



PRIODIVERSITY LIFE

LIFE22-IPN-FI-Priodiversity LIFE

1st REPORT ON STAKEHOLDER ANALYSIS OF MH

Deliverable No 96, D9.7

31.12.2025

Co-funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or CINEA. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.



**Co-funded by
the European Union**



Abstract: Stakeholder analysis 2025 of Metsähallitus

The Stakeholder analysis 2025 of Metsähallitus was made as survey research in October and November 2025 by Bondata Finland. The survey was conducted by e-mail and 50 phone interviews for entrepreneur respondents additionally. The survey had 2 main target groups, both among the over 5300 customers of Metsähallitus: entrepreneur customers and private customers. The aim of the research is to produce current data about the state and development of the customer experience of Metsähallitus.

1012 respondents took part to the survey, of which 550 were private persons and 462 entrepreneur respondents. The response rate was quite low, and because of this, the survey conducters stated that results are referential, especially when considering results in sub-categories.

The key sub-categories from the Priodiversity LIFE point of view are 1) green growth and 2) climate change and biodiversity. These categories and not examined very widely in the stakeholder analysis, but especially open answers give valuable insight into the views by private respondents in particular.

Both respondent groups (entrepreneurs and private persons) are of opinion that Metsähallitus has managed only on sufficient level on the themes of green growth. Entrepreneur respondents gave a bit higher estimates than private persons, but both groups find the green growth as significantly important sake, on about level 4 out of 5.

The same was seen in the themes of climate and biodiversity: both groups found that Metsähallitus has managed on sufficient level. Entrepreneur respondents gave a bit higher numbers in here, too, than private persons. However, in both groups, climate and biodiversity is considered significantly important sake, on level 4,1 out of 5.

Concluded from these, the development gaps in these key themes are intersectionally clear/significant. The importance of the theme is significantly higher than the current success of Metsähallitus in green growth, climate and biodiversity, responsibility and welfare and safety. Many respondents wished that economic goals could become more moderate and Metsähallitus would invest more in nature conservation and recreational use. However, several responses stated that the actions of Metsähallitus are tied on the government budget, which limits the amount of resources.

In the open answers, raising the level of safeguarding the prioritizing of nature conservation and biodiversity was strongly seen. The top 4 expectations for these were halting nature loss, widening the network of conservation areas, strengthening restoration and the continuity of biotopes and green corridors. All the four named expectations are strongly present in the goals of Priodiversity LIFE.

The study was commissioned by Metsähallitus and conducted by Bondata Finland. The research was not fully funded by the Priodiversity LIFE project and therefore project logos are not included in the following pages containing the report in Finnish.



Asiakas- ja sidosryhmätutkimus 2025

15.1.2026

Mikko Ulander • Ina Helkala • Helena Kultanen

bondata

Sisältö

- | | |
|----|--------------------------------|
| 01 | Yleistä tutkimuksesta |
| 02 | Tutkimuksen keskeisiä tuloksia |
| 03 | Vastaajien taustatiedot |
| 04 | Tutkimustulokset |
| 05 | Tutkimuksen johtopäätökset |
| 06 | Suosituksset |



Tutkimuksen toteutus

Tässä raportissa esitetään tutkimuksen päätulokset.

Kaikki tutkimuksen tulokset esitetään yksityiskohtaisesti raportointijärjestelmässä.

TAVOITE	Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa ajantasaista tietoa Metsähallituksen asiakaskokemuksen tilasta ja kehitymisestä. Tuotettavan tiedon perusteella arvioidaan ja johdetaan Metsähallituksen asiakaskokemusta ja tunnistetaan vaikuttavimmat tekijät asiakaskokemuksen parantamiseksi.
TIEDONKERUU	Tutkimus toteutettiin loka-marraskuussa 2025 sähköpostikyselynä, jota täydennettiin 50 puhelinhaastattelulla yritys vastaajien osalta.
KOHDERYHMÄ & VASTAUSMÄÄRÄ	Tutkimuksen kohderyhmän muodostavat Metsähallituksen yli 5300 asiakasta. Tutkimuksessa on 2 pääkohderyhmää: yritysasiakkaat ja yksityisasiakkaat Tutkimukseen vastasi yhteensä 1 012 vastaajaa, joista 550 oli yksityishenkilöitä ja 462 yritys vastaajia. Vastausprosentiksi muodostui yksityishenkilöiden osalta 16 % ja yritysten osalta 23 %. Esitetyssä raportissa on huomioitava, että vastaajamäärät jäivät osin hyvin alhaisiksi, mm. tarkasteltaessa tuloksia alakategorioittain. Näiltä osin tuloksiin tulee suhtautua korkeintaan viitteellisinä.
BONDATAN ASiantuntijat	Mikko Ulander, tutkimuksen vastuullinen asiantuntija ja asiakkuudesta vastaava Helena Kultanen, raportointi ja tulosnäkömät Ina Helkala, projektinhallinta

Keskeiset tulokset

3,59

Metsähallituksen asiakastyytyväisyyden kokonaisindeksi (kaikkien väittämien keskiarvo, asteikko 1-5)

Kokonaistyytyväisyys on laskettu yläkategorioiden keskiarvojen keskiarvona niin, että kullakin yläkategoriolla on 1/6 painoarvo kokonaisarvosanassa, riippumatta vastausmäärien eroista.

49 %

yksityisasiakkaista tuns
Metsähallituksen melko
tai erittäin hyvin

3,1

yksityisasiakkaiden
tyytyväisyys
Metsähallituksen
toimintaan
(asteikolla 1-5).

66 %

yritysasiakkaista tuns
Metsähallituksen melko
tai erittäin hyvin

3,6

yritysasiakkaiden
tyytyväisyys Metsä-
hallituksen toimintaan
(asteikolla 1-5, ala-
kategoriat keskenään
samanpainoisina).

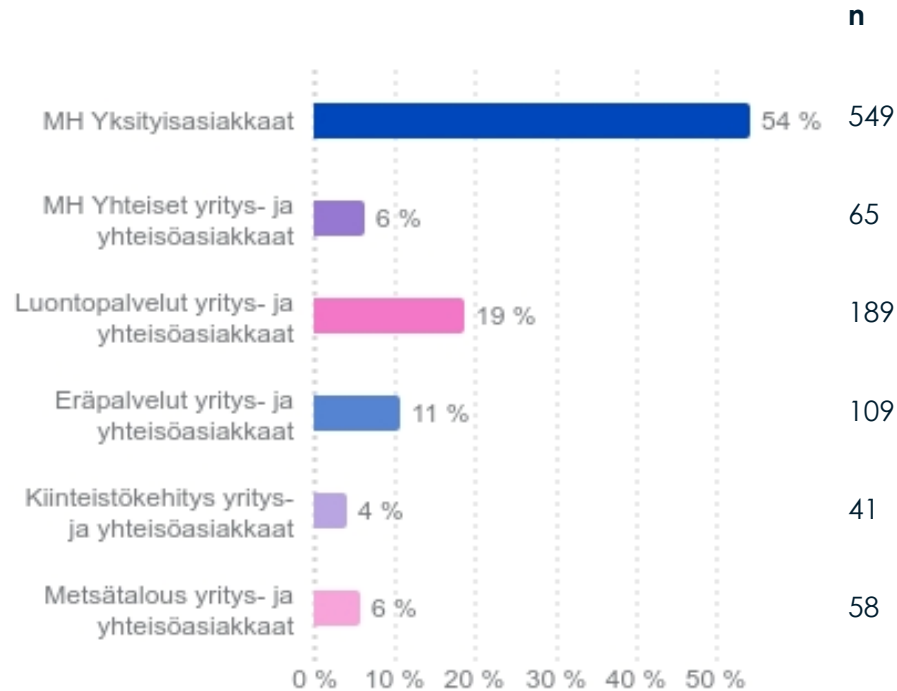
- Tärkeintä yksityisasiakkaille (1 – 5):
 1. Panostaminen hyvinvointiin ja turvallisuuteen (4,4)
 2. Panostaminen asiakaslähtöisyyteen (4,3)
 3. Panostaminen vastuullisuuteen (4,2)
- Tärkeintä yritysasiakkaille (1 - 5):
 1. Panostaminen hyvinvointiin ja turvallisuuteen (4,4)
 2. Panostaminen asiakaslähtöisyyteen (4,4)
 3. Panostaminen vastuullisuuteen (4,4)

Taustatiedot

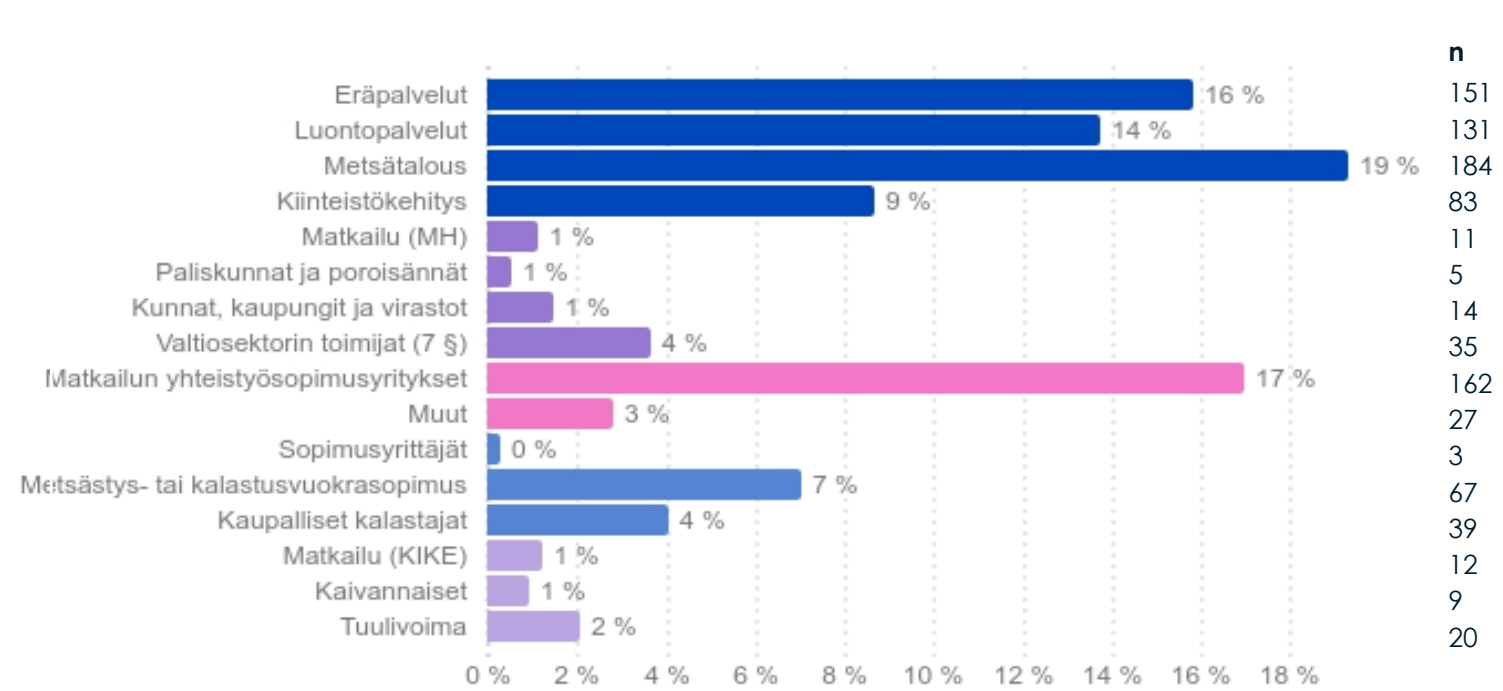


Asiakkuuskategoriat (rekisteristä)

Yläkategoria 1 011



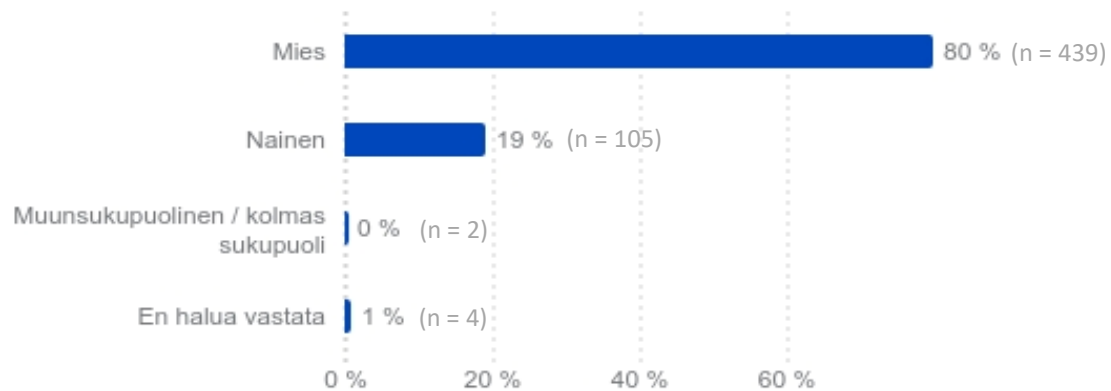
Alakategoria 953



Alakategoriat värjätty ja järjestetty yläkategorian mukaan.

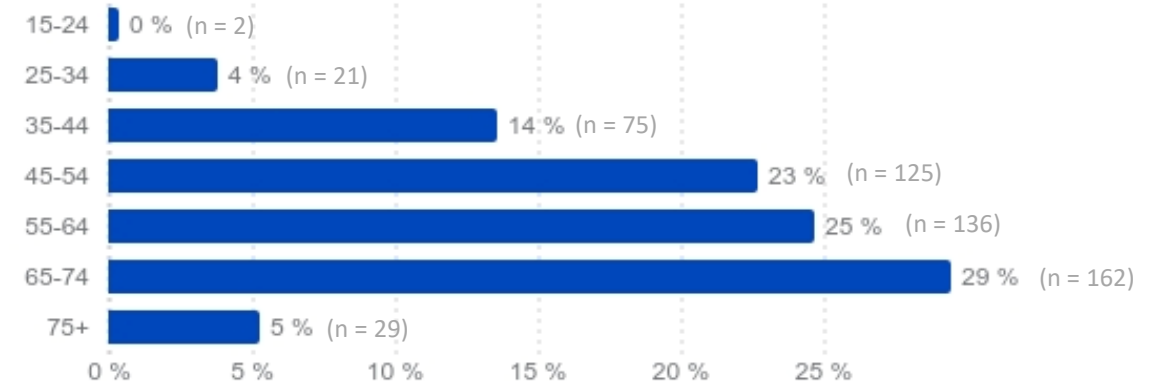
Yksityishenkilöiden taustiedot 1/2

Sukupuolesi 550



■ yksityishenkilöt

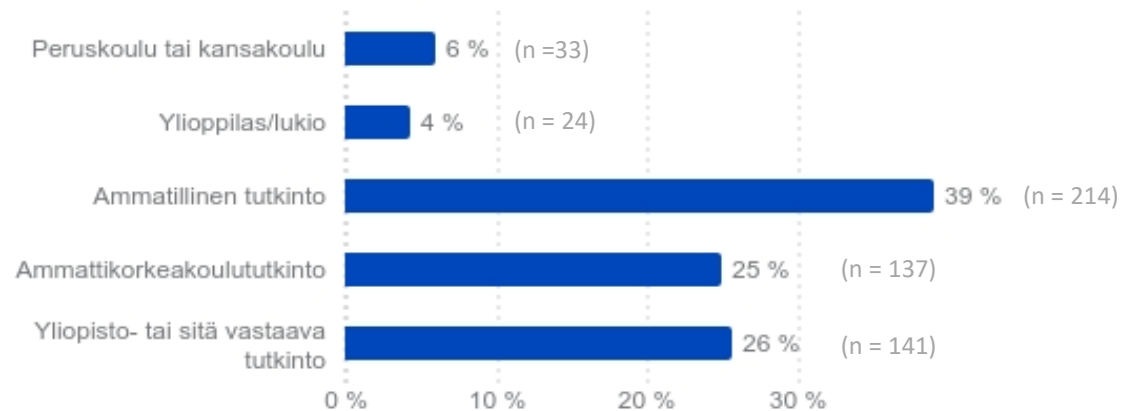
Ikäsi 550



■ yksityishenkilöt

Yksityishenkilöiden taustiedot 2/2

Mikä on koulutuksesi? Merkitse korkein suorittamasi tutkinto. 549



■ yksityishenkilöt

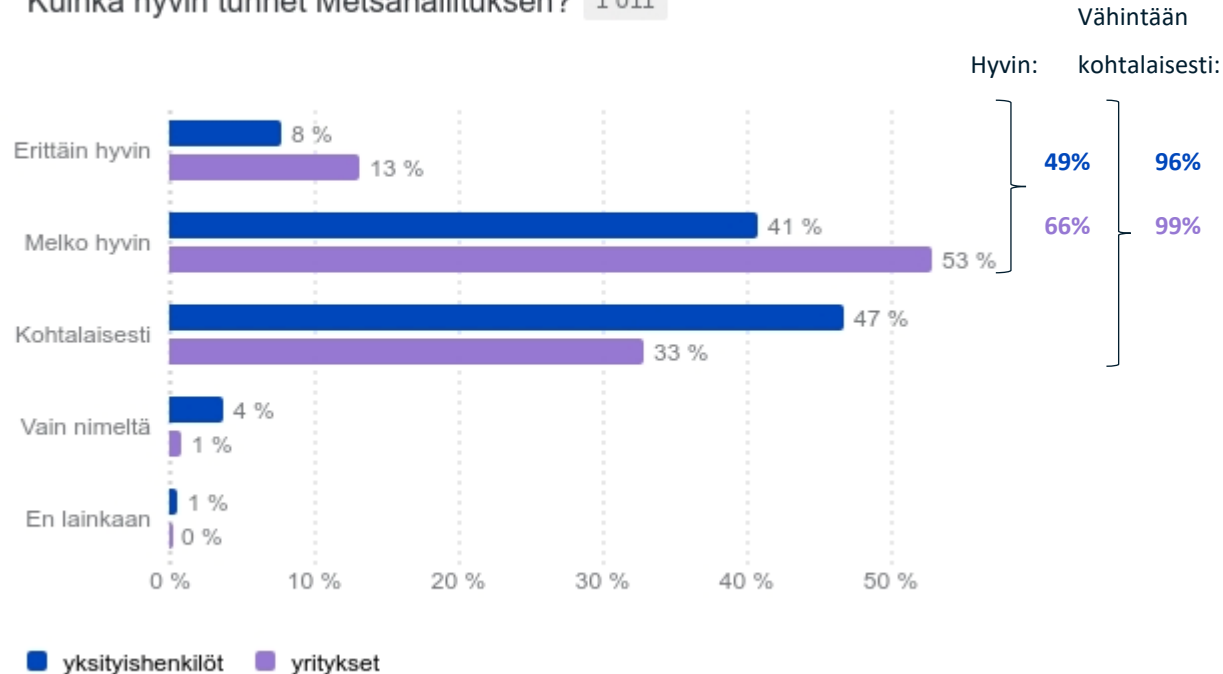
Tunnettuus ja palveluiden käyttö



Metsähallituksen tunteminen

- Metsähallituksen tunteminen on yleiskuvana melko hyvällä tasolla.
- Yksityishenkilöistä sen tuntee vähintäänkin hyvin 49 % ja yrityksistä 66 %.
- Parantamisen varaa kuitenkin on: Yksityishenkilöistä puolet ja yrityksistä kolmannes tuntee sen korkeintaan kohtalaisesti.
- Metsätalouden vastaajat tuntevat Metsähallituksen parhaiten, heikointa tunnettuus on yksityisasiakkailla ja eräpalveluilla.

Kuinka hyvin tunnet Metsähallituksen? 1 011



YLÄKATEGORIAN MUKAAN	Erä-palvelut	Kiinteistö-kehitys	Luonto-palvelut	Metsä-talous	MH Yhteiset	MH Yksityis-asiakkaat
Erittäin hyvin	8 %	12 %	12 %	28 %	14 %	8 %
Melko hyvin	46 %	54 %	59 %	52 %	48 %	41 %
Kohtalaisesti	45 %	34 %	28 %	21 %	37 %	47 %
Vain nimeltä	1 %	0 %	1 %	0 %	2 %	4 %
En lainkaan	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %

Suurimmat prosentit vastauskategorioittain korostettuna vihreällä.

Metsähallituksen tunteminen

MH YKSITYISASIAKKAAT	Erä- palvelut	Luonto- palvelut	Metsä- talous	Kiinteistö- kehitys
Erittäin hyvin	7 %	5 %	10 %	8 %
Melko hyvin	46 %	37 %	40 %	41 %
Kohtalaisesti	43 %	53 %	47 %	45 %
Vain nimeltä	3 %	4 %	4 %	5 %
En lainkaan	1 %	1 %	0 %	1 %

MH YHTEISET YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Paliskun- nat ja poro- isännät	Kunnat, kaupun- git ja virastot	Valtio- sektorin toimijat (7 §)
Erittäin hyvin	27 %	40 %	0 %	11 %
Melko hyvin	45 %	40 %	43 %	51 %
Kohtalaisesti	27 %	20 %	57 %	34 %
Vain nimeltä	0 %	0 %	0 %	3 %
En lainkaan	0 %	0 %	0 %	0 %

LP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailun yhteistyö- sopimusyritykset	Muut
Erittäin hyvin	12 %	11 %
Melko hyvin	61 %	48 %
Kohtalaisesti	27 %	37 %
Vain nimeltä	1 %	4 %
En lainkaan	0 %	0 %

EP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Sopimus- yrittäjät	Metsästys- tai kalastus- vuokra- sopimus	Kaupalliset kalastajat
Erittäin hyvin	0 %	6 %	13 %
Melko hyvin	100 %	40 %	51 %
Kohtalaisesti	0 %	52 %	36 %
Vain nimeltä	0 %	1 %	0 %
En lainkaan	0 %	0 %	0 %

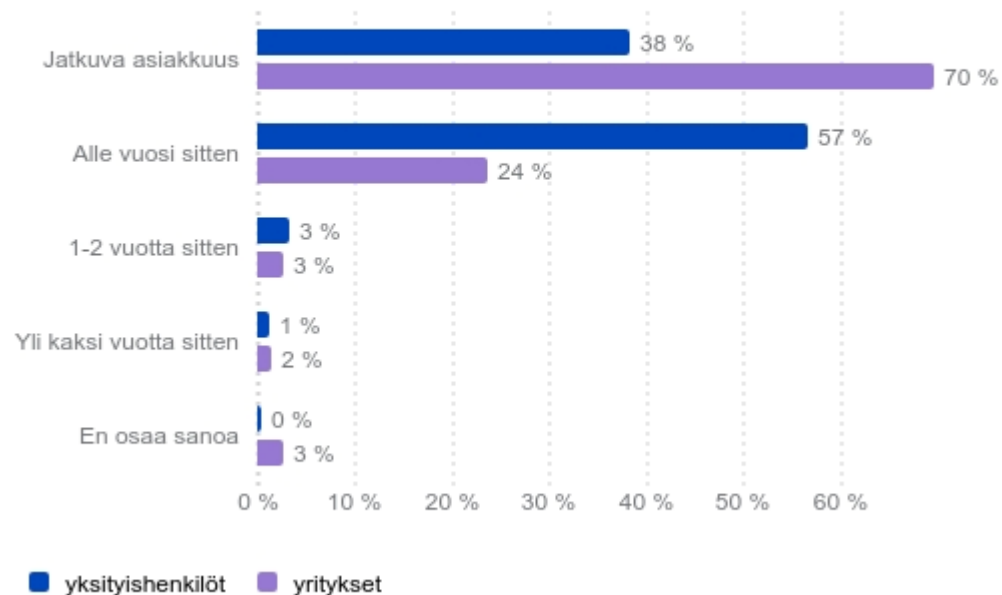
KIKE YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Tuuli- voima	Kaivan- naiset
Erittäin hyvin	17 %	10 %	11 %
Melko hyvin	50 %	60 %	44 %
Kohtalaisesti	33 %	30 %	44 %
Vain nimeltä	0 %	0 %	0 %
En lainkaan	0 %	0 %	0 %

Suurimmat prosentit vastauskategorioittain korostettuna vihreällä.

Palvelujen käytön tiheys

- Yritysvastauksissa korostuu jatkuvat asiakkuudet selkeästi yksityisasiakkaita vahvemmin, kuten voi olla oletettuakin. Erityisesti metsätalouden vastaajien piirissä jatkuva asiakkuus on yleistä.

Milloin olet viimeksi käyttänyt Metsähallituksen palveluita? 1 010



YLÄKATEGORIAN MUKAAN	Erä-palvelut	Kiinteistö-kehitys	Luonto-palvelut	Metsä-talous	MH Yhteiset	MH Yksityis-asiakkaat
Jatkuva asiakkuus	54 %	71 %	71 %	90 %	74 %	38 %
Alle vuosi sitten	38 %	24 %	22 %	7 %	18 %	57 %
1-2 vuotta sitten	5 %	2 %	2 %	2 %	2 %	3 %
Yli kaksi vuotta sitten	2 %	0 %	2 %	0 %	3 %	1 %
En osaa sanoa	2 %	2 %	3 %	2 %	3 %	0 %

Suurimmat prosentit vastauskategorioittain korostettuna vihreällä.

Palvelujen käytön tiheys

MH YKSITYISASIAKKAAT	Erä- palvelut	Luonto- palvelut	Metsä- talous	Kiinteistö- kehitys
Jatkuva asiakkuus	45 %	40 %	34 %	33 %
Alle vuosi sitten	54 %	59 %	60 %	51 %
1-2 vuotta sitten	1 %	1 %	5 %	8 %
Yli kaksi vuotta sitten	0 %	1 %	1 %	6 %
En osaa sanoa	0 %	0 %	0 %	2 %

MH YHTEISET YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Paliskun- nat ja poro- isännät	Kunnat, kaupungit ja virastot	Valtio- sektorin toimijat (7 §)
Jatkuva asiakkuus	82 %	80 %	50 %	80 %
Alle vuosi sitten	18 %	0 %	43 %	11 %
1-2 vuotta sitten	0 %	0 %	7 %	0 %
Yli kaksi vuotta sitten	0 %	20 %	0 %	3 %
En osaa sanoa	0 %	0 %	0 %	6 %

LP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailun yhteistyö- sopimusyritykset	Muut
Jatkuva asiakkuus	77 %	33 %
Alle vuosi sitten	16 %	59 %
1-2 vuotta sitten	1 %	7 %
Yli kaksi vuotta sitten	2 %	0 %
En osaa sanoa	4 %	0 %

EP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Sopimus- yrittäjät	Metsästys- tai kalastus- vuokra- sopimus	Kaupalliset kalastajat
Jatkuva asiakkuus	67 %	43 %	72 %
Alle vuosi sitten	33 %	46 %	23 %
1-2 vuotta sitten	0 %	6 %	3 %
Yli kaksi vuotta sitten	0 %	3 %	0 %
En osaa sanoa	0 %	1 %	3 %

KIKE YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Tuuli- voima	Kaivan- naiset
Jatkuva asiakkuus	50 %	70 %	100 %
Alle vuosi sitten	50 %	20 %	0 %
1-2 vuotta sitten	0 %	5 %	0 %
Yli kaksi vuotta sitten	0 %	0 %	0 %
En osaa sanoa	0 %	5 %	0 %

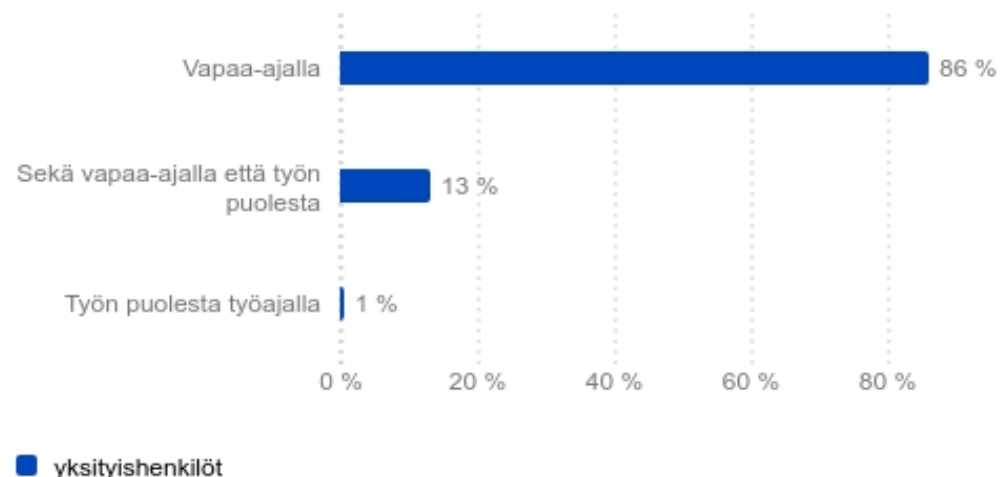
Suurimmat prosentit vastauskategorioittain korostettuna vihreällä.

Palveluiden käytön rooli

(kysytty vain yksityishenkilöiltä)

- Lähes yhdeksän kymmenestä (86 %) vastanneesta yksityishenkilöstö kuvaa käyttävänsä palvelua vapaa-ajalla, 13% sekä vapaa-ajalla että työn puolesta, 1% sekä työssä että vapaa-ajalla.

Käytän Metsähallituksen palveluita: 549

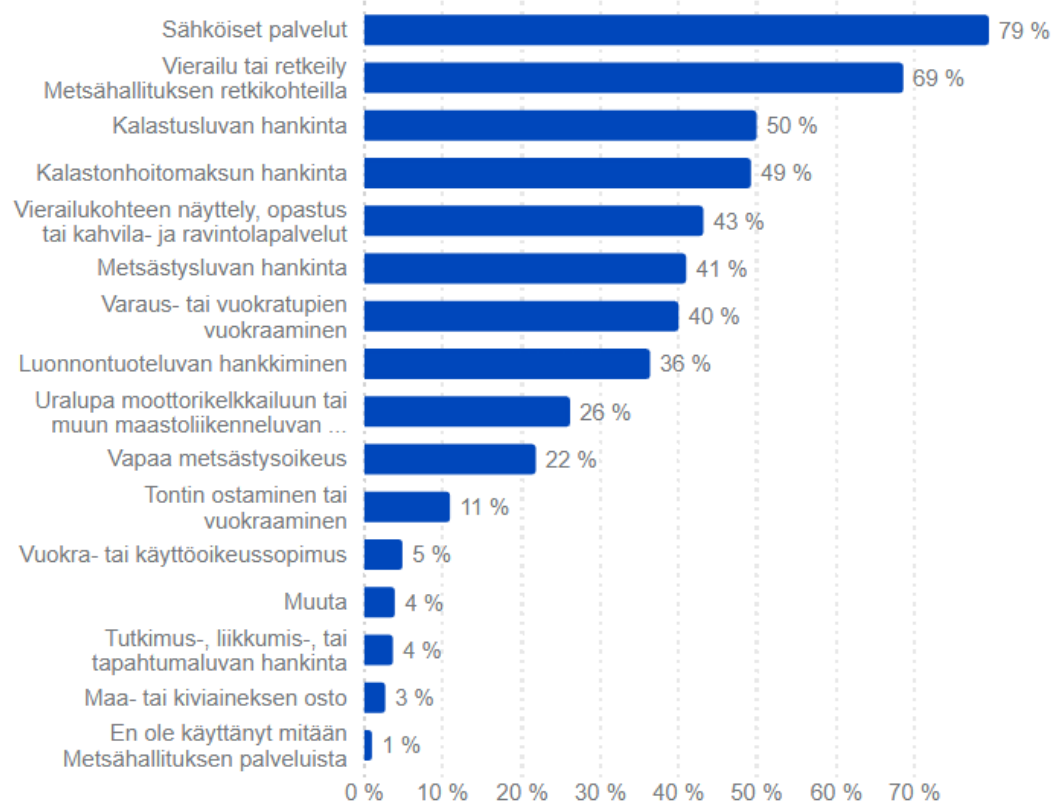


MH YKSITYISASIAKKAAT	Erä-palvelut	Luonto-palvelut	Metsä-talous	Kiinteistö-kehitys
Vapaa-ajalla	90 %	86 %	85 %	81 %
Sekä vapaa-ajalla että työn puolesta	10 %	13 %	14 %	17 %
Työn puolesta työajalla	0 %	1 %	1 %	2 %

Suurimmat prosentit vastauskategorioittain korostettuna vihreällä.

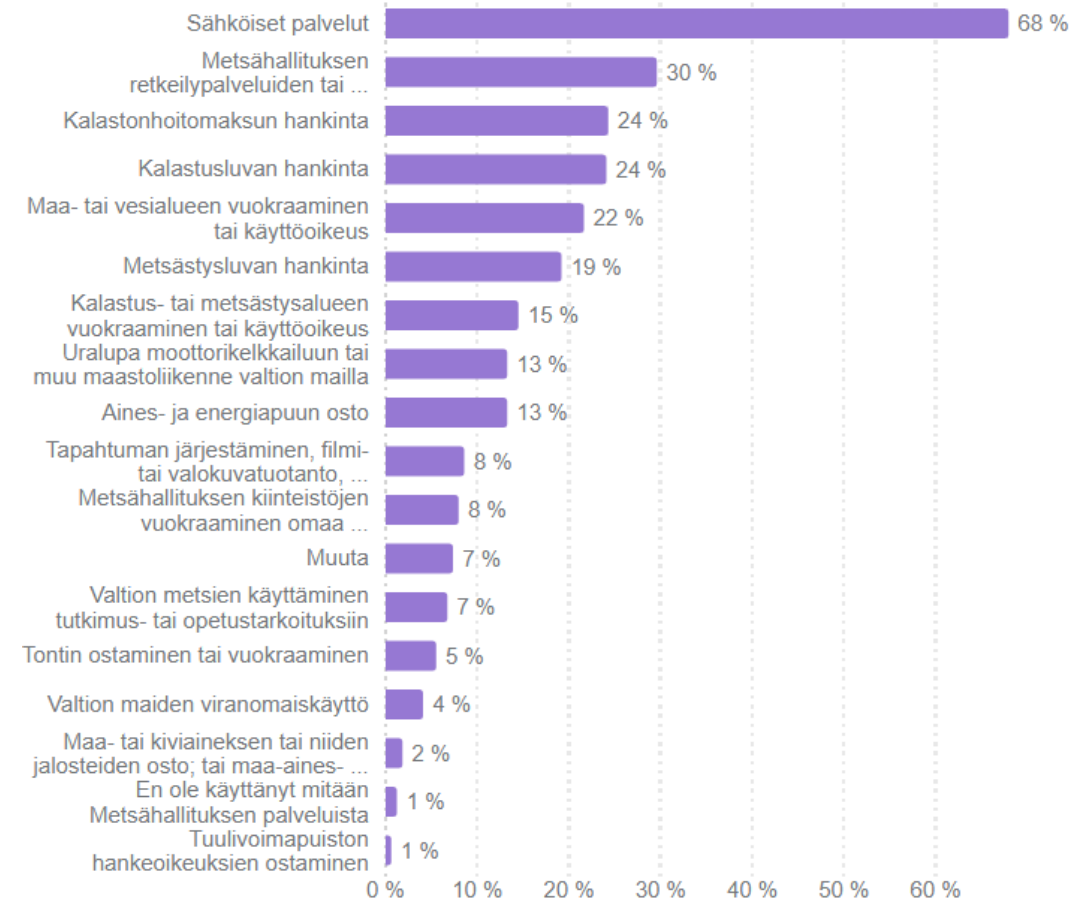
Käytetyt palvelut

YKSITYISHENKILÖT: Mitä Metsähallituksen palveluja tai valtion maiden tarjoamia mahdollisuuksia olet käyttänyt? (n=548)



- Sähköiset palvelut ovat molemmissa vastaajaryhmissä selkeästi yleisimmin käytetty palvelu / mahdollisuus.
- Yksityishenkilöillä korostuu toiseksi vahvimpana vierailu tai retkeily Metsähallituksen retkikohteilla.
- Molemmissa vastaajaryhmissä nousee näiden takana esiin noin 5 palvelun rintama, yksityishenkilöillä 40-50 % vastaustasolla, yrityksillä vastaavasti 20-30 % tasolla.

YRITYKSET: Mitä seuraavista Metsähallituksen palveluista olet käyttänyt? (n=460)



Käytetyt palvelut

YRITYKSET: Mitä seuraavista Metsähallituksen palveluista olet käyttänyt? – Yläkategorian mukaan
Kunakin yläkategorian korkein vastausprosentti on korostettu vihreällä.

YLÄKATEGORIAN MUKAAN	Eräpalvelut	Kiinteistökehitys	Luontopalvelut	Metsätalous	MH Yhteiset
Aines- ja energiapuun osto	1 %	0 %	3 %	88 %	6 %
En ole käyttänyt mitään Metsähallituksen palveluista	0 %	0 %	2 %	2 %	3 %
Kalastonhoitomaksun hankinta	39 %	15 %	22 %	14 %	20 %
Kalastus- tai metsästysalueen vuokraaminen tai käyttöoikeus	49 %	2 %	3 %	3 %	8 %
Kalastusluvan hankinta	48 %	12 %	18 %	14 %	20 %
Maa- tai kiviaineksen tai niiden jalosteiden osto; tai maa-aines- tai kaivannaiskiinteistön osto (avaamaton tai maisemoitu)	0 %	15 %	0 %	0 %	3 %
Maa- tai vesialueen vuokraaminen tai käyttöoikeus (esim. hiihtokeskuksen rinnealue, tuulivoima-alue, kiviaineksen tai turpeen ottoalue, johdinalue, poroalue, kalankasvatusalue)	30 %	68 %	10 %	5 %	25 %
Metsähallituksen kiinteistöjen vuokraaminen omaa yritystoimintaa varten	2 %	2 %	14 %	0 %	11 %
Metsähallituksen retkeilypalveluiden tai -rakenteiden hyödyntäminen omassa yritystoiminnassa (esim. kansallispuistot, retkeilyalueet, historia- tai kulttuuriperintökohteet)	4 %	12 %	61 %	0 %	18 %
Metsästysluvan hankinta	41 %	15 %	9 %	16 %	17 %
Muuta, mitä?	2 %	12 %	9 %	2 %	14 %
Sähköiset palvelut (esim. metsa.fi, luontoon.fi, eräpalvelut.fi, laatumaa.fi, retkikartta.fi ym.)	69 %	56 %	78 %	40 %	69 %
Tapahtuman järjestäminen, filmi- tai valokuvatuotanto, luvanvarainen leirytyminen, liikkumislupa tai muu luvanvarainen valtion maiden käyttö	1 %	2 %	17 %	0 %	9 %
Tontin ostaminen tai vuokraaminen (esim. hotelli- ja liiketoiminta, teollisuus, loma-asunto)	1 %	5 %	7 %	2 %	12 %
Tuulivoimapuiston hankeoikeuksien ostaminen	0 %	7 %	0 %	0 %	0 %
Uralupa moottorikelkkailuun tai muu maastoliikenne valtion mailla	7 %	17 %	17 %	2 %	22 %
Valtion maiden viranomaiskäyttö (esim. puolustusvoimat, rajavartiolaitos ym.)	0 %	0 %	2 %	2 %	23 %
Valtion metsien käyttäminen tutkimus- tai opetustarkoituksiin	1 %	0 %	5 %	2 %	29 %

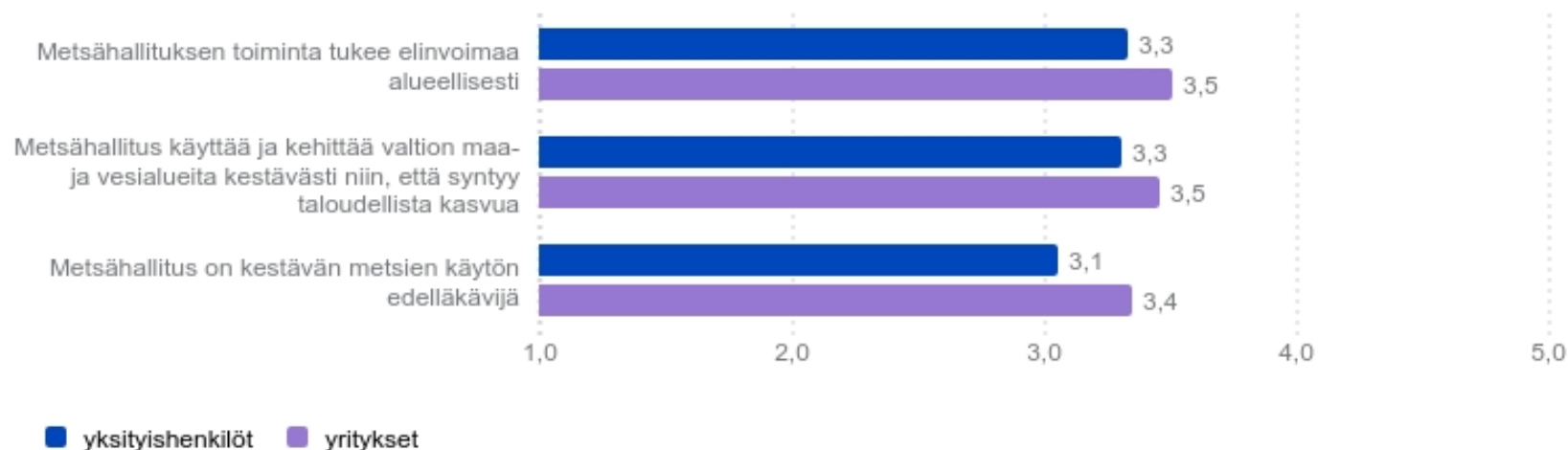
Teemojen arviointi



Vihreä kasvu – keskiarvot

VIHREÄ KASVU Arvioi asteikolla 1-5 miten Metsähallitus on onnistunut seuraavissa näkökulmissa?

938



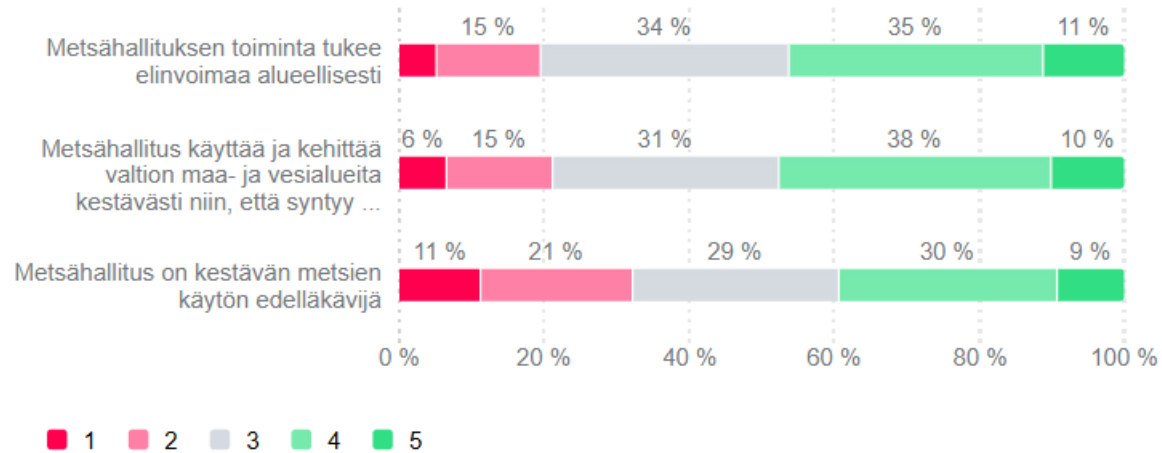
- Vihreän kasvun teemoissa on onnistuttu molempien vastaajaryhmien vastausten perusteella tyydyttävästi.
- Yritysvastaajat antavat hieman yksityishenkilöitä korkeammat arviot.

- Teeman kokonaiskeskiarvo: **3,33**
- Yksityishenkilöt: **3,23**
- Yritykset: **3,44**

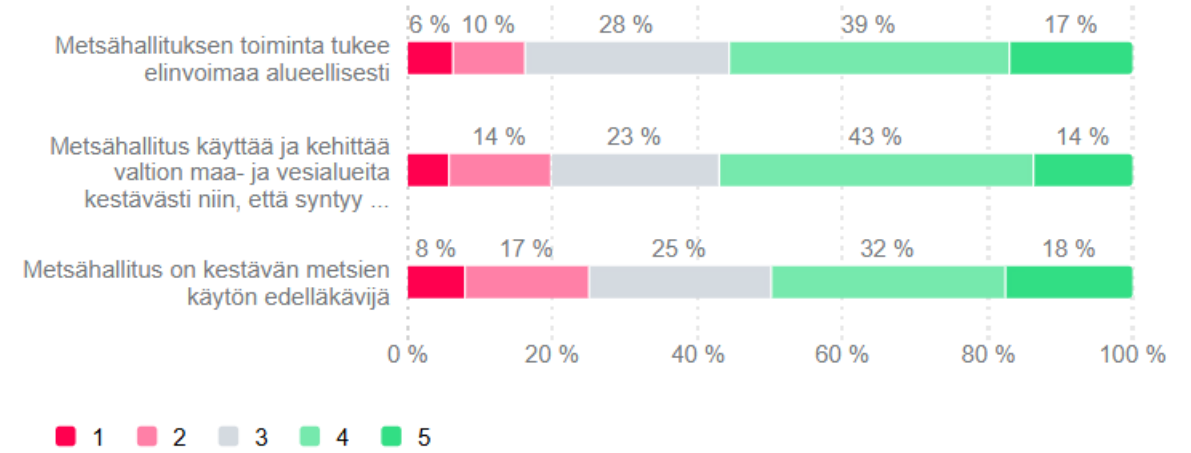
Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Vihreä kasvu – jakaumat

YKSITYISHENKILÖT



YRITYKSET

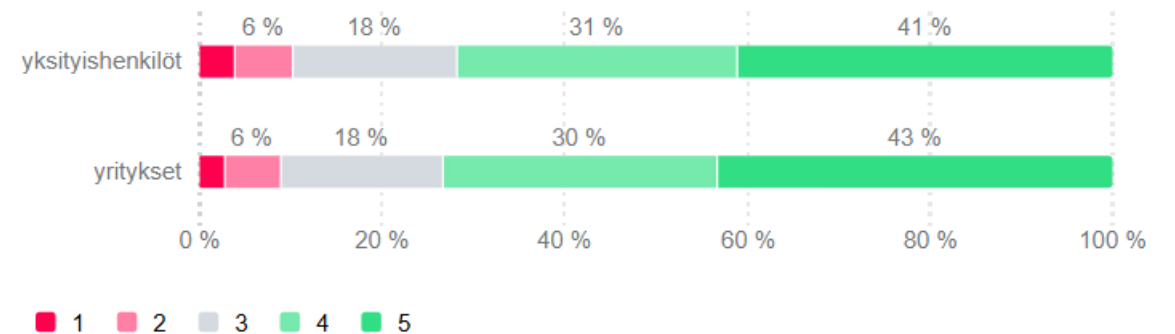
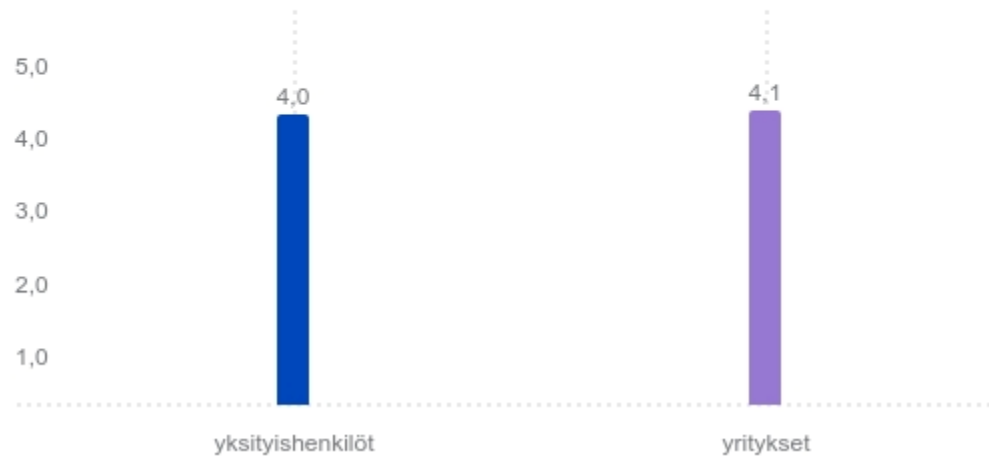


Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Vihreä kasvu – merkitys

- Vihreä kasvu nähdään merkittävän tärkeänä molemmissa vastaajasegmenteissä, noin 4 / 5 tasolla.
- Peilaten Metsähallituksen nykyiseen onnistumiseen, merkityksen ja onnistumisen väliseksi kehityskuluksi jää yksityishenkilöillä noin 0,77 pisteyksikköä ja yritysvastauksissa noin 0,63 pisteyksikköä.

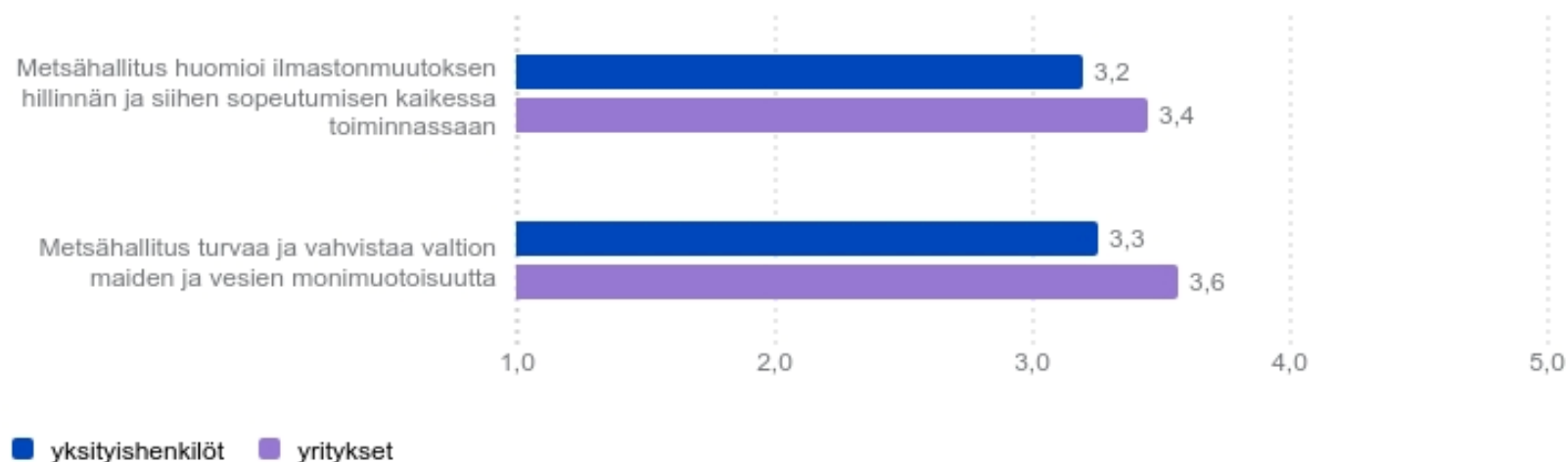
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vihreään kasvuun? 963



Asteikko: 1 = ei lainkaan tärkeänä ... 5 = erittäin tärkeänä

Ilmasto ja luonnon monimuotoisuus – keskiarvot

ILMASTO JA LUONNON MONIMUOTOISUUS Arvioi asteikolla 1-5 miten Metsähallitus on onnistunut seuraavissa näkökulmissa? 922



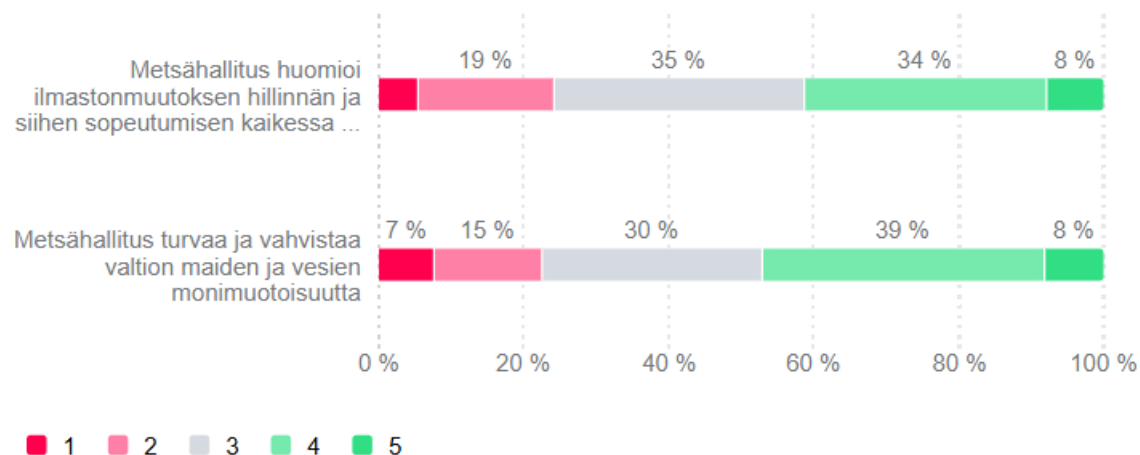
- Myös ilmasto ja luonnon monimuotoisuus –teemoissa on onnistuttu molempien vastaajaryhmien vastausten perusteella tyydyttävästi.
- Yritysvastaajat antavat tässäkin teemassa hieman yksityishenkilöitä korkeammat arviot.

- Teeman kokonaiskeskiarvo: **3,37**
- Yksityishenkilöt: **3,24**
- Yrietykset: **3,51**

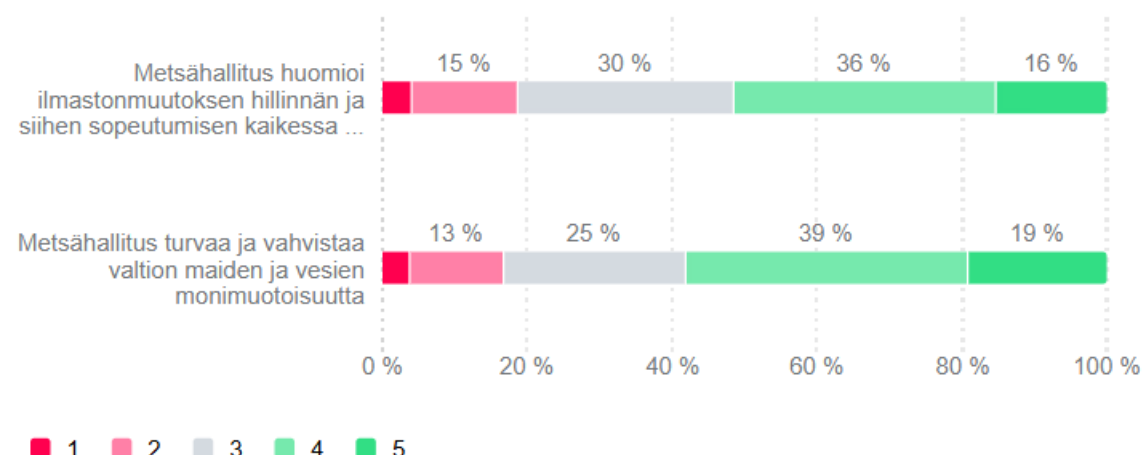
Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Ilmasto ja luonnon monimuotoisuus – jakaumat

YKSITYISHENKILÖT



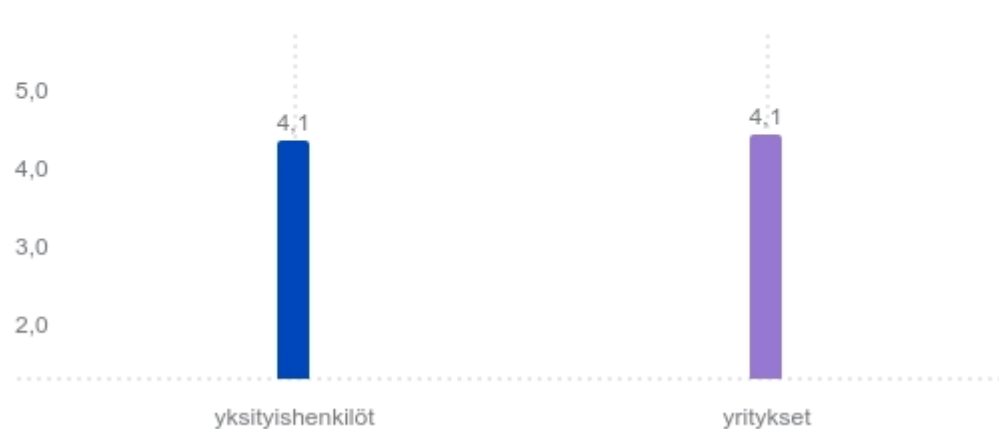
YRITYKSET



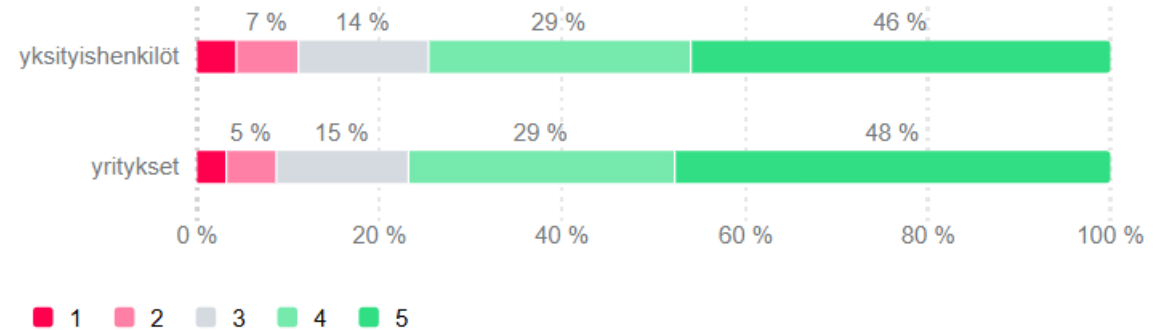
Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Ilmasto ja luonnon monimuotoisuus – merkitys

Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa ilmastonmuutoksen hillintään ja siihen sopeutumiseen, sekä luonnon monimuotoisuuden turvaamiseen ja vahvistamiseen 982



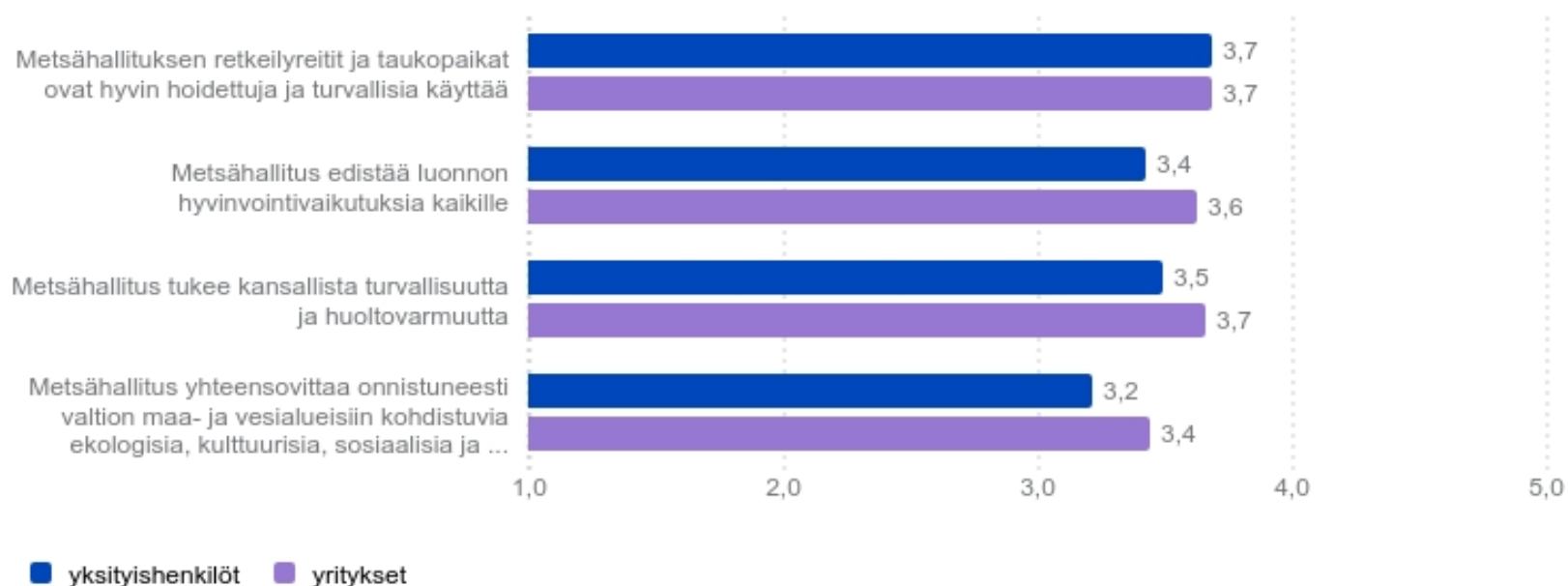
- Ilmasto ja luonnon monimuotoisuus nähdään merkittävän tärkeänä molemmissa vastaajasegmenteissä, 4,1 / 5,0 tasolla.
- Peilaten Metsähallituksen nykyiseen onnistumiseen, merkityksen ja onnistumisen väliseksi kehityskuiluksi jää yksityishenkilöillä noin 0,85 pisteyksikköä ja yritys vastauksissa noin 0,60 pisteyksikköä.



Asteikko: 1 = ei lainkaan tärkeänä ... 5 = erittäin tärkeänä

Hyvinvointi ja turvallisuus – keskiarvot

HYVINVOINTI JA TURVALLISUUS Arvioi asteikolla 1-5 miten Metsähallitus on onnistunut seuraavissa näkökulmissa? 989



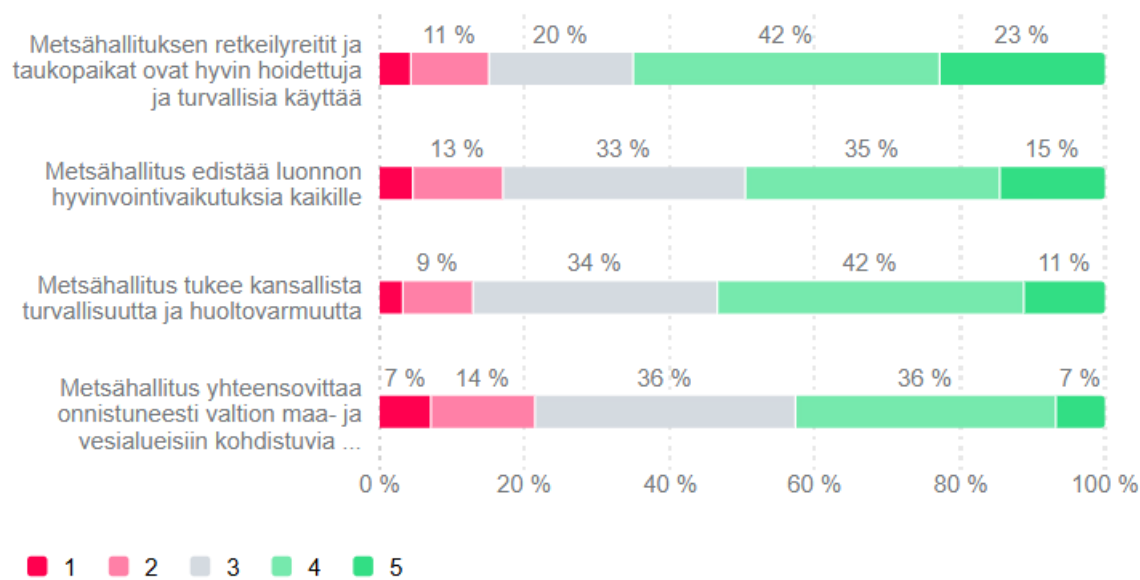
- Hyvinvointi ja turvallisuus –teemassa on onnistuttu molempien vastaajaryhmien vastausten perusteella osin tyydyttävästi ja osin melko hyvin.
- Yritysvastaajat antavat tässäkin teemassa hieman yksityishenkilöitä korkeammat arviot, pois lukien retkeilyreittien ja taukopaikkojen hoitaminen, jossa arviot samalla tasolla.

- Teeman kokonaiskeskiarvo: **3,53**
- Yksityishenkilöt: **3,46**
- Yritykset: **3,61**

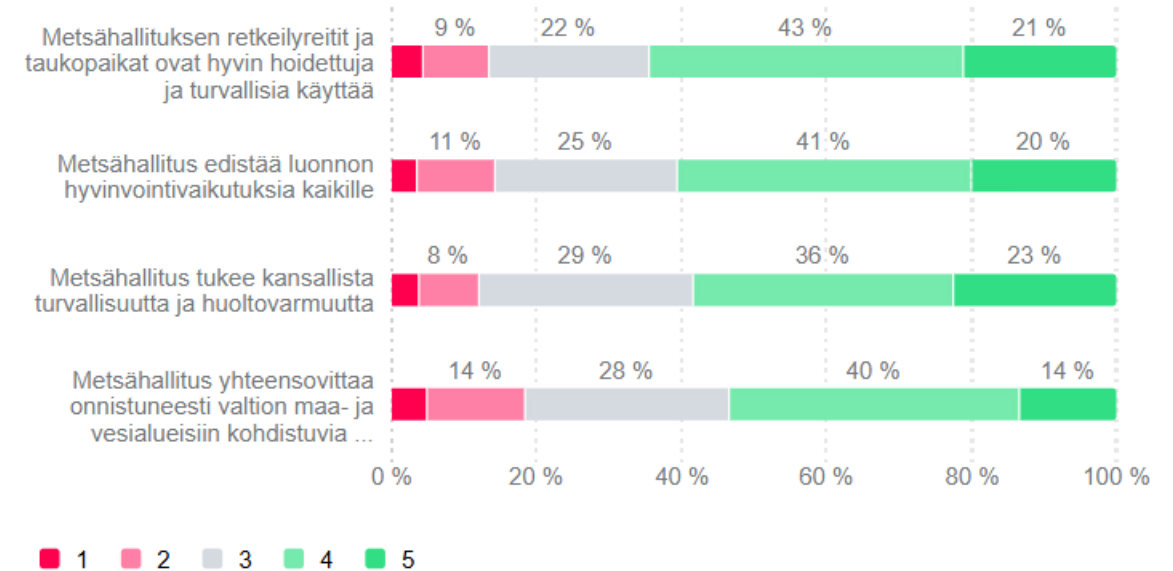
Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Hyvinvointi ja turvallisuus – jakaumat

YKSITYISHENKILÖT



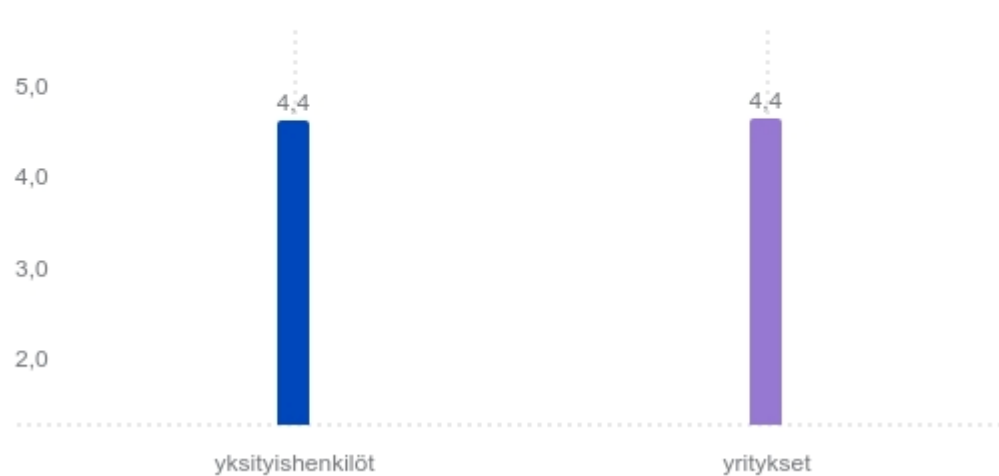
YRITYKSET



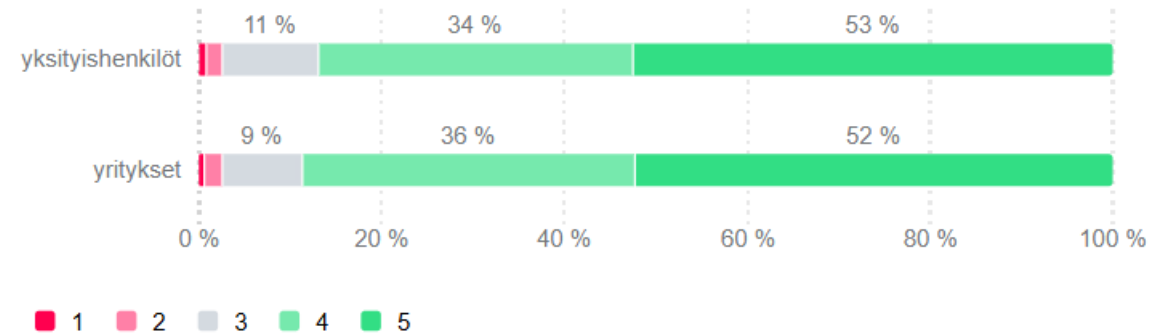
Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Hyvinvointi ja turvallisuus – merkitys

Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa hyvinvointiin ja turvallisuuteen? 992



- Hyvinvointi ja turvallisuus nähdään merkittävän tärkeänä molemmissa vastaajasegmenteissä, 4,4 / 5,0 tasolla. Teema on siten vastaajille merkittävän tärkeä, kuten jakaumat osoittavat.
- Peilaten Metsähallituksen nykyiseen onnistumiseen, merkityksen ja onnistumisen väliseksi kehityskuiluksi jää yksityishenkilöillä noin 0,95 pisteyksikköä ja yritysvastauksissa noin 0,80 pisteyksikköä.

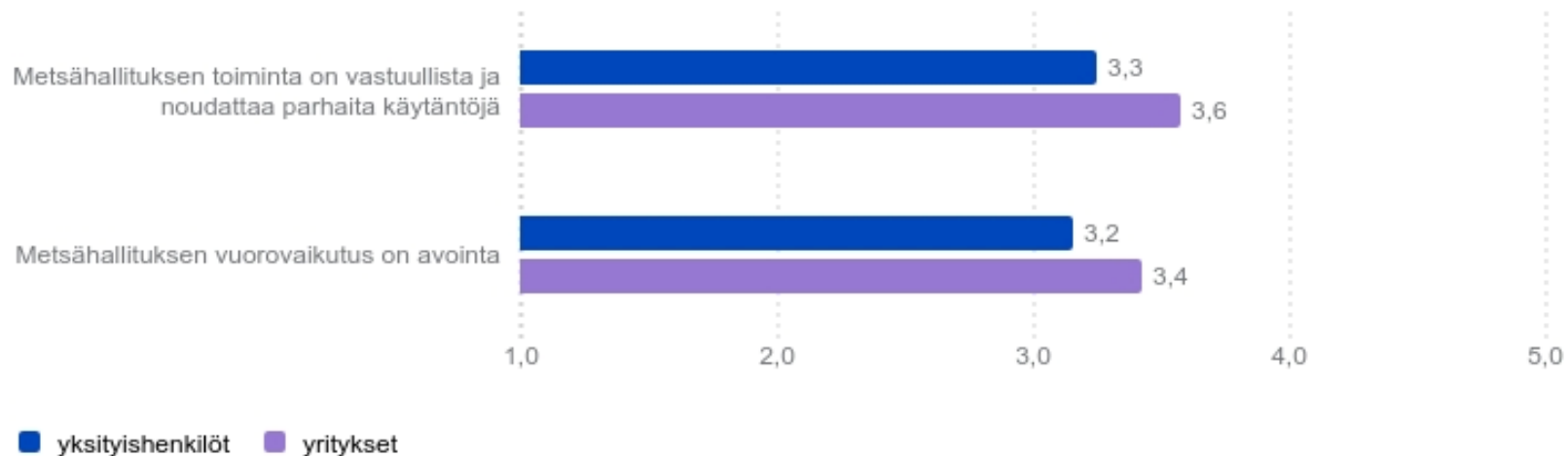


Asteikko: 1 = ei lainkaan tärkeänä ... 5 = erittäin tärkeänä

Vastuullisuus – keskiarvot

VASTUULLISUUS Arvioi asteikolla 1-5 miten Metsähallitus on onnistunut seuraavissa näkökulmissa?

946



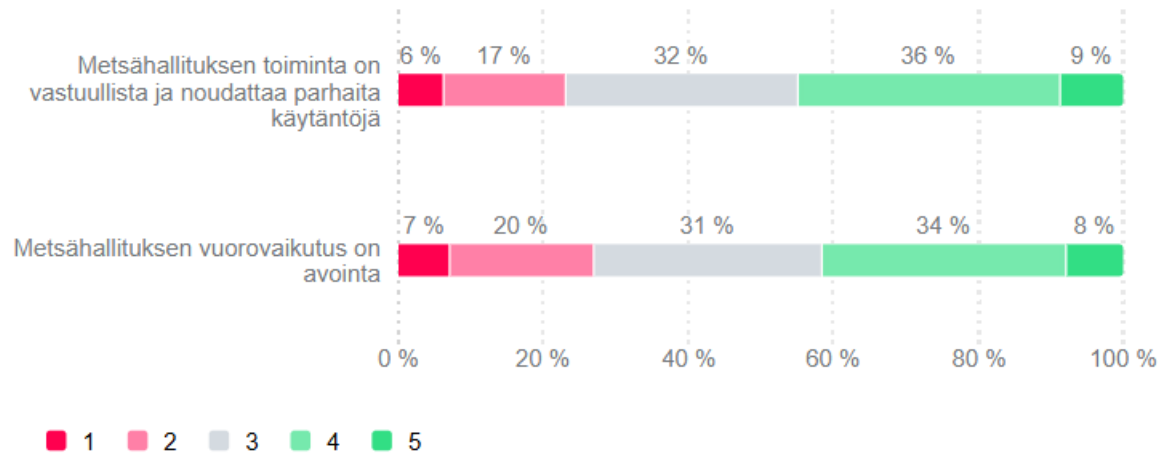
- Vastuullisuus –teemassa on onnistuttu molempien vastaajaryhmien vastausten perusteella tyydyttävästi.
- Yritysvastaajat antavat tässäkin teemassa yksityishenkilöitä korkeammat arviot.

- Teeman kokonaiskeskiarvo: **3,35**
- Yksityishenkilöt: **3,21**
- Yritykset: **3,51**

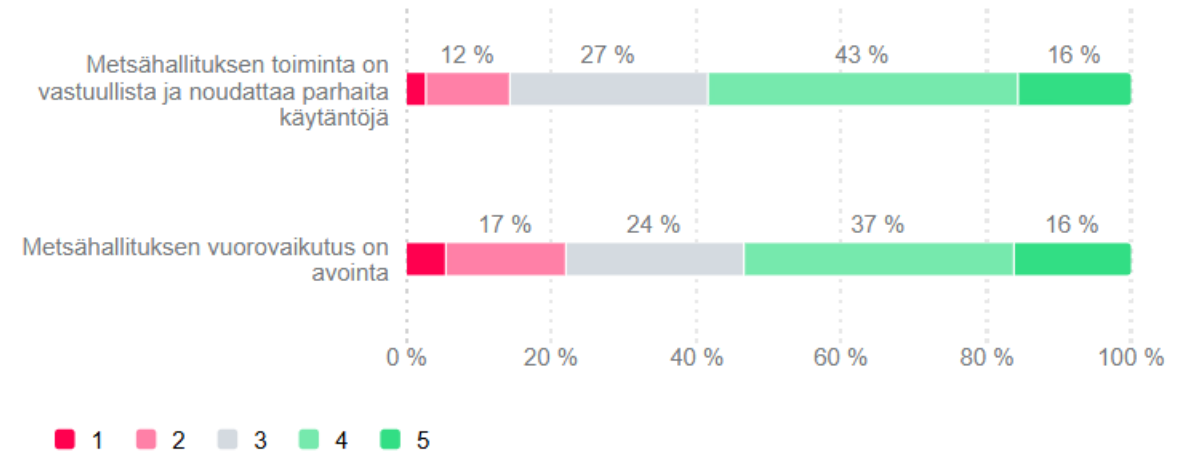
Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Vastuullisuus – jakaumat

YKSITYISHENKILÖT



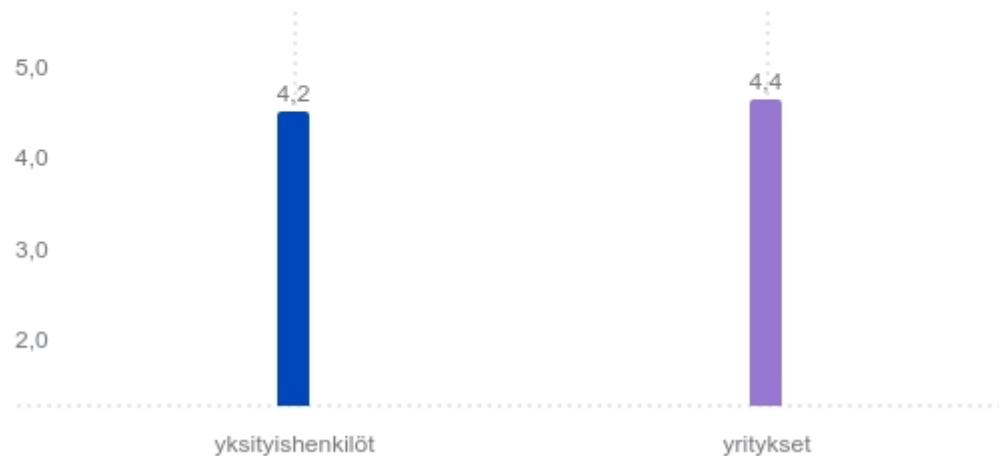
YRITYKSET



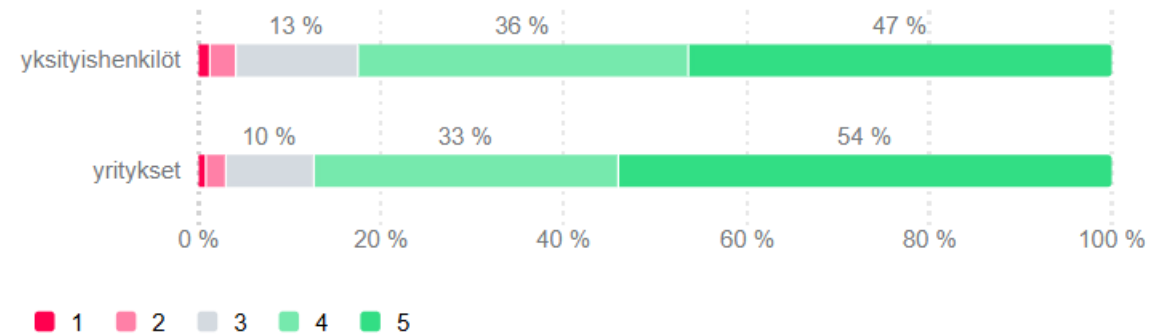
Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Vastuullisuus – merkitys

Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vastuullisuuteen? 982



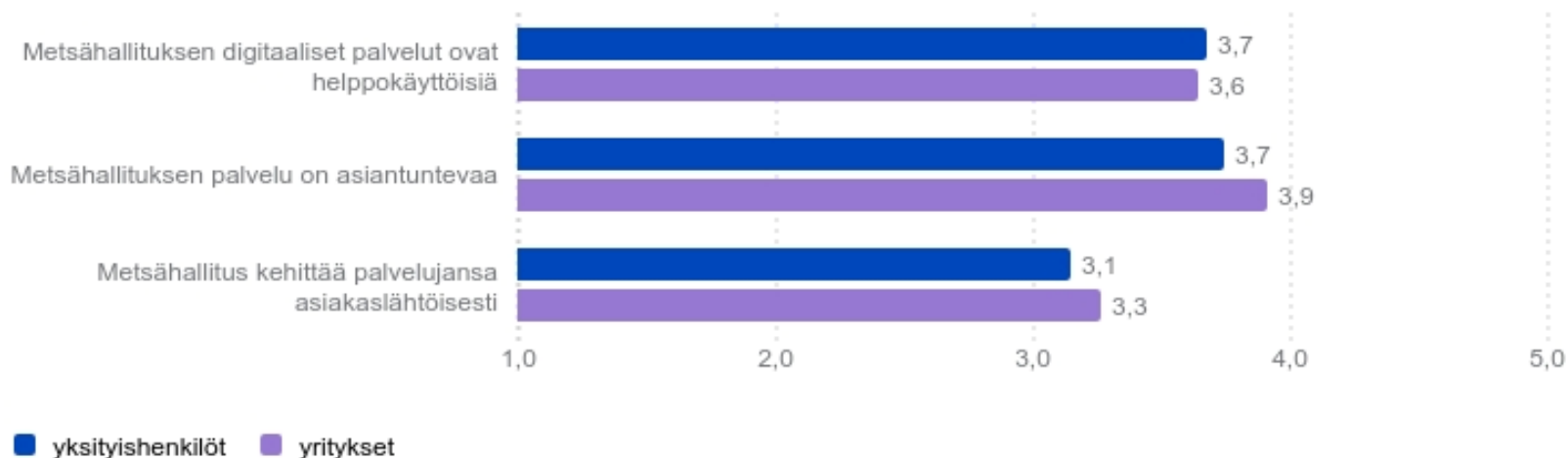
- Vastuullisuus nähdään tärkeänä, tärkeämpänä erityisesti vielä yritysvastauksissa (4,4).
- Peilaten Metsähallituksen nykyiseen onnistumiseen, merkityksen ja onnistumisen väliseksi kehityskuiluksi jää yksityishenkilöillä noin 0,95 pisteyksikköä ja yritysvastauksissa noin 0,90 pisteyksikkö.



Asteikko: 1 = ei lainkaan tärkeänä ... 5 = erittäin tärkeänä

Asiakaslähtöisyys – keskiarvot

ASIAKASLÄHTÖISYYS Arvioi asteikolla 1-5 miten Metsähallitus on onnistunut seuraavissa näkökulmissa? 995



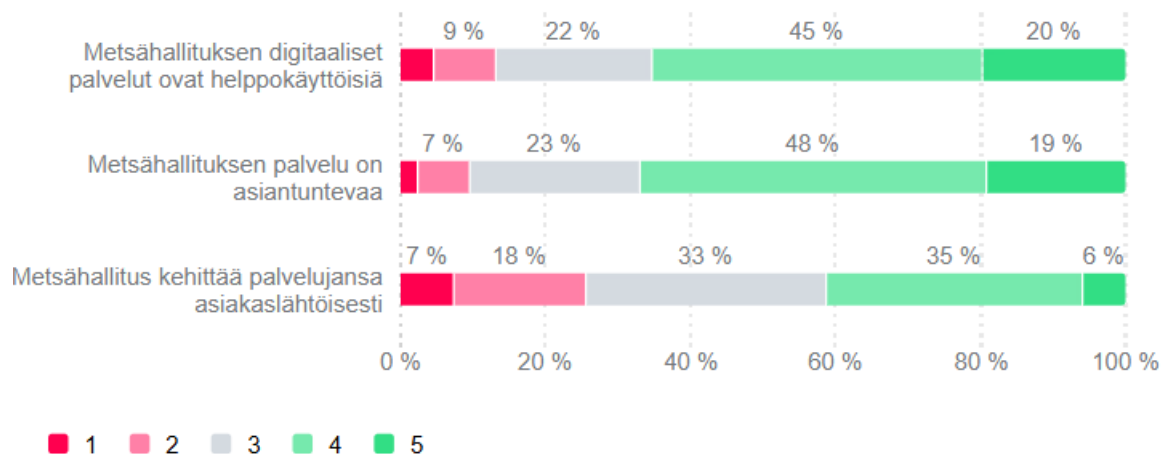
- Asiakaslähtöisyys-teemassa on onnistuttu molempien vastaajaryhmien vastausten perusteella pääosin melko hyvin, kuitenkin asiakaslähtöinen kehittäminen jää muiden kriteerien tasosta.

- Teeman kokonaiskeskiarvo: **3,56**
- Yksityishenkilöt: **3,53**
- Yritykset: **3,61**

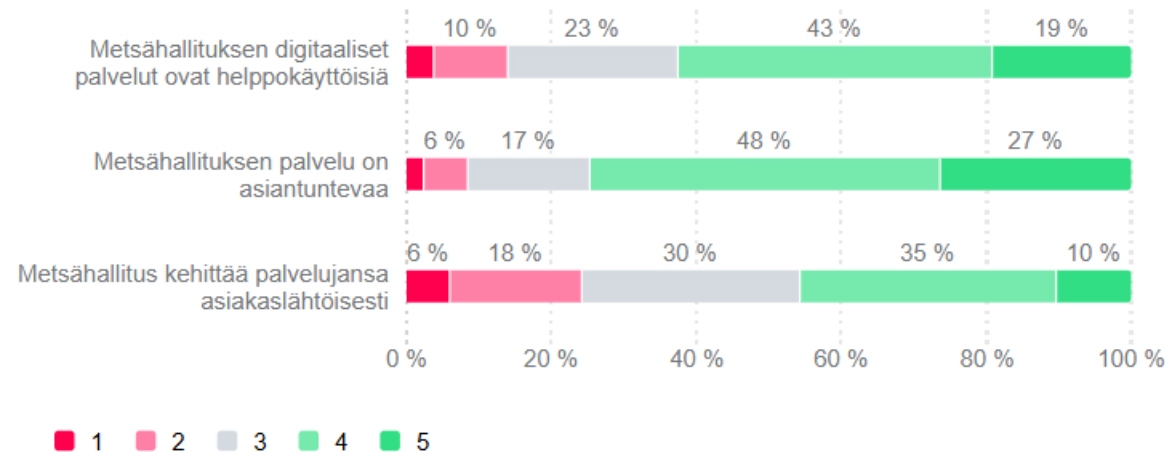
Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Asiakaslähtöisyys – jakaumat

YKSITYISHENKILÖT



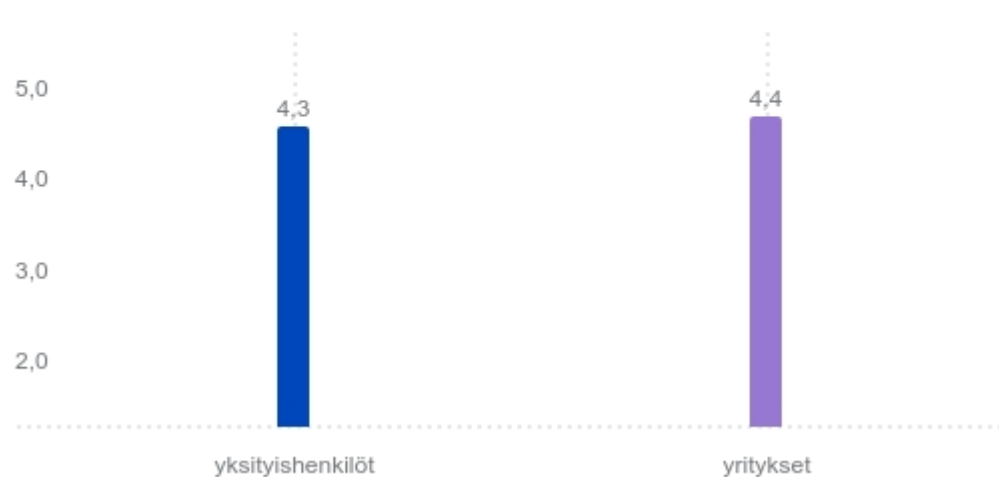
YRITYKSET



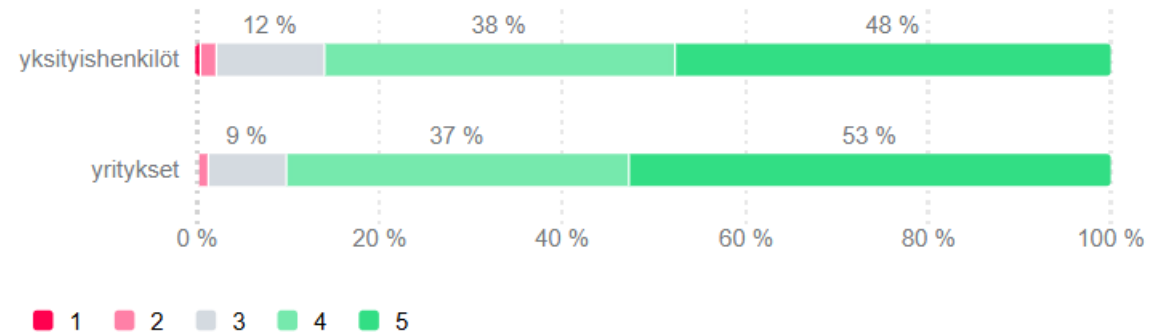
Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Asiakaslähtöisyys – merkitys

Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa asiakaslähtöisyyteen? 984



- Asiakaslähtöisyys nähdään merkittävän tärkeänä molemmissa vastaajasegmenteissä (4,3 – 4,4 / 5,0).
- Peilaten Metsähallituksen nykyiseen onnistumiseen, merkityksen ja onnistumisen väliseksi kehityskuiluksi jää yksityishenkilöillä noin 0,80 pisteyksikköä ja yritysvastauksissa noin 0,80 pisteyksikköä.

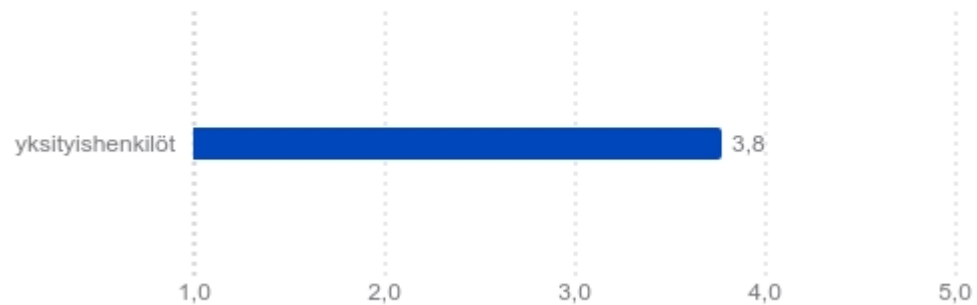


Asteikko: 1 = ei lainkaan tärkeänä ... 5 = erittäin tärkeänä

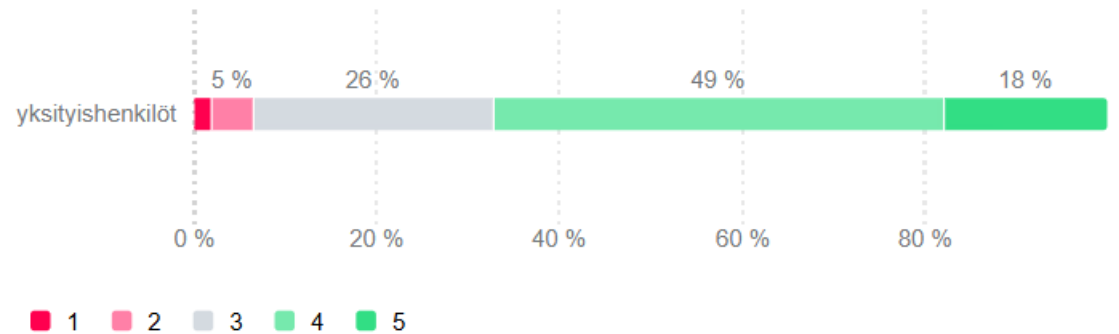
Viestintä

- Viestinnässä on onnistuttu vastaaja-arvioiden mukaan melko hyvin / hyvin.

VIESTINTÄ Arvioi asteikolla 1-5 miten Metsähallitus on onnistunut seuraavassa näkökulmassa? 530



Metsähallituksen viestintä (esim. verkkosivut, uutiset ja somekanavat) auttaa minua löytämään tarvitsemäni tiedot ja liikkumaan luonnossa.



Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

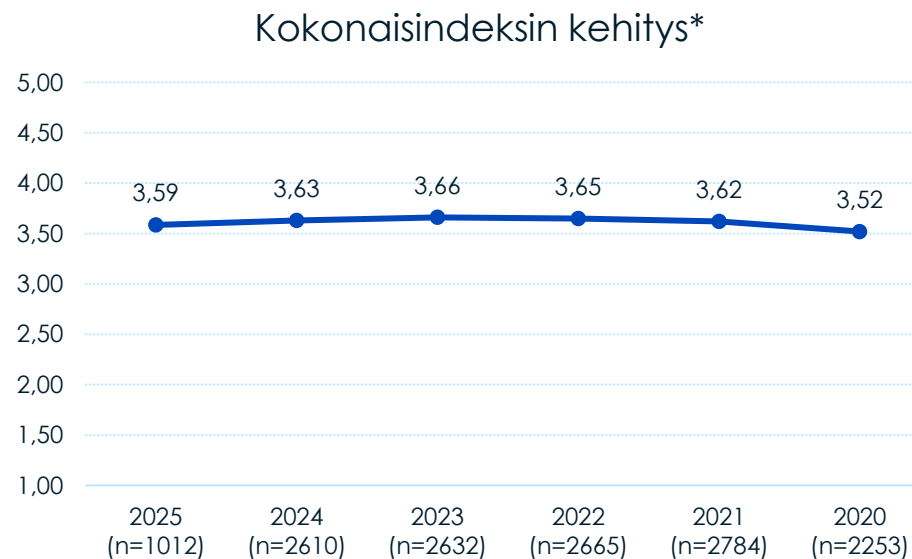
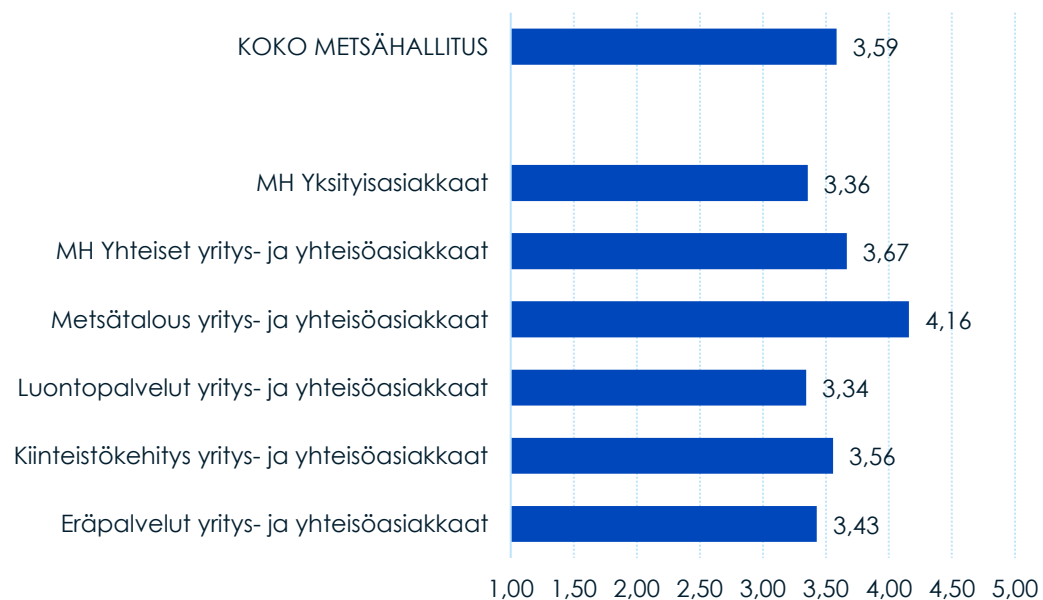
Onnistumisen arviot yläkategorian mukaan

	Eräpalvelut	Kiinteistö-kehitys	Luonto-palvelut	Metsä-talous	MH Yhteiset	MH Yksityis-asiakkaat
VIHREÄ KASVU						
Metsähallituksen toiminta tukee elinvoimaa alueellisesti	3,3	3,6	3,3	4,3	3,6	3,3
Metsähallitus käyttää ja kehittää valtion maa- ja vesialueita kestävästi niin, että syntyy taloudellista kasvua	3,4	3,5	3,2	4,2	3,6	3,3
Metsähallitus on kestävänsä metsien käytön edelläkävijä	3,2	3,1	3,1	4,2	3,5	3,1
OSA-ALUEEN KESKIARVO	3,31	3,40	3,19	4,23	3,56	3,23
ILMASTO JA LUONNON MONIMUOTOISUUS						
Metsähallitus huomioi ilmastonmuutoksen hillinnän ja siihen sopeutumisen kaikessa toiminnassaan	3,4	3,4	3,3	4,1	3,3	3,2
Metsähallitus turvaa ja vahvistaa valtion maiden ja vesien monimuotoisuutta	3,5	3,6	3,4	4,2	3,6	3,3
OSA-ALUEEN KESKIARVO	3,45	3,51	3,31	4,18	3,48	3,24
HYVINVOINTI JA TURVALLISUUS						
Metsähallituksen retkeilyreitit ja taukopaikat ovat hyvin hoidettuja ja turvallisia käyttää	3,6	3,9	3,7	3,9	3,6	3,7
Metsähallitus edistää luonnon hyvinvointivaikutuksia kaikille	3,3	3,6	3,6	4,3	3,7	3,4
Metsähallitus tukee kansallista turvallisuutta ja huoltovarmuutta	3,5	3,8	3,3	4,3	4,0	3,5
Metsähallitus yhteensovittaa onnistuneesti valtion maa- ja vesialueisiin kohdistuvia ekologisia, kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia tarpeita	3,3	3,5	3,2	4,2	3,6	3,2
OSA-ALUEEN KESKIARVO	3,43	3,68	3,44	4,18	3,72	3,46
VASTUULLISUUS						
Metsähallituksen toiminta on vastuullista ja noudattaa parhaita käytäntöjä	3,4	3,8	3,4	4,3	3,6	3,3
Metsähallituksen vuorovaikutus on avointa	3,4	3,4	3,2	4,1	3,6	3,2
OSA-ALUEEN KESKIARVO	3,36	3,60	3,30	4,19	3,60	3,21
ASIAKASLÄHTÖISYYS						
Metsähallituksen digitaaliset palvelut ovat helppokäyttöisiä	3,7	3,6	3,5	3,8	4,0	3,7
Metsähallituksen palvelu on asiantuntevaa	3,8	3,9	3,7	4,4	4,1	3,7
Metsähallitus kehittää palvelujansa asiakaslähtöisesti	3,2	3,2	3,1	3,9	3,5	3,1
OSA-ALUEEN KESKIARVO	3,59	3,56	3,42	4,03	3,87	3,53
ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KOKONAINDEKSI	3,43	3,56	3,34	4,16	3,67	3,36

Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Metsähallituksen asiakastyytyväisyyden kokonaisindeksi

Kokonaistyytyväisyys on laskettu yläkategorioiden keskiarvojen keskiarvona niin, että kullakin yläkategorialla on 1/6 painoarvo kokonaisarvosanassa, riippumatta vastausmäärien eroista.



* Luvut eivät ole täysin vertailukelpoisia. Tutkimuslomake uudistettiin vuodelle 2025. Myöskään tiedonkeruun metodeista ja yhdenmukaisuudesta tutkimusvuosien välillä ei ole varmuutta.

Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Onnistumisen arviot alakategorian mukaan

MH YKSITYISASIAKKAAT	Eräpalvelut	Luontopalvelut	Metsätalous	Kiinteistökehitys
VIHREÄ KASVU				
Metsähallituksen toiminta tukee elinvoimaa alueellisesti	3,2	3,2	3,4	3,5
Metsähallitus käyttää ja kehittää valtion maa- ja vesialueita kestävästi niin, että syntyy taloudellista kasvua	3,2	3,3	3,3	3,4
Metsähallitus on kestävä metsien käytön edelläkävijä	3,0	3,0	3,0	3,3
ILMASTO JA LUONNON MONIMUOTOISUUS				
Metsähallitus huomioi ilmastonmuutoksen hillinnän ja siihen sopeutumisen kaikessa toiminnassaan	3,1	3,1	3,3	3,3
Metsähallitus turvaa ja vahvistaa valtion maiden ja vesien monimuotoisuutta	3,2	3,2	3,3	3,3
HYVINVOINTI JA TURVALLISUUS				
Metsähallituksen retkeilyreitit ja taukopaikat ovat hyvin hoidettuja ja turvallisia käyttää	3,7	3,7	3,8	3,5
Metsähallitus edistää luonnon hyvinvointivaikutuksia kaikille	3,3	3,4	3,5	3,5
Metsähallitus tukee kansallista turvallisuutta ja huoltovarmuutta	3,4	3,3	3,7	3,5
Metsähallitus yhteensovittaa onnistuneesti valtion maa- ja vesialueisiin kohdistuvia ekologisia, kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia tarpeita	3,3	3,0	3,3	3,3
VASTUULLISUUS				
Metsähallituksen toiminta on vastuullista ja noudattaa parhaita käytäntöjä	3,1	3,2	3,3	3,3
Metsähallituksen vuorovaikutus on avointa	3,2	2,9	3,3	3,2
ASIAKASLÄHTÖISYYS				
Metsähallituksen digitaaliset palvelut ovat helppokäyttöisiä	3,7	3,6	3,8	3,6
Metsähallituksen palvelu on asiantuntevaa	3,7	3,6	3,9	3,8
Metsähallitus kehittää palvelujansa asiakaslähtöisesti	3,1	3,0	3,3	3,1
ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KOKONAINDEKSI	3,31	3,25	3,45	3,40

Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Onnistumisen arviot alakategorian mukaan

MH YHTEISET YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Paliskunnat ja poroisännät	Kunnat, kaupungit ja virastot	Valtiosektorin toimijat (7 §)
VIHREÄ KASVU				
Metsähallituksen toiminta tukee elinvoimaa alueellisesti	3,1	2,6	3,1	4,1
Metsähallitus käyttää ja kehittää valtion maa- ja vesialueita kestävästi niin, että syntyy taloudellista kasvua	3,2	2,0	3,1	4,0
Metsähallitus on kestävä metsien käytön edelläkävijä	3,9	2,2	2,8	3,9
ILMASTO JA LUONNON MONIMUOTOISUUS				
Metsähallitus huomioi ilmastonmuutoksen hillinnän ja siihen sopeutumisen kaikessa toiminnassaan	3,4	2,8	2,5	3,7
Metsähallitus turvaa ja vahvistaa valtion maiden ja vesien monimuotoisuutta	3,3	2,2	3,2	4,0
HYVINVOINTI JA TURVALLISUUS				
Metsähallituksen retkeilyreitit ja taukopaikat ovat hyvin hoidettuja ja turvallisia käyttää	3,4	2,2	3,5	3,9
Metsähallitus edistää luonnon hyvinvointivaikutuksia kaikille	3,7	2,4	3,3	4,1
Metsähallitus tukee kansallista turvallisuutta ja huoltovarmuutta	3,9	3,3	3,3	4,2
Metsähallitus yhteensovittaa onnistuneesti valtion maa- ja vesialueisiin kohdistuvia ekologisia, kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia tarpeita	3,3	1,8	2,9	4,1
VASTUULLISUUS				
Metsähallituksen toiminta on vastuullista ja noudattaa parhaita käytäntöjä	3,4	2,2	3,1	4,1
Metsähallituksen vuorovaikutus on avointa	3,3	2,2	3,0	4,1
ASIAKASLÄHTÖISYYS				
Metsähallituksen digitaaliset palvelut ovat helppokäyttöisiä	3,3	4,0	3,9	4,3
Metsähallituksen palvelu on asiantuntevaa	4,0	3,4	3,9	4,4
Metsähallitus kehittää palvelujansa asiakaslähtöisesti	2,5	2,4	3,2	4,1
ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KOKONAINDEKSI	3,40	2,55	3,20	4,07

Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Onnistumisen arviot alakategorian mukaan

LP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailun yhteistyö-sopimusyritykset	Muut
VIHREÄ KASVU		
Metsähallituksen toiminta tukee elinvoimaa alueellisesti	3,4	3,2
Metsähallitus käyttää ja kehittää valtion maa- ja vesialueita kestävästi niin, että syntyy taloudellista kasvua	3,2	2,9
Metsähallitus on kestävä metsien käytön edelläkävijä	3,1	2,8
ILMASTO JA LUONNON MONIMUOTOISUUS		
Metsähallitus huomioi ilmastonmuutoksen hillinnän ja siihen sopeutumisen kaikessa toiminnassaan	3,3	3,0
Metsähallitus turvaa ja vahvistaa valtion maiden ja vesien monimuotoisuutta	3,4	3,4
HYVINVOINTI JA TURVALLISUUS		
Metsähallituksen retkeilyreitit ja taukopaikat ovat hyvin hoidettuja ja turvallisia käyttää	3,6	3,8
Metsähallitus edistää luonnon hyvinvointivaikutuksia kaikille	3,6	3,3
Metsähallitus tukee kansallista turvallisuutta ja huoltovarmuutta	3,3	3,3
Metsähallitus yhteensovittaa onnistuneesti valtion maa- ja vesialueisiin kohdistuvia ekologisia, kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia tarpeita	3,2	3,0
VASTUULLISUUS		
Metsähallituksen toiminta on vastuullista ja noudattaa parhaita käytäntöjä	3,4	3,2
Metsähallituksen vuorovaikutus on avointa	3,2	3,1
ASIAKSLÄHTÖISYYS		
Metsähallituksen digitaaliset palvelut ovat helppokäyttöisiä	3,5	3,5
Metsähallituksen palvelu on asiantuntevaa	3,7	3,8
Metsähallitus kehittää palvelujansa asiakaslähtöisesti	3,1	3,0
ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KOKONAINDEKSI	3,36	3,24

Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Onnistumisen arviot alakategorian mukaan

EP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Sopimus- yrittäjät	Metsästys- tai kalastus- vuokrasopimus	Kaupalliset kalastajat
VIHREÄ KASVU			
Metsähallituksen toiminta tukee elinvoimaa alueellisesti	3,3	3,4	3,2
Metsähallitus käyttää ja kehittää valtion maa- ja vesialueita kestävästi niin, että syntyy taloudellista kasvua	3,0	3,5	3,2
Metsähallitus on kestävä metsien käytön edelläkävijä	3,0	3,2	3,3
ILMASTO JA LUONNON MONIMUOTOISUUS			
Metsähallitus huomioi ilmastonmuutoksen hillinnän ja siihen sopeutumisen kaikessa toiminnassaan	2,5	3,5	3,2
Metsähallitus turvaa ja vahvistaa valtion maiden ja vesien monimuotoisuutta	2,3	3,6	3,4
HYVINVOINTI JA TURVALLISUUS			
Metsähallituksen retkeilyreitit ja taukopaikat ovat hyvin hoidettuja ja turvallisia käyttää	4,3	3,6	3,4
Metsähallitus edistää luonnon hyvinvointivaikutuksia kaikille	3,0	3,4	3,2
Metsähallitus tukee kansallista turvallisuutta ja huoltovarmuutta	3,7	3,5	3,4
Metsähallitus yhteensovittaa onnistuneesti valtion maa- ja vesialueisiin kohdistuvia ekologisia, kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia tarpeita	3,0	3,3	3,3
VASTUULLISUUS			
Metsähallituksen toiminta on vastuullista ja noudattaa parhaita käytäntöjä	3,0	3,5	3,2
Metsähallituksen vuorovaikutus on avointa	3,3	3,5	3,1
ASIAKASLÄHTÖISYYS			
Metsähallituksen digitaaliset palvelut ovat helppokäyttöisiä	3,0	3,8	3,6
Metsähallituksen palvelu on asiantuntevaa	4,0	3,9	3,8
Metsähallitus kehittää palvelujansa asiakaslähtöisesti	3,3	3,3	3,1
ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KOKONAISINDEKSI	3,20	3,51	3,31

Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Onnistumisen arviot alakategorian mukaan

KIKE YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Tuulivoima	Kaivannaiset
VIHREÄ KASVU			
Metsähallituksen toiminta tukee elinvoimaa alueellisesti	3,5	3,4	4,0
Metsähallitus käyttää ja kehittää valtion maa- ja vesialueita kestävästi niin, että syntyy taloudellista kasvua	3,3	3,4	3,9
Metsähallitus on kestävä metsien käytön edelläkävijä	2,9	3,1	3,6
ILMASTO JA LUONNON MONIMUOTOISUUS			
Metsähallitus huomioi ilmastonmuutoksen hillinnän ja siihen sopeutumisen kaikessa toiminnassaan	3,0	3,5	3,8
Metsähallitus turvaa ja vahvistaa valtion maiden ja vesien monimuotoisuutta	3,3	3,7	3,9
HYVINVOINTI JA TURVALLISUUS			
Metsähallituksen retkeilyreitit ja taukopaikat ovat hyvin hoidettuja ja turvallisia käyttää	3,8	4,1	3,6
Metsähallitus edistää luonnon hyvinvointivaikutuksia kaikille	3,5	3,5	3,9
Metsähallitus tukee kansallista turvallisuutta ja huoltovarmuutta	3,4	3,8	4,1
Metsähallitus yhteensovittaa onnistuneesti valtion maa- ja vesialueisiin kohdistuvia ekologisia, kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia tarpeita	3,3	3,5	3,6
VASTUULLISUUS			
Metsähallituksen toiminta on vastuullista ja noudattaa parhaita käytäntöjä	3,4	3,8	4,0
Metsähallituksen vuorovaikutus on avointa	3,3	3,3	4,1
ASIAKASLÄHTÖISYYS			
Metsähallituksen digitaaliset palvelut ovat helppokäyttöisiä	3,4	3,7	3,8
Metsähallituksen palvelu on asiantuntevaa	3,3	4,2	4,2
Metsähallitus kehittää palvelujansa asiakaslähtöisesti	2,8	3,1	3,8
ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN KOKONAINDEKSI	3,31	3,57	3,87

Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Merkitysarviot yläkategorian mukaan

	Eräpalvelut	Kiinteistö-kehitys	Luontopalvelut	Metsätalous	MH Yhteiset	MH Yksityisasiakkaat
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vihreään kasvuun?	3,6	4,3	4,3	3,9	4,1	4,0
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa ilmastonmuutoksen hillintään ja siihen sopeutumiseen, sekä luonnon monimuotoisuuden turvaamiseen ja vahvistamiseen?	3,7	4,2	4,4	3,9	4,2	4,1
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa hyvinvointiin ja turvallisuuteen?	4,2	4,5	4,5	4,3	4,3	4,4
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vastuullisuuteen?	4,1	4,4	4,5	4,3	4,4	4,2
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa asiakaslähtöisyyteen?	4,3	4,5	4,5	4,5	4,3	4,3

Merkitysarviot alakategorioittain raportin lopussa liitteissä.

Asteikko: 1 = ei lainkaan tärkeänä ... 5 = erittäin tärkeänä

Palvelukohtaiset arviot

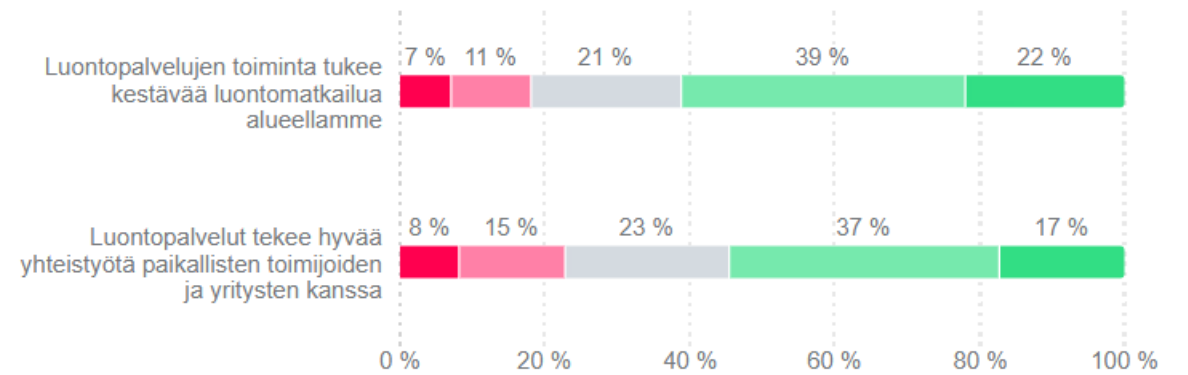
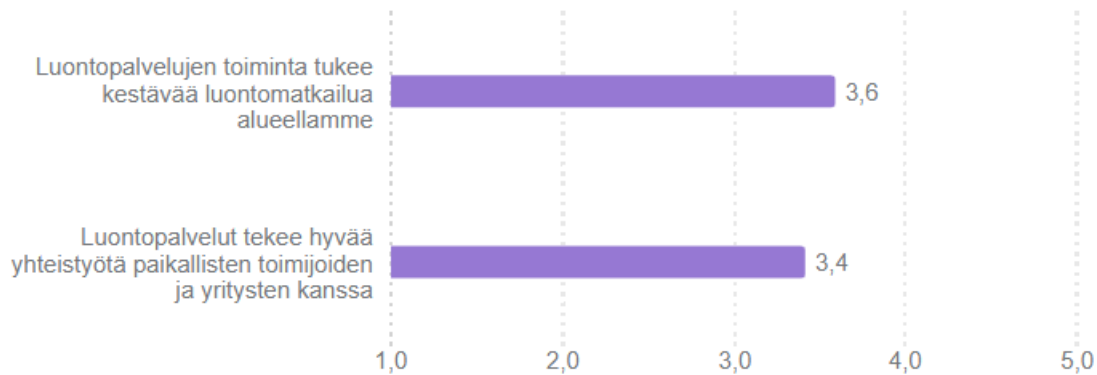
Kysytty vain ko. sivun otsikkoon merkittyyn
yläkategoriaan kuuluvilta yritysvastaajilta



Luontopalvelut yritys- ja yhteisöasiakkaat

• Luontopalveluissa on onnistuttu yritys vastausten perusteella tyydyttävästi.

Arvioi asteikolla 1-5 miten Metsähallituksen Luontopalvelut on onnistunut seuraavissa teemoissa (n=179)



■ yritykset

LP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailun yhteistyösopimusyritykset	Muut
Luontopalvelujen toiminta tukee kestäväää luontomatkailua alueellamme	3,6	3,5
Luontopalvelut tekee hyvää yhteistyötä paikallisten toimijoiden ja yritysten kanssa	3,5	3,0

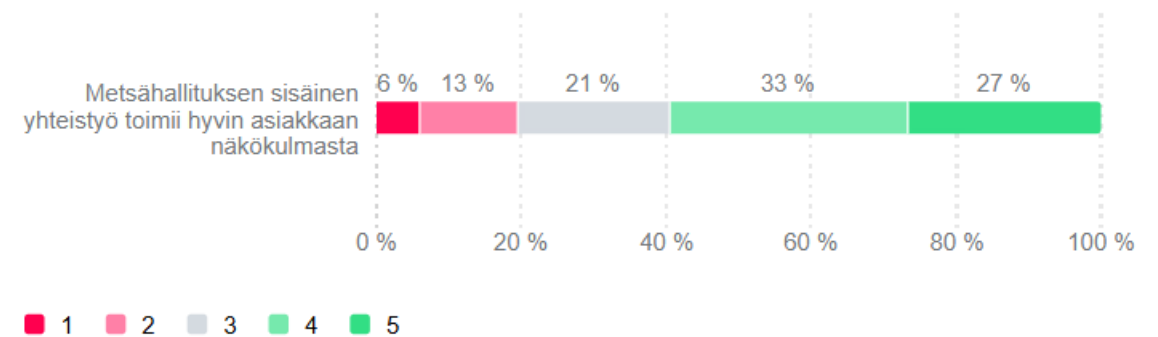
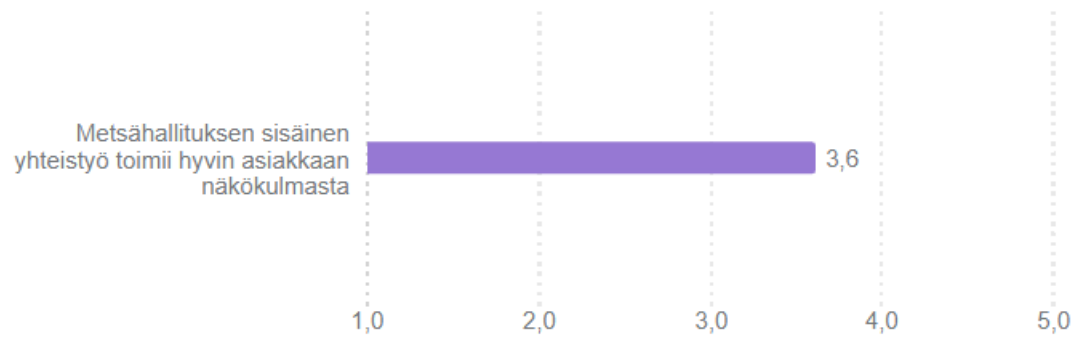
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

MH Yhteiset yritys- ja yhteisöasiakkaat

- Sisäisessä yhteistyössä on onnistuttu vastaaja-arvioiden mukaan tyydyttävästi.

Arvioi asteikolla 1-5 miten Metsähallitus on onnistunut seuraavassa teemassa: (n=52)



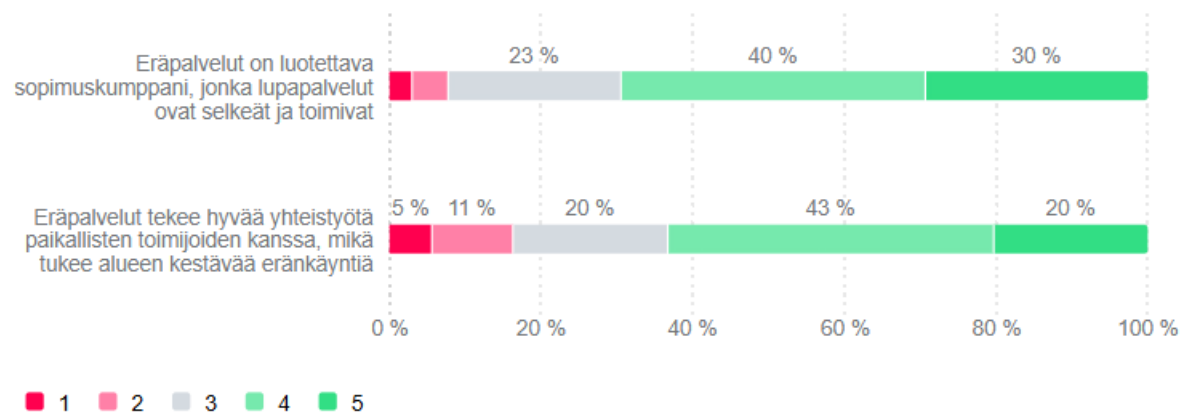
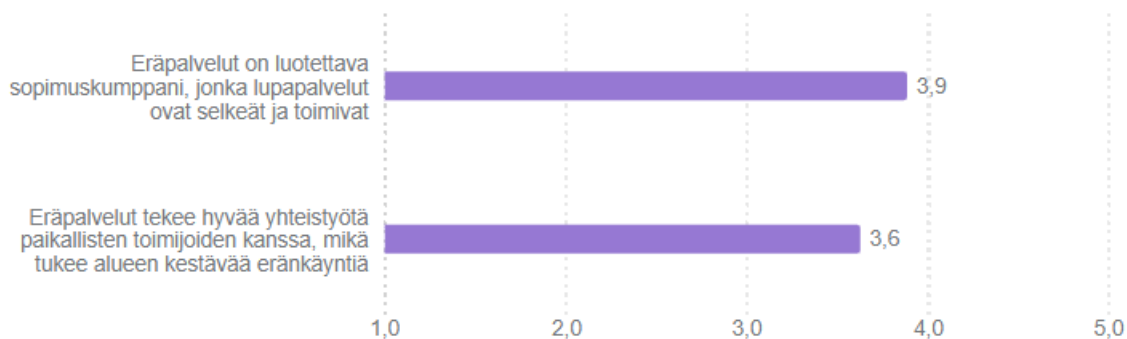
MH YHTEISET YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Paliskunnat ja poroisännät	Kunnat, kaupungit ja virastot	Valtiosektorin toimijat (7 §)
Keskisarvo	3,0	2,5	3,3	4,0

Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Eräpalvelut yritys- ja yhteisöasiakkaat

- Eräpalveluissa on onnistuttu vastaaja-arvioiden mukaan hyvin (luotettava sopimuskumppani) tai tyydyttävästi (paikallisyhteistyö).

Arvioi asteikolla 1-5 miten Metsähallituksen Eräpalvelut on onnistunut seuraavissa teemoissa: (n=106)

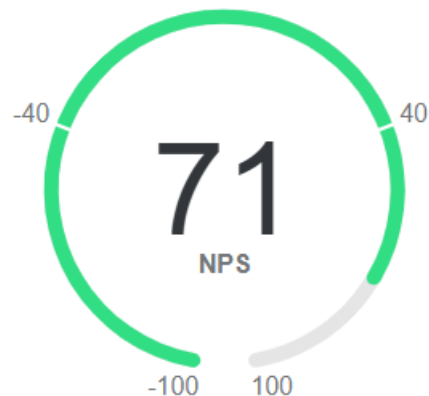


yritykset

EP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Sopimus- yrittäjät	Metsästys- tai kalastus- vuokrasopimus	Kaupalliset kalastajat
Eräpalvelut on luotettava sopimuskumppani, jonka lupapalvelut ovat selkeät ja toimivat	3,3	3,9	3,9
Eräpalvelut tekee hyvää yhteistyötä paikallisten toimijoiden kanssa, mikä tukee alueen kestävää eränkäyntiä	3,5	3,7	3,5

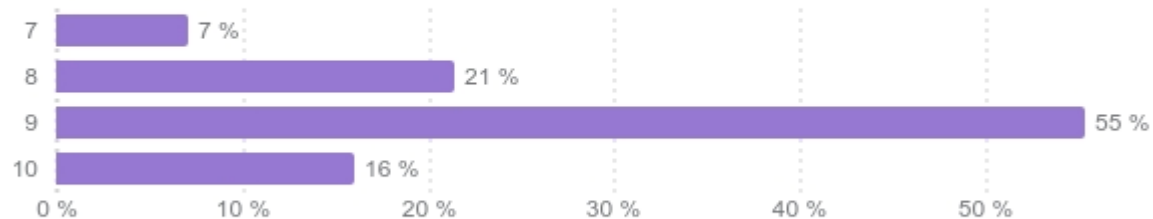
Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Metsätalous yritys- ja yhteisöasiakkaat



- Metsätalouden arvosana yritys- ja yhteisöasiakkaiden suositelutodennäköisyys enä on erinomainen, NPS (71).

Miten todennäköisesti suositelisit Metsähallitus Metsätalous Oy:ta ystävällesi tai kollegallesi asteikolla 0-10? 56



■ yritykset

- **SUOSITTELIJAT (arvot 9-10)**
ovat uskollisia ja innostuneita asiakkaita, jotka suosittelevat yritystä myös muille lisäten kasvua
- **NEUTRAALIT (arvot 7-8)**
ovat tyytyväisiä asiakkaita, jotka ovat kuitenkin helposti houkuteltavissa kilpailevilla tarjouksilla.
- **ARVOSTELIJAT (arvot 0-6)**
ovat tyytymättömiä asiakkaita jotka saattavat vahingoittaa brändiä ja vähentää kasvua kritiikillä.



NPS = suositelijoiden (9-10) prosenttiosuus miinus arvostelijoiden (0-6) prosenttiosuus.

Metsätalous yritys- ja yhteisöasiakkaat

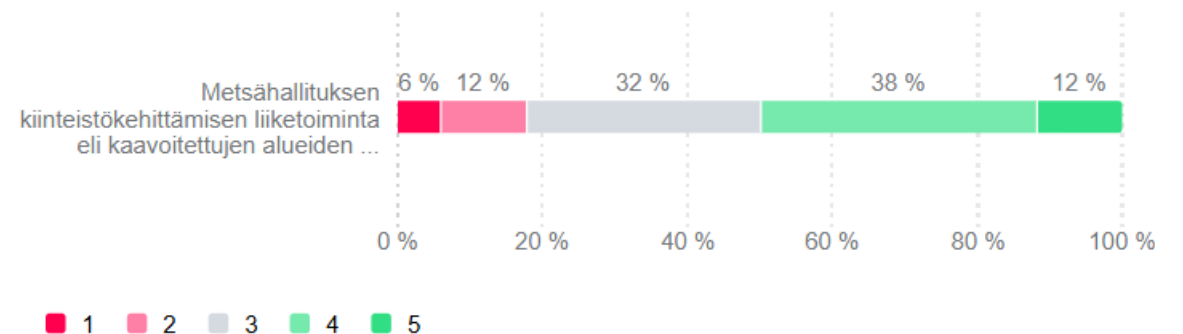
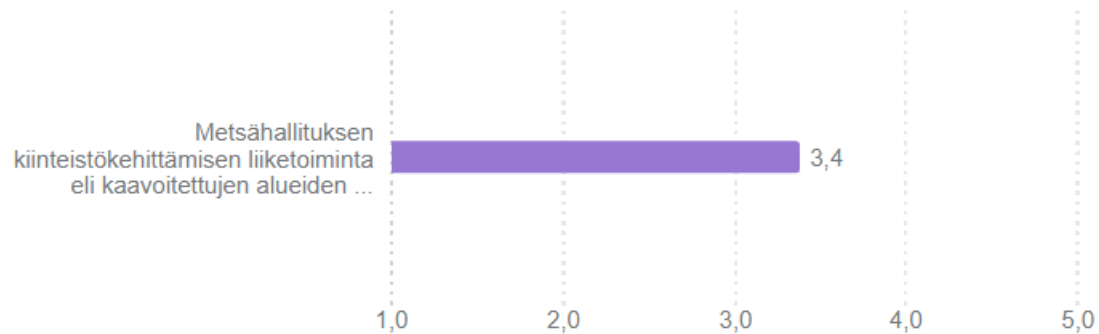
Mitkä tekijät vaikuttivat antamaasi suositteluun? (n=33)

- toimivaa ja asiantuntevaa palvelua
- talouspuoli tärkeää
- hinta
- mielikuvat
- luotettava ja toimivat kestävästi
- kommunikaatio ja vuorovaikutus sujuvaa
- hyvin toimivat palvelut
- henkilöstön asiantuntevuus
- kokonaisnäkemys
- Jos kysyttäisiin pelkästään työni puoleista näkökulmaa, niin antaisin paremman numeron. Kuitenkin vapaa-ajan palvelujen esim. retkeilyreittien, tulipaikkojen yms hoito on alueellani nykyään retuperällä ja palveluita supistetaan.
- retkikohteiden ylläpito
- Luotettava kumppani
- Hyvin toiminut yhteistyö
- Asiakassuhdetoiminta on hyvää ja puutoimitus on luotettavaa ja sujuvaa.
- Asiantuntemus
- Metsähallitus on eri sektoreillaan ei pelkästään pysymään muuttuneiden odotusten mukana vaan myös toimimaan esimerkiksi metsätalouden puolella keskustelun avaajana ja suunnan näyttäjänä.
- Toimitusvarmuus ja toimitusten laatu vastaa sovittua.
- Toistaiseksi yhteistyö on sujunut hyvin Metsähallituksen kanssa puutoimitusasioissa.
- Yhteistyö on ollut sujuvaa ja mutkatonta.
- toimintavarmuus ja joustavuus muuttuvassa toimintaympäristössä
- Koen, että saamamme palvelu on ollut ammattimaista ja asiantuntevaa.
- Asiantunteva organisaatio, luonnonvarojen kestävä käyttö
- Hyvä yhteistyö ao. hlöiden kanssa
- Pääsääntöisesti asiat ovat hyvin ja niitä kehitetään jatkuvasti
- Kokemukset
- Luotettavuus ja asiantuntemus.
- Hyvä yhteydenpito
- Koen Metsähallituksen sekä valtion että kansalaisten kannalta erittäin tärkeänä toimijana sekä taloudellisessa ja ympäristöllisessä mielessä että virkistyspalveluiden tuottajana.

Kiinteistökehitys yritys- ja yhteisöasiakkaat

Arvioi asteikolla 1-5 miten Metsähallituksen Kiinteistökehittämisen liiketoiminta on onnistunut seuraavassa teemassa: (n=34)

Metsähallituksen kiinteistökehittämisen liiketoiminta eli kaavoitettujen alueiden vuokraus ja myynti, kiviaines- ja tuulivoima-alueiden vuokraus ja myynti sekä tuulivoiman hankeoikeuksien myynti yhteensovittaa yhteiskunnan tarpeet tuloksellisesti



KIKE YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Tuuli-voima	Kaivan-naiset
Keskisarvo	3,0	3,2	4,3

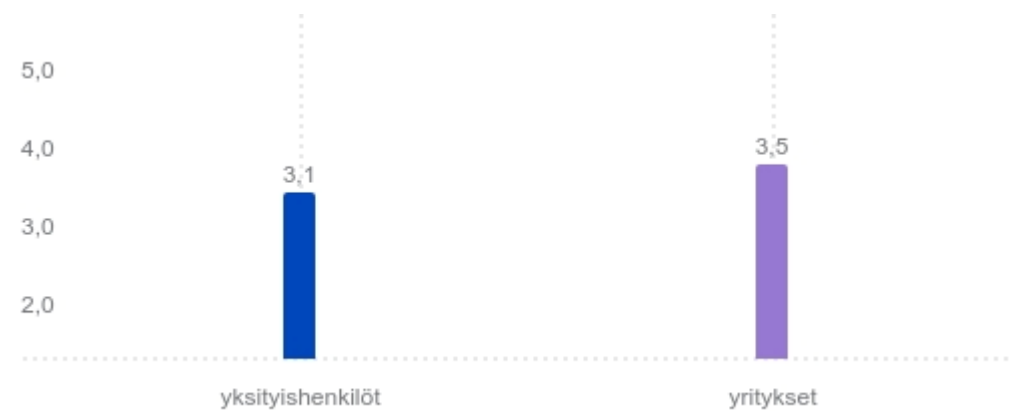
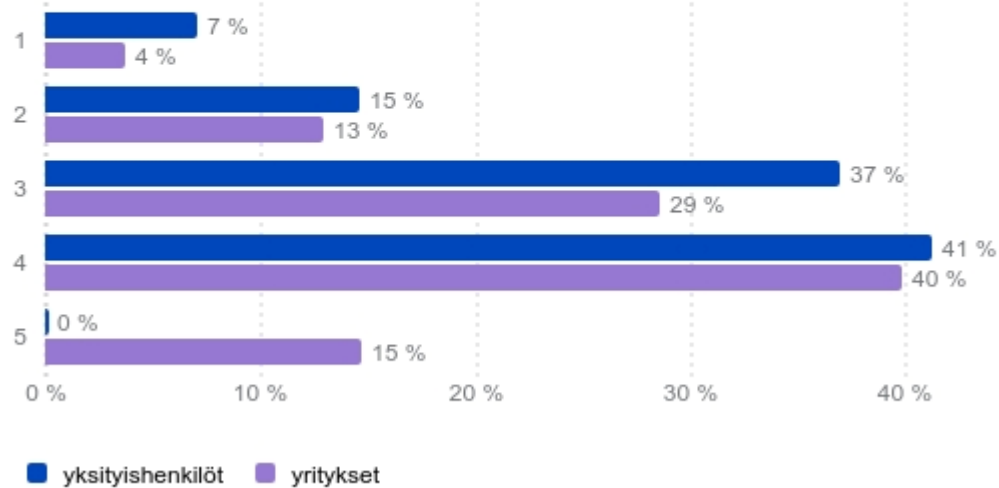
Asteikko: 1 = erittäin huonosti ... 5 = erittäin hyvin

Suosittelu



Tyytyväisyys Metsähallituksen toimintaan

Arvioi asteikolla 1-5, kuinka tyytyväinen olet Metsähallituksen toimintaan valtion maa- ja vesialueiden käyttäjänä, hoitajana ja suojelijana? 946



YLÄKATEGORIAN MUKAAN	ka
Eräpalvelut yritys- ja yhteisöasiakkaat	3,3
Kiinteistökehitys yritys- ja yhteisöasiakkaat	3,5
Luontopalvelut yritys- ja yhteisöasiakkaat	3,3
Metsätalous yritys- ja yhteisöasiakkaat	4,2
MH Yhteiset yritys- ja yhteisöasiakkaat	3,6
MH Yksityisasiakkaat	3,1

Asteikko: 1 = en lainkaan tyytyväinen ... 5 = erittäin tyytyväinen

Tyytyväisyys Metsähallituksen toimintaan

MH YKSITYISASIAKKAAT	Erä- palvelut	Luonto- palvelut	Metsä- talous	Kiinteistö kehitys
Keskiarvo	3,1	3,1	3,1	3,1

EP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Sopimus- yrittäjät	Metsästys- tai kalastus- vuokrasopimus	Kaupalliset kalastajat
Keskiarvo	2,7	3,4	3,3

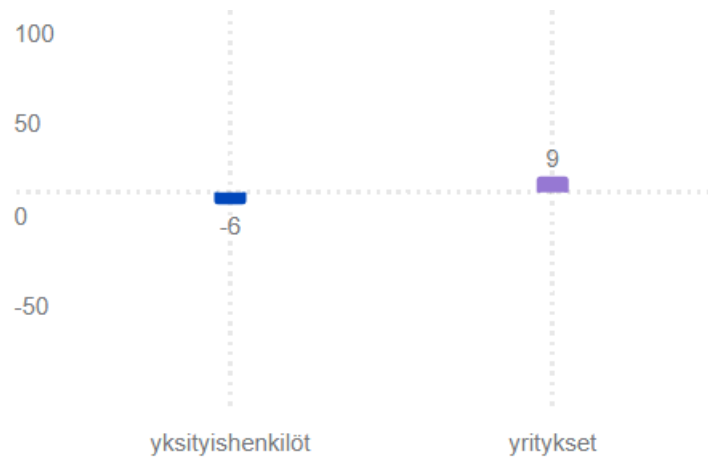
MH YHTEISET YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Paliskunnat ja poro- isännät	Kunnat, kaupungit ja virastot	Valtio- sektorin toimijat (7 §)
Keskiarvo	3,5	2,4	3,1	4,1

KIKE YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Tuuli- voima	Kaivan- naiset
Keskiarvo	3,3	3,4	4

LP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailun yhteistyösopimus yritykset	Muut
Keskiarvo	3,3	3,3

Asteikko: 1 = en lainkaan tyytyväinen ... 5 = erittäin tyytyväinen

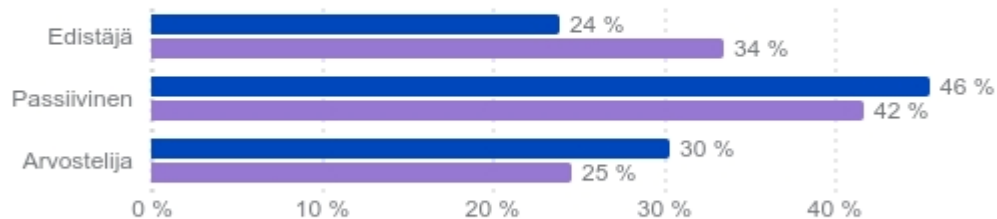
Net Promoter Score



- NPS vaihtelee osa-alueittain merkittävästi.
- Kokonaistulos asettuu -6 ja 9 tasoon.
- Arvostelijoiden osuus on huomattava molemmissa vastaajaryhmissä (25-30 %).

YLÄKATEGORIAN MUKAAN	NPS
Eräpalvelut yritys- ja yhteisöasiakkaat	7
Kiinteistökehitys yritys- ja yhteisöasiakkaat	-12
Luontopalvelut yritys- ja yhteisöasiakkaat	-7
Metsätalous yritys- ja yhteisöasiakkaat	67
MH Yhteiset yritys- ja yhteisöasiakkaat	20
MH Yksityisasiakkaat	-6

Miten todennäköisesti suosittelisit yhteistyötä Metsähallituksen kanssa ystäväillesi tai kollegallesi? 1 005



■ yksityishenkilöt ■ yritykset

- **SUOSITTELIJAT (arvot 9-10)**
ovat uskollisia ja innostuneita asiakkaita, jotka suosittelevat yritystä myös muille lisäten kasvua
- **NEUTRAALIT (arvot 7-8)**
ovat tyytyväisiä asiakkaita, jotka ovat kuitenkin helposti houkuteltavissa kilpailevilla tarjouksilla.
- **ARVOSTELIJAT (arvot 0-6)**
ovat tyytymättömiä asiakkaita jotka saattavat vahingoittaa brändiä ja vähentää kasvua kriitikillä.



NPS = suosittelijoiden (9-10) prosenttiosuus miinus arvostelijoiden (0-6) prosenttiosuus.

Net Promoter Score

MH YKSITYISASIAKKAAT	Erä-palvelut	Luonto-palvelut	Metsä-talous	Kiinteistö-kehitys
NPS	-9	-10	-6	2

MH YHTEISET YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Paliskunnat ja poroisännät	Kunnat, kaupungit ja virastot	Valtio-sektorin toimijat (7 §)
NPS	0	-100	-7	56

LP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailun yhteistyö-sopimus-yritykset	Muut
NPS	-5	-19

EP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Sopimus-yrittäjät	Metsästys- tai kalastus-vuokra-sopimus	Kaupalliset kalastajat
NPS	0	13	-3

KIKE YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Tuulivoima	Kaivannaiset
NPS	-17	-25	22

- SUOSITTELIJAT (arvot 9-10)**
ovat uskollisia ja innostuneita asiakkaita, jotka suosittelevat yritystä myös muille lisäten kasvua
- NEUTRAALIT (arvot 7-8)**
ovat tyytyväisiä asiakkaita, jotka ovat kuitenkin helposti houkuteltavissa kilpailevilla tarjouksilla.
- ARVOSTELIJAT (arvot 0-6)**
ovat tyytymättömiä asiakkaita jotka saattavat vahingoittaa brändiä ja vähentää kasvua kritiikillä.



NPS = suosittelijoiden (9-10) prosenttiosuus miinus arvostelijoiden (0-6) prosenttiosuus.

Mitkä tekijät erityisesti vaikuttivat antamaasi arvioon?

Metsähallituksen rooli ja paikallisuus

- Metsähallitus nähdään osana kansalaisia ja valtion omistamana organisaationa, jolla on vahva paikallinen läsnäolo metsäalalla. Useat kommentoijat korostavat paikallistuntemuksen ja vastuuhenkilöiden merkitystä alueellisessa toiminnassa.
- Toisaalta paikallisten toimijoiden tarpeiden huomioiminen koetaan ajoittain puutteelliseksi, ja Metsähallituksen päätöksenteon etäännyminen paikallisesta tasosta on nostettu esiin.

Metsänhoito ja talouskäyttö

- Metsähallituksen metsänhoitoa ja hakkuita on kritisoitu laajasti. Useissa kommentaareissa mainitaan avohakkuut, joita pidetään liian suurina ja tehtyinä liian nuoriin metsiin, mikä vaikuttaa kielteisesti luonnon monimuotoisuuteen ja virkistyskäyttöön.
- Metsänhoidon vastuullisuus ja kestävyys ovat keskustelun keskiössä, ja metsien talouskäyttöä pidetään usein liian voimakkaana, luonnon hyvinvoinnin kustannuksella.
- Lisäksi hakkuualueiden jälkihoito ja maanmuokkauksen laatu ovat herättäneet huolta.

Luontopalvelut ja virkistyskäyttö

- Luontopalveluiden palvelut, kuten reitit, taukopaikat ja autiotuvat, saavat pääosin kiitosta selkeydestä ja ylläpidosta.
- Kuitenkin useat kommentoijat valittavat luontopalveluiden rahoituksen ja henkilöstön vähentymisestä, mikä johtaa palveluiden heikkenemiseen, retkeilyrakenteiden purkuun sekä huollon puutteisiin.
- Erityisesti luontokeskusten sulkeminen koetaan kielteisenä asiana.

Asiakaspalvelu ja yhteistyö

- Asiakaspalvelukokemukset vaihtelevat. Moni kokee palvelun ystävälliseksi ja asiantuntevaksi, erityisesti luontopalveluiden puolella.

- Toisaalta yhteydenpidon vaikeus, byrokratia ja tiedottamisen puutteet ovat toistuvia kritiikin aiheita.
- Yhteistyö paikallisten yritysten ja sidosryhmien kanssa koetaan ajoittain jäykäksi ja epätasa-arvoiseksi, ja paikallisten toimijoiden vaikutusmahdollisuuksia toivotaan lisättävän.

Lupapalvelut ja hinnat

- Metsästys- ja kalastuslupien myynti sekä hinnoittelu aiheuttavat tyytymättömyyttä. Lupien saatavuus, erityisesti kanalintulupien osalta, koetaan vaikeaksi ja epätasa-arvoiseksi, ja lupien hinnat ovat monen mielestä korkeat.
- Myös lupien myyntiprosessien byrokratia ja käyttöliittymien hankaluus on mainittu.

Maankäyttö ja vuokraustoiminta

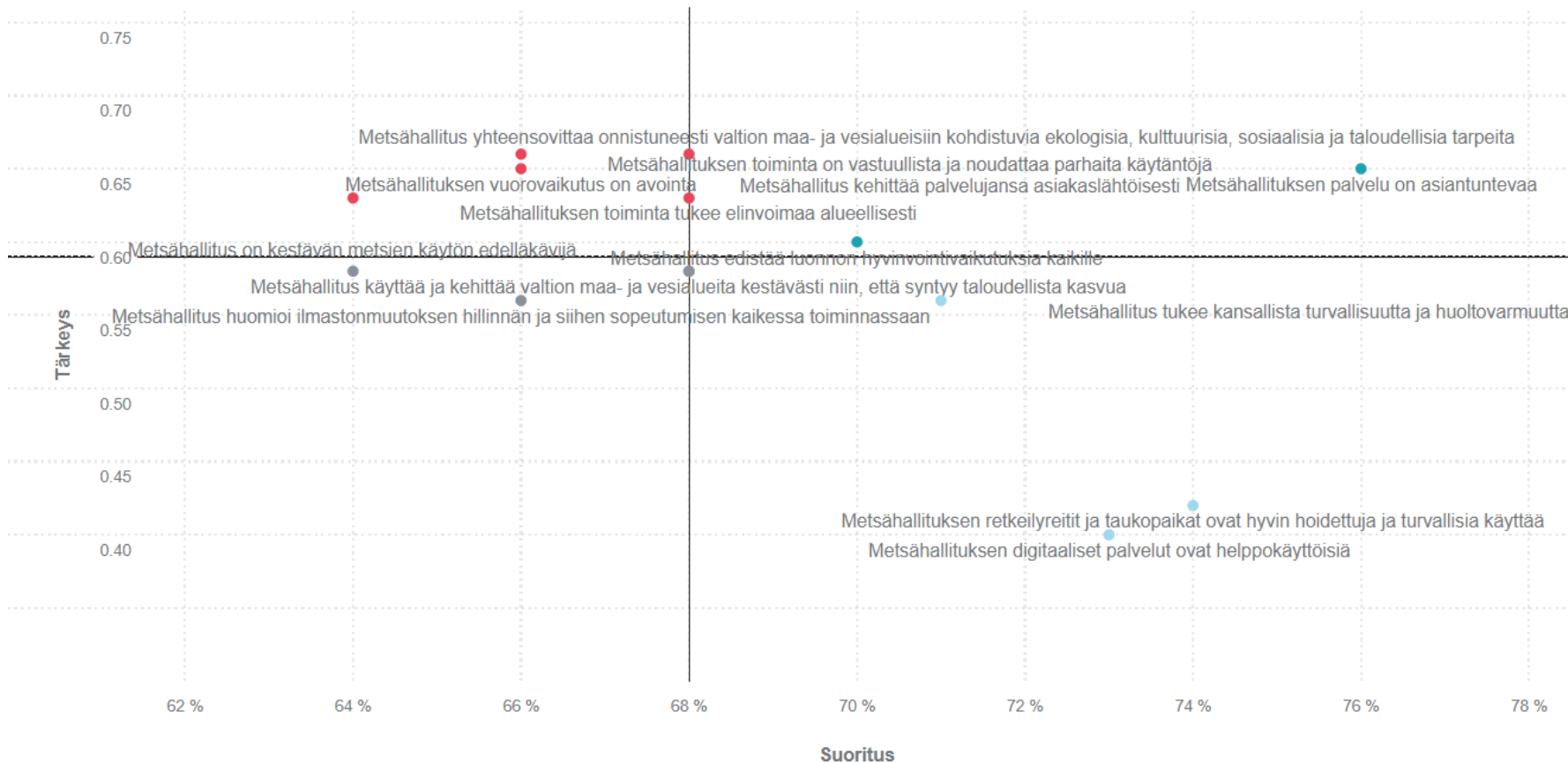
- Maiden vuokraus ja maankäyttöasioiden hoito saavat osin positiivista palautetta, mutta myös nopeuden ja joustavuuden puutetta kritisoidaan, erityisesti uusiutuvan energian hankkeissa.
- Vuokrahintojen nousu ja kalastusalueiden rajaaminen herättävät paikallisten keskuudessa tyytymättömyyttä.

Ympäristövastuu ja kestävyys

- Luonnon monimuotoisuuden turvaaminen ja ilmastonmuutoksen hillintä herättävät runsaasti näkemyksiä. Jotkut kokevat Metsähallituksen panostavan liikaa taloudelliseen kasvuun luonnon kustannuksella ja toiset korostavat luonnon hyvinvoinnin tärkeyttä ja toivovat talouskäytön vähentämistä.
- Toisaalta luonnonsuojelun alueiden hoito ja suojelu ovat keskeisiä teemoja, ja niihin käytössä olevien resurssien väheneminen huolestuttaa.

Tekijöiden vaikutus suosittelutodennäköisyyteen

Korrelaatioanalyysi arvioitujen tekijöiden vaikutuksesta suosittelutodennäköisyyteen. Vaaka-akseli kuvaa tekijän onnistumista (skaalattuna asteikolle 0-100%) ja pystyakseli korrelaatiota suosittelutodennäköisyyden arvion kanssa. Oikeaan yläkulmaan sijoittuneet tekijät ovat onnistuneimpia tekijöitä, jotka ajavat suosittelu-todennäköisyyttä. Suhteellisesti tärkeimmät kehityskohteet löytyvät vasemmasta yläkulmasta.



Metsähallituksen palvelu on asiantuntevaa.

Metsähallitus edistää luonnon hyvinvointivaikutuksia kaikille.

Metsähallitus yhteensovittaa onnistuneesti valtion –maa ja vesialueisiin kohdistuvia ekologisia, kulttuurisia ja taloudellisia tarpeita.

Metsähallituksen toiminta tukee elinvoimaa alueellisesti.

Metsähallitus kehittää palvelujansa asiakaslähtöisesti.

Metsähallituksen vuorovaikutus on avointa.

Metsähallituksen toiminta on vastuullista ja noudattaa parhaita käytäntöjä.

■ Tärkeä ja korkealle luokiteltu ■ Tärkeä mutta heikoksi luokiteltu ■ Ei tärkeä ja heikoksi luokiteltu ■ Ei tärkeä mutta korkealle luokiteltu

Miten Metsähallitus voisi jatkossa vastata paremmin odotuksiisi? 1/2

Metsien hoito ja luonnonsuojelu

- Palautteissa korostetaan tarvetta vähentää avohakkuuta ja keskenkasvuisten metsien hakkuuta sekä lisätä jatkuvaa kasvatusta ja luonnon monimuotoisuuden huomioimista.
- Useat vastaajat toivovat vanhojen metsien suojelua ja metsätalouden painopisteen siirtämistä taloudellisesta hyödyntämisestä luonnonmukaisempaan ja vastuullisempaan metsänhoitoon.
- Soiden ja vesistöjen ennallistaminen sekä suojelualueiden laajentaminen nähdään tärkeinä toimenpiteinä.
- Lisäksi tuulivoimaloiden rakentamisen koetaan uhkaavan metsien ja luonnon monimuotoisuutta erityisesti Pohjois- ja Itä-Suomessa, ja niiden sijoittelua toivotaan suunnattavan luontoarvoiltaan heikommille alueille.

Luontopalvelut ja virkistyskäyttö

- Useat vastaajat ilmaisevat huolensa luontokeskusten ja retkeilyrakenteiden alasajosta.
- Palveluiden, kuten autiotupien, laavujen, taukopaikkojen ja retkeilyreittien ylläpidon ja kunnostuksen toivotaan jatkuvan ja jopa lisääntyvän, sillä ne ovat tärkeitä virkistyskäytölle ja matkailulle.
- Ehdotuksissa on myös käyttäjien osallistaminen huoltotöihin ja talkoisiin.
- Lisäksi toivotaan parempaa tiedottamista ja viestintää palveluista sekä selkeämpiä ja käyttäjäystävällisempiä verkkopalveluita, erityisesti luontoon.fi-sivuston osalta.

Lupakäytännöt ja asiakaspalvelu

- Monissa kommentteissa toivotaan joustavampia ja selkeämpiä lupakäytäntöjä, kuten metsästys- ja kalastuslupien myynnin helpottamista, hintojen kohtuullistamista ja lupien saatavuuden parantamista.
- Asiakkaat kaipaavat nopeampaa ja avoimempaa viestintää sekä parempaa yhteyshenkilöiden tavoitettavuutta.
- Useat palautteet korostavat myös lupien myynnin tasapuolisuutta ja paikallisten toimijoiden huomioimista lupapolitiikassa.

Yhteistyö ja organisaation toiminta

- Palautteissa toivotaan parempaa yhteistyötä paikallisten asukkaiden, yrittäjien ja muiden sidosryhmien kanssa.
- Useat vastaajat kokevat Metsähallituksen organisaation olevan byrokraattinen ja kaipaavat joustavuutta, ratkaisukeskeyttä sekä paikallisen asiantuntemuksen lisäämistä.
- Lisäksi esitetään toiveita selkeämmästä roolijaosta, alueellisesta päätöksenteosta ja avoimemmasta tiedottamisesta.

Talous ja resurssit

- Monissa vastauksissa todetaan, että Metsähallituksen toiminta on sidoksissa valtion budjettiin, mikä rajoittaa resurssien määrää.
- Toiveissa on, että tulostavoitteita maltillistettaisiin ja että Metsähallitus panostaisi enemmän luonnonsuojeluun ja virkistyskäyttöön.
- Lisäksi ehdotetaan, että Metsähallitus voisi periä maksuja esimerkiksi autiotupien käytöstä ja investoida saadut varat palveluiden ylläpitoon.

Miten Metsähallitus voisi jatkossa vastata paremmin odotuksiisi? 2/2

Muut kehitysehdotukset

- Parannukset metsäteiden kuntoon erityisesti marjastajien ja metsästäjien käyttöön.
- Toiveet paremmasta kalavesien hoidosta ja vaelluskalojen kannan vahvistamisesta.
- Toiveet lisääntyneestä tiedottamisesta ja asiakaslehtien palauttamisesta.
- Kehitysehdotuksia digitaalisten palveluiden parantamiseksi ja selkeyttämiseksi.
- Toiveita paikallisten kulttuuristen arvojen ja perinteisten käyttäjien paremman huomioimisen lisäämiseksi.

Yhteenveto ehdotuksista tehty tekoälyllä.

Keskeiset johtopäätökset



Tutkimuksen johtopäätökset

YLEISKUVA:

- **Organisaation tunnettuus:** Metsähallituksen tunteminen on yleiskuvana melko hyvällä tasolla: Yksityishenkilöistä sen tuntee vähintäänkin hyvin 49 % ja yrityksistä 66 %. Parantamisen varaakin kuitenkin jää, sillä yksityishenkilöistä puolet ja yrityksistä kolmannes tuntee Metsähallituksen korkeintaan kohtalaisesti.
- **Palvelujen kehittäminen:** Korrelaatioanalyysissä palvelujen kehittämisprioriteeteiksi hahmottuu *valtion maa- ja vesialueisiin kohdistuvien ekologisten, kulttuuristen ja taloudellisten tarpeiden onnistunut yhteensovitus, elinvoiman tukeminen alueellisesti, palvelujen asiakaslähtöinen kehittäminen, vuorovaikutuksen avoimuus, sekä toiminnan vastuullisuus*. Asiakassuosittelun näkökulmasta keskeisimmät onnistumiset ovat *palvelun asiantuntevuus ja luonnon hyvinvointivaikutusten edistäminen kaikille*.
- **Asiakastyytyväisyyden kokonaisindeksi:** Metsähallitukseen asettuu tyydyttävälle tasolle (3,59/ 5,0). Kriittisiä ääniä esiintyy jonkin verran. Viitteellisenä vertailutietona Metsähallituksen aiempi Luottamus & Maine –tutkimus toi keskiarvoksi 3,63. NPS asettuu yksityishenkilöillä (-6) ja yritysvastaajilla (+9) tasoon. Tulos vaihtelee osa-alueittain merkittävästi, skaalalla -12 → +67. Arvostelijoita on huomattavasti molemmissa vastaajaryhmissä (25-30 %).

Teemojen tarkastelu:

- **Vihreä kasvu:**
Vihreän kasvun teemoissa on onnistuttu molempien vastaajaryhmien vastausten perusteella tyydyttävästi, yritys vastaajat antavat hieman yksityishenkilöitä korkeammat arviot. Vihreä kasvu nähdään merkittävän tärkeänä molemmissa vastaajasegmenteissä, 4 / 5 tasolla. Peilaten Metsähallituksen nykyiseen onnistumiseen, merkityksen ja onnistumisen väliseksi kehityskuiluksi jää yksityishenkilöillä 0,77 pisteyksikköä ja yritys vastaauksissa 0,63 pisteyksikköä (laskettuna keskiarvojen keskiarvoista).
- **Luonnon monimuotoisuus:**
Ilmasto ja luonnon monimuotoisuus –teemassa on onnistuttu molempien vastaajaryhmien vastausten perusteella tyydyttävästi. Yritys vastaajat antavat tässäkin teemassa hieman korkeammat arviot. Teema nähdään tärkeänä molemmissa vastaajasegmenteissä, 4,1 / 5,0 tasolla. Peilaten Metsähallituksen nykyiseen onnistumiseen, merkityksen ja onnistumisen väliseksi kehityskuiluksi jää yksityishenkilöillä 0,85 pisteyksikköä ja yritys vastaauksissa 0,60 pisteyksikköä (laskettuna keskiarvojen keskiarvoista).
- **Hyvinvointi ja turvallisuus:**
Hyvinvointi ja turvallisuus –teemassa on onnistuttu osin tyydyttävästi ja osin melko hyvin. Yritys vastaajat antavat tässäkin teemassa hieman korkeammat arviot, pois lukien retkeilyreittien ja taukopaikkojen hoitaminen, jossa vastaajaryhmien arviot samalla tasolla. Teema nähdään erittäin tärkeänä molemmissa vastaajasegmenteissä, 4,4 / 5,0 tasolla. Peilaten Metsähallituksen nykyiseen onnistumiseen, merkityksen ja onnistumisen väliseksi kehityskuiluksi jää yksityishenkilöillä 0,95 pisteyksikköä ja yritys vastaauksissa 0,80 pisteyksikköä (laskettuna keskiarvojen keskiarvoista).
- **Vastuullisuus:**
Vastuullisuus –teemassa on onnistuttu molempien vastaajaryhmien vastausten perusteella tyydyttävästi. Yritys vastaajat antavat tässäkin teemassa yksityishenkilöitä korkeammat arviot. Vastuullisuus nähdään tärkeänä, korostuneesti vielä yritys vastaauksissa (4,4). Peilaten Metsähallituksen nykyiseen onnistumiseen, merkityksen ja onnistumisen väliseksi kehityskuiluksi jää yksityishenkilöillä 0,95 pisteyksikköä ja yritys vastaauksissa 0,90 pisteyksikköä (laskettuna keskiarvojen keskiarvoista).
- **Asiakaslähtöisyys:**
Asiakaslähtöisyys –teemassa on onnistuttu molempien vastaajaryhmien vastausten perusteella pääosin melko hyvin. Asiakaslähtöinen kehittäminen –kriteeri jää selkeästi muiden kriteerien tulostasosta. Asiakaslähtöisyys nähdään merkittävän tärkeänä molemmissa vastaajasegmenteissä (4,3 – 4,4 / 5,0). Peilaten Metsähallituksen nykyiseen onnistumiseen, merkityksen ja onnistumisen väliseksi kehityskuiluksi jää yksityishenkilöillä 0,80 pisteyksikköä ja yritys vastaauksissa 0,80 pisteyksikköä (laskettuna keskiarvojen keskiarvoista).
- **Viestintä:** Viestinnässä on onnistuttu vastaaja-arvioiden mukaan melko hyvin / hyvin.

Avoimet palautteet

Kysyttäessä miten Metsähallitus voisi jatkossa vastata paremmin odotuksiin, avovastaukset nostavat esiin hyvin moninaisia näkökulmia. Aiheissa esiintyvät mm.

- **Metsien hoito ja luonnonsuojelu** (mm. tarve vähentää avohakkuuta, keskenkasvuisten metsien hakkuut, lisätään jatkuvaa kasvatusta, vanhojen metsien suojelu, metsätalouden painopisteen siirtäminen taloudellisesta hyödyntämisestä luonnonmukaisempaan ja vastuullisempaan metsänhoitoon, soiden ja vesistöjen ennallistaminen nostetaan myös esiin).
- **Luontopalveluista ja virkistyskäytöstä** useat vastaajat ilmaisevat huolensa luontokeskusten ja retkeilyrakenteiden alasajosta. Ehdotuksissa on myös käyttäjien osallistaminen huoltotöihin ja talkoisiin.
- **Lupakäytäntöjen ja asiakaspalvelun** osalta monissa kommentteissa toivotaan joustavampia ja selkeämpiä lupakäytäntöjä.
- **Yhteistyöhön Metsähallituksen kanssa** toivotaan parempaa yhteistyötä paikallisten asukkaiden, yrittäjien ja muiden sidosryhmien kanssa, kaivataan byrokratian sijaan joustavuutta ja ratkaisukeskeisyyttä sekä paikallisen asiantuntemuksen lisäämistä.
- **Talouden ja resurssien osalta** toiveina mainitaan, että tulostavoitteita maltillistettaisiin, ja että Metsähallitus panostaisi enemmän luonnonsuojeluun ja virkistyskäyttöön.
- Lisäksi toivotaan yleisesti **parempaa tiedottamista ja nopeampaa viestintää** monissa rajapinnoissa.

Avointen palautteiden yhteenveto on tehty tekoälyavusteisesti BondataWise –tekoälyllä.

Suosituksset

1. VIESTINTÄ

- Palvelualueittain tulokset ovat on merkittävän hyviä.
- Kokonais kuvassa tyytyväisyys Metsähallitukseen kokonaisuudessaan jää tyydyttäväksi.
- Toisaalta merkittävä osa vastaajista ei koe tuntevansa Metsähallitusta erityisen hyvin.
- Täten viestinnällisiä voittoja voi olla saavutettavissa (ei osata arvostaa paremmaksi kun ei tiedosteta mitä MH tekee / on saavuttanut).
- Mm. tulosviestintä asiakkaille ja sidosryhmille sekä sisäisesti henkilöstölle (jaettava tutkimustiedote suosituksena).

2. AVAINTEEMOJEN JÄRJESTELMÄLLINEN KEHITTÄMINEN

- Kehittämiskulut avaintemoissa jäävät poikkileikkaavasti varsin selkeiksi / merkittäviksi.
- Sekä vihreään kasvuun, ilmastoon ja luonnon monimuotoisuuteen, vastuullisuuteen, ja hyvinvointiin ja turvallisuuteen kohdistuvissa kysymyksissä teeman tärkeys asettuu merkittävästi korkeammalle kuin Metsähallituksen nykyinen onnistuminen.
- Nämä kehitystarpeet voisi kenties yhdistää ja edistää avaintemoja palveluja poikkileikkaavina strategisina teemoina asiakaslähtöisen kehittämisen metodein.

3. ASIAKASLÄHTÖISEN KEHITTÄMISEN VAHVISTAMINEN

- Tulosten perusteella asiakaslähtöisessä kehittämisessä on selkeää parantamisen varaa ja tarvetta suhteessa vastaajaodotuksiin.
- Tavoitteena voisi olla Metsähallitukselle soveltuvan, ketterämmin asiakkaita ja sidosryhmiä osallistavan, vähemmän byrokraattisen asiakaslähtöisen kehittämisen mallin löytäminen / määrittäminen. Tätä voi olla hyvä pilotoida vaikka kahdessa erilaisessa organisaationosassa ja hakea kokemuksia.

Varmistetaan yhdessä tulosten hyödyntäminen



MIKKO ULANDER

Johtaja, public
Mikko.ulander@bondata.fi
+358 45 358 6815

Ollaan yhteydessä - vastaan mielelläni kysymyksiinne sekä autan tulosten hyödyntämisessä.

Seuraa meitä verkossa [bondata.fi](https://www.bondata.fi) ja sosiaalisessa mediassa [#bondata](https://twitter.com/bondata)



**Kiitos,
bondataan!**

bondata

Sähköpostimme ovat etunimi.sukunimi@bondata.fi

Liitteet



Käytetyt palvelut alakategoria mukaan

Mitä seuraavista Metsähallituksen palveluista olet käyttänyt? – Alakategorian mukaan

MH YKSITYISASIAKKAAT	Eräpalvelut	Luontopalvelut	Metsätalous	Kiinteistökehitys
En ole käyttänyt mitään Metsähallituksen palveluista	1 %	1 %	1 %	1 %
Kalastonhoitomaksun hankinta	64 %	43 %	45 %	42 %
Kalastus- tai metsästysalueen vuokraaminen tai käyttöoikeus	0 %	0 %	0 %	0 %
Kalastusluvan hankinta	60 %	45 %	45 %	48 %
Luonnontuoteluvan hankkiminen (esim. joulukuusilupa, hakkuutähteet, kunnta, jäkälä, rahkasammal, pakurikäpää, pihka, havuja, lehtipuiden oksia jne.)	11 %	12 %	81 %	20 %
Maa- tai kivaineksen osto	2 %	2 %	4 %	2 %
Metsästysluvan hankinta	73 %	21 %	34 %	29 %
Muuta, mitä?	1 %	5 %	4 %	6 %
Sähköiset palvelut (esim. metsa.fi, luontoon.fi, eräpalvelut.fi, laatumaa.fi, retkikartta.fi ym.)	71 %	92 %	79 %	76 %
Tontin ostaminen tai vuokraaminen	5 %	5 %	9 %	36 %
Tutkimus-, liikkumis-, tai tapahtumaluvan hankinta	3 %	8 %	3 %	0 %
Uralupa moottorikelkkailuun tai muun maastoliikenneluvan hankinta	30 %	34 %	20 %	22 %
Vapaa metsästysoikeus (olen metsästänyt kotikuntani valtion alueilla Pohjois-Suomessa perustuen metsästyslain 8. pykälän mukaiseen vapaaseen metsästysoikeuteen)	27 %	18 %	25 %	12 %
Varaus- tai vuokratupien vuokraaminen	28 %	68 %	35 %	27 %
Vierailu tai retkeily Metsähallituksen retkikohteilla (esim. kansallispuisto, maailmanperintökohde, retkeilyalue, historiakohde)	57 %	86 %	67 %	65 %
Vierailukohteen näyttely, opastus tai kahvila- ja ravintolapalvelut	34 %	61 %	40 %	39 %
Vuokra- tai käyttöoikeussopimus (esim. käyttöoikeus, poroalue, tieoikeus, loma-asuntoalue, johdinalue ym.)	3 %	5 %	7 %	2 %

Käytetyt palvelut alakategoria mukaan

Mitä seuraavista Metsähallituksen palveluista olet käyttänyt? – Alakategorian mukaan

MH YHTEISET YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Paliskunnat ja poroisännät	Kunnat, kaupungit ja virastot	Valtiosektorin toimijat (7 §)
Aines- ja energiapuun osto	9 %	40 %	0 %	3 %
En ole käyttänyt mitään Metsähallituksen palveluista	0 %	0 %	0 %	6 %
Kalastonhoitomaksun hankinta	64 %	20 %	7 %	11 %
Kalastus- tai metsästysalueen vuokraaminen tai käyttöoikeus	18 %	0 %	0 %	9 %
Kalastusluvan hankinta	73 %	0 %	7 %	11 %
Maa- tai kiviaineksen tai niiden jalosteiden osto; tai maa-aines- tai kaivannaiskiinteistön osto (avaamaton tai maisemoitu)	9 %	20 %	0 %	0 %
Maa- tai vesialueen vuokraaminen tai käyttöoikeus (esim. hiihtokeskuksen rinnealue, tuulivoima-alue, kiviaineksen tai turpeen ottoalue, johdinalue, poroalue, kalankasvatusalue)	55 %	80 %	14 %	11 %
Metsähallituksen kiinteistöjen vuokraaminen omaa yritystoimintaa varten	55 %	0 %	0 %	3 %
Metsähallituksen retkeilypalveluiden tai -rakenteiden hyödyntäminen omassa yritystoiminnassa (esim. kansallispuistot, retkeilyalueet, historia- tai kulttuuriperintökohteet)	73 %	0 %	0 %	11 %
Metsästysluvan hankinta	18 %	80 %	7 %	11 %
Muuta, mitä?	0 %	0 %	36 %	11 %
Sähköiset palvelut (esim. metsa.fi, luontoon.fi, erapalvelut.fi, laatumaa.fi, retkikartta.fi ym.)	91 %	80 %	71 %	60 %
Tapahtuman järjestäminen, filmi- tai valokuvatuotanto, luvanvarainen leirytyminen, liikkumislupa tai muu luvanvarainen valtion maiden käyttö	27 %	0 %	21 %	0 %
Tontin ostaminen tai vuokraaminen (esim. hotelli- ja liiketoiminta, teollisuus, loma-asunto)	45 %	20 %	0 %	6 %
Uralupa moottorikelkkailuun tai muu maastoliikenne valtion mailla	64 %	80 %	21 %	0 %
Valtion maiden viranomaiskäyttö (esim. puolustusvoimat, rajavartiolaitos ym.)	0 %	0 %	0 %	43 %
Valtion metsien käyttäminen tutkimus- tai opetustarkoituksiin	9 %	20 %	43 %	31 %

Käytetyt palvelut alakategoria mukaan

Mitä seuraavista Metsähallituksen palveluista olet käyttänyt? – Alakategorian mukaan

LP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailun yhteistyösopimusyritykset	Muut
Aines- ja energiapuun osto	3 %	0 %
En ole käyttänyt mitään Metsähallituksen palveluista	2 %	0 %
Kalastonhoitomaksun hankinta	24 %	11 %
Kalastus- tai metsästysalueen vuokraaminen tai käyttöoikeus	4 %	0 %
Kalastusluvan hankinta	19 %	11 %
Maa- tai vesialueen vuokraaminen tai käyttöoikeus (esim. hiihtokeskuksen rinnealue, tuulivoima-alue, kiviaineksen tai turpeen ottoalue, johdinalue, poroalue, kalankasvatusalue)	8 %	22 %
Metsähallituksen kiinteistöjen vuokraaminen omaa yritystoimintaa varten	15 %	11 %
Metsähallituksen retkeilypalveluiden tai -rakenteiden hyödyntäminen omassa yritystoiminnassa (esim. kansallispuistot, retkeilyalueet, historia- tai kulttuuriperintökohteet)	68 %	26 %
Metsästysluvan hankinta	11 %	0 %
Muuta, mitä?	8 %	19 %
Sähköiset palvelut (esim. metsa.fi, luontoon.fi, erapalvelut.fi, laatumaa.fi, retkikartta.fi ym.)	80 %	67 %
Tapahtuman järjestäminen, filmi- tai valokuvatuotanto, luvanvarainen leirytyminen, liikkumislupa tai muu luvanvarainen valtion maiden käyttö	13 %	41 %
Tontin ostaminen tai vuokraaminen (esim. hotelli- ja liiketoiminta, teollisuus, loma-asunto)	6 %	15 %
Uralupa moottorikelkkailuun tai muu maastoliikenne valtion mailla	17 %	15 %
Valtion maiden viranomaiskäyttö (esim. puolustusvoimat, rajavartiolaitos ym.)	0 %	11 %
Valtion metsien käyttäminen tutkimus- tai opetustarkoituksiin	4 %	15 %

Käytetyt palvelut alakategoria mukaan

Mitä seuraavista Metsähallituksen palveluista olet käyttänyt? – Alakategorian mukaan

EP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Sopimusyrittäjät	Metsästys- tai kalastus- vuokrasopimus	Kaupalliset kalastajat
Aines- ja energiapuun osto	0 %	0 %	3 %
Kalastonhoitomaksun hankinta	67 %	22 %	67 %
Kalastus- tai metsästysalueen vuokraaminen tai käyttöoikeus	0 %	64 %	26 %
Kalastusluvan hankinta	67 %	22 %	90 %
Maa- tai vesialueen vuokraaminen tai käyttöoikeus (esim. hiihtokeskuksen rinnealue, tuulivoima-alue, kiviaineksen tai turpeen ottoalue, johdinalue, poroalue, kalankasvatusalue)	0 %	39 %	18 %
Metsähallituksen kiinteistöjen vuokraaminen omaa yritystoimintaa varten	0 %	3 %	0 %
Metsähallituksen retkeilypalveluiden tai -rakenteiden hyödyntäminen omassa yritystoiminnassa (esim. kansallispuistot, retkeilyalueet, historia- tai kulttuuriperintökohteet)	0 %	3 %	5 %
Metsästysluvan hankinta	0 %	43 %	41 %
Muuta, mitä?	0 %	3 %	0 %
Sähköiset palvelut (esim. metsa.fi, luontoon.fi, erapalvelut.fi, laatumaa.fi, retkikartta.fi ym.)	100 %	66 %	72 %
Tapahtuman järjestäminen, filmi- tai valokuvatuotanto, luvanvarainen leirytyminen, liikkumislupa tai muu luvanvarainen valtion maiden käyttö	0 %	1 %	0 %
Tontin ostaminen tai vuokraaminen (esim. hotelli- ja liiketoiminta, teollisuus, loma-asunto)	0 %	0 %	3 %
Uralupa moottorikelkkailuun tai muu maastoliikenne valtion mailla	33 %	7 %	5 %
Valtion metsien käyttäminen tutkimus- tai opetustarkoituksiin	0 %	1 %	0 %

Käytetyt palvelut alakategoria mukaan

Mitä seuraavista Metsähallituksen palveluista olet käyttänyt? – Alakategorian mukaan

KIKE YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Tuulivoima	Kaivannaiset
Kalastonhoitomaksun hankinta	33 %	0 %	22 %
Kalastus- tai metsästysalueen vuokraaminen tai käyttöoikeus	8 %	0 %	0 %
Kalastusluvan hankinta	8 %	5 %	33 %
Maa- tai kiviaineksen tai niiden jalosteiden osto; tai maa-aines- tai kaivannaiskiinteistön osto (avaamaton tai maisemoitu)	0 %	10 %	44 %
Maa- tai vesialueen vuokraaminen tai käyttöoikeus (esim. hiihtokeskuksen rinnealue, tuulivoima-alue, kiviaineksen tai turpeen ottoalue, johdinalue, poroalue, kalankasvatusalue)	50 %	65 %	100 %
Metsähallituksen kiinteistöjen vuokraaminen omaa yritystoimintaa varten	0 %	5 %	0 %
Metsähallituksen retkeilypalveluiden tai -rakenteiden hyödyntäminen omassa yritystoiminnassa (esim. kansallispuistot, retkeilyalueet, historia- tai kulttuuriperintökohteet)	33 %	5 %	0 %
Metsästysluvan hankinta	33 %	0 %	22 %
Muuta, mitä?	25 %	10 %	0 %
Sähköiset palvelut (esim. metsa.fi, luontoon.fi, erapalvelut.fi, laatumaa.fi, retkikartta.fi ym.)	67 %	45 %	67 %
Tapahtuman järjestäminen, filmi- tai valokuvatuotanto, luvanvarainen leirytyminen, liikkumislupa tai muu luvanvarainen valtion maiden käyttö	8 %	0 %	0 %
Tontin ostaminen tai vuokraaminen (esim. hotelli- ja liiketoiminta, teollisuus, loma-asunto)	8 %	5 %	0 %
Tuulivoimapuiston hankeoikeuksien ostaminen	0 %	15 %	0 %
Uralupa moottorikelkkailuun tai muu maastoliikenne valtion mailla	42 %	0 %	22 %

Merkitysarviot alakategorian mukaan

MH YKSITYISASIAKKAAT	Eräpalvelut	Luontopalvelut	Metsätalous	Kiinteistökehitys
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vihreään kasvuun?	3,9	4,0	4,0	4,1
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa ilmastonmuutoksen hillintään ja siihen sopeutumiseen, sekä luonnon monimuotoisuuden turvaamiseen ja vahvistamiseen?	4,0	4,2	4,0	4,1
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa hyvinvointiin ja turvallisuuteen?	4,3	4,4	4,4	4,5
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vastuullisuuteen?	4,2	4,3	4,2	4,3
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa asiakaslähtöisyyteen?	4,2	4,3	4,3	4,5

Asteikko: 1 = ei lainkaan tärkeänä ... 5 = erittäin tärkeänä

Merkitysarviot alakategorian mukaan

MH YHTEISET YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Paliskunnat ja poroisännät	Kunnat, kaupungit ja virastot	Valtiosektorin toimijat (7 §)
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vihreään kasvuun?	3,7	3,0	4,4	4,3
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa ilmastonmuutoksen hillintään ja siihen sopeutumiseen, sekä luonnon monimuotoisuuden turvaamiseen ja vahvistamiseen?	3,5	3,0	4,7	4,4
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa hyvinvointiin ja turvallisuuteen?	4,1	4,0	4,3	4,5
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vastuullisuuteen?	3,8	4,6	4,6	4,5
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa asiakaslähtöisyyteen?	4,4	3,4	4,4	4,4

Asteikko: 1 = ei lainkaan tärkeänä ... 5 = erittäin tärkeänä

Merkitysarviot alakategorian mukaan

LP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailun yhteistyösopimusyritykset	Muut
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vihreään kasvuun?	4,3	4,1
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa ilmastonmuutoksen hillintään ja siihen sopeutumiseen, sekä luonnon monimuotoisuuden turvaamiseen ja vahvistamiseen?	4,5	4,3
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa hyvinvointiin ja turvallisuuteen?	4,5	4,2
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vastuullisuuteen?	4,6	4,3
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa asiakaslähtöisyyteen?	4,5	4,4

Asteikko: 1 = ei lainkaan tärkeänä ... 5 = erittäin tärkeänä

Merkitysarviot alakategorian mukaan

EP YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Sopimusyrittäjät	Metsästys- tai kalastus- vuokrasopimus	Kaupalliset kalastajat
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vihreään kasvuun?	4,3	3,5	3,6
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa ilmastonmuutoksen hillintään ja siihen sopeutumiseen, sekä luonnon monimuotoisuuden turvaamiseen ja vahvistamiseen?	4,7	3,6	3,8
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa hyvinvointiin ja turvallisuuteen?	4,7	4,2	4,2
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vastuullisuuteen?	4,7	4,1	4,1
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa asiakaslähtöisyyteen?	4,3	4,2	4,3

Asteikko: 1 = ei lainkaan tärkeänä ... 5 = erittäin tärkeänä

Merkitysarviot alakategorian mukaan

KIKE YRITYS- JA YHTEISÖASIAKKAAT	Matkailu	Tuulivoima	Kaivannaiset
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vihreään kasvuun?	3,8	4,8	3,6
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa ilmastonmuutoksen hillintään ja siihen sopeutumiseen, sekä luonnon monimuotoisuuden turvaamiseen ja vahvistamiseen?	3,6	4,8	3,6
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa hyvinvointiin ja turvallisuuteen?	4,4	4,5	4,6
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa vastuullisuuteen?	4,2	4,5	4,3
Miten tärkeänä yleisesti pidät, että Metsähallitus panostaa asiakaslähtöisyyteen?	4,4	4,6	4,4

Asteikko: 1 = ei lainkaan tärkeänä ... 5 = erittäin tärkeänä