



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Metsänhoitoyhdistys Savotan kehittämiskysely

Roope Partanen

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2018
Metsätalouden koulutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Metsätalouden koulutus

PARTANEN, ROOPE:
Metsänhoitoyhdistys Savotan kehittämiskysely

Opinnäytetyö 53 sivua, joista liitteitä 12 sivua
Maaliskuu 2018

Metsänhoitoyhdistykset Kiuruvesi sekä Savotta fuusioituivat vuoden 2017 alussa. Uusi yhdistys sai nimekseen Metsänhoitoyhdistys Savotta. Fuusion myötä tapahtunut toimintaympäristön muutos toi ajankohtaiseksi asiakastyytyväisyystutkimuksen teettämisen Kiuruveden alueen metsänomistajille.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Metsänhoitoyhdistys Savotan Kiuruvedellä metsää omistavien asiakkaiden tyytyväisyyttä käyttämiinsä yhdistyksen palveluihin sekä yhdistyksen toimintaan. Tutkimus pyrki lisäksi selvittämään osallistujien tulevaisuuden palvelu- sekä koulutustarpeita sekä suhtautumista toteutuneeseen fuusioon.

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena ja siihen vastaajat valittiin Metsänhoitoyhdistys Savotan Kiuruvedellä metsää omistavien asiakkaiden joukosta. Kyselylomake lähetettiin postitse 352 asiakkaalle. Kyselyyn vastasi 123 asiakasta, ja lopulliseksi vastausprosentiksi muodostui 34,9 %.

Tutkimuksen perusteella Metsänhoitoyhdistys Savotan toiminta Kiuruvedellä on ollut kiitettävää niin asiantuntijoiden, kuin käytettyjen palveluiden osalta. Kehitettäviä osalualueita olivat vastaajien mukaan asiantuntijoiden tavoitettavuus sekä palveluiden hinnoittelu. Tulevaisuudessa Savotta voisi panostaa sellaisiin yhteydenpitotapoihin, jotka sopivat parhaiten kullekin vastaajaryhmälle. Lisäksi erilaisten koulutus- ja aktiviteettitapah- tumien avulla voisi markkinoida palveluita ja aktivoida asiakkaita.

ABSTRACT

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

PARTANEN, ROOPE:

Forest Management Association Savotta's development survey

Bachelor's thesis 53 pages, appendices 12 pages

March 2018

Forest Management Associations Kiuruvesi and Savotta merged in the beginning of 2017. The new association was named Forest Management Association Savotta. The change in the operating environment caused by the merge made it necessary to conduct a survey among forest owners in Kiuruvesi area.

The aim of this thesis is to find out how satisfied participants are with services they used and how well the Forest Management Association Savotta works. The research also sought to clarify the participants future service and training needs and attitudes towards the actual merge.

The study was carried out as a survey and the respondents were selected among the Forest Management Association Savottas clients that own forest in the Kiuruvesi area. The questionnaire was sent by mail to 352 clients. The survey was answered by 123 customers, and the final response rate was 34.9 %.

According to the study, the Forest Management Association Savottas operations at Kiuruvesi have been commendable both for experts and for the services used. According to the respondents, the accessibility of the experts and the pricing of the services needed the most development. In the future, the Forest Management Association Savotta could invest in such means of communication that are best suited to each group of respondents. In addition, organizing various training and activity events will market services and activate customers.

Key words: Forest Management Association, forestry, survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	METSÄNHOITUYHDISTYKSET.....	7
	2.1 MTK.....	7
	2.2 Metsänhoitoyhdistykset.....	7
	2.3 Metsänhoitoyhdistys Savotta.....	8
3	METSÄNHOITUYHDISTYSTEN FUUSIOT.....	10
	3.1 Mhy Savotan sekä Mhy Kiuruveden fuusio 2017.....	11
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY PALVELUJEN KEHITTÄMISEN VÄLINEENÄ.....	12
	4.1 Asiakaskeskeisyys ja -uskollisuus.....	12
	4.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn rajoitteita.....	13
5	OPINNÄYTETYÖN AINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄ.....	15
6	TULOKSET.....	16
	6.1 Taustatiedot.....	16
	6.2 Yhteydenpito sekä metsänhoitoyhdistyksen jäsenyys.....	19
	6.3 Metsänhoitoyhdistys Savotan palvelut.....	21
	6.4 Koulutusten sekä tapahtumien järjestäminen.....	34
7	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	37
	LÄHTEET.....	40
	LIITTEET.....	42
	LIITE 1.....	42
	LIITE 2.....	43
	LIITE 3.....	49

LYHENTEET JA TERMIT

<i>MTK</i>	Maa- ja Metsätaloustuottajain Keskusliitto
<i>MHY</i>	Metsänhoitoyhdistys
<i>LKV</i>	Laillistettu kiinteistönvälittäjä

1 JOHDANTO

Metsänhoitoyhdistyslain muuttuminen ja lakisääteisen metsänhoitomaksun poistuminen asettivat metsänhoitoyhdistykset haasteen eteen toiminnan rahoittamisen suhteen. Lakimuutos mahdollisti metsänhoitoyhdistyksille laajemmat toimintamahdollisuudet liiketoiminnan harjoittamiseen. Toiminnan tehostamiseksi metsänhoitoyhdistysten fuusioitumiset ovatkin olleet yleinen ilmiö viime vuosina.

Opinnäytetyön tilaajana toimi Metsänhoitoyhdistys Savotta. Toteutetun tutkimuksen toijankohtaiseksi vuonna 2017 toteutunut Metsänhoitoyhdistys Kiuruveden ja Savotan välinen fuusioituminen. Kyselytutkimuksen teettäminen alle vuosi toteutuneen fuusion jälkeen oli erityisen mielenkiintoista, sillä useilla vastanneista asiakkaista oli kokemusta sekä Metsänhoitoyhdistys Kiuruveden että fuusion jälkeisen Metsänhoitoyhdistys Savotan palveluista. Kokemukset molemmista toimijoista ja toiminnan muutoksista olivat tuoreessa muistissa, jolloin vastaajat saattoivat antaa tarkkaa kuvaa toiminnan kehittymisestä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Metsänhoitoyhdistys Savotan asiakkaiden tyytyväisyys yhdistyksen toimintaan ja palveluihin Kiuruvedellä. Lisäksi selvitettiin asiakkaiden tulevia palvelu- koulutus- ja aktiviteettitarpeita. Tutkimuksen tilaajana toimi Metsänhoitoyhdistys Savotta. Saatujen tulosten pohjalta pyrittiin kehittämään Metsänhoitoyhdistys Savotan toimintaa ja palveluita, sekä tunnistamaan vahvuudet toimijana.

2 METSÄNHOITOYHDISTYKSET

2.1 MTK

MTK eli Maa- ja Metsätaloustuottajain keskusliitto on maanviljelijöiden, maaseutuyrittäjien sekä metsänomistajien ammatti- ja etujärjestö. MTK koostuu 14 MTK-liitosta jotka koostuvat 354 MTK-yhdistyksestä. Lisäksi vuoden 2015 alusta alkaen kaikki metsänhoitoyhdistykset ovat kuuluneet osaksi järjestöä. Vuoden 2016 lopussa maataloustuottajayhdistykseen kuului 125 567 jäsentä ja metsänhoitoyhdistykseen 206 312 jäsentä. (MTK 2017)

Metsäalalla MTK:n tavoitteena on ajaa yksityisten metsänomistajien tavoitteita, metsänhoidon kannattavuutta sekä kestävää metsänhoitoa. MTK pyrkii vaikuttamaan valtakunnallisella sekä kansainvälisellä tasolla esimerkiksi metsänomistajalle tarjottaviin palveluihin, lainsäädäntöön, verotukseen sekä metsätalouden tukiin. Tavoitteena on myös ajaa johdonmukaisuutta metsätalouden sekä metsäelinkeinojen kohtelussa suhteessa muihin elinkeinoin. (MTK 2016)

2.2 Metsänhoitoyhdistykset

Metsänhoitoyhdistyslaki (534/1998) määrittelee metsänhoitoyhdistykset seuraavasti:

Metsänhoitoyhdistys on metsänomistajien yhteisö, jonka tarkoituksena on edistää jäsentensä harjoittaman metsätalouden kannattavuutta ja heidän metsätaloudelleen asettamiensa muiden tavoitteiden toteutumista, edistää taloudellisesti, ekologisesti ja sosiaalisesti kestävää metsien hoitoa ja käyttöä sekä valvoa jäsentensä etua.

Metsänhoitoyhdistykset ovat jäsentensä eli metsänomistajien perustamia, hallinnoimia sekä rahoittamia. Korkeinta valtaa yhdistyksissä käyttää neljän vuoden välein yhdistyksen jäsenistä vaaleilla valittava valtuusto. Valtuusto päättää esimerkiksi yhdistyksen talousarviosta, toimintasuunnitelmasta sekä yleisistä toimintaperiaatteista. Lisäksi valtuusto valitsee yhdistykselle hallituksen, joka hoitaa käytännön johtamisen. (Tapion taskukirja 2008, 81 - 82)

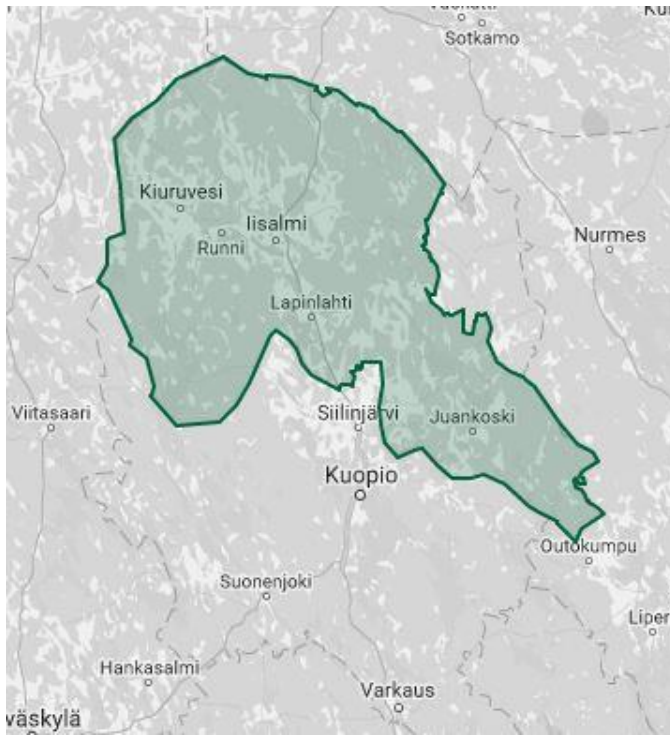
Vuoteen 2014 metsänhoitoyhdistysten rahoitus perustui lakisääteisten metsänhoitomaksujen keräämiseen yhdistykseen kuuluvilta metsänomistajilta. Vuoden 2015 alussa voimaan astunut lakimuutos toi asiaan muutoksen. Uuden Lain myötä veroluonteinen metsänhoitomaksu poistui ja metsänhoitoyhdistyksen jäsenyys muutettiin vapaaehtoiseksi. Myös yhdistysten liiketoimintaa koskevat rajoitukset purettiin ja yhdistysten rahoitus painottui voimakkaammin jäseniltä perittävän jäsenmaksun lisäksi myös harjoitettuun liiketoimintaan (Maa ja Metsätalousministeriö 2014). Lain myötä metsänhoitoyhdistyksistä on muodostunut palveluntarjoaja joka keskittyy myös metsänomistajien paikallistason edunvalvontaan.

2.3 Metsänhoitoyhdistys Savotta

Mhy Savotta (kuva 1.) on Pohjois-Savossa kahdeksan kunnan alueella toimiva metsänhoitoyhdistys. Yhdistyksellä on 9454 jäsentä jotka omistavat yhteensä noin 444 000 hehtaaria metsää. Puuston vuotuinen kasvu yhdistyksen alueella on lähes kolme miljoonaa kuutiometriä ja tästä korjattava vuotuinen hakkuukertymä noin 1,9 miljoonaa kuutiometriä. Metsätilan keskikoko on noin 35 hehtaaria. (Metsänhoitoyhdistys Savotta)

Metsänhoitoyhdistys Savotta muodostui fuusion kautta vuoden 2013 alussa kun Mhy Ylä-Savo, Mhy Koillis-Savo, Mhy Pielavesi ja Mhy Lapinlahti fuusioituivat yhdeksi metsänhoitoyhdistykseksi. (Karppinen 2018.)

Metsänhoitoyhdistys Kiuruvesi fuusioitui osaksi Mhy Savottaa vuoden 2017 alussa. Mhy Kiuruvesi toimi Pohjois-Savossa Kiuruveden paikallisena metsänhoitoyhdistyksenä vuosina 1929 - 2016. Yhdistyksessä oli ennen vuoden 2017 fuusioitumista 1654 jäsentä, jotka omistivat yhteensä noin 84 459 ha metsää. Metsätilojen keskikoko oli noin 45 hehtaaria. Keskimääräinen hakkuukertymä yhdistyksen alueella oli noin 278 000 m³. (Metsänhoitoyhdistys Kiuruvesi, 2016.)



KUVA 1. Karttakuva nykyisestä Metsänhoitoyhdistys Savotasta (Metsänhoitoyhdistys Savotta)

3 METSÄNHOITOYHDISTYSTEN FUUSIOT

Yleisiä yritysten fuusioitumis-, eli sulautumistapoja ovat absorptio- sekä kombinaatiosulautuminen. Absorptiosulautumisessa yksi yritys jatkaa ja muiden fuusiossa mukana olevien yhdistysten toiminta lopetetaan. Lakkautettujen yritysten toiminta liitetään osaksi jäljelle jäänyttä yritystä. Kombinaatiosulautumisessa kaikki mukana olevat yritykset sulautuvat keskenään ja tilalle perustetaan kokonaan uusi yritys, joka jatkaa lakkautettujen toimintaa (Immonen 2014, 164, 223). Metsänhoitoyhdistysfuusiot toteutetaan yleensä joko absorptio- tai kombinaatiosulautumisen kautta.

MTK:n Elinkeinojohtaja Marko Mäki-Hakolan (2018) mukaan metsänhoitoyhdistyksien fuusiossa perusteluina ovat olleet esimerkiksi metsänomistajien edunvalvonnan, neuvontatyön sekä koulutuksen tehostaminen, kilpailuaseman parantaminen, palvelutarjonnan monipuolistaminen sekä puukaupallisen painoarvon lisääminen.

Mäki-Hakolan (2018) mukaan fuusion tuomia etuja ovat olleet esimerkiksi taloudellisten sekä henkisten resurssien voimistuminen sekä kustannussäästöt. Lisäksi fuusio on usein vaikuttanut positiivisesti metsänhoitoyhdistyksen yrityskuvaan tehden siitä aiempaa suuremman ja merkittävämmän toimijan markkinoilla. Yrityskuvan vahvistuminen auttaa myös parantamaan asemaa metsänomistajien edunvalvonnassa. Suuremman alueellisen toimijan on helpompi luoda yhtenäinen toimintakulttuuri. Positiivisina seuraamuksina voidaankin pitää toiminnan rationalisointia purettaessa päällekkäinen hallinto ja sopimusosapuolten määrän vähentyessä esimerkiksi urakointisopimuksia laadittaessa. Lisäksi yhdistyksen sisäisen toiminnan tehostuminen mahdollistaa esimerkiksi johtamisjärjestelmän sekä laatujärjestelmien kehityksen.

Yhdistyksen valtuuston heikko tiedottaminen metsänomistajille on yksi haasteita aiheuttavista tekijöistä. Ennen fuusioitumista tarvitaan erilaisia ajankohtaisasioiden tiedotustilaisuuksia koko yhdistyksen toimialueella. Metsänomistajat saattavat myös pettyä yhdistymisen jälkeen, jos yhdistymisestä on luotu heille liian positiivinen vaikutelma. Yhdistyminen ei myöskään automaattisesti poista huonon hallinnon ongelmaa. Toiminnanjohtajalla onkin suuri merkitys uuden organisaation toiminnassa: huonosti toimiva ja johdettu iso organisaatio aiheuttaa enemmän ongelmia kuin huonosti johdettu pieni organisaatio. (Mäki-Hakola 2018.)

3.1 Mhy Savotan sekä Mhy Kiuruveden fuusio 2017

Mhy Savotan ja Mhy Kiuruveden valtuustot päättivät 7.6.2016 yhdistysten fuusioitumisesta, jossa Mhy Kiuruvesi sulautettiin osaksi Mhy Savottaa. Uusi yhdistys aloitti toimintansa 1.1.2017. Yhdistykset ovat tehneet laajaa yhteistyötä jo ennen fuusioitumista. (Metsänhoitoyhdistys Savotta & Metsänhoitoyhdistys Kiuruvesi 2016.)

Mhy Savotan asiakkuuspäällikkö Ari Ruotsalaisen (2018) mukaan fuusion myötä uuden Mhy Savotan alueelle on kyetty luomaan kattavampi palveluverkko, joka takaa samat palvelut samantasoisina kaikille alueen metsänomistajille. Esimerkiksi LKV- sekä tie- ja ojapalveluihin on fuusion myötä palkattu lisätyövoimaa, joka takaa palveluiden saatavuuden sekä tasalaatuisuuden.

Asiakkaiden palvelutarpeisiin voidaan vastata tehokkaammin. Ennen fuusiota Mhy Kiuruvesi toteutti tie- ja ojapalvelunsa yhteistyössä paikallisen metsäpalveluyrittäjän kanssa. Lisäksi moniin harvemmin tilattaviin palveluihin ei kyetty panostamaan halutulla tavalla. Fuusion myötä tie- ja ojapalvelut toteutetaan täysin metsänhoitoyhdistyksen omana palveluna, mikä takaa sekä asiakkaan saaman palvelun laadun että toiminnan tehokkuuden ja kannattavuuden. (Ruotsalainen 2018.)

Uuden toimintamallin mukaan Metsänhoitoyhdistys Savotta on jaettu seitsemään tulosyksikköön, tiimiin. Tiimit toimivat myyjä / toteuttaja -periaatteella, jossa metsäasiantuntijat myyvät palveluita ja metsänhoitoesimiehet organisoivat käytännön toteutuksen. Organisaatorakenne mahdollistaa entistä helpomman toiminnan ja tuloksen seurannan sekä toiminnan tehokkuuden. Tiimiorganisaation myötä metsäasiantuntijoille jää myös enemmän aikaa käytettäväksi kunkin asiakkaan palvelemiseen ja edunvalvontatyöhön. (Ruotsalainen 2018.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY PALVELUJEN KEHITTÄMISEN VÄLINEENÄ

4.1 Asiakaskeskeisyys ja -uskollisuus

Eri organisaatioilla on erilaiset toimintaa ohjaavat ajattelutavat sekä toiminnan lähtökohdat. Lähtökohtina voivat olla esimerkiksi ovat tuotantokeskeisyys, myyntikeskeisyys sekä asiakaskeskeisyys. Tuotanto- ja myyntikeskeisten ajattelutapojen lähtökohdat ovat organisaation tavoitteissa. Tuotantokeskeisen ajattelutavan ytimessä on organisaation kustannusten alentaminen. Myyntikeskeisen ajattelutavan lähtökohtana on puolestaan saada asiakas ostamaan yrityksen tuotteita tai palveluita voimakkaan myynnin ja viestinnän avulla. Asiakaskeskeisen toiminnan tavoitteena on luoda vaihdantaprosessi, joka tyydyttää sekä asiakkaan että organisaation tarpeet pitkällä aikavälillä. (Ylikoski 2000, 34 - 35)

Asiakaskeskeisessä organisaatiossa tavoitteita pyritään toteuttamaan erityisesti asiakastyytyväisyyden avulla. Asiakastyytyväisyyden mittaamiseen sekä parantamiseen tarvitaan tietoa asiakkailta itseltään siitä, mitkä seikat tekevät heidät tyytyväisiksi. Asiakastyytyväisyyskysely on yleisesti käytetty tapa mitata vastaajan sen hetkinen asiakastyytyväisyyden taso. Lisäksi kyselyn avulla kyetään selvittämään, mitkä asiat organisaation palvelussa tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä sekä minkälaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittämiseksi tulisi tehdä. (Ylikoski 2000, 149, 156)

Asiakastyytyväisyys luo pohjaa asiakasuskollisuudelle, joka on puolestaan edellytys pitkäaikaisen asiakassuhteen kehittymiselle. Pitkäaikaisen asiakassuhteen kehittyminen vaatii pitkäjänteistä tavoitteellista toimintaa. Asiakkaat pysyvät uskollisina organisaatiolle jos he ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja kokevat saavansa käyttämästään palvelusta ylivoimaista lisäarvoa kilpaileviin palvelutarjoajiin verrattuna. Asiakasta pidetään uskollisena jos hän käyttää pidemmän aikaa toistuvasti saman organisaation palveluita. Uskollinen asiakas myös luottaa siihen että organisaatio tyydyttää hänen sellaiset palvelutarpeet, jotka kuuluvat organisaation palvelutarjontaan. (Ylikoski 2000, 173 - 177)

Yksi tapa mitata tarjotun palvelun laatua on selvittää millä todennäköisyydellä asiakkaat olisivat valmiita suosittelemaan käyttämäänsä palvelua toisille. Reichheldin ja Bain & Co:n kehittämä NPS, eli Net Promoter Score tai Nettosuosittelemisindeksi on asiakkaan palvelukokemukseen sekä mielikuvaan perustuva mittari. Kehittäjiensä mukaan NPS mittaa suosittelemiskäyttäytymisen kautta asiakaspysyvyyttä sekä yrityksen kasvua. Kasvun mittaamisesta kyseisellä mittarilla on kuitenkin kiistelty jatkuvasti. (Korkiakoski & Ylikoski 2011)

NPS:n mittaamisen periaatteena on esittää asiakkaalle kysymys: Asteikolla 0-10 kuinka todennäköisesti tämä suosittelee kyseistä yritystä / palvelua? Vastaajat luokitellaan vastaustensa perusteella kolmeen eri ryhmään: suositteleviin (Promoters), Neutraaleihin (Passives) ja Arvosteliviin (Detractors). NPS -indeksi lasketaan vähentämällä suosittelevien prosentuaalinen osuus arvostelivien prosentuaalisesta osuudesta. Tuloksena saatava indeksi kertoo vastanneiden asiakkaiden ”nettosuosittelemista”. (Korkiakoski & Ylikoski 2011)

4.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn rajoitteita

Camilla Reinbothin (2008, 106 - 107) mukaan asiakastyytyväisyys on tunne, jota ei ole aina helppo ilmaista numeroina. Ihmiset myös kokevat numerot hyvin eri tavoin. Osa vastaajista ei periaatteesta anna koskaan korkeinta arvosanaa. Osa taas antaa korkeimman arvosanan, kun palvelussa ei ilmene mitään erityistä valittamista.

Kyselyiden oletuksena on, että kaikki kokevat esimerkiksi asteikolla 1 - 5, arvosanojen 3 ja 4 sekä 4 ja 5 väliset etäisyydet yhtä suurina. Näin ei kuitenkaan aina ole, sillä ihmiset saattavat kokea numeroiden väliset suhteet sekä annetut arvosanat omalla tavallaan. Osan mielestä kyseisen asteikon keskimäinen arvosana 3 saattaa olla keskinkertainen arvosana, joka annetaan kun tuote tai palvelu ei ole ”puhutellut” tai ”koskettanut” heitä juuri millään lailla. (Reinboth 2008, 108)

Kyselytutkimuksen vastauksia tulkittaessa ei voida myöskään tietää, millainen tunnetila vastaajalla on ollut tutkimukseen vastatessaan. Vastaajan mieliala kuitenkin vaikuttaa annettuihin vastauksiin, ja saadut tulokset saattavatkin mitata enemmän vastaajien tunnetilaa kuin sitä, mikä merkitys saadulla palvelulla on tuohon tunnetilaan ollut. Tutkimuksen tekijän tulee kiinnittää huomiota myös kysymysten otoskokoihin. Pienissä otoksissa yhden vastauksen merkitys korostuu ja saatu tulos saattaa vääristyä liian pienen otoskoon vuoksi. (Reinboth 2008, 108)

5 OPINNÄYTETYÖN AINEISTO JA TUTKIMUSMENETELMÄ

Tutkimusaineisto kerättiin toteuttamalla kyselytutkimus. Postitettu kysely sisälsi saatekirjeen (liite 1), kyselylomakkeen (liite 2) sekä vastauskuoren. Kysely postitettiin 352 asiakkaalle 24.11.2017. Vastausaikaa annettiin 15.12.2017 asti. Kyselyyn oli mahdollista vastata myös internetissä olevan sähköisen kyselylomakkeen avulla, josta osallistujia informoitiin saatekirjeessä. Sähköinen kysely avattiin 24.11.2017 ja suljettiin 15.12.2017. Lopullinen vastausmäärä oli 123 henkilöä, 3 sähköisesti ja loput 120 kirjeitse. Vastausprosentiksi muodostui 34,9 %.

Kyselyn saatekirje (liite 1) sisälsi arvontalipukkeen. Palauttamalla arvontalipukkeen palautuskuoressa vastaajat osallistuivat 200 €:n arvoisen lahjakortin arvontaan Savotan puoti-verkkokauppaan. Arvonnan tavoitteena oli lisätä osallistumisaktiivisuutta.

Kyselyyn osallistujat valittiin käyttäen Silva asiakaspalvelu -ohjelmaa. Osallistujiksi valittiin ohjelman rajaustyökalun avulla sellaiset Metsänhoitoyhdistys Savotan Kiuruvedellä metsää omistavat asiakkaat, jotka olivat käyttäneet yhdistyksen palveluita aikajaksolla 1.1.2017 - 21.11.2017. Kriteerinä oli myös, että kyseiset palvelut oli toteutettu sekä laskutettu. Valittujen joukossa oli sekä yhdistyksen jäseniä, että yhdistykseen kuulumattomia asiakkaita.

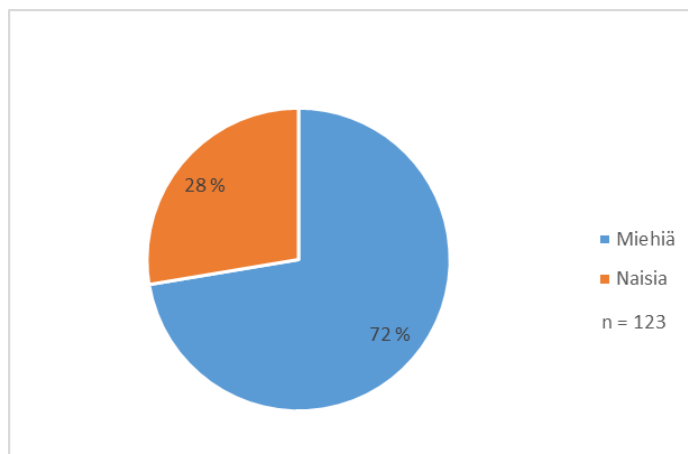
Kyselylomakkeessa (liite 2) oli sekä kvantitatiivisen eli määrällisen, että kvalitatiivisen eli laadullisen kyselyn tunnuspiirteitä. Pääosa kysymyksistä oli kvantitatiivisia, eli niiden tuloksia voitiin käsitellä helposti numeroin sekä analysoida tilastollisesti. Avoimet kysymykset olivat piirteiltään kvalitatiivisia, ja niiden avulla pyrittiin selvittämään syvemmin kvantitatiivisten kysymysten vastauksia. (Jyväskylän yliopisto 2017)

Saatekirje sekä kyselylomake luotiin Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmistolla. Internetkyselyn luomiseen käytettiin KyselyNetti -sivuston ilmaista kyselyalustaa. Kyselyn vastaukset käsiteltiin sekä analysoitiin Microsoft Excel taulukkolaskentaohjelmalla ja saaduista tuloksista muodostettiin taulukoita. Tuloksia taulukoitiin myös ristiin, minkä avulla pyritään selvittämään eri muuttujien välisiä riippuvuuksia. Avoimien kysymysten vastaukset on koottu liitteeseen 3.

6 TULOKSET

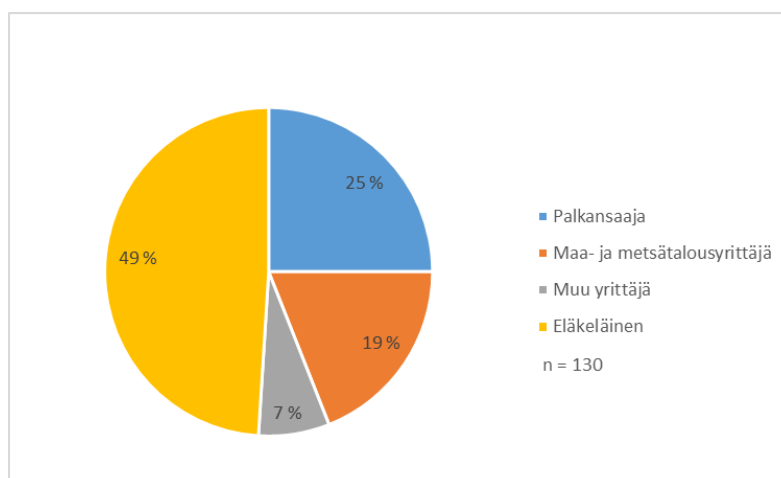
6.1 Taustatiedot

Kyselyn alussa selvitettiin vastaajien taustatietoja, kuten sukupuolta, ikää, ammattiasemaa ja asuinpaikka. Vastaajista 72 % oli miehiä ja 28 % naisia (kuvio 1). Miesten keski-ikä oli 59,7 vuotta ja naisten 65,4 vuotta. Kaikkien vastaajien keski-ikä oli 61,3 vuotta. Lähes kaikki (98 %) kyselyyn vastanneet olivat Metsänhoitoyhdistys Savotan jäseniä.



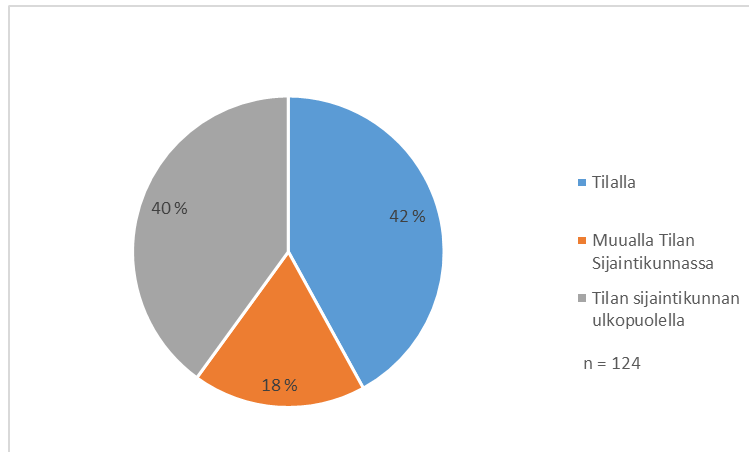
KUVIO 1. Vastaajien sukupuolijakauma

Vastaajista lähes puolet (49 %) oli eläkeläisiä, neljäsosa palkansaajia, 19 % maa- ja metsätalousyrittäjiä ja 7 % muita yrittäjiä (kuvio 2). Kukaan vastaajista ei ilmoittanut olevansa työtön tai opiskelija. Osa vastaajista ilmoitti kuuluvansa useampaan ammattiryhmään.



KUVIO 2. Vastaajien ammattiasema

42 % kyselyyn vastanneista ilmoitti asuvansa vakinaisesti tilallaan. Lähes saman veran (40 %) vastaajista ilmoitti asuvansa tilan sijaintikunnan ulkopuolella. Muualla tilan sijaintikunnassa asui 18 % vastaajista. Tilan sijaintikunnan ulkopuolella asuvien keskimääräinen etäisyys omistamaansa metsätilaan oli 232 kilometriä.



KUVIO 3. Vastaajien asuinpaikka

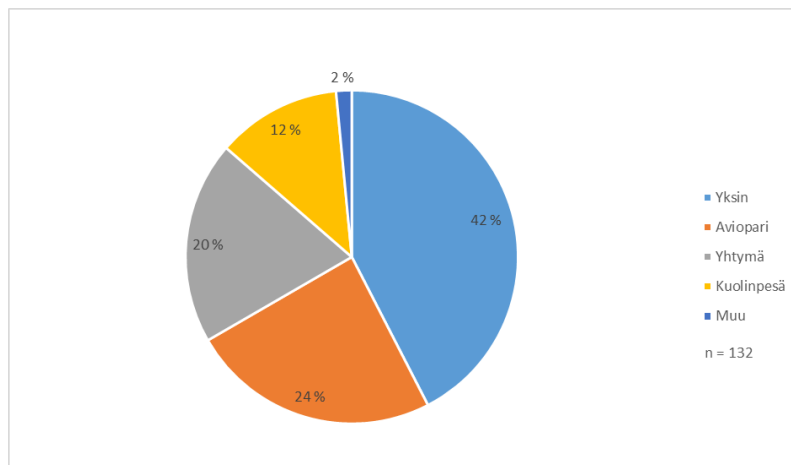
Suurin ammattiryhmä oli asuinpaikasta riippumatta eläkeläiset (taulukko 1). Maa- ja metsätalousyrittäjät olivat merkittävä ammattiryhmä tilalla asuvilla vastaajilla. Muualla tilan sijaintikunnassa sekä ulkopaikkakuntalaisten keskuudessa palkansaajat olivat toiseksi suurin ammattiryhmä heti eläkeläisten jälkeen.

TAULUKKO 1. Ammattiaseman suhde asuinpaikkaan

	Palkansaaja	Maa- ja metsätalousyrittäjä	Muu yrittäjä	Eläkeläinen
Tilalla	16 %	35 %	11 %	39 %
Muualla sijaintikunnassa	29 %	5 %	10 %	57 %
Tilan sijaintikunnan ulkopuolella	36 %	6 %	2 %	56 %

Kaikkien vastaajien metsäomaisuuden keskimääräinen pinta-ala oli 66,7 hehtaaria. Suurimmat metsäpinta-alat omistivat tilalla vakituisesti asuvat joiden omistamien metsätilojen pinta-ala oli keskimäärin 72,6 hehtaaria. Toiseksi suurimpia tilakokonaisuuksia omistivat tilan sijaintikunnan ulkopuolella asuvat metsänomistajat, joiden tilakoko oli keskimäärin 61,5 hehtaaria. Muualla tilan sijaintikunnassa asuvilla tilakokojen keskiarvoksi muodostui 57,8 hehtaaria.

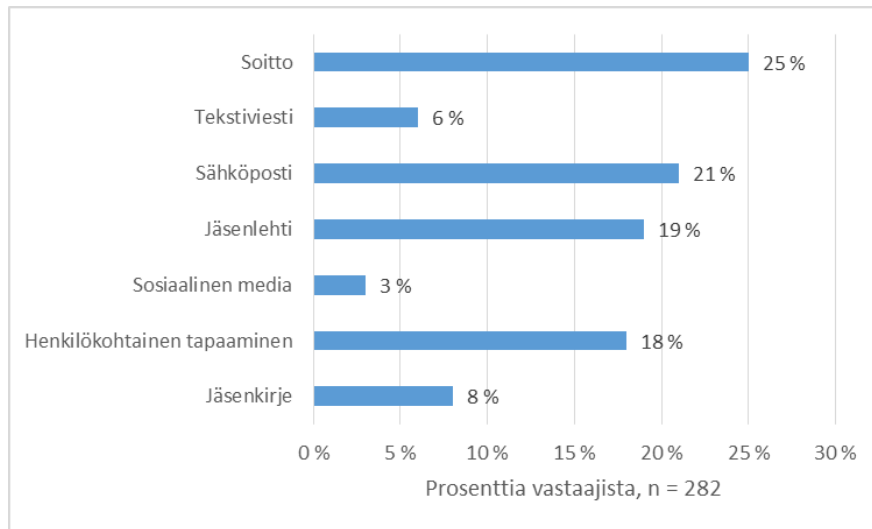
Merkittävimpiä omistusmuotoja olivat yksinomistus 42 %, avioparin yhteisomistus 24 % sekä yhtymä 20 % (kuvio 4). Osa vastaajista omisti metsää useammalla eri omistusmuodolla.



KUVIO 4. Vastaajien omistussuhde metsäomaisuuteensa

6.2 Yhteydenpito sekä metsänhoitoyhdistyksen jäsenyys

Tutkimuksessa selvitettiin myös yhteydenpitoa metsänhoitoyhdistyksen ja vastaajien välillä. Suosituimpia yhteydenpitotapoja olivat puhelinsoitto 25 %, sähköposti 21 %, jäsenlehti 19 % sekä henkilökohtainen tapaaminen 18 % (kuvio 5). Vähiten suosiota vastaajien keskuudessa saivat sosiaalinen media 3 %, tekstiviesti 6 % sekä jäsenkirje 8 %.



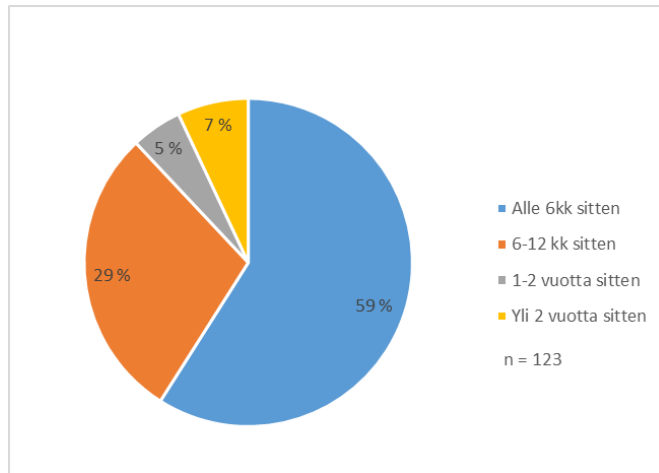
KUVIO 5. Toivotut yhteydenpitotavat metsänhoitoyhdistyksen ja metsänomistajien välillä

Tarkasteltaessa vastaajien ammattiasemaa ja toivottuja yhteydenottotapoja ilmeni, että palkansaajat toivoivat yhteydenottoa ensisijaisesti jäsenlehden välityksellä. Maa- ja metsätalousyrittäjät sekä eläkeläiset toivoivat metsänhoitoyhdistyksen ottavan heihin yhteyttä ensisijaisesti soittamalla. Muut yrittäjät toivoivat yhteydenottoa sähköpostitse. (taulukko 2)

TAULUKKO 2. Ammattiaseman suhde toivottuihin yhteydenottotapoihin

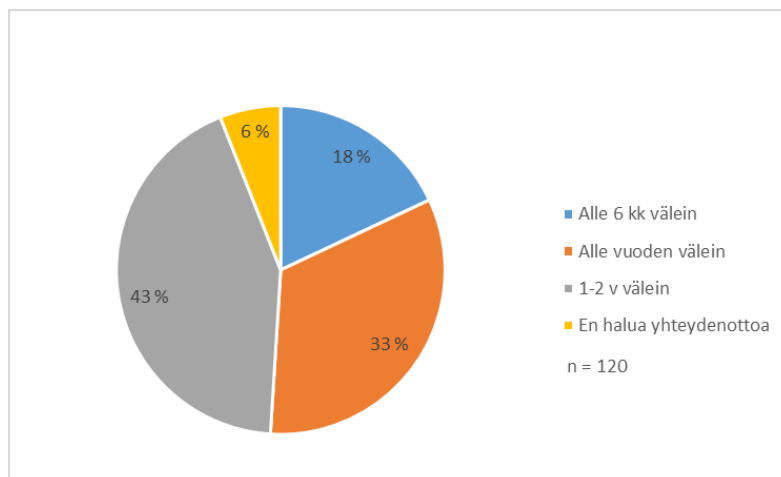
	Soitto	Tekstiviesti	Sähköposti	Jäsenlehti	Sosiaalinen media	Henkilökohtainen tapaaminen	Jäsenkirje
Palkansaaja	21 %	8 %	22 %	24 %	5 %	14 %	6 %
Maa- ja metsätalousyrittäjä	27 %	7 %	23 %	14 %	2 %	16 %	11 %
Muu yrittäjä	23 %	9 %	27 %	18 %	0 %	9 %	14 %
Eläkeläinen	27 %	5 %	18 %	17 %	3 %	22 %	7 %

Vastaajista 88 %:iin oli otettu Metsänhoitoyhdistys Savotan toimesta yhteyttä viimeisen vuoden aikana. Vastaavasti 12 %:lla edellisestä yhteydenotosta oli kulunut yli vuosi (kuvio 6)



KUVIO 6. Metsänhoitoyhdistyksen viimeisin yhteydenotto vastaajaan

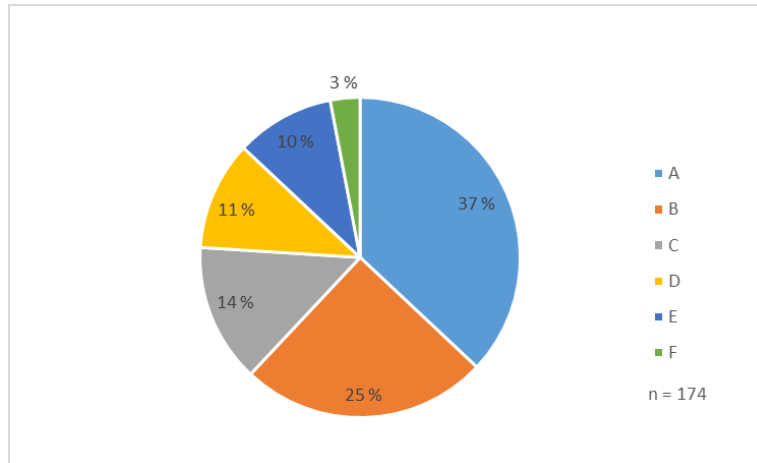
Vastaajista 43 % halusi yhteydenoton metsänhoitoyhdistykseltä vuoden tai kahden välein. Kolmasosa (33 %) vastaajista halusi yhteydenoton alle vuoden välein. 6 % vastaajista ei halunnut, että metsänhoitoyhdistys ottaa heihin yhteyttä (kuvio 7).



KUVIO 7. Vastaajien toivoma yhteydenottojen tiheys, n = 120

6.3 Metsänhoitoyhdistys Savotan palvelut

Suosituimmat vastaajien käyttämät metsänhoitoyhdistyksen asiantuntijat olivat A ja B, joiden palveluita ilmoitti käyttävänsä yhteensä 62 % vastaajista. Vähiten käytettyjä asiantuntijoita olivat E 10 % ja F 3 % (kuvio 8).



KUVIO 8. Asiantuntija, jonka kanssa vastaaja on pääsääntöisesti asioinut

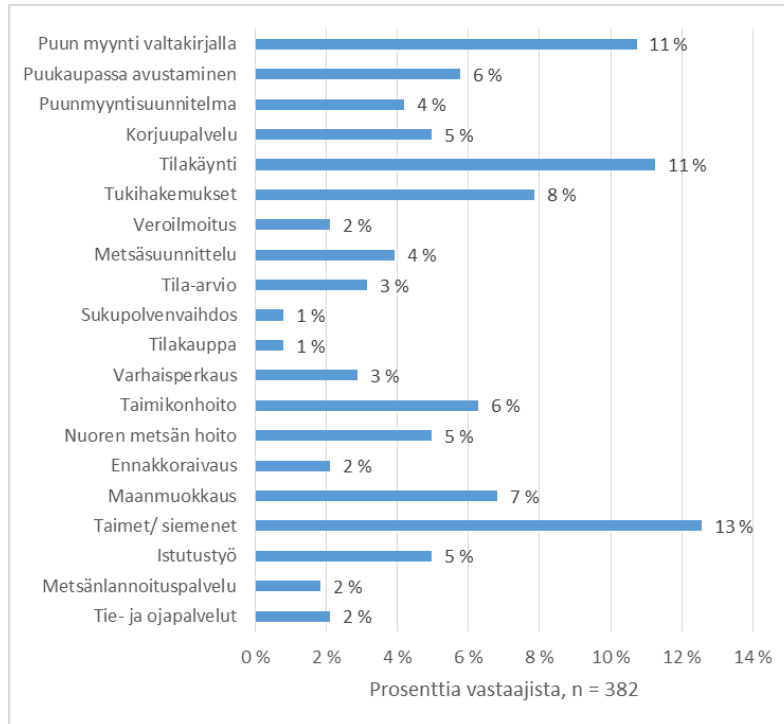
Vastaajat arvioivat asiantuntijan palvelusta esitettyjä väittämiä, jotka mukailivat koetun palvelun laadun osatekijöitä. Osatekijöiden avulla voitiin muodostaa kuva palvelun laadusta kokonaisuutena (Grönroos 2003, 115 - 116). Arviointi suoritettiin asteikolla 4 – 10, jossa 4 = täysin eri mieltä ja 10 = täysin samaa mieltä.

Taulukossa 3 esitetään vastaajien osa-aluekohtainen arvio asiantuntijoilta saamastaan palvelusta. Vastaajat olivat tyytyväisiä asiantuntijoiden käytöksen sekä ulkoisen olemuksen siisteyteen. Heikoimman arvosanan asiakkaat antoivat asiantuntijoiden tavoitettavuudelle, joka sai ainoana osa-alueena arvosanaksi alle 9,0.

TAULUKKO 3. Asiantuntijakohtainen palvelun osa-alueiden laatu

Asiantuntija	Sovitusta kiinni pitäminen	Ammattitaito	Tavoitettavuus	Käytöksen ja ulkoisen olemuksen siisteys	Ulosanti	Luotettavuus	Asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen	Palvelunopeus
A	9,3	9,3	8,9	9,6	9,4	9,4	9,2	9,0
B	9,3	9,3	9,0	9,7	9,4	9,4	9,3	9,0
C	9,4	9,2	8,9	9,4	9,3	9,4	9,3	8,8
D	9,4	9,1	8,7	9,4	9,2	9,3	9,1	9,0
E	9,2	9,1	8,8	9,5	9,1	9,3	9,2	8,9
F	9,6	9,0	8,6	9,4	9,4	9,0	8,8	9,0
Keskiarvo	9,3	9,2	8,9	9,6	9,3	9,3	9,2	9,0

Vastaajia pyydettiin ilmoittamaan kaikki Metsänhoitoyhdistys Savotan palvelut, joita he käyttivät vuonna 2017. Kolme käytetyintä palvelua erottuivat vastausmäärällään. Suosituimmat palvelut olivat taimi- ja siemenpalvelu 13 %, tilakäynti sekä puun myynti valtakirjalla 11 % (kuvio 9). Palveluista vähiten käytettiin sukupolvenvaihdospalveluita sekä tilakauppaa, joita molempia käytti vain 1 % vastaajista (kuvio 9).



KUVIO 9. Vastaajien vuonna 2017 käyttämät Metsänhoitoyhdistys Savotan palvelut

Taulukossa 4 esitetään vastaajien asuinpaikkaa ja käytettyjä palveluita. Tilan sijaintikunnan ulkopuolella asuvat vastaajat olivat muihin asumismuotoihin verrattuna aktiivisempia palveluiden käyttäjiä. Sijaintikunnan ulkopuoliset metsänomistajat käyttivät 43 % kaikista palveluista, vaikka heidän osuutensa kyselyyn vastanneista oli 40 % (kuvio 3). Vastaavasti 42 % kyselyyn vastanneista asui tilalla (kuvio 3), mutta käytti 41 % kaikista palveluista (taulukko 4).

TAULUKKO 4. Asuinpaikkakohtainen osuus käytetyistä palveluista

	Tilalla	Muulla sijaintikunnassa	Tilan sijaintikunnan ulkopuolella
Puun myynti valtakirjalla	<u>51 %</u>	12 %	37 %
Puukaupassa avustaminen	<u>45 %</u>	14 %	41 %
Puunmyyntisuunnitelma	13 %	25 %	<u>63 %</u>
Korjuupalvelu	32 %	11 %	<u>58 %</u>
Tilakäynti	37 %	16 %	<u>47 %</u>
Tukihakemukset	28 %	28 %	<u>45 %</u>
Veroilmoitus	25 %	38 %	38 %
Metsäsuunnittelu	40 %	20 %	40 %
Tila-arvio	25 %	25 %	<u>50 %</u>
Sukupolvenvaihdos	0 %	0 %	<u>100 %</u>
Tilakauppa	25 %	0 %	<u>75 %</u>
Varhaisperkaus	30 %	10 %	<u>60 %</u>
Taimikonhoito	<u>50 %</u>	18 %	32 %
Nuoren metsän hoito	<u>58 %</u>	21 %	21 %
Ennakkoraivaus	25 %	13 %	<u>63 %</u>
Maanmuokkaus	<u>54 %</u>	12 %	35 %
Taimet / siemenet	<u>50 %</u>	13 %	38 %
Istutustyö	42 %	5 %	<u>53 %</u>
Metsänlannoituspalvelu	<u>57 %</u>	0 %	43 %
Tie- ja ojapalvelut	38 %	13 %	<u>50 %</u>
Osuus käytetyistä palveluista	41 %	16 %	43 %

Vastaajia pyydettiin arvioimaan käyttämiensä palveluiden laatua ja hintaa sekä heitä palvelleen asiantuntijan ammattitaitoa. Arviointiasteikkona käytettiin 4 – 10, jossa 4 = heikko, 10 = erinomainen.

Vastaajat antoivat parhaat arvot asiantuntijan ammattitaidolle, jonka keskiarvoksi muodostui 9,3. Heikoimman arvot tuotteen hinta, jonka keskiarvoksi muodostui 8,5 (taulukko 5). Sukupolvenvaihdospalvelua käyttäneet asiakkaat eivät arvioineet käyttämäänsä palvelua, joten palvelun laadusta ei muodostunut arviota.

TAULUKKO 5. Vastaajien arvio käyttämistään palveluista

	Palvelun / tuotteen laatu	Asiantuntijan ammattitaito	Palvelun / tuotteen hinta
Puun myynti valtakirjalla	9	9,4	8,2
Puukaupassa avustaminen	8,8	9	8,1
Puunmyyntisuunnitelma	9,2	9,1	8,7
Korjuupalvelu	8,7	9,1	8,5
Tilakäynti	9,3	9,2	8,8
Tukihakemukset	9,8	9,6	9,2
Veroilmoitus	9,5	8,8	8
Metsäsuunnittelu	9,6	9,6	8,9
Tila-arvio	9,5	9,5	8,1
Sukupolvenvaihdos	-	-	-
Tilakauppa	9	9	9
Varhaisperkaus	9,2	9,1	8,2
Taimikonhoito	8,8	9,2	8,4
Nuoren metsän hoito	9,2	9,5	8,8
Ennakkoraivaus	9	9,4	8,6
Maanmuokkaus	9,5	9,6	8,8
Taimet/ siemenet	9,2	9,4	8,6
Istutustyö	9,1	9,1	8,7
Metsänlannoituspalvelu	8,5	9,2	7,5
Tie- ja ojapalvelut	9,8	9,3	7,8
Keskiarvo	9,2	9,3	8,5

Verrattaessa vastaajien tyytyväisyyttä käytettyihin palveluihin sukupuolen mukaan (taulukko 6) huomattiin, että miehet olivat keskimäärin naisia tyytyväisempiä tuotteen ja palvelun laatuun. Arvosana-asteikolla 4 - 10 naiset olivat miehiä tyytyväisempiä niin palveluihin kokonaisuutena kuin tuotteiden ja palveluiden hintaan. Sukupuolten välillä ei ollut eroa tyytyväisyydessä asiantuntijan ammattitaitoon, jolle annettiin molemmissa vastaajaryhmissä arvosana 9,3. Vastaavasti molemmat vastaajaryhmät suhtautuivat kriittisimmin tuotteen ja palvelun hintaan.

TAULUKKO 6. Tyytyväisyys käytettyihin palveluihin sukupuolen mukaan

	Mies	Nainen
Keskiarvo, palvelun / tuotteen laatu	9,2	9,1
Keskiarvo, asiantuntijan ammattitaito	9,3	9,3
Keskiarvo, palvelun / tuotteen hinta	8,4	8,8
Keskiarvo, kaikki palvelun osa-alueet	8,9	9,1

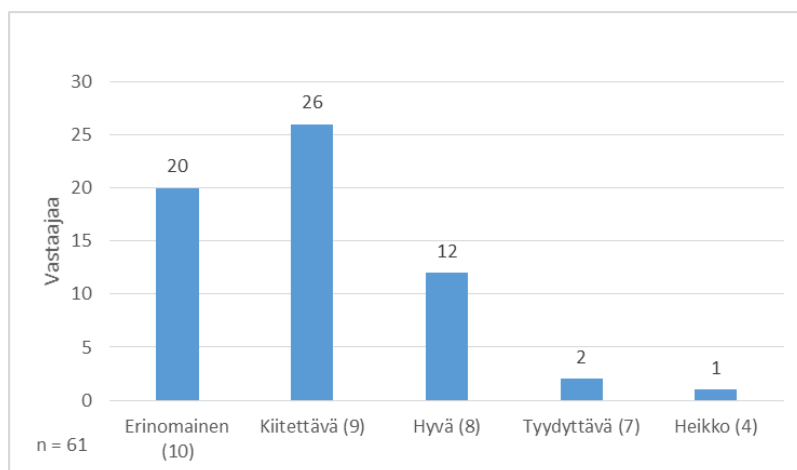
Tarkasteltaessa asiantuntijakohtaista osuutta vuonna 2017 käytetyistä palveluista (taulukko 7) huomattiin, että asiantuntijoiden A ja B yhteenlaskettu osuus on 62 %. Myös kyseisten asiantuntijoiden yhteenlaskettu osuus kyselyyn vastanneista asiakkaista oli 62 % (kuvio 8). Asiantuntija A:n osuus käytetyistä palveluista (39 %) on kaksi prosenttiyksikköä suurempi kuin asiantuntijan kyselyyn vastanneista asiakkaista (37 %). Vastaavasti asiantuntija B:n osuus käytetyistä palveluista (23 %) on kaksi prosenttiyksikköä pienempi kuin osuus kyselyyn vastanneista asiakkaista (25 %).

Taulukosta 7 nähdään, että muiden asiantuntijoiden, pois lukien F:n osuudet käytetyistä palveluista poikkesivat kyselyn vastanneiden asiakkaiden osuuksista. Asiantuntijoiden C ja D osuudet olivat kummallakin prosenttiyksikön korkeammat kuin osuudet kyselyn vastaajista. Asiantuntija E:n osuus käytetyistä palveluista oli kaksi prosenttiyksikköä pienempi kuin osuus kyselyyn vastanneista asiakkaista.

TAULUKKO 7. Asiantuntijakohtainen osuus käytetyistä palveluista

	A	B	C	D	E	F
Puun myynti valtakirjalla	41 %	24 %	20 %	6 %	8 %	0 %
Puukaupassa avustaminen	45 %	23 %	16 %	6 %	6 %	3 %
Puunmyyntisuunnitelma	35 %	22 %	17 %	17 %	9 %	0 %
Korjuupalvelu	44 %	11 %	22 %	11 %	7 %	4 %
Tilakäynti	37 %	25 %	17 %	10 %	7 %	3 %
Tukihakemukset	30 %	28 %	14 %	16 %	9 %	2 %
Veroilmoitus	33 %	28 %	6 %	11 %	22 %	0 %
Metsäsuunnittelu	40 %	15 %	20 %	10 %	5 %	10 %
Tila-arvio	53 %	16 %	11 %	11 %	11 %	0 %
Sukupolvenvaihdos	67 %	0 %	0 %	0 %	0 %	33 %
Tilakauppa	25 %	25 %	25 %	0 %	0 %	25 %
Varhaisperkaus	29 %	35 %	18 %	12 %	6 %	0 %
Taimikonhoito	31 %	28 %	10 %	18 %	13 %	0 %
Nuoren metsän hoito	52 %	29 %	5 %	10 %	5 %	0 %
Ennakkoraivaus	43 %	29 %	7 %	7 %	14 %	0 %
Maanmuokkaus	46 %	16 %	19 %	8 %	8 %	3 %
Taimet / siemenet	38 %	23 %	12 %	16 %	9 %	3 %
Istutustyö	50 %	13 %	17 %	13 %	4 %	4 %
Metsänlannoituspalvelu	40 %	30 %	10 %	10 %	0 %	10 %
Tie- ja ojapalvelut	19 %	25 %	25 %	13 %	6 %	13 %
Osuus käytetyistä palveluista	39 %	23 %	15 %	12 %	8 %	3 %

Vastaajat arvioivat tiedonkulun sujuvuutta sekä Metsänhoitoyhdistys Savotan palveluiden suositeltavuutta. Tiedonkulun sekä yhteydenpidon sujuvuutta arvioitiin asteikolla 4 - 10, jossa 4 = heikko, 10 = erinomainen. Vastaajista kolme neljäsosaa (75 %) piti tiedonkulun ja yhteydenpidon tasoa vähintään kiitettävänä ja 5 % tyydyttävänä tai sitä heikompana. Arvosanoja 5 ja 6 ei annettu kertaakaan (kuvio 10).



KUVIO 10. Tiedonkulun sekä yhteydenpidon sujuvuus Metsänhoitoyhdistys Savotan kanssa

Metsänhoitoyhdistys Savotan palveluiden suositeltavuutta käsiteltäessä arviointiasteikona käytettiin Net Promoter Score (NPS) mukaista 0 - 10 -asteikkoa, jossa 0 = vastaaja ei suosittele palvelua missään tapauksessa, 10 = vastaaja suosittele palvelua erittäin mielellään. Vastauksia kysymykseen kertyi 89 kappaletta.

Suosittelijoita (Promoters), eli arvosanan 9 tai 10 antaneita oli 79, 7 % vastaajista (71 vastaajaa). Arvostelijoita (Detractors), eli arvosanan 0 – 6 antaneita oli 2,2 % vastaajista (2 vastaajaa). Arvosanan 7 ja 8 antaneita neutraaleja (Passives) ei huomioida NPS -indeksin muodostamisessa.

Kun suositelijoiden prosenttiosuudesta vähennettiin arvostelijoiden prosenttiosuus, muodostui NPS -indeksiksi 77,5 %. Toisin sanoen 77,5 % vastaajista suosittele käyttämiään Metsänhoitoyhdistys Savotan palveluita.

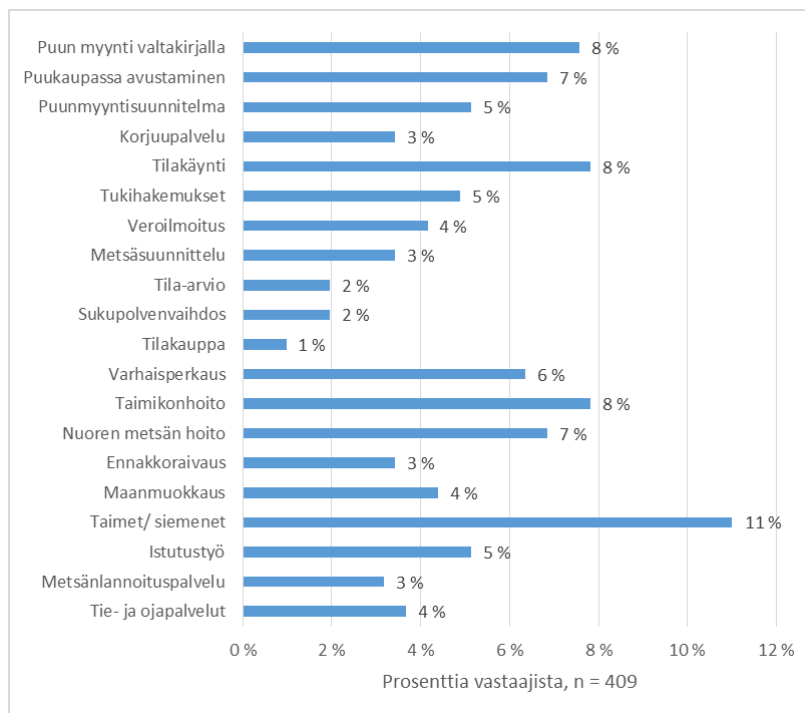
Taulukossa 8 tarkasteltiin vastaajien asiantuntijakohtaista tyytyväisyyttä tiedonkulkuun sekä yhteydenpidon sujuvuuteen ja palveluiden suositeltavuuteen. Asteikolla 4 – 10 asiantuntijoista parhaan arvosanan tiedonkulun sekä yhteydenpidon sujuvuudessa sai F, 9,5. Heikoimman arvosanan sai C 8,6. Asteikolla 0 – 10 palveluita suosittelivat eniten asiantuntija B:n asiakkaat arvosanalla 9,2. Heikoiten palveluiden suositeltavuudessa pärjäsivät asiantuntija C, 8,8.

TAULUKKO 8. Asiantuntijakohtainen arvio tiedonkulusta ja palveluiden suositeltavuudesta

Asiantuntija	Tiedonkulun sekä yhteydenpidon sujuvuus	Palveluiden suositeltavuus
A	8,8	9,0
B	9,1	9,2
C	8,6	8,8
D	9,0	9,1
E	9,0	9,0
F	9,5	9,0

Lähtitulevaisuuden palvelutarpeita sekä palveluiden toteuttajaa selvitettyä vastaajia pyydettiin merkitsemään taulukosta sellaiset palvelut joita he tulevat todennäköisesti tarvitsemaan seuraavan kahden vuoden aikana.

Seuraavan kahden vuoden aikana vastaajat tulevat tarvitsemaan eniten taimi ja siemenpalvelua 11 % sekä taimikonhoitoa, tilakäyntiä ja puun myyntiä valtakirjalla 8 % vastaajista. Vähiten käytettäviä palveluita ovat vastaajien arvion mukaan tilakauppa 1 % sekä tila-arvio ja sukupolvenvaihdos 2 %. (kuvio 11)



KUVIO 11. Vastaajien arvioimat palvelutarpeet seuraavan kahden vuoden aikana

Tarkasteltaessa vastaajien asuinpaikkaa sekä tulevaisuuden palvelutarpeita huomattiin, että tilan sijaintikunnan ulkopuolella asuvat metsänomistajat arvioivat käyttävänsä suhteessa enemmän palveluista kuin tilalla tai tilan sijaintikunnassa asuvat. Lisäksi tilan sijaintikunnan ulkopuolella asuvat arvioivat palvelutarpeidensa kasvavan eniten vuonna 2017 käytetystä määrästä.

Tilan sijaintikunnan ulkopuolella asuvilla on tämän tutkimuksen perusteella suurin tarve palveluille (taulukko 9). Sijaintikunnan ulkopuoliset vastaajat arvioivat käyttävänsä 46 % kaikista tulevaisuuden palveluista, kun he vuonna 2017 käyttivät 43 % (taulukko 4). Tilalla asujien palvelutarpeet kasvavat yhden prosenttiyksikön 42 %:iin. Muualla tilan sijaintikunnassa asuvat arvioivat tarvitsevansa tulevaisuudessa 5 % vähemmän palveluita, kuin mitä he käyttivät vuonna 2017.

TAULUKKO 9. Tulevaisuuden palvelutarpeet asuinpaikan mukaan

	Tilalla	Muualla sijaintikunnassa	Tilan sijaintikunnan ulkopuolella
Puun myynti valtakirjalla	33 %	7 %	60 %
Puukaupassa avustaminen	36 %	14 %	50 %
Puunmyyntisuunnitelma	33 %	5 %	62 %
Korjuupalvelu	36 %	0 %	64 %
Tilakäynti	47 %	13 %	41 %
Tukihakemukset	37 %	21 %	42 %
Veroilmoitus	35 %	35 %	29 %
Metsäsuunnittelu	64 %	7 %	29 %
Tila-arvio	25 %	25 %	50 %
Sukupolvenvaihdos	25 %	13 %	63 %
Tilakauppa	0 %	25 %	75 %
Varhaisperkaus	36 %	12 %	52 %
Taimikonhoito	52 %	6 %	42 %
Nuoren metsän hoito	41 %	7 %	52 %
Ennakkoraivaus	57 %	7 %	36 %
Maanmuokkaus	39 %	17 %	44 %
Taimet / siemenet	53 %	9 %	38 %
Istutustyö	52 %	10 %	38 %
Metsänlannoituspalvelu	46 %	8 %	46 %
Tie- ja ojalpalvelut	40 %	13 %	47 %
Osuus suunnitelluista palvelutarpeista	42 %	11 %	46 %

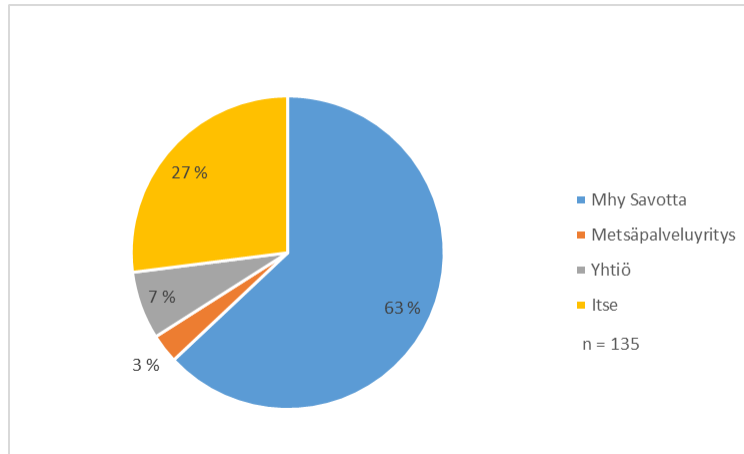
Kuten kyselyyn vastaajat, myös tulevaisuuden palvelutarpeet painottuvat asiantuntijoille A (35 %) ja B (27 %). Kyseisten asiantuntijoiden yhteenlaskettu osuus tulevaisuuden palvelutarpeista oli 62 % (taulukko 10). Asiantuntijoiden A ja B osuudet asiakasmäärissä tasaantuivat vuoden 2017 tasosta erityisesti puukaupallisten palveluiden osalta.

B:n asiakkaiden palvelutarpeet ylittävät A:n asiakkaiden palvelutarpeen varhaisperkauksessa, nuoren metsän hoidossa sekä maanmuokkauksessa. B:n asiakkaiden tarve tilakaukalle, sukupolvenvaihdospalveluille sekä metsäsuunnittelulle kasvaneen vuoden 2017 tasosta. Myös asiantuntijoiden E ja F asiakkaiden palvelutarpeet kasvanevat vuoden 2017 tasosta (taulukko 10).

TAULUKKO 10. Asiantuntijakohtainen arvio tulevaisuuden palvelutarpeista

	A	B	C	D	E	F
Puun myynti valtakirjalla	<u>43 %</u>	31 %	9 %	6 %	6 %	6 %
Puukaupassa avustaminen	<u>34 %</u>	29 %	12 %	7 %	12 %	5 %
Puunmyyntisuunnitelma	29 %	29 %	13 %	13 %	10 %	6 %
Korjuupalvelu	<u>42 %</u>	26 %	16 %	11 %	5 %	0 %
Tilakäynti	<u>38 %</u>	26 %	9 %	13 %	9 %	6 %
Tukihakemukset	<u>31 %</u>	28 %	9 %	16 %	13 %	3 %
Veroilmoitus	<u>34 %</u>	25 %	9 %	6 %	22 %	3 %
Metsäsuunnittelu	22 %	<u>30 %</u>	22 %	9 %	13 %	4 %
Tila-arvio	<u>39 %</u>	17 %	17 %	11 %	11 %	6 %
Sukupolvenvaihdos	<u>31 %</u>	19 %	6 %	13 %	25 %	6 %
Tilakauppa	<u>75 %</u>	0 %	25 %	0 %	0 %	0 %
Varhaisperkaus	<u>36 %</u>	20 %	11 %	16 %	13 %	4 %
Taimikonhoito	29 %	29 %	17 %	13 %	10 %	2 %
Nuoren metsän hoito	32 %	<u>34 %</u>	13 %	11 %	8 %	3 %
Ennakkoraivaus	<u>42 %</u>	26 %	11 %	5 %	11 %	5 %
Maanmuokkaus	20 %	<u>36 %</u>	16 %	8 %	12 %	8 %
Taimet / siemenet	<u>34 %</u>	28 %	13 %	11 %	10 %	3 %
Istutustyö	<u>52 %</u>	26 %	13 %	0 %	9 %	0 %
Metsänlannoituspalvelu	<u>43 %</u>	14 %	14 %	14 %	10 %	5 %
Tie- ja ojapalvelut	<u>35 %</u>	25 %	20 %	5 %	10 %	5 %
Osuus suunnitelluista palvelutarpeista	35 %	27 %	13 %	10 %	11 %	4 %

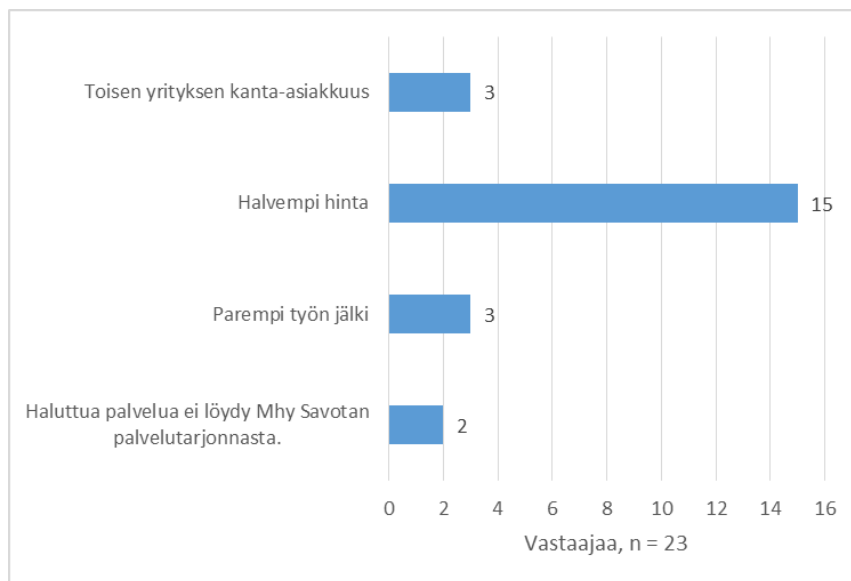
Valtaosa vastaajista aikoo toteuttaa tulevat hankkeensa joko Metsänhoitoyhdistys Savotalla tai tekemällä itse (kuvio 12). Itse tehtävän työn suhteellista määrää kasvattivat vastaajat, jotka teettävät osan palveluista esimerkiksi metsänhoitoyhdistyksellä ja tekevät osan, kuten raivaussaha- ja istutustyön itse. Vastausvaihtoehtoon muu kertyi ainoastaan tarkennuksia muiden vaihtoehtojen käytöstä.



KUVIO 12. Suunniteltu palveluntarjoaja tuleville hankkeille

Selvitettäessä vastaajien syitä käyttää muita palveluntarjoajia kuin Metsänhoitoyhdistys Savottaa valtaosa kysymykseen vastaajista perusteli sitä, miksi he tekevät osan tai kaikki hankkeet itse.

Muita syitä toisen palveluntarjoajan käyttämiseen olivat vanha historia palveluntarjoajan kanssa, parempi tarjous puukaupassa sekä se, että vastaaja halusi metsänhoitoyhdistyksen sopeutuvan nykyaikaan. Kohdassa myös tarkennettiin vastaajan tekevän osan työstä itse ja teettävän osan metsänhoitoyhdistyksellä.

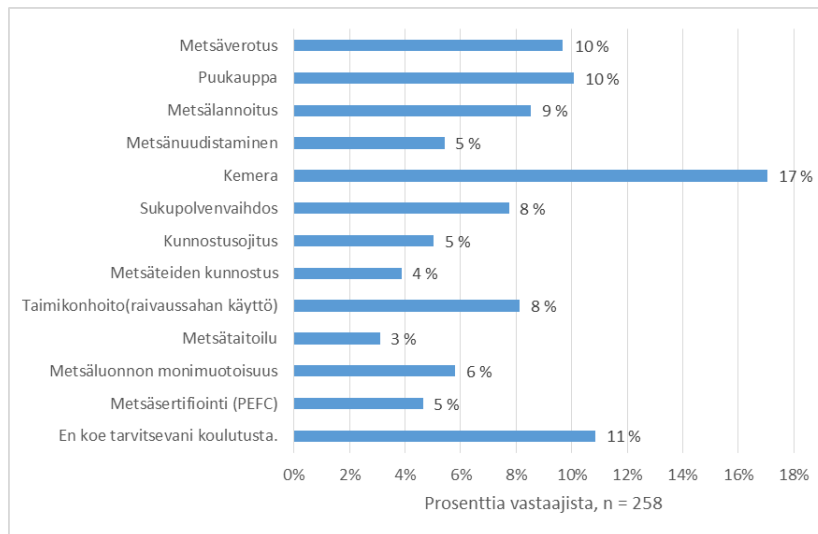


KUVIO 13. Syy hankkeiden toteuttamiseen muilla palveluntarjoajilla

6.4 Koulutusten sekä tapahtumien järjestäminen

Tutkimuksessa selvitettiin myös vastaajien mielenkiintoa Metsänhoitoyhdistys Savotan järjestämiä koulutuksia sekä aktiviteetteja kohtaan.

Suosituimpia koulutusaiheita (kuvio 14) olivat Kamera 17 %, puukauppa 11 % sekä metsäverotus 11 %. Vastaajista 11 % koki, ettei tarvitse koulutusta. Muuna toivottuna koulutuksena mainittiin FSC -sertifiointikoulutus.



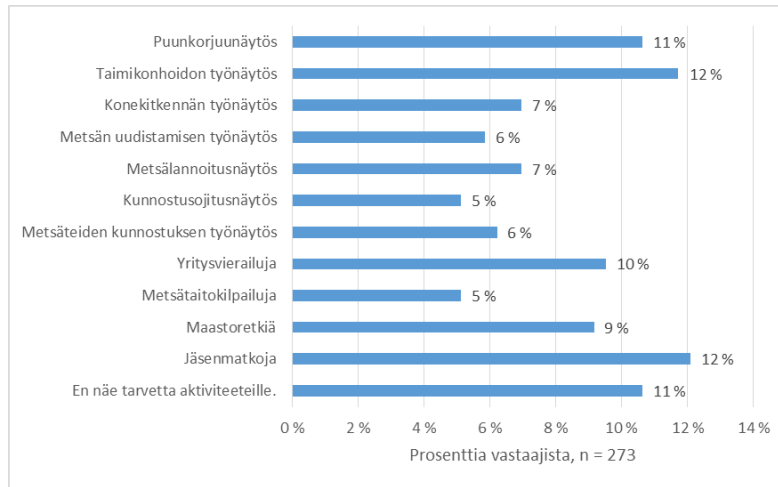
KUVIO 14. Vastaajien toivomat koulutusaiheet

Tarkasteltaessa koulutustarpeita vastaajien asuinpaikan näkökulmasta (taulukko 11) tilalla asujat olivat kiinnostuneimpia metsäteiden kunnostamisesta, metsäluonnon monimuotoisuudesta sekä puukaupasta. Muualla tilan sijaintikunnassa asuvat olivat kiinnostuneimpia saamaan koulutusta metsätaitoilusta, metsäverotuksesta sekä sukupolvenvaihdoksesta. Tilan sijaintikunnan ulkopuolella asuvia vastaajia kiinnostivat eniten kunnostusojitus, metsänuudistaminen sekä taimikonhoito- ja raivaussahakoulutus.

TAULUKKO 11. Koulutustarpeet asuinpaikan mukaan

	Tilalla	Muualla sijaintikunnassa	Tilan sijaintikunnan ulkopuolella
Metsäverotus	52 %	24 %	24 %
Puukauppa	56 %	16 %	28 %
Metsälannoitus	55 %	5 %	41 %
Metsänuudistaminen	43 %	14 %	43 %
Kemera	53 %	16 %	30 %
Sukupolvenvaihdos	44 %	17 %	39 %
Kunnostusojitus	54 %	0 %	46 %
Metsäteiden kunnostus	60 %	10 %	30 %
Taimikonhoito (raivaussahan käyttö)	43 %	14 %	43 %
Metsätaitoilu	38 %	25 %	38 %
Metsäluonnon monimuotoisuus	57 %	14 %	29 %
Metsäsertifiointi (PEFC)	55 %	9 %	36 %
En koe tarvitsevani koulutusta	36 %	18 %	46 %
Osuus kaikista koulutustoiveista	49 %	14 %	37 %

Kolme toivotuinta aktiviteettia (kuvio 15) olivat jäsenmatkat 12 %, taimikonhoidon työnäytös 12 % sekä puunkorjuunäytös 11 %. Vastaajista 11 % ei kokenut tarvitsevansa aktiviteetteja.



KUVIO 15. Vastaajien toivomat aktiviteetit

Tarkasteltaessa aktiviteettitoiveita vastaajien asuinpaikan näkökulmasta (taulukko 12) tilalla asujia kiinnostivat eniten yritysvierailut sekä konekitkennän ja metsäteiden kunnostuksen työnäytökset. Muualla tilan sijaintikunnassa asuvat olivat kiinnostuneimpia metsätaitokilpailuista, maastoretkistä sekä jäsenmatkoista. Tilan sijaintikunnan ulkopuoliset vastaajat olivat kiinnostuneimpia metsätaitokilpailuista sekä metsälannoituksen ja kunnostusojituksen työnäytöksistä.

TAULUKKO 12. Toivotut aktiviteetit asuinpaikan mukaan

	Tilalla	Muualla sijaintikunnassa	Tilan sijaintikunnan ulkopuolella
Puunkorjuun työnäytös	48 %	17 %	34 %
Taimikonhoidon työnäytös	44 %	16 %	41 %
Konekitkennän työnäytös	63 %	16 %	21 %
Metsänuudistamisen työnäytös	50 %	13 %	38 %
Metsälannoituksen työnäytös	47 %	5 %	47 %
Kunnostusojituksen työnäytös	57 %	0 %	43 %
Metsäteiden kunnostuksen työnäytös	59 %	6 %	35 %
Yritysvierailut	67 %	13 %	21 %
Metsätaitokilpailut	29 %	29 %	43 %
Maastoretket	50 %	25 %	25 %
Jäsenmatkoja	47 %	25 %	28 %
En näe tarvetta aktiviteeteille	38 %	17 %	45 %
Osuus kaikista aktiviteeteista	50 %	16 %	35 %

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimukseen osallistuneet metsänomistajat vastasivat hyvin suomalaista metsänomistajarakennetta. Vertailtaessa tutkimukseen vastanneiden taustoja Metlan julkaisemaan Suomalainen metsänomistaja 2010 -tutkimukseen (Hänninen, Karppinen & Leppänen 2011) ei tuloksissa havaittu merkittäviä poikkeamia. Metlan tutkimukseen vastanneiden keski-ikä oli 60 vuotta ja sukupuolijakauma miehet 75 %, naiset 25 %. Toteutetun kyselytutkimuksen vastaajien keski-ikä oli 61,3 vuotta ja sukupuolijakauma miehet 72 %, naiset 28 %.

Metlan suomalainen metsänomistaja 2010 (Hänninen ym. 2011) tulosten keskimääräinen tilakoko oli 35 ha. Toteutetun kyselytutkimuksen keskimääräiseksi tilakooksi muodostui 66,7 ha. Metsänomistusmuodoissa Metlan tutkimuksen eri omistusmuotojen osuudet olivat perheomistus 76 %, yhtymä 12 % ja kuolinpesä 12 %. Toteutetun kyselytutkimuksen vastaavat omistussuhteet olivat perheomistus (yksin + avioparin omistus) 66 %, yhtymä 20 %, kuolinpesä 12 % ja muu 2 %.

Vastaajien perustietojen osalta toteutetun kyselytutkimuksen tulokset olivat varsin samansuuntaisia Metlan tutkimuksen tulosten kanssa. Merkittävimmät poikkeamat tutkimusten tuloksissa olivat metsänomistusmuodoissa ja keskimääräisessä tilakoossa.

Suomalainen metsänomistaja 2010 -tutkimuksen (Hänninen ym. 2011. s 32) perusteella Maatalousyrittäjät ja maaseudulla asuvat omistavat keskimäärin suurempia metsätiloja. Syitä keskimääräisen tilakoon eroon tutkimusten välillä voidaankin perustella Kiuruveden sijainnilla ja elinkeinorakenteella. Kiuruvesi on maaseutukunta, jonka elinkeinorakenteesta noin 25 % muodostuu alkutuotannosta. (Kiuruvesi. 2018) Alkutuotannon osuus koko Suomen elinkeinorakenteesta oli vuonna 2013 4 % (Peda n.d.).

Tuire Ylikosken (1999, 34 – 35) määritelmien mukaan metsänhoitoyhdistysten toiminta on metsänomistajien paikallisia edunvalvontaorganisaationa lähtökohtaisesti varsin asiakaskeskeistä. Metsänhoitoyhdistyslain muutos on kuitenkin muuttanut metsänhoitoyhdistysten markkina-asemaa siten, että toimintaan on tullut mukaan enemmän myös myyntikeskeisiä piirteitä.

Tämän tutkimuksen vastausten pohjalta voidaan todeta metsänhoitoyhdistys Savotan kiuruvetisten asiakkaiden olevan varsin tyytyväisiä metsänhoitoyhdistyksen toimintaan sekä saamaansa palvelukokonaisuuteen. Vastaajat pitivät Savotan palvelutasoa ja palveluiden laatua pääsääntöisesti kiitettävänä, eikä toteutunut fuusio näkynyt vastauksissa negatiivisena asiana. Korkea palveluiden laadun lähtötaso voi myös edistää asiakasuskollisuuden kehittymistä kiuruvetisten asiakkaiden keskuudessa. Toisaalta kriittisimmin metsänhoitoyhdistyksen toimintaan suhtautuneet asiakkaat ovat voineet jättää vastaamatta kyselyyn, mikä voi osaltaan vääristää arviointia liian korkeaksi.

Metsänhoitoyhdistys Savotassa tapahtui vuoden 2017 aikana henkilöstömuutoksia, joiden johdosta joidenkin asiantuntijoiden tulosten käsittely jätettiin tässä tutkimuksessa vähemmälle tarkastelulle. Nykyisten asiantuntijoiden osalta ainoaksi mainittavaksi kehityskohteeksi nousi tavoitettavuus. Palveluiden suhteen merkittävimpana kehityskohteena vastaajat pitivät palveluiden / tuotteiden hintaa joka sai lähes jokaisen palvelun kohdalla heikoimman arvosanan. Palveluista korjuupalvelu sekä metsälannoituspalvelu saivat laadullisesti heikoimmat arvosanat. Lannoituspalvelu sai lisäksi heikoimman arvosanan 7,5 palvelun hinnoittelussa. Kyseisten palveluiden laatuun tulisikin vastaisuudessa kiinnittää huomiota.

Vastaajat arvioivat kiitettäväksi myös yhteydenpidon metsänhoitoyhdistyksen kanssa sekä palveluiden suositeltavuuden. Kyseisten kysymysten otoskoko oli kuitenkin pienempi kuin muiden kysymysten, mikä saattaa johtua kysymysten asettelutavasta kysymyslomakkeella. Palveluiden suositeltavuuden pohjalta luodulle NPS -indeksille ei myöskään löydy ilmaista vertailuaineistoa, mikä tekee suositeltavuuden arvioinnin ja vertailun Net Promoter Scoren avulla resurssien puitteissa mahdottomaksi. Vertailtaessa suositelijoiden määrää arvostelijoihin voidaan kuitenkin päätellä palveluiden suositeltavuuden olevan varsin hyvällä tasolla.

Yhteydenottotapoina metsänhoitoyhdistys Savotan tulisi suosia eri vastaajaryhmien painottamia yhteydenottotapoja ja keskimäärin asiakkaisiin tulisi olla yhteydessä vuoden – kahden välein. Tilan sijaintikunnan ulkopuolella asuvat metsänomistajat arvioivat käyttävänsä tulevaisuudessa paljon palveluita. Ulkopaikkakuntalaisten metsänomistajien sitoutumista ja uskollisuutta voisikin tehostaa aktiivisen tiedottamisen, markkinoinnin sekä erilaisten koulutusten ja aktiviteettien kautta.

Tulevan kahden vuoden palvelutarpeita voisi ottaa huomioon suunniteltaessa koulutuksia ja aktiviteetteja. Esimerkiksi metsäteiden kunnostuksen sekä kunnostusojituksen työnäytökset olivat toivottuja aktiviteetteja erityisesti tilalla vakituisesti asuvien keskuudessa. Tulevaisuuden palvelutarpeina kyseiset palvelut eivät kuitenkaan olleet erityisen suuria millään vastaajaryhmällä. Asiakkaat voisi herätellä palveluiden tarpeeseen järjestämällä ja markkinoimalla perehdyttävää koulutusta sekä työnäytöksiä aiheisiin liittyen.

Tie- ja ojapalveluiden lisäksi esimerkiksi tila-arviot sekä sukupolvenvaihdospalvelut ovat vastaajille tulevaisuuden palvelutarpeina haastavia ennustettavia, koska omistussuhteet sekä omistajan taloudellinen tilanne ja tavoitteet voivat vaihtua nopeastikin. Kyseiset palvelut saattavat myös toteutuakseen tarvita metsänomistajalta pidemmän harkinta-ajan. Tämä osaltaan selittää kyselytutkimuksessa edellä mainittujen palveluiden vähäisen kysynnän seuraavan kahden vuoden aikana.

Kyselyn lopussa olevassa vapaan sanan osiossa painotettiin yhteisöllisyyttä esimerkiksi aktiviteettien, koulutusten sekä avoimien ovien kautta. Aktiviteeteista mainittiin esimerkiksi metsäteiden kunnostuksen- ja metsälannoituksen työnäytökset sekä erilaiset koontumiset ja illamat. Osa vastaajista oli skeptisiä metsänhoitoyhdistyksen yhdistettyyn rooliin edunvalvojana ja vapailla markkinoilla toimivana palveluiden tarjoajana. Kritiikkiä sai myös palveluiden hinnoittelu. Kokonaisuutena annettu avoin palaute oli kuitenkin varsin kannustavaa ja positiivista.

Eryyisen hyvää palautetta vastaajat antoivat asiantuntijoiden käytökselle ja ulkoiselle olemukselle, sovitusta kiinni pitämiselle, ulosannille sekä luotettavuudelle. Arvion perusteella voi sanoa että Metsänhoitoyhdistys Savotan asiantuntijoita pidetään rehtinä ja luotettavina. Palveluista erityisen hyvät arviot saivat tukihakemukset, metsäsuunnittelu sekä tilakaupan hoitaminen. Vastaajat arvioivat asiantuntijoiden toiminnan kokonaiskeskiarvoksi 9,2 / 10 ja palveluiden laadun, hinnan sekä palvelleen asiantuntijan ammattitaidon keskiarvoksi 9 / 10. Lisäksi valtaosa asiakkaista aikoo toteuttaa palvelunsa myös tulevaisuudessa Metsänhoitoyhdistys Savotalla.

LÄHTEET

- Grönroos, C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 2. painos. WSOY
- Hänninen, H. Karppinen H. & Leppänen, J. 2011. Suomalainen metsänomistaja 2010.
- Immonen, R. 2014. Yritysjärjestelyt. 6. painos. Helsinki. Talentum Media Oy
- Jyväskylän yliopisto. 2015. Määrällinen tutkimus. Luettu 9.12.2017.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>
- Karppinen, R. johtaja. Taustatietoa opinnäytetyötä varten. Sähköpostiviesti. rauno.karppinen@mhy.fi. Luettu 6.2.2018
- Kiuruveden kunta. 2018. Tietoa Kiuruvedestä. Luettu 14.2.2018.
<http://www.kiuruvesi.fi/Suomeksi/Tietoa-Kiuruvedesta>
- Korkiakoski, K. & Ylikoski, T. 2011. Suositellun johtaminen ja Net Promoter Score -analyysistä toimenpiteisiin. Asiakkuusmarkkinointiliitto. Luettu 14.1.2018.
<http://www.asml.fi/wp-content/uploads/Suosittelun-johtaminen-ja-Net-PromoterScore.pdf>
- Laki metsänhoitoyhdistyksistä. 10.7.1998/534
- Maa- ja metsätalousministeriö. 2014. Metsälakien kokonaisuudistus voimaan vuoden alusta. Luettu 11.1.2018.
http://mmm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/nya-totalreformerade-skogslagar-i-kraft-vid-arsskiftet
- Maa- ja Metsätaloustuottajain Keskusliitto. 2016. Metsäpolitiikka. Luettu 11.1.2018.
https://www.mtk.fi/metsa/metsapolitiikka/fi_FI/Metsapolitiikka/
- Maa- ja Metsätaloustuottajain Keskusliitto. 2017. MTK. Luettu 9.1.2018.
https://www.mtk.fi/mtk/fi_FI/mtk/
- Metsänhoitoyhdistys Kiuruvesi. n.d. yhdistyksen esittely. Luettu 10.1.2018.
<https://www.mhy.fi/kiuruvesi/esittely>
- Metsänhoitoyhdistys Savotta & Metsänhoitoyhdistys Kiuruvesi. Metsänhoitoyhdistykset Kiuruvesi ja Savotta yhdistyvät ensi vuoden alusta. Mediatiedote. Luettu 23.1.2018
- Metsänhoitoyhdistys Savotta. n.d. Yhdistyksen esittely. Luettu 14.12.2017.
<https://www.mhy.fi/savotta/esittely>
- Mäki-Hakola, M. elinkeinojohtaja. 2018. Opinnäytetyöasiaa. Sähköpostiviesti. marko.maki-hakola@mtk.fi. Luettu 11.1.2018.
- Peda. n.d. Teollisuus ja palvelut. Luettu 14.2.2018
<https://peda.net/raahe/peruskoulut/merikadun-koulu/oppiaineet/maantieto/maantieto-9lk/9a/suomi23/1tjppoamhsoekjk>

- Rantala, S (Toim.). 2008. Tapion Taskukirja. 25. painos. Helsinki. Metsäkustannus Oy
- Reinboth, C. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Tammi 2008
- Ruotsalainen, A. asiakkuuspäällikkö. 2018. Kysymyksiä opinnäytetyötä varten. Sähköpostiviesti. ari.ruotsalainen@mhy.fi. Luettu 22.1.2018.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas?. 2. painos. KY Palvelu Oy

LIITTEET

LIITE 1

SAATEKIRJE

22.11.2017



Arvoisa metsänomistaja,

olette valikoituneet osaksi metsänhoitoyhdistys Savotan teettämää kyselytutkimusta. Kysely toimii samalla osana opinnäytetyönäni Tampereen ammattikorkeakoulussa, jossa opiskelen metsätaloutta.

Mhy Kiuruvesi sekä Mhy Savotta yhdistyivät vuosien 2016 – 2017 vaihteessa. Uuden yhdistyksen myötä on tullut ajankohtaiseksi toteuttaa kyselytutkimus Mhy Savotan Kiuruvedellä metsää omistaville asiakkaille. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään asiakkaiden tyytyväisyyttä metsänhoitoyhdistyksen tarjoamiin palveluihin sekä kartoittamaan tulevaisuuden palvelutarpeita. Kyselyyn vastaaminen on tärkeää, sillä Mhy Savotta kehittää toimintaansa vastausten perusteella. Asiakaskyselyyn vastaajat on valittu Mhy Savotan kiuruvetisistä asiakkaista, jotka ovat käyttäneet Mhy:n palveluita kuluneen vuoden aikana.

Postittakaa täytetty kyselylomake oheisessa palautuskuoressa **viimeistään 15.12.2017**. Postimaksu on maksettu puolestanne. Lomakkeeseen voi vastata myös kätevästi verkossa osoitteessa **www.kyselynetti.com/s/savotta**. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 15 minuuttia. Palautetut kyselylomakkeet käsitellään luottamuksellisesti sekä nimettöminä. Vastanneiden kesken arvotaan **200 € arvoinen lahjakortti** Savotan puotiin. Mikäli haluatte osallistua arvontaan, palauttakaa tämän saatekirjeen alaosassa oleva arvontalomake palautuskuoressa.

Vastaa mielelläni tätä kyselytutkimusta koskeviin kysymyksiin.

Kiitos vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin

Roope Partanen
Tampereen ammattikorkeakoulu
(puhelinnumero)
(sähköposti)

Haluan osallistua 200 € arvoisen Savotan puodin lahjakortin arvontaan.

nimi: _____

osoite: _____

puhelinnumero: _____

Metsänhoitoyhdistys Savotan kehittämiskysely**Taustatiedot****1. Ikä _____ vuotta****2. Sukupuoli**

- a) mies
- b) nainen

3. Ammattiasema

- a) palkansaaja
- b) maa- tai metsätalousyrittäjä
- c) muu yrittäjä
- d) eläkeläinen
- e) muu (työtön, opiskelija)

4. Asuinpaikkanne

- a) vakinaisesti tilalla.
- b) muualla tilan sijaintikunnassa
- c) tilan sijaintikunnan ulkopuolella, etäisyys metsätilalle _____ km

5. Metsäomaisuuden koko _____ hehtaaria**6. Metsäomaisuuden omistussuhde**

- a) yksin
- b) aviopari
- c) yhtymä
- d) kuolinpesä
- e) muu

7. Oletteko Metsänhoitoyhdistys Savotan jäsen?

- a) kyllä
- b) en

Yhteydenpito**8. Miten haluaisitte metsänhoitoyhdistyksen olevan teihin yhteydessä?**

- a) soitto
- b) tekstiviesti
- c) sähköposti
- d) jäsenlehti
- e) sosiaalinen media
- f) henkilökohtainen tapaaminen
- g) jäsenkirje
- h) muu, miten? _____

9. Milloin metsänhoitoyhdistys on ottanut teihin viimeksi yhteyttä?

- a) alle 6 kuukautta sitten
- b) 6-12 kuukautta sitten
- c) 1-2 vuotta sitten
- d) yli 2 vuotta sitten

10. Kuinka usein haluaisitte yhteydenoton metsänhoitoyhdistykseltä?

- a) alle kuuden kuukauden välein
- b) alle vuoden välein
- c) vuoden-kahden välein
- d) en halua että minuun otetaan yhteyttä

Mhy Savotan palvelut**11. Kenen asiantuntijan kanssa olette pääsääntöisesti asioinut?**

- a) A
- b) B
- c) C
- d) D
- e) E
- f) F

12. Arvioikaa asiantuntijalta saamaanne palvelua.

Ympyröikää kunkin väittämän suhteen mielipidettänne parhaiten kuvaava numero.
4 = täysin eri mieltä, 10 = täysin samaa mieltä

Asiantuntija pitää kiinni sovitusta.	4 5 6 7 8 9 10
Asiantuntija on ammattitaitoinen työssään.	4 5 6 7 8 9 10
Asiantuntija on helposti tavoitettavissa.	4 5 6 7 8 9 10
Asiantuntija on käytökseltään sekä ulkoiselta olemukseltaan siisti.	4 5 6 7 8 9 10
Asiantuntijan ulosanti on selkeää.	4 5 6 7 8 9 10
Asiantuntija on luotettava.	4 5 6 7 8 9 10
Asiantuntija pyrkii aidosti ymmärtämään tarpeeni.	4 5 6 7 8 9 10
Saamani palvelu oli nopeaa.	4 5 6 7 8 9 10

13. Kertokaa tarkemmin, mikäli ette ole ollut tyytyväinen asiantuntijalta saamaanne palveluun.

14. Merkatkaa (X) kuluvana vuonna (2017) käyttämäne Mhy Savotan palvelut.

puukaupalliset palvelut

puun myynti valtakirjalla	
puukaupassa avustaminen	
puunmyyntisuunnitelma	
korjuupalvelu	

asiantuntijapalvelut

tilakäynti	
tukihakemukset	
veroilmoitus	
metsäsuunnittelu	
tila-arvio	
sukupolvenvaihdos	
tilakauppa	

metsänhoitopalvelut

varhaisperkaus	
taimikonhoito	
nuoren metsän hoito	
ennakkoraivaus	
maanmuokkaus	
taimet/ siemenet	
istutustyö	
metsänlannoituspalvelu	
tie- ja ojapalvelut	

15. Arvioikaa kuluneen vuoden (2017) aikana käyttämäne Mhy Savotan palveluiden yleistä laatua.

Arvioikaa käyttämäne palvelut ympäröimällä mielipidettänne kuvaavat numerot (4 = heikko, 10 = erinomainen)

Arvioikaa vain käyttämäne palvelut.

puukaupalliset palvelut	palvelun/ tuotteen laatu	asiantuntijan ammattitaito	palvelun/ tuotteen hinta
puun myynti valtakirjalla	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
puukaupassa avustaminen	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
puunmyyntisuunnitelma	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
korjuupalvelu	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10

asiantuntijapalvelut

tilakäynti	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
tukihakemukset	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
veroilmoitus	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
metsäsuunnittelu	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
tila-arvio	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
sukupolvenvaihdos	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
tilakauppa	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10

metsänhoitopalvelut

varhaisperkaus	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
taimikonhoito	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
nuoren metsän hoito	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
ennakkoraivaus	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
maanmuokkaus	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
taimet/ siemenet	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
istutustyö	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
metsänlannoituspalvelu	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10
tie- ja ojalpalvelut	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10	4 5 6 7 8 9 10

16. Arvioikaa tiedonkulun sekä yhteydenpidon sujuvuutta asioidessanne Mhy Savotan kanssa.

4= heikko, 10 = erinomainen

4 5 6 7 8 9 10

17. Asteikolla 0-10, suosittelisitteko käyttämiänne Mhy Savotan palveluita muille metsänomistajille?

0 = en missään tapauksessa, 10 = erittäin mielelläni

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

18. Merkatkaa (X) sellaiset palvelut, joita tulette todennäköisesti tarvitsemaan seuraavan kahden vuoden aikana.

puukaupalliset palvelut

puun myynti valtakirjalla	
puukaupassa avustaminen	
puunmyyntisuunnitelma	
korjuupalvelu	

asiantuntijapalvelut

tilakäynti	
tukihakemukset	
veroilmoitus	
metsäsuunnittelu	
tila-arvio	
sukupolvenvaihdos	
tilakauppa	

metsänhoitopalvelut

varhaisperkaus	
taimikonhoito	
nuoren metsän hoito	
ennakkoraivaus	
maanmuokkaus	
taimet/ siemenet	
istutustyö	
metsänlannoituspalvelu	
tie- ja ojapalvelut	

19. Millä toimijalla aiotte todennäköisesti toteuttaa edellä mainitut hankkeet?

- a) Mhy Savotta
- b) yksityinen metsäpalveluyritys
- c) metsäyhtiö tai muu puunostaja
- d) teen itse
- d) joku muu, mikä? _____

20. Syy, mikäli aiotte toteuttaa hankkeenne jollain muulla toimijalla kuin Mhy Savotalla?

- a) toisen yrityksen kanta-asiakkuus
- b) halvempi hinta
- c) parempi työn jälki
- d) Haluttua palvelua ei löydy Mhy Savotan palvelutarjonnasta.
- e) muu syy, mikä? _____

Koulutusten sekä tapahtumien järjestäminen

21. Mistä aiheista haluaisitte metsänhoitoyhdistyksen järjestävän koulutusta?

<input type="checkbox"/>	metsäverotus
<input type="checkbox"/>	puukauppa
<input type="checkbox"/>	metsälannoitus
<input type="checkbox"/>	metsänuudistaminen
<input type="checkbox"/>	kemera
<input type="checkbox"/>	sukupolvenvaihdos

<input type="checkbox"/>	kunnostusojitus
<input type="checkbox"/>	metsäteiden kunnostus
<input type="checkbox"/>	taimikonhoito (raivaussahan käyttö)
<input type="checkbox"/>	metsätaitoilu
<input type="checkbox"/>	metsäluonnon monimuotoisuus
<input type="checkbox"/>	metsäsertifiointi (PEFC)

muuta, mitä?

En koe tarvitsevani koulutusta.

22. Millaista muuta aktiviteettia haluaisitte metsänhoitoyhdistyksen järjestävän?

työnäytöksiä

<input type="checkbox"/>	puunkorjuu
<input type="checkbox"/>	taimikonhoito
<input type="checkbox"/>	konekitkentä
<input type="checkbox"/>	metsänuudistaminen
<input type="checkbox"/>	metsälannoitus
<input type="checkbox"/>	kunnostusojitus
<input type="checkbox"/>	metsäteiden kunnostus

muuta

<input type="checkbox"/>	yrittävierailuja
<input type="checkbox"/>	metsätaitokilpailuja
<input type="checkbox"/>	maastoretkeä
<input type="checkbox"/>	jäsenmatkoja

muuta, mitä?

En näe tarvetta aktiviteeteille.

Palaute sekä kehitysehdotukset Mhy Savotalle

Vapaa sana. Haluaisimme kuulla mielipiteitänne sekä kehitysideoitänne toimintamme kehittämiseksi.

Kiitos vastauksistanne!

Kysymys 13.

Kertokaa tarkemmin, mikäli ette ole tyytyväisiä asiantuntijalta saamaanne palveluun.

Moni vastaaja piti kysymystä yleisen palautteen antamispaikkana. Tämä näkyi myös annetuissa vastauksissa, joista suuri osa oli positiivista palautetta.

"Kokemuksen puutetta, näkyy siinä suosituksissa/ehdotuksissa. Tulee ajanmyötä"

"Olen ollut täysin tyytyväinen."

"Sopimukset töistä tehtiin maaliskuussa ja vielääkään ne ei ole toteutuneet (30.11.2017). Arvioitu toteutusajankohta oli 7/2017."

"Asiantuntijan vaihtuminen aiheutti vaikeuksia tiedonkulussa."

"Loistavaa, asiakaslähtöistä palvelua!"

"Ei mitään moitittavaa. Asiakkaiden ja jäsenten määrä on kuitenkin melko suuri."

"Olen tyytyväinen."

"Väliaikatietojen saaminen olematonta meneillään olevasta metsähakkuusta."

"Asiantuntija ei kertonut paljonko mikin palvelu maksaa."

Palaute sekä kehitysehdotukset Mhy Savotalle

Vapaa sana. Haluaisimme kuulla mielipiteitänne sekä kehitysideoitanne toimintamme kehittämiseksi.

"Lisää työvoimaa. Virtuaalivinkkaus." nainen 79v

"pitäkää semmoisia metsäiltamia joissa metsä asiaa ja viihtettä. Sekä pitäkää lehtessä esillä vanhoja metsäasioita. Savotta kaikenkaikkiaan Hyvä." mies 56v

"Huonojen taimien takuu puuttuu. Helposti etsitään muusta kuin taimista syitä. Analyysin teko Mhy:n kautta/ kustannuksella jos ja kun taimet huollettu ja istutettu asianmukaisesti. Voimakkaammin kannanottohirvituhoihin, vaikka Metsäkeskus tekeekin tarkistukset. Hirvituho korvaukset saatava vastaamaan todellisia tuhoja." mies 62v

"Ideat suoraan paikalliselle metsänhoitoyhdistykselle (Kiuruvesi)" mies 71v

"Asiantuntijan palvelu erinomaista, mutta raivaustyö oli epäsiistiä, risut kaadettu pitkään kantaan. MHY:n ulkopuolinen raivaaja ei ollut ammattitaitoinen." nainen 58 v

"Puun myynti valtakirjalla, hakkuu kun on päättynyt niin mittaus todistus ja loppu (?) ei toimiteta ajallaan, yli 2 kk on hakkuu päättynyt." mies 75v

"Koska asun Helsingissä, en voi osallistua MHY Savotan koulutuksiin ym. Olen suorittanut 1990 -luvulla Rajamäen metsäoppilaistoksen n. 10 kurssia metsäalaan liittyen: puunmyynti, taimikon hoito, raivaussahan käyttö, moottorisahan huolto, tervanpoltto ym." nainen 67v

"Kiitos raivuu miehelle hyvin tehystä työstä." mies 67v

"Lentoleivityksen näytös olisi hyvä, jos mahdollista toteuttaa. Lannoituksesta konkreettisia esimerkkejä joista Matti Meikäläinenkin näkee hyödyn selkeästi! KANTOLEIKOT" mies 37v

"ojitus ja tie, toivon yhteispalaverejä ajankohtaista tietoa" mies 85v

"Metsänomistus on minulle niin uutta, etten vielä tiedä mitä kaikkea apua tarvitsen. Luotan yhteydenottojeni vastaamiseen." nainen 61v

"Arviointia vaikeutti huomattavasti kahden tutun virkailijan muutto pois MHY:stä toisiin tehtäviin. Toisaalta on kulunut niin vähän aikaa vasta Savottaan yhdistymisestä, ettei ole keretty asioida juurikaan puuasioissa tänä vuonna. Säävät ovat vaikeuttaneet hakkuita ja korjuuta." mies 67v

"Tietoa noista (koulutuksista) tarvitaan. Töissä niin ei koulutuksiin päivällä pääse." mies 63v

"Koskien metsien lannoitusta: Onko lannoitus 100%:sti varma sijoitus, ajatellen puun laatu näkökulmasta. Onko lannoitusta tutkittu tarpeeksi tuoreen kankaan ja sitä rehevimmillä mailla? Onko se näillä kasvu paikoilla ollenkaan suositeltavaa!" mies 52v

"Töiden kilpailutus, myönteisempi suhtautuminen?" mies 72v

"Menneistä ajoista kehitys on ollut tosi ripeää. Metsä mätästys oli hyvin toteutettu. Taimet oli hyviä. Metsä suunnitelman toteutus oli nopea. Taimikon hoidon jälki oli erinomainen -> se oli Pielaveden puolella. mies 51v

"Jos MHY järjestää koulutusta, pyytäisin saada luentomateriaalin kotiosoitteeseeni, mikäli en pääse koulutukseen." nainen 70 v

"Vaikka en yhdistyksen jäsen olekaan olen erittäin tyytyväinen saamaani hyvään asiakaspalveluun. Toivottavasti Kiuruveden toimisto ja osaava henkilökunta säilyy Kiuruvedellä tulevaisuudessakin." mies 40v

"Jäsenille parempia alennuksia em. Savon voiman sähkö ja kuukausi maksuihin muitakin jäsenetuja olisi hyvä olla." mies 63v

"Palveluhinnat alemmaksi ainakin jäseniltä." nainen 83v

"Silloin tällöin avoimien ovien päivä MHY:n toimistolla. Kiuruvedisten mhy:n jäsenten ja hallinnon yhteinen tapaaminen silloin tällöin." mies 76v

"Palvelua saa kun sitä tarvitsee. Palvelu on laadukasta. Aktiivinen yhteydenpito on tärkeää, jotta metsänhoito tapahtuu ajallaan." nainen 64v

"Vieläkin enemmän yhteydenpitoa jäseniin. Mielenkiintoisia tapahtumia erilaisilla teemoilla. Metsänomistuksen / jäsenen etua on ajettava aktiivisesti!" mies 51v

"En edes muista, missä kaikessa hoitopalvelussa sain apua, niin huoletta sai asian jättää hoitoon. Hienosti olette olleet yhteydessä ja opastaneet eteenpäin, kun noviisina tulin omistajaksi." nainen 30v

"Uuden toimintakulttuurin luominen, johon kuuluu: aktiivinen yhteydenpito jäseniin, jäsenten osallistuminen toimintaan, täyden valtakirja palvelut erityisesti kaupunkilaismetsänomistajille, opastusta ja aktiivista ohjausta metsäpalstan hoitamiseen, systemaattista metsäsuunnitelmien läpikäyntiä ja ehdotuksia siinä olevien toimenpiteiden tekemisestä, erilaisia kampanjoita, joilla herätetään metsänomistajat hoitamaan metsiään, ylivertaisia ja kustannustehokkaita palveluja avaimet käteen periaatteella, aktiiviteetteja ja retkiä, jotka lisäävät jäsenten yhteenkuuluvuutta ja sitovat MHY:n toimintaan." mies 66

"Korjuupalvelusta. En tiedä milloin se on metsänomistajalle hyvä vaihtoehto. Oma kokemus on että, pystykauppa on parempi vaihtoehto." mies 32v

"Aikaisemmin männyn taimet olivat viallisia palautin ja sovittiin että muutetaan taimet kuusen taimiin. Toimitettiin edelleen männyntaimia?" mies 72v

"Aliurakoitsian suorittama maanmuokkaus (ojitusmätästys) oli laadultaan alarvoinen ojaa oli 3ha. Alalla 70m ja mättäitä johon taimet olisi voinut istuttaa muutamiavahingossa tulleita v. 2009" mies 66v

"Hyvin on männyn. Jatketaan samaan tapaan!" mies 47v

"Vaikea sanoa, vähän tarvinnut mhy:n palveluita. Palvelut olivat yllättävän kalliit. Onnea opparin tekemiseen, ite juuri palauttanut opparin... Kyllä se valmistuu.. TSEMPPIÄ!" nainen 50v

"Parempi yhteydenpito metsäprojektien aikana, varsinkin jos metsä ja omistaja kaukana toisistaan. Jonkintyyppisiä tarjouksia palveluista kampanjaluonteisesti." mies 55v

"Koulutuksia etämetsänomistajille, jotta heidät saataisiin kiinnostumaan metsän kunnossapidosta." nainen 49v

"... edellisten (työnäytösten) yhteydessä nokipannukahvit ja "(toimihenkilön)" hymyt. Se riittää." mies 66v

"Toivottavasti Mhy Savotassa ymmärretään että he ovat metsänomistajien edun valvojia ja hinnoittelevat palvelunsa siten että palvelu tuo hyvää myös metsän omistajalle (win, win). Toivon myös että ymmärretään että Mhy Savotan rooli on toimia asian tuntijana metsäasioissa ja tuovat sen esille palvelussaan." mies 64v

"MHY:n omat kaupalliset tavoitteet syövät jonkin verran luottamusta asiantuntijan puoleettomuuteen." "Tulevan sukupolven tilanne huolestuttaa. Miten MHY pystyy palvelemaan metsänomistajia, jotka eivät pääse useinkaan käymään tilalla." nainen 75v