä. Määritelmien mukaan kyse on kahden yrityksen välisestä yhteistyömallista. Franchising-antajalle se on keino laajentaa ja kasvattaa liiketoimintaansa hyödyntäen yhteistyökumppaneitansa ja franchisetoiminnasta saadaan uusi liiketoiminnan alue. Franchiseyrittäjä saa franchise-antajalta käyttöönsä liiketoimintamallin ja siihen liittyvän tuen, joita hyödyntäen yrittäjä harjoittaa yritystoimintaansa. Franchiseyrityksiä on yleensä useita ja ne muodostavat verkoston, jolloin ne toimivat yhdessä ohjatusti yhteistyösuhteessa. Toiminnassa yhdistyy parhaimmillaan pienten yritysten tehokkuus ja suuren tuotannon alemmat hinnat. (Laakso, 2001, ss. 20–21.)

## 2.3 Franchising Suomessa

Franchising-toiminta saapui Suomeen kansainvälisten toimijoiden tuomana 1970-luvulla. Autovuokraamot, hotellit ja pikaruokaketjut olivat ensimmäisiä tulijoita tuolloin. Ensimmäisenä toimintamallia hyödynsi suomalaisista yrityksistä vaatekauppaketju Seppälä

Oy vuonna 1976 aloittaessaan verkostonsa laajentamisen franchising-idea hyödyntäen. Se oli alkusysäys suomalaiselle franchising-toiminnan kehitykselle. Suomen ulkopoliittika ei ollut kovin suopea länsimaisten yritysten saapumiselle Suomeen, ja franchising joutui median hampaisiin 1980-luvun alussa. Näistä syistä toimintamalli ei yleistynyt kovin nopeasti. Nousukauden alkaessa liiketoiminnan uudet kasvumallit alkoivat herättää kiinnostusta ja tuolloin franchising-toiminta koki ensimmäisen kasvukautensa, ja jo vuonna 1988 perustettiin Suomen Franchising Yhdistys. Suomessa franchising-yrittämisen voidaan sanoa alkaneen vasta 1990-luvulla ja paremmin luvun puolivälin tienoilla. Yrittäjien määrä on noussut voimakkaasti ja työpaikkojen määrä vielä voimakkaammin. (Laakso, 2001, ss. 197–198.)

2020-luvulla Suomessa toimii noin 250–300 franchisingketjua, joista 42 % kuluttajapalveluissa, 14 % yrityspalveluissa, 17 % vähittäiskaupassa ja 27 % ravintola-, kahvila- ja pikaruokasektorilla. Ketjuista 80 % on kotimaisia ja 20 % ulkomaisia. Franchisingsektorilla toimii 5000 yrittäjää 9000 liikepaikalla ja liikevaihtoa näillä yrityksillä kertyy kuusi miljardia euroa. Yrityksissä on suoraan 75 000 työntekijää ja työllistävä vaikutus välillisesti on yli 100 000 henkeä. (Suomen franchising-yhdistys ry, 2021)

UPM Metsä on vuonna 2024 listattu yhdeksänneksi suurimmaksi franchising-ketjuksi Suomessa toimipisteiden lukumäärällä (129 kpl) mitattuna. Työntekijämäärällä mitattuna UPM Metsä on kymmenenneksi suurin, työntekijämäärän ollessa 650 henkeä ja toimipisteiden yhteenlasketulla liikevaihdolla (155 Milj. €) mitattuna viidenneksi suurin franchising-ketju. (Francon, 2024) UPM Metsä on verrattain tuore franchise-antaja ketjun aloitettua vuonna 2018. Vuonna 2024 yrityksiä ketjussa toimii kahdeksan ja nämä toimivat UPM Metsän toimipisteiden alueella ja vastaavat metsänhoitotöiden toteutuksesta sekä myynnistä. Kyseessä on yhteistyömalli, jossa yrittäjä toimii edustajana, vaikka toimiikin itsenäisesti. Yritys toteuttaa ja myy UPM Metsän metsänhoitopalveluja omalla toimialueellaan tiiviissä yhteistyössä UPM Metsän metsäasiakasvastaajien kanssa. (UPM Metsä, 2024)

### 3 Metsänhoitotyöt

Metsänhoidolla on kautta aikojen pyritty tuottamaan mahdollisimman paljon laadukasta puuta. Nykyään erityisesti luonnon monimuotoisuus ja ilmastokestävyys otetaan yhä

enenevissä määrin huomioon metsänhoidossa. Hyvässä metsänhoidossa otetaan nämä kaikki asiat monipuolisesti huomioon ja metsänomistajan mieltymyksiä aiheesta kuunnellaan. Tämän hetken trendinä voidaan nähdä sekapuustoisuuden tavoittelu taimikonhoidossa ja uudistettaessa useamman puulajin mahdollinen käyttö. Suomessa päätehakkuun jälkeen on aina metsän tilalle perustettava uusi metsä sekä huolehdittava sen pääsemisestä kasvuun. (Metsälehti, 2024)

Kestävyydellä tarkoitetaan metsätaloudessa sitä, että turvataan tuleville sukupolville yhtä hyvät tai paremmat ja monimuotoisemmat metsät kuin nykyisillä sukupolvilla on. Metsävarojen riittävyden ja luonnon monimuotoisuuden turvaaminen sekä ilmastonmuutoksen hillitseminen yhdessä siihen sopeutumisen kanssa ovat olennainen osa metsien kestävää hoitoa. Kokonaiskestävä metsätalous koostuu kolmesta kestävyden osa-alueesta: sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys, taloudellinen kestävyys ja ekologinen kestävyys. Metsänomistaja painottaa näistä osa-alueista itselleen mieluisia ja sovittaa ne yhteen tukien kestävää kehitystä. (Maa- ja metsätalousministeriö, n.d.)

Sata Havu Oy:n toimitusjohtaja Elina Seppälän mukaan Sata Havu Oy tuottaa metsänhoitopalvelut UPM Metsälle kahden metsäasiakasyksikön alueella ja ne ovat yrityksen ydinaluetta. Yritys organisoii aliurakoitsijat ja omat työntekijät hoitamaan kyseiset työlajit tietyllä alueella ja huolehtii töiden aikataulusta sekä laadusta. Yritykseltä löytyy myös omia metsureita useiden aliurakoitsijoiden lisäksi ja kaikki konetyö onkin jaettu aliurakoitsijoille. (Henkilökohtainen tiedonanto, 24.2.2025) Toteutetun kyselyn kysymykset koskettavat metsänhoidon työlajeja ja sen vuoksi ne esitellään tiiviisti. Oikeaan aikaan ja laadukkaasti suoritettut metsänhoitotyöt ovat omalta osaltaan tukemassa kestävää kehitystä ja vastuullisuutta.

Uudistusalan **maanmuokkaus** suoritetaan parantamaan siementen itämistä tai taimien kasvuun lähtöä. Oikean muokkaustavan valinta erilaisilla kasvupaikoilla on tärkeää, jotta metsikön kustannukset ja tuotot olisivat oikeassa suhteessa ja mahdollistaa kasvatettavalle puulajille hyvät kasvuolosuhteet. Kokonaistaloudellisimmaksi maanmuokkaustavaksi onkin näyttäytymässä se, joka takaa parhaan elossa säilymisen ja kasvun. Eli hivenen kalliimpi muokkaustapa voi olla parempi valinta taimien kuolleisuuden vähentyessä. Yleisimmin maanmuokkauksessa käytetään laikutusta, äestystä ja mätästystä sen eri variaatioissaan. Niitä ovat laikkumätästys, kääntömätästys, naveromätästys sekä ojitusmätästys. Mätästys tehdään pääsääntöisesti kaivinkoneella, mutta lisäksi on kehitetty jatkuvatoimisia mätästyskoneita lähinnä laikkumättäiden tekoon. Niiden ongelmana on ollut mättäiden laatu, mutta noin 30 % kaivinkonemätästystä edullisempänä se on löytänyt paikkansa.

Myös äestys tapahtuu lautasauraa metsätraktorilla vetämällä paljastaen kivennäismaan yhtenäisiksi vaoiksi. (Harstela, 2006, ss. 36–39.)

**Kylvö:** Suomessa on kaikkia puulajejamme uudistettu kylväen, mutta kuusen ja koivun viljely on enää marginaalista sen epävarmuuden vuoksi. Koska koivu ja kuusi ovat rehevämpien maiden puulajeja, niin kylvöalalla pintakasvillisuus ehtii tukahduttaa pienet taimet. Männyn kylvö on edelleen käytettävä menetelmä, joka pääsääntöisesti toteutetaan koneellisesti muokkauksen yhteydessä. Siemenet voidaan kylvää myös käsin, mutta hitautensa vuoksi se on vähäistä. Männyn kylvöajankohta on kevätkosteuden aikaan heti lumen sulamisen jälkeen ja jatketaan juhannukseen asti, mutta mieluiten toukokuun puolella. Kylvön taimisaanto on vain 10 % luokkaa, eli yhtä elävää taimea kohti on kylvettävä kymmenen siementä. Tavoitetiheytenä kylvössä pyritään 4000–5000 taimeen hehtaarilla. Konekylvössä siemeniä käytetään noin 300 grammaa hehtaarilla ja käsin kylväessä 200 grammaa hehtaarille. Tämän pitäisi riittää tarkemman annostelun ja paikan valinnan takia. (Luoranen, Saksa & Uotila, 2020, ss. 100–103.)

**Istutus:** Taimista suurin osa istutetaan edelleen käsin. Koneellisesti istutusta tehdään ainoastaan muutama prosentti. Työkaluina istuttajalla on käsin istuttaessa pottiputki tai kuokka. Istutusvälineen lisäksi istuttajalla on taimivakka, jossa taimia kuljetetaan istuttaessa. Havupuiden paakkutaimet ja pienet koivun taimet istutetaan pääsääntöisesti pottiputkella. Taimet tulisi istuttaa muokkausjälkeen niin, että vähintään kymmenen sentin säteellä taimesta olisi muokattua kivennäismaata tai muokattua turvepintaa. Tämä vähentää tukkimiehentäin aiheuttamaa tuhoriskiä jonkin verran. Mättäisiin istutettaessa paakun päälle tulisi tulla noin viisi senttiä kivennäismaata ja laikkuun tai äestysvakoon istuttaessa 2–3 senttiä. Eri puulajeille on laadittu tietyt istutustiheydet. Kuusella käytetään 1800–2200 tainta hehtaarilla, männyllä 2000–2500 ja koivulla 1600–1800 tainta hehtaarilla. Istutustyössä istutettujen taimien tiheyttä tulisi seurata ja tarkastaa säännöllisesti. (Luoranen, Saksa & Uotila, 2020, ss. 115–119.)

**Varhaisperkaus** tarkoittaa raivaussahalla tehtävää työtä, jolla pyritään turvaamaan istutetun tai kylvetyn puuston kasvuedellytykset. Siinä poistetaan etukasvuiset lehtipuut taimikosta, etteivät ne aiheita vaurioita kasvatettaville puille. Kasvatettavista taimista perataan vain huonolaatuiset ja liian lähekkäin olevat taimet. Työn ajankohta on noin yhden metrin mittaisessa taimikossa, jossa lehtipuuvesakko häiritsee kasvatettavien puiden kasvua, taimikon ollessa yleensä noin 4–6 vuoden iässä. Varhaisperkaus toteutetaan pääsääntöisesti raivaussahatyönä ja toteutetaan joko täysperkauksena tai reikäperkauksena. Täysperkauksessa poistetaan kaikki haittaava lehtipuusto ja

reikäperkauksessa vain taimien ympäriltä poistetaan etukasvuiset lehtipuut noin metrin säteeltä. (Saksa, Miina & Uotila, 2021, ss. 44–50.) Eniten perattavaa lehtipuustoa on turvemilla ja kivennäismaiden kosteilla osilla sekä painanteissa. Keskimäärin poistettavan puuston läpimitta on 1–2 senttimetriä ja runkolukua 10000–20000 runkoa hehtaarilla, pahimmillaan poistettavia runkoja voi hehtaarilla olla peräti 50000 kappaletta. (Luoranen, Saksa & Uotila, 2020, s. 129.)

**Taimikonhoito** on havupuuvaltaisilla kohteilla suositeltavaa tehdä keskilämpötilan ollessa alle +5 °C juurikäävän leviämisen ehkäisemiseksi. Taimikonhoidolla pyritään säätämään puuston tiheys ja runkoluku sopivaksi, jotta puut saavat kasvaa ensiharvennukseen saakka. Liian tiheässä kasvatettaessa puut eivät järeydy riittävästi taloudellisesti kannattavaan ensiharvennukseen ja liian harvassa taas ensiharvennuksesta saatava hakkuupoistuma jää liian pieneksi ja tätä kautta vaikuttaa tulevaan hakkuutuloon. Ajoitus on taimikonhoidonkin kohdalla tärkeää ja pyritään siihen, etteivät kantovesat enää ennätä kasvatettavien puiden ohi. Työ toteutetaan yleisimmin raivaussahalla metsurin toimesta puuston ollessa 2–7 metrin pituudessa. Taimikon runkoluku asetetaan 1600–3500 runkoon hehtaarilla. Kasvatettavien puiden pituuksille ja tiheyksille on eri suositukset riippuen puulajista. (Saksa, Miina & Uotila, 2021, ss. 66–69.)

**Muut raivaukset** sisältävät harvennuksen ja uudistusalan ennakkoraivauksen sekä uudistusalan jälkiraivauksen. Ennakkoraivauksessa poistetaan alikokoinen puusto kokonaan tai tehdään niin sanottuna näkemäraivauksena, jossa poistetaan hakkuuta haittaava puusto kasvatettavien puiden ympäriltä sekä yli metrin mittainen kuusen alikasvos. Ennakkoraivauksessa kuitenkin olisi hyvä jättää riistalle sopivia tiheikköjä. Ennakkoraivauksen ajankohta olisi hyvä ajoittaa 1–2 vuotta ennen hakkuuta. Ennakkoraivauksen voi suorittaa tätäkin aikaisemmin, mikäli raivattavana ei ole paljon vesovaa lehtipuustoa. Mikäli ennakkoraivauksessa kaadetaan kuusia, joiden läpimitta ylittää 5 senttiä tyveltä, on raivaus hyvä suorittaa keskilämpötilojen laskettua pysyvästi nollan asteen alapuolelle, näin vältetään mahdolliselta juurikäävän leviämiseltä. (Saksa, Miina & Uotila, 2021, ss. 89–91.)

Uudistusalan raivaus voi olla tarpeellinen, mikäli huonolaatuista ja kasvatuskelvotonta taimimateriaalia on paljon. Raivauksen paras suorittamisajankohta olisi muutamia vuosia ennen uudistushakkuuta, jolloin se toimii myös ennakkoraivauksena, mutta tulisi tehdä viimeistään ennen maanmuokkausta. Työ tehdään helpottamaan tulevaa taimikonhoitoa ja se parantaa taimien kasvua sekä niiden laatua. (Maa- ja Metsätalousministeriö, n.d.)

**Materiaalitoimitukset** sisältävät taimimateriaalin sekä siemenet. Metsänviljelyssä käytetään pääsääntöisesti kotimaisia puulajeja, joiden alkuperä sopii kyseiselle alueelle. Yleisimmin käytetään 1–2-vuotiaita paakkutaimia ja kylväessä käytetään yleisimmin siemenviljelysiemeniä. Jokaisessa taimitoimituksessa täytyy olla tuoteseloste, joka sisältää tiedot alkuperästä hyvin tarkasti. Taimien kuljetus ja varastointi ovat tärkeä vaihe niiden kasvuun lähdön takaamiseksi. Taimet toimitetaan yleisesti taimitarhalla kylmävarastoihin, josta taimet jaetaan asiakkaille, tai vastaavasti kuljetetaan suoraan metsävarastoon. Taimierä tarkastetaan vastaanotettaessa ja huolehditaan sen jälkeen sulatuksesta, kastelusta, laatikoiden avaamisesta ja edelleen taimien toimittamisesta asiakkaille ja istutuskohteille. (Metsäteho, 2001, ss. 4–6.)

## 4 Asiakastyytyväisyys ja palvelu

Asiakastyytyväisyys koostuu asiakkaan yksilöllisestä yksittäisestä kokemuksesta, kun asiakas vertaa odotuksiaan yrityksen lupauksiin ja toteutuneeseen lopputulokseen. Hyvään asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat hyvä, nopea ja ammattitaitoinen asiakaspalvelu yhdessä mahdollisten ongelmatilanteiden joustavien ratkaisujen kanssa. Ensiarvoisen tärkeää on tuotteen tai palvelun laatu ja tietenkin kilpailukykyinen hinnoittelu. Asiakastyytyväisyyttä mittaamalla saadaan selville, missä yritys on asiakkaiden mielestä onnistunut ja missä olisi parannettavaa. Tyytyväisyyden mittaaminen auttaa suuntaamaan yrityksen kehittämistä ja parantamaan sen liiketaloudellista suoritusta. (Suomi.fi, 2022)

Palvelulla pyritään vastaamaan tarpeisiin ja luomaan arvonnousua. Se on sarja toimintoja ja niistä koostuu prosessi. Palveluiden tuotantoprosessi ja siinä käytävä vuorovaikutus ovat osa markkinointiprosessia ja samalla luodaan sekä hallitaan yhteistyösuhteita. Palvelua tuotetaan ja kulutetaan pääsääntöisesti samanaikaisesti eikä sitä voi varastoida kuten tuotetta. Asiakas osallistuu palveluprosessiin ainakin jossain määrin. Ollessaan asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa asiakaspalvelijat ovat tärkeässä roolissa palvelukokemuksen sekä palvelun laadun ja arvon määrittämisessä. Myös eri asiakkaiden ja yrityksen eri toimintojen välinen vuorovaikutus on ratkaisevan tärkeässä roolissa hakiessa pitkäaikaista asiakassuhdetta ja pyrkiessä saamaan asiakas ostamaan palvelua uudelleen. (Metsäkeskus, 2021, ss. 4–5.)

Palvelun laatua tai syntyvää lopputuotosta on usein vaikeaa arvioida tai mitata. Monen tekijän summa vaikuttaa siihen, ettei kuluttajan ole helppoa erottaa palvelun ja palveluntarjoajan laatua. Palvelun on tarkoitus olla arvokas kuluttajille, parantaen esimerkiksi heidän elämänlaatuaan, hyvinvointiaan ja jokapäiväisiä toimintojaan. Tuotettaessa ja vaihdettaessa palveluiden käyttöarvo tuottajalta kuluttajalle määräytyy palveluiden arvo. Prosessissa yhdistyy tuottajan ja asiakkaan resurssit ja tavoitteena on molemminpuolinen hyötyminen palvelukokonaisuudesta. Palveluissa yhteistyösuhteet ovat tiedon ja arvon lähteenä. Yhteistyösuhteissa palveluntarjoajan on tunnettava asiakkaan toiminta ja tarpeet. Yhteistyön aikainen vuorovaikutus myös tarjoaa mahdollisuuden markkinointiin, viestintään, vaikuttamiseen ja myyntiin. (Metsäkeskus, 2021, ss. 5–7.)

Kuten muissakin palveluissa, myös metsätaloudessa metsänomistaja voi kokea puutteita saatavilla olevissa palveluissa. Palveluntarjoajan omat tarpeet voivat jättää metsänomistajan toiveet huomiotta, tai ainakin tällainen käsitys asiakkaalla voi olla. Metsänomistajan käsitys palvelun arvosta ja laadusta myös voi olla toisenlainen kuin palveluntarjoaja ajattelee riippuen iästä, taustasta ja sukupuolesta. Palvelun on mukauduttava asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin. Näitä toiveita ja tarpeita tarkasti kuuntelemalla palveluntarjoaja voi kehittää palvelutarjontaansa, markkinointinsa kohdentamista sekä viestintäänsä. Tieto on tärkeässä roolissa silloin, kun luodaan tuotteelle tai palvelulle arvoa ja hyödynnetään käytettävissä olevia resursseja. (Metsäkeskus, 2021, ss. 7–9.)

## 5 Tutkimusmenetelmät ja sen toteuttaminen

Kysely toteutettiin kokonaistutkimuksena 16.-24.1.2025 välisenä aikana hyödyntäen Microsoft Forms -kyselyalustaa. Kyselyjä laadittiin kaksi erilaista, jotka suunnattiin eri asemilla toimiville henkilöille. Niin sanottu pääkysely sisälsi yhdeksän kysymystä metsänhoidon toimitusketjuista, kolme NPS-kysymystä ja kaksi avoimen palautteen kysymystä koskien kehityskohteita ja parhaita onnistumisia. Näiden kysymysten lisäksi vielä lopuksi kysyttiin yrityksen toiminnan kokonaisarvosanaa. Toinen kysely lähetettiin suppeampana ja oli muuten sama kuin pääkysely, mutta metsänhoidon toimitusketjuja sisältävät kysymykset olivat jätetty pois. Syynä tähän oli vastaajien työtehtävät, sillä he kaikki eivät suoranaisesti ole metsänhoidon toimitusketjujen kanssa tekemisissä. Kyselyt pidettiin melko selkeinä ja vastausajat liikkuivat noin 10 minuutin vaiheilla. Tällä saavutettiin

matalampi kynnys vastata kyselyyn, ja keskittyminen säilyi vastaajilla koko vastaamisen ajan.

Kyselyn valmiit vastausvaihtoehdot voidaan muuttaa numeerisiin arvoihin 1–5, jolloin saadaan aineisto muutettua tilastolliseen muotoon tutkimuksen tulosten käsittelyn selkeyttämiseksi. Näin toimien tutkimusmenetelmä voidaan katsoa määrälliseksi eli kvantitatiiviseksi. Tulosten vertailu edellisiin samantyyppisiin tutkimuksiin myös onnistui näin toimiessa. Kyselyyn haluttiin myös ehdottomasti mukaan avoimet kysymykset, että vastaajalla on mahdollisuus kertoa mielipiteensä, mitä vastausvaihtoehtoja valitsemalla ei saisi esille. Näistä koostuu laadullista pohdintaa johtopäätöksiin.

Kokonaistutkimuksessa tutkitaan kaikki kohderyhmään kuuluvat henkilöt ja kysely lähetetään kaikille kohderyhmässä. Kysymysten määrän on oltava sopiva ja ihanne vastausaika kyselyissä on 15 minuuttia. Strukturoitu kysely sisältää ennalta määritettyjä, suljettuja kysymyksiä, kuten likert asteikko ja kysymysten tulee olla toisensa pois sulkevia. Tämä mahdollistaa helpon datan analysoinnin, mutta saattaa rajoittaa vastausten syvällisyyttä. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden kertoa omin sanoin ja näin saadaan tietoa myös pintaa syvemältä. (Hotulainen, n.d.)

Kyselyyn kutsuttujen määrä oli pieni, mutta heiltä saatiin hyvä ja tärkeä palaute. UPM Metsä tekee kyselyt metsänhoitotöiden suorittamisesta ja laadusta asiakkailtaan. Tutkimuksessa nähtiin tärkeäksi selvittää franchise-mallilla toteutettavan metsänhoitopalvelun tuottamisen tyytyväisyyttä palvelun ostavan yrityksen toimihenkilöiden mielestä. Kattavampi kysely lähetettiin 15 metsäasiakasvastaavalle ja suppeampi kysely seitsemälle metsäasiantuntijalle ja metsäasiakaspäällikölle, kattaen kaikki UPM Metsän Rauman liiketoimintayksikön alueella toimivat toimihenkilöt. Kyselyn perusjoukon koostuessa UPM Metsän toimihenkilöistä tarvittiin myös tutkimuslupa kyselytutkimuksen tekemiseen kyseiseltä yritykseltä.

Vastausprosentit tulivat erittäin suuriksi suunnitelmallisen kyselystä informoinnin ja muistuttamisen vuoksi. Kattavampaan kyselyyn vastausprosentti oli 80 % ja suppeampaan kyselyyn 100 %. Kyselyn otos on edustava korkean vastausprosentin vuoksi. Koska kyseessä olivat kaikki alueen toimihenkilöt, tehtiin kokonaistutkimus käsittäen koko perusjoukko. Toisaalta perusjoukon ollessa pieni yksilöivät kysymykset jätettiin pois, jotta kyselyyn vastanneiden anonymiteetti säilyy, etenkin kun työnantaja on jo selvillä. Samasta syystä kehittyneempien analyysimenetelmien käyttö ei ollut mahdollista.

Epäsuorista tunnistetiedoista esimerkkejä ovat ikä, sukupuoli, työtehtävä, tulot tai kotitalouden koko. Pelkkä yksi tieto ei siis riitä henkilön tunnistamiseen, mutta mikäli näitä yhdistelemällä pystytään henkilö tunnistamaan, tällöin on kyse henkilötietojen käsittelystä. Henkilötietoja käsiteltäessä on huomioitava, että pienemmissä ympäristöissä, kuten työpaikalla pelkästään henkilön ikä tai sukupuoli saattaa jo kertoa kenestä on kyse. (Hämeen ammattikorkeakoulu, 2001.)

NPS – Net Promoter Score – Nettosuositeluindeksi on tutkimuskonsepti, jolla mitataan asiakasuskollisuutta ja sen vaikutusta liiketoiminnan tulokseen. NPS tarjoaa yhden selkeän tunnusluvun ja on nopea ja selkeä raportoida. Sitä käytetään yrityksissä yksinkertaisena seurantajärjestelmänä. (Taloustutkimus, n.d.)

Aineiston analysointi tapahtui pääpiirteittäin Microsoft Forms-ohjelmasta saatavia yhteenvetoja hyödyntäen. Vertailua tulosten kesken tehtiin kahteen aiempaan tutkimukseen. Vertailuista voitiin päätellä palveluiden tuottamisen kehityssuuntaa. Avointen kysymysten kohdalla etsittiin yhteneväisyyksiä vastauksissa ja näistä koostui laadullista pohdintaa.

## 6 Tulokset

Kyselystä saadut vastaukset avattiin kysymys kerrallaan auki. Vastauksista on laskettu keskiarvo, joka kuvastaa arvosanaa. Tuloksista selvisi vastausten jakautuminen eri vastausvaihtoehtojen välille. Avoimia kysymyksiä käytiin läpi ja pohdittiin johtopäätöksissä.

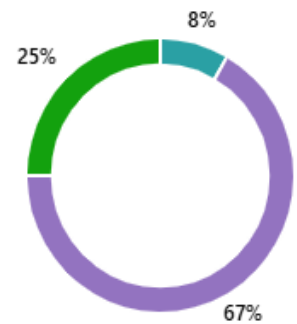
### 6.1 Maanmuokkaus

#### **Kuinka olemme onnistuneet maanmuokkauksen toimitusketjuissa?**

Neljäsosa vastaajista kertoi maanmuokkauksen toimitusketjujen onnistuneen erittäin hyvin (5), kaksi kolmasosaa vastaajista oli hyvän (4) onnistumisen kannalla ja 8 % sanoi onnistumisen olleen keskinkertaista (3), kuten kuvasta 3 on nähtävissä. Arvosana on 4,2.

Kuva 3. Tyytyväisyys maanmuokkauksen toimitusketjuihin.

● 1. Heikosti	0
● 2. Välttävästi	0
● 3. Keskinertaisesti	1
● 4. Hyvin	8
● 5. Erittäin hyvin	3



## 6.2 Istutus

Kysymys koskien istutusta oli jaettu kahteen kysymykseen. Vastausten jakautuminen molempiin kysymyksiin oli sama ja kuva 4 näyttää molempien kysymysten vastausjakauman.

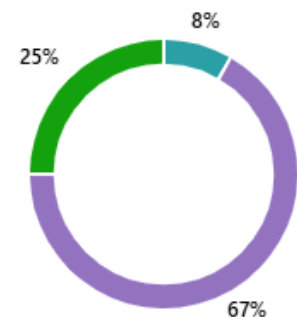
### Tyytyväisyys istutusten aikatauluihin mielestäsi?

#### Minkälaisena pidät istutustyön laatua?

Neljäsosa vastaajista kertoi istutusten aikataulujen sekä laadun onnistuneen erittäin hyvin (5), kaksi kolmasosaa vastaajista oli hyvän (4) onnistumisen kannalla ja 8 % vastasi onnistumisen olleen keskinertaista (3). Arvosanaksi muodostuu 4,2.

Kuva 4. Tyytyväisyys istutustyön aikatauluihin ja laatuun.

● 1. Heikko	0
● 2. Välttävä	0
● 3. Keskinertainen	1
● 4. Hyvä	8
● 5. Erittäin hyvä	3



### 6.3 Varhaisperkaus ja taimikonhoito

#### Kuinka olemme onnistuneet varhaisperkausten ja taimikonhoidon aikataulujen suhteen?

Tämän kysymyksen kohdalla vastaukset jakoutuivat tasan vaihtoehtojen, hyvin (4) ja erittäin hyvin (5) kesken. Kuvasta 5 näkee saman asian. Arvosana on 4,5.

Kuva 5. Tyytyväisyys taimikonhoitojen ja varhaisperkausten aikatauluihin.



#### Varhaisperkauksen ja taimikonhoidon laatu on mielestäsi?

Varhaisperkausten ja taimikonhoitojen laadun koki erittäin hyväksi (5) neljäsosa vastaajista, ja loput kolme neljäsosaa vastaajista kokivat laadun hyväksi (4). Kuva 6 näyttää vastausten jakautumisen. Arvosana on 4,3.

Kuva 6. Tyytyväisyys taimikonhoitojen ja varhaisperkausten laatuun.



## 6.4 Materiaalitoimitukset

### Kuinka olemme onnistuneet materiaalitoimitusten osalta?

Vastaukset jakoutuivat erittäin hyvän (5) ja hyvän (4) vaihtoehdon välille tasan. Kuva 7 selventämässä. Arvosananä on 4,5.

Kuva 7. Tyytyväisyys materiaalitoimituksiin.

● 1. Heikosti	0
● 2. Välttävästi	0
● 3. Keskinkertaisesti	0
● 4. Hyvin	6
● 5. Erittäin hyvin	6



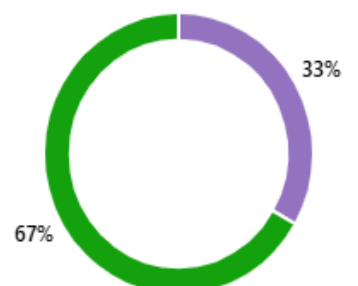
## 6.5 Muut raivaukset

### Miten olemme onnistuneet muiden raivausten osalta aikataulujen suhteen?

Kuten kuvasta 8 selviää, aikataulujen onnistumiseen muiden raivausten osalta vastaajista kaksi kolmasosaa vastasi erittäin hyvin (5) ja yksi kolmasosa vastasi hyvin (4), näistä arvosanan keskiarvoksi muodostui 4,7.

Kuva 8. Tyytyväisyys muiden raivausten aikatauluihin.

● 1. Heikosti	0
● 2. Välttävästi	0
● 3. Keskinkertaisesti	0
● 4. Hyvin	4
● 5. Erittäin hyvin	8

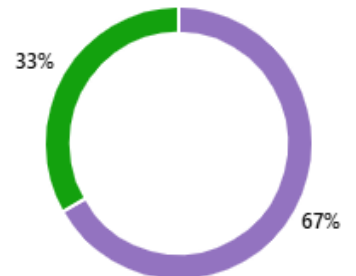


### Entä miten muut raivaukset ovat onnistuneet laadullisesti?

Kuten kuvasta 9 selviää, yksi kolmasosa vastaajista kertoi laadun muissa raivauksissa olleen erittäin hyvää (5) ja loppujen kahden kolmasosan mielestä laadussa oli onnistuttu hyvin (4). Arvosanaksi asteikolla 1–5 tulisi 4,3.

Kuva 9. Tyytyväisyys muiden raivausten laatuun.

● 1. Heikosti	0
● 2. Välttävästi	0
● 3. Keskinkertaisesti	0
● 4. Hyvin	8
● 5. Erittäin hyvin	4



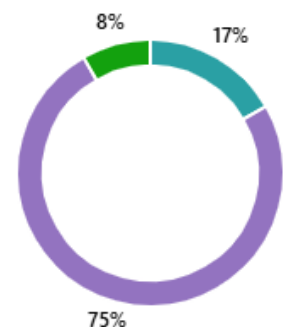
## 6.6 Konekylvö

### Miten olemme onnistuneet konekylvön toimitusketjun osalta?

Konekylvön osalta 17 % vastaajista oli sitä mieltä, että onnistuttu vain keskinkertaisesti (3), 75 % vastaajista kuitenkin ajatteli onnistumisen olleen hyvää (4) ja kahdeksan prosenttia on vastannut konekylvön toimitusketjun onnistuneen erittäin hyvin (5). Kuva 10 selvittää vastausten jakautumisen. Arvosanaksi muodostui 3,9.

Kuva 10. Tyytyväisyys konekylvön toimitusketjuihin.

● 1. Heikosti	0
● 2. Välttävästi	0
● 3. Keskinkertaisesti	2
● 4. Hyvin	9
● 5. Erittäin hyvin	1



## 6.7 NPS ja toiminnan kokonaisarvosana

NPS kysymyksiä esitettiin kahdessa eri kyselyssä samoin kysymyksiin. Tässä esitellään näiden kysymysten tulokset yhdessä.

### Miten todennäköisesti suosittelisit meitä?

Kysymykseen vastasi 19 vastaajaa 22 kyselyyn kutsutusta, heistä vain kaksi antoi arvosanaksi yhdeksän ja selvästi suurimman osan (17) antaessa kymmenen, näin NPS luvuksi tuli komea 100, kuten kuvassa 11 näkyy.

Kuva 11. NPS luku: Miten todennäköisesti suosittelisit meitä?



### Metsänhoitotyöt on hoidettu sopimuksen mukaan?

Kysymykseen vastasi 19 vastaajaa 22 kyselyyn kutsutusta, joista yksi antoi arvosanaksi kahdeksan, yhdeksän vastaajaa puolestaan antoi arvosanan yhdeksän ja loput yhdeksän antoivat kymppiä, näin ollen NPS luvuksi tuli 95, yhden vastaajan ollessa passiivinen.

### Asiointi Sata Havu Oy:n kanssa on vaivatonta?

Kysymykseen vastasi 19 vastaajaa 22 kyselyyn kutsutusta vastaajasta, neljä oli antanut arvosanaksi yhdeksän ja loput 15 vastaajaa täyden kymppiä ja näin NPS luvuksi muodostui 100.

**Lopuksi vielä haluaisimme tietää, minkä arvosanan annatte toiminnastamme kokonaisuudessaan.**

Toiminnan kokonaisarvosana kysyttiin kouluarvosanalla ja sen keskiarvoksi muodostui 4,92, vain yhden vastaajan antaessa arvosanaksi 4 ja loppujen 11 vastaajan antaessa arvosanaksi 5. (Kuva 12)

Kuva 12. Kokonaisarvosana metsäasiakasvastaavat.



Kysymys kysyttiin myös toisessa tehdyssä kyselyssä, jossa oli vastaajana UPM Metsän metsäasiantuntijat ja metsäasiakaspäälliköt ja heidän antama kokonaisarvosana oli täydet 5. (Kuva 13)

Kuva 13. Kokonaisarvosana metsäasiantuntijat ja metsäpäälliköt



## 7 Pohdinta

Tutkimuksen tuloksia vertailtiin kahteen jo tehtyyn tutkimukseen ja arvioitiin kehitystä tutkimusten välisenä aikana. Tekemällä vertailua pyrittiin löytämään vielä jatkokehityksen kannalta tärkeitä asioita. Tuloksista ja palautteista pyrittiin luomaan kokonaiskuva metsänhoitopalveluiden tämänhetkisestä tilasta ja poimimaan sieltä kehitettävät ja

parannettavat kohteet. Myös toiminnan parhaiten toimivat osa-alueet pyrittiin löytämään ja pohdittiin, miksi näiden kohdalla tyytyväisyys on niin hyvä.

## 7.1 Johtopäätöksiä kyselyn tuloksista

Kysely oli erittäin ajankohtainen yritystoiminnan laajentuessa Rauman metsäasiakasyksikön lisäksi Jämsän metsäasiakasyksikön alueelle. Saatuja vastauksia voidaan hyödyntää heti laajentumisen alusta alkaen uudella alueella tyytyväisyyden säilyttämiseksi korkeana. Sata Havu Oy on onnistunut äärettömän hyvin asiakastyytyväisyydessä, jos tarkastellaan toiminnan kokonaisarvosanan kautta. Metsäasiakasvastaavien vastausten keskiarvon ollessa 4,92/5 ja metsäasiantuntijoiden sekä metsäasiakaspäälliköiden arvioidessa toiminta numeron 5 arvoiseksi. UPM Metsän toimihenkilöiden tyytyväisyys on selvästi parempaa franchise-yrittäjien aikana, kuin UPM:n oman tytäryhtiön Silvesta Oy:n tuottamien palveluiden aikana.

Tyytyväisyydessä maanmuokkauksen toimitusketjuihin on selkeää kehitystä aiempiin tutkimuksiin verrattaessa. Annu Halla-ahon tutkimuksessa vuodelta 2010 on tutkittu franchise-yrittäjien edeltäjää, UPM:n tytäryhtiö Silvesta Oy:tä, joka oli kolme vuotta aiemmin aloittanut toimintansa. Maanmuokkauksen osalta on numeroarvosanat annettu tuolloinkin 1–5 ja eritelty laatu ja eteneminen (aikataulu). Laadusta arvosana on tuolloin ollut 3,57 ja etenemisen osalta 2,94. (Halla-aho, 2010, ss. 45–46) Myöhempi Perttu Kärjen opinnäytetyö vuodelta 2023 käsitteli Pohjois-Savossa ja Pohjois-Karjalassa toimivan UPM Metsän franchise-yritys Nälkäviulu Oy:n asiakastyytyväisyyttä. Tulokset tässäkin tutkimuksessa ovat vertailtavissa ja maanmuokkauksen tiedonkulun ja aloitusilmoitusten keskiarvo on 4,2, aikataulujen keskiarvon jäädessä 3,8. (Kärki, 2023, s. 17) Tässä tutkimuksessa arvosanaksi tuli 4,2 maanmuokkauksen toimitusketjuille. Avoimissa palautteissa nousee maanmuokkaus esille yksittäisenä metsänhoidon työnä useimmin. Työlajin aikatauluihin on kiinnitettävä huomiota nykyistä enemmän, myös laatua on seurattava, samalla täytyy olla tyytyväinen arvosanaan 4 tai yli, koska asteikossa se on hyvä.

Varhaisperkauksen ja taimikonhoidon osalta tulokset viittasivat samaan suuntaan. Vuonna 2010 Halla-ahon tutkimuksessa arvosana sahatöiden laadulle on ollut 3,86 ja etenemiselle (aikataulut) 3,57. (Halla-aho, 2010, ss. 45–46) Kärjen tutkimus on antanut kokonaisarvosanaksi 4,2 ja nyt saadut laadun 4,3 ja aikataulujen 4,5 arvosanat esittävät kehityksen hyvin. (Kärki, 2023, s. 17) Avoimissa palautteissa metsäasiakasvastaavilta

nousi vain toive keskustelusta metsureiden ja toimihenkilöiden välillä. Varhaisperkauksien ja taimikonhoitojen osalta todettakoon toimitusketjujen toimivan ja suuria kehityskohteita ei näistä löytynyt.

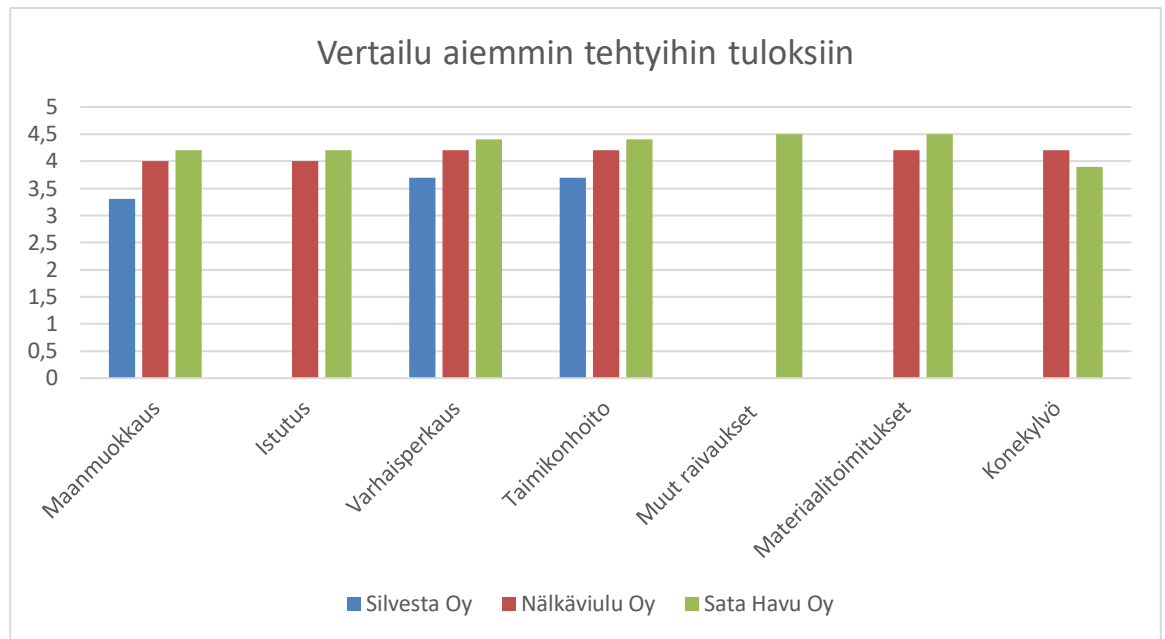
Muut raivaukset saivat kyselyn parhaan tuloksen 4,7 aikataulujen osalta. Eli ne selvästi ovat aikataulutettu oikein ja saadaan hoidettua ennen seuraavan työvaiheen alkua. Avoimissa palautteissa eritoten kiireisten ennakkoraivauksien hoitamista nopeastikin kiiteltiin. Laadusta arvosanaksi oli tullut 4,3, joka antaa pienen signaalin parantamisen varasta ja myös avoimia palautteita tutkiessa nousee esiin ennakkoraivauksissa laadun puolella ilmenneet ongelmat, jotka kuitenkin on saatu korjattua nopeasti.

Istutukset saivat tutkimuksessa arvosanaksi 4,2 ja tässäkin kysymyksessä kehitystä on tapahtunut. Halla-ahon tutkimuksessa kysymystä ei suoranaisesti esiintynyt, mutta Kärjen tutkimuksessa istutusten aikataulut olivat saaneet arvosanaksi 4. (Kärki, 2023, s. 18) Istutuksiin liittyen vapaissa palautteissa ei ollut kehitettävää ja toimitusketjujen voitiin todeta olleen toimivia. Istutuksien kohdalla tarkka aikataulutus ja työmaiden järkevä kohdistaminen tekijöille ovat avainroolissa onnistumisessa.

Materiaalitoimituksien osalta arvosana 4,5 kuvaa erittäin hyvää onnistumista ja myöskään palautteissa ei ollut moitteen sijaa. Edelliseen Kärjen tutkimukseen verrattaessa myös kehitystä on tapahtunut ja tulokseen voidaan olla tyytyväisiä. Kärjen tutkimuksen kokonaisarvosana materiaalitoimituksille oli 4,2, aikataulujen arvosanan ollessa 4,1. (Kärki, 2023, s. 18) Kaikesta päätellen materiaalitoimituksiin on yritys löytänyt toimivan konseptin ja materiaalin laatu on hyvä.

Konekylvöjen osalta tässä kyselyssä saatu arvosana 3,9 oli huonompi kuin Kärjen opinnäytetyössä saatu tulos. Kärki oli saanut tutkimuksessaan aikataulujen osalta arvosanaksi 4,1 ja kommunikoinnin ja tiedonkulun osalta 4,2. (Kärki, 2023, s. 19) Tässä näkisin selittäväenä tekijänä paljolti maantieteellisen sijainnin vaikutuksen. Siinä missä Pohjois-Karjalassa ja -Savossa konekylvö on yleinen uudistamistapa, on se Satakunnassa harvinainen. Kalustoa konekylvön suorittamiseen on saatavilla Satakunnan alueella huonosti ja tällöin juuri aikataulut kärsivät, niiden myötäillessä koneiden saatavuutta alueelle. Konekylvön ajankohdan aikaikkuna on metsänhoidon töistä lyhin, koska sen pitäisi tapahtua keväällä, kun maassa on vielä kosteutta.

Kuva 14. Vertailu aiemmin tehtyihin tutkimuksiin



Tulosten tarkastelun ja avointen palautteiden lukemisen jälkeen suurimmaksi kehityskohteeksi paljastui maanmuokkausten aikataulujen sekä laadun parantaminen ja seuranta. Toiseksi toivottiin metsureiden yhteydenottoja suoraan metsäasiakasvastaavien suuntaan epäselvissä tapauksissa ja huomattava raivauksen tarpeessa olevan kohteen työmaan läheisyydessä, joka kuitenkin ei ole työtilauksella. Hieman samaan asiaan viitattiin avoimissa palautteissa aloitus- ja lopetusilmoitusten määrään vierekkäisillä kuvioilla. Lisäksi myös järjestelmien kehittäminen mainitaan palautteissa, vaikka tiedostettiin sen lähtevän UPM Metsän suunnasta.

NPS-kysymysten kohdalla vastaajien tyytyväisyys näkyy erittäin hyvin. Kahteen kysymykseen NPS-luvuksi muodostui 100 ja yhteen kysymykseen: onko metsänhoitotyöt hoidettu sopimuksen mukaan? NPS-luvuksi tuli 95, yhden vastaajan antaessa arvosanaksi 8 joka tarkoittaa passiivista. Kokonaisuudessaan NPS-tuloksista voidaan olla erittäin tyytyväisiä. NPS-luvun ollessa 70–100 välissä voidaan puhua erinomaisesta luvusta.

Parhaat onnistumiset kyselyn tulosten ja avointen vastausten perusteella löytyivät yhteydenpidon ja joustavuuden osa-alueilta toiminnassa. Yhteydenpidosta erityisesti mainittiin tavoitettavuus ja joustavuudesta reagointi nopeastikin tapahtuviin muutoksiin tai kiireellisiin työtilauksiin. Joustavuutta kiiteltiin paljon, puunkorjuun edellä tehtävät ennakkoraivaukset nousivat tästä erityisesti esiin. Kohteet on onnistuttu hoitamaan kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla. Kuten kyselynkin tuloksista voitiin päätellä, kokonaisuutena

Sata Havun toimintaa pidettiin lähes täydellisenä, huomautettavia asioita toiminnassa oli todella vähän, jos ollenkaan. Sujuva viestintä ja yhteydenpito ovat hyvän asiakastyytyvyyden tae tämän tutkimuksen mukaan.

## 7.2 Kyselyn luotettavuus

Tutkimuksen reliabiliteettivaatimus täyttyi tulosten ollessa luotettavia korkean vastausprosentin myötä, joka oli kyselyillä yhteensä 86 prosenttia ja kyselyyn kutsuttujen edustaessa koko tutkittavaa joukkoa. Toiseksi voidaan tarkastella tutkimuksen validiteettia eli vastaako tehty tutkimus taustalla oleviin tutkimuskysymyksiin. Näiden tarkastelujen myötä tutkimusta voidaan pitää erittäin luotettavana. Kysymyksiin saatiin vastauksia ainakin suurimpaan osaan metsänhoidon toimitusketjujen toimivuudesta niin laadullisesti, kuin aikataulullisesti. Tutkimusta varten yhteystiedot löytyivät tilaajalta käsittäen koko perusjoukon ja kysely teetettiin kokonaistutkimuksena 16.–24.1.2025 rajattuna aikana. Perusjoukon pienuuden vuoksi ja anonymiteetin säilyttämiseksi, vastaajista kertovat kysymykset on jätetty kyselyistä pois.

## 7.3 Loppuarviointi ja kehitysajatuks

Tutkimuksen teko oli mielenkiintoinen ja mukaansa tempaava projekti. UPM Metsän toimihenkilöiden osallistuivat antaen tärkeän palautteen lähes koko perusjoukon voimalla. Avoimia palautteita lukiessa ymmärtää Sata Havu Oy:n tekevän työnsä erittäin hyvin ja tunnollisesti. Myös kehityskaari aiempiin tutkimuksiin verrattuna on selkeä. On hieno huomata, että lähes jokaisella osa-alueella kehitys on ollut positiivista edellisiin tutkimuksiin verrattuna. Kun kaikki tämä saadaan siirrettyä uudellekin toimialueelle, hoituvat metsänhoidon palvelut kaksin verroin paremmin. Uskon saavani omaan työelämäni ison repullisen eväitä tutkimuksesta, samoin kuin myös tilaajan hyötyvän vastauksista analysoidusta palautteesta.

Yrityksen kehittämiseen saadut ideat ovat pieniä asioita erittäin hyvän palautteen vuoksi. Kyselyn vastausten perusteella maanmuokkauksen aikatauluihin ja laatuun on kiinnitettävä huomiota ja annettava maanmuokkaajille tästä palautetta ja mahdollisesti yhteinen koulutuspäivä aiheesta. Tavoitettavuus ja joustavuus on pidettävä samalla tasolla ja tästä myös tulee kiitos hyvänä asiakastyytyvyytenä. Yrittäjien ja omien metsureiden koulutuksen yhteydessä kerrottava metsäasiakasvastaavien palautteista saadut kommentit ja järjestelmiin viitaten mietittävä voisiko työmaiden aloitus- ja lopetusilmoitukset niputtaa

koskemaan useampaa kuviota, mikäli käsitellään useampi kuvio kerralla, jolloin ei lähtisi useampaa ilmoitusta samalle työn tilaajalle. Laajentaessa toimintaa pyrittävä pitämään toiminnan laatu yhtä hyvänä kuin tähän mennessä. Jämsän metsäasiakasyksikön alueen yhteistyö UPM Metsän toimihenkilöiden ja Sata Havu Oy:n välillä on pyrittävä saamaan yhtä hyväksi ja helpoksi, kuin tällä hetkellä Rauman metsäasiakasyksikön alueella. Sujuvalla yhteistyöllä on suuri merkitys hyvään asiakastytyvyyteen.

Kyselyn tuloksia tarkasteltua tiedetään tarkkailtavat sekä kehitettävät metsänhoidon palveluiden osa-alueet paremmin, kuin ennen tutkimusta. Onnistuneiden osa-alueiden hyvän asiakastytyvyyden avaimet löydettiin avoimia palautteita analysoimalla. Kaikkia kyselyn tuloksia hyödyntämällä voidaan parantaa yrityksen toimintaa vielä piirun verran paremmaksi.

## Lähteet

- Asiakastieto. (2025). Yritykset. Haettu 26.2.2025 osoitteesta <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/fi/sata-havu-oy/30968928/yleiskuva>
- Francon franchising consulting. (2024). Franchising Suomessa 2024. Haettu 6.2.2025 osoitteesta <https://francon.fi/franchising/>
- Halla-aho, A. (2010). UPM Metsän toimihenkilöiden tyytyväisyys Silvesta Oy:n toimintaan. <http://www.theseus.fi/handle/10024/14562>
- Harstela, P. (2006). *Kustannustehokas metsänhoito*. Gravita.
- Hotulainen, R. (n.d.). Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Kyselylomaketutkimus. <https://www.mv.helsinki.fi/home/hotulain/Tilasto/Kyselomakeohjeet.html>
- Hämeen ammattikorkeakoulu, Mitä ovat henkilötiedot ja erityiset arkaluonteiset henkilötiedot. <https://digipedaohjeet.hamk.fi/ohje/mita-ovat-henkilotiedot-ja-erityiset-arkaluonteiset-henkilotiedot/>
- Koivula, S. (2023). Metsätalouden murros haastaa Suomen – metsänkayttöä on monipuolistettava <https://pohjois-karjala.fi/2023/09/metsatalouden-murros-haastaa-suomen-metsankayttoa-on-monipuolistettava/>
- Kärki, P. (2023). Tyytyväisyys metsänhoitotöiden toimitusketjuun: asiakastyytyväisyyskysely Nälkäviulu Oy:ltä UPM Metsän toimihenkilöille. <http://www.theseus.fi/handle/10024/795654>
- Laakso, H. (2001). *Franchising: Yrittäjäyys*. Edita.
- Luoranen, J., Saksa, T., Uotila, K., Varhi, J., Metsäkustannus, Luonnonvarakeskus, & Varhi, J. (2020). *Metsänuudistaminen* ([Uudistettu 2. painos].). Metsäkustannus
- Maa- ja metsätalousministeriö, Metsänhoidon suositukset. (n.d.). <https://metsanhoidonsuosituksset.fi/fi/toimenpiteet/uudistusalan-raivaus-ja-vesakon-ennakkotorjunta/toteutus>
- Maa- ja metsätalousministeriö, Metsätalouden kestävyys. (n.d.) <https://mmm.fi/metsat/metsatalous/metsatalouden-kestavyys>
- Metsäkeskus. (2021). Mitä on hyvä palvelu? <https://www.metsakeskus.fi/sites/default/files/document/rikare-skog-kasikirja-mita-on-palvelu.pdf>
- Metsälehti. (2024). Hyvä metsähoito on aikansa peili. Haettu 11.2.2025 osoitteesta <https://www.metsalehti.fi/artikkelit/hyva-metsanhoitoon-aikansa-peili/#f0c4ece2>
- Metsäteho, metsänviljelyopas. (2001). <https://www.metsateho.fi/wp-content/uploads/2001/01/Metsanviljelyopas.pdf>
- Pahkinen, E. (2012). *Kyselytutkimusten otantamenetelmät ja aineistoanalyysi*. JULPU, Jyväskylä University Library Publishing Unit.

- Saksa, T., Miina, J., Uotila, K., Uotila, K., Luonnonvarakeskus, & Metsäkustannus. (2021). *Taimikonhoito: Tavoitteet, menetelmät ja kustannukset*. Metsäkustannus.
- Suomen Franchising-Yhdistys ry. (2019). *Franchising Suomessa 2019*. Suomen Franchising-yhdistys ry.
- Suomen Franchising-yhdistys ry:n tietopaketti. <https://franchising.fi/wp-content/uploads/2021/11/Franchising-Yhdistyksen-tietopaketti-Franchising-Suomessa.pdf>
- Suomi.fi. (2022). Asiakastyytyväisyys ja laatu. Haettu 14.2 osoitteesta <https://www.suomi.fi/yritykselle/liiketoiminnan-kehittaminen/laadunhallinta/opas/tuotteen-laatu/asiakastyytyvaisyys-ja-laatu>
- Taloustutkimus. (n.d.). NPS – Nettosuosittelemuindeksi <https://www.taloustutkimus.fi/tuotteet-palvelut/asiakassuhdetutkimukset/nps-nettosuosittelemuindeksi.html>
- UPM Metsä. (2024). Mikä on UPM Metsä -franchisingketju? Haettu 6.2.2025 osoitteesta <https://www.upmmetsa.fi/tietoa-ja-tapahtumia/artikkelit/mika-on-upm-franchising/>

# Asiakastyytyväisyyskysely Sata Havu Oy:n palveluista Rauman metsäasiakasyksikön alueella

Keräämme tietoja toiminnan kehittämiseksi ja parantamiseksi. Kyselyn tuloksia hyödynnetään opinnäytetyössä sekä toiminnan laajentuessa Jämsän metsäasiakasyksikön alueelle. Kyselyssä on 15 kohtaa eikä vastaaminen vie kauan. Vastaukset ovat anonyymejä.

1. Kuinka olemme onnistuneet maanmuokkauksen toimitusketjuissa?

- 1. Heikosti
- 2. Välttävästi
- 3. Keskinkertaisesti
- 4. Hyvin
- 5. Erittäin hyvin

2. Kuinka olemme onnistuneet varhaisperkausten ja taimikonhoidon aikataulujen suhteen?

- 1. Heikosti
- 2. Välttävästi
- 3. Keskinkertaisesti
- 4. Hyvin
- 5. Erittäin hyvin

3. Varhaisperkauksen ja taimikonhoidon laatu on mielestäsi?

- 1. Heikko
- 2. Välttävä
- 3. Keskinkertainen
- 4. Hyvä
- 5. Erittäin hyvä

4. Tyytyväisyys istutusten aikatauluihin mielestäsi?

- 1. Heikko
- 2. Välttävä
- 3. Kesinkertainen
- 4. Hyvä
- 5. Erittäin hyvä

5. Minkälaisena pidät istutustyön laatua?

- 1. Heikko
- 2. Välttävä
- 3. Kesinkertainen
- 4. Hyvä
- 5. Erittäin hyvä

6. Kuinka olemme onnistuneet materiaalitoimitusten osalta?

- 1. Heikosti
- 2. Välttävästi
- 3. Kesinkertaisesti
- 4. Hyvin
- 5. Erittäin hyvin

7. Miten olemme onnistuneet muiden raivausten osalta aikataulujen suhteen?

- 1. Heikosti
- 2. Välttävästi
- 3. Kesinkertaisesti
- 4. Hyvin
- 5. Erittäin hyvin

8. Entä miten muut raivaukset ovat onnistuneet laadullisesti?

- 1. Heikosti
- 2. Välttävästi
- 3. Kesinkertaisesti
- 4. Hyvin
- 5. Erittäin hyvin

9. Miten olemme onnistuneet konekylvön toimitusketjun osalta?

- 1. Heikosti
- 2. Välttävästi
- 3. Kesinkertaisesti
- 4. Hyvin
- 5. Erittäin hyvin

10. Asiointi Sata Havu Oy:n kanssa on vaivatonta

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

Erittäin hankalaa

Erittäin vaivatonta

11. Metsänhoitotyöt on hoidettu sopimuksen mukaan

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

Erittäin huonosti

Erittäin hyvin

12. Miten todennäköisesti suosittelisit meitä?

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

En lainkaan todennäköisesti

Erittäin todennäköisesti

13. Missä olemme onnistuneet parhaiten?

14. Missä meillä olisi kehitettävää?

15. Lopuksi vielä haluaisimme tietää minkä arvosanan annatte toiminnastamme kokonaisuudessaan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

---

Tämä ei ole Microsoftin luomaa tai suosittelemaa sisältöä. Lähettämäsi tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle.

 Microsoft Forms

# NPS kysely Sata Havu Oy:n toiminnasta Rauman metsäasiakasyksikön alueella.

Kyselyn tuloksia hyödynnetään opinnäytetyössä sekä toiminnan laajentuessa Jämsän metsäasiakasyksikön alueelle etsien kehitettävät toiminnan alueet.

1. Asiointi Sata Havu Oy:n kanssa on vaivatonta?

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

Erittäin hankalaa

Erittäin vaivatonta

2. Metsänhoitotyöt on hoidettu sopimuksen mukaan?

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

Erittäin huonosti

Erittäin hyvin

3. Miten todennäköisesti suosittelisit meitä?

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

En lainkaan todennäköisesti

Erittäin todennäköisesti

4. Missä olemme onnistuneet parhaiten?

5. Missä meillä olisi kehitettävää?

6. Lopuksi haluaisimme tietää minkä arvosanan annatte toiminnastamme kokonaisuudessaan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

---

Tämä ei ole Microsoftin luomaa tai suosittelemaa sisältöä. Lähettämäsi tiedot lähetetään lomakkeen omistajalle.