

**PELLERVON TALOUDELLISEN TUTKIMUSLAITOKSEN  
RAPORTEJA 203**

**PELLERVO ECONOMIC RESEARCH INSTITUTE  
REPORTS 203**

**METSÄ- JA PUUKAUPPALVELUIDEN  
LAATU JA SEN ULOTTUVUUDET  
METSÄNOMISTAJIEN NÄKÖKULMASTA**

**Anna-Kaisa Rämö**

**Ritva Toivonen**

**Helsinki 2007**

Pellervon taloudellinen tutkimuslaitos PTT  
Eerikinkatu 28 A  
00180 Helsinki  
Puh. 09-348 8844  
Fax. 09-3488 8500  
Sähköposti [econ.res@ptt.fi](mailto:econ.res@ptt.fi)

ISBN 978-952-5594-64-5 (NID)  
ISSN 1456-3215

ISBN 978-952-5594-65-2 (PDF)  
ISSN 1796-4776  
Helsinki 2007

**Rämö, Anna-Kaisa & Toivonen, Ritva. 2007. METSÄ- JA PUUKAUPPA-PALVELUIDEN LAATU JA SEN ULOTTUVUUDET METSÄNOMISTAJIEN NÄKÖKULMASTA.** Pellervon taloudellisen tutkimuslaitoksen raportteja 203. 111 s. ISBN 978-952-5594-64-5 (NID) ISSN 1456-3215, ISBN 978-952-5594-65-2 (PDF), ISSN 1796-4776.

**Tiivistelmä:** Metsä- ja puukauppapalveluiden kehittäminen metsänomistajien muuttuvia tarpeita ja yhteiskunnan vaatimuksia vastaaviksi edellyttää tietoa nykyisten palveluiden riittävydestä sekä niissä esiintyvistä kehittämistarpeista metsänomistajien näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa selvitettiin metsä- ja puukauppapalveluihin liittyviä laatutekijöitä ja -ulottuvuuksia metsänomistajien näkökulmasta. Tulokset perustuvat metsänomistajille kohdistettuun postikyselyyn, joka toteutettiin kesäkuussa 2004. Tutkimuksen perusjoukon muodostivat noin 270 000 yksityistä metsänhoitomaksua maksavaa metsänomistajaa koko Suomessa. Otos oli 2 000 metsänomistajaa ja aineiston muodostivat 731 hyväksyttyä vastausta (vastausprosentti 38 %). Tutkimuksen mukaan metsänomistajien tärkeimmät kriteerit palvelun valinnassa ovat metsässä suoritettavan työn tekninen toteuttaminen siten, että lopputulos on korkealaatuinen ja metsänomistajalle taloudellisesti kilpailukykyinen. Metsänomistajan kokemukseen korkeasta laadusta liittyvät lisäksi henkilökohtainen yhteydenpito ja palvelun tarjoajan luotettavuus sekä avoimuus ja nopeus palveluun liittyvien asioiden tiedottamisessa. Tutkimuksessa kehitettiin myös empiirinen metsä- ja puukauppapalveluiden laatua asiakkaan eli metsänomistajan näkökulmasta mittaava kysymyspatteristo. Mittariston kehittämisessä sovellettiin yleisiä palvelun havaitun laadun malleja.

**Asiasanat:** *metsäpalvelu, puukauppapalvelu, palvelun laatu, metsänomistaja*

**Rämö, Anna-Kaisa & Toivonen, Ritva. 2007. QUALITY FACTORS AND DIMENSIONS OF SERVICES ON FORESTRY AND WOOD TRANSACTIONS – FOREST OWNERS' VIEW.** Pellervo Economic Research Institute Reports 203. 111 p. ISBN 978-952-5594-64-5 (NID), ISSN 1456-3215, ISBN 978-952-5594-65-2 (PDF), ISSN 1796-4776.

**Abstract:** Development of services on forestry and wood transactions according to forest owners' changing needs of and the requirements of the society presumes knowledge of the sufficiency and development needs of present services from forest owners' point of view. This study describes the forest owners' view of quality factors and dimensions of services on forestry and wood transactions. The results are based on a mail survey among private forest owners in June 2004. The population consisted of 270 000 Finnish private forest owners with an obligation to pay the legally-based forest management fee. A sample of 2 000 forest owners was selected from the population. The data consists of 731 accepted responses (response rate 38 %). The results indicate that forest owners' main criteria in the choice of services is the implementation of the work so, that the outcome is of high standard and economically competitive to the forest owner. The perceived high quality involves also personal contacts, reliability of the supplier organisation and quick and frank information of the issues related to the service. The study included a generation of an empirical set of questions measuring the quality of services on forestry and wood transaction. General models of perceived quality were applied in the development of this measuring instrument.

**Key words:** *service on forestry, service on wood transactions, service quality, forest owner*



## ESIPUHE

Muutokset metsätalouden toimintaympäristössä, metsänomistajakunnan rakennemuutos sekä vaikeudet kansainvälisillä puumarkkinoilla ovat nostaneet esille kysymyksen siitä, millä keinoin puun tarjontaa voidaan Suomessa edistää. Metsänomistajille suunnatun neuvonnan ohella metsänomistajien aktivoiminen puunmyyntiin edellyttää heidän aktivoimistaan myös metsänhoitoon ja muihin metsien käyttöä koskeviin toimiin. Tällöin tarvitaan myös palveluita, jotka kiinnostavat metsänomistajia. Palveluiden laadun on siten oltava sellainen, että se miellyttää metsänomistajia. Metsänomistajien näkemyksiä metsä- ja puukauppapalveluiden laadusta ei kuitenkaan ole juuri tutkittu.

Metsä- ja puukauppapalveluiden laatutekijöiden selvittämiseksi metsänomistajien näkökulmasta Pellervon taloudellinen tutkimuslaitos toteutti tämän tutkimuksen. Tutkimusta ovat rahoittaneet Metsäliitto ja MTK, joille PTT haluaa esittää lämpimät kiitoksensa. Lisäksi tutkimuksen tekijät kiittävät kaikkia muita tutkimuksen valmistumiseen myötävaikuttaneita henkilöitä.

Helsingissä lokakuussa 2007

Pasi Holm  
toimitusjohtaja

Ritva Toivonen  
tutkimusjohtaja



## SISÄLLYSLUETTELO

<b>TIIVISTELMÄ</b> .....	<b>1</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>6</b>
<b>1. JOHDANTO</b> .....	<b>11</b>
1.1 Tausta .....	11
1.2 Tutkimuksen tavoitteet .....	17
<b>2. ASEENTEET JA PALVELUN LAATU: TEORIAA</b> .....	<b>19</b>
2.1 Asenteet ja käyttäytyminen .....	19
2.2 Palvelun laatu asiakkaan näkökulmasta .....	22
2.2.1 Palvelun laadun käsite: havaittu laatu .....	22
2.2.2 Asiakkaan havaitseman palvelun laadun mittaaminen ..	25
2.2.3 Metsäpalveluiden hypoteettiset laatu-ulottuvuudet .....	33
2.3 Tutkimuksen viitekehys .....	36
<b>3. TUTKIMUKSEN PERUSJOUKKO, AINEISTO JA MENETELMÄT</b> ....	<b>38</b>
3.1 Perusjoukko, aineiston hankinta ja analyysimenetelmät .....	38
3.2 Aineisto: Metsänomistajien taustapiirteet ja metsänomistuksen tavoitteet .....	40
3.2.1 Metsänomistajien taustapiirteet .....	40
3.2.2 Metsätilojen taustapiirteet .....	43
3.2.3 Metsänomistuksen tavoitteet .....	44
<b>4. TULOKSET: METSÄ- JA PUUKAUPPALVELUIDEN LAADUN TEKIJÄT SUOMESSA 2000-LUVUN ALUSSA</b> .....	<b>53</b>
4.1 Palveluiden sisältöön ja toteutukseen liittyvät laatutekijät .....	53
4.2 Palvelun tarjoajaan liittyvät laatutekijät .....	57
4.3 Palvelun laadun ulottuvuuksien yhtenevyys teoreettisiin malleihin .....	61
4.3.1 Grönroosin malli ja metsäpalveluiden laatu- ulottuvuudet .....	61
4.3.2 SERVQUAL ja metsäpalveluiden laatu-ulottuvuudet .....	67
4.4 Palvelutarpeiltaan ja laatuarvostuksiltaan erilaiset metsän- omistajaryhmät .....	87
<b>5. TULOSTEN TARKASTELU</b> .....	<b>97</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>102</b>
<b>LIITTEET</b> .....	<b>105</b>





## **TIIVISTELMÄ METSÄ- JA PUUKAUPPALVELUIDEN LAADUSTA JA SEN ULOTTUVUUKSISTA METSÄNOMISTAJIEN NÄKÖKULMASTA.**

### **Tausta ja tavoitteet**

Puun saatavuus ja markkinoilletulo ovat olleet 2000-luvun alun keskeisiä kysymyksiä puumarkkinoilla ja myös metsäpolitiikassa. Metsänomistajakunnan aktivoiminen puunmyyntiin edellyttää heidän aktivoimistaan myös metsänhoitoon ja muihin metsien käyttöä koskeviin toimiin. Tällöin tarvitaan tiedon lisäksi palveluita ja sellaisia palveluiden tarjoajia, jotka kiinnostavat metsänomistajia ja saavat heidät käyttämään palveluita. Palveluita tulisi siis olla tarjolla ja palveluiden laadun tulisi miellyttää metsänomistajia. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää metsänomistajan näkökulmasta, millaisista tekijöistä metsä- ja puukauppapalveluiden laatu muodostuu. Lisäksi selvitettiin, soveltuvatko yleiset palvelun havaittua laatua mittaavat mallit metsä- ja puukauppapalveluiden laadun mittaamiseen.

### **Luotettavuus ja työn lopputulos ovat keskeisiä laadun elementtejä metsä- ja puukauppapalveluissa**

Tulosten perusteella metsä- ja puukauppapalveluita käyttämällä metsänomistajat hakevat asiantuntemusta ja helppoutta työsuoritukseen ja asioiden hoitoon. Tärkeitä metsä- ja puukauppapalvelun sisältöön ja toteutukseen liittyviä laadun elementtejä ovat metsänomistajien mielestä työn huolellinen toteutus siten, että sopimuksista pidetään kiinni ja virheistä otetaan vastuu. Lisäksi metsänomistajan etu ja hyöty tulee metsänomistajien mielestä asettaa keskeiselle sijalle palvelun toteutuksessa. Metsänomistajat edellyttävät korkealta laadulta myös, että palvelu on taloudellisesti kilpailukykyinen.

Metsä- ja puukauppapalveluita tarjoavaan organisaatioon liittyvistä laatu-tekijöistä metsänomistajat arvostavat eniten henkilöstön luotettavuutta. Keskeisiä tekijöitä ovat myös henkilökohtainen yhteydenpito sekä nopea ja avoin asioista tiedottaminen. Henkilökohtaisen yhteydenpidon tarve viittaa siihen, että eri metsänomistajilla ongelmat ovat erilaisia, eikä ”opaskirjan patenttivastaus” ole niihin riittävä. Metsänomistajat arvostavat lisäksi sitä, että palveluja ja tietoja palveluiden saatavuudesta tarjotaan metsänomistajille aktiivisesti.

## **Laatuarvostukset jakavat metsänomistajat neljään ryhmään**

Metsänomistajien laatuarvostuksia arvioitiin yhteensä 64 metsä- ja puukauppapalvelua kuvaavan muuttujan avulla. Lähes kaikki muuttujat olivat metsänomistajille tärkeitä tai melko tärkeitä.

Metsäpalveluiden laatuarvostusten mukaan metsänomistajat voidaan jakaa neljään eri ryhmään: Työn jälkeä, ympäristöä ja visuaalisuutta arvostavat, organisaation ominaisuuksia korostavat, fyysisiä puitteita ja metsänomistajan kohtelua arvostavat sekä laadun suhteen epätietoiset / epävarmat metsänomistajat. Suurimman ryhmän (44 % metsänomistajista) muodostavat fyysisiä puitteita ja metsänomistajan kohtelua erityisen paljon arvostavat metsänomistajat. Tätä ryhmää voi luonnehtia kaikkein laatumietoisimmaksi ryhmäksi, sillä lähes kaikki laadun osatekijät ovat valtaosalle tärkeitä. Noin neljännes metsänomistajista arvostaa metsä- ja puukauppapalveluissa erityisesti työn jälkeä, visuaalisuutta ja ympäristöä. Lähes saman verran metsänomistajia on organisaation ominaisuuksia erityisen paljon painottavien metsänomistajien laaturyhmässä. Kaikissa kolmessa ryhmässä tärkeimmät metsä- ja puukauppapalveluiden käyttöön vaikuttavat syyt ovat samoja: helppous ja asiantuntemus, palvelulla saavutettava parempi tehokkuus ja laadukkaampi lopputulos omatoimiseen työskentelyyn verrattuna sekä omien tietojen ja taitojen puutteellisuus.

Noin joka kymmenes metsänomistaja on laadun suhteen epävarma / epätietoinen, joten tämä ryhmä ei todennäköisesti ole kovin laatumietoinen. Myös tässä ryhmässä metsänomistajat kuitenkin tavoittelevat palvelun käytöllä helppoutta ja asiantuntemusta asioiden hoitoon sekä lisäksi parempaa tehokkuutta työsuoritukseen.

Palvelua tarjoavan organisaation valinnassa palvelun kriteerit vaihtelevat ryhmien välillä hieman enemmän kuin palvelun sisällön valinnassa. Henkilöstön asiantuntemus sekä aiemmat kokemukset ovat kaikissa ryhmissä tärkeitä tekijöitä. Metsänhoidon pitkäjänteisyyden huomiointia sekä hintaan ja hinta-laatusuhteeseen liittyviä tekijöitä pidetään myös tärkeinä kaikissa muissa ryhmissä paitsi laadun suhteen epätietoisien keskuudessa. Organisaation maine on tärkeimpien kriteerien joukossa fyysisiä puitteita ja metsänomistajan kohtelua korostavien sekä organisaation ominaisuuksia erityisen paljon arvostavien laaturyhmässä.

## **Laatuarvostukset vaihtelevat metsänomistuksen tavoitteiden mukaan**

Metsänomistajien metsänomistukseen liittyvät tavoitteet voidaan tiivistää ainakin viiteen laajempaa tavoiteulottuvuuteen. Näitä ulottuvuuksia voidaan luonnehtia seuraavasti: toiminnallisuus, ylisukupolvisuus, luonto- ja tunnearvot, taloudellinen turva ja metsä tulonlähteenä. Toiminnallisissa tavoitteissa korostuvat metsän tarjoamat mahdollisuudet erilaisten aktiviteettien harrastamiseen. Tavoitteissaan ylisukupolvisuutta painottavilla metsänomistajilla metsä edustaa ennen kaikkea perintönä siirrettävää omaisuutta ja siddettä eri sukupolvien välillä. Luonto- ja tunnearvot metsänomistuksessa edustavat tavoitteita, jotka liittyvät luonnonsuojeluun, luonnon monimuotoisuuden vaalimiseen, maisema-arvoihin ja kotiseutuyhteyteen. Metsänomistuksessa taloudellista turvaa tavoitteleville metsä tarjoaa turvan "pahan päivän varalle". Metsää tulonlähteenä korostaville metsänomistajille metsän tarjoamat tulot ovat tärkeitä.

Metsänomistuksen tavoitteiden perusteella metsänomistajat voidaan ryhmitellä neljään toisistaan eroavaan tavoiteryhmään. Näistä suurin ryhmä on metsästä tuloja saavat / monitavoitteiset metsänomistajat, johon kuuluu runsas kolmannes metsänomistajista (37 %). Tämän ryhmän metsänomistajat edustavat selvimmin "perusmetsänomistajia". Heidän joukossaan on myös runsaasti maanviljelijöitä. Palveluita nämä metsänomistajat käyttävät aktiivisesti. Toiseksi suurimman ryhmän muodostavat metsänomistajat, joille taloudellinen turva ja ylisukupolvisuus ovat metsänomistuksessa tärkeimmällä sijalla. Joka neljäs metsänomistaja kuuluu tähän ryhmään. Palveluita nämä metsänomistajat käyttävät melko vähän. Noin joka viides metsänomistaja kuuluu tavoitteidensa perusteella toiminnallisten metsänomistajien joukkoon. Myös tässä ryhmässä metsä- ja puukauppapalveluita käytetään melko vähän. Sekä taloudellista turvaa tavoittelevat että toiminnalliset metsänomistajat ovat tyypillisesti maaseudulla asuvia, pienehköjen tilojen vähän koulutettuja metsänomistajia. Taloudellista turvaa tavoitteleville on lisäksi tyypillistä alhaiset tulot. Pienimmän tavoiteryhmän (17 %) muodostavat metsänomistajat, joilla ei metsänomistukseen liity mitään erityisen selkeää tavoitetta. Tässä ryhmässä on runsaasti työkäisiä, hyvin koulutettuja etämetsänomistajia. Metsä- ja puukauppapalveluiden käyttäjinä nämä metsänomistajat ovat kuitenkin melko aktiivisia.

Laatuarvostuksissa toiminnallisilla metsänomistajilla korostuvat erityisesti työn jälkeen liittyvät tekijät sekä visuaalisuus ja ympäristöarvot. Ylisukupolvisuutta painottavat metsänomistajat arvostavat erityisesti palvelua tarjoavan organisaation ominaisuuksia. Luonto- ja tunnearvoja painottavien metsänomistajien keskuudessa laatutekijöistä korostuvat fyysiset puitteet, visuaalisuus ja ympäristö sekä organisaation ominaisuudet. Taloudellista turvaa tavoittelevilla metsä- ja puukauppapalveluiden laatu muodostuu ennen kaikkea metsänomistajan kohteluun ja palvelun tarjoajan fyysisiin puitteisiin liittyvistä tekijöistä. Metsää tulonlähteenä korostavat metsänomistajat arvostavat korkeimmalle työn jälkeen, metsänomistajan kohteluun sekä fyysisiin puitteisiin liittyvät laatutekijät.

### **Aineisto: 731 metsänomistajaa**

Nämä tulokset perustuvat metsänomistajille kesäkuussa 2004 kohdistettuun valtakunnalliseen kyselytutkimukseen. Tutkimuksen perusjoukon muodostivat noin 270 000 metsänhoitomaksua maksavaa yksityistä metsänomistajaa, joiden joukosta poimittiin 2 000 metsänomistajan otos. Kyselyyn saatiin hyväksytyjä vastauksia 731 kappaletta ja vastausprosentiksi muodostui 38 % (lopullinen korjattu otos 1 930 metsänomistajaa). Ennen varsinaista kyselyä lomake testattiin pienellä metsänomistajajoukolla.

### **Empiirinen laatua mittaava kysymyspatteristo ja teoreettinen tausta**

Tutkimuksessa kehitettiin empiirinen metsä- ja puukauppapalveluiden laatua asiakkaan näkökulmasta mittaava kysymyspatteristo 64 yksittäisellä laatuattribuutilla. Teoreettisena lähtökohtana oli oletus palvelujen laadusta moniulotteisena kokonaisuutena ja palvelusta tuotteena, jossa on sekä aineeton toiminnallinen että aineellinen fyysinen osa. Patteristo kehitettiin laadullisen pilottitutkimuksen avulla ja näin saatua, alkuperäistä patteristoa kehitettiin pienen testi-surveyn avulla. Lopullisen survey-aineiston analysoinnissa käytettiin taustana kahta yleistä palvelun havaitun laadun mallia, eli Grönroosin (1984) kaksi- ja kolmiulotteista mallia sekä Parasuramanin, Zeithamlin ja Berryn (1988) kehittämää SERVQUAL mallia (5/7 ulottuvuutta) ja näiden soveltuvuutta metsäpalveluiden laadun kuvaamiseen.

## **Yleisten laadun mallien soveltuvuus metsä- ja puukauppapalveluiden laadun tarkasteluun**

Tulosten antamana päätelmänä on, että sekä Grönroosin kolmen laatu-  
ulottuvuuden muodostama malli että Parasuramanin ym. yksityiskohtaisempi  
5-7 laatu-ulottuvuuden malli ovat sovellettavissa metsä- ja puukauppapalve-  
luiden tarkasteluun. Mallien käyttö sellaisenaankin lienee mahdollista, mutta  
todennäköisesti käyttökelpoisimpia tuloksia saadaan, kun yleisiä palvelun  
laadun malleja sovelletaan niin, että metsä- ja puukauppapalveluiden eri-  
tyispiirteet otetaan huomioon mittaristoa sovellettaessa.

## **SUMMARY: QUALITY FACTORS AND DIMENSIONS OF SERVICES ON FORESTRY AND WOOD TRANSACTIONS – FOREST OWNERS' VIEW.**

### **Background and purpose**

Availability and supply of roundwood have been key issues of the early 2000s in the Finnish forest sector and forest policy. In order to activate private forest owners to sell roundwood, they need to be encouraged to manage their forests and to take other measures related to forest utilization. This presumes that, besides relevant information, services are available for forest owners and the quality of services is inviting. The aim of this study was to find out from forest owner's view, which are the factors that contribute to the quality of services on forestry and wood transactions.

### **Reliability and the final outcome are central issues in the quality of services on forestry and wood transactions**

The results indicate that forest owners look for expertise and ease by using services on forestry and wood transactions. According to forest owners, one of the key elements of these services is careful execution of the work. This means that the supplier of the service respects mutual agreements and takes full responsibility for the mistakes. Forest owners also consider that high quality includes appreciation of their interests and benefits in the implementation of the service. In addition, they assume that the service is economically competitive.

Forest owners appreciate most highly the reliability of the employees as to the quality factors related to the supplier organization of the service. Essential factors are also personal contacts as well as quick and open information of the matters involved in the service. The need for personal contacts implies that the problems between forest owners vary and "a patent advice of a manual" is not adequate. Further, forest owners appreciate that information of the availability of services is distributed actively to them.

### **Quality classifies forest owners into four groups**

Forest owners' quality criteria were examined by 64 attributes related to services on forestry and wood transactions. All the presented attributes were at least fairly important practically to all forest owners.

On the basis of the factors appreciated in the quality forest owners can be classified into four groups: Those appreciating particularly final outcome, environment and visual result, those appreciating above all features of the supplier organization, those emphasizing physical frames and treatment of forest owners, and those who are uncertain about the quality issues. Forest owners that regard highly physical frames and treatment of forest owners make the biggest group (44 %). This group can be characterized as the most quality conscious one, because most of the quality factors are important to the majority in this group. About one fourth of the forest owners appreciates above all the final outcome, environment and the visual result in the services on forestry and wood transactions. Almost as many forest owners emphasize especially the features of the supplier organization. The main reasons for the use of services on forestry and wood transactions are same in these three groups. The reasons are ease and expertise, enhanced efficiency and better outcome compared to one's own work, and insufficient knowledge and skills.

Approximately every tenth forest owner is uncertain about quality factors. It indicates that this group is not very quality conscious. These forest owners wish also to get ease and expertise in running the business and to enhance the efficiency in the work by using services.

When choosing the supplier organization of a service, criteria vary slightly more between forest owners than when deciding about the extent and content of the service. The knowledge of the employees and earlier experiences are important to all forest owners. In addition, consideration of the sustainability in forest management, factors related to price, and price-quality relation are regarded important in all groups except the group "uncertain about quality". Reputation of the supplier organization belongs to the most important criteria among forest owners in the quality group "physical frames and treatment of forest owners" as well as in the group that emphasizes particularly features of the supplier organization.

### **Quality criteria vary according to the objectives of forest ownership**

The attributes representing the objectives of the forest ownership can be reduced to five dimensions which uncover the latent structure of these variables. These dimensions are: Activity values, trans-generation values, nature and emotional values, economic security, and forest as a source of income. In activity values, the opportunities to different activities in forests are emphasized. Forest owners with trans-generation values appreciate forests above all as property that can be passed to heirs and as a tie between generations. Nature and emotional values represent objectives related to nature conservation, diversity of nature, landscape values and connections to the home area of childhood and youth. Forest owners who emphasize particularly economic security regard forest as a support "against a rainy day". Income offered by the forest are important to those forest owners who appreciate forest above all as a source of income in their ownership.

On the basis of the objectives of forest ownership forest owners can be clustered into four different groups. The biggest group is composed of forest owners emphasizing forest income but also other objectives (multi-objective forest owners). More than one third (37 %) of the forest owners belong to this group. These forest owners can also be characterized as "typical forest owners". In addition, this group includes plenty of farmers. Forest owners of this group use actively services on forestry and wood transactions. The second biggest group comprises forest owners who regard economic security and trans-generation values as the main objectives in their ownership. Every fourth forest owner belongs to this group. They use services rather infrequently. About every fifth forest owner has activity values as the main objective in the forest ownership. As users of services these forest owners are not very keen. Forest owners in the groups of economic security and activity values live typically in the countryside, they have low-level education and their forest estates are rather small. In the group of economic security the income level is also typically low. The smallest objective group (17 %) consists of forest owners, who have not particularly clear objectives in their ownership. This group is characterized by well-educated forest owners of working age and with good income and residence far from the forest estate. Yet, these forest owners use quite frequently services on forestry and wood transactions.



Regarding quality criteria, forest owners with activity values emphasize especially factors related to the final outcome, environment and visual result. Forest owners with trans-generation values appreciate above all the features of the supplier organization. In the group with nature and emotional values quality factors related to physical frames, environment and visual result and to features of supplier organization are emphasized. Forest owners with the main objective of economic security consider treatment of forest owners and the physical frames of supplier organization as the key elements of the service quality. Treatment of forest owners and the physical frames are the main quality criteria also for the forest owners emphasizing forest income in their ownership. In addition, the final outcome of the service is important to these forest owners.

#### **Data: 731 forest owners**

These results are based on a nation-wide mail survey conducted in May 2004. The population of the study consisted of about 270 000 Finnish private forest owners with an obligation to pay the legally-based forest management fee. A sample of 2 000 forest owners was selected from the population by systematic random sampling and a structured questionnaire was mailed to this group. The data of the study consisted of 731 accepted responses the response rate being 38 % (final corrected sample was 1 930 forest owners). A test survey preceded the actual survey.

#### **Empirical set of questions measuring the quality and theoretical background**

The study included a generation of an empirical set of questions with 64 individual quality attributes measuring the quality of services on forestry and wood transaction from the customer's point of view. The theoretical hypotheses were firstly, that the perceived quality of a service is an outcome of a multidimensional entity, and secondly, that a service is a product combined of an intangible functional part and a tangible physical part. The development of the questions based on a qualitative pilot study and the resulted set of questions was further developed by a small test survey. The analysis of the final survey data based on two general models of perceived quality, i.e. two and three dimensional models by Grönroos (1984) and

SERVQUAL model (5/7 dimensions) by Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988), and their suitability to describe the perceived quality of services on forestry and wood transactions.

**Suitability of general quality models in studies of the quality of services on forestry and wood transactions**

Conclusions of the results are that both the three dimensional Grönroos model and the more detailed 5-7 dimensional SERVQUAL model by Parasuraman et al. can be applied to studying the quality of services on forestry and wood transaction. The use of the models as such might be possible, but very likely the results will be more useful if the general models of perceived quality are applied so that the special features of forestry and wood transaction services are considered in the adaptation of the measuring instrument.

# 1. JOHDANTO

## 1.1 Tausta

### **Metsänomistajakunnan rakenne ja toimintaympäristö muutoksessa**

Puun saatavuus ja markkinoille tulo on ollut 2000-luvun puolenvälin keskeisiä kysymyksiä puumarkkinoilla ja myös metsäpolitiikassa. Metsäverojärjestelmän muutos ja vaikeudet kansainvälisillä puumarkkinoilla, koskien etenkin Venäjän puun saatavuutta, ovat nostaneet esille kysymyksen siitä, millä keinoin puun tarjontaa Suomessa voitaisiin edistää. Yhtenä tärkeimmistä keinoista on noussut esille metsänomistajakunnalle suunnatun neuvonnan kehittäminen. Asiaa voidaan ja ehkä tulisikin kuitenkin tarkastella laajemmin kuin pelkkänä neuvontana. Neuvonta on osa metsänomistajille suunnattuja palveluita ja metsänomistajakunnan aktivoiminen puunmyyntiin edellyttää myös heidän aktivoimistaan metsänhoitoon sekä muihin metsien käyttöä koskeviin toimiin. Tämä edellyttää, että saatavilla on tiedon lisäksi palveluita ja sellaisia palveluiden tarjoajia, jotka kiinnostavat metsänomistajia ja saavat heidät käyttämään palveluita. Palveluita tulisi siis olla saatavilla ja palveluiden laadun tulisi miellyttää metsänomistajia. Metsänomistajien näkemyksiä palveluiden laadusta ei kuitenkaan ole juuri tutkittu.

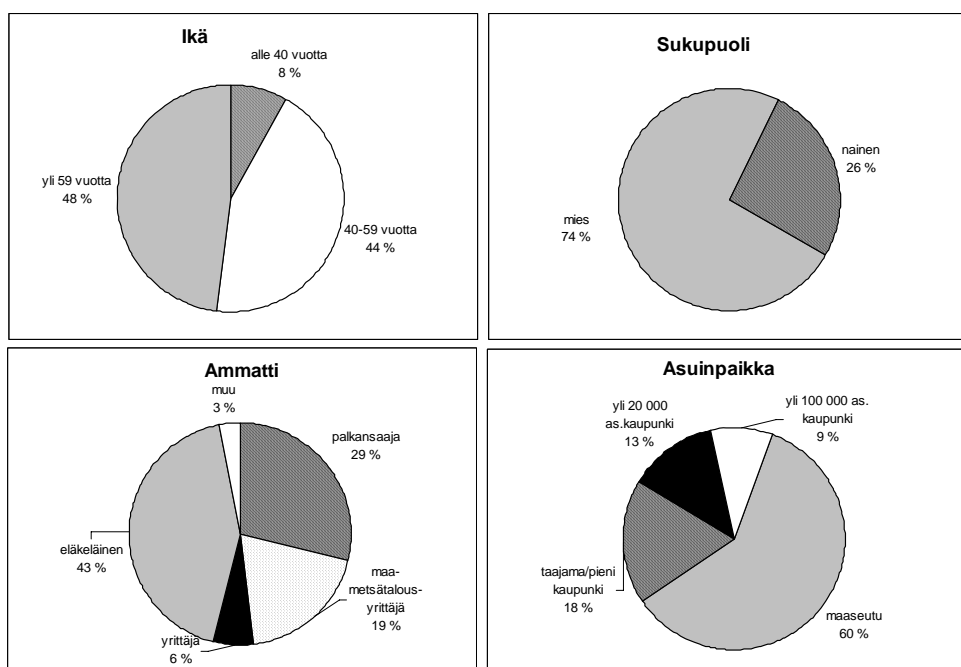
Metsien hoitoon ja käyttöön vaikuttavat muun muassa yksityismetsänomistajakunnan muutokset ja toimintaympäristön eli yhteiskunnan yleiset muutostrendit. Muutokset vaikuttavat siihen, miten metsänomistajat hyödyntävät puukauppaan ja muuhun metsätalouteen liittyviä palveluita (tästä lähtien metsä- ja puukauppapalvelut tai pelkästään metsäpalvelut) sekä siihen, millaista laatua palveluilta ja niistä tarjoavilta organisaatioilta odotetaan.

Metsänomistajakunnan rakenne on muuttunut tuntuvasti viimeisen kymmenen-viidentoista vuoden aikana ja rakennemuutos jatkuu edelleen (Kuvio 1). Selkeimmät 1990-luvun ja 2000-luvun alun selkeimmät muutostrendit ovat (Rämö ym. 2005, Ruohola ym. 2004, Karppinen ym. 2002):

- Metsätilojen lukumäärä on kasvanut ja niiden keskikoko pienentynyt.
- Metsänomistajat ikääntyvät (keski-ikä 2000-luvun alussa 59 vuotta).
- Yhä useampi metsänomistaja asuu tilansa ulkopuolella ja kaupungeissa asuminen on lisääntynyt. Kuitenkin suurin osa omistajista asuu edelleen maaseudulla metsän sijaintikunnassa; tiloilta muutetaankin maaseudun

taajamiin. Kaupungistuminen on vielä toistaiseksi ollut melko hidasta ja ylivoimaisesti suurin osa metsänomistajista asuu edelleen joko maaseudun haja-asutusalueella tai taajamissa.

- Naisten ja eläkeläisten osuus metsänomistajien joukossa on kasvanut. Enemmistö metsänomistajista eli kolme neljäsosaa on kuitenkin edelleen miehiä. Eläkeläisten osuus on sen sijaan kasvanut nopeasti, sillä kaksi viidennestä metsänomistajista on eläkeläisiä.
- Maanviljelijämetsänomistajien osuus on supistunut ja muiden ammattiryhmien, etenkin eläkeläisten, osuus on kasvanut.



**Kuvio 1.** *Suomalaisten metsänomistajien jakautuminen iän, sukupuolen, ammatin ja asuinpaikan suhteen (Ruohola ym. 2004).*

Metsänomistajakunnan meneillään olevat muutostrendit kuten esimerkiksi ikääntyminen, jatkunevat pitkälle 2010 tai jopa 2020 –lukujen puolelle, sillä suurimman omistajaryhmän muodostavat 1940-luvun lopulla syntyneet niin kutsutut suuret ikäluokat. Ikääntyminen ja tilan ulkopuolella asuminen vähentävät ainakin periaatteessa metsänomistajien mahdollisuuksia omatoimiseen metsänhoitoon. Kaupunkilaistuminen saattaa ajan mittaan johtaa siihen, että osa metsänomistajista vieraantuu metsätaloudesta. Tämä saattaa

edelleen lisätä metsäpalveluiden tarvetta - ainakin periaatteessa. Kaikkiaan kehitys on luultavasti 2000-luvun ensimmäisen ja toisen vuosikymmenen aikana johtamassa siihen, että erilaisia metsänhoito- ja puukauppapalveluita tarvitaan aiempaa enemmän. Voidaan arvioida, että palveluiden potentiaaliset käyttäjät ovat suurelta osin etäällä metsistään asuvia ja toisaalta yhä ikääntyneempiä henkilöitä.

Omatoiminen työskentely metsissä on toistaiseksi ollut yleistä metsänomistajien keskuudessa. Vuosituhannen vaihteessa metsätaloudellisesti merkittävää omatoimista työtä (vähintään yksi työpäivä vuodessa) tekee noin 60 % metsänomistajista (Koho ym. 2004). Useille tämä mahdollisuus on aiempien tutkimusten valossa myös yksi metsänomistuksen monista motiiveista. Omatoimisen työn merkitys ei siten ole metsänomistajille ehkä ensisijaisesti niinkään omalla työllä saavutettava taloudellinen hyöty vaan tämä yhdistettynä metsätyöstä saatavaan liikuntaan ja ulkona olemiseen.

Metsänomistajakunnan rakennemuutos todennäköisesti ilmenee avun ja/tai tiedon lisääntyvänä tarpeena sekä metsien hoidossa että puukaupan toteuttamisessa. Muissa ammateissa kuin päätoimisena viljelijänä toimiminen todennäköisesti rajoittaa metsätalouteen käytössä olevaa aikaa. Tosin maatalouden rakennemuutoksen myötä yhä useampi päätoiminen viljelijäkin saattaa kokea metsätalouteen käytössä olevan ajan aikaisempaa rajoitetummaksi. Etäällä asuminen rajoittaa mahdollisuuksia käydä metsässä. Myös korkea ikä ja terveydentila rajoittanevat yhä useampien metsänomistajien mahdollisuuksia omatoimiseen metsätaloustyöhön, joskin yhteys ei ehkä ole suoraviivainen: Eläkkeelle siirtyvillä saattaa olla enemmän aikaa metsätalouden töihin kuin työelämässä olevilla, ja iän tuomat rajoitteet saattavat muodostua metsätyön esteiksi laajemmin vasta myöhään eläkeiän alkamisen jälkeen. Yleensä etäännyminen maa- ja metsätalouden ammateista merkitsee suppeahkoa tietämystä ja kokemuksia metsätaloudesta ja puukaupan teosta, ehkä jopa tietämättömyyttä siitä, mistä apua, tietoja ja palveluita tulisi etsiä. Näin voi olettaa olevan etenkin niiden metsänomistajien joukossa, jotka ovat viettäneet myös lapsuutensa kaupungissa.

Omistajakunnan rakenteen lisäksi metsänomistajien ja metsätalouden toimintaympäristö on muuttunut 1990-luvulla ja 2000-luvun alkuvuosina. Eräs keskeinen muutos on ympäristönäkökohtien kasvanut painotus metsätaloudessa. Samalla näistä kysymyksistä tarvitaan aiempaa enemmän tietoa. Esimerkiksi keskeisimmät metsälait ja luonnonsuojelulaki uudistettiin 1990-luvulla. Metsänhoitosuositukset ovat myös muuttuneet ympäristön paremmin

huomioiviksi. Metsäsertifiointi tuo omat vaatimuksensa metsänkäsittelyyn. Muutokset ovat lisänneet metsänomistajien vastuita ja velvoitteita metsien käsittelyssä ja samalla metsänomistajien tarvitseman tiedon ja neuvonnan määrää. Kansallisen metsäohjelman (KMO 2010 ja tämän uudistus) tavoitteisiin sisältyy myös metsien hoidon, käytön ja suojelun kehittäminen. Esimerkkinä on 1990-luvun lopulla toteutettu Natura 2000-ohjelma. Bioenergia on uusi asia, jota kohtaan metsänomistajat tuntevat aiempien tutkimusten valossa kiinnostusta, mutta myös epätietoisuus ja tiedon puute ovat tyypillisiä isolle osalle metsänomistajakuntaa (esim. Järvinen ym. 2006).

Toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset edellyttävät metsänomistajilta aiempaa suurempaa paneutumista puumarkkinoiden toimintaan. Raakapuumarkkinoilla kaupankäynnin muodot ovat muuttuneet. Elektronisten palvelujen ja yleensä tiedonvälityksen merkitys on kasvanut, kun puukaupassa on siirrytty täysin markkinaohjautuvaan järjestelmään. Metsänomistajien on taloudellisen tuloksensa kannalta osattava seurata puumarkkinoiden kehitystä ja tehtävä päätelmiä niiden tulevasta kehityksestä entistä tarkemmin. Markkinoille on myös tullut uusia puukaupallisia palveluita. Omistajien on siis opeteltava uusia tiedonhankinta- ja kaupankäyntitapojakin ja vertailtava puukaupan palveluiden hyötyjä ja kannattavuutta.

Keskeistä on erilaisten metsänomistajien erilaisten tarpeiden huomiointi palveluja kehitettäessä. Anekdoottisen tiedon valossa näyttää ilmeiseltä, että metsänomistajat eivät koe palvelujen hinta-laatusuhdetta optimaaliseksi. Olemassa olevan tutkimustiedon nojalla on kuitenkin vaikea päätellä, minkä palvelujen osalla ongelmat ovat selvimmät ja miten laatua voitaisiin nostaa.

Kaikkiaan metsänomistajakunnan ja puumarkkinoiden kehitys korostaa erilaisten palveluiden tarvetta. Käytännössä voidaan olettaa, että palveluiden käytön ratkaisevat metsänomistajan kokema palvelun laatu ja hinta/laatusuhde (kustannus vs. hyöty), tyytyväisyys palveluihin sekä tyytyväisyys ja luottamus palvelun tarjoajaan. Myös palvelujen fyysinen ja ajallinen saataavuus, metsänomistajien tietoisuus erilaisten palveluiden olemassaolosta sekä kyky hyödyntää näitä (esimerkiksi Internet-palveluita) ovat ratkaisevia.

## **Metsä- ja puukaupallisten palvelujen tarjoajat**

Metsänomistajille on tarjolla palveluita usealta eri taholta. Osa palveluista on viranomaispalveluja tai näitä muistuttavia ja osa tarjotaan liiketaloudellisin perustein yksityisyrittäjien toimesta.

Metsäkeskukset (13) ovat pääasiassa julkisin varoin metsänomistajille palveluita tuottavia, lähinnä maakunnallisiksi luokiteltavia toimijoita. Niiden tehtävänä on

- edistää alueensa metsien kestävää hoitoa ja käyttöä
- edistää alueensa metsien monimuotoisuuden säilymistä
- järjestää metsätaloutta tukevaa koulutusta ja neuvontaa

Metsäkeskusten toiminnan rahoituksessa erotetaan varsinainen toiminta eli valtionaputoiminta sekä liiketoiminta. Liiketoiminnasta merkittävimmän osan muodostavat metsäsuunnitelmien laadinta ja kestävä metsätalouden rahoituslain mukaisten hankkeiden suunnittelu- ja työnjohtotehtävät. Liiketoiminnan osuus metsäkeskusten kokonaisliikevaihdosta on 2000-luvun alussa ollut runsaat 40 % (www.mmm.fi, Valtanen 2002, Metsänomistajien neuvonnan... 2002).

Metsänhoitoyhdistykset (151 vuonna 2007) ovat metsänomistajien muodostamia lakisääteisiä, mutta yksityisluonteisia palveluorganisaatioita. Metsänhoitoyhdistysten jäseniä ovat yhdistysten toimialueella metsää omistavat ja metsänhoitomaksua maksavat metsänomistajat. Kaikkien metsänomistajien on (tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta) oltava yhdistyksen jäseniä ja maksettava hehtaariperusteista ja veroluonteista metsänhoitoyhdistysmaksua, jolla yhdistysten toiminta osaksi rahoitetaan. Metsänhoitoyhdistykset ovat velvoitettuja tuottamaan palveluja, jotka tukevat yksityismetsätalouden kannattavuutta ja edistävät kestävä metsien hoitoa ja käyttöä. Näistä palveluista metsänomistajat maksavat yhdistykselle. Metsänhoitomaksu velvoittaa yhdistykset palvelemaan tasapuolisesti kaikkia metsänomistajia ja tarjoamaan esimerkiksi tietoja ja jonkinlaista neuvontaa vastikkeetta. (esim. www.mhy.fi, Järvenpää 2002, Metsänomistajien neuvonnan...2002). Käytännössä metsänhoitoyhdistykset ovat lakisääteisyystään huolimatta täysin metsänomistajien itsensä rahoittamia organisaatioita. Hoitotoihin eli osalle palveluista on kuitenkin mahdollista saada valtion tukea (jota siis saa tekipä tukeen oikeuttavan työn metsänhoitoyhdistys tai jokin muu taho).

Metsänhoitoyhdistysten tarjoamat palvelut voidaan jakaa seuraaviin palveluihin:

- puukaupallisiin palveluihin
- metsänhoidollisiin palveluihin
- koulutus- neuvonta-, tiedotuspalveluihin
- suunnittelu- ja muihin asiantuntijapalveluihin

Yksityismetsien metsänhoitotöiden suunnittelusta ja suorittamisesta metsänhoitoyhdistykset hoitavat noin 80 prosenttia. Noin 75 prosenttia yksityismetsien puukaupan alkuvaiheen suunnittelusta on metsänhoitoyhdistyksen suunnittelema. Varsinaisia puukauppoja metsänhoitoyhdistykset tekevät metsänomistajien valtuuttamina noin 40 prosenttia yksityismetsien puun kokonaisyntymäärästä.

Metsäyhtiöt: Metsäteollisuus hankkii yli 70 % tarvitsemastaan raaka- puusta yksityismetsistä. Yhtiöiden toiminnan kannalta häiriötön puun saanti tehtaille on elintärkeää. Puun saannin turvaamiseen metsäyhtiöt pyrkivät muun muassa solmimalla pitkäaikaisia yhteistyösopimuksia metsänomistajien kanssa (2000-luvun alkupuolella noin 25 % metsäyhtiöiden yksityismetsistä hankkimasta puusta).

Sopimuksilla tavoitellaan erityisesti suurempien metsälöiden omistajia, joilla on mahdollisuus säännöllisiin puun myynteihin. Palvelusopimusten sisältö vaihtelee yrityksittäin ja puukaupan lisäksi niihin voi sisältyä laajojakin puukaupallisia, metsänhoidollisia ja metsätalouden neuvontapalvelukokonaisuuksia (Metsänomistajien neuvonnan ...2002). Suurin osa kotimaan yksityismetsistä tehtävästä puunhankinnasta tapahtuu perinteisesti joko metsänhoitoyhdistyksen valtakirjakaupoin, metsänhoitoyhdistyksen muutoin avustamana tai suoraan metsänomistajan ja metsäyhtiön välisessä kerta- luonteisessa kaupassa ilman metsänhoitoyhdistyksen apua.

Yksityiset metsäpalveluyrittäjät: Metsänomistajille tarjoaa metsäpalveluita lukuisa joukko yksityisiä yrittäjiä. Yksityisten yrittäjien palvelut vaihtelevat korjuupalveluja tarjoavista metsuriyrittäjistä kattavia suunnittelu-, metsänhoito-, korjuu- ja neuvontapalveluja tarjoaviin metsäpalveluyrittäjiin (Metsänomistajien neuvonnan ...2002). Näiden yrittäjien palveluista suurehko osa kanavoituu metsänomistajille metsänhoitoyhdistysten ja metsäkeskusten sekä metsäyhtiöiden kautta niin, että yksityiset metsäpalveluyrittäjät ovat näiden organisaatioiden alihankkijoita.

Kaikkiaan metsänomistajille on tarjolla hyvin erilaisia palvelukokonaisuuksia yksittäisistä palveluista kaiken kattaviin paketteihin. Myös palvelun



tarjoajia on periaatteessa runsaasti. Eniten palvelutarjontaa suunnataan suurimmille metsätilanomistajille, sillä erityisesti heistä ovat kiinnostuneita puukauppa- ja metsäpalveluita tarjoavat metsäyhtiöt. Keskikokoisten ja pienten metsätilojen omistajille palveluntarjonta keskittyy lähinnä metsänhoitoyhdistyksiin.

Palveluiden kehittäminen metsäomistajien muuttuvia tarpeita ja yhteiskunnan vaatimuksia vastaaviksi edellyttää tietoa nykyisten palveluiden riittävydestä ja kattavuudesta: Tarvitaan tietoa nykyisissä palveluissa mahdollisesti esiintyvistä ongelmista ja kehittämistarpeista eri metsänomistajaryhmissä. Tietoa tarvitaan myös metsänomistajien kokemuksista ja toiveista tarjottavien palvelujen laadun, kattavuuden, hinnoittelun ja palvelun tarjoajien suhteen.

## **1.2 Tutkimuksen tavoitteet**

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää millaisista ulottuvuuksista (laatu-ulottuvuudet) metsä- ja puukauppapalveluiden laatu muodostuu metsänomistajan näkökulmasta (havaittu laatu) ja millaiset yksityiskohtaisemmat laadun tekijät (laatuattribuutit) näitä ulottuvuuksia heijastavat. Tutkimuksessa selvitetään myös, millaisia yhteyksiä palveluiden havaitulla laadulla on suomalaisten metsänomistajien palveluiden käyttöön ja heidän arvioimaansa palvelujen tarpeeseen. Lisäksi tutkimuksessa vertaillaan kahden palveluiden havaittua laatua kuvaavan yleisen mallin soveltuvuutta metsä- ja puukauppapalveluiden laadun kuvaamiseen ja siten mittaukseen.

Tutkimuksessa haetaan vastauksia seuraaviin tarkennettuihin kysymyksiin:

1. Mitä metsänomistajat tavoittelevat ja arvostavat metsätalouteen ja puukauppaan liittyvissä palveluissa eli mitkä ovat ne laadun tärkeimmät tekijät, joista havaittu laatu muodostuu?
2. Kuinka hyvin havaitun palvelun laatua asiakasnäkökulmasta yleisellä tasolla kuvaavat mallit soveltuvat metsä- ja puukauppapalveluiden havaitun laadun kuvaamiseen?
3. Millaisia erilaisia segmenttejä metsänomistajakunnassa on metsäpalvelujen havaitun laadun arvottamisen (tärkeyden) suhteen?
4. Käyttävätkö palvelun laatua (laadun ulottuvuuksia) eri tavoin arvostavat metsänomistajat (segmentit) palveluita eri tavoin?

Tutkimuksesta saatava tieto edesauttaa metsä- ja puukauppapalveluiden suunnittelua ja laadun kehittämistä erilaisten metsänomistajien tarpeisiin paremmin soveltuvaksi. Tämä on hyödyllistä sekä metsäpolitiikan tavoitteita tukevien keinojen suunnittelijoille että käytännön palvelutoimintaa kehittäville ja tarjoaville kaupallisille ja ei-kaupallisille toimijoille.

## 2. ASEENTEET JA PALVELUN LAATU: TEORIAA

### 2.1 Asenteet ja käyttäytyminen

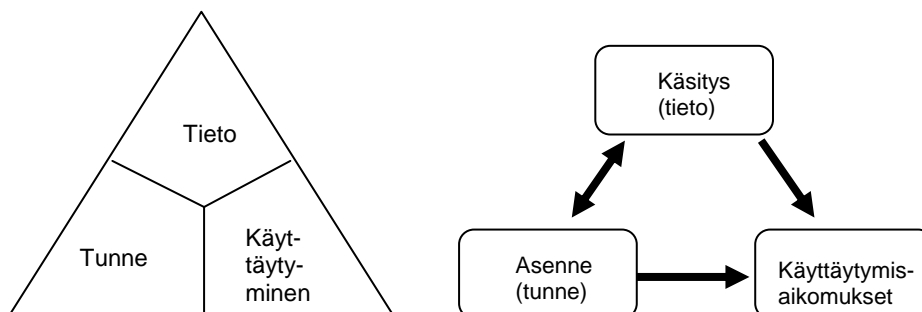
Asenteita käytetään yleisesti selittämään ihmisten käyttäytymistä ja sen taustalla vaikuttavia tekijöitä. Asenteiden käyttöä käyttäytymisen selittämiseen puoltavat monet seikat, joista tärkeimpiä ovat (Oskamp 1991):

1. Yhdellä asenneulottuvuudella voidaan selittää useita käyttäytymisen muotoja (esim. rakkautta perheeseen voi ilmentää perheen kanssa vietetty aika, asioiden tekeminen perheen puolesta, yhteenkuuluvuuden tunne jne.).
2. Asenne ilmaisee syytä henkilön tietynlaiselle käyttäytymiselle määrätys- sä tilanteessa tai tietyn kohteen suhteen.
3. Asenteen avulla voidaan selittää henkilön käyttäytymisen johdonmukai- suutta, koska yksi asenne saattaa vaikuttaa monen eri toiminnon taus- talla.
4. Asenteet ovat tärkeitä myös sellaisenaan, sillä ne heijastavat tapaa, jolla ihminen kokee ympäröivän maailman.
5. Asenne on suhteellisen puolueeton, laajasti hyväksytty ja käytetty käsi- te (psykologia, sosiologia, politiikantutkimus jne.)

Suosioistaan ja käyttökelpoisuudestaan huolimatta asenteiden käyttöön liittyy myös heikkouksia. Yksi keskeisimmistä liittyy asenteiden määrittelyyn. Alun perin asenne on tarkoittanut henkilön asentoa tai ryhtiä. Sosiaalitietei- sä asenne on kuitenkin alkanut merkitä pikemminkin "mielen asentoa". Asenteisiin katsotaan yleisesti sisältyvän tunne ja käyttäytymistaipumus. Asenteilla on näiden määritelmien mukaan psykologinen perusta, ne ovat pysyviä, opittuja ja luonteeltaan arvioivia. Kaikkein keskeisintä määritelmis- sä on valmius reagoida. Asenne ei siten ole käyttäytymistä, vaan käyttäyty- misen valmistelua, taipumus käyttäytyä tietyllä tavalla tietyssä tilanteessa (Oskamp 1991).

Parasuraman ym. (1985, 1988, 1994) määrittelevät asenteen suhteelli- sen pysyväksi tunnepitoiseksi suuntautumiseksi esimerkiksi tuotetta, yritystä tai palvelutapahtumaa kohtaan (esimerkkinä suhtautuminen asiakaspalve- luun). Tyytyväisyys on puolestaan tunnepitoinen reaktio johonkin määrät- tyyn asennetason tapahtumaan (esimerkiksi kuluttaminen). Asenne on siis yleisen tason mittari, eikä ole sidottu tiettyyn tilanteeseen.

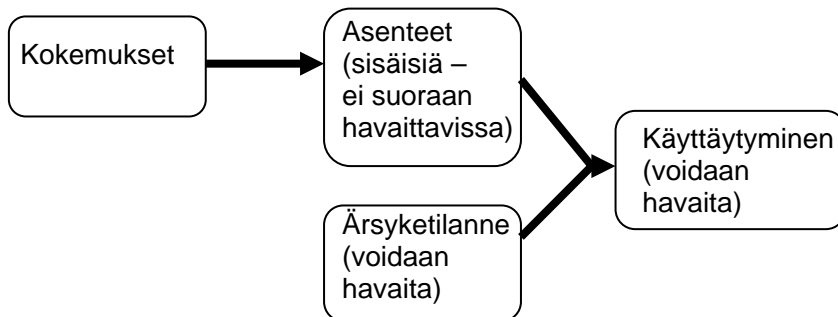
Asenteiden perusluonteesta on olemassa kaksi toisistaan eroavaa teoreettista päänäkemystä. Vanhemman näkemyksen mukaan asenne on yksi kokonaisuus, joka muodostuu kolmesta eri tekijästä eli komponentista. Nämä komponentit ovat tieto, tunne ja käyttäytyminen (Kuvio 2). Uudemman teoriakäsityksen mukaan komponentit, joista asenne muodostuu, ovat erillisiä kokonaisuuksia. Nämä voivat tilanteesta riippuen olla joko toisistaan riippuvaisia tai riippumattomia (Kuvio 2). Tässä mallissa ilmaisua "asenne" käytetään vain tunnetta kuvaavasta ulottuvuudesta. Asenne kertoo tällöin tiettyyn asiaan tai henkilöön kohdistuvasta arvioinnista tai suosiosta (miellyttävä - vastenmielinen tms). Tieto-ulottuvuudesta käytetään puolestaan ilmaisua "käsitys", mikä kertoo henkilön subjektiivisen näkemyksen kohteen ominaisuuksista. Käyttäytymisulottuvuus on tässä lähestymistavassa nimetty "käyttäytymisaikomukseksi". Tämä komponentti ilmaisee subjektiivisen todennäköisyyden sille, että henkilö toimii tietyllä tavalla tietyssä tilanteessa (Oskamp 1991). Itse käyttäytyminen ei kuitenkaan enää tässä määritelmässä sisälly asenteeseen. Tässä tutkimuksessa noudatetaan tätä tuoreempaa tulkintaa asenteesta.



Kolmen komponentin asennemalli

Erillisten asenneulottuvuuksien malli.

**Kuvio 2.** Asennekomponenttimallit ( Oskamp 1991, s. 9).



**Kuvio 3.** *Asenteiden vaikutus käyttäytymiseen ärsyketilanteessa (Oskamp 1991, s. 15).*

Koska asenteet ilmaisevat käyttäytymistäipumuksia, mutta eivät ole varsinaista näkyvää käyttäytymistä, niitä ei myöskään voi suoraan tarkkailemalla havaita. Asenteet voidaan siten ymmärtää teoreettisina rakennelmina, joita ei voi havainnoida sellaisenaan. Asenteet kuitenkin välittävät tai auttavat selittämään yhteyksiä tiettyjen, havaittavissa olevien ympäristöärsykkeiden ja tietynlaisen käyttäytymistavan välillä. Kuviossa 3 voidaan nähdä, kuinka henkilön aiempien kokemusten kautta muodostuneet asenteet liittyvät vallitsevaan ärsyketilanteeseen ja määrittelevät henkilön reaktion siihen (Oskamp 1991).

Palveluiden laadun arviointiin asenteet liittyvät läheisesti: Arviointitapahtuman keskeisiä osia ovat aiempien kokemusten kautta ja muutoin hankittu tieto ja subjektiiviset käsitykset palvelusta. Kokemukset ja käsitykset puolestaan ovat asenneteorian keskeisiä tekijöitä. Tässä tutkimuksessa havaittu laatu ymmärretään asenne-tyyppiseksi ilmiöksi, jolloin voidaan olettaa, että havaittua laatua voidaan kuvata abstrakteilla malleilla, jotka ovat yleistettävissä moniin eri tuotteisiin/palveluihin ja sovellettavissa myös monilla fyysisesti eriytyneillä markkinoilla kuten esimerkiksi eri maakunnissa tai maissa.

## **2.2 Palvelun laatu asiakkaan näkökulmasta**

### **2.2.1 Palvelun laadun käsite: havaittu laatu**

#### **Laatu ja tuotteen havaittu laatu**

Laatu on vaikeasti määriteltävissä oleva käsite. Laatua ja sen muodostavia tekijöitä on usein kuluttajienkin vaikea täsmällisesti ilmaista, vaikka oma-kohtainen käsitys tuotteen tai palvelun laadusta voitaisiin muodostaa hyvinkin helposti ja nopeasti. Siten tuotteen tai palvelun laadun mittaaminen tutkimuksen keinoin ei ole yksinkertaista. Laadun määrittely voidaan tehdä useasta näkökulmasta tai lähestymistavasta. Usein esitettyjä lähestymistapoja ovat objektiivinen ja absoluuttinen lähestymistapa (perustuu objektiivisiin mittareihin) ja sen vastakohtana havaittu laatu, joka on laatua arvioivan tahon subjektiivinen käsitys laadusta. Havaittua laatua arvioi yleensä asiakas tai ostaja, mutta yhtä hyvin tuottaja voi arvioida laatua subjektiivisesti objektiivisten mittausten lisäksi. Objektiivista laatuseurantaa edustaa esimerkiksi valmistajan valmistusprosessin aikana tekemä laatuseuranta, joka perustuu testauksiin, näytteisiin ym. (pisto-) kokeisiin. Niiden avulla voidaan selkeästi tarkistaa ja mitata tietyt parametrit, ja eri mittaajien tulee oletettavasti päätyä samaan tulokseen. Edelleen laatua voi arvioida arvostusperustaisesti, jolloin laatua suhteutetaan sen tuomaan hyötyyn (yleensä mittarina käytetään yksinkertaisesti laadun ja hinnan vertailua, jolloin laatua on voitu mitata absoluuttisesti tai subjektiivisesti). Laadun käsitteeseen ja tutkimukseen voi liittyä filosofia, jonka mukaan laatu on jakamaton (laatu on yhtenäinen ja jakamaton ilmiö) tai toisaalta käsitys siitä, että laatu voidaan jakaa elementeiksi, joiden summa on kokonaislaatu.

Laadun merkitys markkinoinnissa perustuu siihen, että yleinen oletta-  
mus on, että korkeammasta laadusta asiakkaat ovat valmiita maksamaan  
enemmän. Oletetaan siis, että mitä korkeampi laatu, sitä enemmän hyötyä  
asiakas tuotteesta tai palvelusta saa, ja tällä perusteella hän on myös halu-  
kas maksamaan enemmän. Lisäksi voidaan olettaa, että korkea laatu tuo  
kilpailuetua; jos korkealaatuisempaa tuotetta myydään samaan hintaan kuin  
vähemmän laadukasta tuotetta, on syytä olettaa, että korkealaatuisempi  
tuote saavuttaa laajemman markkinaosuuden. Jotta fyysisiä tuotteita tai  
palveluita myyvä yritys voisi hyödyntää laatua markkinoinnissa, hänen on  
tunnettava asiakkaan laatumielitymukset ja arvostukset (esim. Woodall,

Woodruff, Zeithaml 1988). Ainoastaan tällöin tuotteen laatua voidaan kehittää asiakkaiden mieltymysten mukaan. Metsäpalveluita tarjoavan organisaation olisi siten tiedettävä miten metsänomistajat arvioivat palveluiden laatua. Lisäksi asiakkaiden laatuksitysten tunteminen auttaa segmentoimaan eli jakamaan metsänomistajakuntaa heidän laatumieltymystensä perusteella. Tämä saattaa tehostaa metsäpalveluiden laadun kehittämistyötä.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan laatua asiakkaan subjektiivisesta näkökulmasta, joka määritellään asiakkaan havaitsemaksi laaduksi. Yksinkertaisimmillaan voidaan sanoa, että laatu muodostuu siitä, kuinka tuotteen ominaisuudet ja käyttäjän/asiakkaan vaatimukset kohtaavat toisensa. Tuotteiden laatua kuluttaja voi arvioida monien ulkoisten tekijöiden (fyysiset laatuattribuutit) perusteella, kuten tyylin, lujuuden, pakkauksen, tuotteen koon tai muun vastaavan ominaisuuden mukaan. Toisaalta laatu kattaa myös aineettomien tuoteominaisuuksien laadun (aineettomat laatuattribuutit), joista esimerkkejä ovat tuotemerkin tai valmistajan maine ja tuotteen edustama sosiaalinen status. Laatu mielletäänkin usein paremmuudeksi, ylellisyydeksi, loistokkuudeksi tai tärkeydeksi (Parasuraman ym. 1985). Vaikka asiakas ehkä loppujen lopuksi arvioi laatua jakamattomana kokonaisuutena, havaittua laatua kuitenkin yleisesti tutkitaan erillisten, yksityiskohtaisempien ja usein konkreettisempien laatuattribuuttien kautta. Tämä on käytännöllisempää ja tarjoaa myös tarkempaa tietoa tuotteen tai palvelun laadun osatekijöiden merkityksestä ja siten esimerkiksi kehittämistarpeesta kuin laadun arviointi jakamattomana kokonaisuutena. Tätä lähestymistapaa noudatetaan myös tämän tutkimuksen empiirisessä osassa.

Viimeaikainen tutkimus sekä fyysisten tuotteiden että palveluiden ja näiden muodostamien "kokonaistuotteiden" havaitun laadun saralla on päätyntä esittämään havaitun laadun moniulotteisena kokonaisuutena (esimerkiksi Berry et al. 1988, Grönroos 1982, 1984, 1998, 2001, Parasuraman et al. 1985, 1988, 1994, Zeithaml 1988, Brucks et al. 2000, Garvin 1987a&b, Stone-Romero et al. 1997, Woodall 1997). Havaitun laadun ymmärretään muodostuvan muutamista laveista ja asiakkaan näkökulmasta abstrakteista ulottuvuuksista, jotka heijastuvat paremmin havaittavissa olevien laatuattribuuttien eli laadun tekijöiden tärkeytenä. Asenneteoriaa yleistäen havaitun laadun rakenne on ainakin laveampien ja abstraktien ulottuvuuksien osalta yleistettävissä tuotteesta ja markkinoilta toiseen. Sen sijaan näitä ulottuvuuksia heijastavat yksityiskohtaisemmat laadun tekijät eli laatuattribuutit voivat ja todennäköisesti vaihtelevatkin tuotteiden ja markkinoiden välillä.

Lisäksi erilaiset asiakasryhmät eli segmentit oletettavasti kokevat eri laatu-  
ulottuvuudet eri tavoin tärkeiksi, mikä on laatuun perustuvan markkinoiden  
segmentoinnin lähtökohta.

### **Palvelun laatu**

Lehtisen (1983) määritelmän mukaan palvelussa on kysymys laitteen väli-  
tyksellä tai kontaktihenkilön kanssa vuorovaikutussuhteessa tapahtuvasta  
toiminnasta tai sarjasta toimintoja, jotka tyydyttävät käyttäjän tarpeet. Pal-  
veluiden laatu eroaa selkeästi fyysisten tuotteiden laadusta, sillä palvelut  
ovat luonteeltaan aineettomia ja epäyhtenäisiä, ja ne yleensä tuotetaan ja  
kulutetaan samanaikaisesti. Palvelun laatua arvioidessaan kuluttaja vertaa  
palveluihin kohdistuneita odotuksiaan ja palvelun jälkeen palvelusta saami-  
aan kokemuksia toisiinsa.

Tämän tutkimuksen empiirisessä osassa mitataan palvelun laatuun liit-  
tyviä odotuksia ja arvostuksia (laadun tekijöiden tärkeys), mutta ei välittö-  
mästi palvelun käytön jälkeen saatuja kokemuksia (tosin useimmilla met-  
sänomistajilla on taustalla aiempia kokemuksia metsäpalveluista tässä tut-  
kimuksessa noudatetun asennemääritelmän mukaisesti). Siten kyse on täs-  
mällisesti ottaen odotetun laadun mittaamisesta. Tästä huolimatta jatkossa  
puhutaan yhtenäisyyden vuoksi havaitusta laadusta eikä erotella odotettua  
ja havaittua laatua. Palvelut ovat aineettomia, sillä ne ovat yleensä suorituk-  
sia eikä fyysisiä tuotteita. Palveluiden laadulle voidaan siten harvoin asettaa  
kovin tarkkoja yhdenmukaisia määritelmiä. Aineettomuuden vuoksi palvelui-  
den laatua ei voi varmistaa ennakkoon laskemalla, mittaamalla, inventoimal-  
la, testaamalla tai havainnoimalla (Parasuraman ym. 1985, Grönroos 1982).  
Palveluiden epäyhtenäisyys aiheutuu siitä, että palvelutapahtuma vaihtelee  
tuottajan, asiakkaan ja ajankohdan mukaan. Asiakas/kuluttaja osallistuu  
usein itse palvelun tuottamiseen ja vaikuttaa olennaisesti palvelun onnistu-  
miseen (Parasuraman ym. 1985, Grönroos 1982).

Yrityksen näkökulmasta palveluyritys on täysin erilaisessa tilanteessa  
kuin tavaroita tuottava yritys. Tavaroiden kohdalla tuotanto ja kulutus eivät  
ole suorassa yhteydessä toisiinsa, eivätkä siten vaikuta suoraan toisiinsa.  
Palvelun käyttäjä puolestaan on mukana palveluyrityksen tuotantoprosessis-  
sa. Hän voi vaikuttaa sekä tuotannon resursseihin että sen kulkuun. Koska  
palvelu itsessään on aineeton ja siten sellaisenaan vaikeasti arvioitavissa,  
palvelun käyttäjään vaikuttavat sekä kulutus- että tuotantoprosessin tapah-



tumat. Lisäksi kuluttaja vaikuttaa itse omalla käyttäytymisellään tuotantoprosessiin (Grönroos 1982).

Grönroosin (1984) mukaan kuluttajan kokemukset palveluhetkellä vaikuttavat siihen, kuinka hän jälkikäteen arvioi saamansa palvelun laatua. Tätä nimitetään koetuksi palvelun laaduksi. Koettu palvelun laatu on toisin sanoen arviointiprosessin tulos saadusta palvelusta. Tässä prosessissa kuluttaja vertailee palveluun kohdistuneita odotuksiaan saamaansa palveluun. Palvelun laatu riippuu siten kahdesta tekijästä: palveluun kohdistuvista odotuksista ja palvelukokemuksesta. Tässä raportissa koettuun palvelun laatuun viitataan termillä havaittu palvelun laatu. Empiirisesti ei mitata koettua palvelun laatua välittömästi tietyn palvelukokemuksen jälkeen kuten yllä todettiin. Parasuraman ym. (1988) määrittelevät havaitun laadun kuluttajan arvioksi jonkin kokonaisuuden yleisestä erinomaisuudesta tai paremmuudesta.

Melko harvoin tietty asiakkaan ostama tuote on puhtaasti fyysinen tuote vailla mitään tuotteeseen liittyvää palveluksi katsottavaa prosessia ja melko usein palveluksi pääosin katsottava tuote sisältää myös fyysisiä komponentteja. Esimerkiksi Grönroos (1998) päätelee, että etenkin pitkäaikaiseen asiakassuhteeseen perustuvassa liiketoiminnassa asiakkaan saama "tuote" koostuu sekä palvelusta että fyysisestä tuotteesta ja palvelusta muodostuu tärkeä osa kokonaistuotetta. Näin saattaa käydä, vaikka asiakassuhde ei olisikaan pitkäaikainen. Ylipäättään voidaan yleistää, että suurin osa tuotteista on itse asiassa sekä palvelusta että fyysisestä tavarasta koostuvia kokonaistuotteita.

### **2.2.2 Asiakkaan havaitseman palvelun laadun mittaaminen**

Tunnetuimpia palveluiden havaitun laadun malleja ovat esittäneet Parasuraman ym. 1985 (edelleen Zeithaml 1988), ja Grönroos (1982). Tässä tutkimuksessa sovelletaan kumpaakin sekä Grönroosin kaksiulotteista mallia että Parasuramanin, Zeithamlin ja Berryn 1985 kehittämää ja myöhemmin edelleen hiomaa moniulotteista mallia ja sen pohjalta laadittua SERVQUAL-mittaria. Molemmissa malleissa tarkastellaan havaittua palvelun laatua.

## Grönroosin malli

Asiakkaan havaitseman palvelun laadun tarkastelemiseksi Grönroos (esim. 1982, 1984, 1998, 2001) kehitti mallin, jossa laadun osa-alueita tarkastellaan kahden, toisinaan kolmen ulottuvuuden (dimension) avulla. Lähtökohtana on kuluttajan oma vahva osallisuus koko palveluprosessiin. Kuluttajan havainnoilla ja kokemuksilla palvelutapahtumasta on siten vaikutusta jälkikäteen tehtävään, kokemukseen perustuvaan laadun arviointiin eli havaittuun palvelun laatuun.

Yritysten markkinointitoimenpiteillään antamat lupaukset vaikuttavat siihen, mitä asiakas yritykseltä ja sen palveluilta odottaa. Näihin odotuksiin voivat lisäksi vaikuttaa asiakkaan aikaisemmat kokemukset yrityksen palveluista, perinteet, ideologiat sekä kuulopuheet. Palvelun odotettu ja havaittu laatu ovat täten kuluttajan omia subjektiivisia käsityksiä palvelusta (Grönroos 1984).

Palveluiden aineettomuus, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus sekä myyjän ja ostajan välinen vuorovaikutus palvelun aikana vaikuttavat palvelukokemukseen ja siihen, millaiseksi palvelun laatu arvioidaan. Palvelun laadun muodostumisessa keskeisiä tekijöitä ovat palvelun tekninen laatu ja toiminnallinen laatu, jotka ovat luonteeltaan hyvin erilaisia. Tekninen laatu on prosessin tekninen tulos eli se, mitä kuluttaja saa yritykseltä vuorovaikutuksen tuloksena. Tekninen laatu voidaan mitata objektiivisesti kuten mikä tahansa tuotteen tekninen ominaisuus. Palvelun toiminnallinen laatu muodostuu siitä, miten tekninen laatu siirretään asiakkaalle. Toiminnallinen laatu perustuu hyvin subjektiivisiin arviointeihin (Grönroos 1984).

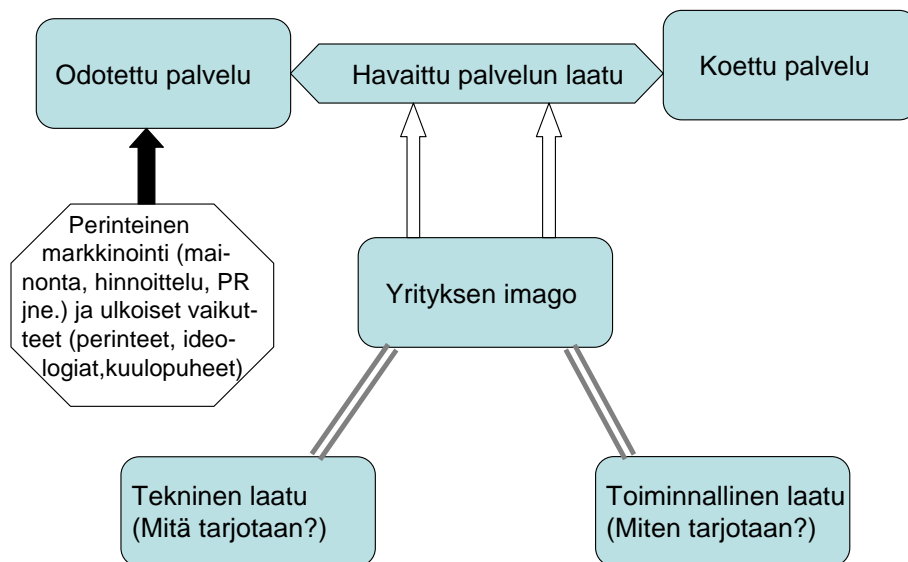
Teknisen ja toiminnallisen laatu-ulottuvuuden lisäksi palvelun laatuun voidaan liittää vielä kolmas ulottuvuus – yrityksen imago. Yrityksen imago vaikuttaa erityisesti kuluttajan odotuksiin laadusta ja imago muodostaa ehkä selkeimmin dynaamisen linkin, joka yhdistää asiakkaan kokemukset ja laatuhavainnot uusiksi odotuksiksi ja havainnoiksi tietyn yrityksen tuotteiden laadusta ja samalla muokkaa käsitystä yrityksen imagosta (Grönroos 2001). Grönroosin mukaan imagon voidaan katsoa muodostuvan pääosin palveluiden teknisen ja toiminnallisen laadun tuloksena, joten sen voi katsoa myös sisältyvän näihin ulottuvuuksiin tai olevan näiden abstraktimpi kokoava ulottuvuus. Lisäksi imagoon vaikuttavat ulkoiset tekijät kuten perinteet, ideologiat ja kuulopuheet sekä toisaalta perinteiset markkinointitoimenpiteet, kuten mainonta, hinnoittelu ja PR-toiminta. Toisaalta yrityksen imago itsenäi-

senä ulottuvuutena on mallin uusi osa ja sen merkitystä on alleviivattu siinä, että se lisää mallin dynaamisuutta yli ajan. Palvelun laatua asiakkaan näkökulmasta mittaava kahden (tai kolmen) ulottuvuuden malli on esitetty kuviossa 4 (Grönroos 1984).

Teknistä laatua voidaan pitää edellytyksenä toiminnallisen laadun olemassaololle. Myös toiminnallinen laatu on erittäin tärkeä havaitun laadun ulottuvuus. Joissakin tapauksissa se on jopa tärkeämpi kuin tekninen laatu. Yrityksen imago puolestaan syntyy palvelukokemuksen tuloksena, mihin vaikuttavat molemmat havaitun laadun ulottuvuudet (Grönroos 1984).

Palvelun havaitun laadun hallinta edellyttää, että palvelun tuottaja kykenee yhdistämään laatuodotukset ja havaitun laadun kuluttajaa tyydyttävällä tavalla. Jotta nämä erot voidaan pitää mahdollisimman pieninä, on otettava huomioon kaksi kriittistä tekijää:

1. Perinteisin markkinointitoimenpitein annetut lupaukset siitä, kuinka palvelu toteutetaan, eivät saa olla epärealistisia todellisuuteen nähden.
2. Yritysjohdolla täytyy olla käsitys siitä, a) millä keinoin tekniseen ja toiminnalliseen laatuun voidaan vaikuttaa ja b) kuinka asiakkaat kokevat nämä laatu-ulottuvuudet.



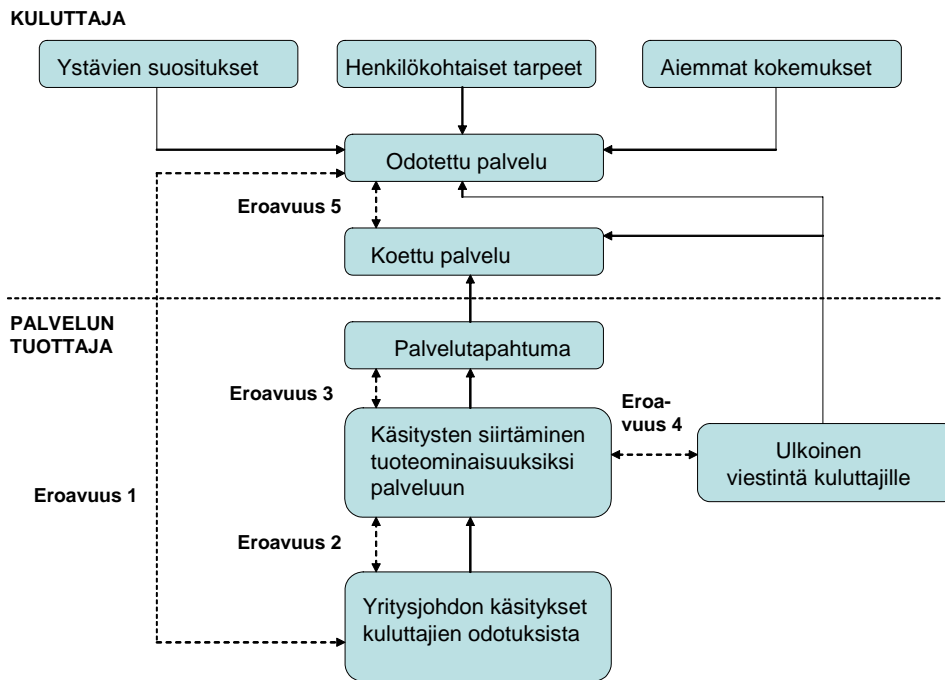
**Kuvio 4.** Grönroosin havaitun palvelun laatua kuvaava malli. Mukailtu Grönroosin (1984) mukaan.

Tekninen laatu on edellytys toiminnalliselle laadulle, mutta silti molemmat laatu-ulottuvuudet ovat riippuvaisia toisistaan ja voivat tasapainottaa toisiinsa: Asiakkaat voivat esimerkiksi hyväksyä tilapäiset ongelmat teknisessä laadussa, jos toiminnallinen laatu on heidän havaintojensa mukaan riittävän hyvä. Kolmannen tekijän, eli yrityksen (imagon) merkitystä havaitulle kokonaislaadulle ei tulisi myöskään unohtaa (Grönroos 1984).

### **Moniulotteinen palvelumalli ja SERVQUAL-mittari**

Moniulotteisessa mallissa palvelun laatua tarkastellaan viiden ulottuvuuden mallilla, jossa eri ulottuvuuksia kuvataan yhteensä 22 laatuattribuutin avulla: Parasuraman, Zeithaml ja Berry (1985) kehittivät alkuperäisen mallin 1980-luvulla ja edelleen kehittivät sitä nykymuotoonsa 1990-luvulla. Malli sisältää sekä odotetun laadun että havaitun laadun. Odotuksilla tarkoitetaan mallissa pikemminkin niitä tekijöitä, jotka palvelun tuottajan tulisi kuluttajien mielestä tarjota eikä niinkään tekijöitä, jotka palveluun todellisuudessa sisältyvät. Tämän mallin pohjalta Parasuraman, Zeithaml ja Berry kehittivät myös mittarin palvelun havaitun laadun arviointia varten (mitataan eroa asiakkaiden odottaman ja havaitseman laadun välillä kunkin laatuattribuutin osalla). Mittarista käytetään nimeä SERVQUAL (Parasuraman ym. 1988).

SERVQUAL-mittarin ajatuksena on siis esittää yleistettävissä oleva palvelun havaitun laadun abstrakti malli, ja mitata sen perusteella palvelun laatua asiakkaan näkökulmasta. Lähtökohtana on kuluttajan palveluodotukset (odotettu/havaittu laatu), palvelun tuottajan näkemykset kuluttajan odotuksista (tuotettu laatu, arvio asiakkaan havaitsemasta laadusta) sekä näiden väliset erot (Kuvio 5). Yritysten johdolle sekä kuluttajille tehtyjen haastattelujen perusteella malliin muodostettiin aluksi 10 perusulottuvuutta. Näistä osa oli kuitenkin jossain määrin päällekkäisiä, ja siksi ulottuvuuksien määrä on pienentynyt mallia kehitettäessä 1990-luvulla. Muodostetut ulottuvuudet olivat fyysinen ympäristö, luotettavuus, reagoitiherkkyys, kommunikaatio, uskottavuus, turvallisuus, ammattitaito, asiakkaan huomiointi, asiakkaan ymmärtäminen/tuntemus ja tavoitettavuus. Tämä malli muodosti viitekehyksen SERVQUAL-mittarin kehittämiseksi (Parasuraman ym. 1985).



**Kuvio 5.** SERVQUAL-mittarin taustalla oleva havaitun palvelun laadun teoreettinen malli.

Alkuperäistä SERVQUAL-mittaria varten kymmenen perusulottuvuutta pilkottiin laatuattribuuteiksi, joita muodostui 97 kappaletta (noin 10 jokaista ulottuvuutta kohti). Attribuutit jaettiin kahteen ryhmään sen mukaan, mittasivatko ne havaittua/odotettua vai kokemuksen jälkeen havaittua/koettua laatua. Tämä 97:stä tekijästä koostuva mittari testattiin empiirisesti, jonka jälkeen mittaria puhdistettiin tavoitteena tuottaa laajasti käyttökelpoinen mittari. Prosessissa 97 attribuuttia supistui 54:ään attribuuttiin yhteensä kymmenellä ulottuvuudella. Faktoriansalysissä attribuuttien määrää voitiin edelleen supistaa 34:ään siten, että ne jakautuivat seitsemälle selvästi toisistaan poikkeavalle ulottuvuudelle (Parasuraman ym. 1988).

Supistettu 34:n attribuutin ja seitsemän ulottuvuuden mittari testattiin jälleen. Testaus osoitti, että mittaria on edelleen kehitettävä ja attribuuttien määrää supistettava eräiden ulottuvuuksien päällekkäisyyksien vuoksi. Tämän prosessin tuloksena syntyi lopullinen SERVQUAL-mittari, joka muodostuu 22:sta attribuutista ja viidestä ulottuvuudesta (Parasuraman 1994). Lo-

pullisiksi ulottuvuuksiksi muodostuivat: fyysinen ympäristö, luotettavuus, reagoitiherkkyys, vakuuttavuus ja empaattisuus. Näistä luotettavuus osoittautui systemaattisesti tärkeimmäksi ulottuvuudeksi ja vakuuttavuus toiseksi tärkeimmäksi. Fyysinen ympäristö korostui enemmän pankkipalveluissa kuin muissa palveluissa. Tavoitettavuuden suhteen tilanne oli päinvastainen. Empaattisuus osoittautui vähiten tärkeäksi, mutta ei silti merkityksettömäksi (Parasuraman ym. 1988).

SERVQUALin kehittäjät ovat arvioineet testien perusteella mittauksen toistettavuuden (reliabiliteetin) ja pätevyyden (validiteetin) mittarissa hyväksi. Mittarin kehittämisessä on pyritty yleistettävyyteen eli siihen, että sitä voidaan soveltaa hyvin laajaan joukkoon erilaisia palveluita. SERVQUAL on perusmittari, jota voidaan käyttää palvelun laadun mittaamiseen sellaisenaan tai täydentää tutkimustarpeiden mukaan (Parasuraman ym. 1988). Mittarin kehittäjien mukaan mittaria voitaisiin hyödyntää esimerkiksi analysoitaessa laatuhavaintojen eroja kuluttajien ja tuottajien välillä tai arvioitaessa eroja laatuodotusten ja kokemusten välillä. Taulukossa 1. on kuvattu Grönroosin mallin ja SERVQUALin ulottuvuuksia ja niiden sisältämiä attribuutteja.

**Taulukko 1.** Koetun palvelun laadun mittaukseen kehitettyjä malleja ja mittareita.

<i>Malli</i>	<i>Moniulotteinen laatumalli / SERVQUAL-mittari</i>	<i>Kaksi- (kolmi-)ulotteinen laatumalli</i>
<b>Mallin kehittäjä</b>	<b>Parasuraman, Zeithaml &amp; Berry</b>	<b>Grönroos</b>
<b>Ulottuvuudet ja attribuutit (lähtötilanne, 10 kpl)</b>	<p>Fyysinen ympäristö (Tangibles)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toimitilat</li> <li>- Henkilöstön käyttäytyminen ja ulkoasu</li> <li>- Palvelun tuottamiseen käytettävät laitteet/välineet</li> <li>- Palvelun fyysiset muodot (muovikortit, tiliotteet ym.)</li> <li>- Muiden asiakkaiden läsnäolo toimitiloissa</li> </ul> <p>Luotettavuus (Reliability) = palvelun yhtenäisyys ja luotettavuus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Palvelu tuotetaan heti oikein</li> <li>- Yritys pitää kiinni lupauksistaan (tarkkuus laskutuksessa, rekisterien ajantasaisuus, palvelun tuottaminen sovituksessa ajassa)</li> </ul> <p>Reagointiherkkyys (Responsiveness) = henkilöstön halukkuus/valmius tuottaa palvelu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Palvelun oikea-aikaisuus</li> <li>- Nopeat vastaukset asiakkaalle</li> <li>- Palvelun nopea suorittaminen</li> </ul> <p>Asiakkaiden ymmärtäminen/tuntemus (Understanding/ Knowing customers) = asiakkaan tarpeiden tunnistaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutustuminen asiakkaan tarpeisiin</li> <li>- Yksilöllisten tarpeiden huomiointi</li> <li>- Kanta-asiakkaiden huomiointi</li> </ul> <p>Tavoitettavuus (Access) = tavoitettavuus ja yhteydenoton helppous</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Palvelun saaminen puhelimitse on helppoa (linjat eivät ole varattuja, linjoilla ei tarvitse odottaa)</li> <li>- Palvelua ei tarvitse odottaa pitkään (esim. pankissa)</li> <li>- Sopivat aukioloajat</li> <li>- Toimitilojen hyvä sijainti</li> </ul> <p>Kommunikaatio (Communication) = asiakkaita kuunnellaan ja informoidaan ymmärrettävästi</p>	<p>Tekninen laatu (Technical quality) = Palvelun tuottamisessa käytetyn välineistön laatu (mitä tarjotaan)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tavoitettavuus</li> <li>- Henkilöstön käyttäytyminen ja ulkoasu</li> <li>- Henkilökunnan ammattitaito</li> <li>- Selkeä kielenkäyttö</li> </ul> <p>Toiminnallinen laatu (Functional quality) = Kuinka tekninen laatu tuotetaan (miten tarjotaan = palveluprosessi)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Miten yhteistyö toimii asiakkaan ja yrityksen välillä</li> <li>- Miten asiakas kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin</li> </ul> <p>Yrityksen imago (Corporate image) = Kuinka asiakkaat kokevat yrityksen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perinteet, ideologia, muiden suositukset, mainonta, hinnoittelu, PR</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Palvelun sisältö ja hinta selitetään</li> <li>- Palvelun ja kustannusten välinen yhteys selitetään</li> <li>- Ongelmatilanteiden hoito selvitetään</li> </ul> <p>Uskottavuus (Credibility) =uskottavuus, rehellisyys</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiakkaan etu pidetään etusijalla</li> <li>- Uskottavuuteen liittyvät <ul style="list-style-type: none"> <li>o yrityksen nimi</li> <li>o yrityksen maine</li> <li>o yhteyshenkilön ominaisuudet</li> <li>o asiakkaan pettymysten määrä vuorovaikutuksen aikana</li> </ul> </li> </ul> <p>Turvallisuus (Security) =palveluun ei sisälly vaaraa, riskiä tai epäilyksiä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fyysinen turvallisuus</li> <li>- Taloudellinen turvallisuus</li> <li>- Luottamuksellisuus</li> </ul> <p>Ammattitaito (Competence) =yrityksellä on tarvittava ammattitaito palvelun tuottamiseen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yhteyshenkilön tiedot ja taidot</li> <li>- Palvelun tuottavan henkilöstön tiedot ja taidot</li> </ul> <p>Asiakkaan huomiointi (Courtesy)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Henkilöstön kohteliaisuus ja ystävällisyys</li> <li>- Asiakkaan arvostus ja huomiointi</li> </ul>	
<b>Lopulliset ulottuvuudet (5 kpl) &amp; attribuutit</b>	<p>Fyysinen komponentti/ympäristö (Tangibles)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fyysiset toimitilat ja laitteet</li> <li>- Henkilöstön käyttäytyminen ja ulkoinen olemus</li> </ul> <p>Luotettavuus (Reliability)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kyky tuottaa sovittu palvelu luotettavasti ja täsmällisesti</li> </ul> <p>Reagointiherkkyys (Responsiveness)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Halukkuus auttaa asiakasta ja tuottaa palvelu viivyttämättä</li> </ul> <p>Vakuuttavuus (Assurance)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Henkilöstön tiedot ja kohteliaisuus</li> <li>- Henkilöstön kyky synnyttää luottamusta</li> </ul> <p>Empaattisuus (Empathy)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huolehtiminen asiakkaasta</li> <li>- asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomiointi</li> </ul>	<p>Tekninen laatu (Technical quality) = Palvelun tuottamisen välineistö</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tavoitettavuus</li> <li>- Henkilöstön käyttäytyminen ja ulkoinen olemus</li> <li>- Henkilökunnan ammattitaito</li> <li>- Selkeä kielenkäyttö</li> </ul> <p>Toiminnallinen laatu (Functional quality) = Kuinka tekninen laatu tuotetaan (palveluprosessi)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Miten yhteistyö toimii asiakkaan ja yrityksen välillä</li> <li>- Miten asiakas kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin [Yrityskuva (Corporate Image)]</li> <li>- Muodostuu teknillisen ja toiminnallisen laadun tulokseksi</li> </ul>



### 2.2.3 Metsäpalveluiden hypoteettiset laatu-ulottuvuudet

Metsäpalveluiden laadusta asiakasnäkökulmasta ei toistaiseksi ole ollut saatavilla palvelun laadun teoriaan perustuvaa tutkimustietoa. Eri mallien soveltavuudesta metsäpalveluiden havaitun laadun tarkasteluun ei siten myöskään ole tutkimukseen perustuvaa tietoa. Käyttökelpoista tietoa ei myöskään ole siitä, millaiset yksityiskohtaiset laatuattribuutit metsäpalvelujen kohdalla olisivat relevantteja havaitun laadun tarkastelemiseksi (operationalisointi mitattavaan muotoon).

Sekä Grönroosin (1984) että Parasuramanin ym. (1988) esittämiin malleihin sisältyvät laajasti tulkiten samat laajemmat elementit, mutta nämä on esitetty erilaisella yksityiskohtaisuudella:

- palvelun toteutusprosessi
- palvelun lopputulos eli sisältö
- palvelun tarjoaja eli ihmiset ja organisaatiot

Yllä olevista toteutusprosessi ja tarjoaja liittyvät yhteen eli ihmiset ja organisaatiot vaikuttavat merkittävästi siihen, millaisen prosessin kautta haluttu lopputulos saadaan aikaan. Tästä näkökulmasta palvelukokonaisuuden voidaan nähdä jakautuvan kahteen pääelementtiin eli 1) ihmisiin ja heidän toimintaansa (prosessi, organisaatio) ja 2) palvelun tekniseen suorittamiseen ja etenkin sen lopputulokseen.

Aiempi tutkimus metsäpalvelujen osalta asiakkaan havaitsemasta palvelun laadusta puuttui tätä tutkimusta aloitettaessa. Tämän vuoksi käytössä ei ollut valmista mittaristoa metsäpalvelujen havaitun laadun testaamiseksi. Siksi metsäpalvelujen havaittua laatua kuvaavien attribuuttien tunnistamiseksi ja operationalisoimiseksi mitattaviksi kysymyksiksi tehtiin teemahaastatteluja asiantuntijoiden ja metsänomistajien keskuudessa (yhteensä 37 henkilöä haastateltiin keväällä 2004). Teemahaastatteluja teki kaksi eri henkilöä, jotka aluksi itsenäisesti listasivat esille nousseet tekijät pyrkimättä sovittamaan näitä mihinkään ennalta määriteltyihin ulottuvuuksiin. Näitä yhdistelemällä muodostui lopullinen lista relevanteista attribuuteista, jotka määriteltiin hypoteettisiksi tuotteen laatua kuvaaviksi muuttujiksi (*laatuattribuutit*, yhteensä 64 kappaletta). Teemahaastattelujen pohjalta muodostettiin myös ennakko-oletukset metsäpalveluihin liittyvistä abstrakteista havaitun laadun ulottuvuuksista, jotka heijastuvat 64 yksityiskohtaisemmassa tuoteattribuutissa (yhteensä 14 ulottuvuutta). Nämä ulottuvuudet muodostettiin siten, että tutkijat muodostivat ensin itsenäisesti arvionsa toisiinsa

liittyvistä laatuattribuuteista, joiden siis tulkittiin heijastavan tiettyä laajempaa laatu-ulottuvuutta. Lopuksi yhteisarvioinnin tuloksena muodostettiin hypoteesi 14 laatu-ulottuvuudesta (alla oleva laatikko):

1. Asiantuntemus
2. Palvelun laadun tasaisuus
3. Palvelun lopputulos
4. Visuaaliset seikat
5. Ympäristönäkökohdat
6. Palveluhenkisyys
7. Palvelutyön taloudelliset seuraukset
8. Suhtautuminen asiakkaaseen (empaattisuus)
9. Tavoitettavuus
10. Informointi ja tiedottaminen
11. Palvelun erityispiirteet
12. Fyysiset resurssit
13. Fyysiset puitteet
14. Laatukokemukset

Teemahaastattelujen pohjalta muodostettu strukturoitu kyselylomake testattiin pilottikyselyllä (100 otoksesta satunnaisesti valittua metsänomistajaa, joista 18 vastasi ja neljää ei pystytty tavoittamaan). Tulosten perusteella täsmennettiin teema-hypoteettisia palvelun laadun ulottuvuuksia ja näiden lukumäärää nostettiin kuuteentoista. Lopullisessa lomakkeessa käytetyt muuttujat (laatuattribuutit) on lueteltu seuraavassa asetelmassa kunkin ulottuvuuden kohdalla. Laatuattributteja arvioitiin niiden tärkeyden perusteella (asteikko 1-5: erittäin tärkeä, ei lainkaan tärkeä). Hypoteettiset ulottuvuudet eivät käyneet lomakkeesta vastaajille ilmi. Kysymykset oli ryhmitelty laajoiksi kysymyspattereiksi sen mukaan kuvasiko attribuutti teknistä palvelutapahtumaa ja lopputulosta vai palvelua tarjoavaa yritystä henkilökuntineen ja fyysisine puitteineen.

1. **Luotettavuus** (palvelun sopimuksenmukaisuus, työn valvonta, jälki-seuranta).
2. **Vastuullisuus** (virheiden nopea korjaaminen, lakisääteisten velvoitteiden huomiointi, menettelytapojen selvittäminen ongelmatilanteissa, kirjallinen palvelusopimus, laatutakuu, paikallisen työvoiman käyttö).
3. **Palvelun erityispiirteet** (metsän tilan säännöllinen seuraaminen ja omistajan informointi, hakkuutähteiden keruu korjuun jäljiltä, metsäsuunnitelman säännöllinen päivitys).
4. **Palvelun laadun vakioisuus** (palvelun sisällön selvittäminen selkeästi, palveluiden yhtenäisyys (vakiolaatuisuus), palautteen pyytäminen palvelun jälkeen).
5. **Palvelun lopputulos** (työn jälki ja puukaupan rahakertymä ovat ennalta arvioidun mukaisia, jäävän puuston kunto on korjuun jälkeen hyvä, uudistamisalalla on riittävästi elinvoimaisia taimia).
6. **Visuaaliset seikat** (maisema otetaan huomioon uudistamisessa ja hakkuissa, metsä on muokkauksen ja korjuun jäljiltä siisti).
7. **Ympäristönäkökohdat** (arvokkaat elinympäristöt huomioidaan toimenpiteissä, toimenpiteet eivät heikennä metsän ulkoilu- ja marjastuskäyttöä).
8. **Palvelutyön taloudelliset seuraukset** (puun katkonnassa maksimoidaan tukkiosuus, metsänomistajalle etsitään hinnaltaan edullisin / laadullisesti paras palvelukokonaisuus, maksuaikataulujen joustavuus).
9. **Asiantuntemus** (henkilöstön asiantuntemus, toimenpiteiden tarpeellisuus perustellaan, odotettavissa oleva lopputulos selvitetään etukäteen).
10. **Palveluhenkisyys** (palvelun kokonaisvaltaisuus, työn nopea toteutus, henkilöstön halukkuus auttaa, vastauksen nopeus yhteydenoton jälkeen, avustaminen asiakirjojen täytössä ja tukien haussa, palvelun hankkimisen vaivattomuus).
11. **Suhtautuminen asiakkaaseen** (henkilöstön luotettavuus ja ystävällisyys, metsänomistajan toiveiden huomiointi, metsänomistajien arvostus, henkilökohtainen yhteydenpito).
12. **Informointi ja tiedottaminen** (metsänomistajan pitäminen ajan tasalla palvelun edistymisestä, kirjallinen kuvaus palvelun sisällöstä ja lopputuloksesta, palvelun kustannusten selvittäminen etukäteen, neuvonnan ja tiedottamisen selkeys, aktiivinen tiedottaminen tarjolla ole-

vista palveluista).

13. **Fyysiset resurssit** (henkilöstön ja kaluston riittävyys, palveluiden saatavuus keskitetysti yhdestä paikasta, kattavien palvelukokonaisuuksien tarjonta).
14. **Laatukokemukset** (organisaation palveluista on aiempia kokemuksia, henkilöt ovat entuudestaan tuttuja, organisaation tunnettuus ja maine, organisaation palvelu on yksilöllistä).
15. **Fyysiset puitteet** / ulkonäkötekijät (asiakirjojen ulkoasu ja tekstin selkeys, henkilöstön pukeutumisen siisteys, toimitilojen siisteys).
16. **Tavoitettavuus** (toimitilojen sijainti kulkuyhteyksien suhteen, aukioloaikojen joustavuus).

## 2.3 Tutkimuksen viitekehys

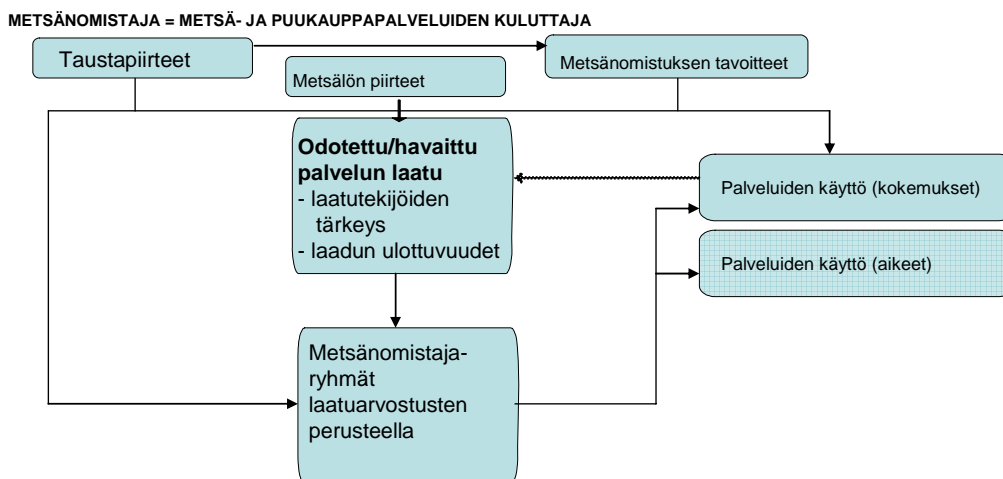
Tämän tutkimuksen empiiristä osuutta ohjaamaan laadittiin viitekehys (Kuvio 6), joka perustuu palveluiden havaitun laadun teoriaan (palvelun laatu asiakkaan eli metsänomistajan näkökulmasta). Kuvion 6 laatikoissa nimetyt tekijät ovat tutkimuksessa selvitettäviä ja kuvattavia ilmiökokonaisuuksia, ja nuolet kuvaavat ilmiöiden välisiä suhteita, joita tässä tutkimuksessa analysoidaan.

Olettamuksena on, että yleisen asenneteorian perusteella metsänomistajien demografiset taustapiirteet mukaan lukien koulutus ja tulot sekä heidän metsänomistuksensa piirteet vaikuttavat siihen, mitkä ovat heidän metsänomistuksensa yleiset tavoitteet. Nämä kaikki tekijät yhdessä vaikuttavat edelleen siihen, kuinka tärkeinä metsänomistajat pitävät palvelun laadun eri osatekijöitä. Tähän vaikuttaa lisäksi se, millaisia kokemuksia metsänomistajilla on palveluiden käytöstä. Kokemusten ja palvelun havaitun laadun riippuvuutta ei kuitenkaan tässä tutkimuksessa selvitetä suoraan, minkä vuoksi yhteys on kuvattu pisteviivalla.

Sekä metsänomistajien metsänomistuksen tavoitteita että palvelujen havaittua kokonaislaatua analysoidaan tarkemmin sen selvittämiseksi, millaisia latentteja ulottuvuuksia voidaan käyttää kuvaamaan kumpaakin ilmiötä. Erityisesti palvelujen havaitun laadun ulottuvuuksien analysoinnissa selvitetään kuinka hyvin kaksi yleistä palvelujen havaitun laadun ulottuvuuksia kuvaavaa mallia (Grönroos (1984) sekä Parasuraman ym. (1988 ja myö-

hemmät versiot)) soveltuvat kuvaamaan metsä- ja puukauppapalveluiden havaittua laatua. Havaitun laadun ulottuvuuksiin liittyy kysymys siitä, mitkä ovat perusteet palveluja tarjoavan organisaation valinnassa. Lisäksi selvitetään myös sitä, millä perusteella palveluita on päädytty käyttämään eli mikä on peruste sille, että palveluita kysytään. Viimeksi mainittu seikka ei sisälly varsinaisesti kuviossa 6 kuvattuihin ilmiöihin, vaan on yleisempää taustatietoa analysoitaessa palveluiden havaittua laatua.

Olettamuksena on, että metsänomistajat voidaan segmentoida eli luokitella ryhmiin (laaturyhmät) sen mukaan kuinka palvelujen havaitun laadun ulottuvuuksia arvostetaan. Kussakin ryhmässä laatua arvostetaan tietyllä, muista ryhmistä poikkeavalla tavalla. Eri laaturyhmiin kuuluvia metsänomistajia kuvataan selvittämällä millaiset taustapiirteet ja metsänomistuksen piirteet sekä metsänomistuksen tavoitteet ovat kussakin ryhmässä tyypillisiä. Asenneteorian perusteella voidaan olettaa, että taustapiirteiden ja laatu-arvostusten välillä on yhteyttä. Edelleen olettamuksena on, että laatua eri tavoin arvostavat metsänomistajat saattavat käyttää palveluita eri tavoin kuin muihin ryhmiin kuuluvat metsänomistajat, ja heillä saattaa myös olla jossain määrin erilaisia aikeita palveluiden tulevan käytön suhteen.



**Kuvio 6.** *Empiiristä tutkimusta ohjaava viitekehys metsänomistajien taustan, palveluiden havaitun laadun ulottuvuuksien ja näitä heijastavien laatutekijöiden tärkeyden sekä palveluiden käytön ja käyttöaikeiden keskinäisistä riippuvuuksista.*

### **3. TUTKIMUKSEN PERUSJOUKKO, AINEISTO JA MENETELMÄT**

#### **3.1. Perusjoukko, aineiston hankinta ja analyysimenetelmät**

##### **Perusjoukko**

Tutkimuksen perusjoukon muodostivat kaikki metsänhoitomaksua maksavat yksityiset metsänomistajat, perikunnat ja yhteisöt Suomessa, yhteensä 269 988 metsänomistajaa. Perusjoukkoon eivät kuuluneet metsänhoitomaksusta vapautetut eikä alle viiden hehtaarin metsätilat. Osoitelähteenä käytettiin Maaseudun Tulevaisuus -lehden metsänomistajanumeron postitusrekisteriä. Otos poimittiin rekisteristä systemaattisella satunnaisotannalla metsänomistajaliitoittain siten, että metsänhoitoyhdistykset painottuivat jäsenkunnan määrän mukaan. Otoksen suuruus oli 2 000 metsänomistajaa.

##### **Aineiston hankinta ja aineisto**

Tutkimuksen aineisto kerättiin otokseen arvotuille metsänomistajille kohdistetulla postikyselyllä. Kyselylomakkeen testaamiseksi otoksesta poimittiin systemaattisella satunnaisotannalla 100 metsänomistajan otos. Näille metsänomistajille suoritettiin pilottikysely toukokuussa 2004 (postitus 13.5.04). Vastauksia saatiin 18 kappaletta (vastausprosentti 19 %, kun lopulliseksi korjatuksi otoskooksi muodostui 96 metsänomistajaa). Pilottikyselyyn ei sisällynyt muistutuskirjettä.

Pilottikyselyn jälkeen lomaketta muokattiin joidenkin kysymysten osalta. Tällä pyrittiin selkiyttämään kysymyksiä ja siten lisäämään metsänomistajien vastaushalukkuutta ja parantamaan tulosten tulkittavuutta. Tämän jälkeen suoritettiin varsinainen aineiston keräys. Kysymyslomakkeet (1 900 kpl) postitettiin otokseen arvotuille metsänomistajille kesäkuussa 2004. Muistutuskirje lähetettiin vastaamatta jättäneille kahden viikon kuluttua ensimmäisestä postituksesta. Tämän muistutuskirjeen saivat myös ne pilottikyselyyn arvotut metsänomistajat, jotka eivät olleet vastanneet pilottiin määräaikaan mennessä. Muistutuskirjeen jälkeen vastaamatta jättäneille metsänomistajille lähetettiin vielä muistutuskortti kesäkuun lopussa. Hyväk-

syttyjä vastauksia kyselyyn saatiin 731 kappaletta. Myös kaikki pilottikyselyn vastaukset ovat mukana aineistossa soveltuvin osin. Lopulliseksi otoskooksi muodostui 1 930 metsänomistajaa ja vastausprosentiksi 38 %. Aineiston muodostaneiden metsänomistajien kuvaus ja vertailu koko suomalaiseen metsänomistajakuntaan on esitetty luvussa 3.2. Kaikkiaan tutkimuksen metsänomistajat vastaavat taustapiirteiltään kohtalaisesti suomalaista metsänomistajakuntaa. Aineistosta saatavia tuloksia voidaan siten melko turvallisesti yleistää koko metsänhoitoyhdistysmaksua maksavaa metsänomistajakuntaa koskeviksi.

## **Analyysit**

Analyyseissä keskityttiin tutkimuksen tavoitteiden mukaisesti palveluiden laatuun liittyviin tekijöihin sekä näiden yhteyksiin metsänomistajien palveluiden käyttöön ja palvelutarpeisiin ja metsänomistajien taustapiirteisiin. Aineisto analysoitiin SPSS tilasto-ohjelmalla.

Metsänomistajien metsänomistuksen tavoitteiden sekä palvelun havaitun kokonaislaadun ulottuvuuksien analysoinnissa hyödynnettiin faktorianalyysiä (ortogonaalinen Varimax-rotatointi). Faktorianalyyseissä kommunaliteetin minimiarvona muuttujan hyväksymiselle mukaan ratkaisuun pidettiin poikkeuksellisen korkeaa 0,3 tai 0,4 arvoa, jotta mukaan tulevista muuttujista edes kohtalainen osa voidaan selittää ratkaisulla. Muuttujan sisällyttäminen faktorin tulkintaan katsottiin edellyttävän vähintään 0,4 suuruista latausta tai suurempaa.

Klusterianalyysiä (k-means clustering) käytettiin selvittäessä, millaisiin ryhmiin metsänomistajat voidaan jakaa laatu- ja metsänomistuksen tavoitteiden perusteella. Muuttujan katsottiin erottelevan ryhmiä toisistaan jos varianssianalyysin testisuureen merkitsevyys oli 0,05 tai pienempi. Ristiintaulukointeja hyödynnettiin analysoitaessa laatu- ja palveluiden käytöltään erityyppisten metsänomistajien profiileja (eli millaiset taustapiirteet ovat tyypillisiä laatua eri tavoin arvostaville metsänomistajille ja metsänomistukseen eri tavoin suhtautuville metsänomistajille). Ristiintaulukoinneissa muuttujien välillä tulkittiin olevan tilastollisesti merkitsevä yhteys mikäli khiin neliön testisuureen P-arvo oli 0,05 tai pienempi.

## **3.2 Aineisto: Metsänomistajien taustapiirteet ja metsänomistuksen tavoitteet**

### **3.2.1 Metsänomistajien taustapiirteet**

Tässä luvussa esitellään aineisto tärkeimpien metsänomistajia ja heidän metsätilojaan koskevien taustapiirteiden valossa. Lisäksi esitetään vertailuja tämän tutkimuksen aineiston ja muutamien muiden tuoreiden metsänomistajia analysoineiden tutkimusaineistojen välillä. Lopuksi metsänomistajakuntaa kuvataan myös heidän metsänomistuksen tavoitteidensa perusteella ja esitetään näihin tavoitteisiin perustuva metsänomistajien ryhmittely (segmentointi).

Metsänomistajien keski-ikä oli varsin korkea (60 vuotta), mutta vastaa melko hyvin muissa viime aikaisissa tutkimuksissa saatuja tuloksia ja kuvastanee siten varsin hyvin todellisuutta. Naisten osuus aineistossa oli vajaa neljännes, mikä myöskin vastaa metsänomistajakunnan keskimäärää. Tutkimuksen metsänomistajat ovat hieman paremmin koulutettuja kuin viiden vuoden takaisessa vertailuaineistossa. Vuoden 2003 syksyllä kerättyyn aineistoon verrattuna koulutuksen tasossa ei kuitenkaan ole eroja (Taulukko 2).

Eläkeläiset ovat suurin ammattiryhmä tutkimuksen metsänomistajien joukossa. Toiseksi suurin ryhmä ovat palkansaajat. Vuotuiset bruttotulot metsänomistajien kotitalouksissa jakautuivat siten, että puolet kotitalouksista ansaitsi vuonna 2003 alle 25 000 euroa ja puolet yli tämän määrän (Taulukko 2).



**Taulukko 2.** Metsänomistajiin liittyvät taustapiirteet

	<b>Tutkimus- aineisto</b>	<b>Koko maa<sup>1</sup></b>	<b>Verokysely<sup>2</sup> 2003</b>
	<b>% metsänomistajista / tiloista</b>		
<b>Ikä, keskimäärin</b>	<b>60 v</b>	<b>57 v</b>	<b>59 v</b>
<b>Sukupuoli</b>			
Mies	77	76	74
Nainen	23	24	26
	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Peruskoulutus</b>			
Kansa- tai kansalaiskou- lu	58	65	62
Peruskoulu/Keskikoulu	25	20	23
Ylioppilastutkinto	17	15	15
	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Ammattikoulutus</b>			
Ei tutkintoa	39	45	42
Koulutaso (esim. am- mattikoulu)	30	29	27
Opistotaso	19	17	21
Akateeminen	12	9	10
	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Ammattiasema</b>			
Palkansaaja	28	30	29
Maa/metsätalousyrittäjä	18	22	19
Muu itsenäinen yrittäjä	6	6	6
Eläkeläinen	45	37	43
Muu	3	5	3
	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Vuositulot (kotitalouden bruttotulot yht.)</b>		<b>Yksityishenkilöt koko maa v. 2000</b>	<b>Kotitalouksien vuositulot v. 2000 kes- kim. (Tilastokes- kus)</b>
alle 16 500 €	28	54	
16 500 – 24 999 €	23	13	
25 000 – 34 999 €	18	6	
35 000 - 49 999 €	16	}	
50 000 – 84 999 €	12	}	27 608 €
85 000 € -	3	}	
	<b>100</b>		

### Metsänomistajien asumiseen liittyvät piirteet

Joka toinen metsänomistajista asui vakinaisesti tilallaan ja joka kolmas tilan sijaintikunnan ulkopuolella (Taulukko 3). Maaseudulla asuvia oli runsas puolet ja kaupungeissa asui lähes neljännes. Tulokset eivät poikkea olennaisesti vertailuaineistoista. Alueellisesti metsänomistajia oli eniten Länsi-Suomen

<sup>1</sup> Karppinen ym. 2002. Suomalainen metsänomistaja 2000. Aineisto kerätty vuonna 1999.

<sup>2</sup> Rämö ym. 2005.

länissä. Useampi kuin joka kolmas metsänomistaja oli tältä alueelta. Länsi-Suomen läänin suuri osuus selittynee ainakin osaksi sillä, että alue on maantieteellisesti laajin ja siellä asuu siten absoluuttisestikin enemmän metsänomistajia kuin muissa lääneissä. Etelä- ja Itä-Suomen läänit olivat edustettuina lähes yhtä suurella osuudella eli vajaalla neljänneksellä. Joka kymmenes metsänomistaja asui Oulun läänissä ja Lapin läänissä noin joka kahdeskymmenes. Vuoden 2003 vertailuaineistossa vastaajien alueellinen jakauma oli lähes samanlainen.

**Taulukko 3.** Metsänomistajien asumiseen liittyvät taustapiirteet.

	<i>Tutkimus- aineisto</i>	<i>Koko maa 3</i>	<i>Verokysely<sup>4</sup> 2003</i>
	<i>% metsänomistajista / tiloista</i>		
Asuminen tilalla			
Vakinaisesti tilalla	51	50	49
Muualla tilan sijaintikunnassa	15	17	19
Tilan sijaintikunnan ulkopuolella	34	33	32
yht.	17		14
joista samassa maakunnassa %	17		18
ja eri maakunnassa %	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Yhteensä</b>			
Asuinympäristö nykyisin			
Maaseutu	57	63	60
Taajama / pieni kaupunki	20	18	18
Kaupunki 20 000 – 100 000 asukasta	15	12	13
Kaupunki yli 100 000 asukasta	8	7	9
Kaupunki yli 100 000 asukasta	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Asuinympäristö lapsuudessa/ nuoruudessa	89		91
Maaseutu	5		5
Taajama / pieni kaupunki	5		2
Kaupunki 20 000 – 100 000 asukasta	1		2
Kaupunki yli 100 000 asukasta	<b>100</b>		<b>100</b>
<b>Asuinpaikan etäisyys metsätilasta keskimäärin</b>	60 km (kaikki mo: t)	125 km (tilan ulkopuolella asuvat)	110 km (tilan ulkopuolella asuvat)
Asuinlääni (suurläänijako)			
Etelä-Suomen lääni	24		25
Länsi-suomen lääni	38		34
Itä-Suomen lääni	22		22
Oulun lääni	11		13
Lapin lääni	5		6
	<b>100</b>		<b>100</b>

<sup>3</sup> Karppinen ym. 2002. Suomalainen metsänomistaja 2000. Aineisto kerätty vuonna 1999.

<sup>4</sup> Rämö ym. 2005.

### 3.2.2 Metsätilojen taustapiirteet

Metsätilojen yleisin hallintatapa oli perheomistus (Taulukko 4). Pinta-alaltaan metsätilat olivat keskimääräistä suurempia. Metsäsuunnitelma tiloilla oli yleisempi (58 %) kuin metsänomistajakunnassa keskimäärin (53 %). Pinta-alaverotettujen tilojen osuus aineistossa on suurempi kuin pinta-alaverotuksen siirtymäkauden alussa valinneiden metsänomistajien osuus oli. Osuus on kuitenkin yhtä suuri kuin vuonna 2003 kerätyssä vertailuaineistossa.

**Taulukko 4.** Metsätiloihin liittyvät taustapiirteet.

	<i>Tutkimus- aineisto</i>	<i>Koko maa keskim<sup>5</sup>.</i>	<i>Verokysely 2003<sup>6</sup></i>
	<i>% metsänomistajista / tiloista</i>		
Tilan hallintatapa			
Perheomistus	80	75	75
omistajana yksi henkilö	45		45
omistus puolison kanssa	35		30
Yhtymä	10	11	9
Perikunta	10	14	16
	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Yhtymän jäsenten lukumäärä keskimäärin	2,9 kpl	3,3 kpl	3,0 kpl
Perikunnan jäsenten lukumäärä keskimäärin	4,0 kpl	4,3 kpl	4,1 kpl
Tilan hallinta-aika, keskimäärin	25 vuotta	20 vuotta	23 vuotta
Metsäpinta-ala, keskimäärin hehtaaria	46,4 ha	37 ha	43,5 ha
Peltopinta-ala, keskimäärin ha	13,5 ha	13 ha	13 ha
Metsän verotusmuoto			
Pinta-alaverotus	43	34	43
Puunmyyntitulojen verotus	56	66	56
Ei osaa sanoa	1		1
	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Voimassaoleva metsäsuunnitelma			
On	58	48	53
Ei ole	35	52	41
Ei osaa sanoa	7		6
	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<sup>5</sup> Karppinen ym. 2002. Suomalainen metsänomistaja 2000.

<sup>6</sup> Rämö ym. 2004.

Metsänomistajat ja metsätilat vastaavat taustapiirteiltään pääosin suomalaista metsänomistajakuntaa. Metsänomistajakunnan keskimäärästä aineiston tilat poikkesivat selvimmin suuremman kokonsa, metsäsuunnitelman yleisyyden sekä pinta-alaverotettujen suuremman osuuden suhteen. Aineistoa voidaan kokonaisuutena pitää kohtalaisen edustavana ja tulokset ovat siten yleistettävissä melko turvallisesti koko metsänomistajakuntaa koskeviksi.

### **Eri taustapiirteiden välisiä yhteyksiä**

Metsänomistajien taustapiirteiden välillä voitiin havaita ainakin ikään, tuloon, ammattiin, tilanhallintaan ja organisaatioiden jäsenyyteen liittyviä tilastollisesti merkitseviä yhteyksiä (Taulukko 5). Ikäluokittaisessa tarkastelussa alle 45-vuotiaiden keskuudessa oli muita ryhmiä enemmän maa- ja metsätalousyrittäjiä. 45-54-vuotiaiden metsänomistajien joukossa oli runsaimmin palkansaajia ja tässä ryhmässä tulotaso oli myös korkein. Yli 65-vuotiaat olivat pääosin eläkeläisiä ja ryhmässä tulotaso oli alhaisin.

Tilat, jotka olivat vain yhden henkilön omistuksessa, olivat tavallista useammin maa- ja metsätalousyrittäjien hallinnassa verrattuna muihin omistusmuotoihin. Tosin vain yhden henkilön omistuksessa olevien tilojen omistajien yleisimmät ammattityypit olivat eläkeläinen ja palkansaaja ja maa- ja metsätalousyrittäjien osuus oli hieman näitä ryhmiä pienempi. Tiloilla, jotka omistettiin puolison tai lasten kanssa yhdessä sekä perikuntamuotoisilla tiloilla eläkeläisten osuus oli suurin (yli puolet). Perikunnissa palkansaajien osuus oli kuitenkin suurempi kuin muissa ryhmissä. Yhtymissä oli selvästi muita ryhmiä enemmän itsenäisiä yrittäjiä.

### **3.2.3 Metsänomistuksen tavoitteet**

Yksittäisistä metsänomistuksen tavoitteista metsänomistajilla korostui kaikkien eniten mahdollisuus saada kotitarvepuut omasta metsästä (Taulukko 5). Lähes yhtä tärkeitä olivat mahdollisuus tehdä metsänhoitotöitä omassa metsässä sekä metsänomistus itsessään. Metsä vapaa-ajanviettopaikkana tai elinympäristönä sekä marjastus- ja sienestysmahdollisuuksien tarjoajana olivat myös useimmille metsänomistajille tärkeitä metsänomistukseen liittyviä arvoja. Vähiten merkitystä puolestaan oli tonttien arvonnousun vaikutuk-

sella metsäomaisuuden arvoon, metsästä saatavilla työtuloilla sekä metsästysmahdollisuuksilla.

**Taulukko 5.** Eri metsänomistuksen tavoitteiden tärkeys metsänomistajille.

	Tärkeä en osaa sanoa vähän mer- kitystä <b>% metsänomistajista</b>		
<b>Virkistys ja vapaa-aika</b>			
Metsäni on osa vapaa-ajanvietto- tai asuinpaikkani ympäristöä	<b>73</b>	14	13
Metsäni tarjoaa minulle marjastus- ja sienestysmahdollisuuksia	<b>72</b>	13	15
Metsänomistus tarjoaa minulle mahdollisuuden metsästyksen	42	13	<u>45</u>
Metsäni tarjoaa minulle ulkoilumahdollisuuksia (esim. kävely, lenkkeily, retkeily)	69	13	18
Metsäni tarjoaa minulle mahdollisuuden metsänhoitotöiden tekemiseen	<b>75</b>	15	10
<b>Puuntuotanto ja puunmyyntitulot</b>			
Metsäni tarjoaa minulle säännöllisiä puunmyyntituloja kulutukseen	39	27	34
Metsäni on minulle suurien hankintojen rahoituslähde (asunto, auto, maatalousrakennukset ja –koneet)	38	23	39
Metsäni tarjoaa minulle työtuloja (hankintalisä lasketaan työtuloksi)	23	25	<u>52</u>
Metsästäni saa kotitarvepuut	<b>76</b>	12	12
<b>Metsäluonto ja –maisema</b>			
Metsäni tarjoaa minulle mahdollisuuden hoitaa ja vaalia luonnon monimuotoisuutta (monipuolinen kasvi- ja eläinlajisto)	59	27	14
Metsäni tarjoaa minulle kauneuselämyksiä	62	24	14
Metsäni on minulle luonnonsuojelun kohde	38	31	31
<b>Taloudellinen turvallisuus</b>			
Metsäomaisuuteni parantaa luotonsaantimahdollisuuksiani	42	27	31
Metsäni tarjoaa taloudellisen turvan vanhuuteni varalle	46	24	30
Metsäni tarjoaa turvan poikkeustilanteiden varalle	54	22	24
Metsäomaisuuteni on inflaatiolta suojattua varallisuutta	61	23	16
Metsäni muodostaa perinnön omaisilleni	63	20	17

<b>Metsän tunnearvot</b>			
Metsämaan omistamisella on minulle itseisarvoa (esim. sukutila)	<b>75</b>	16	9
Metsäni on minulle paikka, jossa voin hiljentyä ja mietiskellä	68	19	14
Metsäni kautta olen yhteydessä kotiseutuuni	59	21	20
<b>Sijoituskohte</b>			
Metsäni on minulle rahan sijoituskohte	36	29	35
Tonttien/huvilapalstojen arvonnousu kohottaa metsäomaisuuteni arvoa	26	21	<u>53</u>

Faktorianalyysissä (Maximum likelihood –menetelmä, Varimax-rotatointi) metsänomistajien tavoitteiden taustalla havaittiin vaikuttavan ainakin viisi laajempaa tavoiteulottuvuutta (Taulukko 6, Kuvio 4). Faktorilla 1 latautuivat voimakkaimmin metsässä tapahtuviin aktiviteetteihin liittyvät tekijät eli toiminnalliset tavoitteet. Faktorilla 2 korostuivat taloudellista turvaa kuvaavat tekijät ja faktorilla 3 metsän merkitys tulojen lähteenä. Neljännellä ulottuvuudella (Faktori 4) latautuivat voimakkaimmin luonto-, maisema- ja tunnearvoja kuvaavat tekijät ja faktorilla 5 sukupolvien yli vaikuttavat, lähinnä taloudelliset arvot (ylisukupolvisuus). Tämä viiden faktorin ratkaisu selittää 57 % muuttujien vaihtelusta. Metsänomistuksen tavoitteisiin liittyy siten myös muita tekijöitä, joita näiden ulottuvuuksien avulla ei kyetä selittämään.

**Taulukko 6.** Metsänomistuksen tavoiteulottuvuudet.

<i>Alkuperäinen väittä- mämuuttuja</i>	Faktori 1 <i>Toimin- nalliset tavoit- teet</i> Faktori- lataus	Faktori 2 <i>Talou- dellinen turva</i> Faktori- lataus	Faktori 3 <i>Tulon- lähde</i> Faktori- lataus	Faktori 4 <i>Luonto- ja tun- nearvot</i> Faktori- lataus	Faktori 5 <i>Ylisuku- polvi- suus</i> Faktori- lataus	Kom- munali- teetti
Metsä tarjoaa mar- jastus- ja sienestys- mahdollisuuksia	<b>0,75</b>	0,07	0,07	0,21	0,06	0,58
Metsä tarjoaa ul- koilumahdollisuuksia	<b>0,74</b>	0,06	0,08	0,28	0,08	0,61
Metsä on osa va- paa-ajanvietto- tai asuinpaikan ympäris- töä	<b>0,73</b>	-0,03	0,03	0,16	0,14	0,65
Metsästäni saa koti- tarvepuut	<b>0,53</b>	0,24	0,17	0,22	0,05	0,35
Metsä tarjoaa mah- dollisuuden metsän- hoitotöiden tekemi- seen	<b>0,46</b>	0,18	0,22	0,24	0,02	0,69
Metsä tarjoaa ta- loudellisen turvan vanhuuden varalle	0,11	<b>0,78</b>	0,42	0,09	0,20	0,66
Metsä tarjoaa tur- van poikkeustilantei- den varalle	0,14	<b>0,78</b>	0,36	0,04	0,25	0,52
Metsäomaisuuteni parantaa luotonsaan- timahdollisuuksiani	0,18	<b>0,59</b>	0,45	0,11	0,17	0,42
Metsä tarjoaa säännöllisiä puun- myyntituloja kulu- tukseen	0,15	0,21	<b>0,76</b>	0,05	0,21	0,60
Metsä on suurien hankintojen rahoitus- lähde	0,05	0,35	<b>0,70</b>	0,03	0,20	0,68
Metsä tarjoaa työ- tuloja	0,18	0,27	<b>0,63</b>	0,15	0,03	0,62
Metsä on rahan sijoituskohde	0,02	0,32	<b>0,36</b>	0,18	0,29	0,62
Metsä on luonnon- suojelun kohde	0,24	0,09	0,05	<b>0,73</b>	0,10	0,85
Metsä tarjoaa kau- neuselämyksiä	0,36	0,02	0,13	<b>0,69</b>	0,24	0,81
Metsä tarjoaa mah- dollisuuden hoitaa ja vaalia luonnon mo- nimuotoisuutta	0,36	0,10	0,09	<b>0,66</b>	0,12	0,60
Metsä on paikka, jossa voi hiljentyä ja mietiskellä	0,46	0,09	0,11	<b>0,48</b>	0,31	0,46

Metsäni kautta olen yhteydessä kotiseutuuni	0,22	0,05	0,06	<b>0,43</b>	0,35	0,36
Metsäni muodostaa perinnön omaisilleni	0,08	0,25	0,14	0,17	<b>0,59</b>	0,56
Metsäomaisuuteni on inflaatiolta suojattua varallisuutta	0,08	0,51	0,21	0,11	<b>0,53</b>	0,36
Metsämaan omistamisella on minulle itseisarvoa	0,13	0,13	0,19	0,23	<b>0,48</b>	0,35
<i>Ominaisarvo</i>	2,88	2,36	2,33	2,30	1,49	11,36
<i>Kokonaisvarianssi %</i>	14,38	11,81	11,67	11,49	7,43	56,77



**Kuvio 6.** Metsänomistuksen tavoitteiden taustalla vaikuttavat ulottuvuudet ja niiden tärkeys (mitä pienempi arvo sitä tärkeämpi ulottuvuus)

### Metsänomistajien ryhmittely tavoitteiden mukaan

Ryhmittelyanalyysissä (K-means clustering) metsänomistajat voitiin ryhmitellä metsänomistuksen tavoiteulottuvuuksien mukaan ainakin neljään ryhmään. (Taulukko 7). Ensimmäisen ryhmän (Ryhmä 1) muodostivat metsänomistajat, joiden tavoitteissa korostui erityisesti metsän tarjoamat mahdolli-



suudet erilaisten aktiviteettien harjoittamiseen. Taloudellinen turva, metsän tarjoamat tulot ja ylisukupolvisuus korostuivat aktiviteettien harjoittamista vähemmän näillä metsänomistajilla. Toisessa ryhmässä (Ryhmä 2) olevilla metsänomistajilla ei ollut mitään selkeää tavoitetta metsänomistuksessaan. Perinteiset taloudelliset arvot olivat näille metsänomistajille tärkeämpiä kuin aineettomat arvot. Vähiten näille metsänomistajille merkitsivät toiminnalliset tavoitteet. Tämä ryhmä oli pienin. Ryhmän 3 metsänomistajilla korostuivat metsänomistuksessaan taloudellinen turva ja ylisukupolvisuus, kun taas metsästä saatavilla tuloilla oli näille metsänomistajille vähiten merkitystä. Ryhmässä 4 sen sijaan korostui voimakkaimmin metsän merkitys tulonlähteenä. Näille metsänomistajille oli ainakin kohtalainen merkitys myös kaikilla muilla tavoitteilla. Tämä ryhmä oli suurin tavoiteryhmä.

**Taulukko 7.** *Metsänomistajien jakautuminen ryhmiin metsänomistuksen tavoitteiden mukaan (faktoripistemuuuttujen keskiarvot) ja ryhmien osuudet (n=566).*

Faktori (Tavoiteulottuvuus)	Ryhmä 1 (n=113 =>20 %) <i>Toiminnalliset</i>	Ryhmä 2 (n=94 =>17 %) <i>Ei selkeää tavoitetta</i>	Ryhmä 3 (n=147 =>26 %) <i>Taloudellinen turva</i>	Ryhmä 4 (n=212 =>37 %) <i>Metsä tulonlähteenä/ monitaivoitteiset</i>	F	Merkitsevyys (p)
Toiminnalliset tavoitteet	<b>-0,417</b>	<u>1,473</u>	-0,292	-0,229	231,33	0,000
Taloudellinen turva	<u>1,141</u>	0,157	<b>-0,554</b>	-0,294	169,06	0,000
Tulonlähde	<u>0,548</u>	0,206	<u>0,593</u>	<b>-0,795</b>	215,32	0,000
Luonto- ja tunnearvot	-0,023	0,503	-0,130	-0,120	14,18	0,000
Ylisukupolvisuus	<u>0,443</u>	0,102	-0,329	-0,054	25,47	0,000

## **Tavoiteryhmiä kuvaavat taustapiirteet ja tavoitteiltaan erilaisten metsänomistajien profiili**

Metsänomistuksen tavoitteisiin perustuvien ryhmien "segmenttien" tunnistamisen jälkeen näiden ryhmien tunnistamisen helpottamiseksi pyrittiin laatimaan kuhunkin ryhmään tyypillisesti kuuluvan metsänomistajan profiili risiintaulukoimalla. Metsänomistukseen liittyvien tavoitteiden perusteella metsänomistajien taustapiirteissä voitiinkin havaita tilastollisesti merkitseviä eroja. Erot on esitetty Liitteessä 1. Tyypillisten piirteiden tunnistamisen jälkeen metsänomistuksen neljä tavoiteryhmää nimettiin uudelleen "Aktiivisiksi luontoliikkujiksi (toiminnalliset)", "työelämässä oleviksi etämetsänomistajiksi (tietty selkeä metsänomistuksen tavoite puuttuu)", "sukan varteen säästäjiksi" (korostavat metsän antamaa taloudellista turvaa ja sen jatkumista perintönä sukupolvelta toiselle) ja "metsästä tuloja saaviksi viljelijöiksi" (korostavat metsää tulon lähteenä ja monia tavoitteita samanaikaisesti). Viimeisintä ryhmää voidaan kutsua myös "perusmetsänomistajiksi", koska ryhmä on suurin ja lähentyy tyypillisiltä taustapiirteiltään eniten kaikkien metsänomistajien keskiarvoa monella tavoin.

Eri ryhmien tyypilliset edustajat on kuvattu taulukossa 8 (Liite 1) ja kuviossa 7. Toiminnallisia metsänomistajia kuvaa vähäinen koulutus, eläkeläisten suuri osuus, maaseudulla ja tilalla asuminen ja pienehkö metsätilan koko. Ilman selkeää tavoitetta olevat metsänomistajat ovat tyypillisesti hyvin koulutettuja, palkansaajia ja hyvätuloisia. Näiden metsänomistajien keskuudessa on enemmän nuoria kuin muissa ryhmissä. Tähän ryhmään kuuluvat metsänomistajat asuvat yleisimmin joko maaseudulla tai suurehkoissa kaupungeissa ja heidän tilansa ovat jonkin verran keskimääräistä suurempia. Taloudellista turvaa ja ylisukupolvisuutta korostaville metsänomistajille on tyypillistä vähäinen koulutus, pienet tulot ja maaseudulla tilan yhteydessä asuminen. Taloudellista turvaa korostavat metsänomistajat ovat yleisimmin joko eläkeläisiä tai palkansaajia ja heidän metsätilansa ovat keskimääräistä pienempiä. Metsää tulonlähteenä korostavat ovat kaikkein iäkkäimpiä, vähiten koulutettuja, eläkeläisiä ja maa- ja metsätalousyrittäjiä sekä pienituloisia. Nämä metsänomistajat asuvat tyypillisesti maaseudulla tilansa yhteydessä. Suurissa kaupungeissa asuminen on harvinaista. Metsätilat ovat tyypillisimmillään kooltaan 25-50 hehtaaria tai yli 100 hehtaaria.

<b>Metsänomistuksen tavoiteryhmät</b>			
<b>Aktiiviset luontoliikkuajat</b>	<b>Työelämässä olevat etämetsänomistajat</b>	<b>"Sukan varteen säästäjät"</b>	<b>Metsästä tuloja saavat maanviljelijät</b>
<p><b>Toiminnalliset (20%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erilaiset aktiviteetit luonnossa liikkumisen yhteydessä tärkeitä</li> <li>- Samalla saadaan kotitarvepuut, marjat, sienet ym.</li> <li>- Hyötyliikkuja</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eläkeläisiä ja palkansaajia</li> <li>• Vähän koulutettuja</li> <li>• Asuvat tilansa yhteydessä maaseudulla</li> <li>• Pienten metsätilojen omistajia</li> </ul>	<p><b>Ei selkeää tavoitetta (17%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taloudelliset metsänomistuksen arvot tärkeitä</li> <li>- Ei tunteenomaista suhtautumista metsään</li> </ul> <p><b>PIENIN RYHMÄ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Työikäisiä</li> <li>• Hyvin koulutettuja</li> <li>• Palkansaajia</li> <li>• Hyvätuloisia</li> <li>• Kaukana tilasta asuvia kaupunkilaisia</li> </ul>	<p><b>Taloudellinen turva / ylisukupolvisuus (26%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metsä pankkina –ajattelu</li> <li>- "Pahan päivän varalle" -säästäjät</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eläkeläisiä ja palkansaajia</li> <li>• Vähän koulutettuja</li> <li>• Pienituloisia</li> <li>• Asuvat tilansa yhteydessä maaseudulla ja taajamissa</li> <li>• Pienehköjen metsätilojen omistajia</li> </ul>	<p><b>Metsä tulonlähteenä / monitavoitteiset (37%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metsä erityisesti tulon lähde</li> <li>- Kaikki metsänomistuksen tavoitteet tärkeitä</li> </ul> <p><b>SUURIN RYHMÄ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iäkkäin ryhmä</li> <li>• Eläkeläisiä ja mm-yrittäjiä</li> <li>• Vähiten koulutettuja</li> <li>• Pienituloisia</li> <li>• Asuvat tilansa yhteydessä maaseudulla</li> </ul>
<b>Palveluiden käyttö vähäistä</b>	<b>Aktiivisia palveluiden käyttäjiä</b>	<b>Palveluiden käyttö vähäistä</b>	<b>Aktiivisia palveluiden käyttäjiä</b>

**Kuvio 7.** Metsänomistuksen tavoiteryhmien tyypillisiä piirteitä.

Taustapiirteiltään muista ryhmistä poikkeaa selkeimmin ilman selkeää tavoitetta olevat metsänomistajat. Muiden ryhmien väliset erot ovat vähäisiä ja niiden metsänomistajat vastaavat taustapiirteiltään pääosin tyypillistä suomalaista metsänomistajaa.

## **METSÄNOMISTUKSEN TAVOITTEET**

**Yksittäisistä metsänomistuksen tavoitteista** tärkeimmät olivat:

- Mahdollisuus saada kotitarvepuut omasta metsästä
- Mahdollisuus tehdä metsänhoitotöitä omassa metsässä
- Metsänomistus itseisarvona (esim. sukutila)
- 

**Faktorianalyysissä tavoitteiden taustalla havaittiin vaikuttavan ainakin viisi laajempaa metsänomistuksen tavoiteulottuvuutta:**

- Toiminnalliset tavoitteet
- Taloudellinen turva
- Metsä tulonlähteenä
- Luonto- ja tunnearvot
- Ylisukupolvisuus

**Tavoiteulottuvuuksien perusteella metsänomistajien keskuudessa erottui neljä tavoiteryhmää:**

- Aktiiviset luontoliikkujat (toiminnalliset; arvostavat mm. virkistysmahdollisuuksia, ryhmään kuuluu keskimäärää enemmän maaseudulla asuvia, eläkeläisiä ja palkansaajia sekä pienten tilojen omistajia)
- Työelämässä olevat etämetsänomistajat (ei selkeää tiettyä tavoitetta tai tavoitteita, ryhmään kuuluu keskimäärää enemmän työikäisiä, hyvin koulutettuja ja hyvätuloisia palkansaaja-metsänomistajia, sekä kaukana tilasta asuvia kaupunkilaisia)
- Sukanvarteen säästäjät (taloudellista turvaa metsänomistuksen tavoitteena korostavat, ryhmään kuuluu keskimäärää enemmän maaseudulla ja taajamissa asuvia ja pienituloisia eläkeläisiä ja palkansaajametsänomistajia sekä pienehköjen tilojen omistajia)
- Monitavoitteiset perusmetsänomistajat (metsää tulonlähteenä korostavat ja samalla monitavoitteiset metsänomistajat, ryhmään kuuluu keskimääräistä enemmän iäkkäitä, maaseudulla asuvia, eläkeläisiä ja maatai metsätalousyrittäjinä toimivia metsänomistajia sekä pienituloisia)

## **4. TULOKSET: METSÄ- JA PUUKAUPPALVELUIDEN LAADUN TEKIJÄT SUOMESSA 2000-LUVUN ALUSSA**

### **4.1 Palveluiden sisältöön ja toteutukseen liittyvät laatutekijät**

Metsänomistajille esitettiin väittämien muodossa joukko metsä- ja puukauppalveluiden sisältöön ja toteutukseen liittyviä laatutekijöitä (laatuattribuutteja) ja pyydettiin merkitsemään asteikolla 1-5 (1=erittäin tärkeä, 5=täysin merkityksetön), kuinka tärkeänä he näitä tekijöitä itselleen pitävät. Lähes kaikki laadun tekijät olivat metsänomistajille tärkeitä ja noin puolet erittäin tärkeitä. Sellaisiin tekijöihin, joiden tärkeys korostui hieman muita vähemmän, metsänomistajat suhtautuivat enemmänkin neutraalisti kuin tärkeyttä väheksyen. Tiivistäen tulokset indikoivat, että hyvä tekninen lopputulos ja tähän liittyvä taloudellinen kestävyys ja edullisuus pitkällä aikavälillä korostuvat tärkeimpinä havaitun laadun piirteinä.

Tärkeimpiä laatutekijöitä metsänomistajille olivat työn kaikin puolin huolellinen toteutus sovitun mukaisesti, lakia noudattaen ja tulevaisuuden tuotot varmistaen (Taulukko 9). Tärkeimpiin laatutekijöihin kuuluivat myös työn suorittaminen edullisesti, mutta kuitenkin siten, että metsänomistajan hyöty maksimoituu. Yksittäisistä kriteereistä tärkeimmiksi nousivat jäävän puuston hyvä kunto korjuun jälkeen sekä puiden katkonta siten, että tukiosuus on mahdollisimman suuri.

Metsänomistajille näytti olevan tärkeää, että lopputulos sekä taloudellisesti että metsässä vastaa ennalta arvioitua. Metsänomistajat arvostivat tähän liittyen myös sitä, että palveluun sisältyvistä asioista sovittiin etukäteen ja kirjallisesti, ja että jälkiseurannalla varmistettiin lopputulos ja sille annettiin takuu.

Vähiten merkitystä metsänomistajille oli metsän siistimisellä hakkuuteh-teistä korjuun jälkeen. Muilta osin metsän siisteys suoritettujen toimenpiteiden jäljiltä oli selvästi tärkeämpi tekijä. Laadun osatekijänä vähemmän merkitystä oli myös palveluiden vakiolaatuisuudella (saman palveluntarjoajan palvelut ovat samanlaisia koko maassa), palautteen keräämisellä palvelun

jälkeen, toimenpiteiden vaikutuksilla metsän ulkoilu- ja virkistyskäyttömahdollisuuksiin sekä metsän kehityksen säännöllisellä seurannalla.

**Taulukko 9.** Metsä- ja puukauppapalveluiden sisältöön ja toteutukseen liittyvien laatutekijöiden tärkeys.

<i>Laatuun liittyvä kriteeri</i>	Keski-arvo*	Erittäin tärkeä % metsänomistajista		Täysin merkityksetön		
Jäävä puusto on korjuun jäljiltä hyvässä kunnossa	1,35	<b>75</b>	18	4	2	1
Puut katkotaan niin, että tukkia saadaan mahdollisimman paljon	1,35	<b>74</b>	20	3	2	1
Palveluun liittyvät toimet tehdään sovitusti	1,43	<b>69</b>	23	5	2	1
Virheet korjataan viipymättä	1,44	<b>67</b>	25	5	2	1
Uudistamisalalla on riittävä määrä elinvoimaisia taimia	1,45	<b>67</b>	25	6	1	1
Sovituista toimenpiteistä poiketaan vain metsänomistajan hyväksynnällä	1,50	<b>64</b>	25	8	2	1
Metsänomistajalle etsitään hinnaltaan edullisin palvelukokonaisuus	1,50	<b>63</b>	27	7	2	1
Mitta- ja määrääarviot ovat paikkansa pitäviä	1,50	<b>63</b>	28	6	2	1
Lakisääteisistä velvoitteista huolehditaan	1,52	<b>61</b>	28	8	2	1
Työn valvonta hoidetaan asianmukaisesti	1,55	58	34	5	2	1
Puukaupassa saatu hinta ja rahakertymä ovat ennalta arvioidun mukaiset	1,62	54	33	10	2	1
Työn jälki metsässä vastaa ennalta arvioitua	1,60	53	36	8	2	1
Palvelusta sovitaan kirjallisesti	1,70	53	30	13	3	1
Palvelun sovittu lopputulos taataan (laatutakuu)	1,67	52	32	13	2	1
Muutoksista sovituissa aikatauluissa ilmoitetaan metsänomistajalle	1,67	50	37	9	3	1
Palvelun onnistuminen varmistetaan jälkiseurannalla	1,69	50	36	11	2	1
Kerrotaan etukäteen, kuinka virheet todetaan, hoidetaan ja korvataan	1,71	50	34	12	3	1
Metsä on muokkauksen ja korjuun jäljiltä siisti	1,92	41	36	15	5	3
Metsänomistajalle etsitään laadullisesti paras palvelukokonaisuus (vaikka se ei olisi halvin)	1,89	38	40	17	3	2
Uudistamisessa ja hakkuussa maisema otetaan huomioon	2,00	38	38	15	6	3

Arvokkaat elinympäristöt otetaan huomioon toimenpiteissä	2,06	37	33	21	6	3
Palveluun sisältyvät toimenpiteet on eritelty selkeästi	1,91	36	42	17	4	1
Käytetään paikallista työvoimaa	2,11	35	33	22	6	4
Maksuaikataulut ovat joustavat	1,99	34	41	19	4	2
Saman organisaation palvelut ovat samanlaisia koko maassa (vakiolaatuisia)	2,25	27	34	29	7	3
Metsänomistajalta kysytään palaute palvelun toteutuksen jälkeen	2,34	24	35	27	10	4
Toimenpiteet metsässä eivät heikennä metsän ulkoilu- ja marjastuskäyttöä	2,44	22	34	27	11	6
Metsän tilaa seurataan säännöllisesti ja siitä tiedotetaan omistajalle	2,44	21	35	28	11	5
Metsäsunnitelmaa päivitetään säännöllisesti niin, että tiedot vastaavat tilannetta metsässä	2,46	20	36	25	14	5
Hakkuutahteet kerätään korjuun jäljiltä	3,01	15	22	27	19	17

\* Arviointi suoritettu asteikolla 1-5, jossa 1=Erittäin tärkeä ... 5=Täysin merkityksetön

### **Metsänomistajien väliset erot palveluiden sisältöön ja toteutukseen liittyvissä laatutekijöissä**

Metsänomistajien välisiä eroja tarkastellaan seuraavassa kaikkein tärkeimpien ja vähiten tärkeiden tekijöiden osalta. Erot eri metsänomistajien välillä olivat kaikkiaan hyvin vähäisiä. Metsänomistajat erosivatkin toisistaan lähinnä sen mukaan, oliko tekijä erittäin tärkeä vai hieman vähemmän tärkeä (Liite 2, Taulukko 10).

Jäävän puuston kunto korjuun jäljiltä oli tärkeä laatutekijä lähes kaikille, mutta varsinkin opistotason koulutuksen saaneet kokivat asian vieläkin tärkeämpänä kuin muut. Tukkiosuuden maksimoiva puiden katkenta oli tärkeä keskimäärin kaikille, mutta korostui vielä erityisesti metsätilan yhteydessä sekä tilan sijaintikunnassa asuville metsänomistajille. Uudistusalan taimetuminen korostui varsinkin maa- ja metsätalousyrittäjillä, ja lakisääteisten veloitteiden huolehtiminen oli naisille vielä tärkeämpää kuin miehille.

Keskimäärin vähiten tärkeiksi koetut laatutekijät olivat yleensä tärkeämpiä naisten kuin miesten mielestä, ja eläkeläisten mielestä nämä tekijät olivat usein tärkeämpiä kuin muiden ammattiryhmien mielestä. Maa- ja metsätalousyrittäjillä keskimäärin vähiten tärkeinä pidetyt laatutekijät puoles-

taan korostuivat yleensä kaikkein vähiten. Palautteen kysyminen palvelun jälkeen oli keskimääräistä tärkeämpää naisten ja eläkeläisten mielestä ja asia oli tärkeä lisäksi iäkkäille ja pienituloisille .

Ulkoilu- ja marjastusmahdollisuuksien säilyminen korostui muita yleisemmin nuorilla metsänomistajilla (25-34 v) sekä yli 55-vuotiailla, palkansaajilla ja pienten tilojen omistajilla. Hakkutähteitten keruuta korjuun jälkeen arvostivat keskimääräistä enemmän paitsi naiset ja eläkeläiset niin myös tilan sijaintikunnan ulkopuolella ja suurehkoissa kaupungeissa asuvat metsänomistajat.

#### **METSÄ- JA PUUKAUPPALVELUIDEN SISÄLTÖÖN JA TOTEUTUKSEEN LIITTYVÄT LAATUTEKIJÄT**

- Metsänomistajat pitivät valtaosin esitettyjä laatutekijöitä tärkeinä. Eroja oli lähinnä siinä, oliko kriteeri metsänomistajalle erittäin tärkeä vai jossain määrin tärkeä.
- Metsänomistajille **tärkeimmät** yksittäiset laatutekijät liittyivät:
  - o työn huolelliseen toteutukseen
  - o sopimuksista kiinni pitämiseen ja vastuunottoon virheistä
  - o palvelun edullisuuteen
  - o metsänomistajan edun ja hyödyn valvomiseen / turvaamiseen
- Metsänomistajaryhmien välillä esiintyi seuraavia eroja:
  - o Tukkiosuuden maksimoiva katkenta korostui eniten metsätilan yhteydessä ja tilan sijaintikunnassa asuvilla.
  - o Uudistusalan taimettuminen oli tärkeää erityisesti maa- ja metsätalousyrittäjille.
  - o Lakisääteisistä velvoitteista huolehtiminen korostui naisilla
- **Vähiten** laatutekijöistä **korostuivat** (mutta olivat silti tärkeitä):
  - o metsän siistiminen hakkuutähteistä korjuun jälkeen
  - o metsäsuunnitelman päivitykseen ja metsän kehityksen seurantaan liittyvät tekijät
  - o ulkoilu- ja marjastuskäyttöön vaikuttavat toimenpiteet
  - o palautteen pyytäminen palvelun jälkeen
  - o palveluiden vakiolaatuisuus
- Metsänomistajaryhmien välillä esiintyi seuraavia eroja:
  - o Vähiten korostuvat tekijät olivat yleensä tärkeämpiä naisille ja eläkeläisille kuin miehille ja työelämässä oleville.



- o Palautteen kysymistä palvelun jälkeen arvostivat varsinkin iäkkäät ja pienituloiset.
- o Ulkoilu- ja marjastusmahdollisuudet olivat tärkeitä yli 55-vuotiaille, palkansaajille ja pienten tilojen omistajille.
- o Hakkuutähteiden keruuta pitivät tärkeänä muita yleisemmin naiset, eläkeläiset, tilan sijaintikunnan ulkopuolella ja suurissa kaupungeissa asuvat.

## 4.2 Palvelun tarjoajaan liittyvät laatutekijät

Metsä- ja puukauppapalveluita tarjoaviin organisaatioihin liittyvistä laatutekijöistä valtaosa oli metsänomistajille tärkeitä. Hyvin harvoille metsänomistajille mikään tekijä oli kokonaan vailla merkitystä tai merkitys oli vähäinen.

Metsä- ja puukauppapalvelun tarjoajaan liittyvistä laatutekijöistä metsänomistajat pitivät tärkeimpänä organisaation henkilöstön luotettavuutta (Taulukko 11). Lisäksi metsänomistajat arvostivat korkealle selkeyttä neuvonnassa, palvelun kustannusten ja lopputuloksen selvittämistä etukäteen sekä metsänomistajan arvostamista tasavertaisena ja hänen palveluun liittyvien toiveidensa huomioimista.

Metsänomistajille oli tärkeää, että asiointi organisaation kanssa helpottaa asioiden hoitoa. Lisäksi henkilökohtaiset kontaktit ja henkilöstön palveluhalttius olivat metsänomistajille tärkeitä organisaatioon liittyviä laatutekijöitä.

Keskimäärin vähiten metsänomistajille merkitsivät organisaation toimitilojen siisteyden ja henkilöstön pukeutumiseen liittyvät tekijät. Täysin merkityksettömiä nämäkään tekijät eivät silti olleet: Toimitilojen siisteys oli kahdelle viidestä tärkeä tekijä. Henkilöstön pukeutumisen tärkeys jakoi mielipiteet melko tasaisesti siten, että kolmannes metsänomistajista piti pukeutumisesta tärkeänä laatutekijänä, kolmannes suhtautui neutraalisti ja kolmannes arveli ettei asialla ollut merkitystä.

**Taulukko 11.** *Palveluorganisaation toimintaan ja sen henkilöstöön liittyvien laatutekijöiden tärkeys.*

Laatuun liittyvä kriteeri	Keskiarvo*	Erittäin tärkeä tön	% metsänomistajista			
						Täysin merkitykse-
Organisaation henkilöstö on luotettava	1,44	<b>68</b>	23	7	1	1
Palvelun kustannukset ilmoitetaan etukäteen	1,57	<b>60</b>	29	7	3	1
Neuvonnassa ja tiedottamisessa käytetään selkeää kieltä	1,58	<b>57</b>	32	8	2	1
Metsänomistajan toiveet otetaan huomioon työn toteutuksessa	1,59	<b>55</b>	34	8	2	1
Metsäammattilaiset kohtelevat metsänomistajia tasavertaisina	1,68	<b>52</b>	34	11	2	1
Metsänomistajalle selvitetään etukäteen, millainen lopputulos on odotettavissa	1,78	47	35	13	3	2
Organisaation henkilöstö on ystävällistä	1,74	46	38	12	3	1
Asiakirjojen täyttö ja tukien hakeminen hoidetaan metsänomistajan puolesta	1,86	46	33	14	5	2
Palvelun hankkiminen on vaivatonta	1,73	45	41	11	2	1
Metsänomistajaan pidetään yhteyttä henkilökohtaisesti	1,76	45	38	13	2	2
Organisaation henkilöiden hyvä tavoitettavuus	1,70	45	42	11	1	1
Henkilöstö on halukas auttamaan metsänomistajaa	1,76	44	40	13	2	1
Metsänomistajalle vastataan välittömästi hänen yhteydenottonsa jälkeen	1,79	44	37	16	2	1
Asiakirjojen teksti on selkeää	1,84	43	36	16	4	1
Metsänomistajaa pidetään ajan tasalla työn edistymisestä	1,82	42	39	14	4	1
Metsänomistajalle perustellaan toimenpiteiden tarpeellisuus	1,94	41	35	17	4	3
Palveluun sisältyvistä töistä ja lopputuloksesta on kirjallinen kuvaus	1,98	39	33	20	5	3
Henkilöstö ja kalusto riittävät palveluiden toteutukseen	1,84	39	42	16	2	1
Metsänomistajille tiedotetaan aktiivisesti tarjolla olevista palveluista (esim. kirjeitse)	1,99	38	35	20	6	1
Metsätalouden ja puukaupan palvelut saa keskitetyksi yhdeltä organisaatiolta	2,00	38	34	19	6	3
Organisaatio tarjoaa yksilöllistä palvelua	1,94	35	41	20	3	1
Palvelu on kokonaisvaltaista (sisältää kaikki vaiheet suunnittelusta jälkiseurantaan)	2,08	34	35	23	5	3

Työ suoritetaan nopeasti toimeksian- non tapahduttua	1,98	33	43	19	3	2
Tarjolla on kattavia metsänhoidon ja puukaupan palvelukokonaisuuksia	2,08	32	38	22	5	3
Toimisto on hyvien kulkuyhteyksien päässä	2,22	30	33	25	8	4
Toimiston aukioloajat ovat joustavia	2,21	29	36	25	6	4
Asiakirjojen ulkoasu on siisti	2,27	25	37	27	8	3
Toimitilat ovat siistit	2,72	16	28	32	<b>16</b>	<b>8</b>
Organisaation henkilöstön pukeutumi- nen on asiallista	3,01	11	24	31	<b>19</b>	<b>15</b>

\*)Arviointi suoritettu asteikolla 1-5, jossa 1=Erittäin tärkeä ... 5=Täysin merkityksetön

### **Metsänomistajien väliset erot palveluja tarjoavan organisaation toimintaan ja sen henkilöstöön liittyvien laatutekijöiden suhteen**

Palveluja tarjoavaan organisaatioon liittyvien laatutekijöiden suhteen tärkeys ei myöskään vaihdellut kovin paljon eri metsänomistajaryhmien välillä. Metsänomistajien tasavertainen kohtelu oli tärkeä erityisesti pienituloisille, tilansa yhteydessä ja maaseudulla sekä taajamissa asuville metsänomistajille (Liite 2, Taulukko 12).

Asiakirjojen täyttöä ja tukien hakemista metsänomistajan puolesta arvostivat eli pitivät tärkeänä laadun tekijänä kaikkein eniten

- iäkkäät,
- vähän koulutetut
- pienituloiset.
- o Akateemisesti koulutetuille tällä tekijällä sen sijaan oli vähäisempi merkitys.

Asiakirjojen ja toimitilojen siisteys oli tärkeintä

- naisille
- iäkkäille
- eläkeläisille
- pienituloisille
- ammattikoulututkinnon suorittaneille.

Henkilöstön pukeutumisen asiallisuutta korostivat (pitivät tärkeänä) muita useammin

- naiset
- iäkkäät
- eläkeläiset
- taajamissa asuvat

- o nuorille, korkeasti koulutetuille sekä suurissa kaupungeissa asuville tällä tekijällä oli vähäisempi tärkeys kuin muille metsänomistajille.
- Alueellisesti selvimmän muista erottuivat
- Lapin läänin metsänomistajat, jotka
  - o pitivät muilla alueilla asuvia useammin tärkeinä kustannusten ilmoittamista etukäteen, selkeää kieltä neuvonnassa ja tiedottamisessa, asiakirjojen täyttöä metsänomistajan puolesta sekä organisaation toimitilojen siisteyttä.

#### **PALVELUN TARJOAJAAN LIITTYVÄT LAATUTEKIJÄT**

Metsä- ja puukauppapalveluita tarjoaviin organisaatioihin liittyviä laatutekijöitä metsänomistajat pitivät valtaosin tärkeinä. Hyvin vähän merkitystä tai täysin ilman merkitystä tekijät olivat harvoin.

- **Tärkeimmät** palvelun tarjoajaan liittyvät yksittäiset tekijät:
  - o henkilöstön luotettavuus
  - o kustannusten ja lopputuloksen selvittäminen etukäteen
  - o neuvonnan selkeys
  - o metsänomistajan toiveiden huomiointi
  - o metsänomistajan arvostaminen tasavertaisena
- **Vähiten tärkeät** tekijät:
  - o toimitilojen siisteys
  - o henkilöstön pukeutumisen asiallisuus

#### **Taustapiirteisiin liittyviä eroja:**

- Metsänomistajien tasavertainen kohtelu korostui erityisesti pienituloisilla, metsätilan yhteydessä sekä maaseudulla ja taajamissa asuvilla.
- Asiakirjojen täyttöä ja tukien hakemista metsänomistajan puolesta arvostivat iäkkäät, vähän koulutetut ja pienituloiset.
- Asiakirjojen ja toimitilojen siisteyteen kiinnittivät huomiota erityisesti naiset, iäkkäät, eläkeläiset, pienituloiset ja ammattikoulututkinnon suorittaneet.
- Henkilöstön asiallista pukeutumista korostivat naiset, iäkkäät, eläkeläiset ja taajamissa asuvat
- Lapin läänin metsänomistajat korostivat muuta maata enemmän kustannusten ilmoittamista etukäteen, selkeää kieltä neuvonnassa, asiakirjojen täyttöä metsänomistajan puolesta sekä toimitilojen siisteyttä.

## **4.3 Palvelun laadun ulottuvuuksien yhtenevyys teoreettisiin malleihin**

### **4.3.1 Grönroosin malli ja metsäpalveluiden laatu-ulottuvuudet**

Grönroosin mallin soveltuvuutta metsä- ja puukauppapalveluiden laadun tarkasteluun analysoitiin eksploratiivisella faktorianalyysillä (Maximum likelihood –menetelmä, Varimax-rotatointi). Kun kaikki muuttujat (yhteensä 64 kappaletta) olivat mukana analyysissä, laatua kuvaavien väittämämuuttujien jakautuminen kahdelle ulottuvuudelle teknisten ja toiminnallisten ominaisuuksien mukaan ei ollut selkeää. Jotkut muuttujat latautuivat lisäksi lähes yhtä voimakkaasti kahdella eri ulottuvuudella. Osa yrityskuvaa (imagoa) ilmaisevista muuttujista sai puolestaan alhaisia kommunaliteetteja, eikä niitä siten voitu ottaa mukaan valittuun ratkaisuun. Kolmen ulottuvuuden ratkaisu ei parantanut ulottuvuuksien tulkittavuutta mallin mukaisesti.

Parhaiten Grönroosin mallin mukaisesti tulkittava ratkaisu saatiin, kun attribuuttien jako teknisiin, toiminnallisiin ja yrityskuvaan liittyviin tekijöihin suoritettiin seuraavin kriteerein: Vuorovaikutusta ja itse palveluprosessia kuvaavien muuttujien katsottiin ilmentävän toiminnallista ulottuvuutta, palveluvälineistöä kuvaavien teknistä ulottuvuutta ja yritykseen liittyvien muuttujien yrityskuvaulottuvuutta. Tällä jaottelulla teknistä ulottuvuutta (Faktori 1) kuvaavilla muuttujilla voidaan myös vastata kysymykseen "mitä tarjotaan?". Toiminnallinen ulottuvuus (Faktori 2) puolestaan vastaa kysymykseen "miten tarjotaan?". Yrityskuvafaktorilla (Faktori 3) olevat muuttujat kuvaavat puolestaan selkeästi organisaatioon ja sen toimintatapoihin liittyviä tekijöitä. Analyysistä jätettiin pois alhaisen kommunaliteetin muuttujat (alle 0,3) sekä muuttujat, jotka eivät latautuneet millekään faktorille vähintään 0,4 suuruisella latauksella. Siten valitussa kolmen faktorin ratkaisussa on mukana 52 muuttujaa alkuperäisestä 64 muuttujasta (Taulukko 13). Saatu ratkaisu selittää noin 54 prosenttia muuttujien välisestä vaihtelusta, joten palveluiden laadun kokemiseen vaikuttaa tässä ratkaisussa olevien tekijöiden lisäksi myös muita tekijöitä.

**Taulukko 13.** Metsä- ja puukauppapalveluiden laatua kuvaava kolmen ulottuvuuden faktoriratkaisu Grönroosin mallin mukaan.

<i>Alkuperäinen väittämä- muuttuja</i>	Faktori 1 <i>Palveluta- pahtuma (tekninen tai teknis- taloudellinen tulos)</i> Faktorilataus	Faktori 2 <i>Vuorovaiku- tus (toimin- nallinen, toiminta vuorovaiku- tussuhteissa ja tieto)</i> Faktorilataus	Faktori 3 <i>Yrityskuva / imago</i> Faktorila- taus	Kom- mu- nali- teetti
Virheet korjataan viipymättä	<b>0,74</b>	0,26	0,26	0,69
Työn jälki metsässä vastaa ennalta arvioitua	<b>0,69</b>	0,35	0,20	0,64
Jäävä puusto on korjuun jäljiltä hyvässä kunnossa	<b>0,68</b>	0,38	0,06	0,61
Uudistamisalalla on riittävä määrä elinvoimaisia taimia	<b>0,66</b>	0,35	0,09	0,56
Sovituista toimenpiteistä poike- taan vain metsänomistajan hyväksynnällä	<b>0,66</b>	0,28	0,22	0,56
Mitta- ja määrääarviot ovat paikkansa pitäviä	<b>0,65</b>	0,26	0,28	0,57
Työn valvonta hoidetaan asianmukaisesti	<b>0,65</b>	0,42	0,25	0,66
Muutoksista sovituisissa aikatau- luissa ilmoitetaan metsän- omistajalle	<b>0,64</b>	0,37	0,31	0,64
Kerrotaan etukäteen, kuinka virheet todetaan, hoidetaan ja korvataan	<b>0,63</b>	0,35	0,30	0,61
Puukaupassa saatu hinta ja rahakertymä ovat ennalta arvioitun mukaiset	<b>0,62</b>	0,15	0,31	0,51
Palvelun sovittu lopputulos taataan (laatutakuu)	<b>0,61</b>	0,38	0,35	0,64
Lakisääteisistä velvoitteista huolehditaan	<b>0,61</b>	0,43	0,21	0,60
Puut katkotaan niin, että tukkia saadaan mahdollisimman paljon	<b>0,61</b>	0,30	0,11	0,47
Palvelu sovitaan kirjallisesti	<b>0,60</b>	0,34	0,35	0,60
Palvelun onnistuminen varmis- tetaan jälkiseurannalla	<b>0,60</b>	0,34	0,36	0,60
Metsänomistajalle etsitään hinnaltaan edullisin palvelu- kokonaisuus	<b>0,59</b>	0,26	0,14	0,43
Palveluun liittyvät toimet eivät poikkea sovitusta	<b>0,59</b>	0,43	0,20	0,57
Palvelun kustannukset ilmoite- taan etukäteen	<b>0,52</b>	0,52	0,15	0,56
Metsä on muokkauksen ja korjuun jäljiltä siisti	<b>0,41</b>	0,31	0,37	0,40

Metsänomistajalle etsitään laadullisesti paras palvelukonaisuus, vaikka se ei olisi halvin	<b>0,40</b>	0,25	0,29	0,31
Henkilöstö on halukas auttaamaan metsänomistajaa	0,32	<b>0,72</b>	0,19	0,66
Palvelun hankkiminen on vaivatonta	0,32	<b>0,69</b>	0,21	0,62
Organisaation henkilöstö on luotettavaa	0,49	<b>0,66</b>	0,11	0,68
Metsänomistajalle selvitetään etukäteen, millainen lopputulos on odotettavissa	0,31	<b>0,63</b>	0,17	0,51
Metsäammattilaiset pitävät metsänomistajia tasavertaisina	0,42	<b>0,63</b>	0,33	0,67
Metsänomistajaan pidetään yhteyttä henkilökohtaisesti	0,30	<b>0,62</b>	0,38	0,62
Metsänomistajan toiveet otetaan huomioon työn toteutuksessa	0,45	<b>0,62</b>	0,22	0,63
Metsänomistajalle vastataan välittömästi hänen yhteydenottonsa jälkeen	0,39	<b>0,61</b>	0,31	0,63
Organisaation henkilöstö on ystävällistä	0,30	<b>0,59</b>	0,40	0,60
Neuvonnassa ja tiedottamisessa käytetään selkeää kieltä	0,50	<b>0,58</b>	0,29	0,67
Asiakirjojen täyttö ja tukien hakeminen hoidetaan metsänomistajan puolesta	0,23	<b>0,57</b>	0,25	0,44
Palvelu on kokonaisvaltaista (sisältää kaikki vaiheet suunnittelusta jälkiseurantaan)	0,22	<b>0,57</b>	0,21	0,41
Metsänomistajaa pidetään jatkuvasti ajan tasalla työn edistymisestä	0,39	<b>0,55</b>	0,39	0,61
Metsänomistajalle perustellaan toimenpiteiden tarpeellisuus	0,28	<b>0,54</b>	0,20	0,41
Työ suoritetaan nopeasti toimeksiannon tapahduttua	0,32	<b>0,51</b>	0,33	0,47
Organisaation henkilöiden hyvä tavoitettavuus	0,39	<b>0,48</b>	0,43	0,57
Henkilöstö ja kalusto riittävät palveluiden toteutukseen	0,41	<b>0,45</b>	0,39	0,52
Palveluun sisältyvistä töistä ja lopputuloksesta on kirjallinen kuvaus	0,34	<b>0,44</b>	0,31	0,41
Toimitilat ovat siistit	0,06	0,16	<b>0,78</b>	0,64
Toimisto on hyvien kulkuyhteyksien päässä	0,16	0,19	<b>0,72</b>	0,58
Organisaation henkilöstön pukeutuminen on asiallista	-0,02	0,12	<b>0,71</b>	0,52
Asiakirjojen ulkoasu on siisti	0,19	0,29	<b>0,69</b>	0,60
Toimiston aukioloajat ovat joustavat	0,21	0,19	<b>0,67</b>	0,53
Asiakirjojen teksti on selkeää	0,34	0,40	<b>0,57</b>	0,60

Metsänomistajalta kysytään palaute palvelun toteutuksen jälkeen	0,37	0,16	<b>0,55</b>	0,47
Organisaatio tarjoaa yksilöllistä palvelua	0,31	0,41	<b>0,53</b>	0,54
Samanaikaisesti saman organisaation palvelut ovat samanlaisia koko maassa (vakiolaatuisia)	0,39	0,17	<b>0,52</b>	0,45
Maksuaikataulut ovat joustavia	0,35	0,12	<b>0,50</b>	0,39
Tarjolla on kattavia metsänhoidon ja puukaupan palvelukokonaisuuksia	0,27	0,40	<b>0,49</b>	0,47
Metsänomistajalle tiedotetaan aktiivisesti tarjolla olevista palveluista	0,35	0,44	<b>0,46</b>	0,52
Metsätalouden ja puukaupan palvelut saa keskitetysti yhdeltä organisaatiolta	0,19	0,36	<b>0,45</b>	0,37
Metsän tilaa seurataan säännöllisesti ja tiedotetaan omistajalle	0,34	0,23	<b>0,41</b>	0,33
<i>Ominaisarvo</i>	10,97	9,67	7,73	28,37
<i>Kokonaisvarianssi %</i>	21,09	18,59	14,86	54,54

### Metsänomistajien ryhmittely Grönroosin laatu-ulottuvuuksien mukaan

Muodostetun faktoriratkaisun perusteella metsänomistajat jakautuivat ryhmittelyanalyysissä (K-means clustering) kahteen eri laaturyhmään (Taulukko 14). Ensimmäisen ryhmän (Ryhmä 1) muodostivat metsänomistajat, joille kaikki kolme ulottuvuutta olivat jossain määrin tai jonkin verran keskimääräistä tärkeämpiä. Voimakkaimmin ryhmässä korostui yrityksen imagoon liittyvien tekijöiden suurempi tärkeys muihin ryhmiin kuuluviin metsänomistajiin verrattuna. Tämän ryhmän metsänomistajia voidaan luonnehtia kokonaislaatua arvostaviksi. Toiseen ryhmään (Ryhmä 2) lukeutuivat metsänomistajat, joilla kaikki tekijät olivat hieman keskimääräistä vähemmän tärkeitä ja yrityksen imago kaikkein vähiten tärkeä vertailuryhmän metsänomistajiin nähden. Näitä metsänomistajia voi luonnehtia laadun suhteen epävarmoiksi.



**Taulukko 14.** Grönroosin laatu-ulottuvuuksien pohjalta muodostetut laaturyhmät (faktoripistemuuttujien keskiarvot).

Faktori (Palvelun laadun ulottuvuus)	Ryhmä 1 (n=301 => 67 %) <i>Kokonaislaa- tua arvostavat</i>	Ryhmä 2 (n=148 => 33 %) <i>Epävarmat</i>	F	Merkit- sevyys
Tekninen laatu	-0,265	0,539	86,29	0,000
Toiminnallinen laatu	-0,124	0,252	17,01	0,000
Yrityskuvaan liittyvä laatu	<b>-0,451</b>	<b>0,917</b>	394,91	0,000

#### **Metsänomistajien taustapiirteiden väliset erot Grönroosin laaturyhmissä**

Kokonaislaatua arvostavien ja laadun suhteen epävarmojen metsänomistajien välillä esiintyi tilastollisesti merkitseviä eroja koulutuksen, asumisen ja tulojen suhteen (Taulukko 15). Kokonaislaatua arvostavat metsänomistajat olivat keskimääräistä useammin vähän koulutettuja, pienituloisia, ja tilansa yhteydessä maaseudulla asuvia.

Laadun suhteen epävarmoja metsänomistajia puolestaan kuvaa se, että heillä on tavanomaista useammin melko korkea koulutus- ja tulotaso, he ovat keskimääräistä useammin myös etämetsänomistajia ja asuvat kaupungissa. On huomattava, että tässäkin ryhmässä maalla asuminen on yleisin asuinpaikka vaikka kaupungissa asuminen onkin tavallista yleisempää.

**Taulukko 15.** Laaturyhmä erottelevat taustapiirteet Grönroosin malliin perustuvassa ratkaisussa.

<b>Laatuklusteri</b>	<b>Erotteleva taustapiirre</b>
<b>Kokonaislaatu arvos- tavat</b> (Ryhmä 1)	<p><u>Peruskoulutus</u>**<sup>*</sup>: Kansakoulu yli puolella (kansa/kansalaiskoulu 54 %, perus/keskikoulu 30 %, y-tutkinto 16 %))</p> <p><u>Ammattikoulutus</u>**<sup>*</sup>: Vähemmän koulutettuja (ei ammattitutkintoa 32 %, ammattikoulu 37 %, opistotaso 23 %, akateeminen 8 %)</p> <p><u>Tilalla asuminen</u>**<sup>*</sup>: Tilalla asuu yli puolet (asuu tilalla 52 %, tilan sijaintikunnassa 17 %, sijaintikunnan ulkopuolella 31%)</p> <p><u>Asuinpaikka</u>*: Maaseudulla asuu lähes 80% (asuinpaikka maaseutu 58 %, taajama 21 %, yli 20 000 as. kaupunki 14 %, yli 100 000 as. kaupunki 7 %)</p> <p><u>Kotitalouden tulot</u>**<sup>*</sup>: Pienituloisia (vuositulot alle 16 500€ 25 %, 16 500-24 999€ 24 %, 25 000-34 999€ 21 %, 35 000-49 999€ 17 %, 50 000€ &gt; 13 %)</p>
<b>Epävarmat</b> (Ryhmä 2)	<p><u>Peruskoulutus</u>**<sup>*</sup>: Kansakoulun käyneitä vajaa puolet (kansakoulu 47 %, perus/keskikoulu 27 %, yo-tutkinto 26 %)</p> <p><u>Ammattikoulutus</u>**<sup>*</sup>: Hieman korkeampi koulutus (ei ammattitutkintoa 33 %, ammattikoulu 27 %, opistotutkinto 21 %, akateeminen 19 %)</p> <p><u>Tilalla asuminen</u>**<sup>*</sup>: Etämetsänomistajia yli puolet (asuu tiialla 42 %,tilan sijaintikunnassa 11 %, tilan sijaintikunnan ulkopuolella 47 %)</p> <p><u>Asuinpaikka</u>*: Kaupungissa asuu noin kolmasosa, kaksi kolmasosaa maaseudulla (asuinpaikka maaseutu 50 %, taajama 18 %, yli 20 000 as. kaupunki 18 %, yli 100 000 as kaupunki 14 %,)</p> <p><u>Kotitalouden tulot</u>**<sup>*</sup>: Korkeammat tulot (vuositulot 50 000&gt; 24 %, 35 000-49 999€ 20 %, 25 000-34 999€ 20 %, 16 500-24 999€ 17 %, alle 16 500€ 19 %)</p>

Tilastollinen merkitsevyys: \*\*\* (p<0,01), \*\* (p≤0,05), \* (p≤0,1)

#### **METSÄ- JA PUUKAUPPALVELUIDEN LAATU-ULOTTUVUUDET JA LAATURYHMÄT GRÖNROOSIN MALLIN MUKAAN**

- Mallin soveltamisessa metsä- ja puukauppapalveluihin oli joitakin ongelmia muuttujien jaottelussa teknisiin ja toiminnallisiin, sillä määrittely ei ollut kaikilta osin yksiselitteistä.
- Metsäpalveluiden laatu-ulottuvuuksien kuvaamisessa on kohtalaisen toimiva ratkaisu Grönroosin mallin kolmen ulottuvuuden sovellus: tekninen, toiminnallinen ja yrityskuva –ulottuvuus.
- Laatu-ulottuvuuksien perusteella metsänomistajat voitiin ryhmitellä kahteen laaturyhmään: 1) kokonaislaatua keskimääräistä enemmän arvostavat metsänomistajat, joille kaikki kolme ulottuvuutta olivat kohtalaisen tärkeitä; 2) laadun suhteen epävarmat, joilla kaikki laatu-ulottuvuudet olivat keskimääräistä vähemmän tärkeitä.

#### **4.3.2 SERVQUAL ja metsäpalveluiden laatu-ulottuvuudet**

Parasuramanin, Zeithamlin ja Berryn (1985) kehittämän SERVQUAL-mittarin soveltuvuutta metsä- ja puukauppapalveluiden laadun mittaukseen selvitetiin siten, että teemahaastattelujen perusteella muodostetut väittämämuotoiset laatu muuttujat (ks. Luku 2.2.3 s. 33) analysoitiin faktorianalyysillä (Maximum likelihood –menetelmä, Varimax-rotatointi). Faktoreiden lukumääräksi valittiin analyysissä ensin SERVQUAL-mittarin mukaisesti viisi. Ratkaisun ulkopuolelle jätettiin kolme muuttujaa, joista kahdella oli alhainen kommunaliteetti ja yhdellä oli yhtä voimakas lataus kahdella ulottuvuudella. Mukaan otettiin muuttujat, joiden kommunaliteetti oli vähintään 0,3. Muodostuneita faktoreita verrattiin sitten SERVQUAL-mittarin mukaisiin viiteen ulottuvuuteen.

Faktorianalyysissä käytetyt laatua kuvaavat muuttujat (61 muuttujaa) latautuivat viidelle ulottuvuudelle kohtalaisen hyvin (Taulukko 16). Faktorille 1 latautuivat pääasiassa luotettavuutta kuvaavat muuttujat. Joukossa oli kuitenkin myös muuttujia, jotka SERVQUAL-mittarin mukaan kuuluisivat paremmin faktorille 2. Muutamat faktorille 1 latautuneet muuttujat saivat lisäksi lähes yhtä suuria latauksia faktorilla 2. Faktorilla 2 latautui sekä reagointi-

herkkyttä että empaattisuutta kuvaavia muuttujia. Faktorilla 3 latautuivat melko selkeästi fyysistä ympäristöä kuvaavat muuttujat ja faktorilla 4 vakuuttavuutta kuvaavat attribuutit. Faktori 5 sen sijaan poikkeaa SERVQUAL-mittarin mukaisista ulottuvuuksista, jossa organisaation imago ei ole omana hypoteettisena muuttujanaan. SERVQUALissa organisaation ominaisuudet sisältyvät joko vakuuttavuus- tai empaattisuus-ulottuvuuteen. Saatu viiden faktorin ratkaisu selittää muuttujien vaihtelusta 53 prosenttia, joten ratkaisussa mukana olevien muuttujien lisäksi palvelun laatukokemuksen taustalla vaikuttaa myös muita tekijöitä.

**Taulukko 16.** SERVQUAL-mittarin mukainen viiden ulottuvuuden ratkaisu metsä- ja puukauppapalveluiden laadusta.

<i>Alkuperäinen väittä- mä-muuttuja</i>	Faktori 1 <i>Luotetta- vuus</i>	Faktori 2 <i>Reagoin- tiherk- kyys ja empaat- tisuus</i>	Faktori 3 <i>Fyysinen ympäris- tö</i>	Faktori 4 <i>Vakuut- tavuus</i>	Faktori 5 <i>Organi- saation imago</i>	Kom- mu- nali- teetti
	Faktorila- taus	Faktorila- taus	Faktorila- taus	Faktorila- taus	Faktorila- taus	
Virheet korjataan viipymättä	<b>0,76</b>	0,18	0,19	0,14	0,14	0,68
Sovituista toimenpiteistä poiketaan vain metsänomistajan hyväksynnällä	<b>0,69</b>	0,25	0,15	0,04	0,10	0,57
Työn jälki metsässä vastaa ennalta arvi- oitua	<b>0,68</b>	0,22	0,15	0,20	0,15	0,60
Jäävä puusto on kor- juun jäljiltä hyvässä kunnossa	<b>0,68</b>	0,24	0,01	0,13	0,11	0,54
Uudistamisalalla on riittävä määrä elin- voimaisia taimia	<b>0,63</b>	0,18	0,04	0,22	0,12	0,50
Mitta- ja määrääarviot ovat paikkansa pitä- viä	<b>0,63</b>	0,24	0,14	0,20	0,14	0,53
Muutoksista sovituis- sa aikatauluissa il- moitetaan metsän- omistajalle	<b>0,62</b>	0,31	0,31	0,14	0,11	0,62

Työn valvonta hoide- taan asianmukaisesti	<b>0,62</b>	0,36	0,15	0,22	0,16	0,61
Puut katkotaan niin, että tukkia saadaan mahdollisimman pal- jon	<b>0,60</b>	0,11	0,15	0,06	0,09	0,40
Lakisääteisistä vel- voitteista huolehdi- taan	<b>0,58</b>	0,36	0,17	0,23	0,08	0,56
Puukaupassa saatu hintaa ja rahakertymä ovat ennalta arvioi- dun mukaiset	<b>0,58</b>	0,08	0,23	0,23	0,05	0,45
Kerrotaan etukäteen, kuinka virheet tode- taan, hoidetaan ja korvataan	<b>0,58</b>	0,27	0,24	0,34	0,08	0,59
Palveluun liittyvät toimet eivät poikkea sovitusta	<b>0,58</b>	0,45	0,06	0,08	0,24	0,61
Palvelun onnistumi- nen varmistetaan jälkiseurannalla	<b>0,57</b>	0,33	0,18	0,30	0,19	0,60
Palvelun sovittu lop- putulos taataan (laa- tutakuu)	<b>0,57</b>	0,28	0,32	0,31	0,10	0,61
Palvelun kustannuk- set ilmoitetaan etu- käteen	<b>0,56</b>	0,42	0,11	0,14	0,04	0,52
Metsänomistajalle etsitään hinnaltaan edullisin palveluko- konaisuus	<b>0,55</b>	0,11	0,14	0,18	0,03	0,37
Palvelu sovitaan kir- jallisesti	<b>0,54</b>	0,27	0,27	0,34	0,10	0,56
Neuvonnassa ja tie- dottamisessa käyte- tään selkeää kieltä	<b>0,52</b>	0,49	0,26	0,20	0,10	0,63
Metsäammattilaiset pitävät metsänomis- tajia tasavertaisina	<b>0,48</b>	0,47	0,37	0,08	0,15	0,63
Henkilöstö ja kalusto riittävät palveluiden toteutukseen	<b>0,46</b>	0,44	0,30	0,09	0,07	0,51
Palveluun sisältyvät						

toimenpiteet on eritelty selkeästi	<b>0,45</b>	0,26	0,29	0,37	0,07	0,50
Henkilöstö on halukas auttamaan metsänomistajaa	0,31	<b>0,66</b>	0,16	0,10	0,23	0,63
Metsänomistajalle selvitetään etukäteen, millainen lopputulos on odotettavissa	0,26	<b>0,58</b>	0,09	0,29	0,10	0,51
Palvelun hankkiminen on vaivatonta	0,33	<b>0,58</b>	0,24	0,06	0,23	0,56
Palvelu on kokonaisvaltaista (sisältää kaikki vaiheet suunnittelusta jälkiseurantaan)	0,15	<b>0,57</b>	0,06	0,33	0,19	0,50
Organisaation henkilöstö on luotettavaa	0,53	<b>0,56</b>	0,11	0,03	0,23	0,66
Metsänomistajalle perustellaan toimenpiteiden tarpeellisuus	0,22	<b>0,55</b>	0,11	0,35	0,04	0,49
Metsänomistajalle vastataan välittömästi hänen yhteydenottonsa jälkeen	0,41	<b>0,53</b>	0,33	0,10	0,16	0,59
Metsänomistajaan pidetään yhteyttä henkilökohtaisesti	0,35	<b>0,52</b>	0,34	0,21	0,16	0,59
Asiakirjojen täyttö ja tukien hakeminen hoidetaan metsänomistajan puolesta	0,20	<b>0,51</b>	0,23	0,16	0,15	0,41
Metsänomistajaa pidetään jatkuvasti ajan tasalla työn edistymisestä	0,41	<b>0,50</b>	0,33	0,16	0,16	0,58
Organisaation henkilöiden hyvä tavoitettavuus	0,43	<b>0,48</b>	0,37	0,05	0,17	0,59
Tarjolla on kattavia metsänhoidon ja puukaupan palvelukokonaisuuksia	0,22	<b>0,44</b>	0,32	0,32	0,18	0,48
Organisaatio tarjoaa						

yksilöllistä palvelua	0,31	<b>0,44</b>	0,41	0,17	0,17	0,52
Metsätalouden ja puukaupan palvelut saa keskitetysti yhdeltä organisaatiolta	0,12	<b>0,42</b>	0,30	0,26	0,16	0,38
Työ suoritetaan nopeasti toimeksiannon tapahduttua	0,29	<b>0,41</b>	0,27	0,24	0,24	0,44
Palveluun sisältyvistä töistä ja lopputuloksesta on kirjallinen kuvaus	0,32	<b>0,39</b>	0,20	0,36	0,06	0,43
Toimisto on hyvien kulkuyhteyksien päässä	0,16	0,16	<b>0,74</b>	0,15	0,14	0,64
Toimitilat ovat siistit	0,06	0,18	<b>0,71</b>	0,22	0,13	0,60
Toimiston aukioloajat ovat joustavat	0,23	0,17	<b>0,67</b>	0,16	0,10	0,57
Organisaation henkilöstön pukeutuminen on asiallista	-0,02	0,17	<b>0,63</b>	0,16	0,06	0,45
Asiakirjojen ulkoasu on siisti	0,20	0,33	<b>0,61</b>	0,15	0,16	0,57
Asiakirjojen teksti on selkeää	0,37	0,41	<b>0,48</b>	0,16	0,12	0,58
Metsänomistajalta kysytään palaute palvelun toteutuksen jälkeen	0,33	0,09	<b>0,48</b>	0,37	0,17	0,51
Samanaikaisesti saman organisaation palvelut ovat samantyyppisiä koko maassa (vakiolaatuisia)	0,37	0,15	<b>0,48</b>	0,33	0,10	0,51
Organisaation henkilöstö on ystävällistä	0,36	0,44	<b>0,46</b>	0,07	0,16	0,56
Maksuaikataulut ovat joustavia	0,32	0,07	<b>0,45</b>	0,22	0,10	0,36
Metsänomistajalle tiedotetaan aktiivisesti tarjolla olevista palveluista	0,33	0,37	<b>0,42</b>	0,23	0,15	0,49
Käytetään paikallista työvoimaa	0,28	0,05	<b>0,39</b>	0,29	0,15	0,34
Uudistamisessa ja hakuissa maisemat otetaan huomioon	0,20	0,13	0,17	<b>0,74</b>	0,09	0,64

Arvokkaat elinympäristöt otetaan huomioon toimenpiteissä	0,18	0,22	0,12	<b>0,70</b>	0,12	0,60
Toimenpiteet metsässä eivät heikennä metsän ulkoilu- ja marjastuskäyttöä	0,11	0,07	0,26	<b>0,64</b>	0,09	0,51
Metsä on muokkauksen ja korjuun jäljiltä siisti	0,30	0,22	0,26	<b>0,59</b>	0,02	0,55
Metsän tilaa seurataan säännöllisesti ja tiedotetaan omistajalle	0,25	0,25	0,27	<b>0,46</b>	-0,03	0,41
Metsäsuunnitelma päivitetään säännöllisesti niin, että tiedot vastaavat tilannetta metsässä	0,21	0,32	0,22	<b>0,43</b>	-0,02	0,38
Metsänomistajalle etsitään laadullisesti paras palvelukokonaisuus, vaikka se ei olisi halvin	0,30	0,15	0,23	<b>0,33</b>	0,22	0,32
Organisaation maine	0,17	0,17	0,30	0,08	<b>0,82</b>	0,83
Organisaation tunnettuus	0,14	0,16	0,27	0,19	<b>0,73</b>	0,69
Hyvät aiemmat kokemukset	0,17	0,23	0,01	0,05	<b>0,59</b>	0,44
Palveluja tarjoavan organisaation henkilöstön asiantuntemus	0,19	0,34	0,10	0,05	<b>0,56</b>	0,48
<i>Ominaisarvo</i>	10,79	7,64	6,37	4,79	2,96	32,52
<i>Kokonaisvarianssi %</i>	17,68	12,52	10,40	7,85	4,85	53,29

### Seitsemän ulottuvuuden SERVQUAL-ratkaisu

SPSS-tilasto-ohjelma ehdottaa analyysissä käytetyistä laatumuuttujista yhdeksän faktorin ratkaisua perusteena se, että näin syntyy mahdollisimman monta faktoria, joiden ominaisarvo on yksi tai suurempi. Tällöin myös syntävä ratkaisu selittää mahdollisimman suuren osan muuttujien kokonaisvaihtelusta. Yhdeksän ulottuvuuden ratkaisu ei kuitenkaan vaikuta tulkinnallisesti käyttökelpoiselta, sillä viimeiselle faktorille ei lataudu mikään muuttuja voi-



makkaasti. Kun mukaan otettavien muuttujien kommunaliteettirajana pidettiin 0,4, jäi analyysin ulkopuolelle yhteensä 19 muuttujaa. Analyysissä mukana olevien muuttujien lukumäärä oli siten 45. Näillä muuttujilla saatiin faktorianalyysissä (Maximum likelihood –menetelmä, Varimax-rotatointi) ratkaisu, jossa laatuun liittyvien tekijöiden taustalla voitiin havaita vaikuttavan ainakin seitsemän laajempaa laadun ulottuvuutta (Taulukko 17 ja Kuvio 8).

Ensimmäisellä ulottuvuudella (Faktori 1) latautuivat voimakkaimmin palvelutapahtumaan ja lopputulokseen liittyvät tekijät (Työn jälki). Toisella ulottuvuudella (Faktori 2) korostuivat muuttujat, jotka liittyivät palveluorganisaation henkilöstön palveluhenkisyteen ja siihen, kuinka henkilöstö arvostaa metsänomistajaa ja ottaa tämän huomioon palvelutapahtuman aikana (Metsänomistajan kohtelu). Kolmannella faktorilla (Faktori 3) latautuivat voimakkaimmin organisaation toimitilojen, henkilöstön ja asiakirjojen fyysisiin piirteisiin liittyvät muuttujat (Fyysiset puitteet). Neljäs ulottuvuus (Faktori 4) kuvaa organisaation imagoa (Organisaation ominaisuudet). Viidennellä ulottuvuudella (Faktori 5) painoutuivat vahvimmin ympäristöön ja metsän ulkonäköön liittyvät tekijät (Visuaalisuus ja ympäristö), kuudennella ulottuvuudella (Faktori 6) palveluun liittyvien toimenpiteiden ja tarpeellisuuden selvittäminen (Perustelut). Seitsemännellä ulottuvuudella (Faktori 7) latautuivat voimakkaimmin palveluiden saatavuuteen ja laajuuteen liittyvät muuttujat (Palvelun laajuus). Tämä seitsemän faktorin ratkaisu selittää 59 prosenttia muuttujien vaihtelusta, joten tämänkin faktoriratkaisun ulkopuolelle jää vielä paljon palvelukokemukseen vaikuttavia tekijöitä. On myös muistettava, että ratkaisun ulkopuolelle jäi alkuperäisistäkin muuttujista 19 muuttujaa. Ratkaisussa useampi muuttuja hajoaa lisäksi melko voimakkaasti kahdelle eri faktorille.

**Taulukko 17.** *Palvelun laadun taustalla vaikuttavat ulottuvuudet (laatu-  
ulottuvuudet).*

<i>Alkuperäinen väittäjämuuttuja</i>	Faktori 1 <i>Työn jälki</i>	Faktori 2 <i>Met-säno-mista-jan kohtelu</i>	Faktori 3 <i>Fyysi-set puit-teet</i>	Faktori 4 <i>Orga-ni-saation omi-nais-uudet</i>	Faktori 5 <i>Visu-aali-suus ja ympä-ristö</i>	Faktori 6 <i>Perus-telut</i>	Faktori 7 <i>Palve-lun laajuus</i>	Kom-mu-nali-teetti
	Fakto-rilataus	Fakto-rilataus	Fakto-rilataus	Fakto-rilataus	Fakto-rilataus	Fakto-rilataus	Fakto-rilataus	
Virheet korja-taan viipymättä	<b>0,75</b>	0,17	0,13	0,14	0,12	0,04	-0,01	0,64
Sovituista toimenpiteistä poiketaan vain metsänomista-jan hyväksyn-nällä	<b>0,71</b>	0,09	0,15	0,13	-0,02	0,11	0,10	0,58
Työn valvonta hoidetaan asianmukaisesti	<b>0,69</b>	0,21	0,14	0,16	0,14	0,22	0,11	0,64
Muutoksista aikatauluissa ilmoitetaan metsänomista-jalle	<b>0,68</b>	0,23	0,23	0,09	0,08	0,21	0,08	0,64
Työn jälki metsässä vas-taa ennalta arvioitua	<b>0,67</b>	0,29	0,04	0,12	0,18	0,08	0,00	0,59
Mitta- ja mää-räarviot ovat paikkansa pitä-viä	<b>0,66</b>	0,11	0,14	0,18	0,17	0,04	0,12	0,55
Palveluun liit-tyvät toimet tehdään sovi-tusti	<b>0,64</b>	0,16	0,06	0,26	0,02	0,24	0,18	0,59
Palvelun on-nistuminen varmistetaan jälkiseurannalla	<b>0,63</b>	0,08	0,20	0,21	0,17	0,27	0,09	0,60
Kerrotaan etukäteen, kuinka virheet todetaan, hoi-detaan ja kor-vataan	<b>0,63</b>	0,21	0,15	0,08	0,25	0,23	0,06	0,58
Lakisäateisistä velvoitteista huolehditaan	<b>0,62</b>	0,28	0,12	0,07	0,18	0,18	0,10	0,55
Jäävä puusto on korjuun jäl-								

jiltä hyvässä kunnossa	<b>0,61</b>	0,36	-0,09	0,11	0,16	0,03	-0,01	0,54
Palvelusta sovitaan kirjallisesti	<b>0,60</b>	0,16	0,25	0,08	0,22	0,24	0,10	0,56
Palvelun sovittu lopputulos taataan	<b>0,59</b>	0,28	0,21	0,09	0,25	0,20	0,05	0,59
Palvelun kustannukset ilmoitetaan etukäteen	<b>0,58</b>	0,35	0,03	0,08	0,09	0,25	0,05	0,53
Puukaupassa saatu hinta ja rahakertymä ovat ennalta arvioidun mukaiset	<b>0,57</b>	0,14	0,13	0,07	0,23	-0,10	0,18	0,46
Puut katkotaan niin, että tukkia saadaan mahdollisimman paljon	<b>0,53</b>	0,37	0,03	0,08	0,10	-0,13	-0,01	0,45
Metsänomistajalle etsitään hinnaltaan edullisin palvelukokonaisuus	<b>0,52</b>	0,30	0,00	0,06	0,18	-0,08	0,08	0,41
Neuvonnassa ja tiedottamisessa käytetään selkeää kieltä	<b>0,50</b>	0,46	0,17	0,12	0,16	0,25	0,17	0,62
Metsänomistaja pidetään ajan tasalla työn edistymisestä	<b>0,46</b>	0,45	0,25	0,13	0,13	0,24	0,10	0,58
Organisaation henkilöstö on ystävällistä	0,32	<b>0,62</b>	0,31	0,17	0,13	0,05	0,13	0,65
Metsäammatilaiset kohtelevat metsänomistajaa tasavertaisena	0,48	<b>0,59</b>	0,23	0,16	0,08	0,18	0,01	0,69
Palvelun hankkiminen on vaivatonta	0,30	<b>0,59</b>	0,11	0,19	0,08	0,19	0,19	0,56
Metsänomistajan toiveet otetaan huomioon työn toteutuksessa	0,47	<b>0,58</b>	0,11	0,18	0,05	0,18	0,04	0,63
Metsänomistajaan pidetään yhteyttä henki-	0,40	<b>0,57</b>	0,24	0,13	0,22	0,15	0,04	0,63

lökohtaisesti								
Organisaation henkilöstö on luotettavaa	0,50	<b>0,54</b>	0,03	0,24	0,03	0,22	0,07	0,64
Asiakirjojen täyttö ja tukien hakeminen hoidetaan metsänomistajan puolesta	0,21	<b>0,51</b>	0,13	0,17	0,14	0,14	0,29	0,47
Henkilöstö on halukas auttamaan metsänomistajaa	0,35	<b>0,46</b>	0,17	0,25	0,02	0,42	0,11	0,61
Metsänomistajalle vastataan välittömästi hänen yhteydenottonsa jälkeen	0,43	<b>0,43</b>	0,22	0,16	0,06	0,32	0,10	0,56
Toimitilat ovat siistit	0,10	0,09	<b>0,84</b>	0,15	0,18	0,06	0,01	0,79
Organisaation henkilöstön pukeutuminen on asiallista	0,03	0,02	<b>0,80</b>	0,07	0,13	0,10	0,07	0,68
Toimisto on hyvien kulkuyhteyksien päässä	0,18	0,22	<b>0,60</b>	0,17	0,15	0,04	0,12	0,50
Asiakirjojen ulkoasu on siisti	0,22	0,19	<b>0,60</b>	0,21	0,14	0,15	0,20	0,56
Toimiston aukioajat ovat joustavia	0,26	0,26	<b>0,50</b>	0,12	0,16	-0,01	0,12	0,43
Organisaation maine	0,16	0,16	0,25	<b>0,84</b>	0,08	0,06	0,03	0,82
Organisaation tunnettuus	0,13	0,11	0,23	<b>0,75</b>	0,16	0,05	0,08	0,67
Hyvät aiemmat kokemukset	0,17	0,12	0,07	<b>0,62</b>	0,04	0,09	0,07	0,45
Henkilöstön asiantuntemus	0,20	0,20	0,06	<b>0,60</b>	0,02	0,07	0,13	0,46
Uudistamisessa ja hakkuussa maisema otetaan huomioon	0,24	0,08	0,17	0,06	<b>0,76</b>	0,18	-0,02	0,72
Arvokkaat elinympäristöt otetaan huomioon toimenpiteissä	0,24	0,09	0,15	0,11	<b>0,70</b>	0,20	0,09	0,64
Toimenpiteet metsässä eivät heikennä met-								

sän ulkoilu- ja marjastuskäyttöä	0,12	0,03	0,21	0,09	<b>0,66</b>	-0,01	0,20	0,54
Metsä on muokkauksen ja korjuun jäljiltä siisti	0,32	0,26	0,17	0,03	<b>0,63</b>	0,08	0,13	0,61
Metsänomistajalle selvitetään etukäteen, millainen lopputulos on odotettavissa	0,26	0,27	0,09	0,13	0,20	<b>0,66</b>	0,09	0,65
Metsänomistajalle perustellaan toimenpiteiden tarpeellisuus	0,24	0,24	0,12	0,09	0,24	<b>0,64</b>	0,10	0,61
Metsätalouden ja puukaupan palvelut saatiolta keskitetysti yhdeltä organisaatiolta	0,15	0,20	0,22	0,18	0,20	0,11	<b>0,70</b>	0,69
Tarjolla on kattavia metsänhoidon ja puukaupan palvelukokonaisuuksia	0,25	0,23	0,27	0,20	0,25	0,14	<b>0,58</b>	0,65
<i>Ominaisarvo</i>	9,32	4,62	3,47	2,86	2,86	2,11	1,37	26,61
<i>Kokonaisvarianssi %</i>	20,71	10,26	7,71	6,36	6,35	4,69	3,04	59,12



**Kuvio 8.** Metsä- ja puukauppapalveluiden laadun muodostavat ulottuvuudet ja niiden tärkeys (tärkeys asteikolla 1-5 => mitä pienempi arvo sitä suurempi merkitys).

Kun saadun faktoriratkaisun ulottuvuuksia verrataan SERVQUAL-mittarin mukaisiin ulottuvuuksiin, voidaan havaita seuraavaa:

Faktorille 1 (Työn jälki) latautui pääosin SERVQUAL-mittarin luotettavuutta kuvaavia muuttujia. Faktorille 2 (Metsänomistajan kohtelu) latautui kolmea eri SERVQUAL-ulottuvuutta vastaavia muuttujia: vakuuttavuutta, reagoitiherkkyyttä ja empaattisuutta kuvaavia muuttujia. Fyysiset puitteet –ulottuvuus (Faktori 3) vastasi hyvin SERVQUAL-mittarin fyysisistä ympäristöä kuvaavaa ulottuvuutta. Faktori 4 (Organisaation ominaisuudet) muodostui valtaosin vakuuttavuutta edustavista muuttujista. Faktorin 5 (visuaalisuus ja ympäristö) muuttujat kuvaavat lähinnä SERVQUALin luotettavuus-ulottuvuutta. Faktorilla 6 (Perustelut) olevat muuttujat liittyvät SERVQUALissa lähinnä vakuuttavuus- ja empaattisuusulottuvuuteen ja faktorin 7 muuttujat fyysiseen ympäristöön ja/tai luotettavuuteen.

## **Metsänomistajien jakautuminen laatuarvostusten mukaisiin ryhmiin**

Laatu-ulottuvuuksien (faktoreiden) muodostamisen jälkeen metsänomistajat voitiin jakaa ryhmittelyanalyysissä (K-means clustering) neljään eri laaturyhmään sillä perusteella kuinka eri ulottuvuuksien tärkeys kussakin ryhmässä koetaan (Taulukko 18 ja Kuvio 9). Ensimmäiseen ryhmään (Ryhmä 1) lukeutuvat metsänomistajat, jotka pitivät muihin ryhmiin nähden tärkeämpänä erityisesti työn jälkeen liittyvää ja myös visuaalisuus ja ympäristö -ulottuvuuksia, mutta joille metsänomistajan kohteluun liittyvä ulottuvuus ei ollut aivan yhtä tärkeää kuin metsänomistajille keskimäärin. Tosin tässä suhteessa ero ryhmään kolme ei ole suuri. Ryhmän 2 muodostavat metsänomistajat, joille fyysiset puitteet ja ympäristö -ulottuvuuksilla oli vähäisempi merkitys kuin metsänomistajille keskimäärin, mutta organisaation ominaisuudet -ulottuvuus koettiin keskimääräistä tärkeämmäksi. Kolmannessa ryhmässä (Ryhmä 3) olevilla metsänomistajilla mitkään ulottuvuudet eivät nousseet muihin ryhmiin verrattaessa tärkeämmiksi kuin metsänomistajille keskimäärin, ja kaikkein vähiten tärkeitä ulottuvuuksia muihin ryhmiin verrattaessa oli hieman yllättäen työn jälkeen liittyvä ulottuvuus. On kuitenkin huomattava, että työn jälki -ulottuvuuteen liittyvät laatutekijät olivat yleisesti metsänomistajille tärkeitä. Ryhmässä kolme tämä ulottuvuus vain muodostui keskimäärin hieman vähemmän tärkeäksi kuin muissa ryhmissä ja varsinkin ryhmässä "Työn jälki, ympäristö ja visuaalisuus". Ryhmä 3 siis erottuu muista metsänomistajista siinä, että laatu millä hyvänsä ulottuvuudella mitaten on vähemmän tärkeä kuin metsänomistajille keskimäärin. Ryhmän 4 muodostavat metsänomistajat, jotka arvostivat keskimääräistä enemmän kaikkia ulottuvuuksia, mutta varsinkin fyysiset puitteet ja metsänomistajan kohtelu -ulottuvuuksia pidettiin tärkeämpinä kuin muiden metsänomistajien keskuudessa keskimäärin.

**Taulukko 18.** Laatu-ulottuvuuksiin perustuva metsänomistajien ryhmittely (faktoripistemuuuttujen keskiarvot).

Faktori (Palvelun laadun ulottuvuus)	Ryhmä 1 (n=110 =>24 %) <i>Työn jälki, ympäristö ja visuaalisuus</i>	Ryhmä 2 (n=107 =>23 %) <i>Organisaation ominaisuudet</i>	Ryhmä 3 (n=38 =>8 %) <i>Epätietoiset</i>	Ryhmä 4 (n=203 =>44 %) <i>Fyysiset puitteet ja metsänomistajan kohtelu</i>	F	Merkitsevyys
Työn jälki	<b>-0,527</b>	-0,020	<u>2,185</u>	-0,120	172,65	0,000
Metsänomistajan kohtelu	<u>0,687</u>	-0,291	0,588	<b>-0,363</b>	71,76	0,000
Fyysiset puitteet	0,336	<u>0,874</u>	0,101	<b>-0,648</b>	132,04	0,000
Organisaation ominaisuudet	0,352	<b>-0,335</b>	0,562	-0,109	17,53	0,000
Visuaaliset ja ympäristötekijät	<b>-0,380</b>	<u>0,785</u>	-0,133	-0,190	48,12	0,000
Perustelut	0,248	-0,057	0,137	-0,143	5,77	0,001
Palveluiden laajuus	0,300	-0,025	0,219	-0,176	9,15	0,000

### Eri laaturyhmiin kuuluvien metsänomistajien taustapiirteitä

Työn jälkeä, ympäristöä ja visuaalisia tekijöitä painottavat metsänomistajat olivat tyypillisesti melko hyvin koulutettuja, palkansaajia ja melko pienten metsätilojen omistajia. Ryhmässä oli myös runsaasti maa- ja metsätalousyrittäjiä ja tilan ulkopuolella asuminen oli yleistä (Taulukko 19). Organisaation ominaisuuksia arvostaville metsänomistajille oli ominaista hyvä koulutus, palkansaajien suuri osuus, hyvä tulotaso, etäällä tilasta asuminen sekä suurrehko metsätilan koko. Tähän ryhmään kuului lisäksi eniten nuoria metsänomistajia. Myös tässä ryhmässä maa- ja metsätalousyrittäjiä oli melko paljon. Epätietoisien metsänomistajien ryhmässä koulutustaso oli alhaisin, eläkeläisten osuus suuri, kotitalouden tulot pienet ja tilalla asuminen yleistä. Organisaation fyysisiä puitteita korostavien metsänomistajien joukossa olivat iäkkäimmät metsänomistajat ja eläkeläisten osuus oli siten suuri. Maa- ja metsätalousyrittäjiä oli tässä ryhmässä kaikkein vähiten. Näillä metsänomistajilla oli myös melko alhainen koulutus- ja tulotaso. Asuminen metsätilan yhteydessä oli tälle ryhmälle tyypillistä.



**Taulukko 19.** Laaturyhmä erottelevat metsänomistajien taustapiirteet

<b>Laaturyhmä</b>	<b>Erotteleva taustapiirre</b>
Työn jälki, ympäristö ja visuaalisuus (Ryhmä 1) (24 %)	<p><u>Ikä*</u>: Runsaasti työikäisiä (alle 45-v 15 %, 45-54 v 28 %, 55-64 v 36 %, 65-74 v 16 %, 74&gt; v 5 %)</p> <p><u>Peruskoulutus***</u>: melko hyvin koulutettuja (kansakoulu 45 %, perus/keskikoulu 26 %, yo-tutkinto 29%)</p> <p><u>Ammattikoulutus**</u>: ei tutkintoa 30 %, ammattikoulu 32 %, opistotutkinto 22 %, akateeminen 16 %</p> <p><u>Ammatti**</u>: palkansaajat suurin ryhmä 39 % mm-yrittäjiä 27 %, muita yrittäjiä 6 %, eläkeläisiä 26 %, muita 2 %**</p> <p><u>Tulot*</u>: kaikki tuloluokat tasaisesti edustettuna (alle 16500 e/v 17 %, 16500-24999 e/v 24 %, 25000-34999 e/v 17 %, 35000-49999 e/v 24 %, 50000-&gt; e/v 18 %)</p> <p><u>Asuminen tilalla**</u>: tilan sijaintikunnan ulkopuolella asuminen melko yleistä (Asuu tilalla 50 %, tilan sijaintikunnassa 6 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 19 %, eri maakunnassa 25 %)</p> <p><u>Tilakoko*</u>: eniten pieniä tiloja (alle 11 ha 24 %, 11-30 ha 42 %, 31-50 ha 7 %, 51-70 ha 7 %, 70&gt; ha 20 %*)</p>
Organisaation ominaisuudet (Ryhmä 2) (23 %)	<p><u>Ikä*</u>: eniten nuoria (alle 45-vuotiaita 20 %, 45-54 v 25 %, 55-64 v 32 %, 65-74 v 18 %, 74&gt; 5%*)</p> <p><u>Peruskoulutus***</u>: korkeimmin koulutettuja (kansakoulu 35 %, perus/keskikoulu 34 %, yo-tutkinto 31%)</p> <p><u>Ammattikoulutus**</u>: ei tutkintoa 27 %, ammattikoulu 27 % opistotutkinto 22 %, akateeminen 24 %</p> <p><u>Ammatti**</u>: palkansaajat suurin ryhmä 39 %, mm-yrittäjiä 25 %, muita yrittäjiä 7 %, eläkeläisiä 26 %, muita 3 %</p> <p><u>Tulot*</u>: eniten suurituloisia (alle 16500 e/v 18 %, 16500-24999 e/v 13 %, 25000-34999 e/v 21 %, 35000-49999 e/v 22 %, 50000-&gt; e/v 26 %)</p> <p><u>Asuminen tilalla**</u>: tilan sijaintikunnan ulkopuolella asuminen melko yleistä (Asuu tilalla 43 %, tilan sijaintikunnassa 13 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 16 %, eri maakunnassa 28 %)</p> <p><u>Tilakoko*</u>: eniten suuria tiloja (alle 11 ha 8 %, 11-30 ha 37 %, 31-50 ha 13 %, 51-70 ha 12 %, 70-&gt; ha 30%)</p>
Epätietoiset (Ryhmä 3) (8 %)	<p><u>Ikä*</u>: eläkeikää lähestyviä runsaasti (alle 45-v 11 %, 45-54 v 19 %, 55-64 v 49 %, 65-74 v 13 %, 74-&gt; v 8 %)</p> <p><u>Peruskoulutus***</u>: vähiten koulutettuja (kansakoulu 66%, perus/keskikoulu 21 %, yo-tutkinto 13 %)</p> <p><u>Ammattikoulutus**</u>: ei tutkintoa 42 %, ammattikoulu 32 %, opistotutkinto 16 %, akateeminen 10 %</p> <p><u>Ammatti**</u>: eläkeläiset suurin ryhmä 42%, palkansaajia 26 %, mm-yrittäjiä 21 %, muita yrittäjiä 11 %, muita 0 %</p> <p><u>Tulot*</u>: pienituloisia (alle 16500 e/v 31 %, 16500-24999 e/v 22 %, 25000-34999 e/v 17 %, 35000-49999 e/v 11 %, 50000-&gt; e/v 19 %)</p> <p><u>Asuminen tilalla**</u>: tilalla asuminen yleisintä (asuu tilalla 58 %, tilan sijaintikunnassa 13 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 16 %, eri maakunnassa 13 %)</p> <p><u>Tilakoko*</u>: Tilat pieniä tai keskimääräisiä (alle 11 ha 16 %, 11-30 ha 34 %, 31-50 ha 21 %, 51-70 ha 8 %, 70 -&gt; ha 21 %)</p>

<p>Fyysiset puitteet ja metsänomistajan kohtelu (Ryhmä 4) (44 %)</p>	<p><b>Ikä*</b>: iäkkäin ryhmä (alle 45-v 15 %, 45-54 v 19 %, 55-64 v 28 %, 65-74 v 26 %, 74-&gt; v 12 %)</p> <p><b>Peruskoulutus***</b>: melko vähän koulutettuja (kansakoulu 56%, perus/keskikoulu 30 %, yo-tutkinto 14 %)</p> <p><b>Ammattikoulutus**</b>: ei tutkintoa 32 %, ammattikoulu 36 %, opisto-tutkinto 24 %, akateeminen 8 %</p> <p><b>Ammatti**</b>: eläkeläiset suurin ryhmä 45%, palkansaaajia 33 %, mm-yrittäjiä 14 %, muita yrittäjiä 5 %, muita 3 %</p> <p><b>Tulot*</b>: pienituloisia (alle 16500 e/v 22 %, 16500-24999 e/v 27 %, 25000-34999 e/v 20 %, 35000-49999 e/v 19 %, 50000-&gt; e/v 12 %)</p> <p><b>Asuminen tilalla**</b>: tilan yhteydessä asuminen yleistä (asuu tilalla 52 %, tilan sijaintikunnassa 18 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 13 %, eri maakunnassa 17 %)</p> <p><b>Tilakoko*</b>: Tilat pienehköjä (alle 11 ha 15 %, 11-30 ha 41 %, 31-50 ha 13 %, 51-70 ha 12 %, 70-&gt; ha 19 %)</p>
--	---

Tilastollinen merkitsevyys \*\*\* (p<0,01), \*\* (p≤0,05), \* (p≤0,1)

### METSÄ- JA PUUKAUPPALVELUN LAATURYHMÄT

<p><b>Pienehköjen tilojen etämetsänomistajat &amp; mm-yrittäjät (24%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• keski-ikä 56 v</li> <li>• miehiä 76 %, naisia 24%</li> <li>• kotit. vuositulot alle 25000€42 %</li> <li>• tilan keskikoko 41,8 ha</li> </ul>	<p><b>Varakkaat, hyvin koulutetut, nuoret, etämetsänomistajat &amp; mm-yrittäjät (23%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• keski-ikä 55 v</li> <li>• miehiä 83 %, naisia 17 %</li> <li>• kotit. vuositulot yli 35000€48 %</li> <li>• tilan keskikoko 68,2 ha</li> </ul>	<p><b>Pienituloiset, vähän koulutetut, tilalla asuvat metsänomistajat (8 %)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• keski-ikä 59 v</li> <li>• miehiä 79 %, naisia 21 %</li> <li>• kotit. vuositulot alle 16500€31 %</li> <li>• tilan keskikoko 49,4 ha</li> </ul>	<p><b>lääkkäät, pienituloiset tilalla asuvat eläkeläiset (44%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• keski-ikä 59 v</li> <li>• miehiä 74 %, naisia 26 %</li> <li>• kotit. vuositulot alle 25000€49 %</li> <li>• tilan keskikoko 44,2 ha</li> </ul>
<p><b>TYÖN JÄLKI, YMPÄRISTÖ JA VISUAALISUUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Metsän tila ja ulkonäkö toimenpiteiden jälkeen tärkeää</li> <li>-Metsänomistajan kohteluun kiinnitetään vähemmän huomiota</li> </ul>	<p><b>ORGANISAATION OMINAISUUDET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Organisaation ominaisuudet tärkeitä</li> <li>-Fyysisillä puitteilla ja ympäristönäkökohdilla vähäisempi merkitys</li> </ul>	<p><b>EPÄTIETOISET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mitkään tekijät eivät ole erityisen tärkeitä</li> <li>-Kaikeinkin vähäisin merkitys on työn jälkeen liittyvillä tekijöillä</li> </ul>	<p><b>FYYSISET PUITTEET JA METSÄNOMISTAJAN KOHTELU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erityisen tärkeitä ovat fyysiset puitteet ja metsänomistajan kohtelu</li> <li>- Kaikki tekijät ovat jossain määrin tärkeitä</li> </ul>

**Kuvio 9.** Metsänomistajien ryhmittely metsä- ja puukauppapalveluun liittyvien laatutekijöiden tärkeyden mukaan.

### **Palvelun laadun ulottuvuudet ja metsänomistuksen tavoitteet**

Metsänomistuksessaan toiminnallisia tavoitteita tärkeinä pitävillä metsänomistajilla korostui palvelun laadussa hyvin tärkeänä muita useammin työn jälki sekä myös visuaalisuus ja ympäristöarvot. Toimenpiteiden perusteluihin liittyvät seikat sen sijaan olivat tässä ryhmässä vähemmän merkittävä laadun tekijä kuin muissa ryhmissä (Taulukko 20). Taloudellista turvaa metsänomistuksessa korostavat metsänomistajat painottivat palvelun laadussa muita ryhmiä enemmän metsänomistajan kohteluun liittyviä tekijöitä ja fyysisiä puitteita. Metsää tulonlähteenä arvostavilla metsänomistajilla laatuulottuvuuksista korostuivat muita ryhmiä enemmän työn jälki, metsänomistajan kohtelu sekä fyysiset puitteet. Luonto- ja tunnearvoja metsänomistuksessaan painottavat metsänomistajat arvostivat palvelun laadussa erityisesti fyysisiin puitteisiin, organisaation ominaisuuksiin sekä visuaalisuuteen ja ympäristöön liittyviä tekijöitä. Metsänomistajat, joiden metsänomistuksen tavoitteet liittyivät ylisukupolvisuutta edustaviin tekijöihin, pitivät erityisesti organisaation ominaisuuksiin liittyviä seikkoja tärkeinä laatutekijöinä. Palvelun laajuuden arvostus sen sijaan ei liittynyt erityisesti mihinkään metsänomistuksen tavoitteeseen.

**Taulukko 20.** Palvelun laatuun ja metsänomistukseen tavoitteisiin liittyvien ulottuvuuksien väliset yhteydet.

Palvelun laatu-ulottuvuus	Metsänomistuksen tavoiteulottuvuudet									
	Toiminnalliset tavoitteet		Taloudellinen turva		Tulonlähde		Luonto- ja tunnearvot		Ylisukupolvisuus	
	Tärkeä	Vähän tärkeä	Tärkeä	Vähän tärkeä	Tärkeä	Vähän tärkeä	Tärkeä	Vähän tärkeä	Tärkeä	Vähän tärkeä
<b>Työn jälki</b>										
tärkeä	39 %	28%			39%	30%				
vähän tärkeä	21%	40%***			28%	41%*				
<b>Metsänomistajan kohtelu</b>										
tärkeä			39%	25%	47%	27%				
vähän tärkeä			25%	41%*	25%	37%***				
<b>Fyysiset puitteet</b>										
tärkeä			42%	27%	45%	26%	39%	25%		
vähän tärkeä			32%	41%**	27%	40%***	33%	40%*		
<b>Organisaation ominaisuudet</b>										
tärkeä							42%	25%	40%	20%
vähän tärkeä							30%	38%**	26%	39%***
<b>Visuaalisuus ja ympäristö</b>										
tärkeä	45%	24%					50%	16%		
vähän tärkeä	22%	48%***					15%			
								54%***		
<b>Perustelut</b>										
tärkeä	28%	43%								
vähän tärkeä	37%	30%**								
<b>Palvelun laajuus</b>										
tärkeä										
vähän tärkeä										

Tilastollinen merkitsevyys: \*\*\* ( $p < 0,01$ ), \*\* ( $p \leq 0,05$ ), \* ( $p \leq 0,1$ )

## **PALVELUN LAADUN SERVQUAL-ULOTTUVUUDET JA LAATURYHMÄT**

### **5 faktorin ratkaisu:**

- SERVAQUAL-mittarin soveltuvuutta metsä- ja puukauppapalveluiden laadun arviointiin analysoitiin aluksi olettaen viiden faktorin mallin soveltuvan metsäpalvelujen laadun kuvaamiseen.
- Malli soveltui muodostuvien ulottuvuuksien tulkinnan puolesta melko hyvin kuvaaman metsäpalveluiden havaitun laadun ulottuvuuksia. Ratkaisun ja mallin puolesta puhuu se, että ratkaisuun voitiin sisällyttää lähes kaikki alkuperäiset laatuattribuutit (61 kpl).
- Viiden faktorin ratkaisussa muodostui luotettavuus- ja vakuuttavuusfaktorit sekä fyysistä ympäristöä kuvaava faktori SERVQUAL-mittarin mukaisesti.
- Reagointiherkkyys ja empaattisuus -ulottuvuudet latautuivat samalle faktorille.
- Alkuperäisestä SERVQUAL-mittarista poiketen organisaation imagoa kuvaavat muuttujat muodostivat oman faktorinsa.
- Saatu viiden faktorin ratkaisu ei kuitenkaan ollut selitysvoimaltaan paras mahdollinen ratkaisu, joten myös muita, enemmän ulottuvuuksia sisältäviä ratkaisuja kokeiltiin.

### **7 faktorin ratkaisu:**

Selitysvoimaltaan paras ja tulkinnallisesti edelleen looginen ratkaisu SERVQUAL-mittaria soveltaen saatiin seitsemällä laatufaktorilla. Ratkaisun heikkous on siinä, että melko suuri osa alkuperäisistä muuttujista jouduttiin jättämään ratkaisun ulkopuolelle. Syntyneet laatu-ulottuvuudet nimettiin niissä painottuvien laatuattribuuttien mukaan ja SERVQUAL ulottuvuuksien tyypillisiä ominaisuuksia noudatellen seuraavasti:

- Työn jälki (luotettavuutta edustavat muuttujat ja teknis-taloudellinen lopputulos)
- Metsänomistajan kohtelu (vakuuttavuutta, reagointiherkkyttä ja empaattisuutta edustavat muuttujat)
- Fyysiset puitteet (fyysistä ympäristöä kuvaavat muuttujat)
- Organisaation ominaisuudet (vakuuttavuutta edustavat muuttujat)
- Visuaalisuus ja ympäristö (luotettavuutta edustavat muuttujat)
- Perustelut (vakuuttavuutta ja empaattisuutta kuvaavat muuttujat)

- Palvelun laajuus (fyysistä ympäristöä ja luotettavuutta kuvaavat muuttujat)

Laatu-ulottuvuuksien mukaan metsänomistajat voitiin ryhmitellä neljään laaturyhmään:

- Työn jälki, ympäristö ja visuaalisuus (ryhmässä keskimääräistä enemmän pienten tilojen omistajia, etämetsänomistajia ja maa- ja metsätalousyrittäjiä)
  - o Ryhmässä arvostettiin muihin ryhmiin verrattuna vieläkin tärkeämpinä työn jälkeä sekä ympäristöön ja visuaalisuuteen liittyviä tekijöitä, mutta metsänomistajan kohtelun tärkeys korostui vähemmän
- Organisaation ominaisuudet (ryhmässä keskimääräistä enemmän varakaita, hyvin koulutettuja ja etämetsänomistajia sekä maa- ja metsätalousyrittäjiä)
  - o Ryhmässä arvostettiin muihin ryhmiin verrattuna tärkeämmiksi organisaation ominaisuuksia, mutta fyysiset puitteet ja visuaalisuus sekä ympäristönäkökohdat korostuivat muihin ryhmiin verrattuna vähemmän
- Epätietoiset (pienin ryhmä – ryhmässä keskimääräistä enemmän pienituloisia, vähemmän koulutettuja ja tilalla asuvia metsänomistajia)
  - o Mitään tekijää ei arvostettu muihin ryhmiin nähden erityisen voimakkaasti ja työn jälki oli, ehkä yllättävästi, muiden ryhmien arvostuksiin verrattuna selvästi vähemmän tärkeä (työn jälkeä pidettiin tärkeänä mutta muiden ryhmien metsänomistajiin nähden kuitenkin arvostettiin vähemmän)
- Fyysiset puitteet ja metsänomistajan kohtelu (suurin ryhmä – ryhmässä keskimääräistä enemmän iäkkäitä, tilalla asuvia ja eläkeläismetsänomistajia)
  - o Ryhmän metsänomistajat arvostivat muihin ryhmiin nähden kaikkia tekijöitä tärkeiksi ja erityisesti fyysisiä puitteita sekä metsänomistajan kohtelua arvostettiin enemmän kuin muissa ryhmissä.

#### **Metsänomistuksen tavoiteulottuvuudet ja laadun ulottuvuudet**

- Toiminnallisia tavoitteita korostaville tärkeitä laadun ulottuvuuksia olivat
  - o Työn jälki
  - o Visuaalisuus ja ympäristö

- Taloudellista turvaa arvostavilla korostuivat
  - o Metsänomistajien kohtelu
  - o Fyysiset puitteet
- Metsää tulonlähteenä arvostaville olivat tärkeitä
  - o Työn jälki
  - o Metsänomistajan kohtelu
  - o Fyysiset puitteet
- Luonto- ja tunnearvoja korostaville tärkeää oli
  - o Fyysiset puitteet
  - o Organisaation ominaisuudet
  - o Visuaalisuus ja ympäristö
- Ylisukupolvisuutta arvostaville tärkeitä olivat
  - o Organisaation ominaisuudet

#### **4.4 Palvelutarpeiltaan ja laatuarvostuksiltaan erilaiset metsänomistajaryhmät**

##### **Metsä- ja puukauppapalveluiden käyttö ja tarve Grönroosin laaturyhmissä**

Grönroosin mallia soveltaen muodostetuissa laaturyhmissä metsä- ja puukauppapalveluiden käytön yleisyydessä ei esiintynyt eroja eri laaturyhmien välillä: 2000-luvun alkuvuosina molemmissa ryhmissä palveluita oli käyttänyt noin kolme neljästä metsänomistajasta (n. 77 %). Yleisimmin käytettyjen palveluiden välillä ei ryhmien välillä myöskään esiintynyt merkitseviä eroja. Eniten ryhmissä oli käytetty puukauppaan ja puun korjuuseen liittyviä palveluita. Niitä oli käyttänyt yli 40 prosenttia metsänomistajista kummassakin laaturyhmässä.

Tulevaisuuden palvelutarve sekä määrällisesti että palveluiden sisällön suhteen oli molemmissa laatuklustereissa samankaltainen, eikä tilastollisesti merkitseviä eroja esiintynyt. Määrällisesti palveluiden tarpeensa arvioi säilyvän vuoden 2004 suuruisena vuoteen 2010 mennessä noin joka toinen laadun suhteen epävarma metsänomistaja (ryhmä 2) ja kaksi viidestä kokonaislaatua arvostavasta metsänomistajasta (ryhmä 1). Käytön lisäämistä ja vähentämistä aikovien osuudet olivat ryhmien sisällä molemmissa yhtä suuret (kokonaislaatua arvostavat 26 % ja laadun suhteen epätietoiset 21 %),

joten palveluiden käytössä ei lähivuosina tapahtune määrällisesti suuria muutoksia. Alle kymmenen prosenttia metsänomistajista ei aikonut käyttää metsä- ja puukauppapalveluita lainkaan.

Metsä- ja puukauppapalveluiden nykyinen sisältö tyydyttää suurta osaa molempien laaturyhmien metsänomistajista lähivuosina, sillä noin 60 % arvioi kummassakin ryhmässä tarpeensa nykyisen kaltaiseksi. Lisää monipuolisuutta kaipasi lähes 30 % kokonaislaatua arvostavista ja runsas 20 % laadun suhteen epävarmoista. Suppeampiin palveluihin tyytyisi 13 % kokonaislaatua arvostavista ja 17 % epävarmoista metsänomistajista. Näin ollen metsänomistajat näyttäisivät tarvitsevan jonkin verran nykyistä monipuolisempia palveluita lähivuosina.

### **Metsä- ja puukauppapalveluiden käyttö ja tarve SERVQUAL laaturyhmissä**

Seitsemän faktorin SERVQUAL-ratkaisun pohjalta muodostetuissa laaturyhmissä organisaation ominaisuuksia muita keskimäärin enemmän arvostavaan ryhmään kuuluvat olivat käyttäneet palveluita yleisesti ottaen kaikkein aktiivisimmin vuosina 2000-2004 (Taulukko 21). Tosin kaikki metsänomistajaryhmä olivat aktiivisia palveluiden käyttäjiä: myös työn jälkeen, ympäristöä ja visuaalisuutta arvostavat sekä fyysisiä puitteita ja metsänomistajan kohtelua arvostavat metsänomistajat olivat aktiivisesti käyttäneet palveluita kyselyä edeltäneiden viiden vuoden aikana (vuosina 2000-2004). Vähiten aktiivisia olivat laadun suhteen epätietoiset metsänomistajat. Kuitenkin myös tässä ryhmässä palveluita oli käyttänyt useampi kuin kaksi kolmesta.

Palveluiden käytössä eri laaturyhmien välillä havaittiin tilastollisesti merkitseviä eroja kahden palvelun osalta (Taulukko 21). Taimikonhoitoon ja nuoren metsän kunnostukseen liittyviä palveluita olivat käyttäneet laadun merkityksen suhteen muita epätietoisempien ryhmään kuuluvat metsänomistajat vuosina 2000-2004 selvästi enemmän kuin muut metsänomistajat. Puunmyyntisuunnitelman laadinnassa palveluja olivat käyttäneet kaikkein useimmin organisaation ominaisuuksia muita enemmän arvostavat sekä fyysisiä puitteita ja metsänomistajan kohtelua muita enemmän korostavat metsänomistajat. Tulokset viittaavat kaikkiaan siihen, että lievä epävarmuus palvelujen laadun osatekijöiden tärkeydestä ei automaattisesti näytä heijastuvan yleisenä passiivisuutena ainakaan kaikkien metsäpalveluiden käytössä. Näyttää kuitenkin siltä, että laadun merkityksestä epävarmat metsänomista-



jat ovat muita passiivisempia nimenomaan puukaupallisten palveluiden käyttäjänä.

**Taulukko 21.** Palveluiden käyttö laaturyhmissä vuosina 2000-2004 ja käyttöön liittyviä eroja.

	Palvelua käyttäneet laaturyhmittäin (% ryhmän metsänomistajista)			
	Työn jälki ja visuaalisuus	Organisaation ominaisuudet	Epätietoiset	Fyysiset puitteet ja metsänomistajan kohtelu
Käyttänyt metsä- ja puukaupan palveluita vuosina 2000-2004	81	86	70	79
Taimikonhoito ja nuoren metsän kunnostus*	23	25	40	21
Puunmyyntisuunnitelman laadinta*	35	45	26	44

Tilastollinen merkitsevyys \*\*\* ( $p < 0,01$ ), \*\* ( $p \leq 0,05$ ), \* ( $p \leq 0,1$ )

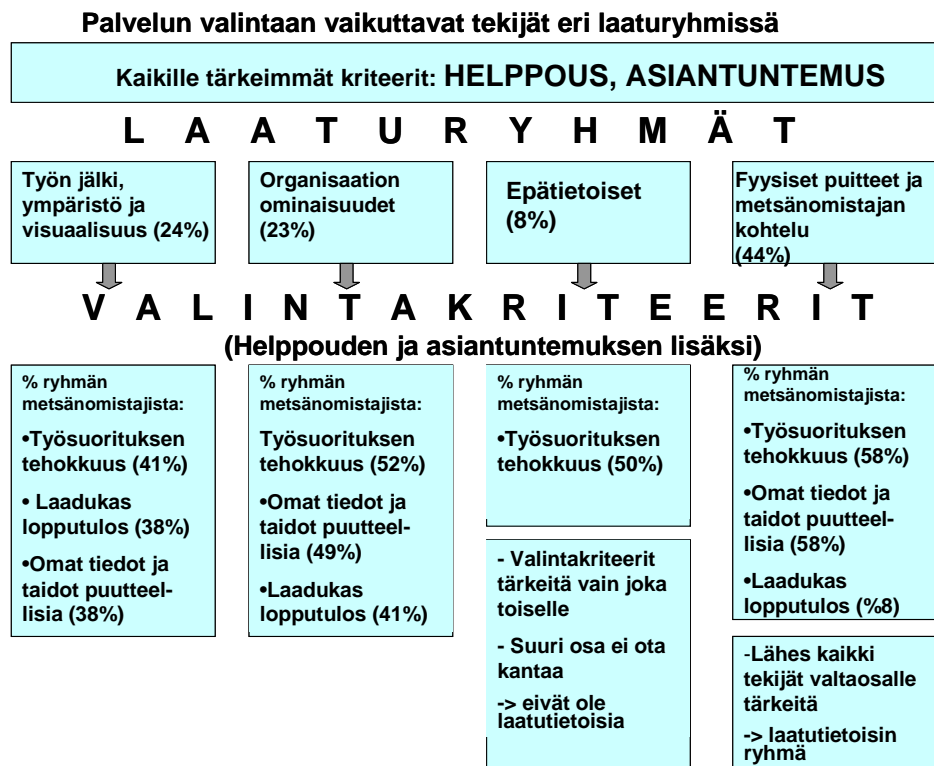
### Palvelun käyttöön vaikuttaneet syyt laaturyhmissä

Kaikissa laaturyhmissä kaikkein tärkeimmät palvelun hankintaan vaikuttaneet syyt olivat metsänomistajille asioiden hoidon helpottuminen sekä paikallisen asiantuntemuksen saaminen palvelua käyttämällä (Taulukko 22, Kuvio 10). Tässä suhteessa mikään taustapiirre tai laadun eri osatekijöiden erilainen arvostus ei merkittävästi erotellut metsänomistajia, vaan nämä kaksi tekijää ovat lähes kaikille tärkeitä perusteita sille, että palvelua yleensä käytetään. Itse palvelun laadun tekijöiden ja laatu-ulottuvuuksien tärkeys sen sijaan vaihteli jossain määrin erilaisten metsänomistajien välillä, kuten edellä on todettu: Fyysisiä puitteita ja metsänomistajan kohtelua muita selkeämmin arvostavassa laaturyhmässä lähes kaikki laadun tekijät osoittautuivat melko tärkeiksi ja tärkeämmiksi kuin muissa ryhmissä. Laadun suhteen epätietoisten/epävarmojen metsänomistajien ryhmässä kaikkein tärkeimmätkin tekijät olivat tärkeitä vain joka toiselle metsänomistajalle, muut tekijät vieläkin harvemmalle. Toisaalta vähämerkityksellisinäkin eri tekijöitä ei pidetty, vaan niiden merkitykseen ei useimmiten osattu ottaa kantaa lainkaan.

**Taulukko 22.** Palvelun käyttöön vaikuttaneet tekijät eri laaturyhmissä.

Palvelun käyttöön vaikuttanut syy	Laaturyhmä											
	Työn jälki, ympäristö ja visuaalisuus %			Organisaation ominaisuudet %			Epätietoiset %			Fyysiset puitteet ja metsänomistajan kohtelu %		
	Merkitys			Merkitys			Merkitys			Merkitys		
	Tärkeä	Vähäinen		Tärkeä	Vähäinen		Tärkeä	Vähäinen		Tärkeä	Vähäinen	
Omat tiedot / taidot ovat riittämättömät***	38	30	32	49	26	35	38	57	5	58	29	13
Palveluiden käyttö helpottaa asioiden hoitoa***	66	22	12	80	15	5	45	55	0	86	11	3
Paperiasioita ei tarvitse hoitaa itse***	48	23	29	70	16	14	50	41	9	78	12	10
Oma terveys rajoittaa työskentelymahdollisuuksiani***	14	23	63	19	13	67	32	27	41	33	18	29
Palvelua käyttämällä asioiden hoitoon saa paikallista asiantuntemusta***	51	30	19	69	13	18	50	46	4	81	14	5
Palvelua tarjottiin minulle***	24	33	43	24	25	51	17	57	26	44	35	21
Työsuoritus on tehokkaampi palveluita käyttäen kuin itse tehden***	41	33	26	52	25	23	50	32	18	58	23	19
Asiantuntijapalveluita käyttäen lopputulos on laadukkaampi kuin itse tekemällä**	38	35	27	41	32	27	41	41	18	58	26	16

Tilastollinen merkitsevyys: \*\*\*( $p < 0,01$ ), \*\*( $p \leq 0,05$ ), \*( $p \leq 0,1$ )



**Kuvio 10.** Tärkeimmät palvelun hankintaan vaikuttaneet tekijät eri laaturyhmissä.

### Palvelua tarjoavan organisaation valinta

Palveluorganisaation valinnassa kaikissa ryhmissä tärkein kriteeri oli henkilöstön asiantuntemus palvelua tarjoavassa organisaatiossa (Taulukko 23, Kuvio 11). Työn jälkeä, visuaalisuutta ja ympäristöä arvostavien laaturyhmässä valtaosalle metsänomistajista tärkeitä tekijöitä olivat lisäksi metsänhoidollisten asioiden huomiointi, aikaisemmat kokemukset sekä palvelun hintaan liittyvät tekijät. Näiden tekijöiden lisäksi organisaation ominaisuuksia arvostavassa laaturyhmässä pidettiin yleisesti tärkeänä organisaation mainetta sekä henkilösuhteita. Fyysisiä puitteita ja metsänomistajan kohtelua korostavassa laaturyhmässä valtaosalle tärkeitä valintakriteerejä olivat edellisissä ryhmissä korostuneiden kriteerien lisäksi myös organisaation tunnettuus. Tässä ryhmässä kuitenkin lähes kaikki valintatekijät olivat valtaosalle tärkeitä ja useammin tärkeitä kuin muissa ryhmissä.

Laadun suhteen epätietoisten ryhmässä tärkeimmiksi valintatekijöiksi osoittautuivat asiantuntemuksen lisäksi aiemmat kokemukset ja henkilösuh- teet. Näitä piti tärkeinä kuitenkin alle puolet ryhmän metsänomistajista. Ryhmässä oli sen sijaan runsaasti metsänomistajia, jotka eivät ottaneet kan- taa tärkeyteen. Organisaation valintaan liittyvien kriteerien osalta laadun suhteen epätietoisten metsänomistajien joukossa oli myös runsaasti niitä, joille eri tekijöillä oli vähäinen merkitys.

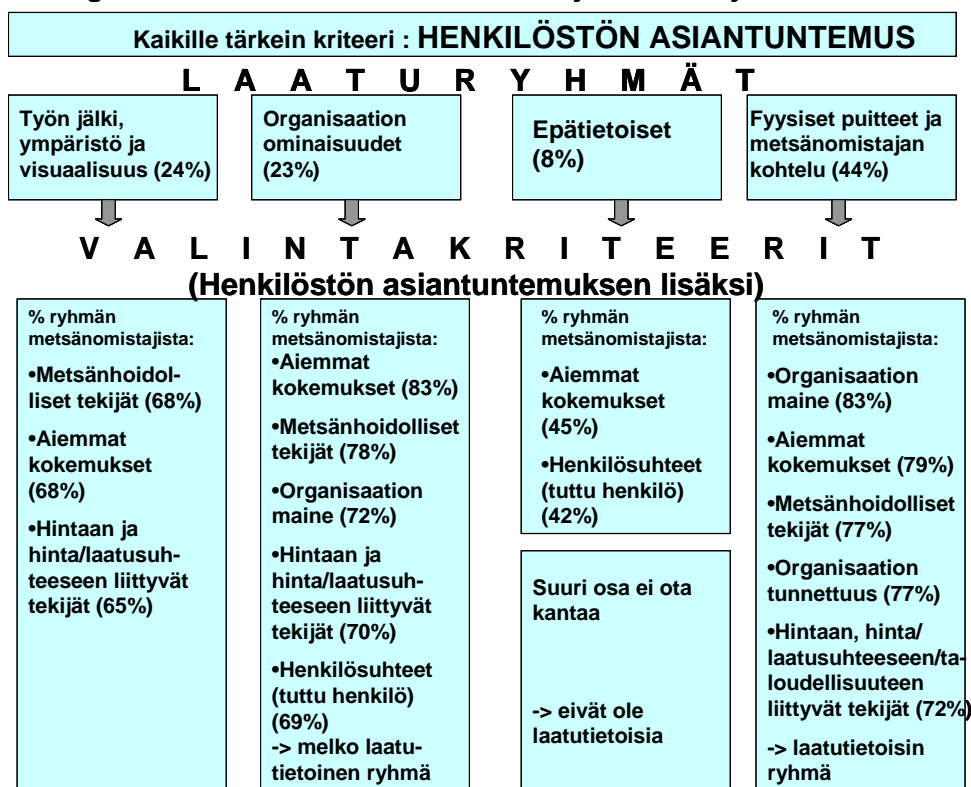
**Taulukko 23.** *Palvelua tarjoavan organisaation valintaan vaikuttavat tekijät eri laaturyhmissä.*

<i>Organisaation valin- taan vaikuttanut syy</i>	<i>Laaturyhmä</i>											
	<i>Työn jälki, ympäristö ja visuaali- suus</i>			<i>Organisaa- tion omi- naisuudet</i>			<i>Epätietoi- set</i>			<i>Fyysiset puitteet ja metsän- omistajan kohtelu</i>		
	<i>%</i>			<i>%</i>			<i>%</i>			<i>%</i>		
	<i>Merkitys</i>			<i>Merkitys</i>			<i>Merkitys</i>			<i>Merkitys</i>		
	<i>Tärkeä</i>	<i>vähäinen</i>		<i>Tärkeä</i>	<i>vähäinen</i>		<i>Tärkeä</i>	<i>vähäinen</i>		<i>Tärkeä</i>	<i>vähäinen</i>	
Alueella on vain yksi palveluntarjoaja**	21	37	42	25	31	44	13	53	24	34	35	31
Olen aina asioinut saman organisaation kanssa (perinteet)***	49	25	26	60	17	23	39	32	29	64	22	14
Palveluita tarjoaa tuttu henkilö (henkilösuh- teet) ***	55	21	24	69	21	10	42	32	26	68	18	14
Palvelusopimus organi- saation kanssa***	30	24	56	25	23	52	19	38	43	41	22	37
Palvelun hin- ta/laatusuhde***	64	28	8	72	19	9	34	40	26	71	22	7
Palveluja tarjoavan organisaation henkilös- tön asiantuntemus***	79	16	5	93	7	0	50	37	13	88	10	2
Pitkän aikavälin talou- dellinen edullisuus***	55	36	9	63	28	9	34	34	32	70	23	7
Metsänhoidon pitkäjän- teisyys otetaan huomi- oon suunnittelussa***	68	24	8	78	18	4	37	39	24	77	19	4
Hyvät aiemmat koke- mukset***	68	25	7	83	15	2	45	34	21	79	15	6
Organisaation tunnet- tuus***	56	27	17	64	27	9	24	47	29	77	17	6
Organisaation mai- ne***	53	34	13	72	21	7	26	45	29	83	13	4
Palvelun hinta***	65	28	7	70	23	7	29	50	21	73	23	4

Tilastollinen merkitsevyys: \*\*\*( $p < 0,01$ ), \*\*( $p \leq 0,05$ ), \*( $p \leq 0,1$ )

Fyysisiä puitteita ja metsänomistajan kohtelua arvostavien ryhmässä sekä organisaation ominaisuuksia korostavien ryhmässä painottui muita enemmän se, että voitiin asioida tutun henkilön kanssa sekä perinteet eli se, että saman organisaation kanssa oli asioitu ennenkin. Lisäksi hyvät aiemmat suhteet olivat näissä ryhmissä tärkeämpiä kuin muissa ryhmissä. Erityisesti fyysisiä puitteita ja metsänomistajan kohtelua arvostavassa laaturyhmässä organisaation maine oli selvästi tärkeämpi valintakriteeri kuin muissa ryhmissä.

### Organisaation valintaan vaikuttavat tekijät eri laaturyhmissä



**Kuvio 11.** Tärkeimmät palvelun suorittavan organisaation valintaan vaikuttaneet tekijät laaturyhmittäin.

## Arviot tulevasta palvelutarpeesta eri laaturyhmissä

Vuoteen 2010 ulottuvan tulevan palvelutarpeen suhteen organisaation ominaisuuksia keskimäärin eniten painottavien metsänomistajien ryhmä näyttäisi olevan aktiivisin palveluita käyttävä ryhmä (Taulukko 24). Määrällisesti palvelutarve näyttäisi myös hieman kasvavan tässä ryhmässä. Määrällisesti käyttö kasvaa metsänomistajien aikomusten mukaan myös fyysisiä puitteita eniten arvostavien (ja yleisesti laadun kaikkia ulottuvuuksia tärkeinä pitävien) metsänomistajien keskuudessa.

Valtaosin metsänomistajia tyydyttää palveluiden nykyinen sisältö ja laajuus. Monipuolisempia palveluita toivovat eniten fyysisiä puitteita ja organisaation ominaisuuksia ja yleisesti laatua vahvimmin arvostavat metsänomistajat. Toisin sanoen samat ryhmät, jotka myös määrällisesti aikovat lisätä palveluiden käyttöä tulevina vuosina. Sen sijaan työn jälkeä ja visuaalisia tekijöitä keskimäärin voimakkaimmin arvostavien keskuudessa joka neljäs tyytyisi nykyistä suppeampiin palveluihin.

**Taulukko 24.** Metsänomistajien palvelutarve vuoteen 2010 laaturyhmittäin.

Laaturyhmä	Palveluiden määrällinen tarve vuoteen 2010 verrattuna vuoteen 2004 (%) <sup>*</sup>				Palveluiden tarve vuoteen 2010 verrattuna vuoteen 2004 (%) <sup>**</sup>		
	Enemmän	Saman verran	Vähemmän	Ei ollenkaan	Monipuolisempia	Nykyisen kaltaisia	Suppeampia
Työn jälki ja visuaalisuus (Ryhmä 1)	23	35	30	12	20	55	25
Organisaation ominaisuudet (Ryhmä 2)	29	37	26	8	28	60	12
Epätietoiset (Ryhmä 3)	13	42	16	29	14	69	17
Fyysiset puitteet (Ryhmä 4)	28	37	22	13	31	57	12

Tilastollinen merkitsevyys \*\*\* ( $p < 0,01$ ), \*\* ( $p \leq 0,05$ ), \* ( $p \leq 0,1$ )

## **PALVELUIDEN KÄYTTÖ JA TARVE LAATURYHMISSÄ**

### **Grönroosin mallia soveltamalla muodostetut laaturyhmät**

- Metsä- ja puukaupan käytön yleisyydessä ei esiintynyt eroja Grönroosin mallin pohjalta muodostetuissa laaturyhmissä
- Palveluiden määrällinen ja sisällöllinen tarve vuoteen 2010 oli samankaltainen molemmissa Grönroosin laaturyhmissä:
  - o Määrällisesti palvelutarve pysyy melko muuttumattomana
  - o Palveluihin kaivataan jonkin verran lisää monipuolisuutta lähivuosina

### **SERVQUAL-mallin mukaiset laaturyhmät (7 faktorin ratkaisu)**

#### **Laaturyhmien väliset erot palveluiden käytössä**

- Aktiivisimmat palveluiden käyttäjät ovat olleet organisaation ominaisuuksia eniten arvostavat metsänomistajat
- Työn jälkeä, visuaalisuutta ja ympäristöä muita voimakkaammin arvostavat sekä fyysisiä puitteita muita voimakkaammin arvostavat olivat myös aktiivisia palveluiden käyttäjiä

#### **Palvelun valintaan vaikuttaneet syyt**

- Tärkeimmät valintaan vaikuttaneet syyt kaikissa laaturyhmissä olivat
  - o Asioiden hoidon helpottuminen
  - o Paikallinen asiantuntemus
- Fyysisiä puitteita ja metsänomistajan kohtelua muita enemmän arvostavassa laaturyhmässä
  - o Kaikki tekijät olivat keskimäärin tärkeitä
- Laadun suhteen epätietoisten ryhmässä
  - o Mitkään tekijät eivät nousseet kovin tärkeiksi
  - o Laatutekijöiden tärkeyteen ei yleisesti otettu kantaa

#### **Palveluorganisaation valintaan vaikuttavat tekijät**

- Tärkein valintaan vaikuttava tekijä kaikissa laaturyhmissä oli
  - o Henkilöstön asiantuntemus
- Eri laaturyhmien välillä esiintyi joitakin tilastollisesti merkitseviä eroja kriteereiden tärkeydessä

#### **Palvelutarve laaturyhmissä vuoteen 2010**

- Palveluiden määrällinen tarve kasvaa ja lisää monipuolisuutta toivotaan kahdessa ryhmässä:

- o Organisaation ominaisuuksia muita enemmän arvostavat (aktiivisin palveluita käyttävä ryhmä)
- o Fyysisiä puitteita ja metsänomistajan kohtelua muita enemmän arvostavat
- Nykyistä suppeampi palveluiden sisältö tyydyttäisi yhdessä ryhmässä:
  - o Työn jälki ja visuaalisuus



## 5. TULOSTEN TARKASTELU

Tämän metsänomistajien näkökulmasta metsä- ja puukauppapalveluiden laatua selvittäneen tutkimuksen tulokset korostavat, että metsässä tehtävä ja palveluna muualta ostettavan työn tulee olla teknisesti ja lopputuloksestaan korkealaatuista ja metsänomistajalle taloudellisesti kilpailukykyinen vaihtoehto, jotta metsänomistajat kokisivat palveluiden laadun korkeaksi. Tulokset kuitenkin viittaavat myös siihen, että erityisesti henkilökohtainen yhteydenpito ja palvelun tarjoajan käyttäytyminen, kuten luotettavuus ja nopea ja avoin asioista tiedottaminen, on tärkeä ja olennainen osa metsäpalvelun kokonaisuutta ja myös sen havaittua laatua asiakkaan eli metsänomistajan näkökulmasta. Tulokset viittaavat myös siihen, että metsänomistajat arvostavat sitä, että palveluja ja tietoja palveluiden saatavuudesta tarjotaan metsänomistajille aktiivisesti. Henkilökohtaisen yhteydenpidon tarve ehkä korostaa erilaisten metsänomistajien yksilöllisiä ongelmia ja kysymyksiä, joihin ”opaskirjan patenttivastaus” ei ole riittävä. Palvelun tarjoajan näkökulmasta aktiivinen henkilökohtainen yhteydenpito varmastikin lisää metsänomistajan kokemaa luotettavuuden tuntua ja siten tyytyväisyyttä. Toisaalta henkilökohtainen yhteydenpito ja kommunikaatio ovat myös aikaa ja kustannuksia vievä osa palvelukokonaisuutta, jonka käyttö kannattaa suunnitella yhtä tehokkaasti kuin palveluiden teknisen työsuorituksen suunnittelu.

Tässä tutkimuksessa kehitettiin empiirinen metsä- ja puukauppapalveluiden laatua asiakkaan näkökulmasta mittaava kysymyspatteristo. Teoreettisena lähtökohtana oli oletus palvelujen havaitusta laadusta moniulotteisena kokonaisuutena ja palvelusta tuotteena, jossa on sekä aineeton toiminnallinen että aineellinen fyysinen osa. Patteristo kehitettiin laadullisen pilottitutkimuksen avulla ja näin saatua, alkuperäistä patteristoa kehitettiin pienen testisurveyn avulla. Lopullisen survey-aineiston analysoinnissa käytettiin taustana kahta yleistä palvelun havaitun laadun mallia, eli Grönroosin (1984) kaksi- ja kolmiulotteista mallia ja Parasuramanin, Zeithamlin ja Berryn (1988) kehittämää SERVQUAL mallia (5/7 ulottuvuutta) ja näiden soveltuvuutta metsäpalveluiden havaitun laadun kuvaamiseen. Grönroosin mallin mukaisesti havaitun laadun ulottuvuuksia tarkasteltaessa metsä- ja puukauppapalvelun laatua kuvaavat väittämämuuttujat eivät latautuneet kahdelle ulottuvuudelle selkeästi teknisten ja toiminnallisten ominaisuuksien mukaan. Osa muuttujista latautui lisäksi voimakkaasti molemmilla faktoreil-

la. Muuttujien jaottelu mallin mukaisesti teknisiin ja toiminnallisiin tuotti myös jonkin verran ongelmia, sillä muuttujien luonne ei ollut täysin yksiselitteistä. Grönroosin mallia voidaan parhaiten soveltaa metsä- ja puukauppapalveluiden tarkasteluun kolmen ulottuvuuden avulla, jolloin yrityskuvaa edustavat muuttujat muodostavat yhden faktorin. Grönroosin mallin mukaisen havaitun laadun tarkastelun puolesta puhuu tulosten selkeys. Toisaalta mallin haittana tässä tutkimuksessa oli jopa liiallinen yleisyys, sillä mallin perusteella ei voinut selkeästi profiloida laatuarvostuksiltaan erityyppisiä metsänomistajia.

SERVQUAL- mallia noudattavia ulottuvuuksia taustana käyttäen metsä- ja puukauppapalveluihin liittyvistä laatumuuttujista saatettiin melko helposti muodostaa viiden ulottuvuuden ja myös seitsemän ulottuvuuden ratkaisu, jotka olivat tulkinnallisesti melko lähellä, joskaan eivät aivan täysin vastanneet mallin oletuksia. Selkeimmin latautuivat palvelun tarjoajan luotettavuutta, fyysisiä puitteita ja vakuuttavuutta kuvaavat muuttujat siten kuin alkuperäinen malli ehdottaa. Reagointiherkkyyttä ja empaattisuutta kuvaavat muuttujat sen sijaan latautuivat yhdelle faktorille, kun malli olettaa ne erillisiksi ulottuvuuksiksi. Organisaatiota kuvaavat muuttujat muodostivat oman faktorinsa.

Selitysasteeltaan sekä Grönroosin mallin että Parasuraman ym. -mallin mukaiset faktoriratkaisut olivat melko samanlaisia (runsas puolet muuttujien vaihtelusta tuli selitetyksi). Parasuraman ym. mallin mukaista viiden faktorin ratkaisua käyttäen voitiin alkuperäisistä muuttujista säilyttää lähes kaikki (ulkopuolelle jäi vain 3 muuttujaa), jolloin koetun laadun moniulotteisuus voitiin kuvata melko hyvin. Mallin selitysaste jäi kuitenkin hieman heikommaksi kuin seitsemän ulottuvuuden ratkaisussa, joka toisaalta kattoi selvästi suppeamman osan alkuperäisistä laatutekijöistä. Grönroosin mallia sovellettaessa ratkaisun ulkopuolelle jäi noin neljäsosa eli 12 alkuperäisistä muuttujista. Molemmissa ratkaisuissa oli mukana joitakin muuttujia, joilla oli voimakas lataus kahdella ulottuvuudella. Tämän voi tulkita merkitsevän sitä, että havaitun laadun ulottuvuudet saattavat olla sidoksissa toisiinsa (toisin sanoen yksi tuoteattribuutti heijastaa kahta latenttia ulottuvuutta), mihin tulisi kiinnittää jatkotutkimuksissa ja mittariston tulevassa kehittämisessä huomiota.

Parasuraman ym. ovat SERVQUAL-mittarin kehittämissä pyrkineet luomaan palveluiden laadun arviointiin työkalun, jota voidaan soveltaa laajasti hyvin monenlaisiin palveluihin, mutta palveluiden erityispiirteiden mukaan.

Tutkimuksen laatumuuttujista kokeiltiin SERQUAL-malliin perustuen useita eri faktoriratkaisuja. Parhain tulos syntyi seitsemän faktorin ratkaisuna, jonka jälkeen selitystasetta ei enää pystytty olennaisesti parantamaan. Tässä faktoriratkaisussa faktoreiden lukumäärää kasvatettiin, mutta kommunaliteetin raja-arvoa kiristettiin 0,4:ään. Tämä supisti mukaan tulevien muuttujien määrän 45:een ja jätti siten 19 muuttujaa ratkaisun ulkopuolelle. Ratkaisun selitystaso oli kuitenkin lähes 60 prosenttia ja muodostuneet faktorit olivat selkeitä. Muodostetussa seitsemän ulottuvuuden faktoriratkaisussa muutamien alkuperäisen SERQUAL-mittarin mukaiset ulottuvuudet hajaantuivat useammille faktoreille. Fyysinen ympäristö –faktori latautui selkeästi alkuperäisen mittarin mukaisesti omaksi ulottuvuudekseen. Organisaation ominaisuudet –faktori muodostui itsenäiseksi faktoriksi, mutta ei ollut sellainen SERQUAL-mallissa. Työn jälki metsässä -faktori oli laajin ja tärkein ulottuvuus, ja tämä faktori piti sisällään sekä luotettavuus että palveluhenkisyys –ulottuvuuksiin liittyviä tekijöitä. Metsänomistajien kohtelu –faktori muistutti lähinnä SERQUAL-mallin Empathy-ulottuvuutta. Metsäpalveluissa erityisfaktoriksi nousi Visuaalisuus ja ympäristö –faktori, jolle ke-rääntyi metsien käyttöön ja hoitoon liittyviä erityispiirteitä, jotka eivät kuitenkaan ole keskeisimpiä ja tärkeimpiä työn tuloksen kannalta (tärkeimmät latautuivat Työn jälki metsässä –faktorille). Tällaista erityisulottuvuutta ei ole alkuperäisessä yleisessä SERQUAL-mallissa lainkaan. Perustelut –faktorille latautui SERQUAL mallin mukaisesti vakuuttavuus –ulottuvuuteen luettavissa olevia muuttujia. Empiirisesti saatu faktori oli kuitenkin tulkinnaltaan kapeampi kuin alkuperäinen Vakuuttavuus –ulottuvuus, ja monia teoreettisesti tähän ulottuvuuteen kuuluviksi oletettuja muuttujia latautui Metsänomistajien kohtelu (asiakkaan huomioiminen) -faktorille. Palvelun laajuus-faktorille ei ole selvää vastinetta SERQUAL mallissa kuten ei Visuaalisuus ja ympäristö -faktorillekaan. Palvelujen laajuutta voidaan kuitenkin pitää siinä määrin yleisenä tekijänä, että se olisi syytä olla jatkossa mukana kun palvelujen havaittua laatua tutkitaan. Osittain tarjotun palvelukokonaisuuden laajuutta voitaneen pitää tarjoavaan organisaatioon liittyvänä ominaisuutena.

Eräs päätelmä tutkimuksen tulosten valossa on, että organisaation ominaisuuksia (imago ja palveluiden monipuolisuus ja laajuus) kuvaavat muuttajat olisi jatkossa syytä käsitellä ja mitata laajasti, mahdollisesti kahtena erillisenä ulottuvuutena, olipa kyse mistä tahansa havaitun palvelun laadun tutkimuksesta eikä vain sovelluksesta metsäpalveluihin. Tulokset viittaavat

siihen, että palveluja tarjoavan organisaation ominaisuuksilla saattaa ainakin joidenkin palvelujen kohdalla olla tärkeä merkitys palveluiden laadun arvioinnissa.

Mallien mukaisesti muodostettujen ulottuvuuksien perusteella metsänomistajat ryhmiteltiin laatuarvostusten mukaisiin ryhmiin. Ryhmittelyanalyysiin valittiin seitsemän faktorin ratkaisu (Parasuarman et al./SERVQUAL malli) ja kolmifaktorinen ratkaisu (Grönroosin malli). Grönroosin mallia käyttäen parhain ryhmittelyratkaisu muodostui kahdella klusterilla ja SERVQUAL-mittaria käyttäen neljällä klusterilla. SERVQUAL-faktoreilla ryhmittelyssä saatiin esiin enemmän eroja metsänomistajien laatuarvostuksissa kuin Grönroosin mallilla. Molemmissa malleissa muodostui myös epätietoisten / laadun merkityksen arvioinnissaan epävarmojen metsänomistajien ryhmä. Ryhmien taustapiirteet poikkesivat kuitenkin toisistaan selvästi kahdessa eri ratkaisussa. Taustalla on todennäköisesti se, että sovelletut kaksi ratkaisua olivat toisaalta varsin yleinen kolme laatu-ulottuvuutta esiteltyt ja yksityiskohtainen seitsemän ulottuvuutta esiteltyt ratkaisu, eikä näitä voida mielekkäästi verrata. Asiaa tulisi kuitenkin selvittää syvällisemmin ennen täsmällisiä johdopäätöksiä. Metsänomistajien palveluiden käytön aktiivisuudessa, käytetyissä palveluissa ja palvelutarpeessa ei Grönroosin mallilla löytynyt selkeitä eroja laaturyhmien välillä. SERVQUAL-mallilla sen sijaan voitiin havaita selviä eroja metsänomistajaryhmien välillä ja ryhmittelyratkaisun tulkittavuus oli melko selkeä.

Käytännön päätelmänä on, että sekä Grönroosin kolmiulotteinen malli että Parasuramanin ym. yksityiskohtaisempi 5-7 ulotteinen malli ovat sovellettavissa metsä- ja puukauppapalveluiden tarkasteluun. Yleisempi malli soveltuu ilmiön yleisen tason tarkasteluun hyvin. Palvelujen kehittämisen ja markkinoinnin kehittämisen näkökulmasta yksityiskohtaisempi, laatua moniulotteisemmin luotaava malli vaikuttaa käyttökelpoisemmalta, koska tämä mahdollistaa laatuarvostuksiltaan erilaisten metsänomistajaryhmien tunnistamisen ja profiloinnin: metsä- ja puukauppapalveluiden erityispiirteet näyttäisivät edellyttävän melko hienojakoista havaitun laadun ulottuvuuksien tarkastelua ja joka tapauksessa useamman kuin kahden ulottuvuuden käyttöä. Mallien käyttö sellaisenaankin lienee mahdollista, mutta todennäköisesti käyttökelpoisimpia tuloksia saadaan, kun yleisiä palvelun havaitun laadun malleja sovelletaan niin, että metsä- ja puukauppapalveluiden erityispiirteet otetaan huomioon mittaristoa sovellettaessa. Mittariston täydentäminen palvelujen laajuutta ja organisaation ominaisuuksia ja imagoa kuvaavien laatu-

attribuutein, kuten tässä tutkimuksessa on tehty, vaikuttaisi tuovan lisäarvoa ja tässä tarkoituksessa tämän tutkimuksen mittaristoa voidaan pitää kohtalaisen käyttökelpoisena.

## LÄHTEET

- Berry, L.L. & Zeithaml, V. & Parasuraman, A. 1985. Quality Counts in Services, Too. *Business Horizons* (May-June 1985):44-52.
- Brucks, M. & Zeithaml, V. & Naylor, G. 2000. *Journal of Academy of marketing Science* 28(3):359-374.
- Garvin, D.A. 1987a. Product quality: An Important Strategic Weapon. *Business Horizons* (March-April 1987):40-43
- Garvin, D.A. 1987b. Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard business Review* (November-December 1987):101-109.
- Garvin, D.A. 1984. What Does "Product Quality" Really Mean? *Sloan Management review* 26(1):25-39.
- Grönroos, C. 2001. The perceived service quality concept – a mistake? Guru's view. *Managing Service Quality* 11(3):150-152.
- Grönroos, C. 1998. marketing Services: the case of a missing product. *Journal of Business & Industrial Marketing* 13(4/5):322-338.
- Grönroos, C. 1994. From Scientific Management to Service Management. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 5 No. 1. pp. 5-20. MCB University Press. 0956-4233.
- Grönroos, C. 1984. A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. Volume 18, Issue 4. Pp. 36-44.
- Grönroos, C. 1982. An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*. Volume 16, Issue 7; 1982. Publisher: MCB UP Ltd. Pages 30-41.
- Hänninen, H. & Viitala, E-J. 1994. Metsänomistuksen rakennemuutos ja metsätalouden edistämistoiminta. Teoksessa: Ovaskainen, V. & Kuuluvainen, J. (toim.). *Yksityismetsänomistuksen rakennemuutos ja metsien käyttö*. Metsäntutkimuslaitoksen tiedonantoja 484. 122 s. + liitteet.
- Järvenpää, R. 2002. *Metsänhoitoyhdistykset ja metsänomistajien liitot*. Teoksessa: *Tapion taskukirja*. 24. uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Metsälehti. ss 112-113.
- Järvinen, E. & Rämö, A-K. & Silvennoinen, H. 2006. *Energiapuun tuotanto ja markkinat: Metsänomistajakysely*. Pellervon taloudellisen tutkimuslaitoksen raportteja N:o 199. 52 s. + liitteet.
- Kansallinen metsäohjelma 2010. Maa- ja metsätalousministeriön julkaisuja 2/1999. 38 s.
- Karppinen, H. & Hänninen, H. & Ripatti, P. 2002. *Suomalainen metsänomistaja 2000*. Metsäntutkimuslaitoksen tiedonantoja 852, 2002. 83 s.
- Koho, R. & Hänninen, H. & Karppinen, H. & Ovaskainen, V. 2004. *Omatoimisuus metsätaloudessa*. Metsäntutkimuslaitoksen tiedonantoja 912. 32 s. + liitteet.

- Lehtinen, J. R. 1983. Asiakasohjautuva palveluyritys. *Ekonomia-sarja*. Weilin+Göös 1983. 187 s.
- Metsänomistajien neuvonnan kilpailuttaminen. Maa- ja metsätalousministeriön työryhmämuistio MMM 2002:19. 61 s. + liitteet.
- Oskamp, S. 1991. *Attitudes and Opinions*. 2nd Edition. Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey 07632, USA. 499 p.
- Parasuraman, A. & Zeithaml, V. A. & Berry, L.L. 1994. Moving Forward in Service Quality Research: Measuring Different Customer-Expectation Levels, Comparing Alternative Scales, and Examining the Performance-Behavioral Intentions Link. Working Paper. Report No. 94-114. Marketing Science Institute. Cambridge, Massachusetts, USA. September 1994. 38 p + app.
- Parasuraman, A. & Zeithaml, V. & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64(1):12-40.
- Parasuraman, A. & Zeithaml, V. A. & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol. 49 (Fall 1985), pp. 41-50.
- Rosen, L.D. & Karwan, K.R. 1994. Prioritizing the Dimensions of Service Quality. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 5 No. 4. 1994. pp. 39-52. MBC University Press. 0956-4233
- Ruohola, H. & Ripatti, P. & Rämö, A-K. & Toivonen, R. 2004. Yksityismetsien puukaupan rakenne. Työtehoseuran raportteja ja oppaita 11. 40 s. + liitteet.
- Rämö, A-K. & Tilli, T. & Toivonen, R. & Ripatti, P & Lindroos, K. & Ruohola, H.. 2005. Metsäverojärjestelmän muutos ja yksityismetsänomistajien puunmyyntiaikeet vuosina 2004-2007. Pellervon taloudellisen tutkimuslaitoksen raportteja no. 191. 73 s + liitteet.
- Stone-Romero, E.F. & Stone, D.L. & Grewal, D. 1997. Development of a Multidimensional Measure of Perceived Product Quality. *Journal of Quality Management* 2(1):87-111.
- Valtanen, E. 2002. Metsäkeskukset. Teoksessa: *Tapion taskukirja*. 24. uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Metsälehti. ss 109-112.
- Woodall, T. 2003. Conceptualizing 'Value for the Customer': An Attributional, Structural and Dispositional Analysis. *Academy of Marketing Science review*. Volume 2003 (12):1-42.  
<http://www.amsreview.org/articles/woodall12-2003.pdf>.
- Woodruff, R.B. 1997. Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage. *Journal of Academy of Marketing Science* 25(2):139-153.
- Zeithaml, V. 1988. Consumer Perceptions of Price, quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing* Vol. 52(July 1988):2-22.

**Internet-lähteet:**

[www.mhy.fi](http://www.mhy.fi). Tietoa metsänhoitoyhdistyksistä. (29.06.2007)

[www.mmm.fi](http://www.mmm.fi) (02.05.2005)



## LIITE 1

**Taulukko 8.** Metsänomistuksen tavoitteisiin liittyviä eroja metsänomistajien taustapiirteissä.

<b>Tavoiteryhmä</b>	<b>Erotteleva taustapiirre</b>
Toiminnalliset (ei-taloudelliset)	<p><u>Ikä</u>** : eläkeikää lähestyviä runsaasti (alle 45-v 12 %, 45-54 v 24 %, 55-64 v 38 %, 65-74 v 23 %, 75-&gt; v 3 %)</p> <p><u>Peruskoulutus</u>** : vähän koulutettuja (peruskoulutus: kansa/kansalaiskoulu 55%, perus/keskikoulu 26 %, yo-tutkinto 19 % )</p> <p><u>Ammattikoulutus</u>*** : ei ammattitutkintoa 32 %, ammattikoulu 27 %, opisto 27 %, akateeminen 14 %</p> <p><u>Ammatti</u>*** : eniten eläkeläisiä (palkansaajia 32 %, mm-yrittäjiä 13 %, muita yrittäjiä 8 %, eläkeläisiä 43 %, muita 4 %)</p> <p><u>Tulot</u>** : tasaisesti kaikissa tuloryhmissä (kotitalouden tulot alle 16500 e/v 19 %, 16500-24999 e/v 19 %, 25000-34999 e/v 21 %, 35000-49999 e/v 19 %, 50000-&gt; e/v 21 %)</p> <p><u>Tilalla asuminen</u>*** : etämetsänomistajia melko paljon (asuu tilalla 38 %, tilan sijaintikunnassa 19 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 24 %, eri maakunnassa 19 %)</p> <p><u>Asuinpaikka</u>*** : maaseudulla asuminen yleistä (asuu maaseudulla 51 %, taajamassa 15 %, 20000-100000 as. kaupungissa 23 %, yli 100000 as. kaupungissa 11 %)</p> <p><u>Metsätilan koko</u>*** : eniten pieniä tiloja (alle 11 ha 30 %, 11-30 ha 50 %, 31-50 ha 8 %, 51-70 ha 7 %, 71-&gt; ha 5 % )</p>
Ei selkeää tavoitetta	<p><u>Ikä</u>** : eniten alle 55-vuotiaita (alle 45-v 17 %, 45-54 v 28 %, 55-64 v 26 %, 65-74 v 14 %, 75-&gt; v 15 %)</p> <p><u>Peruskoulutus</u>** : hyvin koulutettuja (kansa/kansalaiskoulu 33 %, perus/keskikoulu 23 %, yo-tutkinto 44 %)</p> <p><u>Ammattikoulutus</u>*** : ei ammattitutkintoa 26 %, ammattikoulu 22 %, opisto 24 %, akateeminen 28 %</p> <p><u>Ammatti</u>*** : eniten palkansaajia: (palkansaajia 45 %, mm-yrittäjiä 11 %, muita yrittäjiä 8 %, eläkeläisiä 35 %, muita 1 %)</p> <p><u>Tulot</u>** : eniten hyvätuloisia (kotitalouden tulot alle 16500 e/v 16 %, 16500-24999 e/v 17 %, 25000-34999 e/v 15 %, 35000-49999 e/v 24 %, 50000-&gt; e/v 29 %)</p> <p><u>Tilalla asuminen</u>*** : eniten kaukana tilasta asuvia (asuu tilalla 24 %, tilan sijaintikunnassa 13 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 21%, eri maakunnassa 42 %)</p> <p><u>Asuinpaikka</u>*** : kaupungissa asuminen yleisintä (asuu maaseudulla 32 %, taajamassa 22 %, 20000-100000 as. kaupungissa 27 %, yli 100000 as. kaupungissa 19 %)</p> <p><u>Metsätilan koko</u>*** : tilakoko vaihtelee (alle 11 ha 18 %, 11-30 ha 42 %, 31-50 ha 12 %, 51-70 ha 11 %, 71-&gt; ha 17 % )</p>
Taloudellista turvaa / ylisukupolvisuutta korostavat	<p><u>Ikä</u>** : runsaasti yli 65-vuotiaita (alle 45-v 12 %, 45-54 v 22 %, 55-64 v 34 %, 65-74 v 24 %, 75-&gt; v 8 %)</p> <p><u>Peruskoulutus</u>** : vähän koulutettuja (kansa/kansalaiskoulu 53 %, perus/keskikoulu 30 %, yo-tutkinto 17 %)</p> <p><u>Ammattikoulutus</u>*** : ei ammattitutkintoa 34 %, ammattikoulu 37 %, opisto 19 %, akateeminen 10 %)</p> <p><u>Ammatti</u>*** : palkansaajat ja eläkeläiset suurimmat ryhmät</p>

	<p>(palkansaajia 34 %, mm-yrittäjiä 16 %, muita yrittäjiä 9 %, eläkeläisiä 36 %, muita 5 %)</p> <p><u>Tulot</u>** : melko pienituloisia (kotitalouden tulot alle 16500 e/v 21 %, 16500-24999 e/v 27 %, 25000-34999 e/v 19 %, 35000-49999 e/v 18 %, 50000-&gt; e/v 15 %)</p> <p><u>Tilalla asuminen</u>*** : tilalla asuminen yleistä (asuu tilalla 47 %, tilan sijaintikunnassa 16 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 20 %, eri maakunnassa 17 %)</p> <p><u>Asuinpaikka</u>*** : maaseudulla asuminen yleistä (asuu maaseudulla 52 %, taajamassa 24 %, 20000-100000 as. kaupungissa 15 %, yli 100000 as. kaupungissa 9 %)</p> <p><u>Metsätilan koko</u>*** : runsaasti pieniä tiloja (alle 11 ha 22 %, 11-30 ha 40 %, 31-50 ha 13 %, 51-70 ha 9 %, 71-&gt; ha 16 % )</p>
Metsää tulonlähteenä korostavat / monitaivoitteiset	<p><u>Ikä</u>** : eniten alle 45-vuotiaita ja yli 65-vuotiaita (alle 45-v 19 %, 45-54 v 22 %, 55-64 v 26 %, 65-74 v 24 %, 75-&gt; v 9 %)</p> <p><u>Peruskoulutus</u>** : vähiten koulutettuja (kansa/kansalaiskoulu 58 %, perus/keskikoulu 29 %, yo-tutkinto 13 %)</p> <p><u>Ammattikoulutus</u>*** : ei ammattitutkintoa 39 %, ammattikoulu 36 %, opisto 17 %, akateeminen 8 %)</p> <p><u>Ammatti</u>*** : runsaasti mm-yrittäjiä (palkansaajia 27 %, mm-yrittäjiä 30 %, muita yrittäjiä 4 %, eläkeläisiä 37 %, muita 2 %)</p> <p><u>Tulot</u>** : eniten pienituloisia (kotitalouden tulot alle 16500 e/v 28 %, 16500-24999 e/v 26 %, 25000-34999 e/v 17 %, 35000-49999 e/v 18 %, 50000-&gt; e/v 11 %)</p> <p><u>Tilalla asuminen</u>*** : tilalla asuminen yleisintä (asuu tilalla 69 %, tilan sijaintikunnassa 11 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 10%, eri maakunnassa 10 %)</p> <p><u>Asuinpaikka</u>*** : valtaosa asuu maaseudulla (asuu maaseudulla 71 %, taajamassa 16 %, 20000-100000 as. kaupungissa 9 %, yli 100000 as. kaupungissa 4 %)</p> <p><u>Metsätilan koko</u>*** : eniten suuria tiloja (alle 11 ha 7 %, 11-30 ha 30 %, 31-50 ha 17 %, 51-70 ha 13 %, 71-&gt; ha 33 % )</p>

Tilastollinen merkitsevyys: \*\*\*( $p < 0,01$ ), \*\*( $p \leq 0,05$ ), \*( $p \leq 0,1$ )

## LIITE 2

### Metsänomistajaryhmien välisiä eroja palveluihin ja palveluorganisaatioon liittyvissä laatutekijöissä

**Taulukko 10.** Metsänomistajien väliset erot palveluiden sisältöön ja toteutukseen liittyvissä laatutekijöissä.

Laatuun liittyvä kriteeri	Keskiarvo kaikki	Erotteleva tekijä (% ryhmästä pitää tekijää tärkeänä)
Jäävä puusto on korjuun jäljiltä hyvässä kunnossa	1,35	<u>Ammatti</u> *: palkansaaja 96 %, mm-yrittäjä 96 %, muu yrittäjä 95 %, eläkeläinen 89 % <u>Kotitalouden tulot</u> ** : alle 16500 e/v 89 %, 16500-24999 e/v 94 %, 25000-34999 e/v 95 %, 35000-49999 e/v 97 %, 50000-> e/v 97 % <u>Asuinpaikka</u> ** : tilalla 92 %, tilan sijaintikunnassa 94 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 95 %, eri maakunnassa 90 % <u>Asuinympäristö</u> *: maaseutu 31 %, taajama 43 %, 20000-100000 as. kaupunki 47 %, yli 100000 as. kaupunki 45 %
Puut katkotaan niin, että tukkia saadaan mahdollisimman paljon	1,35	<u>Asuinpaikka</u> *: tilalla 94 %, tilan sijaintikunnassa 95 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 90 %, eri maakunnassa 98 %
Palveluun liittyvät toimet tehdään sovitusasi	1,43	<u>Ammattikoulutus</u> ***: ei tutkintoa 88 %, ammattikoulu 96 %, opisto 94 %, akateeminen 94 %
Uudistamisalalla on riittävä määrä elinvoimaisia taimia	1,45	<u>Ammatti</u> ** : palkansaaja 94 %, mm-yrittäjä 94 %, muu yrittäjä 93 %, eläkeläinen 89 %
Sovituista toimenpiteistä poiketaan vain metsänomistajan hyväksynnällä	1,50	<u>Ammattikoulutus</u> ***: ei tutkintoa 86 %, ammattikoulu 89 %, opisto 94 %, akateeminen 94 % <u>Kotitalouden tulot</u> ***: alle 16500 e/v 83 %, 16500-24999 e/v 92 %, 25000-34999 e/v 92 %, 35000-49999 e/v 91 %, 50000-> e/v 94 % <u>Asuinpaikka</u> ** : tilalla 88 %, tilan sijaintikunnassa 93 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 86 %, eri maakunnassa 95 %
Mitta- ja määrääarviot ovat paikansa pitäviä	1,50	<u>Ammattikoulutus</u> ** : ei tutkintoa 89 %, ammattikoulu 92 %, opisto 94 %, akateeminen 92 % <u>Ikä</u> ** : alle 45-v 95 %, 45-54 v 87 %, 55-64 v 90 %, 65-74 v 92 %, 75-> v 87 %
Lakisääteisistä velvoitteista huolehditaan	1,52	<u>Sukupuoli</u> ** : mies 88 % nainen 91 %
Työn valvonta hoidetaan asianmukaisesti	1,55	<u>Ammattikoulutus</u> ** : ei tutkintoa 88 %, ammattikoulu 95 %, opisto 91 %, akatee-

		<p>minen 96 %</p> <p><u>Kotitalouden tulot</u>** : alle 16500 e/v 87 %, 16500-24999 e/v 94 %, 25000-34999 e/v 93 %, 35000-49999 e/v 94 %, 50000-&gt; e/v 95 %</p>
Metsänomistajalta kysytään palautte palvelun toteutuksen jälkeen	2,34	<p><u>Sukupuoli</u>** : mies 56 %, nainen 69 %</p> <p><u>Ikä</u>*** : alle 45-v 42 %, 45-54 v 52 %, 55-64 v 64 %, 65-74 v 70 %, 75-&gt; v 65 %</p> <p><u>Ammattikoulutus</u>** : ei tutkintoa 63 %, ammattikoulu 55 %, opisto 66 %, akateeminen 49 %</p> <p><u>Ammatti</u>*** : palkansaaja 54 %, mm-yrittäjä 50 %, muu yrittäjä 55 %, eläkeläinen 67 %</p> <p><u>Kotitalouden tulot</u>*** : alle 16500 e/v 65 %, 16500-24999 e/v 63 %, 25000-34999 e/v 66 %, 35000-49999 e/v 54 %, 50000-&gt; e/v 43 %</p>
Toimenpiteet metsässä eivät heikennä metsän ulkoilu- ja marjastuskäyttöä	2,44	<p><u>Sukupuoli</u>** : mies 53 %, nainen 67 %</p> <p><u>Ikä</u>*** : alle 45-v 43 %, 45-54 v 58 %, 55-64 v 55 %, 65-74 v 64 %, 75-&gt; v 60 %</p> <p><u>Ammatti</u>* : palkansaaja 53 %, mm-yrittäjä 45 %, muu yrittäjä 57 %, eläkeläinen 63 %</p> <p><u>Metsätilan koko</u>*** : alle 11 ha 65 %, 11-30 ha 62 %, 31-50 ha 50 %, 51-70 ha 52 %, 71-&gt; ha 45 %</p>
Metsän tilaa seurataan säännöllisesti ja siitä tiedotetaan omistajalle	2,44	<p><u>Sukupuoli</u>*** : mies 53 %, nainen 69 %</p>
Metsäsuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti niin, että tiedot vastaavat tilannetta metsässä	2,46	<p><u>Sukupuoli</u>** : mies 54 %, nainen 65 %</p> <p><u>Ammattikoulutus</u>* : ei tutkintoa 50 %, ammattikoulu 56 %, opisto 64 %, akateeminen 64 %</p> <p><u>Ammatti</u>* : palkansaaja 54 %, mm-yrittäjä 51 %, muu yrittäjä 66 %, eläkeläinen 58 %</p> <p><u>Metsätilan koko</u>* : alle 11 ha 56 %, 11-30 ha 52 %, 31-50 ha 49 %, 51-70 ha 66 %, 71-&gt; ha 68 %</p>
Hakkuutähteet kerätään korjuunjäljiltä	3,01	<p><u>Sukupuoli</u>*** : mies 32 %, nainen 56 %</p> <p><u>Ammatti</u>** : palkansaaja 41 %, mm-yrittäjä 25 %, muu yrittäjä 33 %, eläkeläinen 40 %</p> <p><u>Asuinpaikka</u>** : tilalla 33 %, tilan sijaintikunnassa 34 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 40 %, eri maakunnassa 48 %</p>

Tilastollinen merkitsevyys: \*\*\* (p<0,01), \*\* (p≤0,05), \* (p≤0,1)

**Taulukko 12.** Metsänomistajien väliset erot palveluja tarjoavan organisaation toimintaan ja sen henkilöstöön liittyvien laatutekijöiden suhteen.

Laatuun liittyvä kriteeri	Keskiarvo kaikki	Erutteleva tekijä (% ryhmästä pitää tekijää tärkeänä)
Organisaation henkilöstö on luotettavaa	1,44	
Palvelun kustannukset ilmoitetaan etukäteen	1,57	Ammatti: palkansaaja 93 %, mm-yrittäjä 89 %, muu yrittäjä 85 %, eläkeläinen 86 %** Kotitalouden tulot: alle 16500 e/v 85 %, 16500-24999 e/v 90 %, 25000-34999 e/v 90 %, 35000-49999 e/v 94 %, 50000-> e/v 91 %** Asuinlääni: Etelä-Suomi 88 %, Länsi-Suomi 89 %, Itä-Suomi 88 %, Oulun lääni 90 %, Lappi 90 %***
Neuvonnassa ja tiedottamisessa käytetään selkeää kieltä	1,58	Kotitalouden tulot: alle 16500 e/v 88 %, 16500-24999 e/v 89 %, 25000-34999 e/v 92 %, 35000-49999 e/v 93 %, 50000-> e/v 81 %** Asuinlääni: Etelä-Suomi 86 %, Länsi-Suomi 89 %, Itä-Suomi 89 %, Oulun lääni 90 %, Lappi 97 %***
Metsänomistajan toiveet otetaan huomioon työn toteutuksessa	1,59	
Metsäammattilaiset kohtelevat metsänomistajia tasavertaisina	1,68	Ammattikoulutus: ei tutkintoa 84 %, ammattikoulu 88 %, opisto 91 %, akateeminen 78 %* Kotitalouden tulot: alle 16500 e/v 64 %, 16500-24999 e/v 89 %, 25000-34999 e/v 91 %, 35000-49999 e/v 87 %, 50000-> e/v 77 %*** Asuinpaikka: tilalla 86 %, tilan sijaintikunnassa 89 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 83 %, eri maakunnassa 85 %** Asuinympäristö: Maaseutu 86 %, taajama 88 %, 20000-100000 as. kaupunki 79 %, yli 100000 as. kaupunki 87 %***
Metsänomistajalle selvitetään etukäteen, millainen lopputulos on odotettavissa	1,78	Ammattikoulutus: ei tutkintoa 72 %, ammattikoulu 88 %, opisto 87 %, akateeminen 86 %*** Kotitalouden tulot: alle 16500 e/v 76 %, 16500-24999 e/v 80 %, 25000-34999 e/v 85 %, 35000-49999 e/v 87 %, 50000-> e/v 85 %*
Asiakirjojen täyttö ja tukien hakeminen hoidetaan metsänomistajan puolesta	1,86	Ikä: alle 45-v 77 %, 45-54 v 77 %, 55-64 v 80 %, 65-74 v 77 %, 75-> v 74 %*** Ammattikoulutus: ei tutkintoa 83 %, ammattikoulu 79 %, opisto 75 %, akateeminen 65 %***

		Ammatti: palkansaaja 78 %, mm-yrittäjä 74 %, muu yrittäjä 72 %, eläkeläinen 80 %** Kotitalouden tulot: alle 16500 e/v 79 %, 16500-24999 e/v 84 %, 25000-34999 e/v 76 %, 35000-49999 e/v 72 %, 50000-> e/v 78 %** Asuinlääni: Etelä-Suomi 74 %, Länsi-Suomi 90 %, Itä-Suomi 76 %, Oulun lääni 82 %, Lappi 83 %**
Asiakirjojen ulkoasu on siisti	2,27	Sukupuoli: mies 59 %, nainen 72 %* Ikä: alle 45-v 63 %, 45-54 v 53 %, 55-64 v 59 %, 65-74 v 69 %, 75-> v 70 %** Ammattikoulutus: ei tutkintoa 59 %, ammattikoulu 66 %, opisto 67 %, akateeminen 47 %*** Ammatti: palkansaaja 55 %, mm-yrittäjä 58 %, muu yrittäjä 47 %, eläkeläinen 70 %*** Kotitalouden tulot: alle 16500 e/v 66 %, 16500-24999 e/v 69 %, 25000-34999 e/v 62 %, 35000-49999 e/v 56 %, 50000-> e/v 51 %***
Toimitilat ovat siistit	2,72	Ikä: alle 45-v 36 %, 45-54 v 33 %, 55-64 v 40 %, 65-74 v 54 %, 75-> v 60 %*** Ammattikoulutus: ei tutkintoa 46 %, ammattikoulu 47 %, opisto 44 %, akateeminen 18 %*** Ammatti: palkansaaja 32 %, mm-yrittäjä 35 %, muu yrittäjä 42 %, eläkeläinen 56 %*** Kotitalouden tulot: alle 16500 e/v 54 %, 16500-24999 e/v 51 %, 25000-34999 e/v 41 %, 35000-49999 e/v 34 %, 50000-> e/v 29 %*** Asuinlääni: Etelä-Suomi 36 %, Länsi-Suomi 41 %, Itä-Suomi 51 %, Oulun lääni 52 %, Lappi 58 %*
Organisaation henkilöstön pukeutuminen on asiallista	3,01	Sukupuoli: mies 33%, nainen 43 %** Ikä: alle 45-v 30 %, 45-54 v 26 %, 55-64 v 31 %, 65-74 v 45 %, 75-> v 56 %*** Ammattikoulutus: ei tutkintoa 36 %, ammattikoulu 34 %, opisto 40 %, akateeminen 20 %*** Ammatti: palkansaaja 28 %, mm-yrittäjä 26 %, muu yrittäjä 39 %, eläkeläinen 44 %*** Asuinpaikka: tilalla 44 %, tilan sijaintikunnassa 46 %, sijaintikunnan ulkopuolella samassa maakunnassa 34 %, eri maakunnassa 31 %*

Tilastollinen merkitsevyys: \*\*\*( $p < 0,01$ ), \*\*( $p \leq 0,05$ ), \*( $p \leq 0,1$ )



## PELLERVON TALOUDELLINEN TUTKIMUSLAITOS PTT

Pellervo Ekonomiska Forskningsinstitut  
Eerikinkatu 28 A, 00180 Helsinki, Finland  
puh. (09) 348 8844, telefax (09) 3488 8500  
sähköposti: [econ.res@ptt.fi](mailto:econ.res@ptt.fi), [www.ptt.fi](http://www.ptt.fi)

---

### **Pellervon taloudellisen tutkimuslaitoksen julkaisuja, publikationer, Publications**

19. Perttu Pyykkönen. 2006. Factors affecting farmland prices in Finland
18. Vesa Silaskivi. 2004. Tutkimus kilpailuoikeuden ja maatalouden sääntelyn yhteensovittamisesta
17. Aki Kangasharju. 1998. Regional Economic Differences in Finland: Variations in Income Growth and Firm Formation.
16. Pertti Kukkonen. 1997. Rahapolitiikka ja Suomen kriisi

### **Pellervon taloudellisen tutkimuslaitoksen raportteja, forskningsrapporter, Reports**

202. Pasi Holm – Anneli Hopponen. 2007. Vammaisten työkyky vuonna 2007. Vertailua työttömiin.
201. Meri Virolainen – Panu Kallio – Philip Abbott. 2006. Implications of export subsidy removal for the Finnish and EU dairy sectors
200. Pasi Holm - Jaakko Kiander - Timo Rauhanen - Matti Virén. 2007. Elin-  
tarvikkeiden arvonlisäverokannan alentamisen vaikutukset
199. Erno Järvinen – Anna-Kaisa Rämö – Harri Silvennoinen. 2006. Energiapuun tuotanto ja markkinat: Metsänomistajakysely
198. Janne Huovari – Jaakko Kiander - Raija Volk. 2006. Väestörakenteen muutos, tuottavuus ja kasvu
197. Anssi Rantala. 2006. Growth of new firms: Evidence from Finland 1996-2003

### **Pellervon taloudellisen tutkimuslaitoksen työpapereita, diskussionsunderlag, Working Papers**

99. Allan Flink – Erno Järvinen – Ritva Toivonen. 2007. Northwest Russia: Development of the woodworking industry and opportunities as a potential market area for Finland
98. Liisä Kähkönen. 2007. Neljä näkökulmaa kuntasektorin palvelujen kilpailuttamiseen
97. Matti Virén. 2007. Analyzing the Incidence of Consumption Taxes
96. Janne Huovari – Jukka Jalava. 2007. Kansainvälinen ja vertaileva näkökulma Suomen tuottavuuskehitykseen
95. Ritva Toivonen – Raija-Riitta Enroth. 2007. Etsikkoaika. Metsäsektorin tulevaisuus Suomessa – selvitys asiantuntijankemeyksistä
94. Jukka Jalava - Matti Pohjola. 2007. The roles of electricity and ICT in growth and productivity: Case Finland
93. Arto Kokkinen - Jukka Jalava – Riitta Hjerppe - Matti Hannikainen. 2007. Catching-up in Europe: Finland's convergence to Sweden and EU15