
**TOIMIJA-ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA
METSÄÄN.FI-PALVELUN KÄYTÖSTÄ**



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Metsätalouden koulutusohjelma

Evo, syksy 2015

Timo Lehtinen

Timo Lehtinen



EVO
Metsätalouden koulutusohjelma

Tekijä	Timo Lehtinen	Vuosi 2015
Työn nimi	Toimija-asiakkaiden kokemuksia Metsään.fi-palvelun käytöstä	

TIIVISTELMÄ

Metsään.fi-palvelu on Suomen metsäkeskuksen tarjoama palvelu metsänomistajille ja metsäalan toimijoille. Se on ollut toimijoiden käytettävissä vuodesta 2013, ja samana vuonna se voitti Vuoden laatuinnovaatiopalkinnon. Palvelun avulla toimijat pystyvät tarjoamaan palveluitaan suoraan metsänomistajien tarpeen mukaan avoimen metsävaratiedon perusteella.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakasrajapinnassa työskentelevien metsäalan toimijoiden mielipiteitä palvelun käytöstä. Tutkimuksessa kysyttiin toimijoiden käyttökokemuksia Metsään.fi-palvelusta ja heidän mielestään tärkeimmistä kehityskohteista. Kerätyn tiedon perusteella on tarkoitus kehittää Metsään.fi-palvelua paremmin toimijaa palvelevaksi työkaluksi.

Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Teemahaastattelun menetelmien mukaiset haastattelut tehtiin keväällä 2015. Haastattelukertomusta oli seitsemän ja niihin osallistui 15 toimihenkilöä. Haastateltavien valinnan suoritti Suomen metsäkeskus omista asiakasrekistereistään, Metsään.fi-palvelun käytön aktiivisuuteen ja yrityksen sijaintiin perustuen.

Kaikissa haastatteluissa yhteiseksi teemaksi nousi koulutuksen tarve. Metsänomistajien varovainen ja virheellinen palvelun käyttö ei aktivoi toimijoita, pikemminkin häiritsee työntekoa. Toisaalta toimijat eivät osaa käyttää kaikkia palveluun tehtyjä työkaluja. Varsinaisia kehitysideoita ei esitetty, vain kehotuksia palvelun sujuvan toiminnan parantamiseen.

Hyvällä koulutussuunnitelmalla saadaan varmasti lisää ja aktiivisempia käyttäjiä Metsään.fi-palveluun.

Avainsanat Metsäkeskus, Metsään.fi, käyttäjätutkimus, toimija-asiakas

Sivut 12 s. + liitteet 3 s.

EVO
Degree Programme in Forestry

Author	Timo Lehtinen	Year 2015
Subject of Bachelor's thesis	Operator Customers' Experiences of the Use of Metsään.fi-eServices	

ABSTRACT

Metsään.fi-eService is The Finnish Forest Centre's service for forest owners and forestry operators. It has been available for operators since 2013 and in the same year it won the quality innovation prize. The service allows operators to offer their services directly for forest owners' needs based on open forest resources data.

The objective of this thesis was to clarify the opinions about the service use of the forestry operators who work with the customers. Operators were asked to tell about their user experiences and their opinion about which were the most important development areas. The information collected will be used for the development of Metsään.fi-eService to be a better tool for operators.

The study was carried out as a qualitative research. Interviews using theme interview methods were carried out in the spring of 2015. There were seven interviews involving the total of 15 operators. Selections of the interviewees were made by The Finnish Forest Centre from its own customer register. Selections were made based on business location and activity in the use of Metsään.fi-eService usage.

In all the interviews a common theme was the need for education. A careful and improper use of the service by forest owners did not activate operators, on the contrary it interfered their work. On the other hand, operators did not know how to use all the tools of the service. Bigger development ideas did not occur, only a request to improve the smooth operation of the service.

With a good education planning there will be more and active users for Metsään.fi-eService.

Keywords The Finnish Forest Centre, Metsään.fi, user research, operator customer

Pages 12 p. + appendices 3 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	METSÄÄN.FI-PALVELU.....	2
3	TUTKIMUKSEN ETENEMINEN	3
4	HAASTATTELUT	4
4.1	Haastateltavien valinta ja haastattelujen toteutus.....	4
4.2	Teemahaastattelu	4
5	TULOKSIA	6
5.1	Taustatietojen kartoitus lomakkeella.....	6
5.2	Haastattelut.....	6
5.2.1	Vaikutus metsäalaaan	6
5.2.2	Palvelu	7
5.2.3	Metsävaratieto	8
5.3	Yhteenvedo	8
6	POHDINTAA.....	10
	LÄHTEET	12

Liite 1	Haastattelurunko
Liite 2	Kyselylomake

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä tutkittiin Metsään.fi-palvelun kehittämiskohtia toimija-puolen käyttäjien näkökulmasta. Vuoden 2015 alusta tulneiden lakimuutosten avattua kilpailua metsäpalvelumarkkinoilla voidaan tutkimusta pitää tarpeellisena ja ajankohtaisena. Lisäksi vastaavaa tutkimusta toiminnasta asiakasrajapinnassa ei ole tätä ennen tehty. Opinnäytetyön tilaajana toimi Suomen metsäkeskus (myöhemmin Metsäkeskus).

Metsään.fi-palvelun tarkoitus on alusta asti ollut tuoda metsäalan toimijat ja metsänomistajat samaan paikkaan ja helpottaa näin molemminpuolisesti yhteydenoton ensimmäistä askelmaa. Palvelua on mainostettu varsinkin pienemmille metsäpalveluyrityksille sekä uusille yrittäjille helpottamaan työkohteiden etsintää ja yrityksen mainontaa. Suurista odotuksista huolimatta palvelu ei ole kuitenkaan saavuttanut haluttua suosiota.

Tutkimuksen päämääränä oli selvittää, kuinka toimijat hyödyntävät Metsään.fi-palvelua työssään asiakasrajapinnassa ja miten he ovat kokeneet sen soveltuvuuden metsä-alalle uutena työkaluna. Näin haluttiin löytää palvelun ongelmakohtia, joita kehittämällä saataisiin paremmin toimijoille soveltuva palvelu ja tätä kautta lisää toimija-käyttäjiä palveluun.

Käytännön osuus tutkimuksesta suoritettiin haastatteluina kevään 2015 aikana. Haastatteluihin osallistui seitsemän erikokoista yritystä ja kieltäytyi kuusi yritystä. Koska kyseessä oli laadullinen tutkimus, ei tuloksia voitu analysoida määrällisesti. Kun tutkimus on niin sanottu pioneeri, ei myöskään vertailua aiempiin tutkimuksiin voitu tehdä. Työn tuloksia on jo hyödynnetty ja tullaan jatkossa hyödyntämään palvelun kehittämisessä.

2 METSÄÄN.FI-PALVELU

Metsään.fi-palvelu on Metsäkeskuksen tarjoama palvelu, jossa metsänomistajat ja metsäalan toimijat kohtaavat. Palvelu tuli ensin käyttöön metsänomistajille marraskuussa 2012, kun taas toimijoille palvelu avautui vuotta myöhemmin marraskuussa 2013 (Metsäkeskus 2015a). Metsänomistajille palvelu antaa mahdollisuuden tarkkailla omistamiensa metsien ajantasaista metsävaratietoa ja nähdä oman alueensa metsäalan toimijoita vaikka kotisohvalta. Toimijat voivat metsänomistajan suostumuksella nähdä samat tiedot kuin omistaja ja tarjota näiden tietojen avulla palveluitaan. (Metsäkeskus 2015b.)

Metsään.fi-palvelusta löytyvä metsävaratieto on kerätty pääasiassa laserkeilaamalla. Laserkeilaus on mahdollistanut nopean ja kustannustehokkaan tavan kerätä pätevää tietoa metsästä etänä. Perinteiseen maastotyöhön verrattuna laserkeilauksen kustannukset ovat paikoin vain neljänneksen maastomittauksen kustannuksista. Metsävaratiedon keräys laserkeilaamalla otettiin käyttöön Metsäkeskuksessa vuonna 2010. Metsäkeskuksen tavoitteena on, että vuoteen 2020 mennessä kaikki Suomen yksityisomistuksessa olevat metsät olisi inventoitu laserkeilauksen avulla. (Business Wire 2015.)

Palvelu on ollut täysin ilmainen metsänomistajille vuoden 2015 maaliskuusta lähtien. Metsänomistajat kirjautuvat palveluun omilla nettipankkitunnuksillaan. (Greis 2015.) Toimijoille palvelun käytön kustannukset määräytyvät kunkin toimijan toimialueen laajuuden mukaan. Toimija maksaa 60 euroa vuodessa kutakin valitsemaansa kuntaa kohden (Metsäkeskus 2015c). Toimijat kirjautuvat palveluun nettipankkitunnuksen kaltaisella erikseen luotavalla Katso-tunnuksella (Metsäkeskus 2015d).

Metsään.fi-palvelun tavoitteena on auttaa metsänomistajia tuntemaan oman metsänsä mahdollisuudet, aktivoida heitä tekemään päätöksiä ja hoitamaan metsiään tämän tiedon pohjalta kestävästi. Yhteydenotto metsäammattilaisiin lisätiedon saamiseksi on töiden käynnistämiseksi pyritty tekemään mahdollisimman helpoksi. Näin saadaan turvattua jatkossakin laadukkaan puutavaran saanti metsästä tehtaille ekologisesti ja taloudellisesti kestävästi. Toimijoille palvelu tarjoaa uuden väylän löytää asiakkaita ja aivan uuden tavan hyödyntää metsävaratietoa. Lisäksi palvelu toimii myös mainoksena yrityksen toimialueen metsänomistajille ja lisää näin metsänomistajien tietoisuutta mahdollisuuksista metsänsä hoitoon. Näin palvelu madaltaa molemminpuolisesti yhteydenoton kynnystä ja tukee suomalaista metsätaloutta. (Greis 2015.)

3 TUTKIMUKSEN ETENEMINEN

Ensimmäisen kerran idea tehdä opinnäytetyö Metsään.fi-palvelusta tuli Hämeen ammattikorkeakoulun Evon yksikön järjestämässä teemapäivässä, jossa Metsäkeskus oli esittelemässä omaa toimintaansa yhtenä toimijana. Tilaisuuden jälkeen kävin esittäytymässä toimihenkilölle ja kerroin mielenkiinnostani aiheeseen. Tästä keskustelusta ei vielä laitettu tutkimusta käyntiin, vaan idea jätettiin hautumaan ja muotoutumaan. Metsämessuilla 2014 marraskuussa Metsäkeskuksella oli osastonsa, missä opinnäytetyö-asia tuli taas esille. Itse opinnäytetyön toteutuksesta keskusteltiin metsänomistajapalveluiden asiantuntija Kirsi Greisin kanssa.

Vuoden 2015 alkupuolella vierailin Metsäkeskuksen päätoimistolla Lahdessa. Tällä vierailulla sain henkilökohtaisen Metsään.fi-palvelun esittelyn ja pohdimme yhdessä, mitä kysymyksiä tutkimuksessa lähdetäisiin ratkaisemaan. Aihe muovautui lopulliseen muotoonsa helmikuussa, jolloin allekirjoitettiin opinnäytetyösopimus.

Maalis- ja huhtikuun aikana suoritettiin tutkimuksen käytännön osuus, jonka aikana muotoiltiin kysymyksiä ja perehdyin teemahaastattelun teoriaan. Kysymysten muotoilussa ja asettelussa opastivat sekä koulun että opinnäytetyön tilaajan ohjaajat, haastattelut suoritin itsenäisesti.

Ensimmäiset tutkimuksen tulokset toimitettiin Metsäkeskuksen käyttöön kesäkuun alussa, jotta tiedot saatiin mukaan toiminnan suunnitteluun. Lopullisen opinnäytetyön oli tarkoitus olla valmis syksyllä 2015.

4 HAASTATTELUT

Haastattelutilaisuuksia työtä varten oli kaiken kaikkiaan seitsemän. Näiden seitsemän haastattelukerran aikana haastateltiin 15 eri toimihenkilöä, jotka ovat olleet tekemisissä Metsään.fi-palvelun kanssa. Haastateltavaksi otettavien valinnan suoritti Metsäkeskus, joka antoi toimijoiden yhteystiedot eteenpäin haastattelijalle. Haastattelut suoritettiin maalisi- ja huhtikuussa 2015.

4.1 Haastateltavien valinta ja haastattelujen toteutus

Haastateltavien valinnassa käytettiin ensisijaisena kriteerinä sijaintia. Haastateltavat toimijat valittiin Etelä-Suomen alueelta, jotta haastatteluja varten kuljettavat matkat eivät olisi kummallekaan osapuolelle liian pitkiä. Toinen kriteeri oli palvelun käyttö. Metsäkeskuksen asiakastietojärjestelmistä katsottiin, oliko kyseinen toimija ottanut palvelun käyttöönsä. Isommissa yrityksissä alueen esimies suoritti haastatteluun osallistuvien valinnan palvelunkäyttöaktiivisuuden perusteella.

Haastattelut suoritettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina, koska tämän menetelmän avoimen keskustelun omainen eteneminen koettiin tarkoitukselliseksi eniten palvelevaksi. Tätä samaa keskustelunomaista tilannetta ylläpidettiin myös siten, että osa haastatteluista suoritettiin ryhmähaastatteluina. Tällöin haastateltavat ikään kuin juttelivat keskenään omista käyttökokemuksistaan, haastattelijan vain seurattessa sivusta ja ohjatessa keskustelua.

Haastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin ja koostuivat kahdesta eri osiosta. Ennen varsinaista haastattelua haastateltaville annettiin lomake täytettäväksi (liite 2), jossa kysyttiin henkilön työurasta ja palvelun käytön aktiivisuudesta. Lomakkeen täytön jälkeen aloitettiin haastattelu, joka seurasi ennalta laadittua rakennetta (liite 1) löyhästi.

Haastattelun kysymykset oli jaoteltu tilaajan toiveiden mukaan Metsään.fi-palvelun eri toimintojen ja soveltuvuuksien alle. Näiden lisäksi haastattelujen alussa kysyttiin yleisesti yrityskohtaisesta palvelun käytöstä ja lopuksi toimihenkilöiden omia kehitysideoita ja yhteenveto kouluarvosanamuodossa asteikolla 1–5.

4.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on keskusteluun verrattavissa oleva haastattelun muoto. Tämän haastattelumetodin etu on avoimen keskustelun avulla saadun aineiston laatu, joka koostuu suoraan haastateltavien omista tuntemuksista ja kokemuksista. Teemahaastattelujen vaikeus onkin siinä, miten haastattelija saa pidettyä keskustelun omassa kontrollissaan. Haastateltava lähtee helposti hallitsemaan keskustelun suuntaa kertoessaan omaa tarinaansa. Tällaisissa tilanteissa korostuu haastattelijan taito hallita keskustelua ja saada tutkimuksessa hyödynnettäviä asianhaaroja esille. (Kurkela 2015.)

Ennen haastatteluihin ryhtymistä tulee suunnitella perusteellisesti, mitä teemoja haastatteluissa käsitellään. Useimmiten varsinainen käsittelyjärjestys määräytyy haastattelun kuluessa niin, että keskustelu sujuu luontevasti. Joissain tapauksissa tutkimusongelma saattaa asettaa rajoituksia, joiden takia koko haastattelu etenee ennalta määrätyn järjestyksen mukaisesti. Molemmissa tapauksissa haastattelijan vastuulle jää, että kaikki etukäteen valitsemat teemat käsitellään haastattelun aikana. (Kurkela 2015.)

Vaikka haastattelija onkin haastatteluja suunnitellessaan miettinyt kysymyksensä niin, että niillä on tietyt vastausvaihtoehdot, on haastatteluista saatu aineisto laaja nippu haastateltujen mielipiteitä. Jälkeenpäin tehty vastausten jäsentely yleensä johtaa siihen, että haastattelijan muodostamat päätelmät aineistosta peilaavat haastattelijan omia mielipiteitä eikä niinkään haastateltavien kokemuksia. (Kurkela 2015.)

Laadullisessa tutkimuksessa, ja etenkin teemahaastattelussa, haastateltavien valintaa ei voida suorittaa perinteisellä otannalla. Haastattelujen määrä tulee pitää pienenä, jotta kerättävä aineisto on vertailukelpoista. Tästä johtuen haastateltavien valintaperiaatteet tulee olla tarkkaan mietittynä ennen haastattelujen aloittamista. Näin helpotetaan omaa työtä myöhemmin aineiston tulkinnassa. (Kurkela 2015.)

5 TULOKSIA

Ensimmäiset varsinaiset tulokset tutkimusta varten tulivat esille jo ennen haastatteluja. Moni palvelun käyttäjäksi kirjautunut toimija kieltäytyi osallistumasta tutkimukseen vedoten palvelun vähäiseen käyttöön. Suurin syy oli metsänomistajien epäaktiivinen palvelun käyttö toimijan alueella. Toimijat kokivat tarpeettomaksi palvelun, koska heillä oli paremmat suhteet palvelun ulkopuolella oman toimialueensa metsänomistajiin. Toinen syy oli laserkeilausaineiston puute toimialueella. Toimijoiden toimialuetta ei ollut vielä keilattu tai alue oli vain osittain keilattu. Tästä johtuen kumpikaan osapuoli, eivät alueen metsänomistajat eivätkä toimijat käyttäneet palvelua aktiivisesti.

5.1 Taustatietojen kartoitus lomakkeella

Kaikki haastateltavat toimihenkilöt täyttivät lomakkeen (liite 2), joten lomakkeita tuli kokonaisuudessaan 15. Näin saatujen tietojen perusteella voi kertoa, että suurin osa haastateltavista on ollut alalla yli kuusi vuotta ja että kaikki haastatteluihin osallistuneet käyttävät palvelua vähintään kerran kuussa. Kukaan haastateltavista ei lomaketiedoissa ilmoittanut täyttävänsä metsänkäyttöilmoitusta palvelun kautta.

Muissa vastauksissa ei ollut huomattavissa minkäänlaista johdonmukaisuutta, esimerkiksi siten, että pidempään alalla olleet käyttäisivät palvelua vähemmän tai päinvastoin. Otokseen kasvattaminen olisi voinut tuoda johdonmukaisuuksia esiin.

5.2 Haastattelut

Haastattelukertoja oli seitsemän. Kolme haastattelua seitsemästä oli yksilöhaastatteluja, muut neljä olivat ryhmähaastatteluja. Haastattelujen tulokset on selkeyttämisen takia jaettu kolmeen osaan: niiden kohdistumisesta metsävaratiedon julkaisuun, palvelun toimivuuteen ja palvelun vaikutukseen metsäalalla.

5.2.1 Vaikutus metsäalaan

Palvelu koettiin lähes kaikissa haastatteluissa metsäalaa kehittäväksi hyödykkeeksi ja sen pääidea ymmärrettiin. Aktiiviset toimijat ovat huomanneet metsänomistajien varovaisen otteen palvelun käyttöönotossa ja tämän takia pelkäävätkin palvelun tulevaisuuden puolesta. Jos metsänomistajat eivät käytä palvelua, pienemmät metsäpalveluyrittäjät eivät saavuta täyttä mainostusarvoa, joka palvelulla on tarjota. Tästä seuraa noidankehä, jossa metsänomistajien passiivisuus aiheuttaa toimijoissa passiivisuutta, joka taas lisää metsänomistajien passiivisuutta.

Palvelun käytössä ei ollut juuri vaihtelua erikokoisilla yrityksillä, vaikka isommissa yrityksissä kannustetaankin ja muistutellaan palvelun käytöstä aktiivisesti. Vaikka lomaketiedoissa ei ollut selvää yhteyttä työvuosissa ja palvelun käytössä, tuli haastatteluissa esille, että alueelle uutena tulleet

toimihenkilöt käyttäisivät palvelua enemmän. Palvelu on helpottanut uudelle alueelle siirtyneen toimihenkilön työtä, sillä palvelun kautta löytyvät kaikki alueen metsänomistajien yhteystiedot. Yhteystietojen löytäminen on usein hankalaa, ja tässä Metsään.fi-palvelu on selvästi tehostanut toimintaa. Tuttuun toimihenkilöön asiakkaat osaavat ottaa suoraan yhteyttä ja päinvastoin, ilman Metsään.fi-palveluakin.

Tulevaa valtakunnallista kattavuutta pidetään suurena valtina palvelulle, sillä iso osa tutkimukseen osallistuneista yrityksistä siirtää palvelusta metsävaratietoa omiin järjestelmiinsä. Palvelu koetaan suurena hyötynä jo pelkän mainosarvonsa vuoksi, mutta samalla osa haastatelluista pelkää palvelun syrjäyttävän perinteisen metsäsuunnittelun. Pelko on kuitenkin aiheeton, sillä palvelun on tarkoitus toimia metsäsuunnitelman ja päätöksenteon tukena toimenpiteitä suunniteltaessa.

5.2.2 Palvelu

Muutamissa haastatteluissa palvelun todettiin olevan hidas ja kömpelö. Tämä osoittautui muun muassa karttojen latauksessa. Karttojen latautumisessa saattoi mennä pahimmissa tapauksissa jopa minuutteja. Toinen kömpelö asia, josta huomautettiin, oli palveluun kirjautuminen. Osa toimihenkilöistä koki kirjautumisprotokollan turhan monimutkaiseksi, kun taas toinen puoli koki tämän palvelun turvallisuutta lisäävänä tekijänä.

Palvelun ilmoittamia hakkuu- ja toimenpide-ehdotuksia kohtaan oltiin hyvin kriittisiä. Usein oli käynyt niin, että hakkuu oli jo joko käynnissä tai tehty, kun lähdettiin kuvion potentiaalia tarkastamaan maastoon. Näin oli käynyt myös monien hoitotoimenpiteiden kohdalla. Tähän toivottiin ripeää parannusta, sillä koko palvelun ideahan on helpottaa metsäammattilaisia löytämään ja metsänomistajia tarjoamaan työkohteita. Lisäksi hoitotöiden ja hakkuiden tulo- ja menoarvioita sanottiin vääristäviksi. Tulot olivat usein todellisuutta suuremmiksi arvioituja, sillä hakkuiden ja hoitotöiden kustannukset oli määritelty liian pieniksi.

Monet toiminnot olivat jääneet toimijoilta huomaamatta, tai niitä ei osattu hyödyntää kunnolla. Vahtipalvelua olivat lähes kaikki kokeilleet, mutta alle puolet kokeilleista oli osannut rajata vahdin omalle toimialueelleen. Mikäli näin ei ollut osannut tehdä, tuli sähköpostiin ilmoituksia koko Suomen alueelta ja tämän takia vahti oli otettu pois käytöstä. Yhteenvetominaisuudesta ei suurimmalla osalla ollut mitään tietoa, mutta lyhyen esittelyn jälkeen siitä sanottiin samaa kuin Metsään.fi-palvelun hakuominaisuuden kattavista rajausvaihtoehdoista. Kummatkin ominaisuudet tunnustettiin käytännöllisiksi ja hyödyllisiksi, jos metsänomistajia olisi niin paljon, ettei nopealla selaamisella saisi käytyä koko listaa lävitse. Isommissa kunnissa toimivat yritykset toivoivat hakuominaisuuteen kuntatasoa pienempiä rajausmahdollisuuksia, kuten rajaus kylätarkkuuteen tai kartta-piirtona.

Metsään.fi-palvelun mainittiin olevan vain oman työskentelyn apuväline, esimerkiksi yksikään yritys ei tehnyt metsänkäyttöilmoitusta palvelun kautta, vaan omilla järjestelmillään. Palvelulla lähinnä etsittiin kohteita ja

tämän jälkeen kaikki toiminta eteni kunkin yrityksen oman protokollan mukaan. Joiltain kohteilta saatettiin tulostaa kartta, mikäli omissa järjestelmissä oleva ilmakuva oli vanhempi.

Moniin palveluissa kohdattuihin ongelmiin koettiin riittäväksi ratkaisuksi lisätty koulutus, niin metsänomistajille kuin toimijoillekin. Metsänomistajille pitäisi selkeyttää palvelun termistöä. Usealle on hyvin epäselvää, mitä selailu- ja siirto-oikeudet tarkoittavat. Lisäksi toivottiin laserkeilauksen selventämistä tavalliselle metsänomistajalle. Monta kertaa toimija on joutunut hankalaan tilanteeseen, kun on pitänyt selventää, mistä Metsään.fi-palvelussa esiintyvät luvut ovat peräisin.

5.2.3 Metsävaratieto

Palvelussa oleva metsävaratieto sai haastateltavilta ristiriitaista palautetta. Toisinaan arvosteltiin, miten tiedot eivät pidä lainkaan paikkaansa, kun taas toisilla kohteilla kehuttiin varsin tarkkaa puustotietoa. Tämä paljastaa hieman myös sen, ettei toimijoillekaan ole täysin selvää tietoa siitä, mihin Metsään.fi-palvelun metsävaratieto perustuu ja millaista laserkeilaustieto on.

Yhdestä inventointiin liittyvästä seikasta kaikki toimijat olivat samaa mieltä: kuvion korjuukelpoisuuteen ei ole luottamista. Talvikorjuukelpoiseksi oli luokiteltu kesäleimikoita ja päinvastoin. Osa palvelun korjuukelpoisuuksista on maapohja- ja kasvupaikkatietojen perusteella simuloitu kuviokohtaisiksi. Tällöin kuvion ulkopuoliset tekijät, kuten metsäautotien kantavuus ja ympäröivä maasto, eivät vaikuta korjuukelpoisuuden määrittelyyn. Jokaisella metsäammattilaisella on myös aina omat mielipiteensä, joten metsäsuunnittelijan ja puunostajan määritelmät korjuukelpoisuudesta eivät aina kohtaa.

Haastatteluunkin osallistuneet toimijat huomauttivat saatavilla olevan metsävaratiedon vähyyden rajoittavan heidän palvelun käyttöönsä. Toisilla käyttö oli selvästi lisääntynyt sen jälkeen, kun lisää alueen metsävaratietoa oli julkaistu. Muutenkin laaja metsävaratieto ja sen latausmahdollisuus omiin järjestelmiin koettiin isona valttina ja aktivoivana tekijänä.

Kun metsävaratieto ajetaan Simo-ohjelmiston läpi, on julkaisuun asti päässyt muutamia vahinkoja. Parissakin haastattelussa tuli esille, että palvelussa ehdotettiin hakkuita ympäristötuki- ja suojelualueille. Tämän kanssa toivottiin tarkkuuta, sillä vahinko tällaisessa tilanteessa olisi suuri ja vastuu hakkuusuunnittelijalla.

5.3 Yhteenveto

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että toimijat ovat olleet tyytyväisiä palveluun, mutta kehittämisen varaa on. Tätä päätelmää tukee myös haastattelujen lopuksi annettujen arvosanojen keskiarvo, 3+ (arvosteluasteikko 1-5).

Mikäli tulevaisuudessa yhä useampi metsänomistaja alkaa käyttää palvelua aktiivisesti, uskotaan tämän myös aktivoivan yrityksiä käyttämään palvelua enemmän. Palvelu nähdään suurena hyötynä pienille metsäpalveluyrityksille, vaikka isot yritykset ovatkin selvästi aktiivisimpia käyttäjiä.

Haastattelujen aikana toivottiin enemmän koulutusta palvelun käyttöön. Isommille yrityksille voisi järjestää ihan omat koulutuksensa ja pienemmille yrityksille voisi pitää yhteisiä Metsään.fi-koulutuspäiviä. Ja jotta saataisiin metsänomistajille varmuutta palvelun käyttöön ja metsänomistajien itse tekemät hoitotoimenpiteet pois ilmoituksista, myös metsänomistajien kouluttamiseen tulee edelleen panostaa aktiivisesti.

6 POHDINTAA

Tutkimukseen osallistuneiden määrä ei laadullisessa tutkimuksessa määrittele tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisesta tutkimuksesta pyritään tekemään luotettava jo haastateltavien valintavaiheessa. Tätä tutkimusta varten oli tilaaja määrittänyt selvät kriteerit, joiden perusteilla haastateltavat valittiin. Haastatteluihin valittiin vain todistettavasti aktiivisia palvelun käyttäjiä Etelä-Suomesta. Lisävahvistuksen tutkimuksen luotettavuudesta antaa haastatteluista kerätyn aineiston johdonmukaisuus, yhteneväisyys ja keskinäinen vertailukelpoisuus.

Teemahaastattelun periaatteita hyödyntämällä tutkimuksessa saatiin haastateltavilta sellaista palautetta, joka olisi jäänyt saamatta perinteisen lomakekyselyn avulla. Toimijoiden palaute toi esille konkreettisia ongelmakohtia, jotka nousevat esille palvelua työkaluna käytettäessä. Nämä esille saadut tiedot olivat juuri sitä, mitä tilaaja toivoi tutkimuksen paljastavan, joten tältä osin tutkimustavoitteet saavutettiin.

Lomake, joka jaettiin aina ennen jokaista haastattelua kunkin toimihenkilön täytettäväksi, ei antanut juurikaan tutkimuksessa hyödynnettävää tietoa. Lomakkeen kysymykset keskittyivät pääasiassa haastateltavan henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Suurin osa haastateltavista oli ollut metsäalalla yli kuusi vuotta ja kaikki käyttivät palvelua vähintään pari kertaa kuu-kaudessa. Se, ettei kukaan täyttänyt metsänkäyttöilmoitusta palvelun kautta, oli lomakkeen ainut kiistan tulos. Kaikki haastateltavat kokivat omien järjestelmiensä kautta tehtävän ilmoituksen helpommaksi.

Kaikilla haastattelukerroilla palvelun hyödyt metsäalalla tunnustettiin. Se nähtiin metsänomistajaa aktivoivana tekijänä ja hyvänä mainospaikkana uusille metsäpalveluyrittäjille. Tästä kuitenkin huomautettiin, että vähäinen aktiivisten metsänomistaja käyttäjien määrä ei palvele yrittäjien mainostarkoitusta. Myös esitettiin useita esimerkkejä siitä, ettei metsänomistaja osannut käyttää palvelua oikein, mikä taas ennemminkin haittasi toimijoiden työntekoa.

Haastattelujen aikana selvisi, että toimijatkaan eivät osaa käyttää palvelua ja hyödyntää sen kaikkia ominaisuuksia. Tämä selvisi, kun eri ominaisuuksien käytöstä kyseltäessä hämmästeltiin haastattelijan kysymystä ja haastatteliija joutui selittämään, mistä on kyse. Osa haastateltavista osasi haastattelijan selityksen jälkeen sanoa joko kokeilleensa tai jopa käyttävänsä näitä toimintoja.

Kaikkien haastattelujen aikana nousi esille edellä mainittuja tapauksia ja ongelmia. Nämä ovat selviä merkkejä siitä, että koulutusta Metsään.fi-palvelun käyttöön tulisi edelleen antaa metsänomistajille ja koulutustoimintaa pitää laajentaa myös toimijoiden puolelle. Metsäkeskus on kuluvan vuoden aikana tehostanut metsänomistajien koulutusta erilaisilla tapahtumilla, joista esimerkkinä *Tehot irti Metsään.fi-palvelusta*, jossa keskitytään palvelun tehokkaaseen käyttöön. Tämän lisäksi palvelun sisäistä käyttöohjeistusta on parannettu.

Samanlaisia koulutuksia tulisi järjestää myös toimijoille. Vaikka metsäalan toimija nykyisin joutuukin käyttämään tietokonetta päivittäin työssään, ei se tarkoita, että koneen käyttö olisi sujuvaa. Samanlainen ikärakenne, jolla perustellaan metsänomistajien koulutustarvetta, näkyy myös toimijapuolella. Jos halutaan, että Metsään.fi-palvelun kautta tapahtuva työkohteiden välitys lisääntyy, myös toimijat on otettava huomioon koulutustapahtumia suunniteltaessa.

Tutkimukseen oli vaikea saada osallistumaan pienempiä metsäpalveluyrityksiä. Kieltäytyjät ilmoittivat syyksi metsänomistajien ja oman käytön vähyyden. Käsittääkseni palvelua on kuitenkin alusta asti mainostettu pienille ja keskisuurille metsäpalveluyrityksille, helpottamaan työkohteiden hakua ja asiakaskontaktointia. Tutkimuksessa kuitenkin selvisi, että isommat yritykset ovat selvästi tehokkaampia ja aktiivisimpia palvelun käyttäjiä.

Tulisiko pk-yrityksille tarjota jonkinlaisia liittymistarjouksia palveluun, jotta metsänomistajillekin löytyisi palvelusta enemmän tarjontaa? Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että palvelu olisi juuri näille yrityksille hyvä ponnistuslauta tehokkaaseen liiketoimintaan. Uudelleen miettimällä palvelun kuntakohtainen hinnoittelutapa voitaisiin saada pk-yrityksiä lisää palvelun aktiivikäyttäjiksi. Hinnoittelun voisi vaikka porrastaa kuntien koon mukaan tai sitouttaa valittujen kuntien kokonaisuhteisiin.

Uusia ominaisuuksia ei monikaan haastateltava ehdottanut, sillä he halusivat, että palvelun sujuvaan toimintaan panostettaisiin ensin. Ehdotetut lisäominaisuudet eivät olleet suuria. Eräs toimihenkilö ehdotti tulosteen saamista suoraan PDF-muodossa. Tämä olisi varsin pieni mutta hyödyllinen päivitys. Toinen vähän enemmän työtä vaativa muutos, jonka mahdollisuutta pohdittiin, oli tila-arvio. Mahdollisesti tällaisella uudella ominaisuudella saataisiin kannustettua kuolinpesien tilakauppaa ja sukupolvenvaihdoksia. Mutta kuten moni haastateltava sanoi, ensin kannattaa perehtyä nykyisen palvelun toimivuuden parantamiseen.

LÄHTEET

- Business Wire. 2015. Finnish Forest Centre's Database of Privately-Owned Forests Reaches 1 Million Hectares. Viitattu 24.9.2015.
<http://www.businesswire.com/news/home/20150526005282/en/#.VgOzSU3ouTM>
- Greis, K. 2015. Metsänomistajapalvelujen asiantuntija. Suomen metsäkeskus. Opinnäytetyöneuvottelu ja Metsään.fi-palvelun esittely 22.1.2015.
- Kurkela, R. 2015. Tilastollinen tiedonkeruu. Viitattu 16.10.2015.
<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>
- Metsäkeskus. 2015a. Tietoa palvelusta. Viitattu 13.3.2015.
<http://www.metsaan.fi/tietoa-palvelusta>
- Metsäkeskus. 2015b. Hyödyt toimijoille. Viitattu 13.3.2015.
<http://www.metsaan.fi/hyodyt-toimijoille>
- Metsäkeskus. 2015c. Liittyminen – toimijat. Viitattu 24.9.2015.
<https://www.metsaan.fi/liittyminen-toimijat>
- Metsäkeskus. 2015d. Tunnusten hankinta. Viitattu 24.9.2015.
<https://www.metsaan.fi/tunnusten-hankinta>

HAASTATTELURUNKO

Yleistä

- Osaatko arvioida, kuinka moni yrityksessä käyttää palvelua säännöllisesti?
- Onko yrityksellä omat toimintaohjeet palvelun käyttöön?
 - o esim. malliprosesseja, jos on mitä?
 - o Miten varmistetaan, ettei useampi ota samaan asiakkaaseen yhteyttä?
 - o Kuinka otetaan asiakkaaseen yhteyttä?
- Käytetäänkö palvelua vai siirretäänkö metsävaratiedot yms. omaan ohjelmistoon
- Onko Metsään.fi-palvelu muuttanut käytäntöjä omaan/yrityksen toimintaan?
- Missä tilanteissa käytätte palvelua? Mikä sysää käyttämään?
 - o Miten käyttää?
 - reitit polut, näytätkö vaikka?

Työkohdehaku

- Minkälaisia hakukriteerejä käytetään?
 - o Kuinka rajaa laajasta tarjonnasta haluamansa?
 - o Lisättäviä /turhia?
- Onko käytännöllinen?
 - o Kehitysehdotuksia?
- Onko vahtipalvelu käytössä?
 - o Miten käytetään?/Miksi ei?
 - o Onko ollut hyödyllinen?
- Onko luotu ja tallennettu Suosikit?
 - o Miten käytetään?/Miksi ei?
 - o Onko ollut hyödyllinen?
- Metsätilat
 - o Käytetäänkö jotenkin muuten, kuin edellä mainituissa tilanteissa?
- Onko tutustunut yhteenvedo toimintoon?
- Kumpaa käyttää enemmän: karttaa vai listaa asiakkaista?

Käytätkö palvelua työmaasuunnitteluun?

- Miten? Miksei?

Metsänkäyttöilmoitus

- Käytetäänkö?
 - o Miten käytetään?/Miksi ei?
 - o Onko ollut hyödyllinen?

Ilmoitukset

- Käytetäänkö?
 - o Miten käytetään?/Miksi ei?
 - o Onko ollut hyödyllinen?
- Otetaanko asiakkaisiin yhteyttä näiden perusteella?
 - o Työmaa- vs. palvelupyynnöt
- Vaikuttaako ilmoitettujen hakkuusaantojen laatija?

Lopuksi

- Miten kehittäisit palvelua?
 - o Mikä saisi käyttämään enemmän ja monipuolisemmin?
 - o Minkä koet kaikkein tärkeimmäksi kehityskohteeksi?
 - jos useampi ehdotus →järjestykseen
- Suositteletko palvelun käyttöä?
 - o Kenelle?
- yhteenveto arvosana (1-5) + lyhyet perustelut (lomakkeen loppuun)

KYSELYLOMAKE

Kuinka kauan olet ollut metsälalla?

- alle 3 vuotta
- 3-6 vuotta
- yli 6 vuotta

Mikä on nykyinen tehtäväsi?

Kuinka kauan olet ollut tässä tehtävässä?

- alle 3 vuotta
- 3-6 vuotta
- yli 6 vuotta

Kuinka usein käytät Metsään.fi-palvelua?

- päivittäin
- viikoittain
- kuukausittain
- satunnaisesti

Mitä toimintoja käytät Metsään.fi-palvelussa?

- Työkohdehaku
- Vahtipalvelu
- Suosikit
- Metsätilat
- Metsänkäyttöilmoitus
- Ilmoitukset