



Mhy Pohjois-Pirkan asiakkaiden tyytyväisyys metsänhoitopalveluihin sekä asiakaspalveluun

Silja Järvensivu

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2023

Metsätalouden tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Metsätalouden tutkinto-ohjelma

JÄRVENSIVU, SILJA:

Mhy Pohjois-Pirkan asiakkaiden tyytyväisyys metsänhoitopalveluihin sekä asiakaspalveluun

Opinnäytetyö 65 sivua, joista liitteitä 9 sivua
Toukokuu 2023

Opinnäytetyössä selvitettiin Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan asiakkaiden tyytyväisyyttä käytetyimpiin metsänhoitopalveluihin sekä asiakaspalveluun. Tutkimustulosten avulla on tarkoitus kehittää metsänhoitoyhdistyksen toimintaa sekä asiakaspalvelua yhä laadukkaammaksi asiakkaiden kokemukset ja tarpeet huomioiden. Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkka ei ole viime aikoina teettänyt vastaavanlaisia tutkimuksia, joten tarve asiakastyytyväisyyden selvitykselle oli suuri.

Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselytutkimuksena, ja se lähetettiin vuosien 2018–2022 aikana tutkimukseen rajattuja metsänhoitopalveluita käyttäneille Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan asiakkaille. Kysely lähetettiin vastaajille sähköpostilla ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Kysely tavoitti onnistuneesti 868 henkilöä ja vastauksia kyselyyn saatiin 214. Vastausprosentiksi muodostui 24,6 %.

Kyselylomakkeessa hyödynnettiin sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä ja tuloksia analysoitiin määrällisillä sekä laadullisilla analysointimenetelmillä. Tulosten perusteella vastaajat ovat melko tyytyväisiä Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan metsänhoitopalveluihin sekä asiakaspalveluun. Jopa 91 % vastaajista käyttäisi metsänhoitoyhdistyksen palveluita tulevaisuudessa uudestaan. Myös asiakaspalvelun laatu oli kiitettävällä tasolla. Tutkimuksessa selvisi kuitenkin vastaajien toivovan parempaa yhteydenpitoa ja tiedottamista metsänhoitotöiden etenemisestä. Asiantuntijoiden sekä metsäpalveluyrittäjien olisi hyvä kiinnittää huomiota yhteydenpidon riittävyteen palveluketjun aikana. Lisäksi metsänhoitoyhdistyksen olisi hyvä tiedottaa henkilöstövaihdoista asiakkaille.

Asiakastyytyväisyyden seurannan tulee olla jatkuvaa, jotta tuloksia voidaan hyödyntää tehokkaasti ja mahdolliset ongelmat palveluissa tai asiakaspalvelussa huomataan ajoissa. Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan olisi hyvä mitata asiakastyytyväisyyttä säännöllisesti esimerkiksi kerran vuodessa laajalla kyselytutkimuksella, jotta eri vuosien tuloksia voidaan vertailla toisiinsa ja toimintaa kehittää yhä paremmaksi ja asiakaslähtöisemmäksi.

Asiasanat: metsänhoitoyhdistys, metsänomistajat, kyselytutkimus, asiakastyytyväisyys

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Forestry

JÄRVENSIVU, SILJA

Customer Satisfaction Concerning The Forest Management and Customer Services of Pohjois-Pirkka Forest Management Association

Bachelor's thesis 65 pages, appendices 9 pages
May 2023

The bachelor's thesis was commissioned by Forest Management Association Pohjois-Pirkka. The purpose of this thesis was to gather information about customer satisfaction of most used forest management services and customer services. Forest Management Association Pohjois-Pirkka has not recently commissioned similar surveys, so the need to find out customer satisfaction was great.

The research was carried out as an electronic survey. The questionnaire was sent by email and the response time was two weeks. The survey was limited to customers who had used the forest management services during the years 2018–2022. The survey was answered by 214 people. The response rate was 24,6 %.

The data were analyzed using quantitative and qualitative content analysis. The study revealed that the respondents are quite satisfied with the forest management services and customer service. 91 % of the respondents would use the services again. The quality of the customer service was also commendable. The study revealed that the respondents wish for better communication about the progress of the work. The findings indicate that forestry experts and forest service contactors should take better care of communication during the service. Furthermore, customers should be notified of staff changes.

Customer satisfaction should be monitored continuously. In this way the exploiting of the results would be more efficient, and problems would be noticed in time. Forest Management Association Pohjois-Pirkka could implement a large customer survey for example once a year. In this way, the results could be compared with each other, and operations could be developed more efficiently.

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

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	METSÄNOMISTUSRAKENNE	7
	2.1 Metsänomistusrakenteen muutokset.....	7
	2.2 Metsänomistajille tarjottavat palvelut.....	8
3	METSÄNHOITOYHDISTYKSET	10
	3.1 Laki metsänhoitoyhdistyksistä.....	10
	3.2 Tietojärjestelmä uudistus	11
	3.3 Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkka.....	11
	3.3.1 Tarjottavat metsänhoitopalvelut.....	11
	3.3.2 Asiakkuudet.....	12
4	ASIAKASKOKEMUS.....	14
	4.1 Palvelun laatu.....	14
	4.2 Asiakastyytyväisyys	15
	4.3 Asiakassuhteiden seuranta	15
5	KYSELYTUTKIMUS.....	17
	5.1 Tutkimuksen tavoite	17
	5.2 Tutkimusmenetelmät.....	17
	5.3 Aineiston analysointi	19
	5.4 Perusjoukko ja tutkimuksen toteutus.....	21
6	TULOKSET	22
	6.1 Taustatiedot	22
	6.2 Palveluiden käyttö	28
	6.3 Asiakaspalvelu	35
	6.4 Avoimet kysymykset.....	41
7	TULOSTEN TARKASTELU	43
	7.1 Vastaajien taustatiedot.....	43
	7.2 Palveluketjun toiminta	45
	7.3 Asiakaspalvelu	47
	7.4 Henkilöstövaihtumisista tiedottaminen	49
	7.5 Työmaiden valokuvaaminen	50
8	POHDINTA	51
	8.1 Tutkimuksen luotettavuus	51
	8.1.1 Validiteetti sekä reliabiliteetti	53
	8.2 Lopuksi.....	53
	LÄHTEET.....	55
	LIITTEET	57

Liite 1. Kyselylomake	57
Liite 2. Kyselyn saatekirje	65

1 JOHDANTO

Metsänhoitolain muutoksen jälkeen vuonna 2015 metsänhoitoyhdistysten rooli on muuttunut yhä samankaltaisemmaksi muiden palveluntarjoajien kanssa. Pakollinen jäsenmaksu poistettiin ja metsäpalvelumarkkinat lähtivät monipuolistumaan. Lakimuutoksen vaikutuksesta metsänhoitoyhdistysten kilpailu muiden palveluntarjoajien kanssa on lisääntynyt. (Tukonen 2015.) Nykyaikaisessa kilpailukykyisessä palvelumarkkinoinnissa on panostettava pysyvien asiakassuhteiden luomiseen sekä sopeuduttava jatkuvaan muutokseen. Hyvän asiakaskokemuksen luominen sekä asiakkaiden tunteminen ovat avainroolissa organisaation toiminnan kannalta. Jatkuva asiakasseuranta mahdollistaa palveluiden sekä asiakaspalvelun tehokkaan kehittämisen.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan asiakkaiden tyytyväisyyttä käytetyimpiin metsänhoitopalveluihin sekä asiakaspalveluun. Tutkimus rajattiin käsittelemään palveluiden osalta pelkkiä metsänhoitopalveluita, sillä kyseisistä palveluista ja palveluketjuista haluttiin selvittää myös yksityiskohtaisempaa tietoa ja asiakkaiden näkemyksiä toimintatavoista. Lisäksi tutkimus rajattiin vain asiakkaisiin, jotka olivat käyttäneet kyseisiä metsänhoitopalveluita kuluneen viiden vuoden aikana. Tutkimustulosten avulla on tarkoitus pohtia menetelmiä ja kehitysideoita yhdistyksen toiminnan ja asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkka ei ole yli kymmeneen vuoteen teettänyt vastaavanlaisia asiakastutkimuksia. Tarve asiakastutkimukselle on siis suuri, sillä asiakkaiden tyytyväisyyttä ja asenteita palveluihin sekä asiakaspalveluun ei juuri tiedetä.

2 METSÄNOMISTUSRAKENNE

Suomen metsämaasta yli 60 % on yksityisomistuksessa. Suurin osa näistä yksityismetsistä eli 72 % on yksittäisten henkilöiden tai perheiden omistuksessa. Yhtymät ja kuolinpesät omistavat jäljelle jäävät 28 %. (Karppinen, Hänninen & Horne 2020, 6.) Suomessa on noin 600 000 metsänomistajaa ja keskimääräisen yksityismetsätilan koko on 30,5 hehtaaria (Luonnonvarakeskus 2019). Metsänomistajien keski-ikä on 62-vuotta ja lähes puolet ovat eläkeläisiä. Naisten osuus metsänomistajista on 41 %, mutta metsätilan hoidosta vastaava henkilö on useimmiten silti mies. Suurin osa metsänomistajista asuu maaseudulla tai taajamassa ja yli kolmasosa metsänomistajista asuu vakituisesti tilallaan. Metsänomistajat 2020-tutkimuksessa metsänomistajat on jaettu viiteen erilaiseen tavoiteryhmään. Suurin ryhmä on monitavoitteiset, johon kuuluu yli neljäsosa metsänomistajista. Virkistyskäyttäjiin, metsässä tekeviin sekä tuloja ja turvaa korostaviin kuuluu jokaiseen ryhmään noin viidesosa metsänomistajista. Tavoitteiltaan epä-tietoisia ovat noin yksi kymmenesosa metsänomistajista. (Karppinen ym. 2020, 20, 22, 26, 30.)

Noin 80 % teollisuuden käyttämästä kotimaisesta raakapuusta saadaan yksityismetsistä ja suosituin puukauppatapa on pystykauppa. Maatalousyrittäjät sekä maaseudulla asuvat ovat muita aktiivisempia tekemään puukauppoja. Monitavoitteiset sekä tuloja ja turvaa korostavat ovat usein myös muita aktiivisempia puukaupantekijöitä. Puukauppa-aktiivisuuteen vaikuttaa myös tilan koko. Mitä isompi tila on, sitä todennäköisemmin puukauppoja toteutetaan. Viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana puukauppaa tekevien metsänomistajien määrä on ollut jatkuvasti laskussa. Tähän vaikuttaa tutkitusti metsänomistajien ikääntyminen. Puuta myydään sitä vähemmän, mitä enemmän on ikää. Vaikka markkinoilla on yhä vähemmän metsänomistajia, ovat puunmyyntimäärät aiempaa suurempia. (Karppinen ym. 2020, 6, 42, 56.)

2.1 Metsänomistusrakenteen muutokset

Yksityisen metsänomistajakunnan rakennemuutosta on tutkittu säännöllisesti 1970-luvulta lähtien. Tärkeimpinä muutostekijöinä voidaan pitää yhteiskunnan

elinkeinorakenteen muuttumista, alueellisten kehityserojen kasvamista sekä maan sisäistä muuttoliikettä. Rakennemuutos on kytkettynä perintömekanismiin, sillä tilat pysyvät usein suvun hallinnassa perimisen, sukulaiskauppojen tai lahjoitusten kautta. Tyypillisimpiä piirteitä rakenteen muutoksessa ovat olleet maatalouden väheneminen, kaupungistuminen, metsänomistajien muutto tilojensa ulkopuolelle, omistajien ikääntyminen sekä metsätilarakenteiden ja metsänomistuksen tavoitteiden muuttuminen. (Hänninen, Karppinen & Leppänen 2011, 5.)

Karppisen ym. (2020) mukaan Suomen väestön ikääntyminen ilmenee metsänomistajien jatkuvana keski-ikänsä nousuna. Keskimääräisen metsänomistajan ikä on tällä hetkellä 62-vuotta ja lähes puolet tilojen omistajista ovat eläkeläisiä. Ikään-tymiskehitys on kuitenkin taittumassa lähitulevaisuudessa, mihin viittaa suurten ikäluokkien eli vuosina 1945–1950 syntyneiden henkilöiden metsänomistusosuuden supistuminen ja tilojen siirtyminen nuoremmille jälkipolville. Metsäpolitiikassa ikään-tymiskehityksen taittuminen on ollut jo pidemmän aikaa tavoitteena, sillä metsänomistajan iällä on suuria vaikutuksia puunmyyntikäyttäytymiseen. Muita huomattavia muutoksia metsänomistusrakenteessa on päätoimisten maatalous-yrittäjien jatkuva väheneminen ja palkkatöissä kodin ulkopuolella käyvien lisääntymisen. Metsänomistaja asuu myös yhä harvemmin vakinaisesti tilallaan, mutta yli puolet omistajista asuu silti kaupungin sijasta maaseudun haja-asutusalueilla tai lähitaajamilla parempien palveluiden lähetyvillä. Tämä on hidastanut metsänomistajien kaupungistumista. Metsänomistajien koulutustaso on noussut huomattavasti viimeisen kymmenen vuoden aikana. Korkeakoulututukinnon suorittaneiden osuus on noussut jopa kuudella prosenttiyksiköllä. Koulutustason nousu on vaikuttanut myös tulotasojen keskimääräiseen nousuun. (Karppinen ym. 2020, 55–56.)

2.2 Metsänomistajille tarjottavat palvelut

Metsänomistajille metsäalan palveluita tarjoavat yksityiset yritykset, metsänhoitoyhdistykset sekä julkinen hallinto. Metsänhoitoyhdistysten sekä erikokoisten yritysten ja yrittäjien palvelut koostuvat pääasiassa metsätaloudessa tarvittavista toimenpiteistä suorittavasta työstä. Julkisen hallinnon palvelut taas tarjoavat enemmän viranomaistoimintaan tai informaatiopalveluihin liittyviä palveluita. Metsänomistajien palveluiden käyttö riippuu hyvin paljon siitä, miten he ovat tottuneet

päättämään metsiensä käsittelystä. Suurin osa metsänomistajista kaipaa päätöksenteon tueksi neuvontaa, mutta osa tekee päätökset metsiinsä liittyvissä asioissa myös täysin itse. Metsänomistusrakenteen muuttuessa palveluita tarvitsevien metsänomistajien osuus tulee luultavasti tulevaisuudessa lisääntymään. (Hänninen, Valonen & Haltia 2020, 5, 14.)

Viimeisen kymmenen vuoden aikana metsäpalveluiden tarjonta sekä metsänomistajien toimintaympäristö ovat kokeneet merkittäviä muutoksia. Metsäsektorin sääntelyn purkaminen sekä kilpailun vapauttaminen ovat osaltaan vaikuttaneet tähän. Lisäksi monia julkisilla varoilla tuotettuja palveluita on vähennetty. Kilpailulainsäädännön toteuttaminen on vaikuttanut myös siihen, että metsänhoitoyhdistysten tarjoamat palvelut ovat nykyään vertailukelpoisia muiden metsäpalveluyrittäjien sekä yhtiöiden palveluntarjonnan kanssa. Myös julkisin varoin tuotettu avoin metsävaratieto on tuonut muutoksia palveluihin. Suuri osa palveluista toteutetaan markkinaehtoisesti ja muutokset ovat houkutelleet paljon uusia palveluntuottajia alalle. Muutoksia metsäalalle tuovat myös jatkuvasti lisääntyvät ja kehitettävät sähköiset palvelut, joita on tarjolla lähes jokaisella metsäalan organisaatiolla. Sähköiset palvelut ja niiden toimivuus voivat olla ratkaisevassa asemassa esimerkiksi etämetsänomistajan etsiessä sopivaa palveluntuottajaa ja hoitoa metsilleen. (Hänninen ym. 2020, 5.)

3 METSÄNHOITOYHDISTYKSET

Metsänhoitoyhdistykset ovat metsänomistajien etujärjestöjä, jotka pyrkivät edistämään jäsentensä harjoittaman metsätalouden kannattavuutta. Yhdistykset valvovat jäsentensä etua ja edistävät ekologisesti, taloudellisesti ja sosiaalisesti kestävästä metsien käytöstä ja hoitoa. Päätösvaltaa metsänhoitoyhdistyksessä käyttävät jäsenten ehdottamat ja vaaleilla valitut valtuutetut. Valtuutetut muodostavat yhdistyksen valtuuston, jonka toimiaika on neljä vuotta. (Laki metsänhoitoyhdistyksistä 10.7.1998/534.) Suomessa on yhteensä 56 toimivaa metsänhoitoyhdistystä (Metsänomistajat 2023a). Metsänhoitoyhdistyksen jäsenyys on vapaaehtoista ja valtuuston määrittelemää jäsenmaksua vastaan metsänomistaja pääsee hyödyntämään yhdistyksen jäsenetuja (Metsänomistajat, 2023b). Metsänhoitoyhdistykset tarjoavat jäsenilleen metsänhoito- sekä puukauppapalveluita sekä metsänomistamiseen liittyviä palveluita kuten esimerkiksi verotukseen tai sukupolvenvaihdokseen liittyen. Lisäksi yhdistykset järjestävät jäsenilleen erilaisia koulutuksia ja tilaisuuksia.

3.1 Laki metsänhoitoyhdistyksistä

Vuoden 2015 alussa voimaan astui uudistettu laki metsänhoitoyhdistyksistä. Suurimmat muutokset laissa olivat pakollisen veroluontoisen metsänhoitomaksun muuttuminen vapaaehtoiseksi jäsenmaksuksi sekä liiketoimintaa rajoittaneiden säädösten poistuminen. Lain muutoksella haluttiin tasapuolistaa metsäalan eri toimijoiden välistä kilpailua ja parantaa metsänomistajan valinnanvapautta yhdistysten sekä edunvalvonnan suhteen. Lisäksi lakimuutoksen tavoitteena oli monipuolistaa metsäpalvelutarjontaa, mikä vaikuttaisi mahdollisesti positiivisesti metsänomistajien metsänhoitotoimenpiteiden toteuttamisaktiivisuuteen. Tarkoituksena oli metsäpalvelumarkkinoiden monipuolistuminen sekä metsänhoitoyhdistyksen aseman muuttuminen samankaltaisemmaksi muiden toimijoiden kanssa. (Tukonen 2015.)

3.2 Tietojärjestelmä uudistus

Metsänhoitoyhdistykset ovat kokeneet myös viimeisten kuluneiden vuosien aikana yhteisiä muutoksia. Metsänhoitoyhdistysten Palvelutoimisto MHYP:n päätöksen seurauksena kaikkien metsänhoitoyhdistysten tuli korvata vanha toiminnanohjausjärjestelmä uudella LeafPoint-järjestelmällä. (Mhy Pohjois-Pirkka 2021, 8.) Järjestelmä otettiin käyttöön vuoden 2022 aikana. Järjestelmän tarkoituksena on kattaa koko metsänhoitoyhdistyksen toiminta sekä metsänomistajille tarjottavat palvelut. Lisäksi metsänomistajille suunnattu sähköinen OmaMetsä-palvelualusta on integroituna LeafPoint -toiminnanohjausjärjestelmään. (LeafPoint n.d.)

3.3 Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkka

Opinnäytetyön tilaajana toimiva Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkka toimii Virtain, Ruoveden, Jämsän Kuoreveden ja Längelmäen, Mänttä-Vilppulan, Juupajoen, Oriveden, Ylöjärven Kurun sekä Tampereen Teiskon ja Aitolahden alueilla. Yhdistys on jaettu pohjoiseen ja eteläiseen operatiiviseen toiminta-alueeseen. Näsijärven vesistö Mänttä-Vilppulasta Tampereelle toimii aluerajana. Pohjois-Pirkan Metsänhoitoyhdistyksellä on noin 5000 jäsentä ja henkilöstöä on 35, joista 17 on metsäasiantuntijoita. Toimistoja on kahdeksan. Yhdistyksen yksityismetsien pinta-ala on noin 248 000 hehtaaria. (Mhy Pohjois-Pirkka 2023a.)

3.3.1 Tarjottavat metsänhoitopalvelut

Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan asiakkailleen tarjoamia metsänhoitotöitä ovat mm. taimikonhoidot, uudistusalan raivaus, maanmuokkaus, metsän viljely, suometsien hoito, metsälannoitukset sekä metsäautoteiden kunnostus (Mhy Pohjois-Pirkka 2023b). Metsänhoitoketju työn tarpeesta toteutukseen alkaa asiantuntijan maastokäynnistä, metsäsuunnitelman havainnoinnista tai metsänomistajan aloitteesta. Suurin osa yhteydenotoista tapahtuu asiantuntijalta metsänomistajalle. Osa aktiivisista metsänomistajista ottaa usein myös itse yhteyttä esimerkiksi tutkittuaan avointa metsävaratietoa tai huomattaessaan tarvetta esimerkiksi taimikonhoitotyölle. (Mäkinen 2023.) Työn tarpeen määrittelyn jälkeen metsäasiantuntija tekee sopimuksen hankkeesta asiakkaan kanssa ja hakee

mahdolliset metsänhoidon tuet. Sopimuksen jälkeen työ siirtyy yhdistyksen operaatiopuolelle toteutukseen. Laadunvalvontaa hoitavat yrittäjät omavalvonnalla, sekä asiantuntijat satunnaistarkastuksilla. Uuden PEFC-sertifioinnin kautta sisäinen auditointi tulee lisäämään pienimuotoisten laadullisten sekä määrällisten laadunvalvontamittausten määrää. (Kujala 2023.)

3.3.2 Asiakkuudet

Yhdistyksen asiakkaat jaottuvat karkeasti kolmeen erilaiseen asiakasryhmään. Kaksi suurinta ryhmää ovat tietoiset vakioasiakkaat sekä vähemmän palveluita käyttävät satunnaiset asiakkaat. Vakioasiakkaiden kanssa toimiminen on usein asiantuntijalle helpompaa ja yhteydenpitoa saattaa olla jopa enemmän kuin satunnaisten asiakkaiden kanssa. Tuttujen asiakkaiden kanssa yhteydenpito tapahtuu pienemmällä kynnyksellä. (Kujala 2023.) Kolmanneksi ryhmäksi voidaan jaotella epäluuloiset, toimintaa kyseenalaistavat asiakkaat. Tällaisilta asiakkailta usein puuttuu tietämystä asioista ja heidän kanssaan ollaan yhteyksissä paljon kyseisistä syistä. (Mäkinen 2023.)

Mäkisen (2023) mukaan asiakkuuksia hoidetaan pääsääntöisesti puhelinoitolla ja muilla yhteydenpitotavoilla. Uusi tietojärjestelmä tulee tulevaisuudessa muuttamaan asiakkuuksien hoitoa sähköisen OmaMetsä-palvelun roolin korostuessa. OmaMetsä mahdollistaa sähköisten sopimusten tekemisen sekä asiakkaan kanssa viestittelyn. Yhteydenpito helpottuu OmaMetsän kautta ja sähköisten allekirjoitusten ansiosta. Yleisesti viestintä on kuitenkin hyvin monikanavaista. Myös yrittäjien kanssa viestitään puhelimitse, sähköpostilla ja tietojärjestelmillä. Palveluketjun aikana asiakkaaseen ollaan yhteydessä puhelimitse tai sähköpostilla keskimäärin neljä kertaa. Ensikontakti on myyntitilanne ja toisen kerran otetaan yhteyttä sopimuksen teon yhteydessä. Töiden alkaessa työn toteuttava metsäpalveluyrittäjä lähettää asiakkaalle sähköisen aloitusilmoituksen ja töiden loputtua lopettamisilmoituksen. (Mäkinen 2023.)

Uusi tietojärjestelmä on hankaloittanut työmaiden aloitus- ja lopetusilmoitusten lähettämistä. Vanhassa järjestelmässä ilmoitukset lähtivät automaattisesti yrittäjiltä asiakkaalle työn aloituksen ja lopetuksen yhteydessä, mutta uudessa järjes-

telmässä ei ole tällaista toimintoa. Työn toteuttajan vastuulle jää ilmoitusten lähettäminen asiakkaalle, mikä saattaa aiheuttaa unohduksia ja puutteita viestinnässä. Vanhassa järjestelmässä yrittäjä ei pystynyt aloittamaan työmaata ilman aloitusilmoituksen lähettämistä. Ilman ilmoitusta yrittäjä ei päässyt esimerkiksi edes tarkastelemaan työmaatietoja. Nykyisen järjestelmän puutteet saattavat laskea yhteydenpitoprosenttia hieman. (Kujala 2023.)

4 ASIAKASKOKEMUS

4.1 Palvelun laatu

Palvelun laatu on palveluntarjoajille merkittävä kilpailukeino. Sen avulla pystytään erottumaan kilpailijoista sekä houkuttelemaan uusia asiakkaita. Palvelun laadulla on myös olennainen merkitys nykyisten asiakkaiden tyytyväisyyden säilyttämisessä. Palvelun laatu perustuu asiakkaan odotuksiin ja kokemuksiin tarjottavasta tuotteesta tai palvelusta. Laatu on asiakkaan muodostama näkemys palvelun toimivuudesta ja onnistuneisuudesta. Vain asiakas voi kertoa vastaako laatu sitä mitä palvelulta odotetaan. Palvelun laatu voidaan jakaa kolmeen eri osaan. Tekninen laatu eli lopputuloslaatu perustuu asiakkaan kokemukseen palvelun lopputuloksesta. Toiminnallinen laatu eli prosessilaatu taas tarkoittaa palveluprosessia eli tapaa, miten palvelu on suoritettu. Palveluprosessin toimivuus saattaa usein olla asiakkaalle jopa tärkeämpää kuin palvelun lopputulos. Asiakkaan mielikuva organisaatiosta eli imago on kolmas laadun osatekijöistä. Hyvä imago saattaa suodattaa pieniä ja isompiakin virheitä niin, että asiakas kokee palvelun silti tyydyttäväksi. Palvelun laadun osatekijät muodostavat yhdessä asiakkaan kokeman kokonaislaadun. (Ylikoski 2000, 117–118.)

Asiakas peilaa palvelukokemuksiaan aina odotuksiin. Odotuksia ja kokemuksia vertailemalla asiakas muodostaa käsityksen saamansa palvelun laadusta. Odotuksiin vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi asiakkaan tarpeet ja ominaisuudet, palvelun hinta, aikaisemmat kokemukset sekä muiden ihmisten mielipiteet palvelusta. Jos odotukset täyttyvät, on laatu hyvää tai hyväksyttävää. Jos odotukset taas alitetaan, on laatu huonoa. Odotusten ollessa epärealistisen korkealla, laatu koetaan usein alhaiseksi, vaikka objektiivisesti arvioiden laadussa ei olisi vikaa. Palvelu on asiakkaan mielestä ihanteellista silloin, kun odotukset ylitetään. Luonnollisesti palveluntuottajat haluavat vastata asiakkaiden odotuksiin tai jopa ylittää ne. Odotusten taso on korkeampi asiakkaalle tärkeinä pidetyissä asioissa kuin vähemmän tärkeinä pidetyissä. Asiakkaille tärkeitä asioita ovat muun muassa luotettavuus, saavutettavuus, viestintä, asiakkaan ymmärtäminen sekä palveluympäristö. Mitä tärkeämpi asia tai arvo on asiakkaalle, sitä vähemmän kyseisistä

odotuksista löytyy joustonvaraa. Organisaatiolle taloudellisinta on toimia hyväksyttävän laadun alueella kuin ylittää tai alittaa odotuksia. Asiakkaat tottuvat nopeasti liian hyvään laatuun ja heidän vaatimustasonsa kasvavat. Odotusten ylittäminen tulee näin kerta kerralta vaikeammaksi. (Ylikoski 2000, 119–123.)

4.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakkaan palvelusta kokema arvo perustuu koetun laadun sekä uhrausten eli hinnan suhteesta. Asiakkaat ovat usein tyytyväisiä laatuun, jos hinta ja suhdet kustannukset eivät ole liian suuria. Koettu arvo taas määrittelee asiakastyytyväisyyden. Tyytyväiset asiakkaat mahdollisesti sitoutuvat palveluntarjoajaan ja tyytyväisyys vaikuttaa sidoksiin, jotka syntyvät osapuolten välille. Sidokset liittävät asiakkaan palveluntarjoajaan, jos he kokevat asioinnin mukavaksi ja taloudelliseksi palveluntarjoajan kanssa. Tyytyväisyys myös lujittaa suhdetta. Mitä tyytyväisempi asiakas on, sitä lujempi on myös suhde. Tyytyväiset asiakkaat eivät kuitenkaan aina ole uskollisia. Erittäin tyytyväisten asiakkaiden uusintaostoprosentti voi nousta yli 80:een, kun taas pelkästään tyytyväisillä asiakkailla uusintaostojen prosenttiosuus voi olla 30 prosenttia tai vähemmän. Luja ja pitävä asiakassuhde syntyy hyvistä kokemuksista ja vähäisistä kriittisistä kohtaamisista. Tiivis suhde myös lieventää kriittisten kohtaamisten haitallisuutta, kunhan niitä sattuu vain harvoin. Suhteen lujuus taas johtaa suhteen pitenemiseen. Mitä lujempi suhde, sitä kestävämpi se myös ajallisesti. Asiakkaat eivät koe tarvetta lopettaa hyväksi koetun palveluntarjoajan palveluiden käyttämistä ja jatkuvan suhteen vuoksi heidän voidaan odottaa ostavan tältä organisaatiolta yhä enemmän. Näin syntyy kanta-asiakkaita, jotka kasvattavat voittoa, sillä asiakashankinnan kulut vähenevät ja hinnoitteluja voidaan myös usein muuttaa. Tällainen asiakassuhde on usein kannattava niin organisaatiolle kuin asiakkaallekin. (Grönroos 2009, 202–204.)

4.3 Asiakassuhteiden seuranta

Asiakassuhteiden kehitystä voidaan seurata mittaamalla esimerkiksi asiakastyytyväisyyttä, asiakasuskollisuutta sekä asiakaskannattavuutta. Jotta asiakkuuksia voidaan kehittää yhä paremmiksi, vaatii se asiakassuhteiden sekä organisaation

toiminnan jatkuvaa seurantaa. Asiakastyytyväisyyden seuraaminen on usein jatkuvaa, jotta tyytyväisyyden kehitystä voidaan seurata ja ongelmat voidaan huomata ajoissa. Tyytyväisyysseurannalla voidaan selvittää jonkin asian toimimattomuus ja organisaatio pystyy reagoimaan tähän asiaan ajoissa. Jatkuvalle asiakaspalautteella on tärkeä rooli asiakassuhdemarkkinoinnissa. Tyytyväisyystutkimus on yksi tapa seurata asiakastyytyväisyyttä. Muita seurantatapoja ovat muun muassa asiakkailta pyydettävä spontaani palaute sekä suositteluun perustuva palaute. Tyytyväisyyttä tutkiessa mitataan kokonaistyytyväisyyttä sekä tyytyväisyyden erilaisia osa-alueita. (Bergström & Leppänen 2018, 443.)

Tyytyväisyystutkimuksissa tutkimuskohteena ovat yrityksen nykyiset asiakkaat, ja tarkoituksena on selvittää asiakkaan odotukset yrityksestä ja tuotteiden toimivuudesta. Mitattavia asioita ovat mm. asiakkaan kokemukset sekä odotukset ja niiden toteutuminen. Vaikka asiakas käyttäisi organisaation palveluita paljon, se ei aina silti kerro asiakkaan tyytyväisyydestä. Asiakas ei ole aina tietoinen muista mahdollisista vaihtoehdoista. Tällainen asiakas ei ole kovin sitoutunut ja mahdollisuus siirtyä toisen organisaation asiakkaaksi on suuri. (Bergström & Leppänen 2018, 444.)

5 KYSELYTUTKIMUS

5.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan asiakkaiden tyytyväisyyttä yhdistyksen tarjoamiin metsänhoitopalveluihin sekä asiakaspalveluun. Tulosten avulla pohditaan menetelmiä yhdistyksen toiminnan ja asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkka työn tilaajana haluaa selvittää asiakkaidensa tyytyväisyyttä tarjottaviin metsänhoitopalveluihin, jotta kyseisiä palveluita, toimintaketjuja sekä neuvontaa voidaan kehittää yhä paremmiksi ja laadukkaammiksi asiakkaiden kokemukset ja tarpeet huomioiden. Metsänhoitoyhdistyksen tarjoamista palveluista tutkimukseen on rajattu metsän uudistamistyöt eli uudistamisalueen raivaus, maanmuokkaus sekä istutus ja kylvä. Lisäksi metsänomistajilta tiedustellaan kokemuksia taimikon varhaisperkauksesta sekä taimikon harvennuksesta palveluina.

Tutkimusongelmaksi muodostui palveluntarjoajan tietämättömyys asiakkaiden tyytyväisyydestä asiakaspalveluun sekä palveluihin, sillä vastaavia asiakaskyselyjä ei ole opinnäytetyön tilaajalla viime aikoina toteutettu. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyden taso sekä muodostaa kehitysehdotuksia tulosten perusteella. Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat:

- Millaisia ovat asiakkaiden kokemukset tarjottavista metsänhoitopalveluista ja niiden toteutuksista ja miksi?
- Miten palveluita ja toimintamalleja voidaan kehittää paremmiksi vastaustulosten perusteella?
- Miten asiakkaat kokevat asiakaspalvelun laadun ja miten palvelua voisi kehittää yhä laadukkaammaksi?

5.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin kyselytutkimus metsänomistajille. Kyselytutkimuksessa hyödynnetään kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen sekä kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Määrällinen ja laadullinen tutkimus ovat toisiaan täydentäviä tutkimustapoja. Laadullinen tutkimus on

aina määrällisen tutkimuksen pohjalla ja se selvittää ilmiöitä, ilmiöön vaikuttavia tekijöitä ja niiden välisiä riippuvuussuhteita. (Kananen 2011, 15.) Määrällisessä tutkimuksessa taas hyödynnetään tilastollisia menetelmiä ja menetelmät perustuvat tietojen mittaamiseen erilaisilla mittareilla. Kyselytutkimuksen mittarit muodostuvat erilaisista kysymyksistä ja väitteistä. Mittaus suoritetaan kyselylomakkeella ja mittaustuloksia käsitellään tilastollisin menetelmin. (Vehkalahti 2014, 17.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää tuntea tekijät, eli mitkä tekijät vaikuttavat ilmiöön ja mitä mitataan. Ilman tekijöiden tuntemista mittaaminen on mahdotonta. (Kananen 2011, 13.) Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin laadullisen tutkimuksen menetelmää eli asiantuntijahaastattelua tärkeimpien tekijöiden selvittämiseksi. Haastattelu toteutettiin 19.1.2023 Pohjois-Pirkan Metsänhoitoyhdistyksen toimipisteellä ja haastateltavina olivat metsäasiantuntija sekä metsänhoitoesimies. Haastattelun tarkoituksena oli kerätä tietoa tutkittavasta ilmiöstä sekä siihen vaikuttavista tekijöistä oikeanlaisten mittareiden laatimista varten.

Määrällisessä kyselytutkimuksessa tiedot kerätään erilaisilla kysymyksillä eli mittareilla. Kysymykset toimivat tiedonkeruumenetelmänä ja ne vaikuttavat suoraan tutkimuksen laatuun ja luotettavuuteen. Kysymyksien tulee olla ymmärrettäviä sekä selkeitä, jotta jokainen vastaaja ymmärtäisi kysymyksen samalla tavalla. Strukturoiduissa eli suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat annettuina valmiiksi vastaajalle. Esimerkiksi erilaiset asteikko- tai vaihtoehtokysymykset ovat suljettuja kysymyksiä. Toinen kysymysmuoto on avoimet kysymykset, joihin voidaan taas vastata vapaamuotoisesti kirjoittamalla. Avoimilla kysymyksillä voidaan saada tietoon tutkimuksen kannalta tärkeää tietoa, joka muuten jäisi selvittämättä. (Kananen 2011, 30–31.) Tässä kyselytutkimuksessa hyödynnettiin eniten strukturoituja kysymyksiä, mutta lisätietojen saamiseksi kyselyyn lisättiin myös neljä avointa kysymystä.

Kyselylomake oli kolmiosainen (liite 1). Ensimmäisessä osassa oli ainoastaan strukturoituja kysymyksiä ja vastaajilta kysyttiin heidän perustietojaan kuten ikää ja metsätilan kokoa. Toinen osio käsitteli metsänhoitopalveluita sekä palveluketjun toimintaa vastaajan näkökulmasta. Kolmas osio käsitteli taas asiakaspalvelua

ja sen laatua. Toisen ja kolmannen osion kysymyksissä hyödynnettiin suljettujen kysymysten lisäksi järjestysasteikkoja sekä avoimia kysymyksiä.

Likertin 5-portaista järjestysasteikkoa hyödynnetään mittaamaan vastaajien mielipiteitä. Asteikon ääripäät merkitsevät päinvastaista mielipidettä eli 1=täysin eri mieltä ja 5=täysin samaa mieltä. Tässä tutkimuksessa asteikkoon jätettiin myös keskimäinen en osaa sanoa -vaihtoehto. Keskimäinen vaihtoehto voidaan myös jättää pois asteikosta, sillä se saattaa tuottaa hankaluuksia niin vastaajille kuin tutkimuksen tekijällekin. Vastaajat voivat ymmärtää en osaa sanoa -vaihtoehdon eri tavalla tai vaihtoehto voidaan valita vain sillä perustella, että ei haluta vastata lainkaan koko kysymykseen. Tässä kyselyssä en osaa sanoa -vaihtoehtoa oli vastattu vain muutamia prosentteja asteikkokysymyksissä, joten vaihtoehto laskettiin mukaan tulosten keskiarvoihin ja prosenttilukuihin. Likertin asteikon lisäksi kyselyn kolmannessa osiossa hyödynnettiin kouluarvosana-asteikkoa vaihtoehtoilta 4–10.

CSAT eli Customer Satisfaction Score -mittaria hyödynnetään mittaamaan asiakastyytyväisyyttä eli palvelun laatua. CSAT-vastauskategoriat ovat samat kuin Likertin asteikossa, eli mittaamisen käytetään 5-portaista asteikkoa. Asiakastyytyväisyytystulokset esitetään prosentteina 0–100 %, jossa 100 % edustaa täydellistä asiakastyytyväisyyttä. Huomionarvoisia ovat positiiviset vastaukset 4 ja 5, joiden osuudet lasketaan yhteen ja saatu prosenttitulos ennustaa asiakaspysyvyyttä. (Trustmary 2023.)

5.3 Aineiston analysointi

Tutkimusaineiston analyysimenetelmien valintaan vaikuttavat käytetyt mittarit sekä niiden mittaustasot. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tarkoituksena selvittää määriä, riippuvuuksia sekä syy-seuraussuhteita. (Kananen 2011, 85.) Tässä opinnäytetyössä muuttujien saamia mittaustuloksia havainnollistetaan erilaisilla graafisilla esityksillä kuten diagrammeilla. Tärkeimpiä käsiteltäviä tunnuslukuja ovat moodi eli tyyppiarvo sekä aritmeettinen keskiarvo.

Likertin asteikon eli mielipidekysymysten tulkintaan on suositeltavaa käyttää tulosten painotettua keskiarvoa, joka lasketaan n-luvuista. Tapa on havainnollisempi kuin pelkkien prosenttilukujen esittäminen. Painotetun keskiarvon käyttö ei tosin aina ole yksiselitteistä, sillä tunnusluku voidaan saada hyvinkin erilaisista jakaumista. (Kananen 2011, 96.) Tässä työssä kuitenkin käytetään sekä keskiarvoa että prosenttilukuja 5-portaisten mielipidekysymysten tulkintaan.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tyypillistä tutkia asioiden välisiä riippuvuussuhteita. Ristiintaulukointi on yksi tapa tutkia kahden muuttujan välistä riippuvuutta tai eroja. Lisäksi voidaan käyttää erilaisia riippuvuuksia kuvaavia tunnuslukuja. Tutkittaviin asioihin voidaan mahdollisesti vaikuttaa huomaamalla riippuvuussuhteita. (Kananen 2011, 77.) Esimerkiksi metsänomistajille tehtävässä asiakaskyselyssä voidaan huomata metsänomistajan iän vaikuttavan siihen, millaisia toimenpiteitä hän haluaa metsissään tehdä. Vaikka muuttujien välillä esiintyykin riippuvuutta, se ei tarkoita automaattisesti syy-seuraussuhdetta (Kananen 2011, 77).

Ristiintaulukoitujen aineistojen merkitsevyydestinä voidaan käyttää Khiin neliötestiä. Testin avulla voidaan arvioida, johtuvatko ryhmien väliset erot sattumasta vai ovatko ryhmäerot todellisia ja jos ovat, niin minkä suuruisia. Eroja voidaan tarkastella kolmella eri tasolla; erot ovat melkein merkitseviä, merkitseviä tai erittäin merkitseviä. Khiin neliötesti soveltuu nominaaliasteikollisten muuttujien erojen testaamiseen. (Kananen 2011, 80.) Testissä määritetään Khiin neliö -todennäköisyysjakaumasta p-arvo, jonka avulla voidaan selvittää riippuvuudet tai erot perusjoukossa. Alle 0,050 (5,0 %) suuruinen p-arvo todistaa, että muuttujat ovat riippuvaisia toisistaan. Jos p-arvo on taas yli 0,050, erot johtuvat luultavammin sattumasta tai otantavirheestä. Viiden prosentin raja on tilastotieteessä yleisesti käytetty riskitaso. Tämä tarkoittaa, että p-arvon ollessa alle viisi prosenttia, tutkimustulos on perusjoukossa 95 % varmuudella paikkansa pitävä ja virheen todennäköisyys on 5 %. (Tietoarkisto n.d.) Khiin neliötestissä on tietyt vaatimukset esimerkiksi muuttujien määrille, jotta testi voidaan suorittaa ja tulos on luotettava. Testiä ei voitu soveltaa kaikkien ristiintaulukointien yhteydessä, kuten taustamuuttujan ollessa vastaajien ikäryhmä.

5.4 Perusjoukko ja tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen perusjoukoksi eli kohderyhmäksi määriteltiin kaikki ne metsänomistajat, jotka olivat käyttäneet tutkimukseen rajattuja Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan tarjoamia metsänhoitopalveluita vuosien 2018–2022 aikana. Perusjoukon yksiköiden ainoat valintakriteerit olivat, että kyselyyn vastaajan oli pitänyt käyttää vähintään yhtä kyseisistä palveluista ajanjakson aikana sekä kyselyyn vastaavilla tuli olla sähköposti ilmoitettuna asiakastietoihin. Perusjoukko saatiin selvitettyä ja rajattua metsänhoitoyhdistyksen asiakashistorian avulla. Kysely suoritettiin kokonaistutkimuksena perusjoukon pienen koon vuoksi, joka oli 963 henkilöä.

Kyselylomaketta testattiin testivastaajien avulla ennen kyselyn virallista lähettämistä tutkimuksen kohderyhmälle. Ulkopuolisten testaajien korjausehdotusten avulla kyselyssä olleet pienet virheet esimerkiksi kirjoitusasussa saatiin korjattua. Kysely lähetettiin metsänomistajille sähköpostilla, johon oli kyselylinkin lisäksi liitetty saatekirje (liite 2). Saatekirjeessä kerrottiin kyselyn tarkoituksesta ja siitä, mihin tuloksia käytetään. Saatekirje on tärkeä osa kyselytutkimusta itse kyselylomakkeen lisäksi. Sen avulla lähestytään vastaajia ja motivoidaan heitä vastaamaan. Lisäksi saatekirjeessä korostetaan tutkimuksen tärkeyttä sekä luottamuksellisuutta. (Kananen 2011, 46.) Kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin lahjakortteja. Arvonta toimi kannustimena metsänomistajille, jotta kysely saisi mahdollisimman paljon vastauksia ja vastausprosenttia saataisiin hieman korkeammaksi.

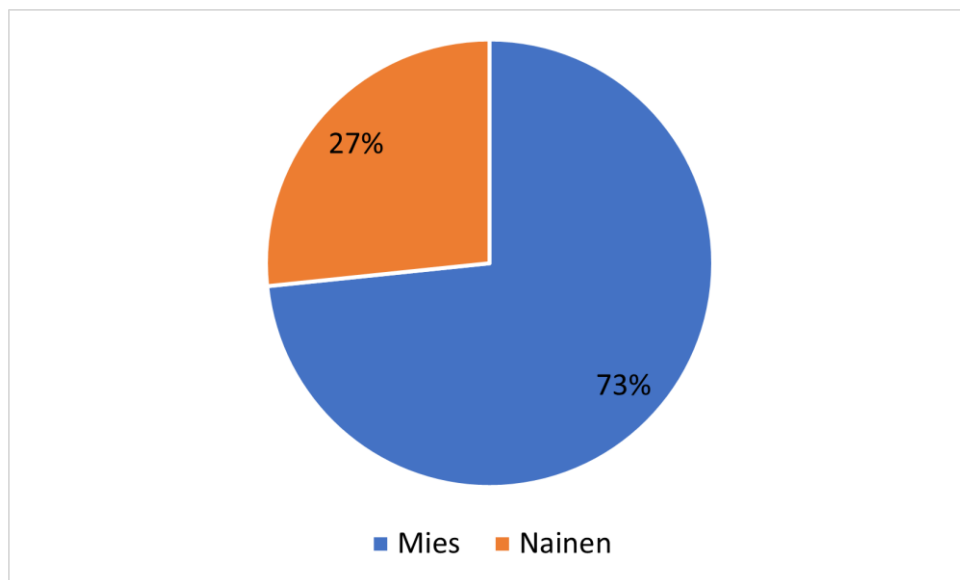
Kyselytutkimus toteutettiin sähköisellä LimeSurvey-ohjelmalla 27.2.2023 – 12.3.2023. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Kysely lähetettiin 963 metsänomistajalle, mutta se tavoitti onnistuneesti vain 868 henkilöä. Osa sähköpostiosoitteista oli luultavasti virheellisiä tai puutteellisia. Kyselyyn vastasi 214 metsänomistajaa, joten vastausprosentiksi saatiin 24,6 %. Verkkokyselytutkimuksissa 20–30 % vastausprosenttia voidaan pitää jo hyvänä tuloksena (SurveyMonkey n.d.).

6 TULOKSET

6.1 Taustatiedot

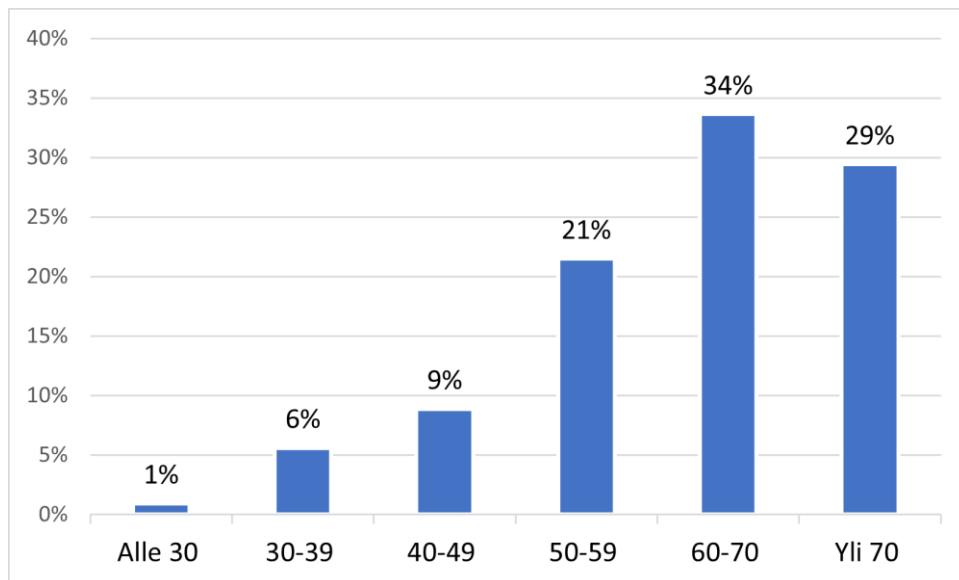
Kyselyn ensimmäisessä osassa selvitettiin vastaajien taustatietoja. Kysymyksiksi valittiin metsänhoitoyhdistyksen jäsenyyden tila, sukupuoli, ikä, koulutustausta, ammatti, metsien omistusmuoto, tilojen metsäpinta-ala, asuinpaikka ja etäisyys lähimmästä metsätilasta sekä metsien käytön tavoitteet.

Kyselyyn vastasi yhteensä 214 henkilöä, joista 96 % oli Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan nykyisiä jäseniä. Vastaajista 73 % (n=157) oli miehiä ja 27 % (n=57) naisia (kuvio 1).



KUVIO 1. Vastaajien sukupuoli (n=214).

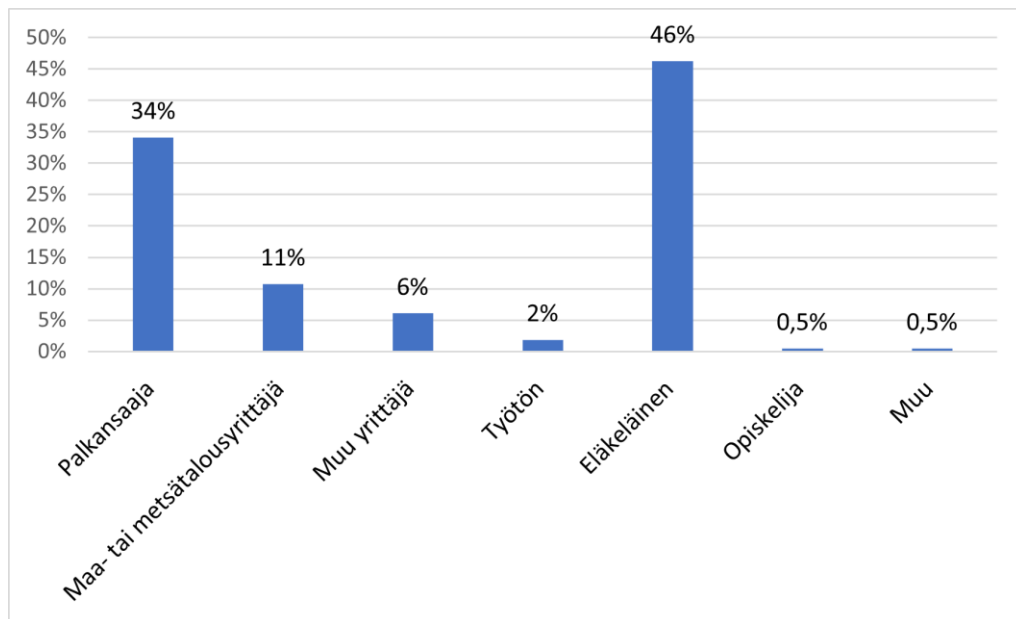
Vastaajista noin kolmasosa (34 %) oli iältään 60–70-vuotiaita (kuvio 2). Yli 70-vuotiaita vastaajia oli 29 %, 50–59-vuotiaita 21 %, 40–49-vuotiaita 9 %, 30–39-vuotiaita 6 % ja vähiten oli alle 30-vuotiaita eli 1 %.



KUVIO 2. Vastaajien ikä (n=214).

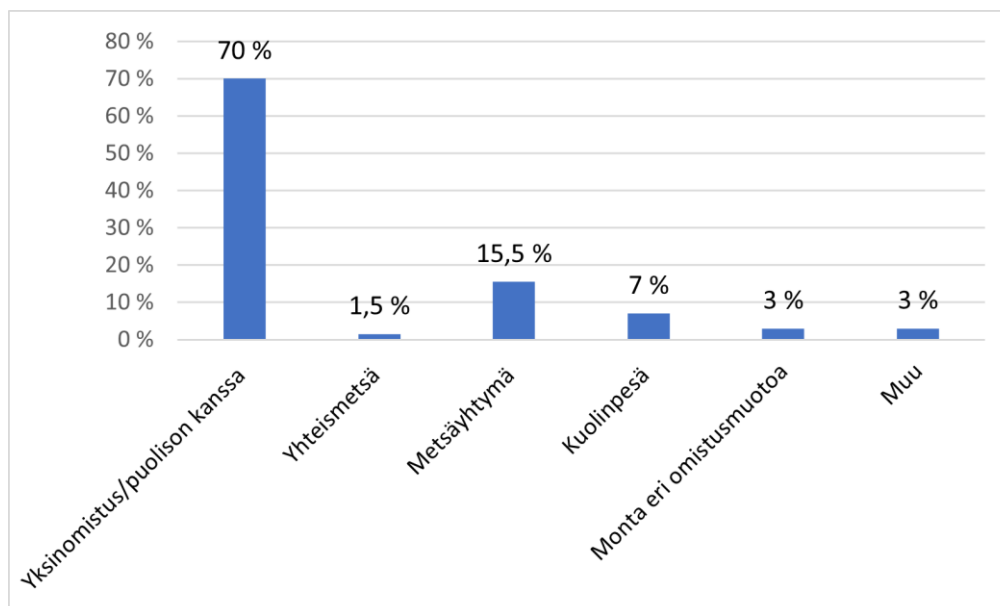
Tutkimukseen osallistuvilta kysyttiin heidän koulutustaastaansa eli korkeinta suoritettua tutkintoa. Yli puolet vastaajista olivat suorittaneet jonkin korkeakoulututkinnon. Suurin vastaajaryhmä (37 %) oli yliopistotutkinnon tai muun ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneet metsänomistajat. Opisto- tai ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita oli vastaajista 30 %. Ammattitutkinnon suorittaneita oli 26 %, peruskoulun tai kansakoulun suorittaneita oli 5 % ja pienin ryhmä oli ylioppilastutkinnon suorittaneita, joita oli vastaajista 2 %.

Kuten vastaajien ikäjakaumasta voidaan jo päätellä, lähes puolet (46 %) vastaajista oli eläkeläisiä (kuvio 3). Toiseksi eniten vastaajista oli palkansaajia eli 34 %. Maa- tai metsätalousyrittäjiä oli 11 %, muita yrittäjiä 6 % ja työttömiä 2 %. Opiskelijoita tai muu-ryhmään kuuluvia vastaajia oli molempia 0,5 % vastaajista. Eläkeläisistä 68 % oli suorittanut jonkun korkeakoulututkinnon. Lähes kaikki pelkän kansakoulun tai peruskoulun suorittaneista oli eläkeläisiä. Myös suurin osa palkansaajista oli suorittanut jonkun korkeakoulututkinnon. Maa- ja metsätalousyrittäjillä korostuivat ammattikoulu sekä ammattikorkeakoulu suoritetuissa tutkinnoissa.



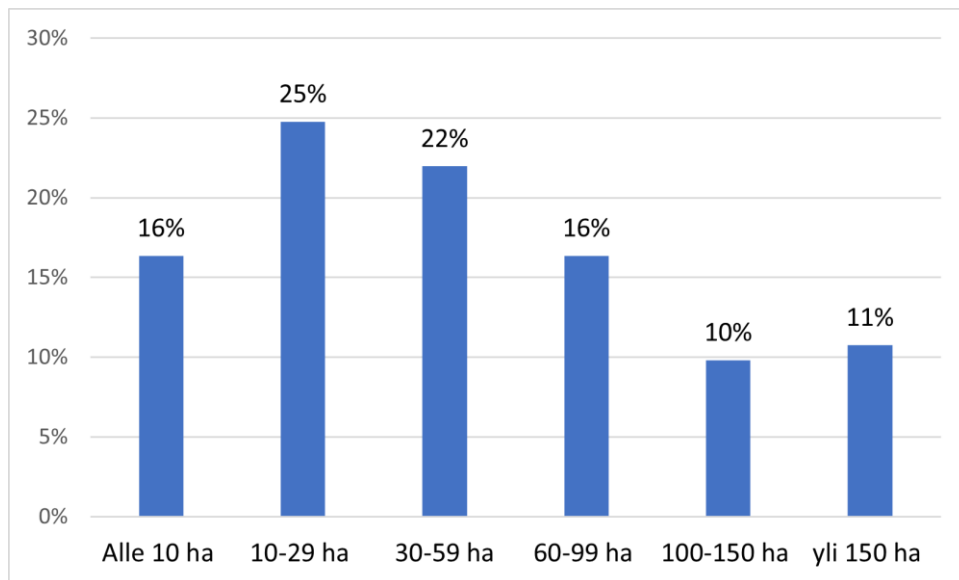
KUVIO 3. Vastaajien ammattiasema (n=214).

Kuviosta 4 voidaan huomata, että suurin osa (70 %) vastaajista omisti metsää yksin tai yhdessä puolison kanssa. Toiseksi suurin (15,5 %) omistusmuoto oli metsäyhtymä. Kuolinpesän jäseniä oli 7 % vastaajista. Kolme prosenttia vastaajista omisti monella eri omistustavalla metsää ja 1,5 % vastaajista kuului yhteismetsään. Muihin omistusmuotoihin oli ilmoitettu mm. säätiöitä ja yrityksen kautta tapahtuvaa metsänomistusta. Tähän muu omistusmuoto -ryhmään oli ilmoittanut kuuluvansa 3 % vastaajista. Eläkeläiset olivat keskimääräistä useammin kuolinpesän jäseniä kuin muut ammattiryhmät. Lähes kaikki metsäyhtymän kautta metsää omistavat olivat joko eläkeläisiä tai palkansaajia.



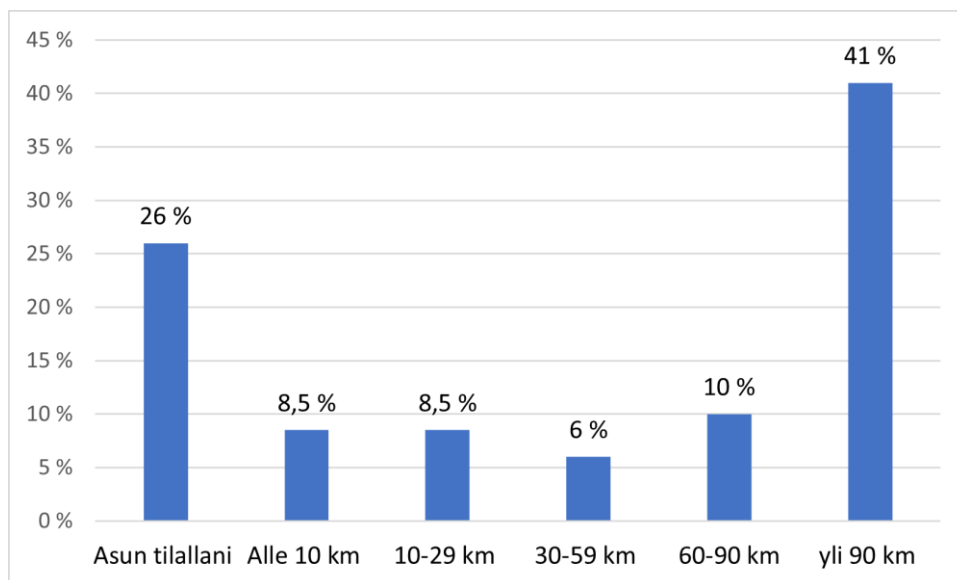
KUVIO 4. Vastaajien metsänomistusmuoto (n=214).

Kyselyyn vastanneista 16 % ilmoitti omistamansa metsätilan tai -tilojen pinta-alaaksi alle 10 hehtaaria (kuvio 5). Suurin vastausryhmä (25 %) oli 10–29 hehtaaria omistavat metsänomistajat. Vastaajista 22 % omisti 30–59 hehtaaria metsää. Vastaajista 16 % omisti 60–99 hehtaaria ja 10 % omisti 100–150 hehtaaria metsää. Yli 150 hehtaarin omistajia oli vastaajista 11 %. Omalla tilallaan asuvat metsänomistajat omistivat keskimääräistä enemmän isoja tiloja verrattuna esimerkiksi yli 90 kilometrin päässä metsätilastaan asuviin metsänomistajiin, jotka omistivat taas keskimääräistä enemmän pieniä tiloja. Myös kaupungissa asuvat omistivat keskimääräistä enemmän pieniä tiloja. Maaseudulla asuvat omistivat eniten suuria, yli 100 hehtaarin tiloja. Ammattiryhmiä vertaillessa eläkeläiset omistivat suhteessa eniten keskipieniä 10–60 hehtaarin kokoisia tiloja. Maa- ja metsätalousyrittäjät taas omistivat muihin verrattuna keskimääräistä enemmän suuria yli 100 hehtaarin tiloja.



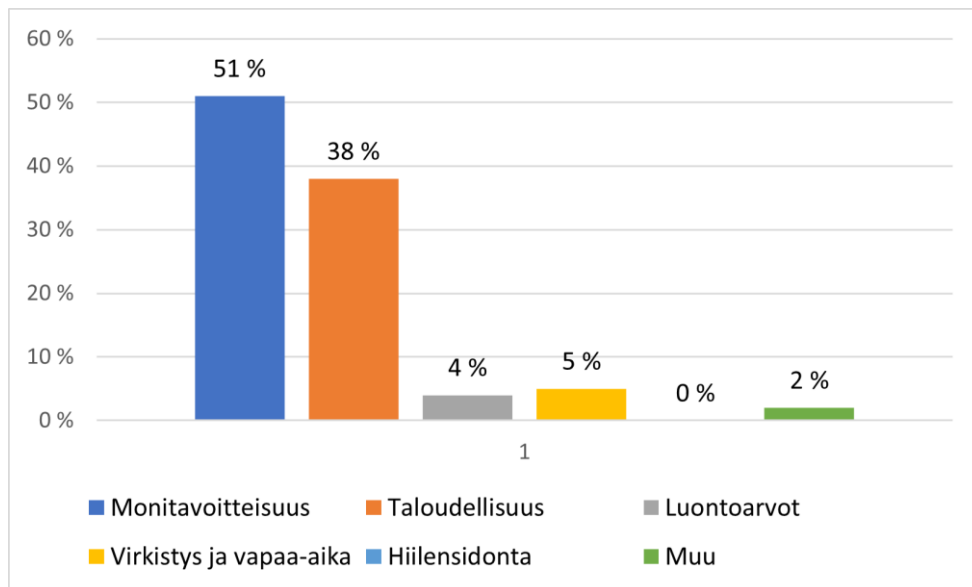
KUVIO 5. Vastaajien omistamien tilan tai tilojen kokonaishehtaarimäärä (n=214).

Kyselyyn osallistuneista 26 % asui omalla metsätilallaan (kuvio 6). Alle 10 kilometrin päässä lähimmästä omistuksessa olevasta metsätilasta asui vastaajista 8,5 %. Myös 10–29 kilometrin päässä lähimmästä omistetusta metsätilasta asui 8,5 % vastaajista ja 30–59 kilometrin päässä asui 6 %. Metsätilaltaan 60–90 kilometrin päässä asui 10 % vastaajista. Suurin edustettu ryhmä oli yli 90 kilometrin etäisyydellä metsätilastaan asuvat metsänomistajat. Heitä oli 41 % kaikista vastaajista. Kyselyyn vastanneista lähes puolet (46 %) ilmoittivat asuvansa kaupunkimaisessa ympäristössä, mikä osittain selittää kaukaisempaa asuinpaikkaa omistetusta metsätilasta. Lähes neljä viidesosaa kaupunkimaisessa ympäristössä asuvista asuivat yli 90 kilometrin päässä metsätilastaan. Maaseudun haja-asutusalueella ilmoitti taas asuvansa 36 % vastaajista ja taajamassa tai kirkonkylässä 18 %. Maaseudulla asuvista lähes neljä viidesosaa asui omalla tilallaan. Maa- ja metsätalousyrittäjät asuivat keskimääräistä useammin omalla tilallaan sekä maaseutumaisessa ympäristössä. Eläkeläisistä yli puolet (59 %) asuivat kaupungissa, kun taas palkansaajista vastaava osuus oli vain 42 %.



KUVIO 6. Vastaajien asuinpaikan etäisyys lähimmältä omistetulta metsätilalta (n=214).

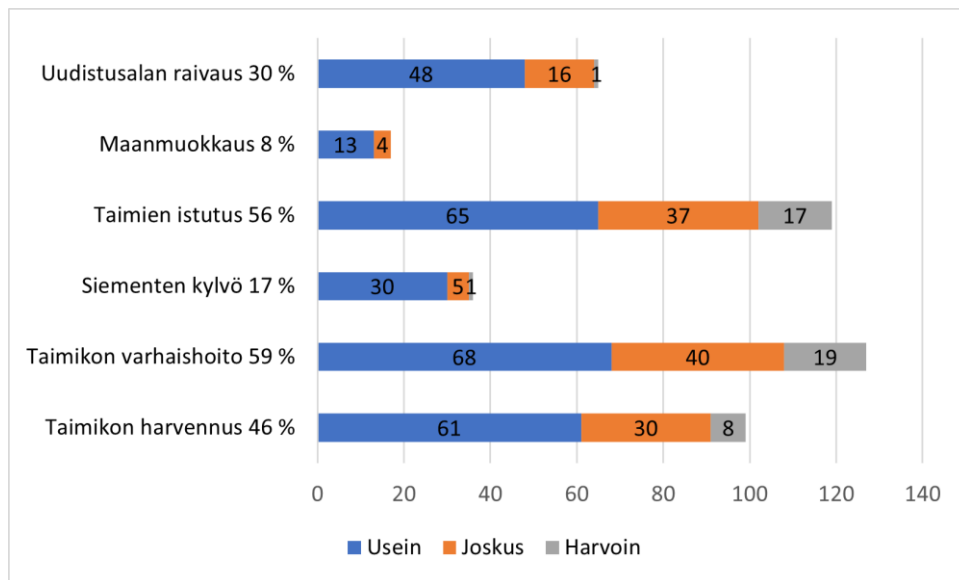
Viimeinen taustatietoja kartoittava kysymys käsitteli vastaajien metsien käytön tavoitteita. Vastaajia pyydettiin valitsemaan vaihtoehdoista eniten omien metsien käytön tavoitteita kuvaava aihepiiri. Yli puolet (51 %) vastaajista kannattivat monitavoitteista metsien käyttöä (kuvio 7). Monitavoitteisuudella tarkoitetaan, että taloudellisten hyötyjen lisäksi arvostetaan metsästä saatavia aineettomia hyötyjä. Toiseksi suurin (38 %) ryhmä oli taloudellisia arvoja kannattavat metsänomistajat. Virkistystä- ja vapaa-aikaa kannattivat 5 % ja luontoarvoja 4 % vastaajista. Vaihtoehdon muu valitsi 2 % vastaajista. Muuksi vaihtoehdoksi kerrottiin mm. tunnearvot sekä perintömetsän vaaliminen. Hiilensidontaa ei valinnut kukaan vastaajista, joten tulos jäi nolnaan prosenttiin. Naiset painottivat vastauksissaan keskimääräistä enemmän luontoarvoja kuin miehet. Suurikokoiset tilat kannattivat keskimäärin enemmän taloudellisia arvoja ja pienikokoisten tilojen vastauksissa korostuivat keskimääräistä enemmän luonto- sekä virkistysarvot.



KUVIO 7. Vastaajien metsien käytön tavoitteet (n=214)

6.2 Palveluiden käyttö

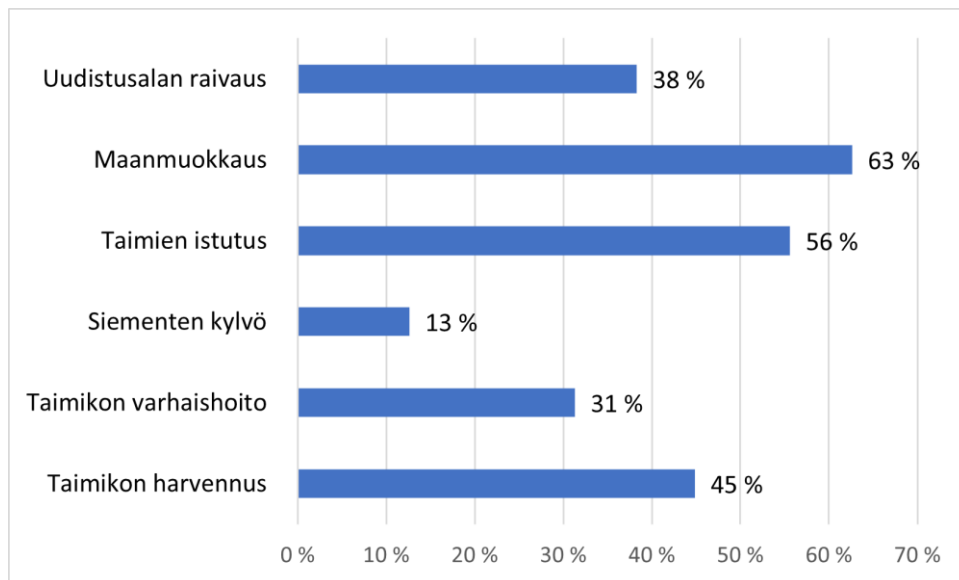
Kyselyn toisessa osassa perehdyttiin metsänomistajien käyttämiin metsänhoitopalveluihin sekä selvitettiin tyytyväisyyttä kyseisiin palveluihin sekä palveluketjun eri osiin kuten sopimuksen tekoon. Kysymysosio aloitettiin taustakysymyksellä, jossa kysyttiin, kuinka usein vastaaja tekee itse metsänhoitotöitä omissa metsissään ja millaisia töitä hän tekee. Vastaajista 33 % kertoi tekevänsä usein metsänhoitotöitä, 28 % joskus, 18 % harvoin ja vastaajista 21 % vastasi, ettei tee koskaan itse metsänhoitotöitä metsissään. Suosituin työlaji itse tehtynä oli taimikon varhaishoito, jota 59 % vastaajista oli taimikoissaan tehnyt (kuvio 8). Toiseksi eniten vastaajat olivat tehneet taimien istutusta, jopa 56 % metsänomistajista. Taimikon harvennuksia metsätilallaan oli tehnyt 46 % vastaajista, uudistusalan raivauksia 30 %, siementen kylvöjä 17 % ja maanmuokkauksia 8 % vastaajista.



KUVIO 8. Metsänhoitotöitä itse tilallaan tekevien metsänomistajien lukumäärät sekä prosenttiosuudet kaikista vastaajista (n=214).

Kyselyyn vastanneista 87 % oli tilannut jonkin kyselyssä tarkasteltavasta palvelusta eli uudistusalan raivauksen, maanmuokkauksen, taimien istutuksen, siementen kylvön, taimikon varhaishoidon tai taimikon harvennuksen. Sama vastaaja oli voinut käyttää useampaakin palvelua. Vastaajista 13 % ei vastaustensa perusteella ollut käyttänyt mitään kyseisistä metsänhoitopalveluista viimeisen viiden vuoden aikana. He olivat kertoneet tilanneensa kuitenkin jotain muita metsänhoitopalveluita, kuten esimerkiksi teiden kunnostuksia, lannoituksia tai ostaneet pelkkiä taimia. Tällaiset vastaajat eivät olleet vastanneet palveluita koskeviin kysymyksiin, joissa kysyttiin tyytyväisyyttä tietyn palvelun kokonaisuuteen sekä lopputulokseen. Tällaisten muita palveluita käyttäneiden vastaajien vastaukset voitiin kuitenkin muihin kyselyn kysymyskohtiin hyväksyä, sillä muut kysymykset käsittelivät yleispiirteisesti mm. sopimusten tekoa, yhteydenpitoa ja asiakaspalvelua, liittymättä sen tarkemmin juuri tiettyyn palveluun.

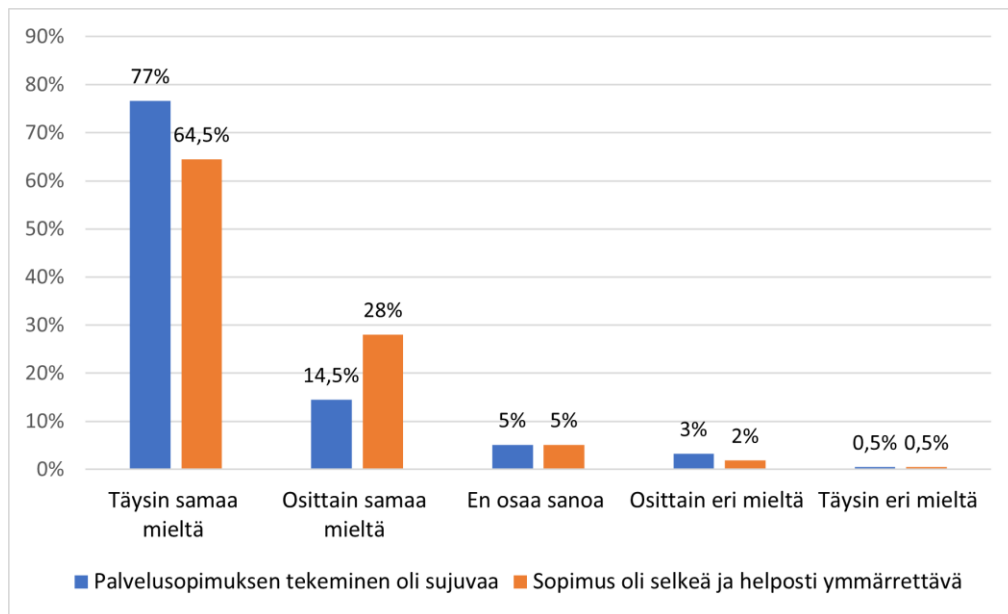
Maanmuokkauksen oli tilannut yli puolet (63 %) vastaajista viimeisen viiden vuoden aikana (kuviio 9). Toiseksi eniten oli tilattu taimien istutusta, jonka oli tilannut 56 % vastaajista. Taimikon harvennuksia oli lähes puolet (45 %) vastaajista tilannut ja uudistusalan raivauksia oli tilannut 38 %. Vähiten oli tilattu taimikon varhaishoitoja (31 %) sekä siementen kylvöjä (13 %). Sama metsänomistaja oli voinut tilata useampaakin eri palvelua.



KUVIO 9. Vastaajien käyttämät metsänhoitopalvelut viimeisen viiden vuoden aikana (n=214).

Palveluita tilatessa täytyy asiakkaan tehdä aina sopimus palveluista metsänhoitoyhdistyksen kanssa. Vastaajista 77 % oli täysin samaa mieltä väitteestä, että palvelusopimuksen tekeminen oli sujuvaa yhdistyksellä asioidessa (kuvio 10). Osittain samaa mieltä väitteestä oli 14,5 % vastaajista. Vastaajista 5 % ei osannut sanoa mielipidettään asiaan ja 3 % oli osittain eri mieltä väitteestä. Yksi henkilö (0,5 %) oli täysin eri mieltä siitä, että palvelusopimuksen tekeminen olisi ollut sujuvaa. Vastaustulosten painotettu keskiarvo on 4,6 eli keskiarvollisesti vastaajat olivat täysin samaa mieltä siitä, että palvelusopimuksen tekeminen oli sujuvaa.

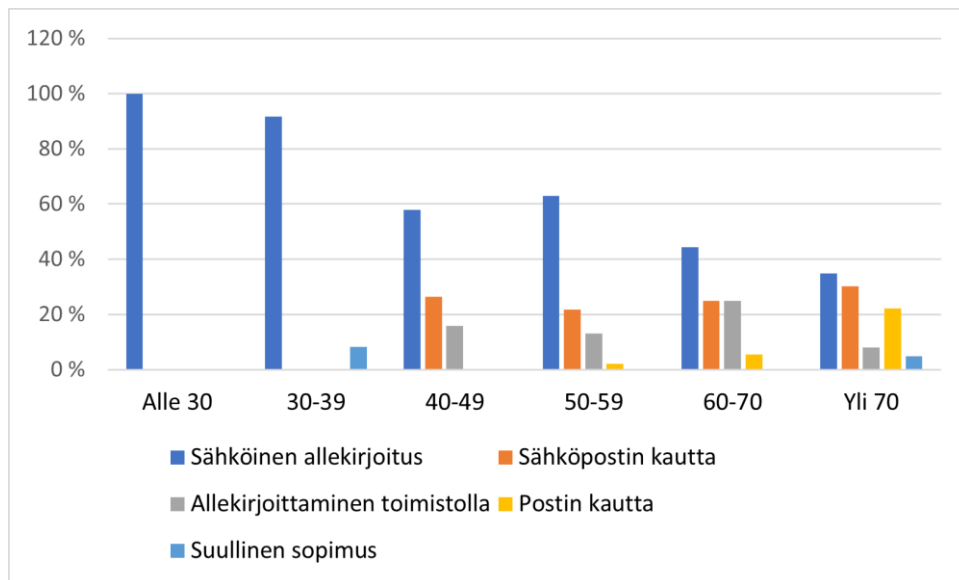
Kuviosta 10 voidaan myös tarkastella, kuinka selkeänä ja helposti ymmärrettävänä asiakkaat olivat pitäneet sopimusta. Suurin osa (64,5 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä väitteestä, että sopimus oli selkeä ja helposti ymmärrettävä. Vastaajista 28 % oli väitteestä osittain samaa mieltä ja 5 % ei osannut sanoa kantaansa kysymykseen. Vastaajista 2 % oli väitteestä osittain eri mieltä. Täysin eri mieltä sopimuksen selkeydestä ja ymmärrettävyydestä oli 0,5 % vastaajista. Vastaustulosten painotettu keskiarvo on 4,5. Tuloksia vertaillen voidaan huomata, että palvelusopimuksen tekemistä on pidetty hieman sujuvampana verrattuna itse sopimuksen selkeyteen ja ymmärrettävyyteen.



KUVIO 10. Vastaajien mielipide sopimuksen teon sujuvuuteen sekä sopimuksen selkeyteen (n=214).

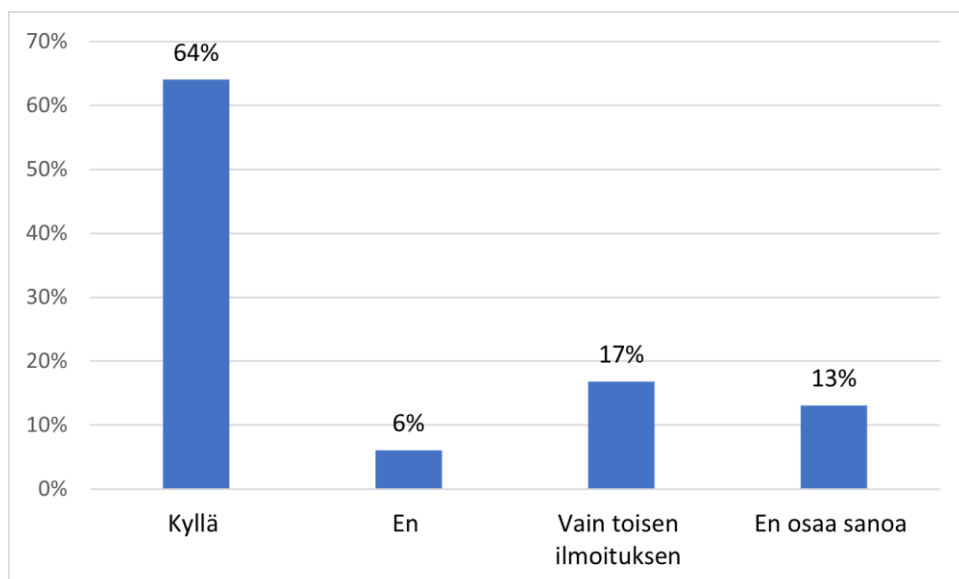
Virallisia tapoja allekirjoittaa palvelusopimus on sähköinen allekirjoitus, allekirjoitus sähköpostin kautta, allekirjoittaminen toimistolla sekä postin kautta. Aihetta käsittelevään kysymykseen lisättiin myös vaihtoehdoksi epävirallisempi tapa eli suullinen sopimus. Metsänomistajista puolet (50 %) solmivat ja allekirjoittavat sopimuksen mieluiten sähköisen allekirjoituksen kautta. Sähköpostin kautta tehtävä perinteisempi sopimus ilman sähköistä allekirjoitusta oli lähes viidesosan (24 %) mielestä mieluisin vaihtoehto sopimuksen solmimiselle. Vastaajista 15 % koki parhaimmaksi vaihtoehdoksi sopimuksen allekirjoittamisen metsänhoitoyhdistyksen toimistolla asiantuntijan kanssa. Vastaajista 9 % halusi hoitaa sopimuksen teon postin kautta ja vastaajista 2 % vastasi suullisen sopimuksen olevan itselleen mieluisin vaihtoehto.

Yli 60-vuotiaat iäkkäämmät metsänomistajat suosivat toimistolla allekirjoittamista sekä postin välityksellä tapahtuvaa allekirjoittamista selvästi enemmän kuin nuoremmat (kuviokuva 11). Alle 60-vuotiaat suosivat taas eniten sähköistä allekirjoitusta. Ristiintaulukoinnista voidaan huomata, että vastaajan iän noustessa sähköisen allekirjoituksen suosio vähenee ja muiden allekirjoitustapojen suosio lisääntyy.



KUVIO 11. Vastaajien iän vaikutus allekirjoittamistapaan.

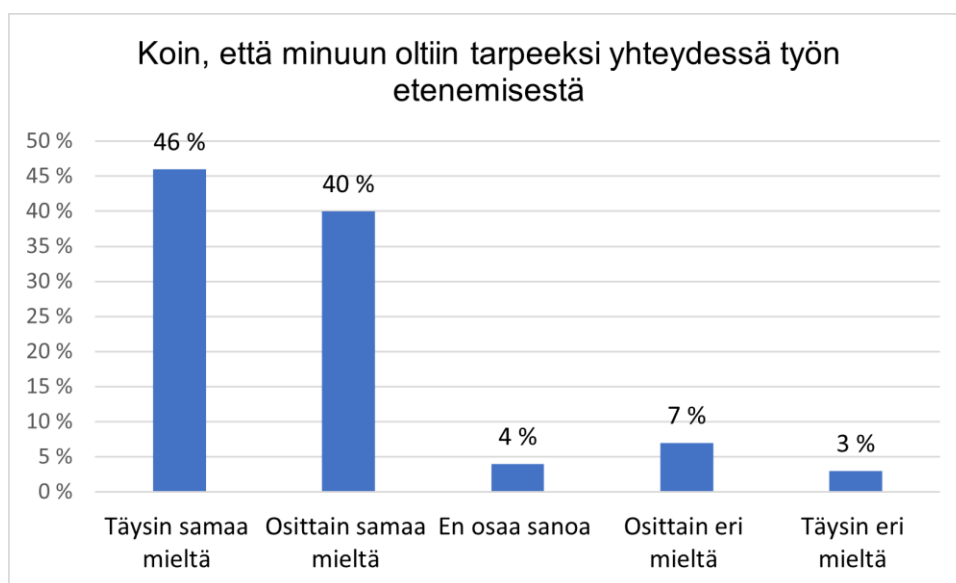
Asiakkaan tulisi saada työn toteuttajalta aloitusilmoitus sähköisesti, kun asiakkaan tilaamaa palvelua ryhdytään toteuttamaan. Työn tullessa päätökseen, työn toteuttajan tulisi lähettää asiakkaalle myös lopetusilmoitus töiden valmistumisesta. Metsänomistajia pyydettiin vastaamaan, saivatko he aloitus- sekä lopetusilmoituksen töiden alkamisesta ja päättymisestä muistelemansa palvelutilauksen aikana. Suurin osa eli 64 % vastaajista oli saanut molemmat ilmoitukset (kuvio 12). Vain toisen ilmoituksen oli saanut 17 % vastaajista. Vastaajista 6 % ei ollut saanut kumpaakaan ilmoitusta ja 13 % ei osannut sanoa kantaansa asiaan.



KUVIO 12. Aloitus- ja lopetusilmoituksen saaminen työn tekijältä (n=214)

Vastaajien tuli arvioida, kokivatko he, että heihin oltiin tarpeeksi usein yhteydessä tilatun metsänhoitotyön etenemisestä. Arviointi tapahtui asteikolla 1–5, jossa 1=täysin eri mieltä ja 5=täysin samaa mieltä. Lähes puolet eli 46 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että yhteydenpitoja oli ollut tarpeeksi työn etenemisestä (kuvio 13). Vastaajista 40 % taas oli melko samaa mieltä. Vastaajista 4 % ei osannut sanoa kantaansa väitteeseen ja 7 % oli osittain eri mieltä siitä, että yhteydenpitoja olisi tarpeeksi. Vastaajista 3 % oli väitteestä täysin eri mieltä. Tulosten painotettu keskiarvo oli 4,2 eli keskimääräisesti väitteestä oltiin osittain samaa mieltä.

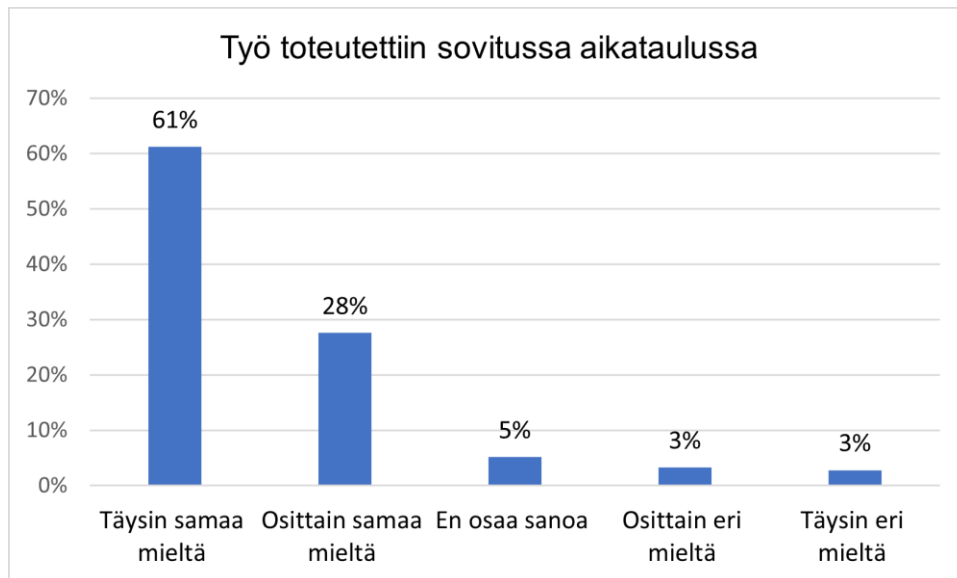
Osittain samaa mieltä osion suuri prosenttimäärä selittyy mahdollisesti osittain aloitus- ja lopetusilmoitusten puutteellisuudella. Osittain samaa mieltä olevista 48 % oli saanut vain yhden ilmoituksen työn toteuttajalta, eivät yhtään ilmoitusta tai eivät osanneet sanoa kantaansa asiaan. Täysin samaa mieltä olevissa vastaava prosenttiosuus oli vain 16 %.



KUVIO 13. Vastaajien mielipide yhteydenpidon riittävydestä palveluketjun aikana (n=214).

Vastaajien tuli arvioida, toteutettiinko palvelu sovitussa aikataulussa. Yli puolet (61 %) vastaajista olivat täysin sitä mieltä, että työ toteutettiin sovitussa aikataulussa. Vastaajista 28 % oli osittain samaa mieltä väitteestä ja 5 % ei osannut sanoa kantaansa asiaan. Osittain eri mieltä sekä täysin eri mieltä väitteestä oli

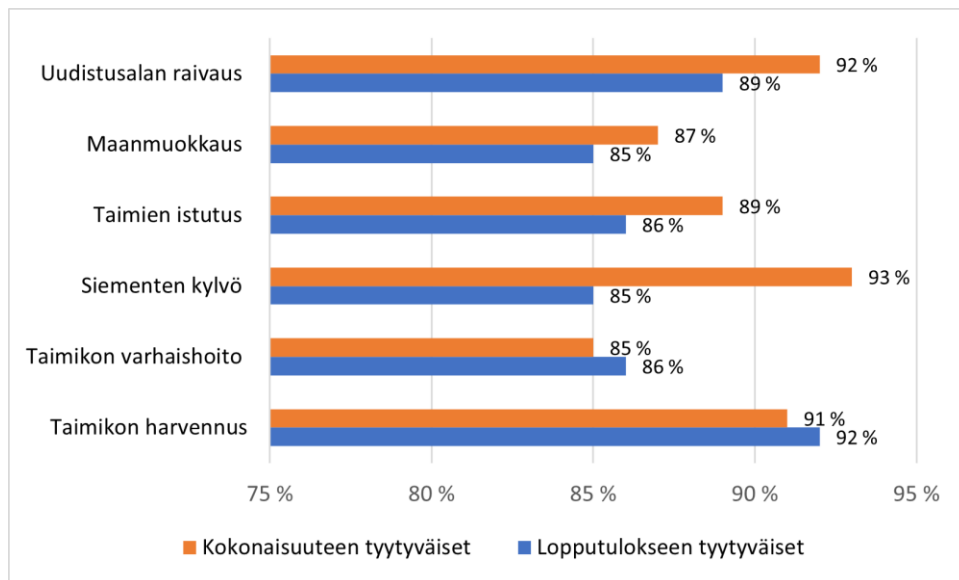
molempia 3 % kaikista vastaajista. Tuloksen painotettu keskiarvo on 4,4 eli keskimääräisesti vastaajat olivat osittain samaa mieltä siitä, että työ toteutettiin sovitus- aikataulussa.



KUVIO 14. Vastaajien mielipide toteutettiin-ko työ sovitus- aikataulussa (n=214).

Kyselyosion lopussa vastaajia pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttä käyttämiensä palveluiden kokonaisuuteen sekä lopputulokseen. Näissä kahdessa kysymyksessä hyödynnettiin SCAT eli Customer Satisfaction Score -mittaria, jonka avulla mitataan asiakastyytyväisyyttä. Arviointi tapahtui asteikolla 1 – 5, jossa 1=erittäin tyytymätön ja 5=erittäin tyytyväinen. Kuviossa 15 on esitettyä palveluihin tyytyväisten metsänomistajien prosenttiosuus kaikista kyseistä palvelua käyttäneistä. Prosenttiosuus muodostuu erittäin tyytyväisten sekä melko tyytyväisten yhteenlasketusta osuudesta.

Palvelun kokonaisuuteen oltiin suhteessa tyytyväisempiä kuin palvelun lopputulokseen. Esimerkiksi taimien istutuksen kokonaisuuteen oli 89 % vastaajista tyytyväisiä, kun taas istutuksen lopputulokseen oli vain 85 % tyytyväisiä. Kaikkiin palveluihin oli tyytyväisiä 85 % tai yli vastaajista. Siementen kylvön kokonaisuuteen oltiin kaikista tyytyväisimpiä, jopa 93 % vastaajista oli tyytyväinen palvelun kokonaisuuteen. Myös uudistusalan raivauksen kokonaisuuteen sekä taimikon harvennuksen kokonaisuuteen ja lopputulokseen oli yli 90 % vastaajista tyytyväisiä.

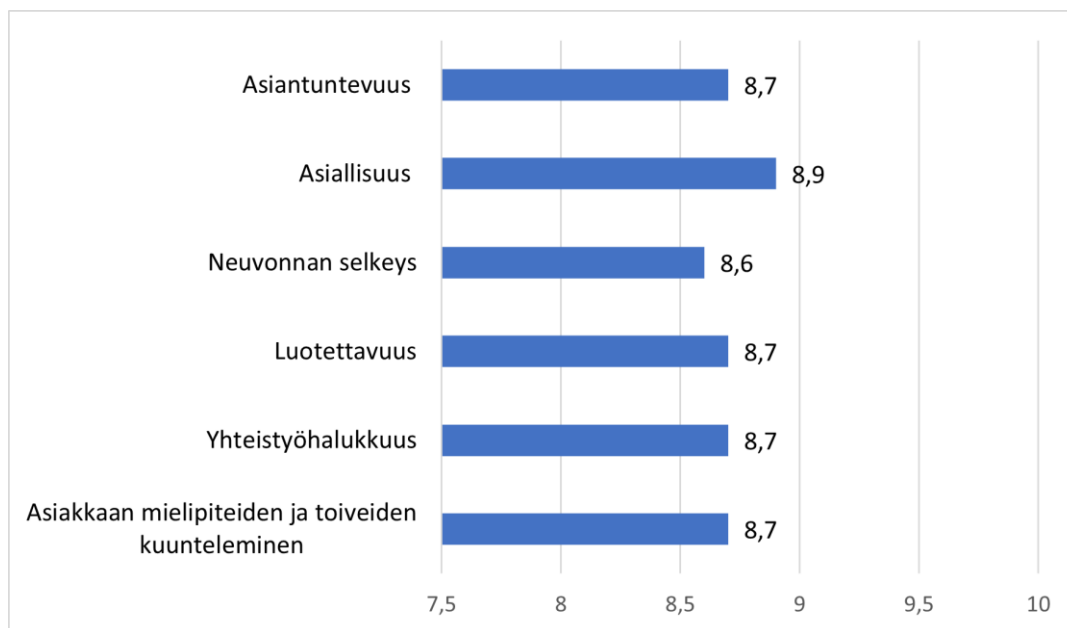


KUVIO 15. Palveluiden kokonaisuuteen sekä lopputulokseen tyytyväiset asiakkaat.

6.3 Asiakaspalvelu

Kyselyn kolmannessa osiossa selvitettiin metsänomistajien mielipiteitä Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan asiakaspalvelusta ja sen toteutumisesta. Ensimmäisessä kysymyksessä vastaajien tuli arvioida kouluarvosanoin asteikolla 4–10, miten mitattavat asiakaspalvelun eri osa-alueet ovat toteutuneet heidän asioidessaan yhdistyksellä. Vaihtoehdot olivat 4=huono, 5=välttävä, 6=kohtalainen, 7=tyydyttävä, 8=hyvä, 9=kiitettävä sekä 10=erinomainen. Mitattavia kohteita olivat asiantuntevuus, asiallisuus, neuvonnan selkeys, luotettavuus, yhteistyöhalukkuus sekä asiakkaan mielipiteiden ja toiveiden kuunteleminen. Keskiarvillisesti vastaustulokset eri osioihin olivat hyvin lähellä toisiaan. Asiallisuus sai vastaajilta parhaimmat pisteet keskiarvolla 8,9 (kuvio 16). Heikoimman tuloksen sai neuvonnan selkeys keskiarvolla 8,6. Kaikki muut osiot saivat keskiarvon 8,7. Kaikki osiot olivat siis lähellä arvosanaa kiitettävä (9).

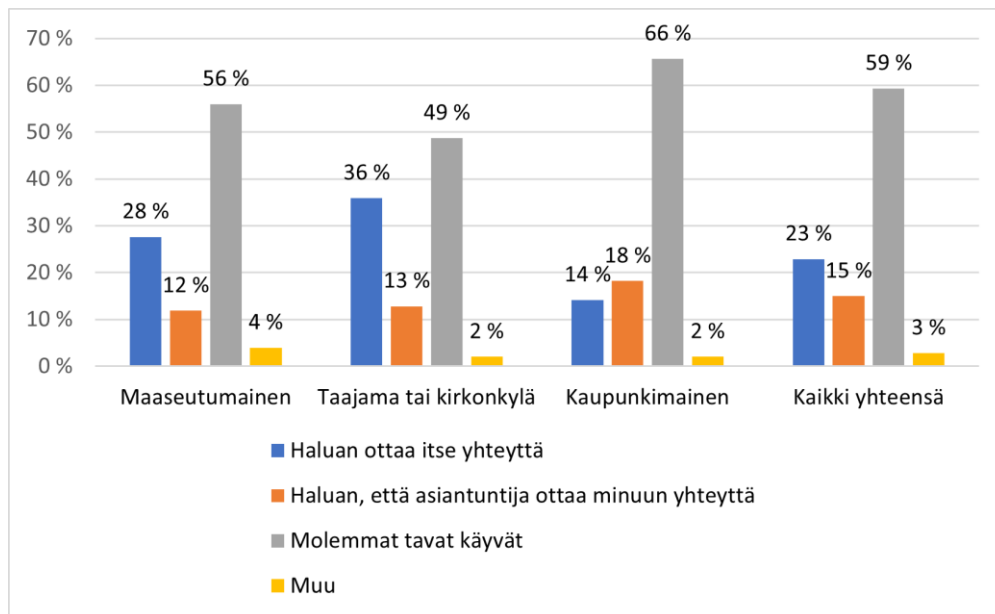
Jokaisen mitattavan osa-alueen moodi eli eniten tapauksia sisältävä luokka oli arvosana 9. Vastausten hajonta painottui asteikon yläosaan, sillä vastauksia 8, 9 ja 10 oli prosentuaalisesti kaikista eniten. Muita vastausvaihtoehtoja (4, 5, 6, 7) oli poikkeuksetta alle kymmenen prosenttia kaikista vastauksista jokaisen osa-alueen arvostelussa.



KUVIO 16. Vastaajien keskimääräinen tyytyväisyys asiakaspalvelun eri osioihin.

Kyselyssä selvitettiin metsänomistajien mieltymyksiä eri yhteydenottotapoihin ja kommunikointiin metsänhoitoyhdistyksen kanssa. Vastaajista 15 % halusi itse ottaa yhteyttä metsäasiantuntijaan, jos huomasi tilallaan tekemättömiä metsänhoitotöitä (kuvio 17). Vastaajista 23 % taas halusi, että metsänhoitoyhdistys ottaa heihin ensin yhteyttä, jos työmahdollisuuksia huomataan. Yli puolelle vastaajista (59 %) kävivät molemmat tavat. Vastaajista 3 % vastasi vaihtoehdon muu. Selvitykseksi esimerkiksi kerrottiin, että vastaaja haluaa tällä hetkellä tehdä itse metsänhoitotyönsä, eikä tarvitse neuvontaa tai palveluita.

Vastaajien taustatietojen vaikutukset yhteydenottotapaan olivat vähäisiä. Ainoastaan asuinpaikalla oli huomattavaa vaikutusta mieluisaksi koettuun yhteydenottotapaan. Khiin neliötestin mukaan asuinpaikalla sekä yhteydenottotavalla on tilastollista riippuvuutta ($df=4$, $X^2=9,70$; $p=0,046$). Tuloksessa alle 0,05 arvoinen p-arvo todistaa muuttujien olevan toistaan riippuvia. Maaseudulla, taajamassa tai kirkonkylällä asuvat halusivat keskimääräistä enemmän ottaa itse yhteyttä metsäasiantuntijaan, kun taas kaupungissa asuvat halusivat keskimääräistä enemmän, että asiantuntija ottaa heihin yhteyden. Lähes kolmelle neljäsosalle kaupunkilaisista kävi kuitenkin molemmat yhteydenottotavat. Lisäksi usein metsänhoitotöitä itse metsissään tekevät halusivat keskimääräistä enemmän ottaa itse yhteyttä asiantuntijaan.

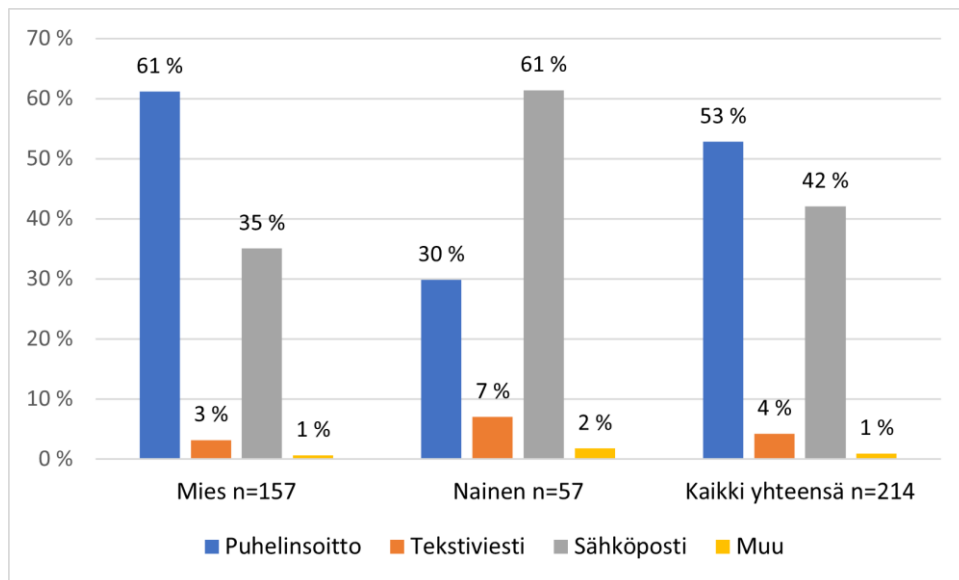


KUVIO 17. Asuinpaikan vaikutus vastaajien mieluisaksi kokemaan yhteydenotto-tapaan (n=214).

Vastaajilta tiedusteltiin mieluisinta yhteydenpitotapaa, jolla metsäasiantuntijan tulisi pitää yhteyttä asiakkaaseen. Vastaajista 53 % kannatti puhelinsoittoa. Vastaajista 42 % kannatti sähköpostia ja tekstiviestin kannattajia oli vastaajista 4 %. Muu vaihtoehdon valitsi 1 % vastaajista. Selitykseksi oli kirjoitettu mm. metsäkäynti. Metsäkäynti vaatii toki ennen toteutusta puhelinsoiton, sähköpostin tai muun tavan, millä käynti sovitaan. OmaMetsä yhteydenpitotapana ei saanut yhtäkään valintaa, joten tulos jäi nolnaan prosenttiin. Suurin vastaajaryhmä eli eläkeläiset suosivat enemmän puhelinsoittoa kuin sähköpostia. Palkansaajien keskuudessa taas puhelinsoitto sekä sähköposti olivat yhtä suosittuja yhteydenpitotapoja.

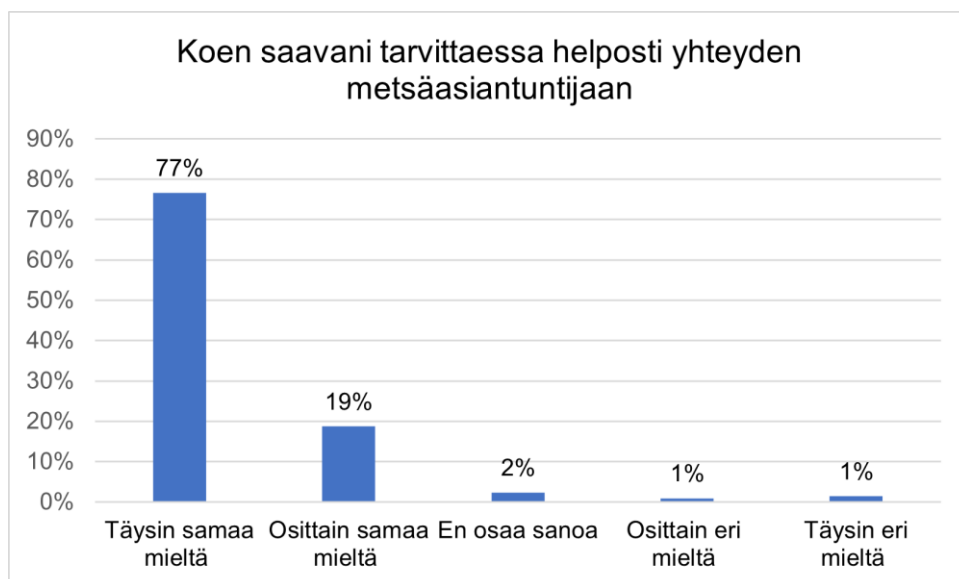
Naisista jopa 61 % koki sähköpostin mieluisammaksi yhteydenpitotavaksi, kun taas miehillä sähköpostin osuus vastauksista oli vain 35 % (kuvio 18). Miehet kannattivat enemmän puhelinsoittoa 61 prosentilla. Khiin neliötestin mukaan sukupuolten ero on tilastollisesti erittäin merkittävä ($df=16,23$, $X^2=2$; $p=0,0003$). Alle 0,001 arvoinen p-arvo tarkoittaa erittäin merkitsevää eroa muuttujien välillä.

Myös metsänomistajan ikä vaikutti hieman yhteydenpitomieltymyksiin. Huomattavaa oli, että iän noustessa puhelinsoiton kannatusprosentit kasvoivat lähes tasan ja sähköpostin käytön prosentit laskivat. Erot olivat kuitenkin vain muutamien prosenttien luokkaa.



KUVIO 18. Miesten ja naisten mieltymykset eri yhteydenpitotavoista.

Vastaajat arvioivat asteikolla 1–5, kuinka helpoksi he kokevat metsäasiantuntijan tavoittamisen. Vastaajista suurin osa eli 77 % oli täysin samaa mieltä väitteestä, että metsäasiantuntijaan on helppo saada tarvittaessa yhteys ja 19 % oli osittain samaa mieltä väitteestä (kuvio 19). Vastaajista 2 % ei osannut sanoa kantaansa asiaan. Osittain eri mieltä sekä täysin eri mieltä väitteestä oli molempia 1 % vastaajista. Tuloksen painotettu keskiarvo on 4,7. Keskimääräisesti vastaajat olivat siis täysin samaa mieltä siitä, että metsäasiantuntija on tarvittaessa helppo tavoittaa.

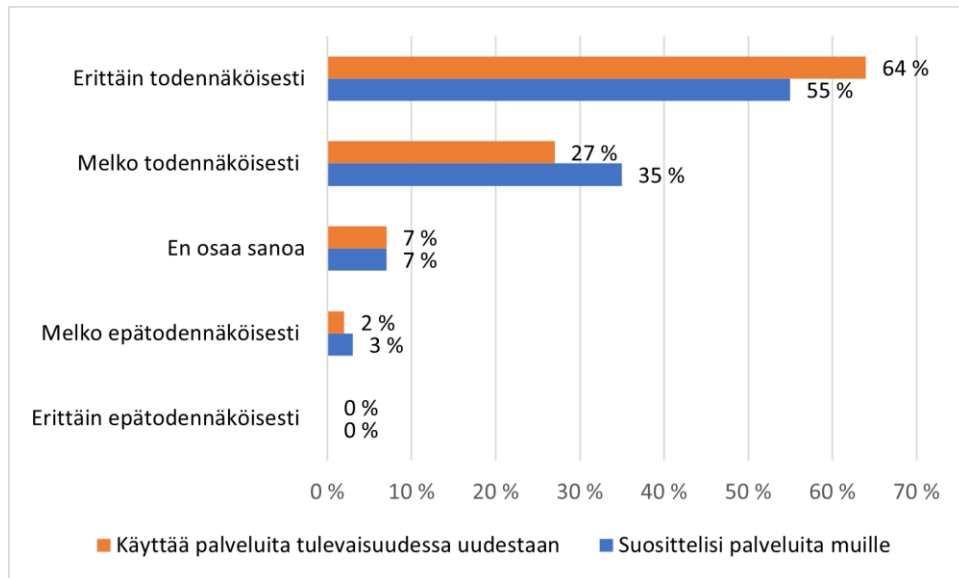


KUVIO 19. Vastaajien kokemus metsäasiantuntijan tavoittamisesta (n=214).

Kyselyyn vastanneista 41 % oli käyttänyt metsänhoitoyhdistysten tarjoamaa sähköistä OmaMetsä-palvelua ja 59 % vastaajista ei ollut käyttänyt kyseistä palvelua lainkaan. Palvelua käyttävät kertoivat hyödyntävänsä OmaMetsässä eniten tilan metsätietoja (n=76), karttoja (n=78) ja metsäsuunnitelmaa (n=54). Neuvontapalveluita oli käyttänyt vain yhdeksän vastaajista. Myös tarjouspyyntöjen (n=6) tai puukauppa ja metsänhoitosopimusten (n=9) teko palvelun kautta oli vastaajien kesken vähäistä.

Kyselyn lopussa metsänomistajilta kysyttiin, kuinka todennäköisesti he tulevat käyttämään Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan palveluita uudestaan tulevaisuudessa. Arviointi tapahtui mittareilla 1–5. Yli puolet vastaajista eli 64 % käyttäisi palveluita uudestaan erittäin todennäköisesti (kuvio 20). Melko todennäköisesti palveluita käyttäisi hieman yli neljäsosa (27 %) ja 7 % ei osannut sanoa kantaansa kysymykseen. Melko epätodennäköisesti palveluita käyttäisi tulevaisuudessa uudestaan 2 % vastaajista.

Yli puolet eli 55 % vastaajista suosittelisi Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan palveluita muille erittäin todennäköisesti ja 35 % suosittelisi palveluita melko todennäköisesti muille. Vastaajista 7 % ei osannut sanoa kantaansa ja melko epätodennäköisesti palveluita suosittelisi 3 % metsänomistajista. Erittäin epätodennäköisiä suosittelijoita oli vastaajista 0 %. Tulosten painotettu keskiarvo koskien palveluiden suosittelua on 4,4. Palveluiden käyttöä tulevaisuudessa koskeva tulosten painotettu keskiarvo on taas 4,5. Keskimääräisesti vastaajat siis suosittelisivat palveluita melko todennäköisesti muille ja käyttäisivät palveluita erittäin todennäköisesti uudestaan.



KUVIO 20. Metsänomistajien todennäköisyys suositella palveluita muille tai käyttää palveluita tulevaisuudessa uudestaan (n=214).

Vastaajista 2 % käyttäisi palveluita epätodennäköisesti tulevaisuudessa uudestaan ja vastaajista 3 % suosittelisi epätodennäköisesti palveluita muille. Ristiintaulukoinnin avulla selvitettiin kyseisten vastaajien ajatuksia palveluista sekä asiakaspalvelusta. Ristiintaulukoinnissa hyödynnettiin kirjallisesti annettua palautetta kyseisiltä vastaajilta. Tarkoituksena oli selvittää syitä sille, miksi asiakkaat eivät enää halua käyttää palveluita uudestaan. Kirjallisissa vastauksissa asiakkaat olivat olleet tyytymättömiä aikatauluihin sekä osa oli kokenut kommunikoinnin puutteelliseksi palvelun aikana. Myös taimien laatuun oltiin tyytymättömiä sekä metsätöiden käytännön toteuttamiseen. Lisäksi koettiin luottamuspulaa henkilökunnan kanssa ja palvelu koettiin epäammattimaiseksi sekä hieman jopa osaamattomaksi. Eräessä kommentissa koettiin palveluosaamisen muuttuneen huonompaan suuntaan viime aikoina. Lisäksi kritisoitiin toimihenkilöiden jatkuvaa vaihtumista ja täten työntekijöiden huonompaa tietämystä alueen metsistä ja asiakkaista. Lisäksi toivottiin enemmän informaatiota toimihenkilövaihdoksista. Nämä ovat kuitenkin yksittäisten henkilöiden kokemuksia, eikä tuloksia voida yleistää koskemaan kaikkia epätodennäköisesti palveluita uudestaan käyttäviä tai suosittelevia.

6.4 Avoimet kysymykset

Kyselylomakkeessa oli neljä erilaista avointa kysymystä, joihin vastaaminen oli vapaaehtoista. Kysymykset keräsivät yhteensä 285 vastausta. Ensimmäiset avoimet kysymykset olivat kyselyn toisessa osassa. Kahdessa ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin mihin metsänomistajat olivat palveluissa olleet tyytyväisiä ja mitä he kehittäisivät.

Avoimen palautteen perusteella monet metsänomistajat olivat tyytyväisiä palveluiden yleiseen sujuvuuteen sekä aikataulujen pitävyyteen. Tilatut palvelut oli toteutettu sovitusti ja työn jälki oli ollut hyvää. Myös henkilökunnan asiantuntevuus, ammattimaisuus ja ystävällinen palvelu korostuivat vastauksissa. Myös asioista tiedottaminen ja asiantuntijan tavoitettavuus oli monen vastaajan mielestä ollut riittävää. Palveluiden tilaaminen oli ollut helppoa.

Vastaajat listasivat myös paljon kehityskohteita. Kritiikkiä sai varsinkin yhteydenpito, sillä sitä ei kaikkien vastaajien mielestä ollut riittävästi palveluketjun aikana. Kaikki eivät olleet saaneet esimerkiksi alkamis- tai päättymisilmoituksia palveluiden etenemisestä tai tiedotus ja yhteydenpito oli muuten ollut yleisesti hidasta. Myös palveluiden liian kalliit hinnat mainittiin monesti. Monet metsänomistajat eivät myöskään olleet tyytyväisiä palvelun lopputulokseen. Useassa kommentissa kehitysideaksi ehdotettiin kuvien lähettämistä ennen työn tekoa ja työn teon jälkeen. Monet toivoivat myös enemmän metsänomistajien toiveiden kuuntelemista ja niiden huomiointia palveluiden toteutuksessa. Vastauksissa korostui myös ihmettely henkilökunnan jatkuvaan vaihtuvuuteen. Useat vastaajat toivoivat, että asiantuntijan vaihtuessa asiasta ilmoitettaisiin henkilökohtaisesti metsänomistajille. Joillain vastaajilla oli kokemuksia, että asiantuntijan vaihtuessa tilattujen palveluiden toteutukset olivat viivästyneet tai oli aiheutunut jotain muita sekaannuksia.

Kolmannessa avoimessa kysymyksessä vastaajilta tiedusteltiin parannusehdotuksia metsänhoitoyhdistyksen asiakaspalveluun. Vastauksissa korostuivat muun muassa jälleen yhteydenpidon tärkeys, yhteistyökyky sekä tarkempi huolehtiminen aikatauista. Myös aktiivisempaa tiedottamista töiden etenemisestä,

hinnoittelusta, tapahtumista ja yhdistyksen sisällä tapahtuvista muutoksista toivottiin. Vastajat korostivat myös neuvonnan selkeyttä ja sitä, että asiantuntijoiden tulisi muistaa, että asiakkaat eivät aina tiedä mitä kaikilla termeillä ja käsitteillä tarkoitetaan. Monet metsänomistajat olivat myös kommentoineet olevansa tyytyväisiä asiakaspalveluun, eivätkä keksineet mitään kehitettävää.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä vastaajille annettiin vielä vapaa sana kommentoida Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan toimintaa. Vastauksissa painotettiin hyvin paljon samoja asioita kuin kolmessa ensimmäisessäkin avoimessa kysymyksessä. Monet kiittelivät hyvää toimintaa ja olivat tyytyväisiä luotettavaan ja asiantuntevaan palveluun sekä yhteistyöhön. Monet olivat tyytyväisiä työn lopputulokseen sekä mm. hakkuujälkeen. Aikataulut ja yhteydenpidon puutteellisuus korostuivat jälleen negatiivisissa kommenteissa. Samoin useassa kommentissa harmiteltiin edelleen yhteyshenkilöiden jatkuvaa vaihtumista. Muutamassa kommentissa korostui myös monimuotoisuuden vaalimisen tärkeys ja toivottiin enemmän erilaisten vaihtoehtojen tarjoamista metsänkäsittelyyn. Harvennuksille toivottiin myös enemmän laadunvalvontaa sekä parempaa raportointia työn onnistumisesta.

7 TULOSTEN TARKASTELU

Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkka ei ole teettänyt vastaavanlaisia tutkimuksia aikoihin, eikä yli kymmenen vuotta sitten opinnäytteenä tehtyjä asiakastutkimuksia ole saatavilla. Tuloksia ei voida siis vertailla aikaisempiin metsänhoitoyhdistyksen tutkimuksiin.

7.1 Vastaajien taustatiedot

Tämän tutkimuksen perusteella keskimääräinen Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan asiakas on eläkeläinen, korkeakoulutettu yli 60-vuotias mies. Hän todennäköisesti asuu kaupunkimaisessa ympäristössä ja omistaa yksityisomistuksena tai puolisonsa kanssa noin 10–59 hehtaaria metsää. Tavoitteiltaan hän kannattaa metsien käytön monitavoitteisuutta.

Kyselytutkimuksen taustatietojen tuloksia vertaillen Karpaisen ym. (2020) Suomalainen metsänomistaja 2020-tutkimukseen, voidaan huomata monia yhtäläisyyksiä, mutta myös eroja metsänomistajien ja tilojen taustapiirteissä sekä metsänomistuksen tavoitteissa. Suurimmat erot tutkimustulosten välillä selittyvät osittain asiakaskyselyn pienellä vastausmäärällä verrattuna Suomalainen metsänomistaja 2020-tutkimukseen, jonka perusjoukko sekä otos olivat paljon suuremmat ja täten myös vastaustulokset ovat luotettavammat.

Tässä kyselytutkimuksessa naisten osuus vastaajista oli 27 %. Karpaisen ym. (2020, 25) tutkimuksessa naismetsänomistajien osuus oli 41 %. Tuloksilla on yli kymmenen prosentin ero, mutta molemmista tuloksista voidaan silti huomata naisten edustavan vähemmistöä metsänomistajissa. Naisten tarkkaa osuutta metsänomistajista on hankala tutkia, sillä usein naiset omistavat puolisonsa kanssa metsää ja metsäasioista vastaa usein mies. Karpaisen ym. (2020, 26) tutkimuksen mukaan metsänomistajien keski-ikä on tällä hetkellä 62-vuotta. Tämän kyselytutkimuksen tulosten perusteella yli 60-vuotiaita oli metsänomistajissa 63 % ja alle 50-vuotiaita 37 %. Metsänomistajien tarkkoja ikä ei kyselytutkimuksessa selvitetty, mutta vastaajaryhmien prosenttien perusteella voidaan päätellä keski-ikä olevan vastaavasti yli 60 vuoden yläpuolella.

Ammattiasemaltaan Pohjois-Pirkan Metsänhoitoyhdistykselle teetetyt kyselytutkimuksen suurin vastaajaryhmä oli eläkeläiset, joita oli 46 % vastaajista. Palkansaajat edustivat toiseksi suurinta ryhmää 34 % osuudella. Metsänomistajat 2020-tutkimuksessa eläkeläisten osuus metsänomistajista oli 47 % ja palkansaajien osuus 37 % (Karppinen ym. 2020, 20). Tulos on siis lähes täysin sama.

Tässä tutkimuksessa puolet (67 %) metsänomistajista olivat suorittaneet jonkun korkeakoulututkinnon. Tämä on korkea lukema verrattuna Karppisen ym. (2020, 26) tutkimukseen, jossa korkeakoulututkinnon suorittaneiden osuus metsänomistajista oli vain 45 %. Metsänomistajat ja varsinkin eläkeläiset ovat tämän kyselytutkimuksen perusteella siis koulutetumpia. Yhteistä tutkimuksille oli kuitenkin maa- ja metsätalousyrittäjien keskimääräistä alhaisempi koulutustaso muihin ammattiryhmiin verrattuna.

Asiakaskyselyyn vastanneista suurin osa eli 70 % omisti metsää yksinomistuksena tai puolisonsa kanssa yhdessä. Karppisen ym. (2020, 35) tutkimuksessa 72 % metsänomistajista omisti perheomistuksella metsää. Molemmissa tutkimuksissa toiseksi suurin omistusmuoto oli metsäyhtymä ja kolmanneksi suurin kuolinpesämuotoinen omistus. Prosentuaalisesti tutkimustulokset olivat myös hyvin lähellä toisiaan. Metsänomistusmuodot ja niiden edustavuus olivat siis hyvin samankaltaiset näiden kahden eri tutkimuksen välillä.

Tässä kyselytutkimuksessa 47 % vastaajista omisti 10–59 hehtaaria metsää. Karppisen ym. (2020, 31) tutkimuksessa suurin (33 %) vastaajaryhmä oli 20–50 hehtaaria omistavat metsänomistajat. Alle 10 hehtaaria omistavia metsänomistajia oli molemmissa tutkimuksissa tasan 16 % vastaajista. Karppisen ym. (2020, 31) tutkimuksessa 12 % metsänomistajista omisti yli 100 hehtaaria metsää. Asiakaskyselyssä vastaava määrä oli paljon suurempi; jopa 21 % vastaajista. Keskimääräisesti metsätilojen kokojakauma tutkimusten välillä on kuitenkin lähellä toisiaan. Lisäksi molemmissa tutkimuksissa oli päästy tulokseen, jonka mukaan eläkeläiset sekä kaupungissa asuvat omistavat keskimääräistä enemmän pieniä metsätiloja kuin muut ammattiryhmät sekä maa- ja metsätalousyrittäjät taas omistavat keskimääräistä suurempia metsätiloja muihin verrattuna.

Karppisen ym. (2020) tutkimuksessa 35 % metsänomistajista asui vakituisesti omalla tilallaan. Maa- ja metsätalousyrittäjistä neljä viidesosaa asui tilallaan ja muiden ammattiryhmien edustajat asuivat usein jossain muualla tilansa ulkopuolella (Karppinen ym. 2020, 20–22). Metsänhoitoyhdistyksen asiakaskyselyssä 26 % vastaajista asui omalla tilallaan ja myös suurin osa maa- ja metsätalousyrittäjistä asui omalla tilallaan. Molempien tutkimusten mukaan sitä todennäköisempää tilalla asuminen on, mitä suurempi tila on. Asiakaskyselyn tulosten mukaan metsänomistajista 36 % asui maaseudulla ja kaupunkimaisessa ympäristössä jopa 41 % vastaajista. Karppisen ym. (2020, 24) tutkimuksen mukaan yli puolet (53 %) metsänomistajista asui maaseudulla ja kaupunkimaisessa ympäristössä asui vain 29 %. Karppisen tutkimukseen verrattua kaupungissa asuminen oli siis huomattavasti yleisempää asiakaskyselyn vastaajien keskuudessa.

Asiakaskyselyn vastaajista hieman yli puolet (51 %) olivat metsien käytön tavoitteiltaan monitavoitteisia. Toiseksi suurin (38 %) ryhmä oli taloudellisia arvoja kannattavat metsänomistajat. Suomalainen metsänomistaja 2020-tutkimuksen suurin tavoiteryhmä oli myös monitavoitteiset metsänomistajat prosenttiosuudella 28 (Karppinen ym. 2020, 30). Tavoiteryhmät olivat näissä kahdessa eri tutkimuksessa hieman erilaiset, joten niitä ei voida suoraan verrata keskenään. Tässä tutkimuksessa ei ollut esimerkiksi tavoiteryhminä metsässä tekeviä tai epätietoisia. Karppisen ym. (2020, 30) tutkimuksessa taloudellisia arvoja kannattavia sekä virkistyskäyttäjiä oli yhtä paljon metsänomistajista eli 20 %. Asiakaskyselyssä taloudellisia arvoja kannattavia oli taas huomattavasti enemmän verrattuna virkistyskäyttäjiin, joita oli vain 5 % vastaajista. Tutkimuksia vertailemalla voidaan kuitenkin huomata Pohjois-Pirkan Metsänhoitoyhdistyksen asiakaskunnan vastaavan pääpiirteittäin keskimääräistä suomalaista metsänomistajarakennetta.

7.2 Palveluketjun toiminta

Kyselyyn vastanneista 87 % oli käyttänyt jotakin kyselyssä tarkasteltavaa palvelua. Palveluiden kokonaisuuteen sekä lopputulokseen oltiin keskimääräisesti melko tyytyväisiä. Tyytyväisyysprosentti oli 85 % - 93 % riippuen palvelusta. Palvelun kokonaistyytyväisyyteen vaikuttaa koko palveluketjun toiminta sekä asiakkaan matka palvelun tarpeesta toteutukseen. Tyytyväisyyskokemus muodostuu monesta eri asiakaspolun vaiheesta. Toimintaketju on asiakkaan näkökulmasta

jokaisen metsänhoitopalvelun tai -työlajin kohdalla lähes samanlainen. Tyytymättömyys esimerkiksi palvelun kokonaisuuteen voi johtua yhdestä palveluketjun osasta kuten heikosta yhteydenpidosta. Yksikin negatiivinen kokemus palvelun aikana voi aiheuttaa tyytymättömyyttä koko palveluun. Negatiiviset kokemukset jäävät usein myös helpommin muistiin kuin positiivisena koetut. Tyytyväisyys palvelun lopputulokseen on myös suhteellista, osa metsänomistajista ei välttämättä edes käy katsomassa valmista työmaata, mutta luottavat palveluntarjoajaan ja arvioivat silti olevansa tyytyväisiä työn lopputulokseen. Toisaalta odotusten ollessa liian korkealla, voi myös asiakas kokea tyytymättömyyttä, vaikka palvelu olisikin toteutettu normaalilla tavalla. Tyytyväisyysprosentit antavat kuitenkin oikean suunnan asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin ja palvelukokemukseen.

Kyselyssä perehdyttiin tarkemmin eri palveluketjun osioihin, jotka vaikuttavat osaltaan palvelukokemuksen kokonaistyytyväisyyden rakentumiseen. Vastaajista 91,5 % piti palvelusopimuksen tekemistä sujuvana ja 92,5 % koki sopimuksen selkeänä ja helposti ymmärrettävänä. Jopa 28 % oli tosin vain osittain samaa mieltä siitä, että sopimus oli selkeä ja helposti ymmärrettävä. Selkeyteen ja ymmärrettävyyteen vaikuttavat sopimuskäytäntö sekä asiakkaan henkilökohtainen kokemus tilanteesta. Yleisesti sopimuksen tekeminen sekä selkeys olivat vastaajien mielestä kuitenkin hyvällä mallilla. Sähköinen allekirjoitus (50 %) sekä sähköpostin (24 %) kautta tapahtuva allekirjoitus olivat suosituimmat allekirjoitustavat. Iäkkäämpien metsänomistajien suosiessa keskimääräistä enemmän toimistolla allekirjoittamista sekä postin kautta allekirjoittamista, voi sähköinen allekirjoitus tuntua haastavalta, varsinkin jos allekirjoitustapaa ei ole tottunut käyttämään.

Työn suorittajalta saapuvat töiden aloitus- ja lopetusilmoitukset aiheuttivat selvää hajontaa vastaustuloksiin. Vastaajista 64 % oli saanut molemmat ilmoitukset, mutta jopa 26 % ei ollut saanut ilmoitusta lainkaan tai oli saanut vain toisen ilmoituksen. Loput vastaajista eivät osanneet sanoa kantaansa asiaan. Puutteellisten ilmoitusvastausten osuus on huomattavan suuri. Vastaajista 10 % oli myös sitä mieltä, että yhteydenpitoa ei ollut tarpeeksi palveluketjun aikana. Täysin samaa mieltä yhteydenpidon riittävydestä olevien osuus oli myös huomattavan pieni, vain 46 %. Kun taas osittain samaa mieltä olevia oli jopa 40 %. Tuloksista voidaan

päätellä, että yhteydenpitoa tulisi kehittää paremmaksi. Myös avoimissa vastauksissa yhteydenpidon sekä tiedottamisen puutteellisuus korostui selvästi metsänomistajien mielipiteissä. Niin asiantuntijoiden kuin metsäpalveluyrittäjienkin tulisi siis kiinnittää enemmän huomiota riittävään yhteydenpitoon. Järjestelmämuutoksen myötä varsinkin yrittäjien tulisi huolehtia tarkemmin aloitus- ja lopetusviestien lähetyksestä, sillä järjestelmä ei enää automaattisesti lähetä ilmoituksia asiakkaille.

Työn toteutuksen aikatauluihin vastaajat olivat taas yleisesti melko tyytyväisiä, sillä 89 % vastaajista oli sitä mieltä, että palvelu toteutettiin sovitussa aikataulussa. Vastaajista 6 % oli kuitenkin sitä mieltä, että palvelua ei toteutettu sovitussa aikataulussa. Työntekijöiden olisi hyvä muistaa ilmoittaa asiakkaalle, jos esimerkiksi työn toteutuksen aikatauluihin tulee suuria muutoksia.

7.3 Asiakaspalvelu

Kyselytulosten perusteella vastaajat olivat tyytyväisiä asiakaspalvelun laatuun. Asiakaspalvelun eri osa-alueet saivat jokainen arvosanan kiitettävä. Heikoimman tuloksen sai neuvonnan selkeys arvosanalla 8,6. Heikompaan arvosanaan on saattanut vaikuttaa joidenkin metsänomistajien kokemus siitä, että neuvonta ei ole aina riittävän yksinkertaista ja perusteltua verrattuna metsänomistajan tietämykseen. Metsänomistajat eivät ole aina tietotaidoissaan läheskään yhtä päteviä kuin asiantuntijat, ja metsäneuvojien tulisi huomioida ja muistaa tämä neuvonnassa. Tämänhetkistä asiakaspalvelun laatua voidaan yleisesti pitää kuitenkin hyvänä.

Vastaajista 15 % halusi itse ottaa yhteyttä metsänhoitoyhdistykseen, jos huomasi tilallaan tekemättömiä metsänhoitotöitä. Tämä on hyvin suuri ero verrattuna Hännisen ym. (2020) tutkimukseen, jonka mukaan jopa 58 % metsänomistajista halusi ottaa itse yhteyttä metsänomistajaan, jos huomasi työtarpeita tilallaan. Kumpi tahansa tapa kävi 31 % metsänomistajista ja 5 % halusi, että heihin otetaan yhteyttä. (Hänninen ym. 2020, 36.) Tässä tutkimuksessa molemmat tavat taas kävivät yli puolelle (59 %) vastaajista ja jopa 23 % vastaajista halusi, että asiantuntija ottaa heihin ensin yhteyttä. Tutkimusten tulokset ovat hyvin eriävät, mutta

metsäasiantuntijan on silti itse huolehdittava omasta aktiivisuudestaan ja pidettävä itse yhteyttä asiakkaisiin, ellei asiakkaan kanssa ole jotain muuta henkilökohtaisesti sovittu. Kaupunkimetsänomistajat toivoivat keskimääräistä enemmän, että asiantuntija ottaa heihin yhteyttä. Tähän voi vaikuttaa kaukainen sijainti omasta metsäpalstasta sekä mahdollinen epätietoisuus tilan metsänhoitotarpeista.

Suosituin yhteydenpitotapa oli vastaajien keskuudessa puhelinsoitto (53 %) ja toiseksi suosituin oli sähköposti (42 %). Kumpi tapa on mieluisampi, johtuu usein hyvin paljon henkilön persoonasta tai kiireisyydestä. Vanhemmat henkilöt kannattivat keskimääräistä enemmän puhelinsoittoa, mihin voi vaikuttaa osittain heikommat tietotekniset taidot kuin nuoremmilla. Miten asiakkaaseen pidetään yhteyttä, on lopulta kuitenkin tapauskohtaista. Sähköpostin käyttöä tosin saattaa rajoittaa sähköpostien puutteellisuudet asiakastietojärjestelmässä.

Vastaajista 96 % koki saavansa tarvittaessa helposti yhteyden metsäasiantuntijaan. Tulos on erittäin hyvä, sillä eri mieltä olevia tai epätietoisia oli vain 4 % vastaajista. Asiakkaiden mielestä asiantuntijoiden tavoitettavuus on siis helppoa ja nopeaa.

Metsänhoitoyhdistysten tarjoamaa sähköistä OmaMetsä-palvelua oli käyttänyt 41 % vastaajista. OmaMetsää käyttävät hyödynsivät eniten tilan metsätietoja sekä karttoja palvelussa. Neuvontapalveluita oli hyödyntänyt vai yhdeksän vastaajaa. Hännisen ym. (2020, 26) tutkimuksessa 19 % metsänomistajista oli käyttänyt metsänhoitoyhdistysten tarjoamaa entistä Metsäselainta vuosina 2016–2018. Tutkimuksia vertailemalla voidaan huomata käyttäjämäärässä pientä kasvua. On kuitenkin huomioitava, että Hännisen ym. tutkimuksessa vastaajina olivat kaikki metsänomistajat, eivät vain tietyn palveluntarjoajan asiakkaat. Uuden järjestelmämuutoksen myötä OmaMetsän rooli myös asiakkaiden keskuudessa tulee luultavasti lisääntymään. Yksi vastaajista tosin ei ollut tiennyt lainkaan, mikä kyseinen OmaMetsä-palvelu on. Metsänomistajille olisi hyvä lisätä tietoisuutta palvelusta sekä sen eri käyttömahdollisuuksista. Mitä enemmän palvelulla olisi käyttäjiä, sitä paremmin myös metsäasiantuntijat pystyisivät hyödyntämään palvelun käyttöä ja esimerkiksi sähköistä neuvontaa.

Vastaajista 91 % käyttäisi todennäköisesti metsänhoitoyhdistyksen palveluita tulevaisuudessa uudelleen ja 90 % vastaajista suosittelisi palveluita muille. Tulosta voidaan pitää melko hyvänä. Vastausten hajonnan perusteella palveluiden uudelleen käyttäminen olisi kuitenkin hieman todennäköisempää kuin muille suositteleminen. Osa epätodennäköisesti palveluita käyttävistä ja suosittelevista kertoivat avoimissa kysymyksissä negatiivisista palvelukokemuksista. Huonot kokemukset ovat luultavasti olleet kertaluontoisia, mutta yksikin negatiivinen kokemus saattaa saada asiakkaan harkitsemaan palveluntarjoajan vaihtamista. On myös hyvin yksilökohtaista, millaista palvelua odotetaan ja täyttyvätkö asiakkaan odotukset toivotulla tavalla. Jos odotukset ovat olleet liian korkealla, voi asiakas pettyä ja täten kokea palvelun laadun negatiiviseksi.

7.4 Henkilöstövaihtumisista tiedottaminen

Negatiivisia asiakaspalautteita sekä kehitysideoita voidaan pitää organisaation toiminnan kannalta jopa tärkeimpinä kehitysmahdollisuuksina. Kirjallisen palautteen perusteella henkilökunnan vaihtuminen on vaivannut asiakkaita ja tästä aiheutuneet sekaannukset ja viivästymiset palveluiden toteutuksessa. Mitä asialle kuitenkin voisi tehdä? Pitäisikö työoloihin ja uusien työntekijöiden perehdytykseen panostaa enemmän? Perehdytystäkään ei kuitenkaan voida tehdä niin, että tämän jälkeen työntekijä tuntee kaikki metsät ja asiakkaat kuin taskunsa. Työnkuvan ja työalueen tunteminen vie oman aikansa. Innostus ja aktiivisuus toki lisäävät työtehtävän haltuunottoa ja asiakkaiden kanssa parempaa toimimista. Asiakaspalvelu on myös linkittynyt hyvin pitkälti henkilöstöjohtamiseen. Kun toimihenkilöillä menee hyvin, niin menee myös asiakkailla. Vaihtuvuuden jatkuessa asiakkaat pitäisi saada tuntemaan, että työntekijän vaihtuminen ei vaikuta heidän palvelemiseensa. Siteen ja luottamuksen kehittyminen uuden työntekijän ja asiakkaan välille vie kuitenkin aikansa. Henkilömuutoksista tulisi kuitenkin tiedottaa nykyistä paremmin asiakkaille. Työntekijän vaihtuessa toiminta-alueen asiakkaille olisi hyvä lähettää esimerkiksi sähköposti, jossa kerrotaan muutoksesta ja hieman esitellään uutta työntekijää tuleville asiakkaille. Lisäksi neljä kertaa vuodessa ilmestyvään Metsäpirkka-tiedotuslehteen voisi tehdä tarpeen mukaan artikkelin henkilöstömuutoksista. Näin työntekijöiden vaihtuminen ei tulisi yllätyksenä seuraavan kerran palvelua tilatessa. Uuden työntekijän perehdytyksessä tulisi myös kiinnittää huomiota vanhojen asiakkaiden keskeneräisten työmaiden

aktiiviseen toteuttamiseen. Vanhojen asiakkaiden säilyttäminen ja tyytyväisinä pitäminen tulee halvemmaksi kuin uusien asiakkaiden kontaktoiminen.

7.5 Työmaiden valokuvaaminen

Avoimissa vastauksissa muutamat metsänomistajat toivoivat ennen ja jälkeen - kuvia työmaista. Varsinkin etämetsänomistajille valokuvat ennen työn suoritusta ja työn jälkeen voisivat olla hyödyllisiä. Monet eivät pääse katsomaan tilalla tehtyjä toimenpiteitä pitkän välimatkan tai huonokuntoisuuden takia. Valokuvia tai videoita työmaasta voisi mahdollisesti myydä lisäpalveluna niitä haluaville asiakkaille. Jos työmaan valokuvaus kuuluisi automaattisesti jokaiseen palvelutilaukseen, tuottaisi se suuresti lisätystä metsäasiantuntijalle tai metsäpalveluyrittäjälle ja unohdusten riski olisi suuri. Siksi kuvausta voisi myydä mahdollisesti pientä korvausta vastaan lisäpalveluna kuvia haluaville asiakkaille.

8 POHDINTA

8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Kyselyn vastauksia tarkasteltaessa huomattiin, että työlajikysymykset olivat olleet haastavia vastaajille. Kolmessa eri kysymyksessä tiedusteltiin metsänomistajien käyttämiä palveluita sekä kahdessa niistä kysyttiin tarkemmin tyytyväisyyttä palvelun kokonaisuuteen ja lopputulokseen. Kysymykset eivät kuitenkaan saaneet samoja vastausprosentteja. Esimerkiksi kysymys, jossa tiedusteltiin vastaajan tyytyväisyyttä maanmuokkauspalveluun kokonaisuuteen, sai 133 vastausta, kun taas kysymys, jossa tiedusteltiin vastaajan tyytyväisyyttä maanmuokkauksen lopputulokseen, sai vain 120 vastausta. Teoriassa vastausprosentin kuuluisi olla sama, sillä kysymykset käsittelevät samaa palvelua. Vastaaja ehkä saattoi unohtaa, mihin kaikkiin kohtiin oli alun perin vastannut, tai vastaustilanteessa vastaaja oli saattanut vastata jonkun palvelukysymyksen kohtaan vahingossa huolimattomuuttaan väärin tai väärän kohdan. Toki voi myös olla, että vastaaja on tietoisesti jättänyt vastaamatta esimerkiksi kysymykseen työn lopputuloksesta, jos hänellä ei ole asiasta ollut tietoa. Kysymys olisi pitänyt mittareita laatiessa suunnitella kuitenkin siten, että palvelua koskevia kysymyksiä olisi ollut vain yksi. Silloin tulos olisi ollut hieman luotettavampi. Kysymyksen moniosaisuus ja LimeSurvey-ohjelman mahdollisuudet muodostaa kysymyksiä hankaloittivat kysymysten rakenteiden laatimista. Parhaimman ja luotettavimman lopputuloksen olisi saanut, jos kysymykset olisi tiivistänyt vain yhdeksi kysymykseksi. Vastausten virheellisyyteen saattaa myös vaikuttaa se, että osalla vastaajista on palveluiden käyttämisestä saattanut kulua useampiakin vuosia, eivätkä kaikki asiat ole enää niin hyvin muistissa.

Puuttuva data saatiin kuitenkin lisättyä eli imputoitua virheellisiin vastauksiin. Vehkalahden (2014) mukaan tietojen puute on yleinen ilmiö kyselyaineistoissa. Muokkaukset aineistoon tehdään aineiston esikäsittelyn aikana ennen kuin aineistoa päästään kunnolla analysoimaan ja tutkimaan. Imputointi tarkoittaa tilastollisin keinoin tapahtuvaa tietojen korjailua ja paikkausta. Usein jonkinasteinen tietojen korjailu on tarpeellista, jotta tietoja tai vastauksia ei kadotettaisi liikaa. On kuitenkin muistettava, että koko tutkimusta ei voida perustaa paikkailujen varaan,

sillä muuten koko tutkimus voitaisiin tehdä täysin simuloimalla. Paras keino puuttuvien tietojen välttämiseksi on tarkka suunnittelu jo mittausvaiheessa. Epävarmuuksilta välttyminen täysin on kuitenkin hyvin haastavaa. (Vehkalahti 2014, 81.) Tässä kyselytutkimuksessa korjattiin 51 vastaajan vastaukset kahden kysymyksen eli kysymyksen 17 ja 18 osalta. Kysymykset olivat toisen kyselyosion kaksi viimeisintä kysymystä. Kysymyksissä kysyttiin, kuinka tyytyväisiä vastaajat olivat tietyn metsänhoitopalvelun kokonaisuuteen ja lopputulokseen.

Puutteellisten tai virheellisten vastausten korjaaminen oli pääsääntöisesti hyvin systemaattista ja pääteltävää. Suurin osa kyseisistä vastaajista oli valinnut vieraisen työlajin vaihtoehdon, vaikka oikeasti olisi pitänyt valita ja arvostella työlaji, jota oli itse käyttänyt. Suurin osa virheistä oli tapahtunut epähuomiossa. Joidenkin vastaajien kohdalla puuttui kokonaan vastaus toisesta korjauksessa olleesta kysymyksestä. Kokonaan puuttuvat tiedot paikattiin kunkin muuttujan keskiarvolla. Keskiarvolla paikkauksen huono puoli on tosin se, että paikkaus saattaa pienentää muuttujan hajontaa, jos puuttuvia tietoja on paljon (Vehkalahti 2014, 86). Tässä tapauksessa puuttuvia tietoja ei ollut kuitenkaan niin paljoa, että paikatut tiedot olisivat vaikuttaneet merkittävästi muuttujien hajontoihin. Tietojen korjaamisessa käytettiin myös seuraavaa sääntöä; jos vastaaja oli vastannut yli puoleen mittarin väittämistä, niin loput mahdollisesti puuttuvat vastaukset korjattiin. Puuttuvat tiedot haluttiin selkeyden vuoksi korjata, vaikka oli myös mahdollista, että vastaaja oli tietoisesti jättänyt kysymykseen vastaamatta. Vähäinen korjaus ei kuitenkaan vaikuttanut tulosten lopputuloksiin merkittävästi.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös kyselyn lähettämiseen liittyvät ongelmat. Kyselytulosten perusteella kysely oli myös lähtenyt muutamille metsänomistajille, jotka eivät kyselyssä tarkasteltavia metsänhoitopalveluita olleet käyttäneet lainkaan viimeisen viiden vuoden aikana. Tällaiset vastaajat olivat vastanneet vaihtoehdon "muu" kysymyksessä: Mitä seuraavista Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan tarjoamista metsänhoitopalveluista olette käyttäneet viimeisen viiden vuoden aikana? Kyseiset vastaajat olivat käyttäneet silti muita metsänhoitopalveluita kuten tilanneet lannoituksia metsänhoitoyhdistykseltä tai teiden kunnostuksia. Tällaiset vastaajat pystyivät kuitenkin vastaamaan kaikkiin muihin kysymyksiin lukuun ottamatta kysymyksiä 17 ja 18, sillä palveluketju on lähes samanlainen metsänhoitopalvelusta riippumatta.

8.1.1 Validiteetti sekä reliabiliteetti

Validiteetti sekä reliabiliteetti mittaavat tutkimuksen luotettavuutta. Validiteetti tarkoittaa sitä, että mitataanko ja tutkitaanko tutkimusongelman kannalta oikeita asioita. Mittareiden kannalta validiteetti tarkoittaa oikeiden mittareiden käyttämistä, sillä väärin valittu mittari tuottaa virheellisiä mittaustuloksia. Reliabiliteetti taas tarkoittaa tulosten pysyvyyttä. Sitä luotettavampi reliabiliteetti on, mitä vähemmän sattumalla on vaikutusta tuloksiin. Pysyvyys on korkea, jos eri mittauskerroilla saadaan samat tulokset. Tutkimuksen luotettavuus on otettava huomioon jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa, sillä oikeiden mittareiden ja otoksen valintaan ei voida enää jälkikäteen vaikuttaa. Tutkimuksen validiteetin ollessa kunnossa, se pääsääntöisesti takaa myös oikean reliabiliteetin. (Kananen 2011, 118–119.) Tätä tutkimusta voidaan pitää luotettavana, sillä validiteetti on pääsääntöisesti kunnossa. Käytetty tutkimusmenetelmä eli kvantitatiivinen kyselytutkimus on tutkimuskohteeseen sopiva ja valitut mittarit mittaavat sitä, mitä niiden tuleekin mitata. Ainoastaan kahden korjatun kysymyksen, eli kysymysten 17 ja 18 kohdalla validiteetti on hieman muita mittareita heikompi. Palvelun kokonaisuuden ja lopputuloksen tyytyväisyyden mittaamistapaan olisi pitänyt kiinnittää tarkemmin huomiota mittareiden suunnitteluvaiheessa. Kysymyksissä mitattiin kyllä sitä mitä pitikin, mutta rakenteellisesti mittaustapa olisi voinut olla vastaajalle helpommassa muodossa. Huolellisemmalla suunnittelulla olisi välttytty tulosten korjaustarpeelta ja näiden tiettyjen kysymysten vastaustulokset olisivat olleet hieman luotettavamat. Tulosten pysyvyyteen saattaa myös vaikuttaa ajankohta, milloin vastaaja on palveluita käyttänyt. Viisi vuotta sitten palvelua käyttänyt asiakas ei välttämättä muista niin tarkasti yksityiskohtia palvelusta, toisin kuin kuukausi sitten palveluita käyttänyt. Kokonaisuutta tarkastellessa validiteetti sekä reliabiliteetti ovat kuitenkin kunnossa

8.2 Lopuksi

Tämä kyselytutkimus kertoo hyvin nykytilanteen Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan asiakkaiden kokemuksista metsänhoitopalveluihin sekä metsänhoitoyhdistyksen toimintaan. Tulosten perusteella asiakkaat ovat yleisesti melko tyytyväisiä saamiinsa palveluihin sekä asiakaspalveluun. Tyytyväisyyden sekä asia-

kaskokemuksen mittaamisen tulisi kuitenkin olla jatkuvaa, jotta tuloksia pystyttäisiin aktiivisesti hyödyntämään ja toimintaa kehittämään. Jatkovaa mittausta ei saa myöskään ulkoistaa, vaan sen tulisi tapahtua organisaation sisäpuolelta, sillä siellä työskentelevät tietävät parhaiten organisaation pyörimisen yksityiskohdat. Kehitysideana ehdottaisin metsänhoitoyhdistyksen panostavan enemmän asiakaspalautteeseen ja sen keräämiseen sekä hyödyntämiseen. Esimerkiksi CRM-järjestelmiin eli asiakkuudenhallintajärjestelmiin on mahdollista yhdistää asiakastytyväisyyden seurantajärjestelmiä. Asiakastytyväisyyttä voisi myös kerätä tutkimusluontoisesti tiettyjen ajanjaksojen välein, jotta tuloksia pystyttäisiin vertailemaan toisiinsa ja voitaisiin huomata muutoksia asiakkaiden asenteissa sekä ajatuksissa. Jatkuva asiakasseuranta on hyvä keino kilpailukyvyn ylläpitämiseen.

Keskisen ja Lipiäisen (2013) teoksessa käsitellään asiakastytyväisyyden tutkimuskäytäntöihin liittyviä ongelmia. Anonyymit vastaukset koetaan ongelmalliseksi, sillä tyytymättömien asiakkaiden ongelmia ei voida ratkaista palautteen perusteella. Jos tyytymättömyys voitaisiin yksilöidä henkilöön, asiakkaan kokema pettymys olisi helpompaa korjata. Tämän jälkeen toimintaa pystyttäisiin kehittämään sellaiseen suuntaan, että vastaavanlaisia pettymyksiä ei enää tapahtuisi. Asiakkaan tulisi vain antaa lupa asiakaspalautteeseen, johon on liitettyä henkilötiedot. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 185.) Asiakaspalautetta voitaisiin myös kerätä metsänhoitoyhdistyksellä yksilökohtaisesti heti palvelun toteutumisen jälkeen. Näin epäkohtiin pystyttäisiin heti puuttumaan ja toimintaa olisi helpompi korjata palautteen perusteella. Tapa voisi myös vaikuttaa positiivisesti asiakaspysyvyyteen, sillä näin asiakas kokee, että hänen mielipiteitään ja kokemuksiaan oikeasti kuunnellaan. Tietysti kaikki eivät halua antaa omalla nimellään palautetta, mutta halutessaan tähän voisi hyvä olla mahdollisuus. Palautetta voisi kysyä esimerkiksi palvelun jälkeen yksinkertaisella ja lyhyellä sähköpostikyselyllä. Tämän lisäksi voitaisiin tehdä esimerkiksi kerran vuodessa laajempi anonyymi asiakastutkimus.

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan sujui hyvin ja aikataulussa. Tämänkaltaisia opinnäytetöitä on tehty paljon, mutta saadut tutkimustulokset ovat aina tärkeitä ja ajankohtaisia organisaation toiminnan kannalta. Tutkimustulokset vastasivat hyvin opinnäytetyöprosessin alussa määriteltyihin tutkimuskysymyksiin.

LÄHTEET

Bergström, S. & Leppänen, A. 2018. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16.–18. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 4. painos. WSOYpro Oy. Helsinki.

Heikkilä, T. 2014. Muuttujien väliset riippuvuudet. Edita Publishing Oy. Viitattu 24.3.2023. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/5.SPSS/Riippuvuudet.pdf>
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980534>

Hänninen, H., Karppinen, H. & Leppänen, J. 2011. Suomalainen metsänomistaja 2010. Metlan työraportteja 208. Metsätutkimuslaitos. Vantaa.

Karppinen, H., Hänninen, H. & Horne, P. 2020. Suomalainen metsänomistaja 2020. Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus 30/2020. Luonnonvarakeskus. Helsinki. 73 s.

Keskinen & Lipiäinen. 2013. Asiakkaan matkassa. Tuotekeskeisyydestä symbioosistrategiaan. Talentum Media Oy. Helsinki.

Kujala, A. Metsänhoitoesimies. 2023. Haastattelu 19.1.2023. Orivesi

Laki metsänhoitoyhdistyksistä. 10.7.1998/534. Viitattu 13.1.2023.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980534>

LeafPoint. n.d. Viitattu 13.2.2023. <https://www.leafpoint.fi/>

Luonnonvarakeskus. 2019. Metsämaan omistus 2016. Viitattu 10.2.2023.
<https://www.luke.fi/fi/tilastot/metsamaan-omistus/metsamaan-omistus-2016>

Metsänomistajat. 2023a. Metsänhoitoyhdistykset. Viitattu 13.1.2023.
<https://www.mhy.fi/metsanhoitoyhdistykset>

Metsänomistajat. 2023b. Jäsenedut. Viitattu 12.1.2023.
<https://www.mhy.fi/jasenedut>

Mhy Pohjois-Pirkka. 2023a. Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkka. Viitattu 13.1.2023. <https://www.mhy.fi/pohjois-pirkka/yhdistyksen-esittely>

Mhy Pohjois-Pirkka. 2023b. Metsänhoito. Viitattu 14.1.2023.
<https://www.mhy.fi/pohjois-pirkka/metsanhoito>

Mhy Pohjois-Pirkka. 2021. Vuosikertomus 2021. Viitattu 14.1.2023.

Mäkinen J. Metsäasiantuntija. 2023. Haastattelu 19.1.2023. Orivesi.

SurveyMonkey. n.d. Kyselytutkimuksen otoskoko. Viitattu 24.3.2023.
<https://fi.surveymonkey.com/mp/sample-size/>

Tietoarkisto. n.d. Hypoteesien testaus. Viitattu 30.3.2023.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/hypoteesi/testaus/>

Trustmary. 2023. How Customer Satisfaction Score (CSAT) will help your business? 7 examples. Viitattu 5.4.2023.

<https://trustmary.com/customer-satisfaction/how-customer-satisfaction-score-will-help/>

Tukonen, A. 2015. Mhy Uusimaan metsänomistajien suhtautuminen uuteen metsänhoitoyhdistyslakiin. Metsätalouden koulutusohjelma. Hämeen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 13.2.2023.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96324/Tukonen_Anna.pdf?sequence=1

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. painos. KY-Palvelu Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

1(8)

Vastaajan perustiedot

* 1 Oletteko Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan jäsen?

Kyllä

En

* 2 Sukupuoli

Mies

Nainen

Muu

* 3 Ikä

Alle 30

30-39

40-49

50-59

60-70

Yli 70

* 4 Koulutustausta, valitkaa korkein suoritettu tutkinto

Peruskoulu/kansakoulu

Ylioppilastutkinto

Ammattitutkinto

Opisto- tai ammattikorkeakoulututkinto

Yliopistotutkinto tai muu ylempi korkeakoulututkinto

* 5 Pääasiallinen ammattiryhmä

- Palkansaaja
- Maa- tai metsätalousyrittäjä
- Muu yrittäjä
- Työtön
- Eläkeläinen
- Opiskelija
- Muu

* 6 Metsiennä omistusmuoto

- Yksinomistus/puolison kanssa
- Yhteismetsä
- Metsäyhtymä
- Kuolinpesä
- Monta eri omistusmuotoa
- Muu:

* 7 Tilan tai tilojen metsäpinta-ala yhteensä hehtaareina

- Alle 10 ha
- 10-29 ha
- 30-59 ha
- 60-99 ha
- 100-150 ha
- yli 150 ha

* 8 Kuinka kaukana asutte lähimmästä metsätilastanne?

📍 Etäisyys kilometreinä maantietä pitkin.

- Asun tilallani
- Alle 10 km
- 10-29 km
- 30-59 km
- 60-90 km
- yli 90 km

* 9 Asuinpaikka

- Maaseutumainen
- Taajama tai kirkonkylä
- Kaupunkimainen

* 10 Valitkaa arvo, joka kuvaa parhaiten metsiennne käytön tavoitteita

- Monitavoitteisuus
- Taloudellisuus
- Luontoarvot
- Virkistys ja vapaa-aika
- Hiilensidonta
- Muu:

Palvelukohtaiset kysymykset

Osio 1

Uudistusalan raivauksella tarkoitetaan ennen maanmuokkausta tehtävää toimenpidettä, jossa poistetaan taimettumista sekä metsänviljelyä häiritsevä allikasvos. **Maanmuokkauksella** tarkoitetaan maanpintaa paljastavaa koneellista mätästystä, laikutusta tai äestystä. **Taimikon varhaishoitolla** tarkoitetaan taimikon ensimmäistä raivausta, joka tehdään taimien ollessa noin 0,5 - 1 metrin pituisia. Tarkoituksena on poistaa kasvatettavia taimia häiritsevä muu puusto. **Taimikon harvennus** on taas taimikon toinen raivauskerta, joka tehdään taimikon ollessa noin 3 - 8 metrin pituudessa.

* 11 Teettekö itse metsänhoitotöitä tilallanne? (Esimerkiksi taimikon harvennusta tai taimien istutusta)

- Usein
- Joskus
- Harvoin
- En koskaan

12 Valitkaa ne työlajit, joita olette itse tilallanne tehneet

📌 Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot

- Uudistusalan raivaus
- Uudistusalan maanmuokkaus
- Taimien istutus
- Siementen kylvö
- Taimikon varhaishoito
- Taimikon harvennus

* 13 Mitä seuraavista Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan tarjoamista metsänhoitopalveluista olette käyttäneet viimeisen 5 vuoden aikana?

📌 Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot. Valitse vaihtoehto "muu", vain silloin, jos et ole käyttänyt mitään listatuista vaihtoehdoista.

- Uudistusalan raivaus
- Uudistusalan maanmuokkaus
- Taimien istutus
- Siementen kylvö
- Taimikon varhaishoito
- Taimikon harvennus
- Muu:

* 14 Valitkaa sopivin vaihtoehto

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Palvelusopimuksen tekeminen oli sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sopimus oli selkeä ja helposti ymmärrettävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 15 Mikä on teille mieluisin tapa allekirjoittaa ja solmia sopimus Metsänhoitoyhdistyksen kanssa?

- Allekirjoittaminen toimistolla
- Sähköinen allekirjoitus
- Postin kautta
- Sähköpostin kautta
- Suullinen sopimus

* 16 Valitkaa sopivin vaihtoehto

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Koin, että minuun oltiin tarpeeksi usein yhteydessä työn etenemisestä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ toteutettiin sovitussa aikataulussa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 17 Saitteko aloitus- sekä lopetusilmoituksen töiden alkamisesta sekä päättymisestä?

- Kyllä
- En
- Vain toisen ilmoituksen
- En osaa sanoa

18 Kuinka tyytyväinen olitte palveluun **kokonaisuutena**?

☛ Jos ette ole käyttäneet kyseistä palvelua, valitkaa viimeinen vaihtoehto "ei vastausta".

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	En osaa sanoa	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	Ei vastausta
Uudistusalan raivaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Uudistusalan maanmuokkaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Taimien istutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Siementen kylvö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Taimikon varhaishoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Taimikon harvennus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

19 Kuinka tyytyväinen olitte palvelun **lopputulokseen**?

☛ Jos ette ole käyttäneet kyseistä palvelua, valitkaa viimeinen vaihtoehto "ei vastausta".

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	En osaa sanoa	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	Ei vastausta
Uudistusalan raivaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Uudistusalan maanmuokkaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Taimien istutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Siementen kylvö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Taimikon varhaishoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Taimikon harvennus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

6(8)

20 Mihin olitte tyytyväinen palvelussa?

21 Mitä kehittäisitte?

Palvelukohtaiset kysymykset

Osio 2

* 22 Millaisena koette Metsänhoitoyhdistyksen asiakaspalvelun laadun?

Arviointi kouluarvosanoilla 4-10

	4 huono	5 välttävä	6 kohtalainen	7 tyydyttävä	8 hyvä	9 kiitettävä	10 erinomainen
Asiantuntevuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvonnan selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistyöhalukkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaan mielipiteiden ja toiveiden kuunteleminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 23 Jos metsätalallanne on tekemättömiä metsänhoitotöitä, miten haluatte, että teitä lähestytään?

- Haluan, että asiantuntija ottaa minuun yhteyttä
- Haluan ottaa itse yhteyttä
- Molemmat tavat käyvät
- Muu:

* 24 Koen saavani tarvittaessa helposti yhteyden metsäasiantuntijaan

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

* 25 Mikä on mieluisin tapa, jolla haluatte metsäasiantuntijan pitävän teihin yhteyttä?

Puhelinsoitto

Tekstiviesti

Sähköposti

OmaMetsä

Muu:

26 Mitä parannettavaa olisi asiakaspalvelussa?

* 27 Käytättekö Metsänhoitoyhdistyksen tarjoamaa sähköistä OmaMetsä-palvelua?

Kyllä

En

28 Mitä palveluita hyödynnätte OmaMetsässä?

! Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot

Tilan metsätiedot

Kartat

Metsäsuunnitelma

Neuvontapalvelut

Tarjouspyynnöt

Puukauppa- tai metsänhoitosopimusten teko

Muu:

* 29 Kuinka todennäköisesti tulette käyttämään Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan tarjoamia palveluita uudestaan?

Erittäin todennäköisesti

Melko todennäköisesti

En osaa sanoa

Melko epätodennäköisesti

Erittäin epätodennäköisesti

* 30 Kuinka todennäköisesti suosittelisitte Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan palveluita muille?

- Erittäin todennäköisesti
- Melko todennäköisesti
- En osaa sanoa
- Melko epätodennäköisesti
- Erittäin epätodennäköisesti

31 Vapaa palaute. Risuja ja ruusuja yhdistyksen toiminnasta, olkaa hyvät:

32 Jos haluatte osallistua lahjakorttien arvontaan, kirjoittakaa tähän yhteystietonne. Tietoja ei voida yhdistää kyselyn muihin vastauksiin.

Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti. Arpaonnea!

Etu- sekä sukunimi

Puhelinnumero

Sähköposti

Liite 2. Kyselyn saatekirje

Parahin Metsänomistaja!

Teidät on valikoitu vastaamaan kyselytutkimukseen Metsänhoitoyhdistys Pohjois-Pirkan metsänhoitopalveluista. Olen viimeisen vuoden metsätalousinsinööriopiskelija Tampereen ammattikorkeakoulusta ja kyselytutkimus toimii opinnäytetyönäni.

Kyselyn tavoitteena on selvittää palveluita käyttäneiden metsänomistajien tyytyväisyyttä Pohjois-Pirkan Metsänhoitoyhdistyksen tarjoamiin metsänhoitopalveluihin sekä asiakaspalveluun. Kyselyyn vastaaminen on tärkeää, sillä vastausten avulla pyritään kehittämään yhdistyksen toimintaa ja samalla tuette opinnäytetyöni edistymistä.

Kyselyn viimeinen vastauspäivä on 12.3.2023. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10 minuuttia. Kysely on täysin luottamuksellinen ja anonyymi, eikä vastauksia voida yhdistää vastaajiin. Tuloksia käytetään vain opinnäytetyössä.

Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan lahjakortteja. Jos haluatte osallistua arvontaan, täyttäkää yhteystietonne kyselyn lopussa olevaan osioon. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Ottakaa rohkeasti yhteyttä, jos teille herää kysymyksiä kyselystä tai opinnäytetyöstä.

Kiitos kyselyyn vastaamisesta!

Ystävällisin terveisin,

Silja Järvensivu

Tampereen ammattikorkeakoulu