

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Metsätalouden koulutusohjelma

Johanna Alastalo

SUOMEN METSÄKESKUKSEN TOIMINTA JA PALVELUT POH-
JOIS-KARJALAN ALUEELLA

Opinnäytetyö
Joulukuu 2014



OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2014
Metsätalouden koulutusohjelma

Karelia-AMK, biotalouden keskus
Sirkkalantie 12 A
80100 JOENSUU
013 260 6900

Tekijä
Johanna Alastalo

Nimeke
SUOMEN METSÄKESKUKSEN TOIMINTA JA PALVELUT POHJOIS-KARJALAN
ALUEELLA

Toimeksiantaja
Suomen metsäkeskus, Pohjois-Karjalan alueyksikkö

Tiivistelmä

Suomen metsäkeskuksella on tarkoitus saada metsäala kasvuun mm. yhdessä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Suomen metsäkeskuksella on tarkoituksena kehittää koko metsäalaa, kehittämällä omaa toimintaansa ja palveluita.

Tämän haastattelututkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakasnäkökulmaa Suomen metsäkeskuksen palveluista ja toiminnasta Pohjois-Karjalassa. Haastateltavat asiakkaat valittiin niistä sidosryhmistä, metsäalan organisaatioista sekä toimijoista, jotka ovat yhteistyössä Suomen metsäkeskuksen julkisten palveluiden kanssa.

Tuloksien perusteella Suomen metsäkeskus kykenee parantamaan omaa toimintaansa sekä palveluita, niin että ne hyödyntävät molempia osapuolia.

Kieli
suomi

Sivuja 32
Liitteet 1
Liitesivumäärä 1

Asiasanat

Suomen metsäkeskus, palvelut, asiakasnäkökulma, haastattelu.



THESIS
December 2014
Degree Programme in Forestry
Karelia UAS
Centre for Natural Bioeconomy
Sirkkalantie 12 A
80100 JOENSUU
FINLAND
Tel. 013 260 6900

Author
Johanna Alastalo

Title
Activities and Services of Finnish Forest Centre in North Karelia

Commissioned by
Finnish Forest Centre, North Karelia

Abstract

The Finnish Forest Centre aims to promote the growth of the forest sector together with customers and partners. By developing its own operations and services, the Finnish Forest Centre is able to develop the whole of the forest sector.

The purpose of this thesis was to examine the customer perspective of the services and activities of the Finnish Forestry Centre in North Karelia. The customers to be interviewed were selected from stakeholders, forestry organizations and operators who are in cooperation with the Finnish Forest Centre, Public Services.

The results of the thesis indicate that the Finnish Forestry Centre is able to improve their own operations and services so that they benefit both parties.

Language
Finnish

Pages 32
Appendices 1
Pages of Appendices 1

Keywords

Finnish Forest Centre, services, customer perspective, interview.

Sisältö

TIIVISTELMÄ ABSTRACT

Sisältö	4
1 Johdanto	5
2 Tausta	6
2.1 Suomen metsäkeskus	6
2.2 Metsäalan muutokset	7
2.3 Palvelu ja palvelun laatu	8
2.3.1 Suomen metsäkeskuksen palvelut	9
2.3.2 Asiantuntijuus	11
3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävä	12
4 Opinnäytetyön toteutus	12
4.1 Tutkimusmenetelmä	13
4.2 Teemahaastattelu	14
4.3 Aineiston kerääminen	16
4.4 Aineiston analysointi	17
5 Opinnäytetyön tulokset	19
5.1 Tutkimuksen taustatiedot	19
5.2 Rahoitus- ja tarkastuspalvelu	19
5.2.1 Metsälaki ja luonnonlaadun valvonta	20
5.2.2 Kamera	21
5.3 Asiakkuus- ja metsätietopalvelu	21
5.3.1 Metsään.fi	22
5.3.2 Metsään.palstat ja Metsään.fi-toimijapalvelu	23
5.3.3 Metsävaratiedot	24
5.4 Metsäalan edistämispalvelu	24
5.5 Yleinen asiakasnäkökulma organisaatiosta	26
5.6 Yhteenveto	27
6 Pohdinta	28
6.1 Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden arviointi	28
6.2 Oppimisprosessi	29
6.3 Jatkotutkimusaiheet ja kehittämisideat	29
Lähteet	31

Liitteet

Liite 1 Apukysymyksiä haastateltaville

1 Johdanto

Suomen metsäkeskuksen tarkoituksena on saada metsäala kasvuun yhdessä asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden, henkilöstön ja koko yhteiskunnan kanssa. Suomen metsäkeskuksen merkittävämpänä tarkoituksena on kehittää koko metsäalaa, kehittämällä omaa toimintaansa ja palveluita.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää asiakasnäkökulmia haastattelemalla asiakkaita Suomen metsäkeskuksen julkisten palveluiden Pohjois-Karjalan alueyksikön palveluista ja toiminnasta. Opinnäytetyöni yhdeksi näkökulmaksi valitsin asiantuntijuuden, joka rakentuu useista kohdista. Tässä tapauksessa haastateltavat asiakkaat olivat niistä sidosryhmistä, jotka ovat enemmän tai vähemmän yhteistyössä Suomen metsäkeskuksen kanssa. Työn perimmäisenä tarkoituksena on saada Pohjois-Karjalan alueyksikköä kehittämään omaa toimintaansa ja asiakassuhteitaan niin, että se hyödyttää palveluiden tuottajaa sekä käyttäjää. Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimi Suomen metsäkeskus, julkiset palvelut, Pohjois-Karjalan alueyksikkö. Työn edetessä edellä mainitun toimeksiantajan nimi on muuttunut organisaation strategiamuutoksen myötä Suomen metsäkeskukseksi.

Opinnäytetyössä käytettiin aineiston keräämismenetelmänä teemahaastattelua. Mielestäni teemahaastattelua käyttämällä sain laajan ja monipuolisen aineiston, lisäksi se mahdollisti tarkan ja yksityiskohtaisemman tiedon hankinnan. Teemahaastattelu on avoimen ja lomakehaastattelun välimuoto ja tyypillistä sille on, että haastattelun aihepiiri on tiedossa. Teemahaastattelu etenee vapaamuotoisesti ja keskustelumaisesti.

Tässä opinnäytetyössä kerrotaan henkilöhaastatteluiden tuloksista, asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kokemuksista ja toiveista tulevan suhteen.

2 Tausta

2.1 Suomen metsäkeskus

Suomen metsäkeskus aloitti toimintansa vuoden 2012 alussa, jolloin laki Suomen metsäkeskuksesta tuli voimaan. Tällöin aiemmin erillään toimineet 13 maakunnallista metsäkeskusta yhdistyivät valtakunnalliseksi organisaatioksi, jotka toimivat alueyksikköinä. Niiden toimintaa johdettiin ja johdetaan edelleenkin Lahden keskusyksiköstä. Suomen metsäkeskuksen toimintaa ohjaa ja valvoo johtokunta, jonka jäsenet asettaa maa- ja metsätalousministeriö. Metsäkeskuksessa toimi aikaisemmin kaksi toisistaan erillistä yksikköä: julkiset palvelut ja metsäpalvelut. (SMK 2013a.) Metsäkeskuksen nimen alla toiminut metsäpalvelut-yksikkö eriytyi täysin Suomen metsäkeskuksen organisaatiosta vuoden 2013 loppuun mennessä. Nykyään Suomen metsäkeskuksen alla toimii ainoastaan julkiset palvelut, joka tunnetaan tänä päivänä yksinkertaisesti nimellä Suomen metsäkeskus.

Metsäkeskuksen tehtävät on määritelty laissa Suomen metsäkeskuksesta:

”Metsäkeskus on metsien kestävää hoitoa ja käyttöä sekä niiden monimuotoisuuden säilyttämistä ja metsiin perustuvien elinkeinojen edistämistä koskevia tehtäviä hoitava koko maan kattava kehittämis- ja toimeenpano-organisaatio. Metsäkeskuksen tehtävänä on metsiin perustuvien elinkeinojen edistäminen, metsiä koskevan lainsäädännön toimeenpano ja metsätietoihin liittyvien tehtävien hoitaminen.”
(Laki Suomen metsäkeskuksesta 2011, 1§.)

Suomen metsäkeskuksen tehtävänä on edistää metsäalan kestävyttä ja kilpailuetua yhdessä asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden kanssa. Suomen metsäkeskuksen tavoitteena on olla metsäalan suunnannäyttävä ja kokoava voima, joka auttaa yhdistämään metsäalan tiedon ja osaamisen. Tehtävänä sillä on jakaa puolueetonta, tieteelliseen tutkimukseen ja käytännön kokemukseen perustuvaa tietoa Suomen metsistä, sekä metsäluonnosta ja metsätaloudesta. Suomen metsäkeskuksen toimintaa rahoitetaan pääasiassa valtion varoin.

Suomen metsäkeskuksen palvelut ovat lakiin perustuvia metsätalouden toimintoja. Nämä ovat edistämis-, rahoitus- ja tarkastuspalveluja metsänomistajille sekä metsätalouden organisaatioille. Tehtävät on jaettu neljään eri prosessiin, joita ovat asiakkuus-, metsätieto-, edistämis- sekä rahoitus- ja tarkastuspalvelut. (Suomen metsäkeskus 2013.)

Asiakkuuspalvelussa kehitetään ja ylläpidetään metsäkeskuksen Metsään.fi-palvelua ja asiakashallintajärjestelmää. Metsätietopalveluissa kerätään metsävaratietoa ja edistetään tiedon hyödyntämistä. Edistämispalveluissa taas neuvotaan, koulutetaan ja edistetään metsän- ja luonnonhoitoa ja bioenergian käyttöä. Lisäksi edistämispalveluissa toteutetaan metsäalan kehittämishankkeita ja osallistutaan alueelliseen ohjelmayhteistyöhön. Rahoitus- ja tarkastuspalveluissa toteutetaan metsäkeskuksen julkisia hallintotehtäviä, kuten lakien valvontaa ja toimeenpanotehtäviä sekä metsätalouden ja ympäristöhoidon tukien hallintointia. (SMK 2013b.) Lisää palveluista kerrotaan kohdassa 2.3.1.

2.2 Metsäalan muutokset

Metsäalan palveluiden merkitys tulee korostumaan tulevaisuudessa, sillä metsäalaan liittyy jo tällä hetkellä paljon palveluja, kuten puunjalostustuotteisiin sekä metsäalaan laajemmin liittyvät palvelut ja toiminnot. Lisäksi luontomatkailu- ja virkistyspalvelut ovat nykyään hyvin keskeisiä ja kasvavia palveluita. Metsäalan palvelut on hyödyllistä jakaa kolmeen kategoriaan: puunjalostustuotteisiin liittyviin palveluihin, metsätalouteen liittyviin palveluihin ja metsiin liittyviin palveluihin. (Hetemäki 2009.)

”Suomen metsäalan historiassa olemme parhaillaan ehkä mittasuhteiltaan samanlaisessa murroksessa kuin 1800-luvun lopulla, jolloin laajamittainen tervantuotanto oli jo loppumassa ja massa- ja paperiteollisuus alkoi kehittyä. Maailmantalouden rakenteiden muuttuessa myös metsäala on murrosvaiheessa tai luovassa tuhossa, jossa jotkut perinteiset elinkeinotoiminnot taantuvat ja uusia nousee tilalle.” (Hetemäki 2009.)

Kuten edellä esitettiin, metsien käytön tarpeet eivät liity ainoastaan puunjalostukseen ja puuntuotantoon. Kasvavaa kysyntää on ja tulee olemaan myös metsien muille palveluille. Monelle metsänomistajalle voi tulevaisuudessa olla metsän monimuotoisuus tärkeämpi ja arvokkaampi, näin ollen voi olla, että puita ei kaadeta niin kuin ennen. Metsien monimuotoisuuden lisääminen voi jatkossa tarjota enemmän myös elinkeino- ja liiketoimintamahdollisuuksia. Monipuolisuus ja erilaiset metsäalan palvelut näyttäisivätkin olevan Suomen metsäalan tulevaisuutta.

Tulevaisuudessakin puuta tuotetaan sellumateriaaliksi ja sahatukiksi, mutta niiden lisäksi yhä enemmän sähköksi, polttoaineeksi ja tekstiileiksi. Luultavammin enemmän liikevaihtoa ja työpaikkoja syntyy kuitenkin markkinointiin ja asiakaspalveluun liittyviin palveluihin.

”Metsä tarjoaa myös yhä enemmän mahdollisuuksia palveluelinkeinoille, kuten matkailu- ja virkistyspalveluihin. Suomen vahvuuksia metsäalalla ovat muun muassa runsaat ja elinvoimaiset metsävarat, kansainvälisesti poikkeuksellisen laaja yksityismetsänomistus, korkeatasoinen koulutus ja tutkimus, hyvät liikenne- ja tietoliikenneverkot, luottamus ja vähäinen korruptio. Nämä ovat myös kilpailukykytekijöitä, joita on vaikea siirtää toiseen maahan.” (Hetemäki 2009.)

Joensuussa toimii tällä hetkellä palvelualan yksi merkittävä metsäklusteri. Korkeakoulujen, tutkimuslaitosten ja asiantuntijayritysten ja organisaatioiden klusteri sisältää mm Metlan, Itä-Suomen yliopiston, Euroopan metsäinstituutin, Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitoksen, Karelia-ammattikorkeakoulun, Suomen metsäkeskuksen ja tiedepuiston yritykset.

2.3 Palvelu ja palvelun laatu

”Palvelu on aineettomia toimintoja tai prosesseja, joita tarjotaan ratkaisuksi asiakkaan ongelmiin. Yleensä palveluun sisältyy asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus, mutta ei aina.” (Grönroos 2003.)

”Miten tuote ja asiakas kohtaavat? Onko tuotettava palvelu asiakkaan tavoitettavissa? Vastaako se asiakkaan tarpeita?”. Palvelutapahtumassa asiakas ja palvelun suorittaja ovat joko suoraan tai välillisesti vuorovaikutuksessa keskenään. Palvelutapahtuma on aina yksilöllinen ja erilainen. Vuorovaikutuksen toimivuus vaikuttaa palvelun onnistumiseen hyvin paljon, sillä asiakkaan on viihdyttävä palvelun suorittajan seurassa varsinkin, jos kyse on henkilökohtaisesta palvelusta. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000.)

Palvelun todellinen laatu on asiakkaan näkemys palvelun onnistumisesta. Laatuarvioon vaikuttaa palvelutapahtuman onnistuminen, asiakkaan odotukset ja aikaisemmat kokemukset. (Korkeamäki ym. 2000.) Usein palvelun tuottajan ja asiakkaan välinen yhteistyö vaikuttaa palvelun laadun arvioinnille. Yrityksen tai organisaation kaikki työntekijät, jotka ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa luovat kuvaa asiakaspalvelun laadusta. Yrityksen tai organisaation imago vaikuttaa myös palvelun laatukokemukseen. Huono imago voi vaikuttaa heikentävästi palvelun laatuun. Hyvä imago taas voi saada asiakkaan antamaan pienet poikkeamat laadussa anteeksi. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002.)

2.3.1 Suomen metsäkeskuksen palvelut

Suomen metsäkeskuksen tehtävät on jaettu neljään eri prosessiin, joita ovat asiakkuus-, metsätieto-, edistämis- sekä rahoitus- ja tarkastuspalvelut. Suomen metsäkeskus tekee asiakastyötä tapaamisten, asiakastukipuhelimen, verkkopalveluluiden ja koulutustapahtumien avulla. (Suomen metsäkeskus 2013.)

Asiakkuuspalveluihin kuuluu neuvonta, sekä Metsään.fi ja Metsään.fi-toimijapalvelun. Metsään.fi-palvelu tarjoaa metsänomistajalle puolueettoman tavan ylläpitää yhteyttä metsäänsä. Metsään.fi-palvelusta löytyvät metsänomistajan metsätilojen metsävaratiedot, joihin sisältyvät mm. ilmakuvat, kuviokohtaiset puustotiedot ja hoitotyösuunnitelmat. Palvelu on suunnattu ensisijaisesti pienten ja keskisuurten tilojen omistajille. Metsänomistajan antamalla suostu-

muksensa Metsään.fi-palvelun kautta voidaan näyttää metsäalan toimijoille omien metsien tietoja, niin toimija näkee samat metsätilan tiedot kuin itse metsänomistajakin. Näin ollen toimija ja metsänomistaja voivat suunnitella yhdessä mahdollisia metsän hoitotoimenpiteitä ja neuvotella puukaupoista. (Suomen metsäkeskus 2013.)

Metsään.fi-toimijapalvelu tarjoaa tehokkaan ja monipuolisen hakupalvelun, jonka avulla toimija löytää metsänomistajan yhteystiedot ja kaikki metsätiedot, joihin metsänomistaja on antanut suostumuksensa. Tämä palvelu tuli käyttöön loppuvuodesta 2013. Metsään.palstat-palvelun avulla metsänomistaja voi löytää vaivattomasti tekijän nuoren metsän hoitokohteelleen. Metsänomistajan tarvitsee vain antaa lupa metsäkeskuksen edustajalle, joka vie tiedot kohteelta ja omistajan yhteystiedot palveluun. Metsässä toimijat, joille metsäkeskus on myöntänyt käyttöoikeuden, voivat selailla kohteita verkossa, ja tehdä tarjouksia niistä. (Suomen metsäkeskus 2013.)

Metsätietopalvelut tuottavat metsävaratietoa, se tarkoittaa sitä, että metsäkeskus kerää metsätietoa yksityisten ja julkisten tahojen omistamista metsistä. Metsätiedolla tarkoitetaan paikkatietoja, jotka kuvaavat metsien kuntoa ja muodostuneisuutta, sekä niiden hoitoa ja käyttöä. Metsätiedot ovat metsänomistajien ja heidän luvallaan myös toimijoiden käytettävissä Metsään.fi-palvelussa. Alueelliset metsätiedot ovat julkisia, eivätkä sisällä sellaisia yksityiseen henkilöön kytkettäviä tietoja, joiden luovutus edellyttää metsätietolain mukaista ja luovutus päätöstä. Metsätiedon julkaisua säätelee metsätietolaki. (Suomen metsäkeskus 2013.)

Edistämispalvelut tuottavat asiantuntijapalveluita ja erilaisia metsäalan koulutuksia. Metsäkeskus tarjoaa asiantuntemuksen alueelliseen metsätietoon, metsää koskevaan lainsäädäntöön, luonnonhoitoon ja metsätöiden laadunvalvontaan liittyvissä asioissa. Edistämispalvelut tarjoavat erilaisia kursseja ja koulutuksia ajankohtaisista aiheista, kuten luonnonhoidosta, metsäalaa koskevan lainsäädännön muutoksista ja hyönteistuhojen torjunnasta. Metsäkeskus järjestää myös metsänomistajille koulutuksia, sekä edistää metsien monipuolista

käyttöä erilaisilla hankkeilla, mm. elinkeinotoimintaa ja luonnon monimuotoisuutta. (Suomen metsäkeskus 2013.)

Rahoitus- ja tarkastuspalveluissa toteutetaan metsäkeskuksen julkisia hallinto- tehtäviä, kuten lakien valvonta- ja toimeenpano tehtäviä sekä metsätalouden ja ympäristönhoidon tukien hallinnointia. Rahoitus- ja tarkastuspalvelu valvoo metsänomistajien metsän- ja luonnonhoitotöiden toteutusta, metsäammattilaisten työnjälkeä metsissä ja julkisen rahoitustuen lainmukaista käyttöä. Työn perustana ovat mm. metsälaki, laki kestävän metsätalouden rahoituksesta (kemera) ja metsätuholaki. Metsäkeskuksen tehtävä on valvoa Suomen metsälainsäädäntöä. Korjuujäljen tarkastaminen on tärkeä osa metsälain valvontaa. Korjuujäljellä tarkoitetaan metsätilan puuston ja maaperän tilaa puunkorjuun jälkeen. Metsässä tehtyjen toimenpiteiden on täytettävä niin metsälain vaatimukset kuin metsänhoitosuosituksen laatukriteerit. Luontolaadun arviointeja suoritetaan myös yksityismetsissä. Metsäkeskus rahoittaa yksityismetsänomistajien metsän- ja luonnonhoitotöitä valtion budjettirahoituksen avulla. Rahoitus perustuu laissa säädettyihin tukimuotoihin, joista tärkein on Kestävän metsätalouden rahoituslakiin perustuva kemeratuki. Metsäkeskus tukee metsien suojelua METSO-ohjelman kautta myöntämällä metsätalouden ympäristötukea ja rahoittamalla luonnonhoitohankkeita. (Suomen metsäkeskus 2013.)

2.3.2 Asiantuntijuus

Palvelutuotteen ja palvelutilanteen toteuttamiseen tarvitaan asianmukaista asiantuntijuutta. Asiantuntijuus on taitoa, joka kehittyy pitkällisen kokemuksen ja tiedon myötä. Paras asiantuntija on innovaattori, joka on hieman edellä muita erikoisalueensa tutkimisessa ja soveltamisessa. Asiantuntijassa yhdistyvät tieto, kokemukset ja ilmaisukyky. Kokemuksia tarvitaan tiedon oikeanlaiseen käyttöön ja soveltamiseen. Asiantuntijuudella on parempi perusta, mitä enemmän asiantuntijalla on omakohtaisia kokemuksia ja hankitun tiedon sisäistämistä. Asiantuntijuuden osaamista voidaan eritellä monin eri tavoin. Usein siihen liittyy tosiasioiden, sisältöjen ja keskeisten käsitteiden tunteminen, erilaisia taitoja, ha-

vaintojen ja diagnoosien tekemistä, alaan liittyvien tietovarantojen tuntemista sekä osaamiseen liittyviä eettisiä ja moraalisia asioita. (Hakkarainen, Palonen & Paavola 2002.)

Asiantuntijuus on muutakin kuin yhden yksilön ominaisuus. Taitoja on vaikea hankkia ilman muiden apua. Korkeatasoinen osaaminen on pikemmin ryhmien kuin yksilöiden ominaisuus. Asiantuntijat kuuluvat yleensä jonkin kulttuurin, työyhteisön tai ryhmittymän jäseniksi, joka määrittää tietyille osaamisille kriteerit. Tässä opinnäytetyössä asiantuntijuudella oli merkitystä haastateltavien valintaan.

3 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimustehtävä

Tämän työn perimmäisenä tarkoituksena oli selvittää asiakasnäkökulma Suomen metsäkeskuksen palveluista ja toiminnoista, joiden avulla Suomen metsäkeskus, Pohjois-Karjalan alueyksikkö kykenee kehittämään omaa toimintaansa ja palveluitaan niin, että se hyödyttää palveluiden tuottajaa sekä käyttäjää. Tutkimustehtävänä oli selvittää haastatteleamalla, miten erilaiset asiakkaat ja sidosryhmät kokevat Pohjois-Karjalan alueyksikön palvelut. Toimeksiantajana oli Suomen metsäkeskus, julkiset palvelut, Pohjois-Karjalan alueyksikkö.

4 Opinnäytetyön toteutus

Tutkimusprosessi sisältää monia vaiheita, kuten ideointi- ja suunnitteluvaiheen, kirjoittamis- ja tarkasteluvaiheen sekä myös julkaisemisvaiheen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009). Opinnäytetyössäni suurimmat prosessit olivat haastattelujen litterointi ja analysointi sekä kirjoittamisvaihe. Kirjoittamisvaiheen jaksotin eri osioihin, jotta mielenkiintoni säilyi läpi työn.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni toteutin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena, koska mielestäni se sopi tutkimukseni toteuttamiseen parhaiten. Laadullinen tutkimustapa mahdollisti tarkan ja laajan tiedonsaannin sekä aineiston monipuolisuuden. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Tämä perustuu ajatukselle, että todellisuus on moniulotteinen ja riippuvainen asetetuista kysymyksistä sekä siitä, mistä näkökulmasta niitä tulkitaan. Käsiteltävät asiat voivat liittyä toisiinsa, sekä niissä on havaittavissa toisiinsa vaikuttavia liitännäisiä. Kvalitatiivisen tutkimuksen ydinajatuksena on tutkittavan kohteen kokonaisvaltainen tarkastelu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008.) Tutkimuksen tavoitteena on päästä niin lähelle totuutta kuin se vain on mahdollista (Metsämuuronen 2000). Tutkittavan asian lähtökohdat ja kriteerit vaikuttavat siihen, miten pyrimme ymmärtämään tutkimiamme asioita. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on havainnoida ja tuoda ilmi uusia näkökantoja ja tosiasioita, eikä niinkään todentaa tutkittuja ja jo olemassa olevia väittämiä.

Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on tiedon hankkiminen ja aineiston kerääminen todellisissa tilanteissa. Tiedonkeruuvälineenä suositaan ihmistä, tarkoittaen sitä, että tutkijan tulee luottaa omiin havaintoihinsa ja tutkittavana olevien henkilöiden kanssa käytyihin keskusteluihin. Laadullisen tutkimuksen erityispiirteisiin kuuluu, että siinä tutkimuskohteena olevien henkilöiden omille ajatuksille ja tulkinnoille annetaan tilaa. Tutkija rajaa aihealueen, josta haastateltava henkilö saa kertoa vapaamuotoisesti omin sanoin. Tämä mahdollistaa asioiden tarkastelun monipuolisesti. Tälle tutkimustavalle on ominaista odottamattomien seikkojen paljastaminen, eikä niinkään olemassa olevan teorian todentaminen. (Hirsjärvi ym. 2008; Tilastokeskus 2012.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tyypillistä on aineistolähtöinen analyysitapa. Aineiston tarkka ja monipuolinen tarkastelu on vaatimuksena luotettavalle tutkimukselle. Aineiston hankinnassa suositaan laadullisia menetelmiä, joita ovat teemahaastattelu, ryhmähaastattelu ja osallistuva havainnointi. Nämä edellä

mainitut menetelmät mahdollistavat tutkittavien henkilöiden näkökulmien ja ajatusten esille tuomisen. Näin varmistetaan, että saadaan monipuolista ja luotettavaa aineistoa. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksen mukaisesti, näin ollen tutkittavilla henkilöillä tulee olla asiankuuluvaa kokemusta ja asiantuntevuutta aiheesta. Laadullista tutkimusta tehdessä on tärkeää muistaa joustavuus, sillä tutkijan on kyettävä muuttamaan suunnitelmia olosuhteiden muuttuessa. Ennalta ajateltujen aiheiden rinnalle voi nousta tärkeämpiä ja tutkittavaan aiheeseen enemmän vaikuttavia asioita. Tällöin tutkijan on oltava valmis muuttamaan toimintasuunnitelmaansa. (Hirsjärvi ym. 2008.)

4.2 Teemahaastattelu

Opinnäytetyössä käytin aineiston keräämismenetelmänä teemahaastattelua. Käyttämällä teemahaastattelua sain mielestäni laajan ja monipuolisen aineiston, lisäksi se mahdollisti tarkan tiedon hankinnan. Hirsjärven ym. (2009) mukaan teemahaastattelu on avoimen ja lomakehaastattelun välimuoto ja sille on tyypillistä, että haastattelun aihepiiri on tiedossa haastateltavilla. Haastatteluissa kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa ja järjestystä, vaan haastattelu etenee vapaasti. Teemahaastattelu on siis haastattelumuoto, jossa on ennalta sovittu teema ja haastattelutilanne tapahtuu keskustelumaisesti. Haastateltaville voidaan antaa aiheita, jotta he voivat vapaassa järjestyksessä käydä läpi ja kertoa oman näkemyksensä asiasta. Haastattelijalla voi myös tarvittaessa auttaa haastateltavaa tekemällä apukysymyksiä. Tarkoituksena on saada aikaan antoisa ja monipuolinen keskustelu ja asioiden tarkastelu eri näkökulmista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Haastattelijana minun oli perehdyttävä huolellisesti teemoihin, jotta sain mahdollisimman monipuolisen ja laajan pohjan haastatteluaiheeseen. Perehdyin valitsemiin teemoihin tutustumalla Suomen metsäkeskuksen toimintaan ja palveluihin sekä siihen, mikä tilanne on metsäalalla tällä hetkellä. Tutkijana minun oli oltava perillä haastateltavien henkilöiden asiantuntemuksesta, jotta osasin kohdistaa tutkimusaiheen oikeille henkilöille. Tämä varmisti sen, että saatu tieto

on luotettavaa ja totuudenmukaista. Vapaamuotoisuuden ja keskustelunomaisuuden vuoksi teemahaastattelu on suosittu haastattelumuoto. Lisäksi haastattelumuodon analyysi teemoittain on suhteellisen helppoa.

”Tutkijan on varauduttava kuitenkin siihen, että hänen asettamiensa teemojen lisäksi haastattelun aikana nousee uusia teemoja haastateltavien puolesta. Jos nämä uudet, esille nousseet teemat vaikuttavat olennaisesti tulokseen, ne on otettava osaksi tutkimusta.” (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Haastattelu on yksinkertaisesti helppo nimetä keskusteluksi, jolla on jokin tietty tarkoitus. Haastatteluun sisältyy kaksi osa-aluetta, kielellinen ja ei-kielellinen viestintä, jotka molemmat vaikuttavat toisiinsa. Omissa haastattelutilanteissa koin kielellistä ja ei-kielellistä viestintää, välillä minun oli pyydettävä haastateltavan selventämään minulle tarkemmin, mitä hän tarkoitti ei-kielellisellä viestinnällä.

Haastattelussa tieto on aluksi haastattelijalla ja haastateltava on tietämätön, siksi haastattelu käynnistyy tällöin haastattelijan puolesta. Haastatteliija voi myös haastattelun edetessä ohjata tai suunnata keskustelun etenemistä. On myös todettu, että haastatteliija voi ohjata haastateltavaa haluttuun lopputulokseen, mikä ei ole suotavaa eikä tarpeenmukaista tutkimuksen kannalta. Haastateltava monesti tarkkailee haastateltavaa, eikä huomaa, että hän itse omalla toiminnallaan saattaa vaikuttaa haastateltavan toimintaan. Haastattelun nauhoittaminen ja nauhoituksen uudelleen kuunteleminen tuovat haastatteluun uuden näkökulman. Siinä voidaan tarkastella ja analysoida haastattelun sisältöä hyvin ja palata uudelleen aiheeseen tarkastaakseen uusia sävyjä, jotka ovat ehkä ensimmäisellä haastattelukerralla jääneet huomioimatta. (Ruusuvuori & Tiittula 2005.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2010) mukaan mitä syvempi dialogi on ollut haastattelutilanteessa, sitä rikkaampi on siitä saatu materiaali ja aineisto. Haastatteluaineiston runsaus tekee siitä mielenkiintoisen, mutta haastavan ja työläämmän purkaa. Jos haastateltava joukko on alle 15 henkilöä, se ei kuitenkaan tarkoita, että analysoitava aineisto olisi liian vähäinen. Haastattelututkimuksessa on tär-

keää ottaa huomioon sen edut ja haitat. Haastattelutilanteen etuna koetaan sen joustavuus eri tilanteissa ja se, että haastateltavat saadaan yleensä hyvin mukaan tilanteeseen. Haastattelututkimus mahdollisti aineiston laajan keräämisen, sillä haastattelutilanteissa nousi monesti esille erinomaisia esimerkkikertomuksia haastateltavilla, jotka avasivat kyseessä olevaa aihetta entistä laajemmin. Koin haastattelututkimuksen ennakkovalmistelut työläinä. Lisäksi haastattelut ja niiden purkaminen veivät paljon aikaa.

4.3 Aineiston kerääminen

Hirsjärven ym. (2009) mukaan tutkimuksen pääasiana pidetään aineiston analysointia, tulkintaa ja johtopäätöksien tekoa. Analyysivaiheessa minulle selvisi mitkä ovat vastaukset opinnäytetyöni haastattelukysymyksiin. Koska tein kvalitatiivisen tutkimuksen, jossa haastattelin tiettyjä kohdejoukkoja, analysoin tuotosta koko tutkimukseni kirjoittamisen ajan. Ennen varsinaisia haastatteluja testasin haastattelurungon toimivuutta esihaastattelemalla kahta tutkimuksen ulkopuolella olevaa metsäalan asiantuntijaa. Esihaastattelulla varmistin, että haastattelurunko toimi ja vastasi tutkimukseni tarpeitani.

Tarkoitukseni oli haastatella metsäalan ammattilaisia eri työympäristöistä, kuitenkin niin, että kaikilla haastateltavilla oli kokemuksia Suomen metsäkeskuksen, Pohjois-Karjalan alueyksikön toiminnasta ja palveluista. Haastateltavat henkilöt valitsin ennalta ja haastatteluja lopulta kertyi kolmetoista. Vaihtoehdot haastateltavista henkilöistä kävin läpi toimeksiantajan kanssa. Haastateltavia henkilöitä oli metsäteollisuudesta, tutkimus- ja koulutuslaitoksista sekä metsäalan yrittäjistä ja toimijoista. Henkilöt, joita haastattelin, olivat johtoa, henkilökunnan edustajistoa ja kenttähenkilökuntaa, jotka olivat metsäalan asiantuntijoita omilla alueillaan.

Sovin haastatteluajan ja tilan haastattelun toteutukseen jokaisen haastateltavan henkilön kanssa henkilökohtaisesti. Haastattelutilat olivat rauhallisia ja viihtyisiä, ja näin ollen haastateltavat pystyivät rauhassa syventymään aiheeseen ilman

häiriötekijöitä. Haastattelut olivat kaikki erilaisia, osa haasteellisempia kuin toiset. Haastateltava saattoi kysyä minulta jotain sellaista, mihin en osannut heti vastata tai haastateltava tiesi jostain asiasta enemmän kuin minä. Ajallisesti yksi haastattelu kesti 50 - 90 minuuttia. Haastateltavat henkilöt ottivat haastattelun myönteisin mielin vastaan.

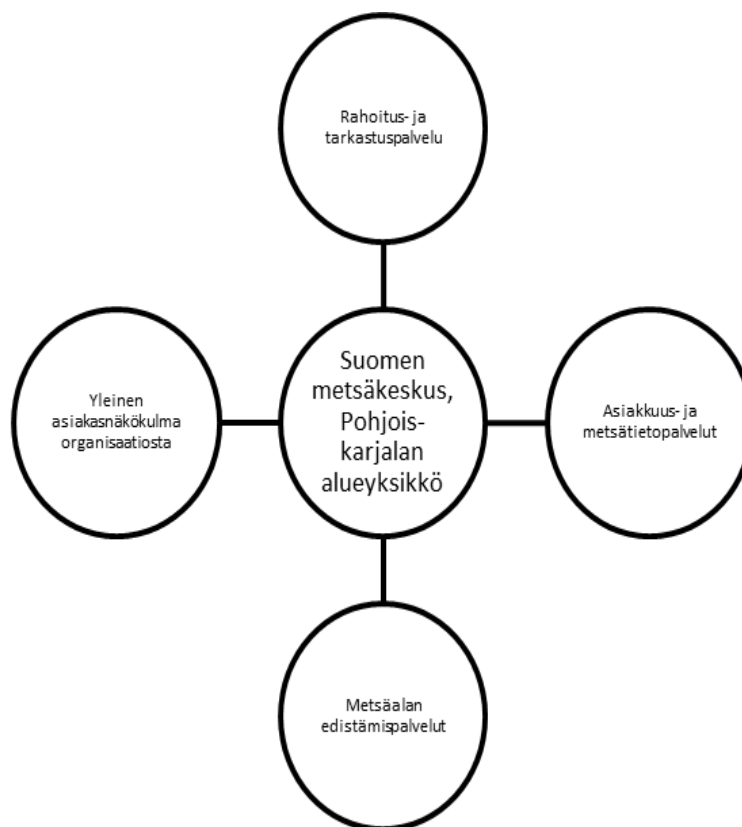
Haastattelun nauhoitus oli hyvin keskeinen ja tärkeä osa työtä, joten nauhoituksen onnistuminen oli tärkeää. ”Haastattelun tallentaminen luotettavuuden kannalta on välttämätöntä” (Hirsjärvi & Hurme 2010). Istumajärjestelyilläkin oli merkitystä haastattelutilanteessa. Se, istuinko haastateltavan vieressä vai esimerkiksi vastapäätä, vaikutti haastattelun kulkuun ja tulkintaan. Nauhoituksen onnistumisen kannalta oli hyvä, että haastateltava ja haastattelija istuivat vastakkain, jolloin muun muassa katsekontakti ja elekieli tulevat hyvin esille. Parissa haastattelussa huomasin eron kun istuinkin haastateltavan vieressä enkä vastapuolella. Asento oli tuolloin luonnottomampi, koska joutui kääntymään haastateltavaa kohti. Myös äänenkäyttö ja viestintä muuttuivat. Nauhoitukseen tuli siis valmistautua huolella, ja oli hyvä ottaa huomioon, mihin nauhoituskoneen aseteli, jotta puhe oli selkeästi kuunneltavissa myöhemmin.

Purin opinnäytetyöhön käyttämäni haastattelumateriaalin pian haastattelujen jälkeen. Haastattelujen jälkeen litteroin saadun aineiston, eli kirjoitin sanasta sanaan tietokoneelle annettujen ohjeiden mukaisesti. Litteroitua tekstiä kertyi 46 A4-sivua.

4.4 Aineiston analysointi

Litteroinnin jälkeen merkitsin tekstistä esille nousseet aihealueet värikoodein, jotta tunnistin aihealueittain oikein tekstit. Aineiston yhdistelyllä pystyin vertaamaan aineistojen sisältöä keskenään. Haastatteluista esille nousseet aihealueet sijoitin omiin aihepiireihin sopivan kategorian alle. Tämän jälkeen tarkistin, että leikkaamani osiot oli sijoitettu oikeisiin kohtiin ja ryhdyin käymään osioita tar-

kemmin läpi. Seuraavana työvaiheena oli kootun aineiston analysointi. Analysointitavaksi valitsin teemoitteluun.



Kuvio 1. Teemoittelu.

Teemoitteluissa painotin sitä, mitä haastateltavat olivat kertoneet kustakin teemasta. Tärkeintä on vastauksien sisällön laatu ja kattavuus. Aina kannattaa myös muistaa, että koko aineistoa ei tarvitse analysoida, jos sillä ei ole merkitystä työn kannalta (Hirsjärvi ym 2009). Pihlajan (2004) mukaan tutkimusaihetta on hyvä rajata tarpeen vaatiessa. Analysoidessani aineistoa jouduin rajamaan sitä, poimin aineistoista ne oleellimmat aiheet ja asiat, joilla oli merkitystä tutkimukseni kannalta.

Käytin paljon aikaa tutkimustulosten tulkintaan, erittelyyn ja johtopäätöksien tekoon, minkä jälkeen aloin kirjoittamaan raporttia toimeksiantajalle, sekä sitten opinnäytetyötä. Jaksotin kirjoittamisvaiheet eri osioihin, jotta mielenkiinto ja erilaiset näkemykset jatkuisivat läpi työn.

5 Opinnäytetyön tulokset

5.1 Tutkimuksen taustatiedot

Tutkimuksen haastatteluihin valitsin eri henkilöitä metsäteollisuudesta, tutkimus- ja koulutuslaitoksista sekä metsäalan yrittäjistä ja toimijoista Pohjois-Karjalan alueella. Haastattelin 13 metsäalan ammattilaista, jotka pystyivät kertomaan oman ammattinsa ja työkokemuksen myötä omasta sekä oman työorganisaation puolesta asiakaskokemuksiaan Suomen metsäkeskuksen Pohjois-Karjalan alueyksikön toiminnasta ja palveluista. Haastattelumateriaaleissa oli usein toistoja. Haastattelujen perusteella nousi esille useita aihealueita, mutta rajasin työhön neljä keskeisintä aihetta, jotka korostuivat haastatteluissa eniten. Nämä aihealueet olivat rahoitus- ja tarkastuspalvelu, asiakkuus- ja metsätietopalvelu, metsäalan edistäminen sekä yleinen asiakasnäkökulma ja mielikuva organisaatiosta. Kerron seuraavissa osioissa haastattelututkimukseni tuloksista. Yleistä tietoa Suomen metsäkeskuksen palveluista löytyy puolestaan osiosta 3.2.1.

5.2 Rahoitus- ja tarkastuspalvelu

Rahoitus- ja tarkastuspalvelu muun muassa valvoo metsänomistajien metsän- ja luonnonhoitotöiden toteutusta, metsäammattilaisten työnjälkeä metsissä ja julkisen rahoitustuen lainmukaista käyttöä, sekä vastaanottaa ja käsittelee metsänkäyttöilmoitukset. Haastateltaville oli jo tuttua sähköisen metsänkäyttöilmoitusten teko paperisen lisäksi. Yhteistyö Pohjois-Karjalan alueyksikön rahoitus- ja tarkastuspalvelun henkilökunnan kanssa koettiin myönteisenä, yhteistyö on ollut antoisaa sekä molemmin puolin kunnioittavaa.

5.2.1 Metsälaki ja luonnonlaadun valvonta

Haastatteluista selvisi, että Pohjois-Karjalan alueyksikkö valvoo metsälakia tarkasti ja asiaankuuluvasti, niin kuin sen kuuluukin.

”Kaikki tieto mitä on julkisilla varoilla kerätty luontokohteista, pitäisi olla myös toimijoilla. Näin vältettäisiin turhia katselmuksia.”

Haastatteluissa nousi esille, että haastateltavat toivoivat luontokohteiden tiedot julkiseksi, ainakin viimeistään metsänkäyttöilmoitusten saapuessa Suomen metsäkeskukseen. Näin vältettäisiin turhaa vahinkoa kohteilla ja hyödynnettäisiin jokaisen osapuolen ajankäyttöä.

”Korjuulaadun mittaus, useita koealoja, yleinen silmäys, kokonaisuus ei pilkun viilausta. Kuulemma yksi painautuma voi pilata koko leimikon. Kokonaisuuteen on kiinnitettävä huomiota!”

Luontolaadun tarkastaminen koettiin asialliseksi ja tarkastajat ovat ottaneet huomioon kokonaiskuvan, jättäen omat henkilökohtaiset arvot vähemmälle huomiolle.

”Aikaisemmin tarkastajat henkilöityivät. Kokonaiskuvat eivät olleet selkeitä, kiinnitettiin huomio henkilökohtaisiin arvoihin. Nykypäivänä ei ole enää tätä ongelmaa.”

Pohjois-Karjalan alueella luontolaadun tarkastaminen on ollut yhtenäistä, mutta alueittain on eroja. Suomen metsäkeskukselle kaivataan yhtenäistä linjaa, koska osa toimijoista ja työkohteista kuuluu useamman kuin yhden Suomen metsäkeskuksen tarkastuspiiriin. Katselmuksiin toivottiin myös erittelyä siitä, mitä on tehty ja mistä maininta on saatu, ettei koko kohdetta merkitä esimerkiksi välttäväksi.

Esille nousi, että päätöksenteko tarkastettavien kohteiden suhteen aiheuttaa turhaa viivettä, joka taas on niin toimijan kuin metsänomistajan kannalta suhteellisen ikävää. Toivottiin luonnonlaatutarkastajia enemmän ja sitä kautta saataisiin nopeutta päätöksentekoon. Toimijoiden suunnalta myös ehdotettiin, että Suomen metsäkeskus julkaisisi omalla internetsivuillaan tiedotteen, jossa kerrottaisiin Pohjois-Karjalan alueella tehdyt luontolaatutarkastukset, jotka on to-

dettu perättömiksi ilmiannoiksi. Perättömistä ilmiannoista toimijan ja urakoitsijan maine tahriintuu, joten toivottiin että perättömiin ilmiantoihin julkista oikaisua.

”Miten jatkossa perättömään ilmiantoon suhtaudutaan? Toimijan kannalta? Peritäänkö kulut perättömästä ilmiannosta ilmiantajalta? Sillä nämä lisääntyvät.”

5.2.2 Kemera

Päätöksen teko kemera-rahoituksen suhteen on ollut toimijoiden mielestä riittävän nopeaa.

”Verrattavissa muihin metsäkeskuksien alueisiin, ehdottomasti ykkönen Kemera puolella?”

Koettiin, että kemeran tukirahat ovat rajalliset, tuet ovat jo lopussa ennen kuin niitä on edes käytetty. Kemerlakiin toivottiin uudistusta, mikäli määrärahat eivät riittäisi, jätettäisiin taimikon ja nuoren metsän hoito kemeratuen piiristä pois ja keskityttäisiin ainoastaan metsän terveyteen, esimerkkinä juurikäävän torjuntaan.

5.3 Asiakkuus- ja metsätietopalvelu

Asiakkuuspalveluihin kuuluu neuvonta, sekä Metsään.fi, Metsään.fi-toimija ja metsään.palstat-palvelu. Metsätietopalveluihin kuuluvat metsävaratiedon keruu ja tuottaminen.

Haastateltavat kokivat yleisesti palvelut myönteisinä, mutta kehitystä vailla olevina. Useasti esille nousivat ongelmat vanhasta tiedosta ja tiedonsiirrosta.

”Aikaisemmin metsäsuunnitelmiin saatu aineisto oli helppoa saada, nykyään täytyy tehdä metsänomistajan kanssa kirjallinen sopimus kohteista. Aineiston saaminen on hankaloitunut.”

Keskustelussa ilmeni myös, että jos aineiston hankinta on nykyään vaikeampaa kuin ennen, on sen siirto myös julkisten palveluiden järjestelmiin miltei mahdotonta.

”Pitkään on ollut hyvä tavoite tässä maassa, että saataisiin yhtenäistettyä tietoa ja nimenomaan ajantasaista, että organisaatioiden välillä toimisi tiedonsiirto mahdollisimman sujuvasti, niin nyt on otettu askel taaksepäin. Siinä suhteessa hyvä, että julkiset palvelut tuottavat säännöllisesti uutta metsävaratietoa ja toimijat ottavat sitä käyttöönsä ja jalostavat sitä edelleen, kunnes myyvät sitä palvelua ja tuotetta asiakkaille. Mutta julkisille palveluille jää monessa tapauksessa se alkuperäinen tieto, eivätkä he saa sitä jalostettua, tarkennettua tietoa. Viranomaispalvelua ajatellen, niin heillähän täytyy olla täsmälleen sama tieto kuin on metsänomistajalle luovutettu.”

Metsäenergianeuvontaan oli vain muutama haastateltava tutustunut, nämä henkilöt olivat kokeneet neuvonnan hyväksi. Yhteistyötäkin oli tehty Suomen metsäkeskuksen kanssa metsäenergian tiimoilta.

5.3.1 Metsään.fi

Koettiin, että ideana Metsään.fi-palvelu on hyvä, mutta toimijakenttä on laaja ja monenlaisia vastaavia palveluita on jo. Palvelu on normaalille metsänomistajalle riittävä työkalu. Tuote on hyvä, mutta sitä täytyy vielä kehittää, suunta on kuitenkin oikea. Palvelu on jokseenkin kehityksestä jäljessä, sillä tieto on vielä hajanaista.

Metsään.fi-palvelussa voisi olla lista alueen toimijoista, jotka voivat selvittää metsänomistajalle palvelun kohteista ja myös omista palveluista. Tällöin metsänomistajalla olisi matalampi kynnyks ottaa toimijaan yhteys. Palvelussa olisi hyvä olla selvitys siitä, miten tiedot on kerätty ja miten toimijoille informoidaan kohteista, jos metsänomistaja antaa siihen suostumuksensa. Keskusteluissa nousi esiin kysymys, miksi ostaa tuote, kun voi vastaavan saada maksutta toiselta toimijalta. Toisaalta myös nousi ajatus, että ilmainen palvelu mielletään helposti arvottomaksi.

”Täysin ilmainen palvelu mielletään yleensä täysin arvottomaksi, hyvällä palvelulla on aina joku hinta.”

Mietteitä herätti myös se, miksi Suomen metsäkeskus ei kerro, että Metsään.fi -palvelua on rahoittanut valtio; kun EU:n lippu ja logo näkyvät kaikissa EU-

rahoitetuissa projekteissa, miksi Suomen metsäkeskus ei toimi samoin kuin moni muu organisaatio.

Metsään.fi-palvelun markkinointiin kehoitettiin kiinnittämään huomiota mainontaan, sekä järjestämään asiakastapahtumia, jolloin metsänomistaja saisi mahdollisimman hyvää palvelua ja tietoa omasta metsästään, sekä sen käytöstä ja mahdollisuuksista. Saadessaan hyvää palvelua metsänomistaja erottaa palvelun muista palveluntarjoajista ja osaa haluta sitä. Toivottiin parempaa asiakaspalvelua ja henkilökohtaista ”face to face” -markkinointia.

5.3.2 Metsään.palstat ja Metsään.fi-toimijapalvelu

Metsään.palstat-palvelua käyttävät pääasiallisesti toimijat, jotka suorittavat itse urakointia. He ovat kokeneet sen hyväksi, useita asiakassuhteita ja kauppvoja on syntynyt Metsään.palstat-palvelun kautta. Osa taas koki, että hyöty palvelusta ei ole riittävä, sillä monella yrityksellä on oma järjestelmänsä, jotka eivät ole yhtenäisiä muiden organisaatioiden järjestelmien kanssa. Toiveena kuitenkin nousi, että työkohteet rajattaisiin alueittain.

Metsään.fi-toimijapalvelun uskotaan avaavan uusia asiakassuhteita pienistä yksityisasiakkaista. Palveluun toivotaan työkohteiden rajausta alueittain ja kunnittain, sekä työkohteiden lajittelua omien otsikointien alle, näille kaikille toivottiin kohdehakua, joka helpottaisi kohteiden etsintään alueittain. Haastelussa nousi myös toive, että toimijat rajattaisiin työkohteittain. Palvelun ulkoasun toivottiin oleva selkeä ja monipuolinen. Eräässä haastattelussa tuli esiin kysymys palvelusta: ”mitä toimija siitä saa?”

5.3.3 Metsävaratiedot

Haastatteluissa koettiin, että metsävaratietojen tuottajana Suomen metsäkeskus on hyvä, mutta tiedonsiirto on liian hidasta. Parannettavaa on tiedonsiirrossa ja tiedon ajanmukaisuudessa.

”Siirrettävää dataa olisi, mutta tietojärjestelmä ei toimi niin kuin pitäisi. Tiedonsiirto halutaan mahdollisimman nopeaksi ja tietotekniset ”rajapinnat” kuntoon.”

Tietoteknisillä rajapinnoilla tarkoitettiin metsävarantiedon siirtoa eri ohjelmistojen välillä, on koettu, että tiedonsiirto on vaikeaa eri ohjelmistojen välillä. Suomen metsäkeskus ei ole pystynyt vastaanottamaan jalostettua metsävaratietoa toimijoilta, vaikka metsänomistaja haluaisi luovuttaa tiedot metsästään Suomen metsäkeskukselle. Tähän haluttiin muutos.

”Julkisilla varoilla kerätty tieto pitää olla julkista kaikille.”

Keskusteluissa tuli esille, että ainoastaan metsänhoitoyhdistys pystyy hyödyntämään tarpeeksi metsävaratietoja, seurauksena palvelua on kritisoitu paljon. Kuitenkin metsävaratietojen käytön uskotaan lisääntyvän metsätoimijoiden keskuudessa, kunnes kaukokartoitustieto on kattavampaa ja tiedonsiirto nopeampaa. Tällä ajatuksella tavoiteltiin ajatusta siitä, että tiedonsiirto on molemmin puolisesti sujuvaa ja nopeampaa, sekä Suomen metsäkeskus voi vastaanottaa jo kerran luovutettua metsävaratietoa toimijalta jalostetumpana versiona.

5.4 Metsäalan edistämispalvelu

Edistämispalveluiden tarjonta oli osalle haastateltavissa tuttua ja osalle vierasta. Koulutuksien hinta koettiin osittain liian suureksi, etenkin jos koulutuksiin olisi tarkoitus saada useampi henkilö samasta organisaatiosta. Kuitenkin edistämispalveluiden tarjoamat koulutukset on koettu pääsääntöisesti asiantunteviksi ja hyödyllisiksi, esimerkiksi vesiensuojeluseminaari. Koulutustarjontaa on kritisoitu jonkin verran johtuen vanhan tiedon toistosta, esimerkkinä juurikäypä-koulutus. Muutoin koulutustarjonta on ollut kattavaa. Erityisesti metsänomistajille suunnatut koulutukset ovat tarpeellisia ja sisällöltään laadukkaita.

”Enemmän yhteistyötä koulutuksien järjestämisessä muiden toimijoiden kanssa”

Toimijat toivovat yhteistyötä enemmän koulutuksien järjestämisessä, he haluavat tuoda oman osaamisensa ja tiedon julki. Vuoden 2013 lopussa julkistettavan uudistetun metsälain myötä toivotaan kattavia koulutuksia aiheeseen liittyen. Niin toimijoille kuin metsänomistajillekin suunnattuja metsälakikoulutuksia tarvitaan. Metsänomistajille olisi hyvä pitää koulutus, jossa muun muassa painotetaan metsänhoidollista vastuuta. Toivottiin myös metsälakikohde-koulutusta, jossa käsiteltäisiin metsälain 10 pykälää. Koulutusta toivottiin jatkuvaksi, kerran vuodessa toteutuvaksi, sillä ”kertaus on opintojen äiti”.

Julkisten palveluiden toteuttamat hankkeet koettiin myönteisinä, hyödyllisinä ja metsätaloutta kehittävinä. Täysin EU-rahoitteiset hankkeet koettiin kuitenkin liian lyhytkestoisiksi, saadun hyödyn kannalta. Esimerkkinä nousi esille yrittäjien toiminnan edistämishanke: mistä tiedetään, onko hanke tuottanut tulosta, jos sitä ei ole sen enempää seurattu. Luonnonhoitohankkeiden toteutuksessa on ollut yhteistyössä useita eri toimijoita ja ne koettiin hyvänä.

TET-hankeeseen toivottiin tuutoria, joka toimii nuorten ja toimijoiden välikätenä. Myös ”Eskareiden metsäpäivä” herätti voimakasta keskustelua. Toimijoilta tuli esille idea, että ”Eskareiden metsäpäivää” ei järjestettäisi SILVA-vuonna runsaan työmäärän takia sekä budjettisyyistä. Myös esille nousi ajatus, että ”Eskareiden metsäpäivä” ei olisi enää sertifioitu pykälä. Keskusteluissa esitettiin, että jos kuitenkin jokavuotinen tapahtuma jatkuisi, kuuluisi se Suomen metsäkeskuksen toteutettavaksi, koska sen toiminta on julkisin varoin rahoitettu.

Tapahtumien järjestäjänä julkiset palvelut koettiin asiantunteviksi. Esimerkiksi SILVA-metsänäyttely koettiin hyvin järjestetyksi tapahtumaksi. Metsäpäivät Harjällä ja Kukkolassa eivät täyttäneet tavoiteasetuksia. Muutoin SILVA Joensuu keskustassa oli myönteinen kokemus.

5.5 Yleinen asiakasnäkökulma organisaatiosta

Julkisten palveluiden toiminta ja organisaatio on antanut hyvän vaikutelman monen toimijan mielestä. Yhteistyö on ollut helppoa ja vaivatonta. Haastattelussa nousi monesti esille, että Suomen metsäkeskuksen toivotaan saavuttavan strategisen tavoitteensa ja että se toimii puolueettomana organisaationa, joka tuo tiedon toimijoille ja kansalle, sekä toimii yhdistävänä ja kokoavana metsäalan organisaationa.

Metsäkeskuksen menneiltä ajoilta kun viranomaispalvelu oli vielä saman katon alla metsäpalveluiden kanssa, tuottaa tämä ajatus edelleenkin toimijakentällä ennakkoluuloja julkisten palveluiden toiminnasta ja puolueettomuudesta. Tätä rasietta ja ennakkoluuloja pitäisi saada karistettua nimenomaan tuomalla uutta toimintamallia esille mahdollisimman paljon, sekä luomalla uutta parempaa imagoa. Suomen metsäkeskuksen julkisten palveluiden ja metsäpalveluiden eriytyminen on koettu positiivisena asiana, toivottiin myös, että internetsivut ja logot eroaisivat täysin toisistaan. Toisten toimijoiden mielestä julkisten palveluiden toiminta on selkeytynyt, eikä sekaannu enää metsäpalveluihin. Kerrottiin myös, että Suomen metsäkeskuksen koulutustarjonta sekoittuu osalla toimijoista Metsätalouden kehittämiskeskus Tapion kanssa.

Monen haastateltavan mielestä tiedotus on ollut riittävää ja selkeää, mutta kävi kuitenkin ilmi että kaikki haastateltavat eivät olleet Pohjois-Karjalan jakelulistalla. Parissa haastattelussa nousi esille, että julkisten palveluiden viestintä, nimenomaan sähköpostiviestit menevät osittain sekaisin metsäpalveluiden kanssa. Tämä johtuu siitä, että vaikka organisaatiot ovat eriytyneet, on niillä siitä huolimatta osittain sama nimi, Suomen Metsäkeskus. Organisaatiot erottuvat toisistaan erivärisillä logoilla ja loppu nimillä. Tähän toimijat odottavat muutosta. Myös sähköisten viestien kohdennettua lähetystä toivottiin, eli esimiehille ja päälliköille lähetettäisiin viestit, jotka he jakavat alaisilleen tarpeen mukaan. Esille nousi myös että Pohjois-Savo on aktiivisempi tiedottamaan erilaisista tapahtumista ja järjestelmä muutoksista kuin Pohjois-Karjalan alueyksikkö.

5.6 Yhteenveto

Julkisten palveluiden roolin uskotaan kasvavan voimakkaasti uudistuneen metsälain myötä ja sen jälkeen kun organisaatiomuutoksen tehnyt Suomen metsäkeskus on täysin selvä muille toimijoille. Monesta keskustelusta nousi esille, että etenkin Pohjois-Karjalan alueyksikön pitäisi tuoda imagoaan enemmän esille. Pohjois-Karjalan alueyksikön toivotaan pitävän organisaation esittelytilaisuuden, jossa kerrotaan Suomen metsäkeskuksen toiminnasta, palveluista, alueellisista hankkeista ja kuka tekee mitään.

Palveluiden tuottamiseen toivottiin yhteistyötä enemmän toimijoiden kanssa, esimerkiksi erilaisten hankkeiden ja koulutuksien järjestämiseen. Palveluiden kehittämiseen toivottiin nopeutta ja ajanmukaista informointia kehityksen etenemisestä.

Kaiken kaikkiaan toimijoiden mielestä Suomen metsäkeskus, Pohjois-Karjalan alueyksiköllä on kokonaisuudessaan toiminta myönteistä ja asianmukaista. Toimiston sijainti on metsätaloutta ajatellen ihanteellinen, se avaa monta mahdollisuutta erilaisille yhteistyösopimuksille. Pohjois-Karjalan alueyksikkö koetaan monipuoliseksi palveluiden tuottajaksi ja luotettavaksi yhteistyökumppaniksi.

Haastattelumateriaalin tutkimustuloksista selvisi, että Suomen metsäkeskuksen Pohjois-Karjalan alueyksikkö koettiin asiantuntevana, luotettavana ja toimivana yhteistyökumppanina, toimintatavoite on toimijoiden mielestä hyvä. Rahoitus- ja tarkastuspalvelun toiminta koettiin asiallisena ja tarkkana. Luontokohteet toivottiin toimijoiden tietoon, sekä tarkastuspäätöksiin nopeutta. Asiakkuus- ja metsätietopalveluihin toivottiin nopeampaa kehitystä ja tiedonsiirto helpommaksi. Edistämispalveluiden koulutukset ja hankkeet koettiin myönteisiksi. Lisää yhteistyötä toivottiin hankkeiden ja koulutuksien myötä. Tärkeinä asioina yleisesti nousivat viestintä ja imago. Näitä kahta asiaa toivottiin kokonaisvaltaisesti kehitettävän.

6 Pohdinta

6.1 Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden arviointi

Peruslähtökohtana eettisyydelle on, mikä on oikein ja mikä väärin. Eettiset ohjeet ja toimenpideohjeistukset antavat rajat, joiden mukaan toimia, jotta tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden kriteerit säilyisivät. (Viskari 2009.) Suunnitelmavaiheessa ja myös sen jälkeen eettiset kysymykset tulevat esille. Se, miten saadaan luottamus haastateltavaan henkilöön, miten tarkasti haastattelujen purkaminen tehdään ja miten eettiset kysymykset analyysivaiheessa tulevat esille. Nämä tekijät ovat hyvin tärkeitä asioita mieltä koko työprosessin ajan.

Varasin haastatteluun riittävästi aikaa ja rauhallisen tilan yksityisyyden säilyttämiseksi. Tutkimuksen kaikissa vaiheissa oli muistettava toimia lakien ja tutkimusetiikan mukaisesti, koska opinnäytetyöhöni liittyi myös yksittäisiä ihmisiä (Vilkkä 2006). Esimerkiksi nauhoitukset ja puretut tekstit hävitin sääntöjen mukaisesti. Haastattelin työtäni varten yksityishenkilöitä. Tämän vuoksi oli tärkeää, että he eivät ole tunnistettavissa raportista. Opinnäytetyötä tehdessäni en missään vaiheessa paljastanut haastateltavien henkilöiden henkilöllisyyttä, eikä missään kohtaa tuloksissa viitata tiettyyn henkilöön eikä edustettavaan organisaatioon.

Tulosten luotettavuuden varmistin sillä, että purkuvaiheessa kirjoitin aineiston tekstin auki mahdollisimman tarkkaan sanasta sanaan. Analysoinnissa varmistin luotettavuuteen välttämällä omien sanojen, mielipiteiden tai näkemysten lisäämistä. Opinnäytetyön teoriapohjaan etsimäni kirjallinen tietoperusta oli luotettavaa, ajankohtaista tutkittua tietoa. Lähteinä käytin kirjallisuutta ja verkkojulkaisuja alasta ja tutkimuksen tekemisestä.

6.2 Oppimisprosessi

Oppimisprosessina opinnäytetyö on ollut merkittävä asia, joka on opettanut tutkimuksen tekemisestä paljon. Haastattelututkimuksen tekeminen oli hyvin haastavaa, mutta antoisaa. Opinnäytetyöprosessi kesti yli vuoden ideointivaiheesta päätökseen. Tällä välillä aihe kehittyi ja opinnäytetyö rakentui lopulliseen muotoonsa. Työn aikana olen kokenut sekä vastoinkäymisiä että onnistumisen tunteita.

Mielenkiintoisimmaksi ja miellyttävimmäksi asiaksi tutkimuksen aikana koin haastattelut. Mielestäni mielenkiintoista oli kuulla haastateltavien näkemyksiä, mielipiteitä ja kokemuksia. Haastatteluista kertynyt tutkimusmateriaali oli mielestäni riittävä tutkimuksen toteuttamiseen. Materiaalin käsittely oli minusta kaikkein työläintä, sillä niiden olennaisten asioiden erottelu muusta materiaalista, vaati aikaa eniten, verrattaessa tutkimuksen muihin vaiheisiin. Merkittäväksi asiaksi koin itse opinnäytetyön kirjoittamisen. Opinnäytetyöprosessin aikana olen läpikäynyt ja miettinyt aihetta useampaan kertaan.

6.3 Jatkotutkimusaiheet ja kehittämisideat

Opinnäytetyötä tehdessä mieleeni nousi ajatus, että olisi ollut mielenkiintoista saada tietää, jos osan haastatteluista olisi toteuttanut ryhmähaastatteluna, olisiko haasteluissa tuolloin noussut ristiriitaisia ajatuksia haastateltavien kesken. Keskustelu olisi saattanut olla vielä antoisampaa ja monimuotoisempaa. Tutkimusta olisi voinut laajentaa niin, että olisin ensin lähettänyt tietyille kohderyhmälle kyselylomakkeet, joiden perusteella olisin rakentanut haastattelun teemat ja apukysymykset tai sitten ainakin olisin voinut viitata haastatteluissa mahdollisiin kyselylomaketuloksiin.

Esiteltyäni tutkimukseni tulokset toimeksiantajalle lokakuussa 2013 toimeksiantajan puolelta luvattiin myönteisiä muutoksia näiden tuloksien pohjalta.

Viimeisen vuoden aikana olen itse havainnut yhteistyön lisääntymistä koulutuksien ja erilaisten tilaisuuksien järjestämisessä. Myös tiedotusta ja Suomen metsäkeskuksen näkyvyyttä on lisätty huomattavasti.

Tulosten perusteella kokisin itse seuraavien muutosten olevan aiheellisia: muun muassa yhteistyön lisääminen koulutusten järjestämisessä, luontolaatutarkastuksien päätöksiin nopeutta, luontokohteiden julkistaminen viimeistään siinä vaiheessa, kun metsänkäyttöilmoitus saapuu Suomen metsäkeskukseen tarkistettavaksi. Metsävaratiedon siirtoa toivottiin nopeammaksi ja ohjelmistojen välinen sopivuus sekä sovittaminen kuntoon, mikä helpottaa ja nopeuttaa tiedon siirtoa molemminpuoliseksi. Kaiken kaikkiaan omaa imagoaan ja palveluitaan Suomen metsäkeskuksen on markkinoitava enemmän. Suomen metsäkeskuksen on oltava aktiivinen metsäalan organisaatioiden ja toimijoiden keskuudessa, jotta se voi päästä tavoitteisiinsa, olemalla metsäalan kokoava ja yhdistävä voima.

Jatkaisin tutkimusta seuraamalla Suomen metsäkeskuksen Pohjois-Karjalan alueyksikön toiminnan ja palveluiden muutoksia. Jatkuuko strategiamuutos myönteisesti metsätoimijoiden ja metsäorganisaatioiden suhteen?

Lähteet

- Arpiainen, L. 2011. Metsäkeskusten ja Metsätalouden kehittämiskeskus Tapion kehittäminen.
http://www.mmm.fi/fi/index/etusivu/metsat/hankkeet_tyoryhmat/mk_tapio_uudistaminen.html. 2.5.2013.
- Grönroos C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Toinen painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö. 9.5.2014
- Hakkarainen, K, Palonen, T, & Paavola, S. 2002. Kolme näkökulmaa asiantuntijuuden tutkimiseen. 12.5.2014
- Halonen, T. Anttila, S-L. 2010. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi Suomen metsäkeskuksesta.
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2010/20100260#id1922530>. 3.5.2013.
- Hetemäki, L. 2012. Uudet tuulet.
<http://www.metla.fi/tapahtumat/2012/uudet-tuulet/hetemaki.pdf>. 12.5.2014.
- Hetemäki, L., Niinistö, S., Seppälä, R. & Uusivuori, J. 2011. Murroksen jälkeen, metsien käytön tulevaisuus Suomessa. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy. 12.5.2014.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki:Tammi. 10.5.2013.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki:Tammi. 10.5.2013.
- Janhonen, S. & Vanhanen-Nuutinen, L. 2005. Kohti asiantuntijuutta. Helsinki: WSOY. 12.5.2014.
- Korkeamäki A., Pulkkinen I. & Selinheimo R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Porvoo: WSOY. 9.5.2014.
- Lotti, L. 1998. Markkinointitutkimuksen käsikirja. Helsinki: WSOY. 4.5.2013.
- Metsäkeskus, 2013. Metsäkeskuksen alueet.
<http://www.metsakeskus.fi/metsakeskus-ja-alueet/organisaatio>. 2.5.2013.
- Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus. 5.5.2013.
- Niskanen, A., Donner-Amnell, J., Häyrynen, S. & Peltola, T. 2008. Metsän uusi aika. Tampere: Tammerpaino. 10.5.2013.
- Palonen, T. & Gruber, H. 2010. Satunnainen, rutiininomainen ja tietoinen osaminen Teoksessa K. Collin, S. Paloniemi, H. Rasku-Puttonen & P. Tynjälä (toim.) 2010. Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus – Koulutuksen ja työelämän näkökulmia. Helsinki: WSOYpro. 13.5.2014.
- Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. 8.5.2014.
- Pihlaja, J. 2004. Tutkielman ongelmia ratkaisemaan. Lahti: Soceda. 12.5.2013.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus. 12.5.2013.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teemahaastattelu.KvaliMOTV.

- http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html.
25.5.2013.
- Suomen metsäkeskus. 2013.
<http://www.metsakeskus.fi>. 13.5.2014.
- Sydänmaalakka, P. 2007. Älykäs organisaatio. Helsinki: Tallentum. 22.5.2013.
- Tilastokeskus. 2012. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus.
<http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tt/01/04/index.html>.
20.5.2013.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi. 13.5.2014.
- Uusitalo, H. 1999. Tiede, tutkimus ja tutkielma Johdatus tutkielman maailmaan.
5.8.2013.
- Viitala, J. 2003. Metsätalouden vihreä muutos. Helsinki: Bookwell Oy.
12.5.2013.
- Vilkkä, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi. 13.5.2013.
- Viskari, S. 2009. Tieteellisen kirjoittamisen perusteet. Tampere: Tampereen Yliopisto. 5.8.2013.

Apukysymyksiä haastateltaville

Asiakasnäkökulma Suomen Metsäkeskuksen toiminnasta

- julkiset palvelut, Pohjois-Karjalan alueyksikkö

Miten SMK koetaan, tavoitteena on saada monipuolinen keskustelu seuraavista:

SMK, jpy P-K yleisesti?

- strategia muutos
- eriytyminen metsäpalveluiden kanssa
- Imago

Rahoitus- ja tarkastuspalvelut?

- Rahoitus
- Kemera lain hallinnon ja päätöksen tekijänä?
- Tarkastuspalvelut, luonnonlaatutarkastukset
- Metsälaki- ja kohteet, valvonta?
- Neuvonta

Asiakkuus- ja metsätietopalvelut?

- Metsään.fi
- Metsään.palstat
- Metsävaratietojen tuottaminen ja luovuttaminen?

Metsäalan edistämispalvelut?

- Metsäenergianeuvonta
- Koulutustarjonta, kouluttajana
- Tapahtumat, kehityshankkeet ja luontohankkeet?
- Metsätietoisuuden edistäminen
- Yrittäjien toiminnan edistäjänä?

Mahdolliset kehittämistoiveet SMK:n suuntaan

