



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

”NO EN MINÄ AINAKAAN TÄNNE KOTIA KE- TÄÄN UKKOJA HALUAISI”

Pääkaupunkiseudun metsänomistajien tavoittamisen
välineitä

Miikkael Tiitinen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2017
Metsätalous



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Metsätalouden koulutus

TIITINEN, MIIKKAEL:

”No en minä ainakaan tänne kotia ketään ukkoja haluaisi”

Pääkaupunkiseudun metsänomistajien tavoittamisen välineitä

Opinnäytetyö 61 sivua, joista liitteitä 9 sivua
Toukokuu 2017

Työn tilannut Suomen metsäkeskuksen eteläisen palvelualueen elinkeinopalvelut koki pääkaupunkiseudun metsänomistajien yhteydenottojen olevan haasteellisempia kuin muualla maassa. Kaupungistumisen myötä yhä useampi suomalainen asuu kaupungissa, jolloin myös yhä useampi metsänomistaja on etämetsänomistaja. Tulevat metsänomistajasukupolvet tulevat olemaan taustoiltaan ja tavoitteiltaan monipuolisempi asiakasryhmä verrattuna aiempaan metsänomistajasukupolveen.

Tutkielman tavoitteena oli tutkia pääkaupunkiseudulla asuvien metsiensä potentiaalia heikosti hyödyntävien metsänomistajien erityispiirteitä. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, mitkä yhteydenotto- ja tiedonhankintakanavat metsänomistajat kokivat toimivimpina. Tulosten pohjalta pystyttäisiin tarkastelemaan nykyisten asiakastyössä käytössä olevien toimintatapojen toimivuutta ja tarpeen tullen muuttamaan käytäntöjä. Tutkimus oli kvalitatiivinen, sillä tarkoituksena oli saada syvällisempää tietoa kohderyhmästä. Ennen puhelinhaastatteluja kohderyhmästä hankittiin tietoa keskustelemalla Metsäkeskuksen asiakasneuvojien kanssa. Puhelinhaastatteluun vastasi 17 pääkaupunkiseudulla asuvaa metsänomistajaa, joiden metsätiloilta ei ollut tullut kymmeneen vuoteen metsänkäyttöilmoitusta tai Kemera-tukihakemusta.

Tulokset osoittivat, että metsänomistajat arvostavat metsäammattilaisen mielipiteitä ja ammattitaitoa. Metsäammattilainen haluttaisiin kohdata mieluiten kasvokkain kahden kesken, jolloin neuvonnan koettiin olevan vuorovaikutuksellisesti tehokkainta ja henkilökohtaisinta. Demografisia yleistyksiä metsänomistajien taustoista ja metsätaloudellisesta käyttäytymisestä ei pienen otannan vuoksi pysty tekemään. Tulokset osoittivat kuitenkin merkkejä siitä, että metsänomistajat olisivat pääkaupunkiseudulla korkeammin koulutettuja sekä etäisyys heidän asuinpaikkansa ja metsätilansa välillä olisi suurempi kuin muualla Suomessa.

Metsäkeskuksen asiakasneuvojien työnkuvan parantamiseksi käytössä olevien asiakaslistojen ajantasaisuutta ja segmentointikriteereitä olisi hyvä tarkentaa. Tällöin asiakasneuvojilla olisi käytössään aina tuorein tieto metsänomistajista eikä tehokasta työaikaa kuluisi tietojen oikeellisuuden tarkistamiseen. Lisäksi metsäalan koulutuksessa tulisi huomioida metsänomistajien rakennemuutoksen aiheuttama neuvontapalveluiden tarpeen kasvu. Tällöin koulutus takaisi tulevaisuuden metsäammattilaisille paremmat lähtökohdat asiakaspalvelu- ja neuvontatehtäviin ja sitä kautta myös metsänomistajille paremmat mahdollisuudet metsänsä hoitamiseen.

Asiasanat: metsänomistaja, neuvonta, asiakastyö, pääkaupunkiseutu, metsäkeskus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Forestry

TIITINEN, MIIKKAEL:

”Don’t want anybody visiting me”

Tools for Reaching Forest Owners living in the Helsinki Area

Bachelor's thesis 61 pages, appendices 9 pages

May 2017

This thesis was commissioned by the Finnish Forest Centre who have the experience that the contacting of the forest owners in the Helsinki area was more challenging than elsewhere in the country. As a result of urbanization, more and more Finns live in the city and do an increasing number of forest owners are so called remote forest owners. Future forest owners will have much more diverse backgrounds and goals compared with the previous ones.

The aim of the thesis was to study the special features of the forest owners who utilize the economic potential of their forests marginally and are living in the metropolitan area. In addition, the aim was to find out which access and information channels the forest owners found to be the most effective. The method used was interviewing. On the basis of the results, it would be possible to look at the functionality of current practices in customer work and, if necessary, to change the practices. The study was qualitative as it aimed to get more in-depth knowledge of the target group. Prior to telephone interviews, information was acquired from the target group by discussing with the forestry advisors at the Finnish Forest Centre. The telephone interview was answered by 17 forest owners living in the metropolitan area who had not conducted forest usage notice or Kemera-aid application for ten years.

The results showed that forest owners appreciate the forestry professionals’ opinions and professionalism. The forest owner would prefer to encounter the forestry professional face to face, whereby counseling was felt to be most effective and personal. Demographic generalizations of forest owners’ backgrounds and forestry behavior cannot be done because of a small sampling. However, the results showed signs that the forest owners would be better educated in the Helsinki Metropolitan Area, and the distance between their place of residence and their forests would be greater than elsewhere in Finland.

To improve the job profile of the Finnish Forest Centre’s customer advisers, it would be helpful to refine the timeliness and segmentation criteria of existing customer registers. In so doing case, experts would always have the latest knowledge of forest owners, and time would not be wasted on verifying the accuracy of the data. In addition, forestry education should take into account the need for advisory services caused by the restructuring of forest owners. In this case, education would provide future forestry professionals with better starting points for customer service and advisory tasks, and thereby also provide forest owners with better opportunities to handle their forests.

Key words: forest owner, counseling, customer work, the metropolitan area, Finnish forest centre

SISÄLLYS

| | | |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| 2 | TEOREETTINEN VIITEKEHYS..... | 7 |
| 2.1 | Suomen metsäkeskus | 7 |
| 2.1.1 | Tavoitteellinen asiakastyö..... | 8 |
| 2.1.2 | Metsäkeskuksen asiakkuusmalli | 10 |
| 2.2 | Metsäkeskuksen tavoitteellinen asiakastyö markkinoinnin näkökulmasta | 10 |
| 2.3 | Suomalainen metsänomistus kontekstina | 12 |
| 2.3.1 | Aiempi tutkimus aihepiiristä..... | 14 |
| 3 | MENETELMÄT JA AINEISTO..... | 15 |
| 3.1 | Laadullinen tutkimus | 15 |
| 3.2 | Aineistonhankinta puhelinhaastatteluna | 15 |
| 3.3 | Asiakasneuvojahaastattelut | 16 |
| 3.4 | Pääkaupunkiseudun hiljaiset metsänomistajat..... | 17 |
| 3.5 | Puhelinhaastattelun rungon rakentaminen | 18 |
| 3.6 | Aineiston analyysi..... | 25 |
| 4 | TULOKSET | 26 |
| 4.1 | Asiakasneuvojahaastattelun tulokset | 26 |
| 4.2 | Metsänomistajien taustatiedot..... | 28 |
| 4.3 | Metsätilan koko, omistussuhde ja etäisyys asuinpaikalta | 31 |
| 4.4 | Metsäomistajien aktiivisuus tilalla..... | 33 |
| 4.5 | Metsänomistajien hiljaisuuden mahdolliset syyt | 38 |
| 4.6 | Metsänomistajien tiedonhankinta ja yhteydenotto | 39 |
| 5 | POHDINTA..... | 43 |
| | LÄHTEET..... | 49 |
| | LIITTEET | 53 |
| | Liite 1. Asiakasneuvojahaastatteluiden kysymyspohja | 53 |
| | Liite 2. Puhelinhaastattelulomake | 54 |
| | Liite 3. Haastateltavien tunnistetiedot | 61 |

ERITYISSANASTO

Suomen metsäkeskuksen elinkeinopalvelut – Erityisesti metsänomistajien ja metsäalan toimijoiden palveluun keskittyvä Metsäkeskuksen osasto.

Hiljainen metsänomistaja – Metsänomistaja, jonka omistamilla tiloilla ei ole tehty viimeiseen kymmeneen vuoteen metsänkäyttöilmoitusta tai haettu Kemera-tukea.

Aktiivinen metsänomistaja – Metsänomistaja, jonka omistamilla tiloilla on tehty metsänkäyttöilmoitus tai haettu Kemera-tukea viimeisen kymmenen vuoden aikana.

Kehittyvä metsänomistaja – Metsäkeskuksen työssään käyttämä termi. Hiljaisten metsänomistajien ryhmästä valittuja metsänomistajia, joilla on esimerkiksi hyödyntämättömiä mahdollisuuksia metsissään.

1 JOHDANTO

Suomen metsäkeskus ottaa vuosittain yhteyttä noin 10 000 metsänomistajaan, joiden metsissä on mahdollisuuksia hoitotoimenpiteisiin tai hakkuisiin (Niskanen 2016). Tätä mahdollisuuksia metsissään omaavaa asiakasryhmää kutsun tässä tutkielmassa hiljaisten metsänomistajien ryhmäksi. Suomen metsäkeskus on osa välillistä valtionhallintoa ja toimii maa- ja metsätalousministeriön ohjauksessa. Vuonna 2017 metsäkeskus työllistää noin 550 työntekijää viidellä palvelualueellaan, jotka kattavat koko Suomen.

Tämän tutkielman tilasi Suomen metsäkeskuksen eteläisen palvelualueen elinkeinopalvelut. Tilaaja koki tarpeellisen selvittää, miksi yhteydenotot pääkaupunkiseudun hiljaisiin metsänomistajiin ovat haasteellisempia kuin muilla alueilla, sekä mitkä ovat hiljaisten metsänomistajien mahdolliset syyt metsien vähäiseen hyödyntämiseen. Lisäksi tavoite oli kartoittaa kyseiselle metsänomistajaryhmälle toimivia tiedonhankinta- ja yhteydenottokanavia. Tällä hetkellä lähes kaikki Metsäkeskuksen yhteydenotot metsänomistajiin hoidetaan joko osittain tai kokonaan puhelimitse.

Pääkaupunkiseutu on ollut, ja on edelleen vetovoimainen alue, johon muuttoliike muualta Suomesta suuntautuu. Suomalaiselle metsänomistajuudelle on tyypillistä yksityismetsänomistajien suuri määrä. Suurissa asutuskeskuksissa asuu siten myös suuri määrä metsänomistajia. Nykyinen metsänomistajien rakennemuutos osoittaa tutkimusten mukaan merkkejä metsällisen tietotaidon tason laskemisesta ja metsänkätöllisten tavoitteiden monipuolistumisesta. Suomen metsäkeskuksen lakisäätöihin tehtäviin kuuluu tarjota neuvontaa, koulutusta ja tiedotusta täyttämään metsänomistajien ja muiden metsäalan toimijoiden tietotarpeita. Suomalaiset metsänomistajat ovat hyvin laaja ja monipuolinen ryhmä, jonka sisällä on eroavaisuuksia niin demografisissa taustoissa kuin metsätaloudellisissa tavoitteissa. Oikeiden kanavien löytäminen metsänomistajien tavoittamiseksi onkin perusteltua selvittää, jotta metsäteollisuuden puuhuolto saadaan turvattu myös tulevaisuudessa. Metsäkeskuksen tekemän asiakastyön tarkoitus on aktivoida metsänomistajia tekemään päätöksiä metsiensä hoidon suhteen ja ohjata heitä varsinaisia toimenpiteitä toteuttavien organisaatioiden luo.

Tutkielma antaa Suomen metsäkeskukselle tietoa hiljaisten metsänomistajien asiakasryhmästä. Sitä organisaatio voi hyödyntää jatkotutkimuksien ja toimenpiteiden pohjana asiakastyön kehittämisessä.

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

2.1 Suomen metsäkeskus

Suomen metsäkeskuksen historia ulottuu aina vuoteen 1917, jolloin perustettiin läänin metsänhoitolautakuntia valvomaan metsälakia. Vuonna 1968 metsänhoitolautakunnat muuttuivat piirimetsälautakunniksi ja vuonna 1987 piirimetsälautakunnat ja keskusmetsälautakuntien metsänparannuspiirit yhdistyivät metsälautakunniksi. Vuonna 1996 metsälautakunnista tuli kolmetoista itsenäistä metsäkeskusta, jotka kattoivat toiminta-alueiltaan koko maan. Vuonna 2012 laki Suomen metsäkeskuksesta ja metsätietojärjestelmälaista otettiin käyttöön. Metsäkeskus muuttui yhdeksi valtakunnalliseksi organisaatioksi, jonka pääkonttori perustettiin Lahteen. Kolmetoista maakunnallista metsäkeskusta muuttui alueyksiköiksi. Metsäsuunnittelu- ja metsänparannustehtävät siirtyivät erilliseen liiketoimintayksikköön, joka tunnetaan tänä päivänä nimellä Otso metsäpalvelut. Vuonna 2015 Suomen metsäkeskus muuttui prosessiorganisaatioksi ja 13 alueyksikköä yhdistettiin viideksi palvelualueeksi. (Metsäkeskus 2015a; Metsäkeskus 2016a.)

Tänä päivänä Suomen metsäkeskus on osa välillistä valtionhallintoa ja toimii maa- ja metsätalousministeriön strategisessa- ja tulosohtauksessa (Laki Suomen metsäkeskuksesta 6.5.2011/418; Metsäkeskus 2013, 4). Suomen metsäkeskuksen tehtävät määritellään laissa Suomen metsäkeskuksesta. Metsäkeskuksen tehtäviin kuuluu metsiin perustuvien elinkeinojen edistäminen sekä asiantuntijapalveluiden tarjoaminen metsänomistajille ja metsäalan toimijoille. Lisäksi Metsäkeskus rahoittaa valtion budjetista saatavan rahoituksen turvin yksityismetsänomistajien tekemiä metsän- ja luonnonhoitotöitä. Tunnetuin – sekä tärkein – edellä mainituista tukimuodoista on kestävän metsätalouden rahoituslakiin perustuva Kemera-tuki. Metsäkeskuksen tehtäviin kuuluu myös tarkastaa metsänomistajien suorittamien metsän- ja luonnonhoitotöiden toteutuksia, jotta voidaan varmistua muun muassa Kemera-tukiehtojen täyttymisestä ja lakien noudattamisesta. (Metsäkeskus 2016b; Metsäkeskus 2016c; Laki Suomen metsäkeskuksesta 21.12.2016/1326.)

Vuonna 2017 Metsäkeskus työllistää noin 550 työntekijää viidellä palvelualueellaan, tekee yhteistyötä 50 sidosryhmän kanssa ja palvelee 700 000 metsänomistajaa (Metsäkeskus 2016d). Suomen metsäkeskus voidaan jaotella karkeasti kahteen näkyvämpään osaan. Elinkeinopalvelut tuottavat erityisesti metsänomistajille ja metsäalan toimijoille neuvon-

taa, koulutusta ja tiedotusta. Metsätieto- ja tarkastuspalveluiden tehtäviin kuuluu puolestaan metsälainsäädännön valvonta, metsävaratiedon keruu ja jalostaminen sekä metsätalouden tukien myöntäminen. (Metsäkeskus 2015a; Metsäkeskus 2016b; Metsäkeskus 2016c; Laki Suomen metsäkeskuksesta 21.12.2016/1326.) Pääasiallinen Metsäkeskuksen ylläpitämä kanava, jonka kautta pääsee tarkastelemaan kerättyä metsävaratietoa, on Metsään.fi-palvelu. Opinnäytetyöni keskittyy elinkeinopalveluiden Metsään.fi-palvelun ympärille rakennettuun tavoitteelliseen asiakastyöhön.

Metsään.fi-palvelu on Suomen metsäkeskuksen ylläpitämä asiointipalvelu metsänomistajille ja metsäalan palveluntarjoajille. Palvelun kautta metsänomistaja ja palveluntarjoaja pääsevät maksutta tarkastelemaan Suomen metsäkeskuksen keräämää ja ylläpitämää metsävaratietoa. Metsänomistaja pystyy halutessaan luovuttamaan kerättyä metsävaratietoa valitsemilleen palveluntarjoajille. Metsään.fi-palvelussa metsänomistaja näkee muun muassa metsätilansa, metsikkökuviot puuvaratietoineen sekä tulo- ja menoarviot tulevien toimenpiteiden osalta. Palvelussa pystyy jättämään myös Kemera-tuen rahoitushakemuksia ja -toteutusilmoituksia sekä metsänkäyttöilmoituksia. Metsävara- ja tarkastuspalvelut päivittävät palvelua jatkuvasti uusien laserkeilausten valmistuttua. Palvelu päivittyy myös saapuneiden Kemera-tukien toteutusilmoitusten, metsänkäyttöilmoitusten ja metsänomistajan palveluun tekemien päivitysten pohjalta. Lisäksi puustotiedot ajantasaistetaan vuosittain, jolloin sekä metsänomistajalla että palveluntarjoajalla on mahdollisimman ajantasaista tietoa käytettävissään. (Metsäkeskus 2016e; Metsäkeskus 2016f.)

2.1.1 Tavoitteellinen asiakastyö

Tavoitteellisen asiakastyön tarkoituksena on saada metsänomistajat tutustumaan heidän metsistään kerättyyn metsävaratietoon Metsään.fi-palvelun kautta ja huomaamaan metsiensä potentiaalinen esimerkiksi hakkuumahdollisuuksien osalta. Metsäkeskuksen asiakasneuvoja auttaa tarpeen mukaan metsänomistajaa löytämään metsäalan organisaation, jonka kanssa toteuttaa mahdollisia toimenpiteitä metsissään. Päätösvalta metsissä tehtävistä toimenpiteistä on aina metsänomistajalla, mutta mitä enemmän tietoa metsänomistajalla on päätöksenteon tukena, sitä valistuneempia ja useampia päätöksiä metsien käytössä oletettavasti tehdään (Alakoski & Hytönen 2016, 12). Käytännössä tavoitteellista asiakastyötä tehdään pitkälti puhelimitse. Puhelun aikana voidaan neuvoa, kuinka käyttää Metsään.fi-palvelua, sopia asiakkaalle lähetettävän lisää tietoa halutulla tavalla tai sopia neuvontatapaaminen asiakkaalle sopivaan sijaintiin ja ajankohtaan. Puhelussa neuvotaan

myös metsänomistajaa mietittyttäviä asioita, esimerkiksi harvennuksien ajankohtaa. (Sepälä 2015, 12; Niskanen 2016.)

Metsäkeskuksen asiakkaat on jaettu eli segmentoitu kehittyviin, luopuviin ja uusiin metsänomistajiin. Kehittyvät metsänomistajat on valittu hiljaisista metsänomistajista Metsäkeskuksen määrittelemien lisäkriteerein. Kriteereitä ovat muun muassa mahdollisten hakkuu- ja hoitotoimenpiteiden määrä tilalla. Segmentoinnin tarkoitus on jakaa asiakkaat pienempiin, homogeenisiin, erilaisissa tilanteissa oleviin kohderyhmiin. Tietyn ryhmän sisällä oleville metsänomistajille pystytään kohdentamaan erilaisia toimenpiteitä, kuten neuvontaa. (Sipilä 2007, 43–44.) Tavoiteryhmän metsänomistajat jaotellaan edelleen asiakassalkkuihin, joita hoitaa nimetty Metsäkeskuksen metsän- ja luonnonhoidon asiakasneuvoja.

Segmentoinnin avulla yritys ja sen työntekijät pystyvät toimimaan haluamassaan asiakasrajapinnassa (Sipilä 2007, 43–44). Esimerkiksi Suomen metsäkeskuksella on omat asiakasneuvojat niille metsänomistajille, jotka omaavat hakkuu- ja hoitotyöpotentiaalia metsätiloillaan, eikä tilalta ole tullut metsänkäyttöilmoitusta tai Kemera-tukihakemusta viime vuosina. Tällöin asiakasneuvojille suunnitellussa asiakaslistassa ei tulisi olla metsänomistajia, joiden tiloilla on metsänkäyttöilmoitusten mukaan suoritettu tasaisesti hakkuuta. Näillä aktiivisilla metsätiloilla metsänomistajalla on todennäköisesti kumppani metsäasioiden hoitoa varten tai he ovat itse hyvin perillä metsäasioiden hoitamisesta, eikä heidän aktiivointi metsiensä käyttöön ole tällöin tarpeellista. Keskityn työssäni ainoastaan hiljaisien metsänomistajien segmenttiin, joka pitää sisällään metsänomistajat, joilla on hyödyntämättömiä mahdollisuuksia metsätiloillaan.

Koska neuvontaorganisaation tavoitteellisen asiakastyön vaikuttavuus on hankala mitattava (Sipilä 2007, 43–44), Metsäkeskuksella on asetettu työn tuloksien analysointiin mittareita. Mittareita ovat muun muassa Metsään.fi-palvelun kirjautumismäärät, metsänomistajien antamat suostumukset kerätyn metsävaratiedon käsittelyyn palveluntarjoajille ja Metsään.fi-palveluun jätetyt hoitotyö- ja hakkuukohteet.

Tavoitteellista asiakastyötä Suomen metsäkeskuksella tekevät pääasiallisesti metsän- ja luonnonhoidon asiakasneuvojat. Heidän työnkuvaansa kuuluu auttaa metsänomistajia

hoitamaan, hyötymään ja nauttimaan metsästään omien tavoitteidensa ja tarpeidensa mukaisesti. Metsänomistajia palvellaan henkilökohtaisten tapaamisten, asiakastuen, verkkopalvelujen ja koulutustapahtumien avulla. (Remes 2015, 4; Metsäkeskus 2016b.)

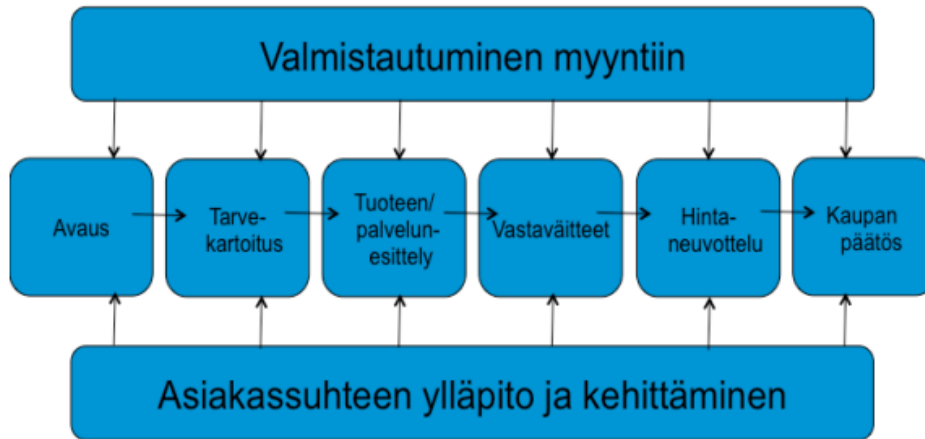
2.1.2 Metsäkeskuksen asiakkuusmalli

Metsäkeskus pyrkii neuvonnallaan aktivoimaan metsänomistaja-asiakkaitaan, jolloin kaikissa tapauksissa ei ole tarkoituksenmukaista muodostaa pitkäkestoisia asiakassuhteita. Metsäkeskus pyrkii luomaan linkin metsänomistajien ja metsäalan toimijoiden välille, joiden kanssa metsänomistajat pystyvät toteuttamaan konkreettisia toimenpiteitä metsisiin. (Niskanen 2016.) Tällöin toteutuu yksi Metsäkeskuksen lakisääteisistä velvoitteista tarjota metsätaloutta edistävää koulutusta, neuvontaa ja tiedotusta (vrt. Laki Suomen metsäkeskuksesta 21.12.2016/1326).

Metsäkeskuksen toimintaa rahoitetaan pitkälti julkisin varoin, eikä Metsäkeskus saa harjoittaa liiketoimintaa, mikäli laissa Suomen metsäkeskuksesta ei toisin säädetä (Laki Suomen metsäkeskuksesta 21.12.2016/1326). Tästä johtuen Metsäkeskuksen palvelut ovat suurimmalta osin maksuttomia. Esimerkiksi Suomen metsäkeskuksen ylläpitämä metsävaratietopalvelu Metsään.fi on metsänomistajakäyttäjille ja metsäalan toimijoille maksuton.

2.2 Metsäkeskuksen tavoitteellinen asiakastyö markkinoinnin näkökulmasta

Luokittelen Suomen metsäkeskuksen tarjoamat palvelut asiantuntijapalveluihin. Ne ovat yleensä aineettomia palveluita, joiden puoleen asiakas kääntyy silloin, kun asiakkaan oma tietämys ei ole riittävä asian hoitamiseksi. Asiantuntijan puoleen kääntyessään asiakas odottaa asiantuntijalta vahvaa substanssiosaamista alasta. (Sipilä 1999, 19; Vahvaselkä 2004, 41-42.) Opinnäytetyöni aihe käsittelee Metsäkeskuksen palveluiden tarjoamista metsänomistajille käytettäväksi. Aihe sivuaa markkinointia perustoiminnoiltaan (vrt. Kuva 1), vaikka Metsäkeskuksen palveluita ei normaalin käsityksen mukaisesti myydä, sillä tarjottavat palvelut ovat metsänomistaja-asiakkaille suurelta osin maksuttomia.



KUVA 1. Myyntiprosessin vaiheet (Bergström & Leppänen 2015, 382).

Metsäkeskuksen metsän- ja luonnonhoidon asiakasneuvojien työnkuva noudattaa pitkälti myyntiprosessin vaiheita, kun asiakasneuvoja soittaa metsänomistajalle (vrt. Kuva 1). Kaiken alku on valmistautuminen yhteydenottoon. Tarjottava palvelu on tunnettava hyvin, jotta asiakasneuvoja pystyy kiteyttämään asiansa tiiviiksi kokonaisuudeksi. Useimpia asiakkaita ei kiinnosta kuulla palveluiden teknisistä ratkaisuksista, vaan asiakasneuvojan on kyettävä konkretisoimaan ominaisuudet, joiden avulla metsänomistajan arki helpottuisi, sekä pystyä esittelemään hyötyjä, joita metsänomistaja palvelusta voisi saada. Vankalla tietotaidolla tuotteesta asiakasneuvoja pystyy käsittelemään myös mahdolliset vastaväitteet, joita palvelu tai sen ominaisuudet herättävät.

Poikkeus Bergströmin ja Leppäsen (2015, 382) esittämään kaavioon tulee hintaneuvotte- lujen osalta: Metsään.fi-palvelun maksuttomuus toimii osaltaan kilpailuvalttina muihin vastaaviin palveluihin verrattaessa. Lisäksi Metsään.fi-palvelua käyttäessään metsän- omistajan ei tarvitse sitoutua toimimaan vain tietyn palveluntarjoajan kanssa. Useimmissa vastaavissa internetpohjaisissa ohjelmistoissa metsänomistajan tulee olla palvelun tarjoa- van organisaation jäsen tai omattava metsäsuunnitelma palvelun tarjoavalta organisaati- olta. Metsään.fi-palvelun kautta voidaan myös antaa suostumus metsävaratiedon siirtoon eri toimijoiden jalostettavaksi heidän sähköisiin palveluihinsa. (Silvanetti 2017; eMetsä 2017; Metsäverkko 2017.)

Tyytyväinen asiakas on palveluntarjoajan kannalta paras mainos ja näin on myös Metsä- keskuksen tapauksessa. Tyytyväinen asiakas suorittaa itse markkinointia kertoessaan hy- västä palvelusta tai tuotteesta eteenpäin. Tilanne toimii myös käänteisesti; tyytymätön

asiakas kertoo saamastaan huonosta palvelusta tai tuotteesta vastaavasti eteenpäin. (Pesonen, Lehtonen, Toskala 2002, 54.) Pesosen ja kumppaneiden (2002, 54) mukaan olemassa olevien asiakkaiden huolehtiminen on yritykselle kannattavinta, ja näin ollen on alettu kiinnittämään huomiota asiakassuhteeseen ylläpitoon kokonaisuudessaan. Metsäkeskuksen tapauksessa tällaiseen nykyasiakkaiden yhteydenottoon on harvoin tarvetta, sillä ne metsänomistajat, jotka hoitavat metsiään aktiivisesti eivät yleensä tarvitse erillistä neuvontaa, tai jos tarvitsevatkin, he ottavat itse yhteyttä. Näin ollen Metsäkeskus keskittää suurimman osan energiastaan niiden metsänomistajien tavoittamiseen, jotka tarvitsevat tukea eniten.

Metsäkeskus ottaakin vuosittain yhteyttä tuhansiin metsänomistajaan, joilla on hyödynnettäviä mahdollisuuksia metsissään (Niskanen 2016). Näissä tapauksissa Metsäkeskus on aktiivinen toimija, joka ikään kuin markkinoi metsänomistajaa innostumaan metsän hoitamisesta. Usein metsänomistaja ei itse tiedostakaan tarvitsevänsä mahdollista neuvontaa tai Metsään.fi-palvelua metsiensä hoitoon ja hallintaan. Näin ollen Metsäkeskuksen yhteydenoton keskeisimmäksi funktioksi nousee palveluiden tunnetuksi tekeminen.

2.3 Suomalainen metsänomistus kontekstina

Suomalaiselle metsänomistukselle on ominaista yksityisten metsänomistajien runsas määrä. Suomen 26,2 miljoonasta hehtaarista metsätalousmaata noin 53 prosenttia on yksityisomistuksessa. Yksityismetsänomistajia on laskettu olevan 630 000. (Metsätilastollinen vuosikirja 2014, 33–35.)

Metsämme kasvavat noin 104,5 miljoonaa kuutiometriä vuodessa, josta talousmetsien kasvu on noin 99 miljoonaa kuutiometriä. Vuonna 2013 runkopuun korjuumäärä oli noin 65 miljoonaa kuutiometriä. (Kansallinen metsästrategia 2025 2015, 11–19.) Tästä hakuumäärästä suurin osa on peräisin yksityismetsänomistajien pieniltä tiloilta, jotka ovat yksityis- tai perheomistuksessa (Kurki, Mutanen, Mikkola, Leppänen, Hänninen 2012, 7). Yksi kansallisen metsästrategian 2025 tavoitteista on lisätä puunkäyttömääriä lähemmäs kestävän käytön rajaa (Kansallinen metsästrategia 2025 2015, 11–14.). Tällöin tarve saada yksityismetsänomistajat aktivoitumaan puukauppoihin kasvaa, jotta metsäteollisuuden puuhuolto saadaan turvattua. Suomen metsäkeskuksen arvion mukaan yksi kuuudesta metsänomistajasta ei ole kymmeneen vuoteen myynyt puuta tai hakenut Kemera-tukea metsiensä hoitoon. (Niskanen 2016.)

Metsänomistus käy parhaillaan läpi rakennemuutosta. Metsänomistajien keski-ikä on noussut vuosien 1990 – 2009 välillä 54:stä 60 vuoteen (Kurki ym. 2012, 7). Metsänomistajien keski-ikä nouseminen on yhtenäistä väestön suurten ikäluokkien osuuden kanssa. Tällöin on loogista, että yhä suurempi osuus metsänomistajista on eläkeläisiä. Metsänomistajaksi tullaan useimmiten perimällä metsä tai saamalla metsä lahjoituksena. (Hänninen, Karppinen & Leppänen 2011, 38.) Perintönä ja lahjoituksena toteutettu sukupolvenvaihdos on osaltaan pienentänyt keskimääräisen metsätilan pinta-alaa. Metsätilojen keskimääräisen pinta-alan laskiessa on metsänomistajien määrä puolestaan noussut. (Rämö, Mäkijärvi, Toivonen & Horne 2009, 8.) Uusista metsänomistajista yhä useampi on kaupungissa asuva palkansaaja ja on aiempaa metsänomistajasukupolvea vähemmän riippuvainen metsästä saatavista tuloista (Hetemäki, Harstela, Hynynen, Ilvesniemi & Uusivuori 2006, 73; Hänninen, Karppinen & Suihkonen 2007, 268; Hänninen, Tiainen 2010, 20).

Pääkaupunkiseutu on ymmärrettävästi saanut, ja tulee saamaan, merkittävän osan pienempien paikkakuntien muuttajista tarjotessaan paremmat työllistymis- ja opiskelumahdollisuudet (Kytö 2015,38). Muuttoliikenteen suuntautuessa pääkaupunkiseudulle muuttavat ihmiset samalla yhä kauemmas metsätiloiltaan. Valtaosa, yli 90 prosenttia, nykyisistä metsänomistajista on kuitenkin syntynyt maaseudulla (Hetemäki ym. 73). Tulevaisuudessa puhtaasti kaupunkilaislähtöisten metsänomistajien, ns. toisen polven kaupunkilaismetsänomistajien määrä tulee lisääntymään (Rämö ym. 41). Ilmiötä kutsutaan kaupungistumiseksi, toiselta nimeltään urbanisaatioksi, jolloin kokonaisväestön kaupungissa asuva osuus kasvaa.

Naismetsänomistajien määrä tulee lisääntymään ennusteiden mukaan noin kolmasosaan metsänomistajista, tai jopa sen yli, vuoteen 2020 mennessä. Suurin yksittäinen vaikuttava syy naismetsänomistajien määrän lisääntymiseen on tilojen omistajanvaihdosten kohdistuminen suuremmassa määrässä naisiin kuin ennen, eikä niinkään naisten osuuden kehityksestä väestössä. (Karppinen, H. & Ahlberg, M. 2006, 26).

Hetemäen ja kumppaneiden (2006, 74) mukaan metsänomistajien omatoimisuus metsänhoitotoissa laskee metsänomistajien ikääntymisen lisäksi myös etämetsänomistajuuden lisääntymisen ja metsätyötaitottomuuden vuoksi. Vieraantuminen metsistä, metsänhoitosta ja metsänomistamiseen liittyvästä arjesta voi johtaa myös metsien vähäiseen hyödyntämiseen. (Hetemäki ym. 2006, 74–75.)

2.3.1 Aiempi tutkimus aihepiiristä

Opinnäytetyön aihepiiristä, pääkaupunkiseudun hiljaisista metsänomistajista, ei ole tehty vastaavaa tutkimusta. Maanlaajuisia tutkimuksia suomalaisesta metsänomistajuudesta, metsänomistajista ja heidän metsätaloudellisesta käyttäytymisestään on tehty useita. Heitemäki ja kumppanit (2006, 72–82) käsittelivät aihetta osana laajempaa tutkimusta Suomen metsiin perustuvaa hyvinvointia. Hujala, Tikkanen, Hänninen ja Virkkula (2009, 448–460) tutkivat aihetta perhemetsänomistuksen ja päätöksenteon kannalta. Rämö ja kumppanit (2009, 1–45) tutkivat metsänomistuksen ja metsänomistajuuden tulevaisuuden näkymiä vuonna 2030. Karppinen ja kumppanit (2010, 19–38) perehtyivät tutkimuksessaan nykyisten suurten ikäluokkien perijöihin tulevaisuuden metsänomistajina. Hänninen (2011, 5–72) tutkivat metsänomistajakunnan muutoksia vuosina 1999–2009 ja niiden vaikutuksia muun muassa puunmyyntihalukkuuteen ja metsäpalvelujen tarpeeseen. Kurki ja kumppanit (2012, 7–10, 14–15, 45–50) perehtyivät tutkimuksessaan muun muassa yksityismetsänomistajakunnan rakennemuutoksen vaikutukseen puumarkkinoiden toimintaympäristössä. Karppinen, Kraama, Ovaskainen, Hujala ja Leppänen (2016 28–30) selvittivät laadullisessa tutkimuksessaan yksityismetsänomistajien käsityksiä metsätalouden kannattavuudesta. Haltia ja Rämö (2017 17–96, 151–159) tutkivat metsien taloudellisten mahdollisuuksien hyödyntämättömyyden syitä.

Lisäksi alueellisia tutkimuksia on tehty muun muassa metsänomistuksen tulevaisuudesta Etelä- ja Keski-Pohjanmaalla (Matilainen & Lähdesmäki 2014). Edellä mainittujen tutkimusten pohjalta voidaan määrittää monipuolisesti suomalaisen metsänomistajuuden ominaispiirteitä maanlaajuisella tai tutkituilla alueilla. Lisäksi tutkimukset avaavat sitä, miten metsänomistajakunnan rakennemuutos voi ilmetä metsien käsittelytavoissa, metsänomistajien neuvontatarpeissa tai yleisessä suhtautumisessa metsiin.

Metsän ja metsänomistajien suhdetta on tutkittu myös muualla maailmassa, esimerkiksi Norjassa, Ruotsissa ja Yhdysvalloissa (Birch, Lewis & Kaiser 1982; Ingemarson 2004; Follo 2011). Etenkin tutkimukset Ruotsin yksityismetsänomistajista ovat vertailukelpoisia Suomessa tehtyihin, sillä metsätaloudellisista lähtökohdista maiden yhteneväisyys on suuri (Mattila 2015, 12). Opinnäytetyöni käsittelee kuitenkin aihetta vain Suomen näkökulmasta.

3 MENETELMÄT JA AINEISTO

Käytin tutkimuksessani laadullista menetelmää. Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää pääkaupunkiseudun hiljaisten metsänomistajien syitä siihen, miksi he eivät ole hyödyntäneet metsiään ja kartoittaa heille toimivia tiedonhankinta- ja yhteydenottokeinoja. Koska aihepiiristä aiemmin tehtyä tutkimusta on suhteellisen vähän, eikä minulla ollut valmiita aineistoa, selvitin aihetta soittamalla ja haastattelemalla metsänomistajia. Aineistonhankintamenetelmäni käytin puhelinhaastattelua, jossa hyödynsin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Lopullisena aineistonani toimi 17:lle metsänomistajalle tekemäni haastattelu. Sain Suomen metsäkeskukselta valmiin listan tietyt kriteerit täyttävistä metsänomistajista. Käytännössä haastateltavat metsänomistajat valikoituivat sen perusteella, joiden puhelinnumerot löytyivät asiakastietorekisteristä ja vastasivat puhelimeen.

3.1 Laadullinen tutkimus

Valitsin laadullisen tutkimuksen, sillä se on hyvä tapa saada vähän tutkitusta aihepiiristä perustietoa (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35). Lisäksi keskustellessa tilaajan eli Suomen metsäkeskuksen edustajien kanssa koimme, ettei määrällisen lähestymisen kautta saataisi tarpeeksi syvällistä tietoa tutkittavasta aihepiiristä. Tarpeen oli kuitenkin saada suhteellisen profiloivaa ja henkilökohtaista tietoa metsien käytöstä ja suhteesta metsää kohtaan, joita ei arveltu saavan esimerkiksi kirjekyselyn pohjalta aukaistua tarpeeksi. Koko tutkimuksen tarkoituksena ja lähtökohtana oli saada metsänomistajilta henkilökohtaista tietoa metsien käytöstä ja suhteesta metsää kohtaan.

Ennen varsinaista aineistoanalyysiani minun tarvitsi hankkia aineistoni – valmiita haastatteluja tästä aihepiiristä metsänomistajien kanssa kun ei ollut.

3.2 Aineistonhankinta puhelinhaastatteluna

Toteutin aineistoni hankinnan puhelinhaastatteluna. Puhelinhaastattelu valikoitui haastattelumetodiksi käytännönläheisyyden, nauhoitusmahdollisuuden ja tavoitavuuden vuoksi. Nauhoitin puhelinhaastattelun, jotta pystyisin palaamaan etenkin avointen kysymysten vastauksiin, jotka herättivät usein hyvinkin laajoja asiakokonaisuuksia käsittäviä keskusteluita. Kysyin aina puhelinhaastattelun aluksi metsänomistajalta luvan puhelun nauhoittamiseen.

Toteutin haastattelun suhteellisen vapaamuotoisena, sillä yhdessä tutkimuksen tilaajan kanssa koimme metsänomistajien kertovan oleellisia mielipiteitä ja tietoja puhuessaan ”ohi aiheen”. Edellä mainituista syistä osa haastatteluista venyi pitkiksi, lähes 50 minuuttiseksi. Keskimäärin haastattelu kesti noin 20 minuuttia. Puhelinhaastattelun aikana pystyin myös tarkentamaan kysymyksiä tarpeen mukaan, mikäli haastateltava vastasi täysin ohi aiheen tai ei ymmärtänyt kysymystä. Vastaukset suljettuihin kysymyksiin kirjasin suoraan vastauslomakkeeseen ja avointen kysymysten vastaukset litteroin myöhemmin auki sanasta sanaan.

Puhelinhaastatteluiden heikkouksia kasvokkain toteutettuun haastattelutilanteisiin verrattuna ovat muun muassa sosiaalisen läsnäolon heikkouden tuntu (Groves, Biemer, Lyberg, Massey, Nicholls & Waksberg 1988, 306). Puhelinhaastattelun valintaa puoltavia puolia kasvokkain toteutettuun haastatteluun verrattuna on taas kustannustehokkuus (Groves ym. 1988, 361). Pystyin tavoittamaan pääkaupunkiseudulla asuvat metsänomistajat suhteellisen vaivattomasti myös Tampereelta käsin. Toinen vaihtoehto olisi ollut sopia haastatteluista asiakkaille sopiviin paikkoihin, joka olisi tarkoittanut matkustamista useaan otteeseen pääkaupunkiseudulle. Tällöin otanta haastatteluun olisi todennäköisesti ollut suppeampi.

3.3 Asiakasneuvojahaastattelut

Ennen varsinaisten metsänomistajahaastatteluiden aloittamista suoritin keskustelut neljän Suomen metsäkeskuksen Pasilan toimiston metsän- ja luonnonhoidon asiakasneuvojan kanssa. Heidän työnkuvansa on opinnäytetyöni keskipiste ja heillä on eniten kokemusta pääkaupunkiseudun metsänomistajien kanssa työskentelystä. Keskusteluiden tarkoituksena oli kerryttää tietämystä työni kohderyhmästä. Saatujen vastausten perusteella pystyin muokkaamaan metsänomistajien kanssa käytettävää haastattelurunkoa. Asiakasneuvojakeskustelut toteutin puolistrukturoituna LYNC-etäyhteyden välityksellä. Puolistrukturoitu haastattelu sopi tarkoitukseen parhaiten, sillä sen kautta saadaan kerättyä tietoa halutuista asioista, kuitenkin antamatta liian suuria vapauksia haastateltavalle (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tarkoitukseni oli pitää keskustelu kevyenä ja avoimena, jolloin saisin eniten tietoa pääkaupunkiseudun työn erityispiirteistä. Keskustelut kävin syys-lokakuussa. Keskustelun aihepiirit olivat: pääkaupunkiseudulla tehtävän asiakastyön suurimmat haasteet sekä mahdolliset omakohtaiset huomiot toiminnasta muualla Suomessa. Tavoitteenani oli myös selvittää eri yhteydenottojen toimivuus

eri asiakasryhmien kanssa, sekä asiakasneuvojien kokemusta tapahtumien ja koulutusten tavoitavuudesta. Asiakasneuvojien työnkuvan kehittämistä varten kysyin myös, kuinka paljon aikaa kuluu metsänomistajien tavoittamiseen. Käytetty kysymyspohja löytyy liitteestä numero 1 ja saamiani vastauksia olen käynyt laajemmin läpi kohdassa *4.1 Asiakasneuvojahaastattelun tulokset*.

Keskustelujen jälkeen pystyin muokkaamaan varsinaista metsänomistajille kohdistettua haastattelurunkoani. Etenkin kohdat metsänomistajille mieluisista yhteydenottokanavista ja paikasta, missä metsänomistajat haluaisivat saada neuvontaa, olivat sellaisia, joiden kysymyksenasettelussa ja vastausvaihtoehtojen kehittämisessä käydyistä keskusteluista oli paljon apua. Haastatteleamalla ihmisiä, jotka ovat kohderyhmäni kanssa päivittäin tekemisissä, pyrin myös lisäämään omaa tietämystäni tutkimuskohteesta.

3.4 Pääkaupunkiseudun hiljaiset metsänomistajat

Suomen Metsäkeskus antoi marraskuun puolivälissä listan segmentoiduista metsänomistajista haastatteluani varten. Hakukriteereinä olivat: ei haettua Kemera-tukea tai tehtyä metsänkäyttöilmoitusta viimeiseen kymmeneen vuoteen sekä asuinpaikka pääkaupunkiseudulla. Lista sisälsi yhteensä 261 kontaktia, joista naisia oli 104 kappaletta ja miehiä 157 kappaletta.

Haastattelujen alussa kerroin haastateltaville metsänomistajille vastauksia käsiteltävän nimettömänä ja siten, ettei yksittäisen metsänomistajan vastauksia voi yhdistää vastaajaan. Kerroin myös haastateltaville, että mikäli he eivät halua vastata johonkin tiettyyn kysymykseen, voitaisiin kyseinen kysymys sivuuttaa ja jatkaa eteenpäin. Nauhoitettujen puheluiden pohjalta suoritin litteroinnin. Tässä raportissa viitataan haastatteluihin vain haastateltavien tunnistetietoina. Edellä mainituilla toimenpiteillä pyrin tekemään tutkielmasta eettisesti mahdollisimman kestävästä säilyttäen samalla tutkielman luottamuksellisuuden.

Kuten todettua, Metsäkeskukselta saamassani listassa ennalta segmentoiduista asiakkaista oli yhteensä 261 metsänomistajaa. Kaikkia metsänomistajia en haastatellut, eikä se ole laadullisen tutkimuksen tapauksessa edes tarpeellista, sillä haastateltavien joukko olisi ollut tällöin turhan suuri, eikä kerätystä aineistosta olisi voitu tehdä syvällisiä tulkintoja

(Eskola & Suoranta 1998, 61; Hirsjärvi ym. 2001, 58). Niinpä käytin haastateltavien valinnassa yksinkertaista satunnaisotantaa. Yksinkertaista satunnaisotantaa käytetään, kun perusjoukko on tarkkaan tunnettu ja määritelty, mutta siitä on vähän tietoa. Yksinkertaisessa satunnaisotannassa havaintoyksiköt valitaan nimensä mukaisesti sattumanvaraisesti. (Vilka 2014, 53.)

Tutkielman perusjoukko oli tiedossa suhteellisen hyvin, sillä perusjoukkoon oli valittu suuremmasta asiakastietokannasta vain kriteerit täyttävät metsänomistajat. Haastateltavien satunnaiseen valintaan vaikutti merkittävästi haastatteluajankohta marraskuun puolivälistä joululomiin ja oletus hiljaisten metsänomistajien vähäiseen kiinnostukseen haastattelua kohtaan. Käytännössä haastateltavat valikoituivat lähinnä sen mukaan, ketkä vastasivat puheluihin ja kiinnostuivat haastattelusta. Tällöin suoritin haastattelun joko heti tai sovin haastattelun parempaan ajankohtaan. Haasteita toteutukseen toi osaltaan haastatteluajankohta joulunlusaikaan, jolloin osa metsänomistajista oli hyvin kiireinen joulujärjestelyissään, eikä kerennyt vastaamaan haastatteluun. Lisäksi käytössä ollut asiakaslista metsänomistajista ei ollut täydellinen. Mikäli listalta ei löytynyt metsänomistajan puhelinnumeroa, enkä löytänyt nimen perusteella puhelinnumeroa, en pystynyt ottamaan kyseiseen metsänomistajaan yhteyttä.

Lopulta haastatteluun vastasi 17 metsänomistajaa. Määrä oli riittävä, sillä uudet tapaukset eivät olisi todennäköisesti tuoneet mitään uusia näkökulmia tutkimusnäkökulmaan. Katsoin aineiston olevan kylläntynyt, kun uusien haastateltavien vastaukset avoimiin kysymyksiin alkoivat muistuttaa selvästi aiempia vastauksia. Suljettuihin kysymyksiin olin saanut tässä vaiheessa myös tarpeeksi materiaalia tutkimuksen toteuttamista varten. Kylläntymisen, eli saturaatio, tarkoittaa kvalitatiivisen aineiston riittävää määrää, joka ilmenee siinä, ettei uudet haastattelut tuota enää tutkimusongelman kannalta mitään uutta tietoa (Eskola ym. 1998, 62).

3.5 Puhelinhaastattelun rungon rakentaminen

Puhelinhaastattelussa oli 44 kohtaa. Kysymykset perustuivat keskusteluihin Pasilan asiakasneuvojien kanssa, aiempaan kirjallisuuteen sekä keskusteluihin Metsäkeskuksen opinnäytetyöohjaajani kanssa opinnäytetyön aihetta suunniteltaessa. Haastattelurunko kokonaisuudessaan löytyy liitteestä 2.

Ennen haastatteluiden aloittamista esitin haastattelurungon Suomen metsäkeskuksen edustajille, jonka jälkeen tein tarvittavat korjaukset kysymyksiin. Esiin tuli Metsäkeskuksen ja Pellervon taloustutkimuksen suorittama aiempi tutkimus, josta palautteena tuli liiallinen kysymysten määrä. Edellä mainitusta syystä jätin seuraavat kysymykset pois epäolennaisina tutkimustulokselle: talouden henkilöiden lukumäärä ja arvio vastaajan metsätalouden tuloista suhteutettuna vastaajan muihin tuloihin.

Kysymyksissä 19 ja 21–27 on käytössä asteikko yhdestä viiteen, jossa ykkönen on merkitykseltään pienin ja viitonen suurin.

Selvitin ensimmäiset neljä kysymystä Suomen metsäkeskuksen asiakastietokannasta, josta sain selville metsäkiinteistön koon, etäisyyden metsätilalle asuinpaikalta, metsänomistajan iän ja sukupuolen. Tietojen selvittäminen suoraan asiakastietokannasta nopeutti haastattelun kulkua.

Metsänomistajien taustatietoja kartoitin selvittämällä metsätilan koon, jonka jaottelin neljään eri vastausvaihtoehtoon; 10–25 ha, 25–50 ha, 50–100 ha ja yli 100 ha. Vastausvaihtoehdot valitsin siksi, että ne haarukoivat keskivertoa pienemmän metsätilan omistajat, keskimääräisen kokoisen metsänomistajan ja keskimääräistä suuremman metsätilan omistavat toisistaan.

Seuraavaksi selvitin etäisyyden asuinpaikalta metsätilalle, johon vastausvaihtoehdot olivat 0–50 km, 50–100 km, 100–200 km, 200–400 km ja yli 400 km. Näillä vastauksilla pystyin kartoittamaan, miten tulokset korreloivat maanlaajuiseen keskiarvoon etämetsänomistajien etäisyydestä metsätiloilleen.

Metsänomistajan iän jaottelin viiteen eri vastausvaihtoehtoon; alle 30 v, 30–39 v, 40–49 v, 50–59 v ja yli 60 v. Oletusarvoista oli haastatteluun lähettäessä, että suurin osa vastaajista tulee olemaan yli 60-vuotiaita, ja vain harva alle 30-vuotias.

Maanlaajuisesti metsänomistajista noin neljäsosa on naisia. Kysyttäessä vastaajan sukupuolta, pystyin vertailemaan nais- ja miesmetsänomistajien suhdelukua pääkaupunkiseudulla ja maanlaajuisesti.

Varsinaisessa haastattelussa ensimmäinen kysymys koski metsänomistajan käytettävissä olevaa asuinrakennusta metsätilalla tai metsätilan välittömässä läheisyydessä. Tarkoituksenani oli selvittää syitä miksi metsänomistajat eivät olleet hyödyntäneet metsiensä mahdollisuuksia. Osasyynä tähän voisi vaikuttaa etäisyyden lisäksi haaste viettää aikaa metsätilalla.

Kysymykseen lapsuuden asuinpaikasta vastausvaihtoehdot olivat maaseutu, alle 20 000 asukkaan taajama, 20 000–100 000 asukkaan kaupunki ja yli 100 000 asukkaan kaupunki. Kysymyksellä halusin selvittää, onko pääkaupunkiseudun metsänomistajakunnassa poikkeavan paljon ns. toisen polven kaupunkilaismetsänomistajia, vai ovatko metsänomistajat muuttaneet pienemmiltä paikkakunnilta pääkaupunkiseudulle.

Koulutustaustan vastausvaihtoehdot jaoin perusasteeseen, ammattikouluun, ylioppilastutkintoon, ammattikorkeakouluun tai yliopistotasoiseen tutkintoon. Tarkoituksenani oli selvittää, eroaako pääkaupunkiseudun metsänomistajien koulutustaso maanlaajuisesta keskiarvosta. Lähtöolettamana oli metsänomistajien korkeampi koulutustaso verrattuna muuhun maahan.

Koulutustaustan jälkeen kysyin erikseen, oliko metsänomistaja käynyt metsäalan koulutuksia tai tutkintoja. Oletuksena oli suhteellisen harvan metsänomistajan osallistuneen metsäisiin koulutuksiin.

Kysyttäessä ammattiasemasta, olivat vastausvaihtoehdot seuraavat: palkansaaja, maa- tai metsätalousyrittäjä, eläkeläinen tai muu, mikä. Kysymyksellä hain vahvistusta oletukselle, ettei maa- ja metsätalousyrittäjyyttä esiinny pääkaupunkiseudulla ollenkaan, tai merkittävästi vähemmän mitä maanlaajuinen keskiarvo on.

Palstalla vuodessa vietettyjen vuorokausien määrän vastausvaihtoehdot jaottelin seuraavasti: 1–5 vrk/v, 5–10 vrk/v, 10–25 vrk/v, 25–50 vrk/v ja yli 50 vrk/v. Oletuksena oli käyntitiheyden olevan harvaa, joten painotin vähäisten käyntimäärien vastausvaihtoehtoja, jotta saavuttaisin tarkemman tuloksen. Saatua tulosta pystyin vertaamaan maanlaajuiseen keskiarvoon metsänomistajista, jotka asuvat metsätilan sijaintipaikkakunnan ulkopuolella.

Seuraava kysymys koski metsätilalla mahdollisesti tehtävien istutus- ja hoitotöiden tekemistä. Vastausvaihtoehdot olivat: metsänomistaja tekee itse istutus- ja hoitotöitä, metsänomistaja teettää työt ulkopuolisella palveluntarjoajalla tai metsänomistaja tekee työt osittain itse. Kysymyksen vastauksilla pystyin määrittelemään metsänomistajien aktiivisuutta metsänhoitotöiden teossa ja vertailemaan niitä maanlaajuiseen keskiarvoon.

Seuraava kysymys liittyi aiemmin esitettyyn: Haluaisitteko käyttää tulevaisuudessa metsien hoitamiseen enemmän, vähemmän vai saman verran aikaa kuin tällä hetkellä? Kysymyksen tarkoitus oli kartoittaa, kokivatko metsänomistajat metsän hoitamisen työläänä ja olisiko se osaltaan syy metsien vähäisen hyödyntämiseen.

Seuraavaksi kysyin metsätilan saantitapaa. Vastausvaihtoehdot olivat perintö tai lahja, osto vapailta markkinoilta ja osto sukulaiselta. Maanlaajuisiin keskiarvoihin verrattuna halusin selvittää, onko pääkaupunkiseudun metsänomistajissa suhteessa enemmän vapailta markkinoilta ostaneita metsänomistajia, vai ovatko metsät periytyneet aiemmalta sukupolvelta.

Jatkokysymys edelliseen koski nykyistä omistusmuotoa, johon vastausvaihtoehdot olivat yksinomistus, perheomistus, kuolinpesä, yhtymä, muu, mikä? Haastattelun selkeyttämiseksi yksinomistus ja puolison kanssa omistus olivat erillään, mutta tulosten käsittelyvaiheessa ne yhdistettiin henkilö- ja perheomistukseksi. Kysymyksellä hain tietoa pääkaupunkiseudun metsänomistajien omistusmuotojakaumasta verrattuna maanlaajuiseen keskiarvoon.

Jatkokysymys edelliseen koski metsänomistajan mielipidettä siitä, vaikuttaako mahdollinen yhteisomistus metsiin liittyvien päätösten tekemiseen edistävästi, hankaloittavasti vai onko vaikutus olematon. Mikäli otannassa olisi paljon yhteismetsänomistajuutta, ja vastaukset kallistuisivat päätöksentekoa hankaloittavaksi, voisi se selittää metsien vähäistä hyödyntämistä.

Metsänomistuksen pituus selvitettiin kysymällä, kuinka kauan metsät ovat olleet metsänomistajan omistuksessa. Vastausvaihtoehdot jaoin 0–5v, 5–10v, 10–25v ja yli 25 vuotta. Vastausvaihtoehtojen alkupäähän asettelin tiheämmät vastausmahdollisuudet, sillä vaikka hakukriteerien mukaan metsätiloilta ei ollut tullut kymmeneen vuoteen metsän-

käyttöilmoitusta tai kestävän metsätalouden rahoitushakemusta, ei metsätila ole välttämättä ollut omistuksessa niin kauan. Mahdollista oli esimerkiksi kuolinpesän jakamisen myötä omistusoikeuden siirtyminen metsänomistajalle hiljattain. Vastausten avulla pystyin selvittämään, onko metsien vähäisellä hyödyntämisellä ja metsänomistuksen pituudella korrelaatiota.

Ensimmäinen avoin kysymys haastattelulomakkeessa pureutui metsänomistajan suhteeseen metsätilaansa kohtaan. Haastattelutilanteessa muotoilin kysymyksen seuraavasti: Kerro omin sanoin minkälainen on suhteesi metsätilaa kohtaan. Mikäli haastateltava tarvitsi tarkennusta, annoin seuraavia esimerkkejä: Onko metsä teille esimerkiksi paikka rauhoittua ja virkistyä, harrastus, sijoitus, taakka, kuluerä, merkityksetön...? Annoin suuren arvon tiedolle metsänomistajan suhteesta metsätilaansa.

Seuraavan kysymyksen muotoilin vastattavaksi myös avoimena. Kysymys oli: Kuinka suuri taloudellinen merkitys metsällä on taloudellenne? Haastattelurunkoa muodostaessani pohdin suljettua kysymysmuotoa, jossa on vastausvaihtoehdot prosentteina, mutta hylkäsimme sen runkoa kehitellessämme liian haastavana vastattavaksi. Kyseessä on kuitenkin keskimääräisiä metsänomistajia, joiden metsätiloilla hakkuita ei suoriteta vuosittain. Tällöin tulojen suhteuttaminen pitkältä aikaväliltä vastaamaan henkilön tai talouden tulovirtoja, olisi turhan haastavaa ilman ennakkovaroitusta suoritettavassa puhelinhaastattelussa. Odotusarvo pääkaupunkiseudun metsänomistajien vastauksille oli taloudellisen merkityksen olevan pieni. Aiemmat tutkimustulokset ja tulevaisuuden metsänomistajista tehdyt tutkimukset antoivat tähän viitteitä, sillä yhä harvempi metsänomistaja on riippuvainen metsistä saatavasta tulosta. Yhä useampi metsänomistaja saa tulonsa päivätoista tai eläkkeestään. (Hetemäki ym. 2006, 74.)

Taloudellisen merkityksen tarkemmaksi selvittämiseksi kysyin mahdollisten taloudellisten tulojen käyttökohteita melko suuripiirteisillä vaihtoehdoilla, jotta kysymystä ei koettaisi liian tungettelevana. Vastausvaihtoehdot olivat jaoteltu arkipäivän kuluihin, sijoitukseen tai säästöön, suurempiin investointeihin, lainojen lyhentämiseen tai muu, mikä? Aiemmissa tutkimuksissa 40 prosenttia metsänomistajista ovat arvioineet käyttävänsä puunmyyntituloja normaaliin päivittäiskulutukseen (Hänninen ym. 2007, 268).

Lähtökohtaisesti mitä enemmän metsänomistaja tietää metsistään, sitä valistuneempia ja parempia ratkaisuja hän pystyy tekemään saavuttaakseen metsänkäytölliset tavoitteensa.

Edellä mainituista syistä kysyin metsänomistajilta tietävätkö he metsätilansa tämänhetkisen hakkuu- ja hoitotarpeen. Jatkokysymyksinä kysyin viimeisimmän hakkuu- ja hoitotoimenpiteen ajankohtia. Vastausten pohjalta pystyisin myös vertailemaan, pitivätkö tiedot, joiden pohjalta asiakaslista opinnäytetyötä varten teetettiin, paikkaansa.

Kysyin metsänomistajilta, onko heillä metsäsuunnitelmaa tilalleen tai tiloilleen. Vastausvaihtoehdot olivat jaoteltu kahteen, on tai ei. Mikäli metsäsuunnitelma tilalle tai tiloilta oli, kysyin tarkentavia kysymyksiä, jotta saisin vastauksen, onko metsäsuunnitelma voimassa oleva, vanhentunut tai metsänomistaja ei osaa sanoa. Mikäli metsäsuunnitelma oli vanhentunut tai metsäsuunnitelmaa ei ollut, kysyin metsänomistajalta, aikooko hän hankkia tulevaisuudessa metsäsuunnitelmaa.

Seuraavaksi kysyin metsänomistajilta, onko hän saanut viimeisen viiden vuoden aikana henkilökohtaista neuvontaa esimerkiksi tilakäynnin tai neuvontatapaamisen yhteydessä. Selvitin myös metsänomistajan osallistumista joukkoneuvontatilaisuuksiin, esimerkiksi veroiltoihin.

Tiedonhankintakanavien tavoitavuutta selventääkseni kysyin metsänomistajilta, mitä metsäalan lehtiä heidän talouteensa tulee. Vaihtoehdoista löytyivät yleisimmät metsäalan lehdet (Liite 2). Odotin Maaseudun Tulevaisuuden ja paikallisen Metsänhoitoyhdistyksen jäsenlehden olevan eniten edustettuina vastauksista. Jatkokysymyksenä kysyin, lukevatko metsänomistajat painettujen lehtien lisäksi myös metsäalan uutisia internetistä. Tällä pyrin selvittämään sähköisten kanavien toimivuutta otantani keskuudessa.

Kysyin metsänomistajilta myös, olivatko he osallistuneet metsäalan organisaatioiden järjestämille retkille tai kursseille, esimerkiksi katsomaan koneita, taimikonhoitokursseille tai istutuskursseille. Mikäli vastaajat olivat osallistuneet, kysyin vapaamuotoista mielipidettä tilaisuuden annista hyvänä tai huonona. Mikäli he eivät olleet osallistuneet kursseille tai retkille, kysyin olisiko heillä mielenkiintoa edellä mainitun kaltaisiin tapahtumiin. Tällä pyrin selvittämään, onko järjestetyille retkille ja kursseille miten suurta kysyntää ja tarvetta metsänomistajissa.

Kysyin metsänomistajilta, olivatko he hakeneet kestävän metsätalouden rahoitustukea. Tällä selvitin, olivatko metsänomistajat tietoisia metsänhoitoon tarjolla olevasta tuesta.

Jatkokysymyksenä oli kysymys Kemera-tuen laatijasta, johon vastausvaihtoehtoina olivat metsänomistaja itse vai mahdollinen kumppani metsäasioissa. Mikäli metsänomistaja itse olisi hakenut Kemera-tukea itse, ei hän olisi niinkään hiljainen metsänomistaja, vaan enemmänkin aktiivinen ja asioista perillä oleva metsänomistaja. Samalla pystyin tarkastelemaan asiakaslistan tietojen tarkkuutta, sillä asiakkaita ei pitäisi olla yhtäkään asiakasta, jonka tiloille olisi haettu viimeiseen kymmeneen vuoteen Kemera-tukea.

Määrittääkseni syitä metsien vähäiseen hyödyntämiseen muotoilin kysymyksen numero 19. Kysyin metsänomistajilta missä määrin seuraavat asiat vaikuttavat metsien käyttöön; omaehtoinen luonnonsuojelu, edeltävän sukupolven toive metsien säilyttämisestä tai käsittelystä tietyllä tavalla, yleinen tietotaidon puute metsäasioiden hoidossa ja epäselvät omistussuhteet.

Kysymyksessä numero 20. metsänomistajan tuli luokitella itsensä yhteen tai useampaan kuvauksista, jotka olivat: itse aktiivinen metsässä, hankkinut kumppanin metsäasioiden hoitoon, luopumisajatuksia metsästään, en tee metsilläni aktiivisesti mitään. Odotin vastausten jakautuvan pitkälti luopumisajatusten tai en tee metsillä aktiivisesti mitään kesken.

Tiedonhankinta- ja yhteydenottokanavien toimivuutta pyrin selvittämään kysymyksellä, jossa metsänomistaja valitsee itselleen toimivimmat kanavat. Metsänomistajan tuli arvioida seuraavat kanavat toimivuudeltaan: (1) ammattilehdet, (2) radio- ja tv-markkinointi, (3) tapahtumissa tai messuilla metsäammattilaisen tapaaminen, (4) Metsäkeskuksen lähettämä kirjeposti tapahtumista, Metsään.fi-palvelusta, koulutuksista ja neuvonnasta, (5) Metsäkeskuksen lähettämä sähköposti tapahtumista, Metsään.fi-palvelusta, koulutuksista ja neuvonnasta, (6) sähköinen koulutus ja (7) metsäammattilaisen soitto ja puhelimitse suoritettava neuvonta. Kysyin lisäksi yhteydenotolle mieluisinta ajankohtaa. Metsäammattilaisen neuvontatapaamissijaintia koskevaa kysymystä varten pyysin metsänomistajaa asettamaan mieluisuusjärjestykseen metsäneuvojan tapaamisen konttorilla, asiakkaan luona, metsätalalla, tai mikäli joku muu sijainti, mikä?

Viimeisimpinä kysymyksinä kysyin metsänomistajan itsensä mieluisimmaksi kokemaa tavoittamistapaa, kuinka usein metsänomistaja toivoisi yhteyttä otettavan ja mitä asioita yhteyttä otettaessa käsiteltäisiin. Näillä toivoin saavani konkreettisia esimerkkejä siitä, mikä metsänomistajien mielestä on oleellista yhteyttä otettaessa.

3.6 Aineiston analyysi

Tuomen ja Sarajärven (2002, 110–111) mukaan laadullinen analyysi jakautuu kolmeen vaiheeseen. Nämä ovat: (1) aineiston redusointi eli pelkistäminen, (2) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja (3) aineiston abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–111.) Tutkielmani ensimmäisessä vaiheessa, eli aineiston pelkistämässä, litteroin aineistoni. Aineistoa kertyi 48 sivua, kun fonttina: Times New Roman, kokona 12 ja rivivälinä 1,5.

Klusteroinnin vaiheessa kävin läpi litteroidun aineistoni ja etsin sieltä yhteisiä teemoja. Aineiston teemoittelu tarkoittaa sitä, että isosta aineistosta nostetaan esille kokoelma erilaisia tutkimuskysymysten kannalta oleellisia teemoja. Teemojen esiintymistä ja ilmene mistä aineistossa vertailemalla saadaan kerättyä erilaisia vastauksia ja tuloksia. Onnistunut teemoittelu tapahtuu vuorovaikutuksessa aiemman teorian ja tutkimuksien sekä aineiston kesken. (Eskola ym. 1998, 175.) Olenkin tutustunut laajalti aiempaan aihepiiristä kirjoitettuun kirjallisuuteen ja perehtynyt myös markkinoinnin tutkimukseen löytääkseni teemoittelun avulla tutkimuskysymykseni lähtökohdasta aineistostani relevantteja huomioita. Samanlaisuuksia etsimällä aineistosta nousi erilaisia teemoja.

Kolmannessa eli aineiston abstrahoinnin vaiheessa peilasin aineistoani suhteessa aiempaan tutkimukseen ja kirjallisuuteen. Pohdin puhelinhaastatteluissa nousseita teemoja suhteessa aiempaan tietoon ja kirjasin myös näitä näkökohtia ylös.

4 TULOKSET

Tulokset on esitetty siinä järjestyksessä kuin ne mielestäni ovat loogisinta esittää. Vertaan tuloksia läpikäydessäni maanlaajuisia keskiarvoja, koko saamani listan keskiarvoja sekä aineistoani eli haastatteluun vastanneiden 17 metsänomistajan arvoja. Ne kysymykset, joihin metsänomistaja ei jostain syystä halunnut vastata, olen tuonut esille kunkin kysymyksen yhteydessä. Aineistopalojen yhteyteen olen merkinnyt haastateltavieni tunnistetiedot, tarkemmat tiedot löytyvät liitteestä 3.

4.1 Asiakasneuvojahaastattelun tulokset

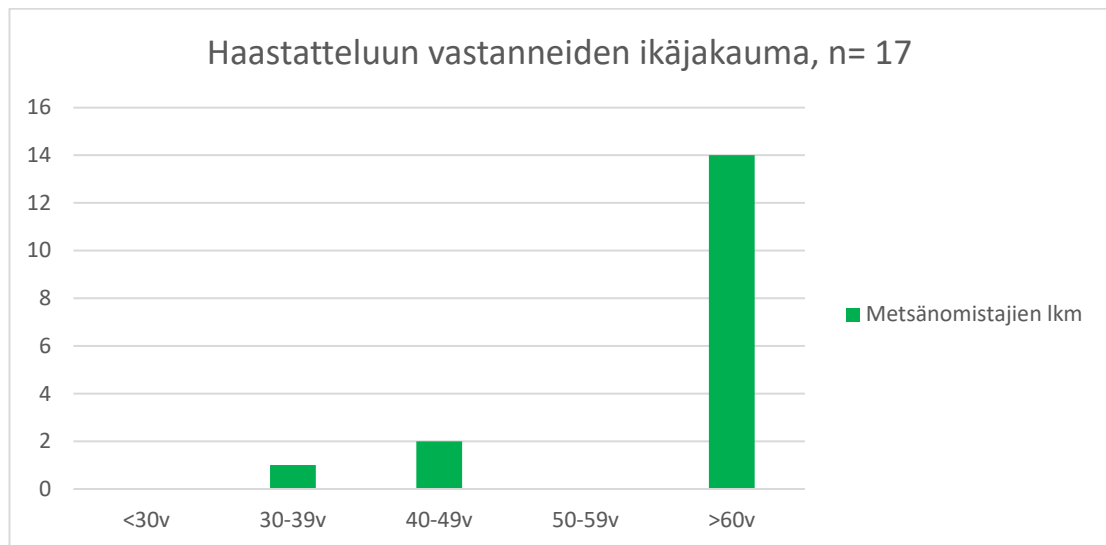
Suomen metsäkeskuksen metsän- ja luonnonhoidon asiakasneuvojat pyrkivät saamaan metsänomistajat tutustumaan ja kirjautumaan Metsään.fi-palveluun, antamaan suostumuksia metsätiedon käsittelyyn metsäalan toimijoille ja laittamaan palvelun kautta työkohteita tarjolle. Näihin tuloksiin päästään parhaiten, kun palveluun tutustutaan metsäneuvojan ja metsänomistajan kanssa yhdessä, samalla koneella. Asiakasneuvojien kanssa keskustellessa ilmeni kuitenkin tapaamisten sopimisen vaikeudet; metsänomistajia on hankala saada tapaamisiin konttorille ja vielä haastavampi sopia tapaaminen metsänomistajan luo. Keskusteluissa esiin tuli pääkaupunkiseudulle ilmeisesti ominainen kulttuurilinen ero vieraiden kutsumisesta kotiin. Syrjäseuduilla ja taajamissa ei ole tavatonta, että metsä- tai maatalousammattilainen käy kylässä kahvilla, jonka yhteydessä keskustellaan läpi esimerkiksi metsäasiat.

Keskusteluissa usein esille nousseita asioita olivat asiakkaiden tavoittamisen vaikeus. Syynä metsänomistajien tavoittamisen hankaluuteen koettiin olevan metsänomistajien kiireinen arki. Hankalaksi koettiin etenkin työikäisten tavoittaminen toimistoaikoina, kello 8–16. Tähän liittyen lisäksi varsinaiseen haastattelulomakkeeseeni kysymyksiä yhteydenottokanavista ja niiden toimivuudesta. Sivusimme myös keskusteluissamme vaihtoehtoisia toimintatapoja metsänomistajien lähestymiseen ja tavoittamiseen. Pääkaupunkiseudun metsänomistajat leimasivat usein metsäneuvojan soiton puhelinmyynniksi, jonka jälkeen puhelun jatkaminen on haasteellista. Syy puhelinmyyjäksi leimaamiseen lienee osaltaan heikohko tietämys metsäalalla toimivista organisaatioista, sekä varoittamatta tuleva yhteydenotto puhelimitse. Vaikka olen tässäkin opinnäytetyössä löytänyt yhtymäkohtia markkinoinnin ja Metsäkeskuksen tavoitteellisen asiakastyön välille (vrt. Bergström & Leppänen 2015, 382), asiakkaiden kontaktoinnissa olisi tärkeää pitää nämä

kaksi työnkuva erillään. Asiakasneuvojat ovat kokeilleet käytäntöä, jossa metsänomistajalle lähetetään ensin kirje, josta löytyy esimerkiksi tietoa Metsään.fi-palvelusta. Kirjeen lähettämisen jälkeen metsänomistajaan otetaan yhteyttä viikon kuluessa. Tällöin metsänomistaja on ehtinyt mahdollisesti perehtyä materiaaliin ja voi jopa odottaa puhelinsoittoa. Näin saataisiin myös hälvennettyä ennakkoluuloja sekä yhtymäkohtia puhelinymyynnin ja puhelimitse tapahtuvan Metsäkeskuksen tavoitteellisen asiakastyön välillä.

Keskusteluissa nousi toistuvasti myös esiin asiakastietorekisterin tietojen epääjantasaisuus. Mitä tarkempaa ja ajantasaista tietoa on käytettävissä, sitä jouhevampaa ja tehokkaampaa työnteko olisi. Ennen metsänomistajalle soittoa tehtävään taustatietojen tarkastamiseen kuluu merkittävä osa tehokkaasta työajasta, yhden vastanneen arvion mukaan jopa noin 20–30 prosenttia työajasta. Asiakaslistojen päivityksen koettiin paikoin olevan hidasta. Hiljaisten metsänomistajien seasta löytyy metsänomistajia, joihin on oltu yhteyksissä viimeisen vuoden aikana, asiakkaita, jotka ovat ottaneet Metsään.fi-palvelun käyttöönsä ja hyödyntäneet täysimääräisesti palvelun ominaisuuksia, tai heidän metsissään on tehty hakkuita ja hoitotöitä. Tällöin metsänomistajalle soittaminen koettiin hieman tarpeettomana, sillä mikäli aiheesta on oltu jo yhteydessä hiljattain, ei ole syytä soittaa pian uudestaan. Paikoin hiljaisten metsänomistajien kohdalta ei asiakastietojärjestelmästä löydy muita tietoja kuin osoite. Puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen puuttumisen vuoksi edellä mainittu lähtötietojen puute rajaa yhteydenottokanavan käytännössä pelkästään kirjeitse lähestymiseen. Tällöin neuvontaan tarttuminen on metsänomistajan vastuulla; mikäli kirje tulee kiireiseen elämäntilanteeseen, tai metsät koetaan merkityksettömänä, ei kirjeitse tarjottuun neuvontaan herkästi tartuta.

4.2 Metsänomistajien taustatiedot

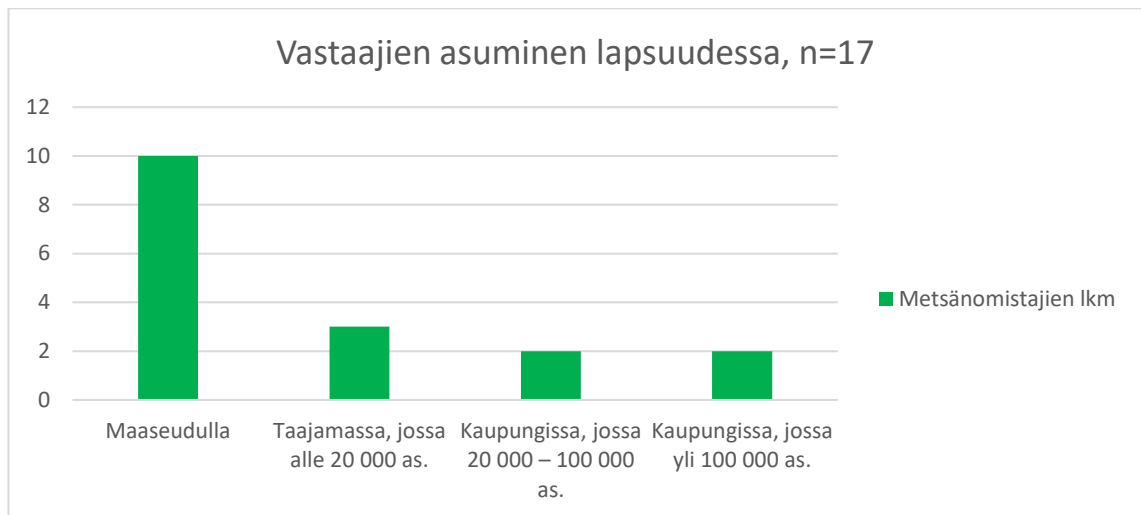


KUVIO 1. Haastatteluun vastanneiden metsänomistajien ikäjakauma luokittain.

Kuviosta 1 on havaittavissa selkeä yhdenmukaisuus vallitsevaan kehitykseen metsänomistajien iässä; vastaajien keski-ikä oli 63 vuotta. Koko saamani metsänomistajalistan keski-ikä oli 61 vuotta, kun maanlaajuinen keskiarvo metsänomistajan iälle on 60 vuotta (Hänninen 2011, 23). Sekaan mahtui iältään hyvinkin nuoria metsänomistajia, mutta suurin osa haastatteluun vastanneista oli joko hiljattain eläköityneitä, tai muutaman vuoden päästä eläkkeelle siirtyviä metsänomistajia. Voikin olla, että aineistonkeruumenetelmäni eli puhelinhaastattelulla oli osittain vaikutusta siihen, että iäkkäämpien metsänomistajien osuus painottui aineistossani. Haastatteluiden avoimissa kysymyksissä, ja haastattelun jälkeen keskustellessa, useampi metsänomistaja aikoi paneutua metsäisiin asioihinsa tarkemmin, kun pääsevät eläkkeelle.

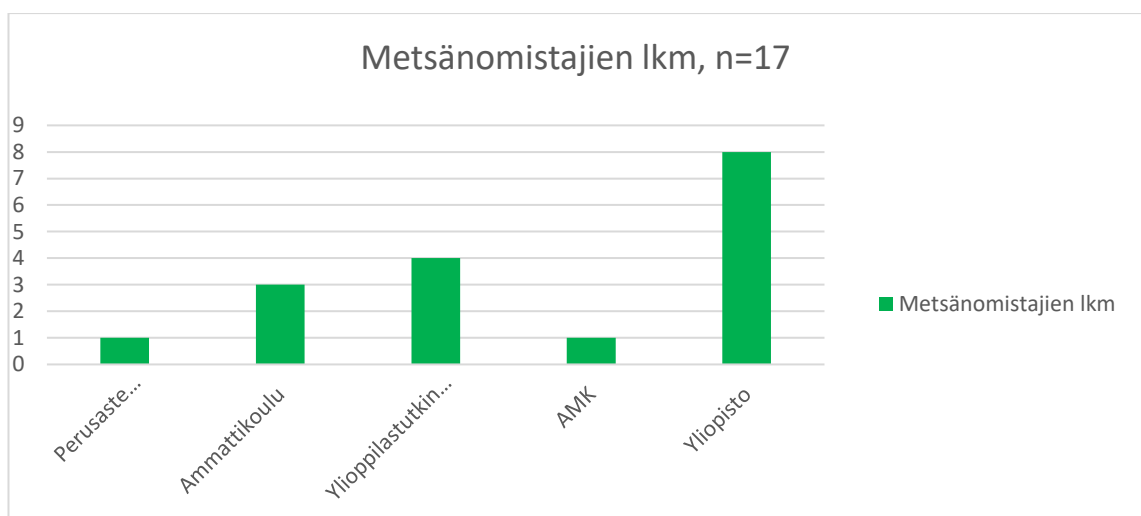
Ammattiasemaltaan vastaajat jakautuivat kahteen ryhmään; joko palkansaajiin tai eläkeläisiin. Palkansaajia vastanneista oli 9 kappaletta ja eläkeläisiä 8 kappaletta. Yksikään vastaajista ei ollut maaseutu- tai metsätalousyrittäjä, joka oli odotettavaa, sillä pääkaupunkiseudulla on vain hyvin vähän maa- ja metsätalousyrittäjyyttä.

Suomen metsiin perustuva hyvinvointi 2015 (Hetemäki ym. 2005, 250) -julkaisussa todettiin yli 90 prosenttia metsänomistajista syntyneen maaseudulla. Hiukan yli puolet eli kymmenen 17:stä haastatteluun vastanneesta, oli lähtöisin maaseudulta (Kuvio 2)



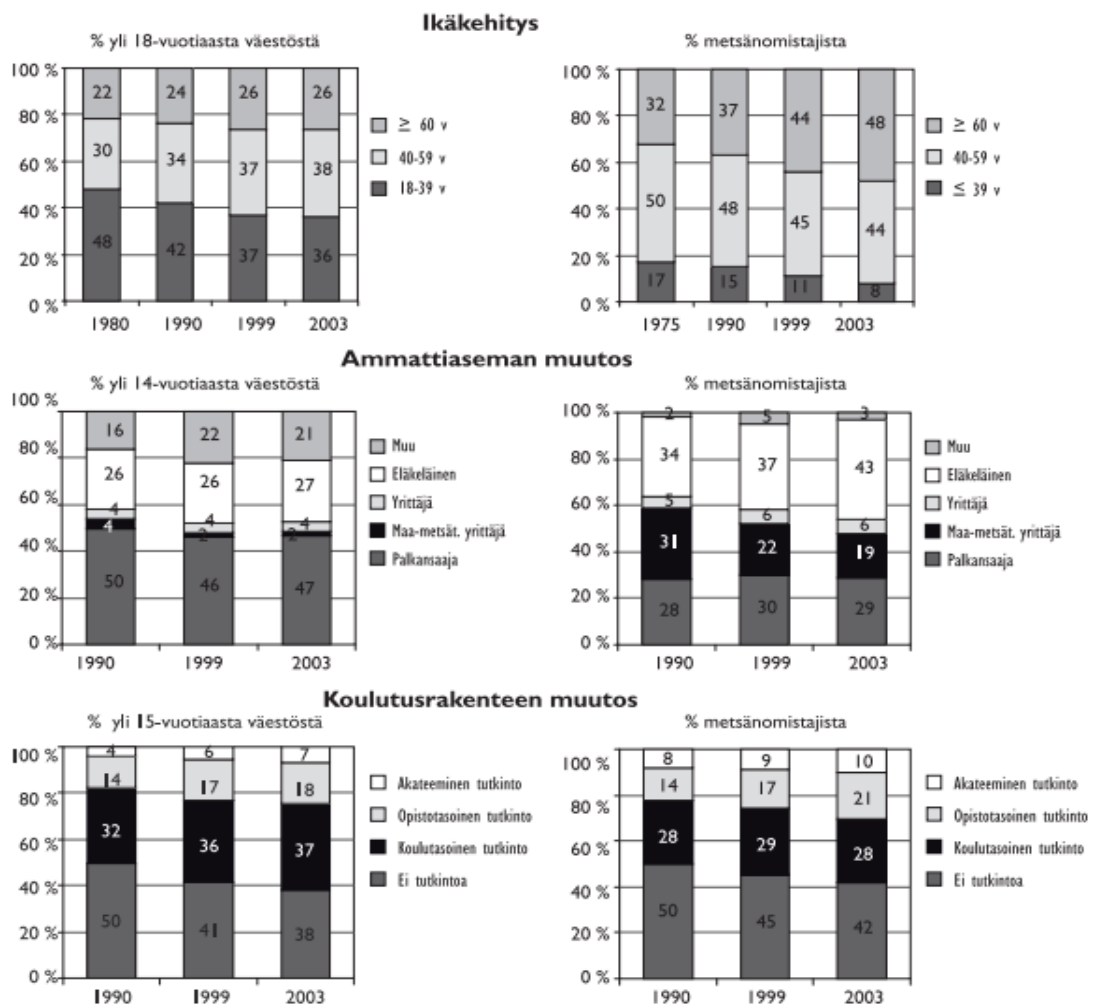
KUVIO 2. Haastatteluun vastanneiden metsänomistajien asuminen lapsuudessa.

Metsänomistajissa, jotka vastasivat haastatteluuni, oli kuitenkin myös kaupungissa syntyneitä. Näissä tapauksissa metsätila oli usein joko metsänomistajan vanhempien tai sukulaisten kotipaikka. Tulos vastaa käynnissä olevan urbanisaation suuntaa, jonka myötä yhä useampi suomalainen tulee asumaan tulevaisuudessa kaupungissa (Kangasharju 2004). Tällöin myös metsänomistajan suhde metsiin on mahdollisesti etäisempi, tavoitteiltaan poikkeava nykyisen valtavirran käytännöistä tai luontoarvoja korostava. Osasyinä mahdolliseen metsien vähäiseen hyödyntämiseen on aiempaa korkeampi koulutustausta ja kohonnut elintaso, jolloin metsien taloudellinen merkitys on aiempaa metsänomistajasukupolvea pienempi (Hetemäki ym. 2006, 250). On myös odotettavissa, että uusi metsänomistajasukupolvi tekee entistä harvemmin metsänhoitotöitä ja hankintahakkuita (Karppinen ym. 2010, 20).



KUVIO 3. Haastatteluun vastanneiden metsänomistajien koulutustausta.

Maanlaajuinen keskiarvo Suomalainen metsänomistaja 2010 – tutkimuksessa (Hänninen ym. 2011, 27), akateemisen koulutuksen suorittaneille metsänomistajille oli 12 prosenttia, kun suorittamani haastattelun otannassa akateemisen tutkinnon oli suorittanut peräti 47 prosenttia (Kuvio 3). Helsinki ja ympäryskunnat ovat viimeisen puolen vuosisadan ajan olleet Euroopan mittakaavalla nopeimmin kasvavia kaupunkiseutuja. Kasvu selittyy pääasiassa työpaikkojen ja hyvien opiskelumahdollisuuksien perässä muuttamisella. Pääkaupunkiseutu on tarjonnut ja tarjoaa edelleen korkeakouluetuille parempia työllistymismahdollisuuksia kuin pienemmät paikkakunnat, sillä työllistävät yritykset ja organisaatiot ovat pitkälti keskittäneet toimintansa pääkaupunkiseudulle. (Kytö, Kral-Leszczynska, Koistinen & Peura-Kapanen 2016, 23.) Moni haastatelluista oli aikanaan muuttanut Helsinkiin juuri opiskeluiden perässä, jonka jälkeen työllistynyt valmistumisensa jälkeen pääkaupunkiseudulle.

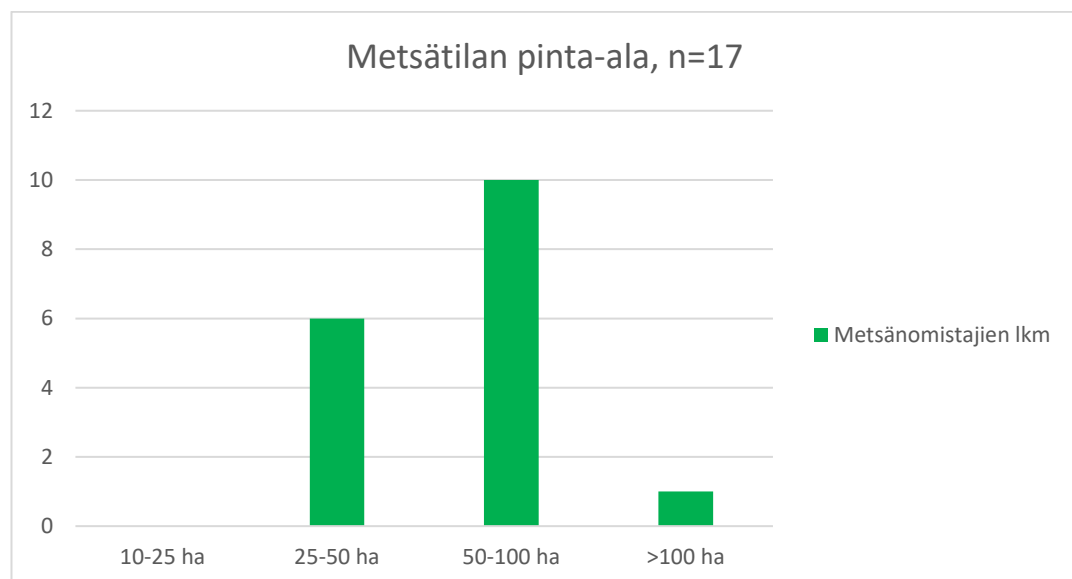


KUVA 2. Metsänomistajien ja väestön kehitys 1990–2003 (Karppinen ym. 2008, 23)

Metsänomistajakunnan rakenteet, mitä haastateltavieni pohjalta sain, tukeutuvat aiempiin tutkimuksiin. Metsänomistajien keski-ään nousu, maa- ja metsätalousyrittäjien määrän väheneminen, eläkeläisten määrän kasvu ja koulutustason nousu olivat yhteneväisiä omiin tuloksiini (Kuva 2). Lisäksi naisten osuus metsänomistajista on kasvanut ja tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Naisten osuus oli korostunut saamassani metsänomistajalis- tassa, jossa naisten osuus kokonaisuudesta oli 39,9 prosenttia. Tämä on selvästi enemmän mitä maanlaajuinen naismetsänomistajien keskiarvo, joka lähteestä ja tulkintatavasta riip- puen on noin neljäsosa (21–25 %) (Rämö ym. 2009; Hänninen ym. 2011). Tulkinta nais- metsänomistajien määrästä ei ole yksiselitteinen, sillä puolisoiden omistaessa metsää, vastaa usein mies metsätilan hoidosta, mikä puolestaan vääristää tutkimuksien kautta tuo- tettua tietoa naismetsänomistajien todellisesta määrästä (Karppinen ym. 2008, 22). Nais- ten osuuden kasvua selittää osaltaan tilojen omistajanvaihdosten kohdentuminen aiempaa useammin naisiin (Karppinen ym. 2008, 26).

4.3 Metsätilan koko, omistussuhde ja etäisyys asuinpaikalta

Haastatteluun vastanneiden 17 metsänomistajan metsätilat olivat useimmiten kooltaan 50–100 hehtaaria (Kuvio 4). Maanlaajuinen keskiarvo yksityisten henkilöiden omista- mien metsätilojen, jotka olivat yli kaksi hehtaaria, oli metsätilastollisen vuosikirjan 2014 mukaan 30,3 hehtaaria (Metsätilastollinen vuosikirja 2014, 35).

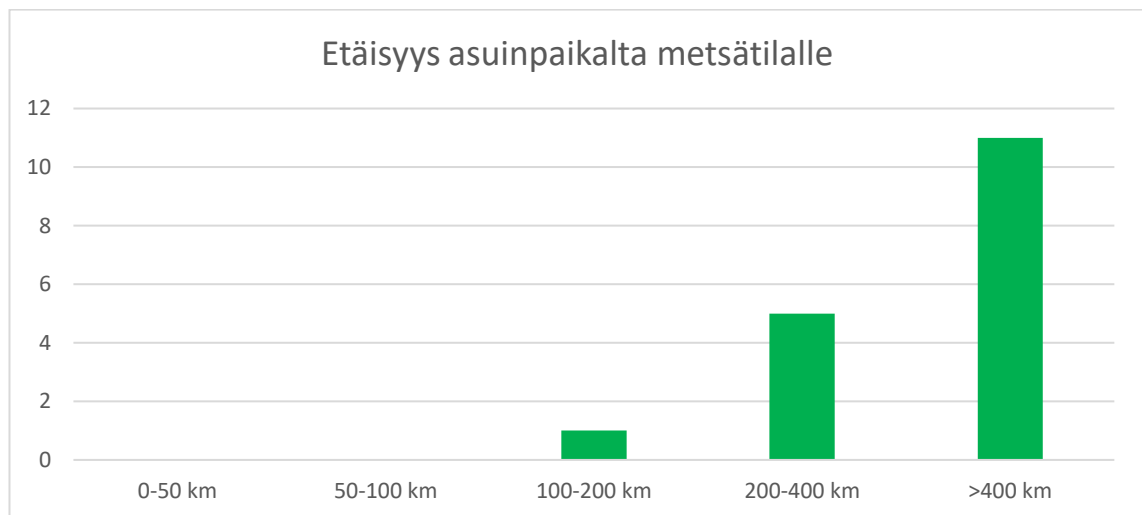


KUVIO 4. Haastatteluun vastanneiden metsänomistajien metsäpinta-alat luokittain

Saamani metsänomistajalistan keskimääräinen metsätilan koko oli 55,8 hehtaaria ja haastatteluun vastanneiden 17 metsänomistajan keskimääräinen metsäomistuksen määrä oli 58,3 hehtaaria. Haastatteluun vastanneiden suuri tilakoko voi selittyä suhteellisen pienestä otannastani ja haastatteluun vastasi, tai koki mielekkäänä vastata, useimmiten keskivertoa enemmän metsää omistavat metsänomistajat. Tämä ero on suhteellisen merkittävä, sillä pääkaupunkiseudulla asuu merkittävä määrä metsissään mahdollisuuksia omaavia metsänomistajia, joilla on keskimääräistä suurempi metsäomistuksen määrä.

Haastatteluun vastanneiden metsänomistajien metsätilat oli saatu haltuun joko perintönä, lahjana tai ostona sukulaiselta. Yksikään tila ei oltu ostettu vapailta markkinoilta. Tämä on yhteneväistä Suomalaisen metsänomistaja 2010 -tutkimuksen kanssa, jonka mukaan 45 prosenttia metsänomistajista on saanut metsätilan perintönä tai lahjana. Sukulaisilta tilan hankkineita oli 41 prosenttia ja vapailta markkinoilta tilan on hankkinut 15 prosenttia. (Hänninen ym. 2011, 89.)

Omistusmuodoista ylivoimaisesti yleisin oli henkilö- tai perheomistus; kuolinpesiä otannassa oli vain yksi, ja yhtymämuotoista metsänomistajuutta kolmessa tapauksessa. Maanlaajuinen keskiarvo henkilö- tai perheomistukselle on 76 prosenttia, yhtymämuotoiselle omistukselle 12 prosenttia ja perikunnille 11 prosenttia (Hänninen ym. 2011, 89).



KUVIO 5. Haastatteluun vastanneiden metsänomistajien etäisyys metsätiloille luokittain.

Haastatelluista metsäomistajista 11 asui yli 400 kilometrin päässä metsätilastaan (Kuvio 5). Maanlaajuinen keskiarvo tilansa sijaintikunnan ulkopuolella asuvien metsänomistajien etäisyydestä metsätilalleen on noin 190 kilometriä (Hänninen ym. 2011, 22). Yksi haastatelluistani kuvaili suhdettaan metsään näin:

Etäinen se varmaan lähinnä on. Etäisyydet niin pitkät ettei siellä käytyä tule ja ikääkin on niin paljon, ettei sitä metsätilaa jaksa ja pysty hoitaa. H16.

Etäisyys metsätilalle voi tietyissä tapauksissa korreloida käyntiaktiivisuuteen tilalla ja käynnin ajankohtaan. Etenkin työelämässä olevien metsänomistajien mahdollisuudet viettää aikaa metsätilallaan keskittyvät lomien yhteyteen.

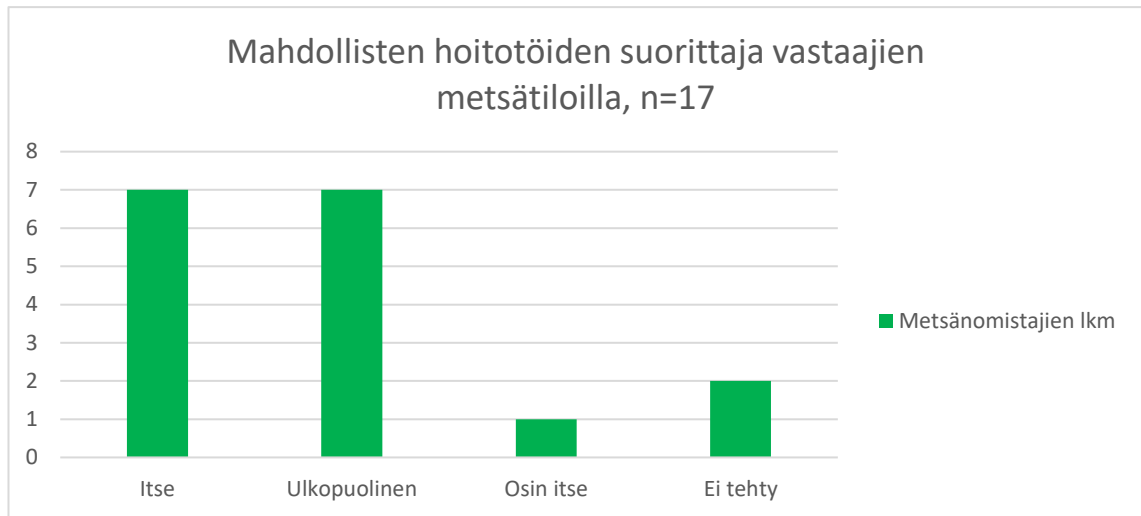
4.4 Metsäomistajien aktiivisuus tilalla

Kysyttäessä metsätilalla vietettyjen vuorokausien kertymistä vuosittain, olivat tulokset polarisoituneita. Seitsemän vastaajaa seitsemästätoista vietti tilallaan 1–5 vuorokautta vuodessa, kun toinen ääripää vietti jopa useita kuukausia metsätilallaan. Maanlaajuinen keskiarvo metsätilalla vietettyihin vuorokausiin vuosittain tilan ulkopuolella asuville etä-metsänomistajille on noin 40 vuorokautta vuodessa. Suomalaiset viettävät suuremmilla tiloilla enemmän aikaa mitä pienemmillä. (Hänninen ym. 2011, 22.) Etäisyys metsätiloille ja aikataululliset kysymykset lienevät suurimmat vaikuttavat tekijät tilalla vietettyyn aikaan. Haastatteluun vastanneista seitsemästätoista ihmisestä kahdellatoista oli metsätilalla, tai metsätilan läheisyydessä käytettävissään asuinrakennus, josta käsin he pystyivät kulkemaan metsätilalleen. Asuinrakennus oli useimmiten vanha kotitalo, kesämökki tai sukulaisten tarjoama majoitus. Mikäli metsänomistajalla oli käytettävissään asuinrakennus metsätilan lähetyvillä, oli tilalla vietetty aika osalla metsänomistajista suurempi mitä keskiarvo. Mikäli omistuksessa oli puhdas metsätila, ilman mahdollisuutta majoittua metsätilan sijaintipaikkakunnalla, on käytännön järjestelyt vaikeampaa toteuttaa metsätilalla käymistä ajatellen. Aihetta käsiteltiin yhden haastateltavan kanssa seuraavasti:

Talot poltettu kun evakosta tultu niin metsiin että rakennuksiin on semmoinen kiintymys. Sen takia aion kunnostaa rakennuksia ja rakennan vielä mökin joskus. H9.

Haastatteluun vastanneiden metsänomistajien aktiivisuus metsänhoitotöissä oli yhteneväistä Suomalainen metsänomistaja 2010-tutkimuksen maanlaajuiseen keskiarvoon,

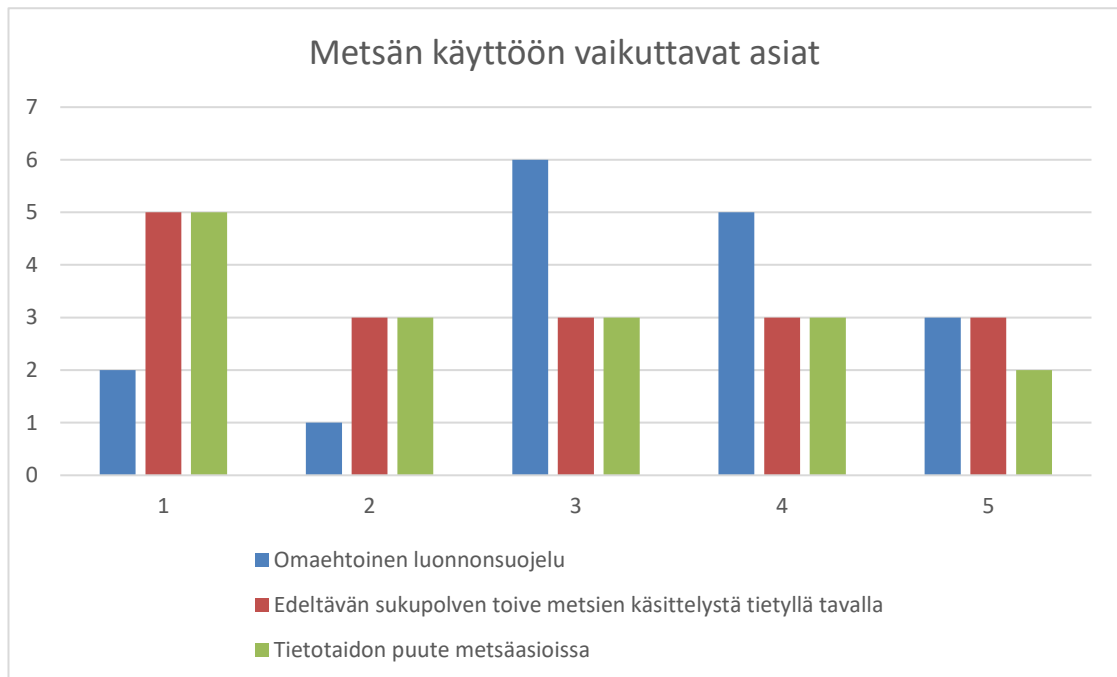
jonka mukaan taimikonhoitotöitä tehtiin omatoimisesti 46 prosentilla tiloista, nuoren metsän kunnostusta 30 prosentilla tiloista ja metsänviljelyä 48 prosentilla tiloista (Hänninen ym. 2011, 48), Kuvio 6.



KUVIO 6. Haastatteluun vastanneiden metsänomistajien metsänhoitotöiden teko.

Kaksi metsänomistajaa kertoi, ettei tilalla ole tehty metsänhoitotöitä vuosiin, ja yksi kertoi tilalla tehtävän hoitotoimenpiteitä niin paljon kuin oma jaksaminen sallii. Loput 14 metsänomistajaa jakautui tasan; 7 tekee hoitotyöt itse ja 7 ostaa palvelut ulkopuoliselta toimijalta.

Pyysin haastateltavia antamaan arvosanan asteikolla yhdestä viiteen kaaviosta 7 löytyviin teemoihin vaikuttavuudessa metsien käyttöön. Teemat olivat omaehtoinen luonnonsuojelu, edeltävän sukupolven toive metsien säilyttämisestä tietyllä tavalla ja tietotaidon puute metsäasioissa. Arvosana yksi oli merkitykseltään pienin ja arvosana viisi merkitykseltään suurin.



KUVIO 7. Haastatteluun vastanneiden metsänomistajien arvottamisia metsiensä käytössä.

Omaehtoinen luonnonsuojelu oli hieman korostunut merkitykseltään; metsää ja luontoa arvotettiin haastatteluun vastanneiden kesken muillakin tavoin kuin taloudellisen tuoton kautta. Metsän koettiin tarjoavan aktiviteetteja marjastuksen, sienestyksen, metsästyksen muodossa ja paikkana rauhoittua tai hiljentyä.

Enemmän se on meille virkistymispaikka. Kaikki haluaisi säilyttää sen semmoisena paikkana. Se on meille semmoinen henkireikä. H2.

Kyllä se sellainen on, että siitä ehkä viimeisenä luopuu. Ollut suvulla jo yli 60 vuotta. Se on semmoinen pysyvä. H8.

Minun mielestä se metsä on erittäin hieno juttu ja kun se on aina siinä ollu, niin sen siinä pitää ollakin. H6

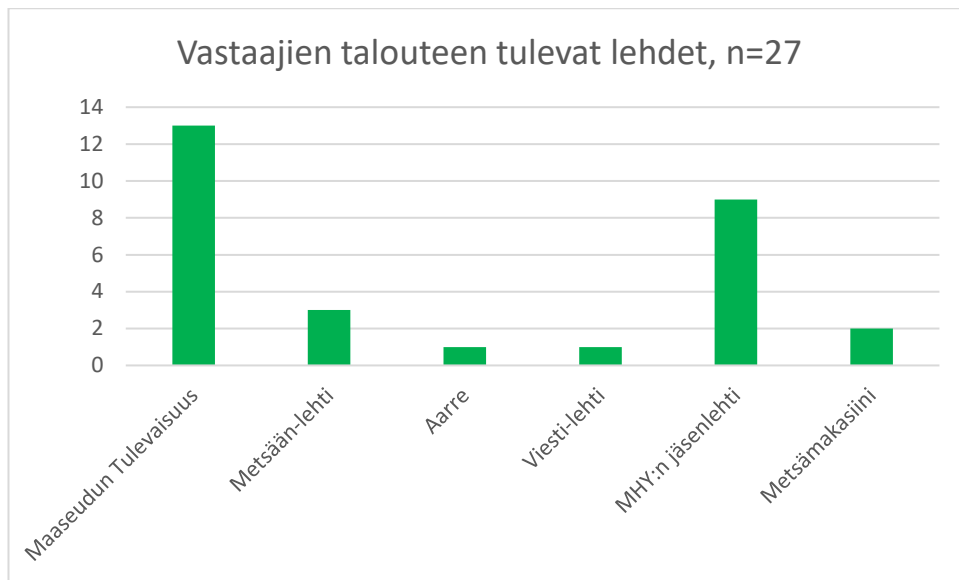
Edeltävän sukupolven toiveiden noudattaminen ei ollut vaikuttava tekijä suurimmalle osalle vastaajista, kun loput vastauksista jakautui hyvin tasaisesti eri vaihtoehtojen välille. Tuloksia ei voi yleistää pienen otannan ja vastaajien henkilökohtaisten erojen ko-

rosumisen vuoksi. On kuitenkin ennustettu, että tulevat metsänomistajat ovat ympäristötietoisempia, sekä tavoitteiltaan moninaisempia verrattuna aiempaan metsänomistajasukupolveen (Rämö ym. 2009, 40-45).

Tietotaidon puutteen ei koettu olevan useimmiten este tai hidaste metsien käytölle; vastaajat tiesivät useimmiten kanavat, joista voivat hankkia tietoa itselleen. Kysyttäessä tietävätkö metsänomistajat metsätilansa tämänhetkiset hakkuu- ja hoitotarpeet, vastasi 14 metsänomistajaa 17:sta tietävänsä. Tätä vastausta tukee kahdeksan metsänomistajan voimassaolevat metsäsuunnitelmat ja neljän metsänomistajan vanhentunut metsäsuunnitelma. Kolmella haastatteluun vastanneella ei ollut metsäsuunnitelmaa, eikä aietta hankkia ja kahdella vastanneista ei ollut metsäsuunnitelmaa, mutta ei osannut sanoa aikooko hankkia tulevaisuudessa metsäsuunnitelmaa.

Henkilökohtaista neuvontaa seitsemästätoista metsänomistajasta oli saanut viimeisen viiden vuoden aikana kymmenen metsänomistajaa. Tämä on hieman vähemmän mitä Suomalainen metsänomistaja 2010 -tutkimuksen tulos, jonka mukaan neljä viidestä metsänomistajasta oli henkilökohtaisen neuvonnan piirissä viimeisen viiden vuoden tarkastelujaksolla (Hänninen ym. 2011, 71). Ottaen huomioon vastaajien olevan hiljaisia metsänomistajia, henkilökohtaista neuvontaa oli haastatteluun vastanneista saanut kuitenkin yllättävän moni – viimeisen viiden vuoden aikana noin 59 prosenttia.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää myös tiedonhankinta- ja yhteydenottokanavien toimivuutta. Kysyin metsänomistajien talouteen tulevista metsäalan lehdistä, joista kaksi nousi selvästi useimmin esille (Kuvio 8).



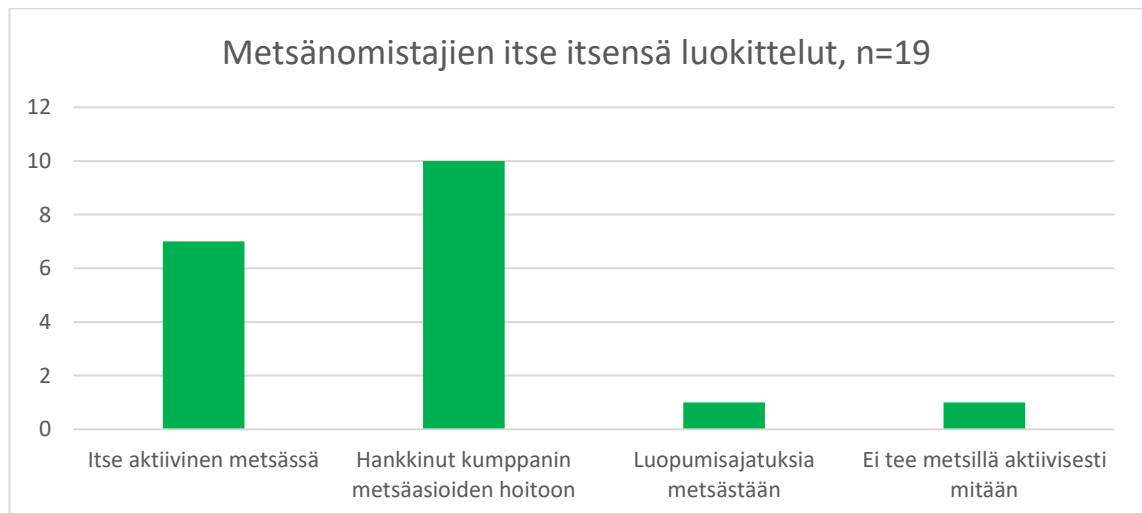
KUVIO 8. Haastatteluun vastanneiden metsänomistajien talouteen tulevat lehdet

Maaseudun Tulevaisuus ja Metsänhoitoyhdistysten jäsenlehti tulivat useimpien talouteen. Maaseudun Tulevaisuus kolmelletoista ja metsänhoitoyhdistyksen jäsenlehti yhdeksälle. Suurin osa metsänomistajista olivat metsätilansa sijaintipaikkakunnan metsänhoitoyhdistyksen jäseniä, joka selittää tulosta. Tulos ei ole absoluuttisen oikea, sillä haastateltavat eivät paikoin osanneet sanoa välttämättä kaikkia talouteen tulevia julkaisuja, sekä eivät muistaneet julkaisujen tarkkoja nimiä. Huomionarvoista on maa- ja metsätaloustuottajain keskusliiton vahva edustus otantani talouksiin tulevista lehdistä. Painettujen julkaisujen lisäksi seitsemän metsänomistajaa seitsemästätoista vastasi lukevansa myös metsäalan uutisia internetistä. Määrä on mielestäni suhteellisen korkea, ottaen huomioon iäkkään vastaajakunnan. Yleisimmin internetistä haettiin tietoa asioihin, jotka ovat tulleet esille esimerkiksi lehdistä, jolloin niihin haettiin toista näkökulmaa tai syvällisempää tietoa.

No yleensä aina sillon kun bongaan jonkun uutisen jostain asiasta niin etsin siitä lisätietoa netistä. H2

4.5 Metsänomistajien hiljaisuuden mahdolliset syyt

Pyysin metsänomistajia luokittelemaan itsensä kuvauksiin, jolloin olisin voinut tarkastella syitä metsien vähäiseen hyödyntämiseen (Kuvio 9).



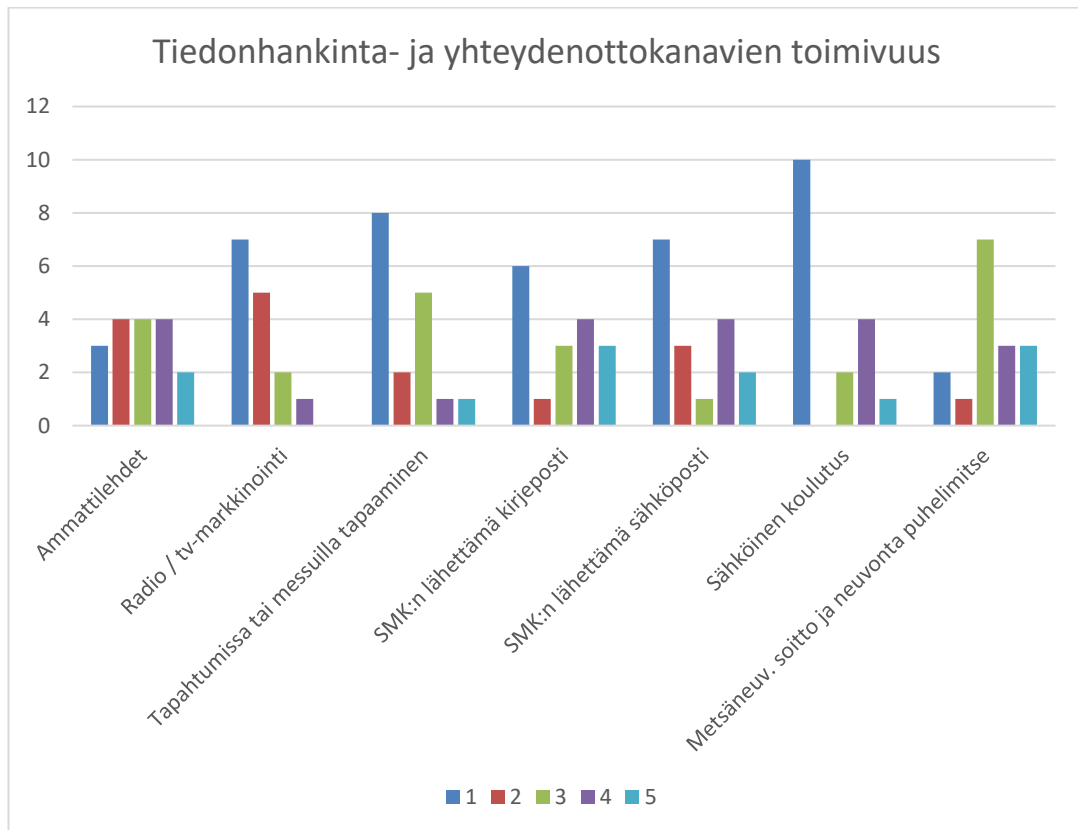
KUVIO 9. Haastatteluun vastanneiden metsänomistajien itse itsensä luokittelut yhteen tai useampaan kuvaukseen.

Tuloksellisesti vastaukset olivat hieman yllättävät; seitsemässä vastauksessa yhdeksästätoista oli metsänomistaja itse aktiivinen metsissään ja kymmenen vastaajista oli myös hankkinut kumppanin metsäasioiden hoitoon. Kumppani oli suurimmassa osassa tapauksia metsätilan sijaintipaikkakunnan metsänhoitoyhdistys. Luopumisajatuksia metsistään ja ”ei tee metsillä aktiivisesti mitään”- vastauksen antoi vain yksi metsänomistaja kumppankin. Tulos sotii hieman oletusarvoa vastaan, sillä oli odotettavissa, että haastateltavat olisivat lähtökohtaisesti hiljaisia metsänomistajia, eikä heidän metsissään olisi tehty toimenpiteitä viimeiseen kymmeneen vuoteen.

Tulokset ovat voineet vääristyä aktiivisuutta ja kumppanin hankkimista kohtaan, sillä otanta haastatteluihin oli pieni. Lisäksi kysyttäessä suoraan, onko metsätila aktiivisessa käytössä, voi vastaajalle nousta tietynlainen suojausdefensi päälle, jolloin ikävänä koetua vastausta vältetään. Ilmiö ei ole yhtä vahva puhelinhaastatteluissa, mitä se olisi kasvokkain suoritettavassa haastattelutilanteessa. Puhelimitse sosiaalinen läsnäolo ei ole yhtä vahvaa, mitä kasvokkain tapahtuvassa haastattelutilanteessa. Puhelimitse suoritetta-

vassa haastattelutilanteessa vastaajan lisääntynyt anonymiteetin tunteminen vähentää sosiaalisesti hyväksyttävän vastauksen antamisen painetta useissa tilanteissa. (Groves ym. 1988, 306).

4.6 Metsänomistajien tiedonhankinta ja yhteydenotto



KUVIO 10. Haastatteluun vastanneiden metsänomistajien antamat arviot tiedonhankinta- ja yhteydenottokanavien toimivuudesta omalle kohdalleen.

Kuvion 10. kysymyksessä oli käytössä asteikko yhdestä viiteen. Ykkönen merkitsi toimivuudeltaan pienintä ja viitosen toimivuudeltaan suurinta arvoa. Kaikki metsänomistajat eivät vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Haastattelussa metsänomistajilla oli oikeus olla vastaamatta kysymyksiin. Selkeimpiä tuloksia olivat sähköisen koulutuksen ja tapahtumissa tai messuilla metsäammattilaisen tapaamisen heikoksi koettu vaikuttavuus. Tulokset selittyvät osaltaan iäkkäillä vastaajilla, joilla ei välttämättä aina ollut käytössään internetyhteyttä, tai he eivät kokeneet kyseisen kanavan käyttöä mielekkäänä. Tapahtumissa ja messuilla ei ollut käynyt moni metsänomistaja. Monesti niihin lähtemisen esteenä koettiin olevan aikataululliset esteet, omat asenteet sekä oletus siitä, ettei tapahtumissa tai messuilla ole asiaa, mikä koskisi nimenomaisesti metsänomistajaa.

Ehkä se on enempi niin kuin asenteesta kiinni, kun ei oo tullu mentyä. H17

Myös tuntemus siitä, että metsäammattilainen ei pysty neuvomaan hyvin syvällisiä asioita metsänomistajalle messuympäristössä, tuli haastatteluissa ilmi. Näin tilannetta perusteli yksi metsäomistajista.

En vaan itse oikein tapahtumista ja messuista tykkää. Ne on vähän semmoisia markkinointihenkisiä tilaisuuksia, joissa ei oikein mitään varsinaista saada aikaan. Siellä lähinnä fiilistellään. H14

Toisaalta tapahtumat koettiin tiedonhankintakanavana paikoin myös hyvin toimivana tapana.

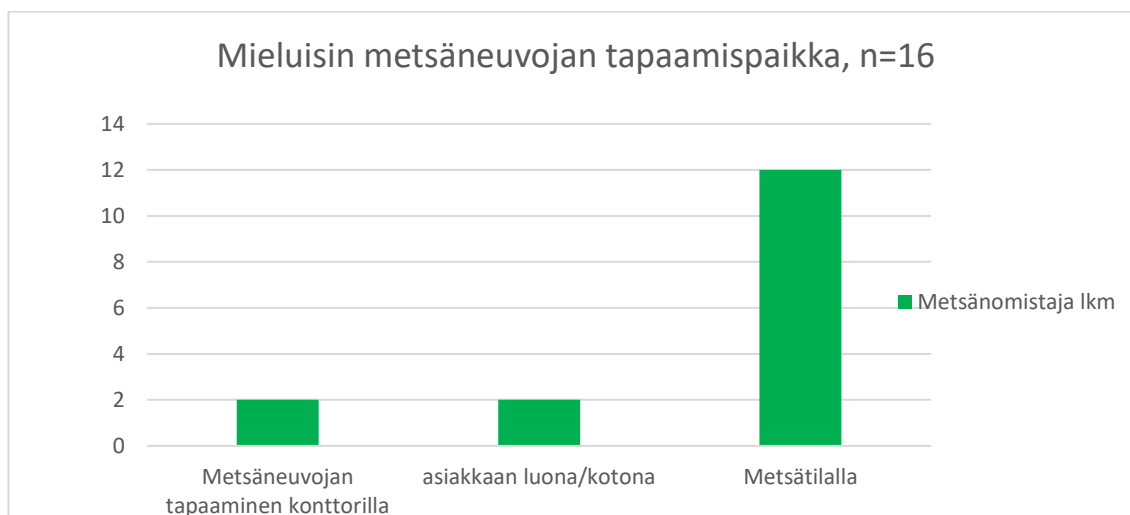
Ihmiskontaktit on aina vahvoja tapoja kanssakäymiseen. Siinä mielessä nämä erilaiset tilaisuudet tai messut missä kävisi kuulemassa on aina vahvoja. H4

Keskustelin ennen metsänomistajien haastattelua Suomen metsäkeskuksen Pasilan toimipisteen metsän- ja luonnonhoidon asiakasneuvojen kanssa opinnäytetyöni aihealueen tiimoilta (ks. 3.3 *Asiakasneuvojahaastattelut*). Kysyessäni tapahtumien ja messujen toimivuudesta, esiin tuli valmiiksi aktiivisten metsänomistajien kiertäminen tapahtumissa. Tapahtumien vaikuttavuuden kannalta oleellista olisi kuitenkin houkutella mahdollisimman paljon uusia kävijöitä, joille tietoa pystyisi jakamaan.

Suomen metsäkeskuksen lähettämät kirjeet ja sähköpostit otantani mukaan tavoittavat metsänomistajat, mutta ne yleensä selataan nopeasti läpi, ja mikäli aihe ei satu olemaan ajankohtainen, ei vaikutusta välttämättä saavuteta. Puhelimitse suoritettava neuvonta koettiin vastausvaihtoehdoista toimivimpana. Puhelimitse suoritettavaan neuvontaan liittyviä ongelmia käsiteltiin muutaman metsänomistajan kanssa: neuvonta koettiin hieman tehottomana, mikäli metsänomistajalla itsellään ei ole olemassa tietopohjaa metsäasioista. Tällöin neuvonnan vaikuttavuus kärsii, mikäli keskustelu ei ole samalla tasolla osapuolien välillä. Näissä tilanteissa korostuu metsäammattilaisen kyky tuoda substanssiosaamisensa mukaan kuvioon, jotta yhteinen kieli asioiden hoitamiseksi löytyy.

Mä luulen, että sitä pitäisi olla enempi tietoa ensin itsellä, että puhelimitse pystyisi ottamaan kommentteja ja neuvoja vastaan. H11

Mitään suuria yleistyksiä ei tulosten pohjalta pysty sanomaan, sillä vaikka tietty tiedonhankinta- tai yhteydenottokanava toimii yhdelle metsänomistajalle, ei se tarkoita, että se toimisi muille. Suomen metsäkeskuksen sekä muiden metsäalan organisaatioiden tulisi pyrkiä mahdollisimman monipuoliseen viestintään, jolla voitaisiin tavoittaa kattavasti eri ihmiset.



KUVIO 11. Haastatteluun vastanneiden metsänomistajien vastaukset mieluisimmalle tapaamispaikalle neuvontaa ajatellen.

Ehdottomasti selkeimmän tuloksen haastattelussani sain kysymykseen, missä metsänomistaja haluaisi tavata metsäammattilaisen neuvontatapaamisen yhteydessä. Vastaajia kysymykseen oli yhteensä 16 kappaletta, joista kaksitoista haluaisi neuvontatapaamisen tapahtuvan metsätilallaan. Metsätilalla tapahtuvan neuvonnan koettiin olevan konkreettisempi tapa metsänomistajalle saada tietoa metsätilastaan verrattuna tapaamiseen metsänomistajan luona tai konttorilla, jossa tietoja metsästä tarkasteltaisiin lähinnä tietojärjestelmien kautta. Pääkaupunkiseudulla asuvien metsänomistajien keskuudessa ei ole asiakasneuvojien kanssa käymieni keskusteluiden ja suorittamani haastattelun pohjalta niin tavallista kutsua metsäammattilaista kotiinsa antamaan neuvontaa kuin muualla maassa.

No en minä ainakaan tänne kotia ketään ukkoja haluaisi. H5

Osaltaan tulosta voi selittää haastateltavien kuuluminen metsätilan sijaintipaikkakunnan metsänhoitoyhdistyksiin. Haastateltavista suuri osa tapasi metsänhoitoyhdistyksen edustajan vähintään kerran viidessä vuodessa joko metsätilallaan tai paikallisella toimistolla.

Mä luulen kyllä että jos itse asun pääkaupunkiseudulla sen metsän olevan kuitenkin niin kaukana, että ei siitä neuvonnasta kyllä paljoa apua ole täällä. Kyllä se pitäisi olla maalla, kesällä, siellä suunnalla missä ne metsätkin on. H11

Lisäksi keskustellessa haastateltavien kanssa sivuttiin oletusta siitä, että metsänomistajan saama neuvonta olisi parempilaatuista metsäneuvojan nähdessä metsän konkreettisesti, eikä vain tietojärjestelmiin tallennetun tiedon kautta.

Kumminkin siinä on se, että saa se metsäneuvojakin käsityksen siitä metsästä ja pystyy muodostamaan siitä tilanteenmukaisen arvion. Jos siellä on vaikka vanhat metsäsuunnitelmat ja arviot kuvioiden puustomääristä, niin konttorilla ei muita tietoja ole kuin ne koneen arvot. H14

Tavoitteenani oli myös selvittää mihin aikaan metsänomistajat haluaisivat heille soitettavan Suomen metsäkeskuksen asiakasneuvojen toimesta. Vastausten pohjalta ei pystynyt luomaan selkeää käytäntöä, joka toimisi kaikissa tilanteissa, mutta yleisesti työikäiset eivät toivoneet heille soitettavan työaikana, sillä se keskeyttää työnteon. Eläkeläisiä tavoitti Pasilan asiakasneuvojen kanssa käydyn keskustelun pohjalta työssäkäyviä paremmin aamupäivisin. Havaittavissa oli myös korrelaatio metsänomistajan tilan koolla ja vastaamishalukkuudella: mitä suurempi metsätila oli kyseessä, sitä suuremmalla todennäköisyydellä metsänomistaja vastasi haastatteluun. Toimittaessa näin moninaisen aineiston kanssa, ei edelleenkään voida sanoa, että yksi tapa toimisi kaikkien kanssa. Pääasia on kuitenkin, että yhteyttä metsänomistajaan otetaan. Vaikka soitettaessa metsänomistaja ei kerkeäisi juttelemaan, saadaan yleisesti kuitenkin sovittua joku toinen ajankohta, jolloin metsänomistajalle yhteydenotto paremmin sopisi.

5 POHDINTA

Pääkaupunkiseudun metsänomistajuudelle ominaisia piirteitä olivat haastatteluideni tulosten perusteella selkeästi suuremmat etäisyydet metsätiloille verrattuna maanlaajuiseen keskiarvoon. Tämä voi olla osaltaan syy metsätilalla ilmeneviin vähäisiin toimenpiteisiin, mutta suoraa korrelaatiota ei etäisyyden ja toimenpiteiden määrän väliin voida vetää. Haastatteluun vastanneet olivat iältään, ammattiasemaltaan ja koulutustaustaltaan yhdenmukaisia metsänomistajista aiemmin tehtyyn tutkimukseen metsänomistajakunnan muutoksista, joskin koulutustaso oli erityisen korkea haastatteluun vastanneiden keskuudessa (Karppinen ym. 2008, 23). Metsänomistajien viettämä aika metsätiloilla oli hyvin polarisoitunutta, ääripäiden ollessa edustettuina. Tämä polarisoituminen ei kuitenkaan korreloitunut hoitotöiden tekemiseen tai teettämiseen metsätilalla; mikäli metsätilalla ei vietetty paljoa aikaa, teetettiin metsänhoitotöitä ulkopuolisen toimesta ja mikäli aikaa vietettiin paljon, tehtiin hoitotöitä, jopa harvennuksia, itse. Kemera-tukia ei kuitenkaan usein oltu haettu metsätilan toimenpiteisiin. Kemeran olemassaolo tiedostettiin teorian tasolla, muttei sitä oltu usein haettu, vaikka toimenpiteitä oltiinkin tehty. Metsänomistajien demografisista tiedoista ei voi haastateltavieni pohjalta vetää johtopäätöksiä aktiivisuuden metsien käytössä. Valtaosa metsänomistajista luokitteli itsensä joko aktiivisiksi metsäasioiden hoitajiksi tai hankkineensa kumppanin metsäasioiden hoitoon.

Yhteydenotto- ja tiedonhankintakanavia kartoittavissa kysymyksissä ilmeni, että metsänomistajat kokivat toimivimmiksi metsäneuvojan tapaamisen kasvokkain, metsäneuvojan soittamisen ja neuvonnan puhelimitse, sekä lähetetyt kirjeet ja sähköpostit. Henkilökohtaisesta neuvonnasta asiakas hyötyy myös eniten, sillä keskustellessa voidaan käsitellä laajempia asiakokonaisuuksia ja vuorovaikutus on tehokkaampaa. Ymmärrettävästi henkilökohtainen neuvonta asiakkaan luona ei ole kustannustehokkain tapa neuvoa metsänomistajia. Kuluja syntyy muun muassa matkakuluina, mutta neuvonnassa päästään yleensä metsänomistajan ja Metsäkeskuksen tulostavoitteiden kannalta parempaan tulokseen. Aihetta on käsitelty muun muassa Suomalaisen metsänomistajan profiili vuonna 2030 -tutkimuksessa, jossa todettiin seuraavaa: ”Tehokkainta on henkilökohtainen yhteydenpito, mitä tulisi suosia mahdollisimman paljon kustannuksista riippumatta.” (Rämö ym. 2009, 43).

Heikoimmat arvosanat saivat puolestaan sähköinen koulutus ja radion tai television välityksellä tapahtuva markkinointi tai tiedotus. Tulosten perusteella osa vanhemmista, yli

60-vuotiaista metsänomistajista eivät kokeneet sähköisiä kanavia ominaan. Tapahtumissa ja messuilla aiemmin käyneet metsänomistajat kokivat yleisesti tapahtumat ja messut hyvinä kanavina saada tietoa ja neuvontaa. Tapahtumissa ja messuilla käymättömät jakautuivat kuitenkin kahteen leiriin, joista toinen koki edellä mainitut potentiaalisesti hyvänä kanavana hankkia tietoa ja toinen toimimattomana. Tapahtumien vaikuttavuudesta voisi olla hyvä tehdä tarkempi tutkimus, jolla saataisiin selville uusien tapahtumakävijöiden määrä osallistujista.

Haastatteluiden pohjalta ilmeni, että metsänomistajat arvostavat metsäammattilaisten mielipidettä ja kokevat henkilökohtaisen neuvonnan erityisen arvokkaana. Se, toteutetaanko henkilökohtainen neuvonta missä muodossa, on riippuvainen metsänomistajasta. Osa kokee puhelimitse tapahtuvan neuvonnan täysin riittävänä, mutta osa puolestaan kokee puhelimitse tapahtuvan neuvonnan olevan liian tehoton tapa, ja he haluaisivat neuvonnan tapahtuvan kasvokkain. Ylivoimaisesti eniten haastatteluun vastanneet metsänomistajat halusivat saamansa neuvonnan tapahtuvan metsissään. Tällöin he kokivat pystyvänsä sitomaan neuvonnan tuomat avut konkretiaan parhaiten. Näkisin, että tuloksen taustalla on myös tottumiskysymys. Suurin osa haastatteluun vastanneista oli metsien sijaintipaikkakunnan metsänhoitoyhdistyksen jäsen ja oli tavannut metsänhoitoyhdistyksen neuvojan joko metsätilallaan tai paikallisella toimistolla. Tällöin heille on luontevaa ajatella muidenkin neuvontatapaamisten tapahtuvan samassa sijainnissa.

Asiakasneuvojen tavoitteet nivoutuvat kuitenkin hyvin pitkälti Metsään.fi-palvelun saamiseksi käyttöön metsänomistajille, ja työtä ohjaa asetettujen tavoitteiden lisäksi myös rajallinen matkabudjetti. Tällöin asiakasneuvojan kynnyksellä lähtee neuvontakäynnille metsätilalle voi kasvaa, mikäli asiakas ei ole kiinnostunut Metsään.fi-palvelusta, vaan yleismaailmallisesta neuvonnasta metsässään. Edellä mainitussa tapauksessa ei synny varsinaista mitattavaa työn tulosta tavoitteellisen asiakastyön näkökulmasta, mutta metsänomistaja voi saada neuvonnasta kuitenkin paljon irti. Neuvonnan saaminen asiantuntijalta voi johtaa aktiivisuuteen ja konkreettisiin toimenpiteisiin metsissä.

Tulevaisuuden metsänomistajat tulevat olemaan tavoitteiltaan ja taustoiltaan aiempaa monipuolisempi asiakasryhmä. Mikäli omatoimisuus ja metsäiset tietotaidot laskevat ennustetusti metsänomistajien rakennemuutoksen edetessä, tulisi metsänomistajien saattavilla olla matalan kynnyksen neuvontaa, koulutusta ja palveluita. (Rämö ym. 2009, 2, 21;

Karppinen ym. 2010, 34) Tällöin neuvonnalla voidaan tuoda metsänomistajille käytettäväksi enemmän tietoa metsiinsä kohdistuvien päätösten tueksi, jotka mukailisivat metsänomistajan asettamia tavoitteita metsiensä käytölle.

Haastattelujen pohjalta ei voida sanoa yhden yhteydenottotavan toimivan kaikille metsänomistajille. Näkisinkin, että erityisesti metsänomistajien rakennemuutoksen edetessä tulisi pyrkiä mahdollisimman monipuoliseen neuvontatapojen ja tiedonhankintakanavien tarjontaan, joilla pystyttäisiin tarjoamaan eri metsänomistajille heille sopiva kanava. Henkilökohtaiseen neuvontaan voi johtaa koko joukko teitä. Metsäkeskuksen asiakasneuvojien kanssa käymieni keskustelujen pohjalta ilman ennakkovaroitusta tapahtuva soitto metsänomistajalle koettiin haasteellisena. Vaihtoehtoinen tapa, jota on kokeiltu Metsäkeskuksessa, on metsänomistajalle kirjeitse etukäteen lähetettävä tietopaketti. Tietopaketti voi pitää sisällään muun muassa mitä tietoja Metsään.fi-palvelu sisältää kyseisen metsänomistajan metsistä, sekä metsäneuvojan yhteystiedot, joka tulisi ottamaan yhteyttä viikon päästä. Kirjeen jälkeen soittaessa on selkeä aihe, jonka pohjalta voi keskustelun metsänomistajan kanssa viedä metsäisiin asioihin, eikä leimaamista esimerkiksi puhelinmyyjäksi tapahdu niin herkästi (Lahtinen & Isoviita 1998, 84). Mielestäni edellä mainitun sekä muiden ennakkoluulottomien yhteydenottotapojen kokeilemisessä tavoitteellisessa asiakastyössä ei ole ainakaan haittaa, päinvastoin. Mikäli kokeilujen pohjalta pystyttäisiin määrittelemään toimivaksi todettuja tapoja tietyille asiakasryhmille, esimerkiksi nuorille ja eläkeläisille, voitaisiin niitä alkaa käyttää myös suuremmassa mittakaavassa.

Päällimmäisenä haastatteluiden ja tulosten analysoinnin jälkeen nostaisin ristiriidan siinä, mitä haastateltavilta ja heidän vastauksilta oletin ja mitä vastaukset olivat. Tosiasiassa haastatteluun vastanneista moni ei ollut Metsäkeskuksen luokittelusta huolimatta hiljainen metsänomistaja. Odotin haastatteluun vastanneiden olevan tietämättömiä metsiensä tilasta, tehdyistä toimenpiteistä ja tarpeellisista tulevista toimenpiteistä. Todellisuudessa osa haastatteluun vastanneista metsänomistajista oli hyvin tietoisia metsiensä tilasta ja tehdyistä toimenpiteistä. Kahdeksan seitsemästätoista vastanneesta metsänomistajasta omasi myös voimassaolevan metsänhoitosuunnitelman. Haastatteluiden avoimissa kysymyksissä keskustelut metsänomistajien kanssa syvensivät käsitystäni metsänomistajien tietotaidon tasosta. Paikoin keskustelut ohjautuivat jopa hyvin syvällisiin yksityiskohtiin metsän sukkession vaiheista ja vaihtoehtoista käsittelytavoista. Osaltaan tämä näennäi-

nen hiljaisuus voi selittyä suhteellisen pienten, Pohjois-Suomessa sijaitsevien metsätilojen kautta. Mikäli metsätila ei ole kovin suuri, mutta on käsitelty esimerkiksi laaja-alaisesti harventaen, ei välittömiä toimenpiteitä välttämättä ole vuosikymmeniin.

Opinnäytetyöni haastatteluja varten louhittiin asiakastietokannasta aivan tuore otos pääkaupunkiseudun hiljaisista metsänomistajista, jolloin tietojen olisi odottanut olevan hyvinkin tarkkoja. Todellisuudessa asiakaslistalla oli kuitenkin usean metsänomistajan kohdalla puutteellisia yhteystietoja, joka johti yleensä siihen, ettei puhelinhaastattelua pystytty toteuttamaan. Erityisesti yhteystietoja puuttui ~20–40-vuotiailta, jotka usein omasivat metsissään paljon toimenpidemahdollisuuksia. Lisäksi tuoreimmasta listasta huolimatta metsänomistajien seassa oli myös tapauksia, joissa metsätilalla oli tehty viimeisenä kahtena vuotena useita hakkuita tai hoitotoimenpiteitä.

Edellä mainituista syistä sekä Pasilan metsän- ja luonnonhoidon asiakasneuvojien kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta näkisin, että hyviä jatkotutkimuskohteita tulevaisuuteen olisivat asiakaslistojen tarkkuuden parantamiseen sekä asiakaslistojen tietojen päivittämiseen nykyistä useammin tähtäävä tutkimus. Tutkimuksessa olisi hyvä selvittää, mitä kaikkia mahdollisia tietoja metsänomistajasta on saatavilla, ja miten niiden pohjalta pystyttäisiin määrittämään metsänkäyttöön aktiivisuus entistä tarkemmin. Tavoitteellinen asiakastyö tehostuisi merkittävästi, kun asiakasneuvojan ei tarvitsisi etsiä yhteystietoja tai tarkistaa monen tietojärjestelmän kautta, pitääkö metsänomistajan oletettu hiljaisuus paikkaansa.

Haastattelua varten louhitussa asiakaslistassa kriteereinä oli viimeisen 10 vuoden aikainen metsänkäyttöilmoitusten ja Kemera-tukihakemusten tekemättömyys. Kriteerit kuitenkin kohdistuivat ilmeisesti metsätilaan, eikä metsänomistajaan. Haastateltujen joukossa oli tapauksia, joissa henkilö on ollut vuosia kuolinpesän osakas. Kuolinpesän jaon tapahduttua, on henkilö siirtynyt kuolinpesän metsien, tai osan kuolinpesän metsistä omistajaksi, jonka jälkeen hän on alkanut edistää metsien hoitoa aktiivisesti. Neuvonnan kohdistuessa metsänomistajiin näkisin, että hakukriteereissä tulisi huomioida mahdolliset viimeaikaiset metsätilan omistajanmuutokset.

Digitalisaation myötä yhä useampi aiemmin miestyönä maastossa tehty työvaihe suoritetaan koneellisesti. Yhtenä hyvänä esimerkkinä toimii valtiovarain kerättävä metsävara-tieto, jota kerätään laserkeilaamalla vuosittain noin puolitoista miljoona hehtaarin alueelta

(Metsäkeskus 2016e). Digitalisaation aiheuttama muutos siirtää henkilöstöresursseja mahdollisesti tulevaisuudessa yhä enemmän asiakaspalvelutehtäviin. (Kansallinen metsästrategia 2025 2015, 14). Tulevaisuuden metsänomistajat ovat tottuneet ostamaan palveluita, mutta odottavat rahan vastineeksi laadukasta palvelua. Se osa metsänomistajista, joka ei itse ohjautu palveluntarjoajien luo, tulisi kuitenkin tavoittaa, jotta heidän metsät saadaan aktiiviseen käyttöön. (Hetemäki ym. 2006, 74).

Monelle metsäalaa lukemaan lähtevälle asiakaspalvelutyön määrä voi tulla yllätyksenä. Metsäalan koulutuksia tulisikin näkemykseni mukaan tulevaisuudessa muuttaa siten, että koulutus huomioisi lisääntyvän asiakaspalvelutyön osuuden metsäalan työtehtävissä. Metsäkeskus tarjoaa työntekijöilleen sisäisten koulutusten kautta edellytyksiä kehittyä työssään. Näkisin sisäisten koulutusten painoarvon olevan erityisen suuri alati muuttuvan metsänomistajakunnan kanssa toimittaessa. Lisäksi Metsäkeskuksella on mahdollista laajentaa henkilöstön osaamista toteuttamalla sisäistä tehtäväkiertoa. Tällöin henkilöstö saa monipuolisemman kuvan metsäalasta, joka puolestaan luo vankat perusedellytykset työntekoon.

Keskustellessani pääkaupunkiseudun metsänomistajien kanssa toimivien asiakasneuvojien kanssa, koettiin tapaamisten sopiminen metsänomistajien kanssa haasteellisena. Heikko tapaamishalukkuus voi selittyä osaltaan suurina etäisyyksinä metsätilalle. Saatu metsäneuvonta kaukana metsistä saatettiin kokea huonompana ja etäisempänä vaihtoehtona verrattuna neuvontaan metsätilalla tai metsätilan sijaintipaikkakunnalla. Suomen metsäkeskus ottaa yhteyttä metsänomistajiin asuinpaikan perusteella, jolloin pääkaupunkiseudun metsänomistajien etäisyys metsätiloilleen on yleensä suuri. Metsänomistaja voi halutessaan saada neuvontaa myös muualla kuin asuinpaikkakunnallaan, esimerkiksi metsätilansa sijaintipaikkakunnan Metsäkeskuksen toimistolla. Pääkaupunkiseudun metsänomistajille voisikin näkemykseni mukaan suorittaa kokeilun sopimalla neuvontakäyn- tejä toteutettavaksi metsätilansa sijaintipaikkakunnille heille sopiviin ajankohtiin. Aluksi palvelua voisi tarjota pienelle kohderyhmälle. Mikäli kokeilun tulokset olisivat hyvät, voisi toimintatapaa laajentaa käytettäväksi laajemmassa mittakaavassa.

Tärkeintä Metsäkeskuksen ja muiden metsäalan organisaatioiden toiminnassa on kuitenkin tarjota aktiivisesti neuvontaa ja palveluita. Kaikki metsänomistajat eivät niitä välttämättä halua, mutta se on heidän osaltaan tietoinen valinta sekä heidän oikeutensa. Neu-

vonta johtaa useimmiten konkreettisiin toimenpiteisiin metsien käsittelyssä; mitä enemmän tietoa metsänomistajalla on käytettävissään päätöksien tukena, sitä paremmin hän pystyy punnitsemaan valintojensa vaikutuksia toteuttaessaan metsälleen asettamia tavoitteita. Jotta mahdollisimman moni metsänomistaja tavoitetaan, tulee käytettävissä olevia tiedotus- ja yhteydenottokanavia hyödyntää monipuolisesti ja ennakkoluulottomasti.

LÄHTEET

Alakoski, L. & Hytönen, K. 2016. Päätöksenteon ilmiöt johtamisessa. Helsinki: Kopio Niini Oy.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Birch, T., Lewis, D. & Kaiser, H. 1982. The private forest-land owners of the United States. U.S.Department of Agriculture, Forest Service. Luettu 25.4.2017.
https://www.nrs.fs.fed.us/pubs/rb/rb_wo001.pdf

eMetsä. 2017. Stora Enson kotisivu. Luettu 24.2.2017 <https://www.storaenso-metsa.fi/palvelut/emetsa/>

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Follo, G. 2011. Factors influencing Norwegian small-scale private forest owners' ability to meet the political goals. Scandinavian Journal of Forest Research, 26:4, 385-393. Luettu 24.2.2017. <http://dx.doi.org/10.1080/02827581.2011.566574>

Groves, R., Biemer, P., Lyberg, L., Massey, J., Nicholls, W. & Waksberg, J. 1988. Telephone Survey Methodology. New York: John Wiley & Sons.

Haltia, E. & Rämö, A-K. 2017. Miksi metsien taloudellisia mahdollisuuksia jätetään käyttämättä? – Metsänomistajakyselyn tuloksia. Pellervon taloudellisen tutkimuslaitoksen raportteja N:o 256. Luettu 14.4.2017. <http://www.ptt.fi/julkaisut-ja-hankkeet/kaikki-julkaisut/256.-haltia-e.-ramo-a-k.-2017.-miksi-metsien-taloudellisia-mahdollisuuksia-jatetaan-kayttamatta-metsanomistajakyselyn-tuloksia..html>

Hetemäki, L., Harstela, P., Hynynen, J., Ilvesniemi, H. & Uusivuori, J. 2006. Suomen metsiin perustuva hyvinvointi 2015. Katsaus Suomen metsäalan kehitykseen ja tulevaisuuden vaihtoehtoihin. Metlan työraportteja 26. Luettu 20.2.2017.
<http://www.mcit.stat.vtt.metla.eu/julkaisut/workingpapers/2006/mwp026.pdf>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hujala, T., Tikkanen, J., Hänninen, H. & Virkkula, O. 2009. Family forest owners' perception of decision support. Scandinavian Journal of Forest Research, 24:5, 448-460. Luettu 9.11.2016. <http://dx.doi.org/10.1080/02827580903140679>

Hänninen, H., Karppinen, H. & Leppänen, J. 2011. Suomalainen metsänomistaja 2010. Metlan työraportteja 208. Luettu 10.11.2016. <http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2011/mwp208.pdf>

Hänninen, H., Karppinen, H. & Suihkonen V. 2007. Yksityismetsien puunmyyntitulojen alueittainen jakautuminen. Metsätieteen aikakauskirja 3/2007: 267-278. Luettu 21.2.2017. <http://www.metla.fi/aikakauskirja/full/ff07/ff073267.pdf>

Ingemarson, F. 2004. Small-scale forestry in Sweden – owners’ objectives, silvicultural practices and management plans. Department of Forest Products and Markets Uppsala. Luettu 14.10.2016 http://pub.epsilon.slu.se/657/1/Silvestria318_Ny.pdf

Kangasharju, A. 2004. Alueellinen keskittyminen historiaa ja tulevaisuutta – myös Suomessa. Kuntapuntari 3/2004. Luettu 25.4.2017. http://www.stat.fi/tup/kuntapuntari/kuntap_3_2004_alue.html

Kansallinen metsästrategia 2025. Valtioneuvoston periaatepäätös 12.2.2015. 2015. Maa- ja metsätalousministeriön julkaisuja 6/2015. Helsinki

Karppinen, H. & Ahlberg, M. 2008. Metsänomistajakunnan rakenne 2020: Yleiseen väestömuutokseen perustuvat ennustemallit. Metsätieteen aikakauskirja 1/2008: 17-32. Luettu 23.3.2017 <https://www.metsatieteenaikakauskirja.fi/pdf/article6420.pdf>

Karppinen, H., Kraama, M., Ovaskainen, V., Hujala T. & Leppänen, J. 2016. Metsänomistajien käsitykset metsätalouden kannattavuudesta ja sen mittaamisesta. Metsätieteen aikakauskirja 1/2016: 15-32. Luettu 11.11.2016. <http://www.metla.fi/aikakauskirja/full/ff16/ff161015.pdf>

Karppinen, H. & Tiainen, L. 2010. ”Semmonen niinkun metsäkansa”- suurten ikäluokkien perijät tulevaisuuden metsänomistajina. Metsätieteen aikakauskirja 1/2010: 19-38. Luettu 21.2.2017. <http://www.metla.fi/aikakauskirja/full/ff10/ff101019.pdf>

Kurki, P., Mutanen, A., Mikkola, E., Leppänen, J. & Hänninen, R. 2012. Puumarkkinoiden toimivuus ja kehittämiskohteet. Metlan työraportteja 242. Luettu 11.11.2016. <http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2012/mwp242.pdf>

Kytö, H. 2015. Muuttovirrat muokkaavat pääkaupunkiseutua. Talous ja yhteiskunta 3/2015, 36-41. Luettu 23.3.2017 <http://www.la-bour.fi/ty/tylehti/ty/ty32015/pdf/ty32015Kyto.pdf>

Kytö, H., Kral-Leszczynska, M., Koistinen, K. & Peura-Kapanen, L. 2016. Muuttovirtojen vaikutus alueelliseen eriytymiseen pääkaupunkiseudulla: Tutkimus alueiden välisistä muuttovirroista. Luettu 5.2.2016. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/159762>

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Tampere: Avaintulos.

Laki Suomen metsäkeskuksesta 21.12.2016/1326.

Laki suomen metsäkeskuksesta 6.5.2011/418.

Luonnonvarakeskus. 2014. Metsätalastollinen vuosikirja 2014. Luettu 10.11.2016. http://www.metla.fi/metinfo/tilasto/julkaisut/vsk/2014/vsk14_01.pdf

Matilainen, A. & Lähdesmäki, M. 2014. Metsänomistuksen tulevaisuus Etelä- ja Keski-Pohjanmaalla – Selvitys metsänomistajakunnan muutoksesta ja palvelutarpeista. Helsingin yliopisto, Ruralia-instituutti raportteja 126. Luettu 22.2.2017. <http://www.helsinki.fi/ruralia/julkaisut/pdf/Raportteja126.pdf>

Mattila, O. 2015. Towards service-dominant thinking in the Finnish forestry service market. Academic dissertation, Department of Forest Sciences, Faculty of Agriculture

and Forestry, University of Helsinki. Luettu 5.3.2017. <https://dissertationesforestales.fi/pdf/article1982.pdf>

Metsäkeskus. 2016a. Historia. Luettu 18.1.2017. <http://www.metsakeskus.fi/historia>

Metsäkeskus. 2016b. Tehtävät – Metsäala kasvuun. Luettu 18.1.2017. <https://www.metsakeskus.fi/tehtavat-metsaala-kasvuun>

Metsäkeskus. 2016c. Organisaatio. Luettu 18.1.2017. <http://metsakeskus.fi/organisaatio>

Metsäkeskus. 2016d. Metsäkeskus. Luettu 18.1.2017. <https://www.metsakeskus.fi/metsakeskus>

Metsäkeskus. 2016e. Palvelut – Metsään.fi-asiointipalvelu. Luettu 20.4.2017. <https://www.metsakeskus.fi/metsaanfi>

Metsäkeskus. 2016f. Metsätiedon ajantasaistus. Luettu 14.4.2017. <https://www.metsakeskus.fi/metsatiedon-ajantasaistus>

Metsäkeskus. 2015a. Metsäkeskuksen uusi organisaatio aloittaa. Julkaistu 16.3.2015. Luettu 18.1.2017. <https://www.metsakeskus.fi/tiedotteet/metsakeskuksen-uusi-organisaatio-aloittaa>

Metsäkeskus. 2013. Suomen metsäkeskuksen julkisten palveluiden strategia 2013-2015, Kasvu metsäalan suunnannäyttäjäksi ja kokoavaksi voimaksi. Julkaistu 1.2.2013. Luettu 19.1.2017 <https://www.metsakeskus.fi/sites/default/files/smk-strategia-13-15.pdf>

Metsäverkko. 2017. Metsä Group kotisivu. Luettu 24.2.2017 <http://www.metsaverkko.fi/fi/Sivut/default.aspx>

Niskanen, A. 2016. Metsänomistaja kolme kertaa vuodessa – Menestyksen edellytykset. 2016. Blogikirjoitus. Julkaistu 2.12.2016. Luettu 24.1.2017. <http://www.lastuja.fi/metsanomistaja-kolme-kertaa-vuodessa>

Pesonen, H-L., Lehtonen, J., & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus

Remes, M. 2015. Metsänhoidon- ja metsätuhojen asiantuntijaohjelma 2015-2018. Suomen metsäkeskus. Luettu 22.11.2016. https://www.metsakeskus.fi/sites/default/files/metsanhoidon_ja_metsatuhojen_asiantuntijaohjelma_pdf.pdf

Rämö, A-K., Mäkijärvi, L., Toivonen, R. & Horne, P. 2009. Suomalaisen metsänomistajanprofiili vuonna 2030. Asenteiden ja näkemysten muutokset yhden sukupolven aikana. Pellervon taloudellisen tutkimuslaitoksen raportteja N:o 221.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettu: 23.10.2016. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

Seppälä, M. 2015. Luonnonhoidon asiantuntijaohjelma 10.4.2015-31.3.2019. Luettu 23.11.2016. https://www.metsakeskus.fi/sites/default/files/smk-luonnonhoidon-asiantuntijaohjelma_0.pdf

Silvanetti. 2017. Metsänhoitoyhdistysten verkkosivu. Luettu 24.2.2017. <http://www.mhy.fi/maat-palvelut/silvanetti>

Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalveluiden markkinointi. 2. painos. Porvoo: WSOY.

Tuomi, T. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vahvaselkä, I. 2004. Asiantuntijan myyntitaito: Onnistuneen markkinoinnin ja myyntityön perusteita. 1. painos. Helsinki: Finn Lectura.

Vilka, H. 2014. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITTEET

Liite 1. Asiakasneuvojahaastatteluiden kysymyspohja

Mitä koet pk-seudun metsänomistajien kanssa työskentelyssä haasteellisimmaksi?

Eroavaisuuksia pk-seutu vs. mahdollisesti muu Suomi?

Profilointi hiljaisten metsänomistajien sisällä, minkälaisia ihmisiä, miten tavoittaa parhaiten, eri keinot?

Miten paljon työaika kuluu metsänomistajien tavoitteluun? Vaihtoehtoisia keinoja?

Onko ideoita tai ajatuksia työn kehittämiseksi?

Tapahtumat/koulutukset? --> Käykö vain samat henkilöt, tavoitetaanko tarpeeksi uusia.?

Mistä johtuu, että hiljaisia metsänomistajia pk-seudulla?

Liite 2. Puhelinhaastattelulomake

1(7)

1. Metsätilan koko (ha)

10-25

25-50

50-100

100+

2. Etäisyys asuinpaikalta metsätilalle. (km)

0-50

50-100

100-200

200-400

>400

3. Ikä (v)

<30

30-39

40-49

50-59

>60

4. Sukupuoli

Mies

Nainen

5. Onko tilallanne asuinrakennusta

kyllä

ei

6. Asuitekko lapsuudessanne

Maaseudulla

Taajamassa, jossa alle 20000 as.

Kaupungissa, jossa 20 000 - 100 000 as.

Kaupungissa, jossa yli 100 000 as.

7. Mikä on teidän koulutustasustanne?

Perusaste (peruskoulu/kansakoulu)

Ammattikoulu

Ylioppilastutkinto

AMK

Yliopisto

7.1 Onko teillä metsäalan koulutusta tai tutkintoja? (metsäpalveluyrittäjän tutkinto tms.)

8. Mikä on teidän ammattiasemanne?

Palkansaaja

Yrittäjä (maa/metsätalousyrittäjä)

Eläkeläinen

Muu, mikä?

9. Käyttekö palstalla monena vuorokautena vuodessa?

1-5 vrk

5-10vrk

10-25vrk

25-50vrk/v

>50vrk/v

9.1 Teettekö vai teetättekö mahdolliset hoitotyöt & istutukset?

Itse

Ulkopuolinen

Osittain itse

(3/7)

9.2 Haluaisitteko käyttää metsän hoitamiseen enemmän, vähemmän vai saman verran aikaa kuin nyt?

Enemmän

Vähemmän

Saman verran

10. Miten olette saaneet metsän omistukseenne?

Perintö tai lahja

Osto vapailta markkinoilta

Osto sukulaiselta

10.1 Metsätilan nykyinen omistusmuoto?

Yksinomistus

Puolison kanssa

Perheomistus

Kuolinpesä

Yhtymä

Muu, mikä?

10.2 (Mikäli yhteisomistusta) Koetko yhteisomistuksen vaikuttavan metsään liittyvien päätöksien tekoon edistävasti, vaikeuttavasti vai ei vaikutusta?

Edistävasti

Vaikeuttavasti

Ei vaikutusta

10.3 Kauanko metsät ovat olleet omistuksessanne?

0-5v

5-10v

10-25v

>25v

(4/7)

11. Minkälainen on suhteenne metsätilaa kohtaan? (esim. harrastus, sijoitus, perintö, taakka, kuluerä, merkityksetön, virkistys, marjastus/metsästys, paikka rauhoittua, muu mikä?)

12. Miten suuri taloudellinen merkitys metsällä on taloudellenne?

12.1. Mihin käytätte metsästä saatavat tulot?

Arkipäivän kuluihin

Sijoituksiin, säästöön

Suurempiin investointeihin

Lainojen lyhentämiseen

Muu, mikä?

13. Tiedätkö metsätilanne tämänhetkisen hakkuu- ja hoitotarpeen?

Kyllä

Ei

13.1 Milloin viimeksi tehty on hakkuutoimenpiteitä?

13.2 Milloin viimeksi on tehty hoitotoimenpiteitä?

14. Onko teillä metsäsuunnitelmaa?

Voimassaoleva

Vanhentunut

EOS

Ei -->

Aikooko hankkia

EOS

15. Oletteko käyttänyt/saanut viimeisen 5 vuoden aikana:

Henkilökohtaista neuvontaa? (tilakäynti, neuvontatapaaminen mhyllä, osto-organisaatiolla, metsäkeskuksella tms.?)

Joukkoneuvontaa? (veroilta, sukupolvenvaihdosneuvonta?)

16. Tuleeko talouteenne metsäalan lehtiä?

Maaseudun tulevaisuus

Metsään-lehti

Aarre

Terve metsä

Metsän henki

Viesti-lehti

MHY:n jäsenlehti

Metsämakasiini

Skogsbruket

16.1 Luetteko metsäalan uutisia netistä? (Forest.fi, SMY, verkkojulkaisut firmoilta jne.)

17. Oletteko osallistunut retkille tai käytännön kursseille, mitä metsäalan organisaatiot järjestäneet?

Katsomaan koneita

Koneiden jälkeä ja konkreettisia toimenpiteitä

taimikonhoitokurssit

istutuskurssit?

17.1 (Mikäli osallistunut) Milloin olette osallistunut, kokiko hyvänä?

17.2 (Mikäli ei osallistunut) Olisiko kiinnostusta kursseja kohtaan, mitä kautta haluaisit tietoa kursseista?

18. Oletko hakenut kestävän metsätalouden rahoitustukea?

Kyllä

ei

eos

ei tietoinen Kemerasta?

18.1 Onko hakemuksen tehnyt metsänomistaja itse, vai yhteistyökumppani?

Metsänomistaja itse

Kumppani

19. Missä määrin seuraavat asiat vaikuttavat omaan metsän käyttöönne? Asteikolla 1-5, ykkösen ollessa vaikutukseltaan pienin ja viitosen vaikutukseltaan suurin.

Omaehtoinen luonnonsuojelu

Edeltävän sukupolven toive metsien säilyttämisestä ennallaan

Yleinen tietotaidon puute metsäasioiden hoitamiseen

Epäselvät omistussuhteet

Muu, mikä?

20. Luokittelisitteko itsenne yhteen tai useampaan kuvaukseen?

Itse aktiivinen metsässä →

Mistä hankkitte osaamista ja tietoa? Mistä haluaisitte hankkia osaamista ja tietoa?

Hankkinut kumppanin metsäasioiden hoitoon →

Miten kumppanuus alkanut?
Miksi hankkotte kumppanin?

Luopumisajatuksia metsästään →

Miten aiotte siirtää metsät eteenpäin? Onko tarvittava tietotaito, miten haluaisitte saavanne tietoa ja neuvontaa?

En tee metsillä aktiivisesti mitään →

Haluaisitteko tehdä jotain metsillänne? Luopua, aktivoitua käyttämään, miksi ei aktiivisesti hoida metsiään?

YHTEYDENOTTO / TIEDONHANKINTAKANAVAT 1-5 KYSYMYKSET

Miten toimivina koette seuraavat tiedonhankinta - ja yhteydenottokanavat? Asteikko on 1-5

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 21 | Ammattilehdet? | | | | |
| 22 | Radio/TV-markkinointi | | | | |
| 23 | Tapahtumissa tai messuilla tapaaminen | | | | |
| 24 | Metsäkeskuksen lähettämät kirjeposti tapahtumista, Metsään.fi-palvelusta, koulutuksista ja neuvonnasta | | | | |
| 25 | Metsäkeskuksen lähettämät sähköpostit tapahtumista, Metsään.fi-palvelusta, koulutuksista ja neuvonnasta | | | | |
| 26 | Sähköinen koulutus | | | | |
| 27 | Metsäneuvojan soitto ja neuvonta puhelimitse | | | | |
| 27.1 | Mihin vuorokaudenaikaan haluaisitte yhteydenoton tapahtuvan | | | | |
| 28 | Laita seuraavat sijainnit metsäammattilaisen tapaamiseen mieluisuusjärjestykseen: Konttorilla Asiakkaan luona Tilalla Muu sijainti, mikä? | | | | |
| 29 | Mikä edellä mainituista olisi mieluisin teidän tavoittamiseksi? Mikäli joku muu, mikä? | | | | |
| 30 | Kuinka usein toivoisitte yhteydenottoa Metsäkeskukselta? | | | | |
| 31 | Mitä asiaa tai asioita haluaisitte yhteydenoton koskevan? | | | | |

Liite 3. Haastateltavien tunnistetiedot

H1 - Nainen, +60v

H2 - Nainen, +60v

H3 - Mies, 30-39v

H4 - Mies, 40-49v

H5 - Nainen, +60v

H6 - Nainen, +60v

H7 - Mies, +60v

H8 - Nainen, +60v

H9 - Nainen, +60V

H10 - Mies, +60v

H11 - Nainen, +60v

H12 - Mies, +60v

H13 - Mies, +60v

H14 - Mies, 40-49v

H15 - Mies, +60v

H16 - Nainen, +60v

H17 - Nainen, +60v