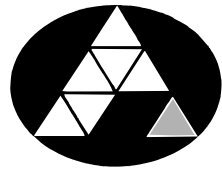


POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU
Metsätalouden koulutusohjelma

Jarkko Repo

**KÄYTTÄJÄTUTKIMUS METSÄÄN PALSTAT -
VERKKOPALVELUSTA METSÄKESKUS ETELÄ-SAVON
ALUEELLA**

Opinnäytetyö
Toukokuu 2011



POHJOIS-KARJALAN
AMMATIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Kevät 2011

Metsätalouden koulutusohjelma

Sirkkalantie 12

80100 JOENSUU

p. (013) 260 6900 p. (013) 260 6906

Tekijä(t)

Jarkko Repo

Nimeke

Käyttäjätutkimus Metsään Palstat -verkkopalvelusta Metsäkeskus Etelä-Savon alueella

Toimeksiantaja

Metsäkeskus Etelä-Savo

Tiivistelmä

Metsänomistajarakenne on muuttunut viime vuosikymmeninä huomattavasti. Tämän takia metsäkeskukset ovat lähteneet kehittämään metsänomistajia helpottavia ja metsänhoitoa edistäviä palveluita. Lisäksi metsävaratietoa pyritään saamaan sähköiseen muotoon ja sen käsittelyyn tarvitaan sähköisiä palveluita

Metsään palstat -verkkopalvelu on Metsäkeskusten palvelu, jonka avulla metsänomistaja voi löytää vaivattomasti tekijän nuoren metsän hoitokohteelleen. Metsänomistajan tarvitsee antaa vain lupa metsäkeskuksen edustajalle, joka vie kohteen tiedot ja omistajan yhteystiedot palveluun. Metsässä toimijat, joille metsäkeskus on myöntänyt käyttöoikeuden, voivat selailta kohteita verkossa, ja tehdä tarjouksia niistä.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä asioita metsänomistajat arvostavat palvelussa, ja miten se on toiminut. Metsäkeskus Etelä-Savo tulee käyttämään tuloksia palvelun markkinoinnissa. Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen kyselytutkimus, joka toteutettiin kirjeitse. Kyselylomake lähetettiin kaikille 530 metsänomistajalle, jotka ovat käyttäneet palvelua Etelä-Savossa. Vastauksia palautettiin 140 kappaletta.

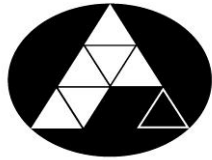
Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että metsänomistajat pitävät palvelua hyödyllisenä. Omistajat toivoivat työkohteista enemmän tarjouksia, jotta palveluntarjoajien kilpailuttaminen onnistuisi. Vähäisistä tarjouksista huolimatta työkohteita oli palvelun avulla suoritettu hyvin.

Kieli
suomi

Sivuja 31
Liitteet 2
Liitesivumäärä 7

Asiasanat

verkkopalvelut, neuvontapalvelut, metsäsuunnittelu, internet



NORTH KARELIA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

THESIS
Spring 2011
Degree Programme in forestry
Sirkkalankatu 12
FIN 80100 JOENSUU
FINLAND

Author(s)

Jarkko Repo

Title

User Research of Network Service "Metsään Palstat" in the Area of Forest Centre Southern Savonia

Commissioned by

Forest Centre of Southern Savonia

Abstract

The forest ownership structure in Finland has changed a lot in last decades. That is the reason why the forest centre are starting to produce services to help forest owners, to contribute to forest management. Further forest resource data is aimed to be saved in electronic form and its processing needs electronic services.

Network service "Metsään palstat" is forest centres internet-based service, which helps the forest owner to find with ease a suitable forestry professional to tend his/her young forest stand. The only thing needed is to give a permission to the forest centre to representative to enter the information of his/her work site and contact address in to the network service. Forestry service providers, who have been given the permission to use the service, can check the information in internet and contact forest owners and make an offer.

The aim of the research was to gather information about forest owner experiences and expectations of "Metsään Palstat" network service. Forest centre of Southern Savonia will use the results in marketing this service for new forest owners. The quantitative questionnaire study was conducted by post. The target group was 530 forest owners, who have use the service in Southern Savo. 140 questionnaires were returned.

The results of this research indicate that forest owners consider this kind of service useful. Users' wishes that they would get more offers from the forestry service providers. Despite the low number of offers, the forest owners work sites have been accomplished very well.

Language
Finnish

Pages 31
Appendices 2
Pages of Appendices 7

Keywords

network services, counselling services, forestry planning, internet

Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto	6
2	Metsäkeskukset	7
2.1	Metsäkeskus Etelä-Savo.....	7
2.2	Metsäkeskuksen edistämistoiminta ja asiantuntijapalvelut.....	7
3	Metsänomistajille suunnatut verkkopalvelut	7
3.1	Verkkopalvelut	7
3.2	Metsäkeskuksen tarjoamat verkkopalvelut	8
3.3	Metsään palstat -verkkopalvelu.....	9
3.4	Metsään.fi -palvelu	10
3.5	Muiden palveluntarjoajien verkkopalvelut.....	10
4	Metsänomistaja 2011	11
5	Tutkimuksen tavoitteet.....	12
6	Tutkimustehtävä	13
6.1	Aineisto	13
6.2	Kyselylomake	14
6.3	Aineiston käsittely.....	15
7	Tulokset.....	15
7.1	Vastaajien taustatiedot.....	15
7.2	Metsään palstat -palvelun tiedottaminen	18
7.3	Kohteisiin liittyvät kysymykset.....	19
7.4	Tarjoukset	20
7.5	Työkohteiden toteutuminen.....	22
7.6	Palvelun hyödyllisyys	23
7.7	Vastaajien kommentit palvelusta sekä metsäkeskuksen toiminnasta	25
7.8	Puhelimitse saadut kommentit.....	25
8	Johtopäätökset.....	26
8.1	Vastaukset.....	26
8.2	Kohteet ja töiden toteutuminen	26
8.3	Hyödyllisyys.....	27
9	Pohdinta.....	28

Lähteet	30
---------------	----

Liitteet

Liite 1	Saatekirje
Liite 2	Kyselylomake

1 Johdanto

Metsänomistuksen rakenne on muuttunut Suomessa viime vuosikymmeninä huomattavasti, sillä valtaosa metsänomistajista ei asu tilalla ja hoida itse metsiään maanviljelytoimen ohella kuten ennen. Tämän takia metsänomistajille on kehitetty erilaisia palveluja helpottamaan metsänhoitoa. Yksi tällainen on metsäkeskuksen vuonna 2007 käyttöönottonut Metsään Palstat -verkkopalvelu. Tällä palvelulla pyritään huolehtimaan, että metsänomistaja saa tekijän taimikon- ja nuoren metsän hoitotoille mahdollisimman helposti kilpailutettuun hintaan.

Metsään Palstat -palvelu on kehitetty tarjoamaan edellä mainittuja palveluita. Lisäksi se on kehittyvän metsäsuunnittelun uusimpia tuotteita. Palvelulla pyritään edistämään taimikonhoitoa, joka monelta jää tekemättä. Verkkopalvelulla edistetään myös energia-puun hankintaa.

Tämä tutkimus tehtiin metsäkeskus Etelä-Savon alueelle, ja sen päätavoitteena oli selvittää käyttäjien tärkeinä ja hyödyllisinä pitämiä asioita palvelussa. Tutkimuksen tuloksia metsäkeskus käyttää jatkossa markkinoidessaan palvelua uusille käyttäjille. Metsäkeskusten tavoitteet uusien palvelun käyttäjien suhteen on tänä vuonna moninkertaistunut edellisvuosiin verrattuna. Vuoden 2012 aikana onkin tulossa uusi palvelu, jonka osaksi Metsään Palstat -palvelu sijoittuu. Tällä tutkimuksella selvitettäviä markkinointikriteerejä tullaan käyttämään myös uuden palvelun markkinoinnissa.

2 Metsäkeskukset

2.1 Metsäkeskus Etelä-Savo

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii metsäkeskus Etelä-Savo, joka on yksi Suomen kolmestatoista metsäkeskuksesta. Metsäkeskuksen alueella on liki 30 000 metsänomistajaa sekä useita metsässä toimijoita, joiden kanssa tehdään yhteistyötä ja tarjotaan palveluita. Metsäkeskukset ovat Suomen valtionhallinnon alueorganisaatioita, jotka toimivat maa- ja metsätalousministeriön ohjauksessa. Metsäkeskusten toiminta jaetaan metsätalouden edistämiseen ja viranomaistoimintaan. (Metsäkeskus 2011 a).

2.2 Metsäkeskuksen edistämistoiminta ja asiantuntijapalvelut

Metsäkeskuksen edistämistoiminnan tehtävänä on kannustaa ja ohjata metsänomistajia hyvään metsänhoitoon sekä metsäluonnon säilyttämiseen ja hoitoon. Edistämistoimintaa toteuttavat palvelut, joita ovat metsävaratietopalvelut, metsäpalvelut ja asiantuntijapalvelut. Tärkeimpiä asiantuntijapalveluita ovat metsätaloutta edistävä neuvonta, tiedotus ja koulutus. Metsävaratietopalveluiden ylläpitäminen ja kehitys ovat tärkeitä nykyisessä tietoyhteiskunnassa. Metsäkeskusten tehtävänä on edistää myös metsätalouteen elinkeinonsa perustavien toimintaa. (L1995/1474 1995.)

3 Metsänomistajille suunnatut verkkopalvelut

3.1 Verkkopalvelut

Verkkopalvelut voidaan luokitella julkisiin, operatiivisiin ja viestinnällisiin verkkopalveluihin. Toinen luokittelutapa on jaotella ne kohderyhmän perusteella joko internet-palveluihin, joiden käyttö on mahdollista lähes kenelle tahansa ja extranet-palveluihin, joihin annetaan pääsy vain rajatulle ryhmälle tai intranet-palveluihin, jotka on suunnattu esimerkiksi organisaation omille työntekijöille. (Wikipedia 2010).

Tässä tutkimuksessa käsitellään pääsääntöisesti operatiivisia ja vuorovaikutteisia verkkopalveluja, joita hyödyntämällä pyritään muutokseen internet- järjestelmän ulkopuolella. Muutos voi olla esimerkiksi nuoren metsän hoitotyön toteutuminen, kun metsässä toimija on löytänyt häntä kiinnostavan kohteen ja tehnyt siitä hyväksytyyn tarjouksen metsänomistajan kanssa.

3.2 Metsäkeskuksen tarjoamat verkkopalvelut

Metsäkeskus tarjoaa metsänomistajille monenlaisia verkkopalveluita. Yksi palveluista on metsään.net -verkkometsäsuunnitelma palvelu, jossa metsänomistaja pääsee selaamaan metsäsuunnitelmaa sähköisessä muodossa. Verkkometsäsuunnitelman avulla metsänomistaja pystyy tekemään muun muassa hakkuisiin liittyviä laskelmia, tarkastelemaan kuviotietoja tai tulostamaan karttoja. Verkkometsäsuunnitelma helpottaa etenkin omistajia, joiden tilat sijaitsevat kaukana heidän asuinpaikastaan. Metsään.net -palvelun käyttäjällä tulee olla voimassa oleva metsäsuunnitelma.

Metsäkeskuksen tiedonsiirtopalvelu mahdollistaa metsänkäyttöilmoituksen tekemisen verkossa. Palvelua käyttävät metsässä toimijat, lähes kaikki metsänhoitoyhdistykset ja metsäyhtiöt. Vuonna 2010 tehdyistä metsänkäyttöilmoituksista 82 prosenttia tehtiin sähköisesti. Valtaosa käyttöilmoituksista toimitettiin metsänomistajien valtuuttamina. Metsänkäyttöilmoituksen lisäksi verkossa pystyy tekemään myös taimikon perustamisilmoituksen sekä kemera -hakemuksen.

Mette- metsäverokirjanpito-ohjelma on suunniteltu metsänomistajan kirjanpidon helpottamiseksi. Sen avulla metsänomistaja voi pitää kirjaa tuloista ja menoista, tehdä vähennykset ja menovarauksen, pitää ajopäiväkirjaa sekä kirjata luovutusvoiton ja poistot. Ohjelmalla voi laskea myös kestävän metsätalouden rahoituslain vaikutusta sekä metsätalouden tulosta. Ohjelman avulla metsänomistaja pystyy täyttämään metsätalouden veroilmoituksen 2c lomakkeen ja lähettämään sen sähköisenä verottajalle.

Konkreettisten palvelujen lisäksi, metsäkeskus tarjoaa verkossa uutisointia ja neuvontaa. Metsänomistaja voi tilata itselleen Metsässä tapahtuu -uutiskirjepalvelun, jolla hän saa itselleen uutiskirjeen sähköpostiinsa noin 6 – 10 kertaa vuodessa. Kirje sisältää metsänomistukseen ja metsätalouteen liittyviä ajankohtaisia asioita ja uutisia. Uutisten lisäksi kirje sisältää vinkkejä ja neuvoja metsänomistukseen liittyen.

Toinen neuvontaan ja uutisointiin liittyvä palvelu on metsäkeskuksen internet sivuilta löytyvä MetsäTV -palvelu. Ajankohtaisissa jaksoissa käsitellään metsänhoitoa ja muita metsänomistajaa kiinnostavia asioita. MetsäTv tarjoaa esimerkiksi kattavaa informaatiota bioenergiasta.

Edellä mainittujen palvelujen lisäksi metsäkeskuksen internet sivut antavat metsänomistajalle paljon informaatiota. Sivuilla pystyy lukemaan ajankohtaisia tiedotteita ja etsimään henkilöhaun avulla juuri oikean yhteyshenkilön.

3.3 Metsään palstat -verkkopalvelu

Metsään Palstat -verkkopalvelu on kehitetty edistämään metsänhoitoa ja energiapuun saatavuutta. Se on luotu yhteistyössä metsäkeskuksen ja metsätalouden kehittämiskeskus Tapion kanssa. Palvelu aloitti toimintansa kansallisesti vuonna 2007.

Verkkopalvelu perustuu ajantasaiseen metsäsuunnittelutietoon. Metsänomistajan kii-reellisesti tehtävät metsänhoitotyöt voidaan ilmoittaa maksutta palveluun metsäsuunnitelun yhteydessä, mikäli metsänomistaja niin haluaa. Kohteita voidaan ilmoittaa palveluun myös metsänomistajan omasta yhteydenotosta tai esimerkiksi metsäkeskuksen energianeuvonnan yhteydessä. Palvelu on aina maksuton, mutta metsänomistajalla täytyy olla voimassa oleva metsäsuunnitelma.

Metsänomistajan työkohteiden ilmoituksia pääsee selaamaan vain palveluun rekisteröityneet metsässä toimijat. Toimijoiden yhteystiedot on vapaasti kaikkien käytettävissä. Myös metsässä toimijoille palvelu on maksuton. Toimijoita palvelussa on puunostajat ja metsäpalvelun tarjoajat sekä energiapuuta välittävät, käyttävät ja metsästä korjaavat yrittäjät. (Metsäkeskus 2008)

Metsäkeskus Etelä-Savossa on tällä hetkellä 530 palvelua käyttävää metsänomistajaa. Toimijoitakin on useita kymmeniä, esimerkiksi suuret metsäyhtiöt, metsänhoitoyhdistykset sekä yksityiset metsäpalveluyrittäjät. (Turkia 2011)

Metsään Palstat -palvelu on suunnattu etenkin niille metsänomistajille, jotka asuvat kaukana eivätkä tee työtä itse ja haluavat vaivattomasti yhteyden palveluntarjoajiin.

Metsään palstat -palvelusta on tehty aikaisemmin kaksi tutkimusta. Toimijoiden odotuksia palveluun on tutkinut Heikki Karppinen opinnäytetyössään vuonna 2007. Käyttäjien kokemuksia ja odotuksia selvitti Timo Hänninen vuonna 2008. Myös tämä tutkimus oli opinnäytetyö. Tämän tutkimuksen tuloksia verrataan edellä mainittuihin tulosten käsittelyn yhteydessä.

3.4 Metsään.fi -palvelu

Metsäkeskus avaa vuonna 2012 palvelun, jonka avulla metsänomistaja saa tietoonsa tilansa metsikkötiedot ja pystyy pitämään ne ajan tasalla. Metsikkötiedot kerätään kaukokartoitusmenetelmällä.

Metsänomistaja tulee saamaan metsäkeskukselta tiedotteen, joka sisältää tilan lähiaikojen hoito- ja hakkuutarpeet. Tiedotteessa ei ole vielä tässä vaiheessa huomioitu metsänomistajan tarpeita. Metsänomistaja voi antaa metsässä toimijoille mahdollisuuden selata näitä kohteita ja tehdä niistä tarjouksia.

Metsäkeskuksen metsävaratietoa varten on ehdotettu lakia. Laissa käsitellään metsävaratietojen käsittelyä ja sivullisille luovuttamista. Laki on tarkoitettu astumaan voimaan 1. tammikuuta 2012. (HE 261/2010.) Lain avulla pyritään muun muassa turvaamaan metsänomistajan yksityisyyttä.

Sähköinen metsään.fi -asiointipalvelu tulee mahdollistamaan metsänomistajan viranomaisasioinnin sekä metsänhoitotöiden vaivattoman tarjoamisen toimijoille. Käytännössä kaikki metsäkeskuksen verkkopalvelut tulevat toimimaan metsään.fi -palvelun alaisuudessa.

3.5 Muiden palveluntarjoajien verkkopalvelut

Metsäkeskuksen lisäksi metsänhoitoon ja puukauppaan liittyviä verkkopalveluita tarjoavat metsänomistajille metsänhoitoyhdistykset, metsäyhtiöt sekä osa metsäpalveluyrittäjistä.

Metsäyhtiöiden verkkopalvelut on suunnattu yleisesti yhtiöiden puukauppa- ja palvelusopimusasiakkaille; Stora Ensolla eMetsä, UPM metsällä metsäsoppi ja Metsäliitolla Metsäverkko palvelut. Yhteistä näissä palveluissa on se, että niissä kaikissa voi siirtää voimassa olevan metsäsuunnitelman tietojärjestelmään ja omistaja voi tutkia sitä omalta tietokoneeltaan ja tehdä muistiinpanojaan. Palveluissa on mukana myös verokirjanpitoa helpottavia sovelluksia.

Metsänhoitoyhdistyksillä on toiminnassaan silvanetti -verkkometsäsuunnitelma palvelu. Palvelu mahdollistaa omien metsävaratietojen tarkastelun kotikoneelta, muutoksien ja ehdotuksien tekemisen sekä sähköisen yhteydenpidon metsänhoitoyhdistykseen. Metsäkeskuksen ohella myös metsänhoitoyhdistys kehittää ja pyrkii luomaan uusia metsänhoitoa edistäviä ja metsänomistajien arkea helpottavia verkkopalveluita.

Lähes kaikilla metsäpalveluyrittäjille on omat www-sivunsa. Sivujen päätavoittena on se, että metsänomistajat pystyvät jättämään yhteydenottopyyntönsä tai voivat itse ottaa yhteyttä alueella toimiviin yrittäjiin. Muutamilla palveluntarjoajilla on kuitenkin sivustollaan esimerkiksi laskureita, joilla voi arvioida metsätyökohteen hintaa.

4 Metsänomistuksen rakennemuutos

Ennen suurin osa metsänomistajista oli maanviljelijöitä, jotka elivät tilallaan. Metsästä otettiin rahaa aina suurempiin investointeihin ja niitä hoidettiin maanviljelystyön ohessa. Nykyään metsätalous on yhä vähenevälle määrälle elinkeino tai edes osa elinkeinoa. Tänä päivänä yksityisomistajarakenne on muuttunut niin, että enää 64 prosenttia metsänomistajista asuu tilan sijaintikunnassa. Sen sijaan etämetsänomistus on lisääntynyt huomattavasti. Etämetsänomistajia ovat ne, jotka asuvat eri kunnissa kuin missä tilansa sijaitsee. Keskimääräinen matka tilalle on 190 kilometriä.

Kaupunkimetsänomistajien määrän kasvaessa on tullut esiin myös monia tähän liittyviä ongelmia. Yksi näistä on se, että metsätietoisuus vähenee kun tila peritään jo kaupungistuneelta metsänomistajalta eikä tietoa ja taitoja ole opetettu isältä pojalle -periaatteella. Toinen suuri ongelma on ajan vähyys, sillä monella päivätyössä käyvällä ei ole aikaa eikä kiinnostusta lähteä jopa satojen kilometrien päähän hoitamaan metsäänsä ja viettämään vapaa-aikaansa töitä tehden.

Metsänomistajien kaupungistumisen lisäksi myös omistuksen ikärakenne on muuttunut. Vuosi vuodelta metsää omistavan keski-ikä on kohonnut. Vuonna 2009 se oli 60 vuotta. Myös tämä asettaa omat ongelmansa, kuten esimerkiksi sen, että jo eläkkeellä olevat eivät välttämättä kykene tekemään hoitotöitä itse.

Myös puun ostajat painivat kaupungistuvan metsänomistajasukupolven kanssa. Tilalla asuva omistaja tiesi metsänsä arvon, ja osasi myydä puuta tarpeen tullen, mutta kaupunkilaisomistajat eivät välttämättä ymmärrä tilansa arvoa. Tämä luo täysin uusia haasteita puuhuollon turvaamiseksi. Näitä ongelmia pyritään ratkaisemaan etenkin neuvontaa lisäämällä. Myös metsänhoitoyhdistysten ja metsäkeskusten rooli neuvojana kasvaa vuosi vuodelta.

5 Tutkimuksen tavoitteet

Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Metsään Palstat -verkkopalvelun käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä. Lisäksi selvitettiin millaisia työkohteita on helppo saada hoidetuksi palvelun alulla. Myös toimijoiden mahdollista kilpailua pyrittiin analysoimaan.

Tutkimus tehtiin Etelä-Savon metsänomistajille. Alueella on noin 530 palvelun käyttäjää, joille kysely lähetettiin. Tulokset jäävät Metsäkeskus Etelä-Savon käyttöön.

Toimeksiantajan tärkein tavoite tutkimukselle oli selvittää, millaisia asioita palvelun käyttäjät pitävät hyödyllisenä. Käyttäjien hyödyllisinä pitämillä asioilla voidaan palve- lua markkinoida uusille asiakkaille. Metsäkeskuksella on tavoitteena kaksinkertaistaa käyttäjien määrä vuoden 2012 alkuun mennessä. Tavoite on korkea, johtuen paineesta kehittää uusia verkkopalveluita ja saada niille käyttäjiä. Vuoden 2012 aikana onkin tullut uusi verkkopalvelu, jonka osana Metsään Palstat -palvelu tulee toimimaan.

Tutkimuksella selvitettiin myös metsänomistajien tyytyväisyyttä verkkopalveluun ja sen ominaisuuksiin sekä metsäkeskuksen neuvontaan. Metsään Palstat -verkkopalvelun kehittämistä vastaa Metsätalouden kehittämiskeskus Tapio eikä tämä tutkimus siis keskity itse palvelun kehittämiseen.

Keskeisiä kysymyksiä, joilla tutkimusongelma pyritään ratkaisemaan:

- Millaisia ovat palvelussa ilmoitetut kohteet ja ovatko työt toteutuneet niin, että palvelusta on ollut hyötyä?
- Miten eri metsänomistajien kokemukset eroavat ja kuinka kokemuksia voidaan käyttää hyödyksi palvelun markkinoinnissa?
- Mitä palvelussa arvostetaan ja poikkeavatko nämä kohderyhmien välillä huomattavasti?

6 Tutkimustehtävä

6.1 Aineisto

Opinnäytetyö on kvantitatiivinen eli määrällinen kyselytutkimus, jolla selvitettiin Metsään Palstat -verkkopalvelun käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä Metsäkeskus Etelä-Savon alueella.

Perusjoukon muodostavat nämä 530 yksityistä metsänomistajaa, jotka ovat antaneet luvan lisätä metsätyökohteensa palveluun. Kohderyhmä koostuu henkilöistä, joiden ilmoitukset ovat menneet vanhaksi toteutumatta, ilmoitukset ovat poistettu, koska kohteet on toteutettu, ja niitä, joiden ilmoitukset ovat tällä hetkellä palvelussa näkyvillä. Suurin osa näistä metsänomistajista on antanut luvan kohteiden ilmoittamiseen metsäsuunnitelman laadinnan yhteydessä. Lisäksi metsäkeskuksen metsävararekisterin avulla on lisätty joitain ilmoituksia ja muutamia ilmoituksia, jotka ovat jossain muussa, esimerkiksi bioenergianeuvonnan yhteydessä, lisätty palveluun. Kysely lähetettiin kaikille käyttäjille, sillä joukko on suhteellisen pieni ja näin ollen kustannukset pysyvät alhaisina.

Kyselytutkimus toteutettiin kirjekyselynä 530 palvelun käyttäjältä. Otannan voi katsoa olevan riittävän suuri, koska se kattaa koko joukon. Kysely toteutettiin postikyselynä lähettämällä vastaajalle kysely ja palautekuori, jonka postimaksu oli maksettu. Lisäksi liitteenä oli saatekirje, jossa kerrottiin yleisesti tutkimuksesta ja sen tavoitteesta sekä kannustettiin vastaamaan kyselyyn. Otantajoukon yhteystiedot saatiin metsäkeskuksen rekisteristä.

Hyvänä vastausprosenttina valikoitumattomalle ryhmälle tehtävässä kyselyssä pidetään 30 – 40 prosenttia. Tässä tutkimuksessa ongelmana on kohderyhmän jakautuminen moneen eri ryhmään: käyttäjiin, jotka todella hyötyvät palvelusta ja käyttäjiin, jotka eivät välttämättä edes muista, että ovat antaneet luvan ilmoittaa kohteita. Vastaajien joukon ei siis voi katsoa olevan erikoisjoukkoa eikä yleistä vastausprosenttia suurempaa vastausmäärää voi odottaa. Vastausprosenttia kohottamaan järjestetään viiden metsällisen kirjapalkinnon arvonta vastanneiden kesken. (Hirsjärvi; Remes; & Sajavaara 1997, 191).

6.2 Kyselylomake

Vastaajan kiinnostus kyselyn aiheeseen on tärkein vastausprosenttiin vaikuttava tekijä. Tämän lisäksi myös lomakkeen laadinnalla ja kysymysten tarkalla suunnittelulla voidaan pyrkiä tehostamaan tutkimuksen onnistumista. Jotta vastaaminen olisi mahdollisimman vaivatonta, pyrittiin suurin osa kysymyksistä esittämään monivalintakysymyksiä, joista vastaaja valitsi sopivimman vaihtoehdon rengastamalla. Monivalintakysymyksiä täydentämässä oli näiden ja avointen kysymyksen välimuotoja, joissa vastaaja valitsi vaihtoehdon ja täydensi sitä itse. Avoimen vaihtoehdon avulla pyrittiin saamaan tarkennusta kysymykseen. Edellä mainittujen kysymystyyppien lisäksi lomakkeessa oli muutama asteikkoihin eli skaaloihin perustuva kysymys. Skaalojen avulla saatiin helposti selvitettyä muun muassa miten palvelut erosivat toisistaan ja mitä pidettiin hyödyllisenä vaikeuttamatta kysymyksiin vastaamiseen. (Hirsjärvi ym. 1997, 193-194).

Tässä kyselyssä monivalintakysymysten suosimisen syinä olivat sen edut: vastaukset olivat helposti vertailtavissa toisiinsa ja niiden käsittely ja analysointi oli helpompaa kuin avointen kysymysten kohdalla. Lisäksi vastaaminen oli nopeaa ja helppoa, koska vastaajalle annetaan kattavat vaihtoehdot.

Kyselyn rakenne koostui vastaajan perustiedoista, työkohteiden laatuun ja niiden toteutumiseen sekä palvelun hyödyllisyyteen ja odotuksiin liittyvistä kysymyksistä. Kysymykset suunniteltiin tarkasti, että niihin on helppo vastata, mutta että ne antavat parhaan mahdollisen hyödyn tutkimukselle.

Tavoitteena oli mahdollisimman korkea vastausprosentti, mutta jo 35 prosenttia voidaan pitää erinomaisena. (Hirsjärvi ym. 1997, 191.) Minimitavoite tämän tutkimuksen vastauksille oli 20 - 25 prosenttia kaikista lähetetyistä kyselyistä. Mikäli vastausprosentti

olisi jäänyt tätä pienemmäksi, olisi harkittu suoritettavaksi karhukysely puhelimitse. Tämä olisi tehty niille, jotka eivät ole vastanneet kyselyyn mutta kuuluvat siihen joukkoon joille kirje on lähetetty. Puhelimitse tehtävässä kyselyssä olisi kysymyksien rakennetta täytynyt muuttaa niin, että asia saadaan järkevästi esitettyä. Tämä ei olisi muuttanut selvitetävän asian sisältöä merkittävästi.

6.3 Aineiston käsittely

Tuloksia analysoidaan PASW statistics 18 -ohjelmaa (SPSS) apuna käyttäen. Kysely on suunniteltu ja tarkistettu ja se on SPSS -kelppoinen. Tilasto-ohjelmalla vertailtiin muuttujia ja niiden välisiä suhteita. Lisäksi tehtiin ristiintaulukointia.

Kyselylomaketta testattiin muutamalla koehenkilöllä ja saatiin varmuus sen selkeydestä ja toimivuudesta

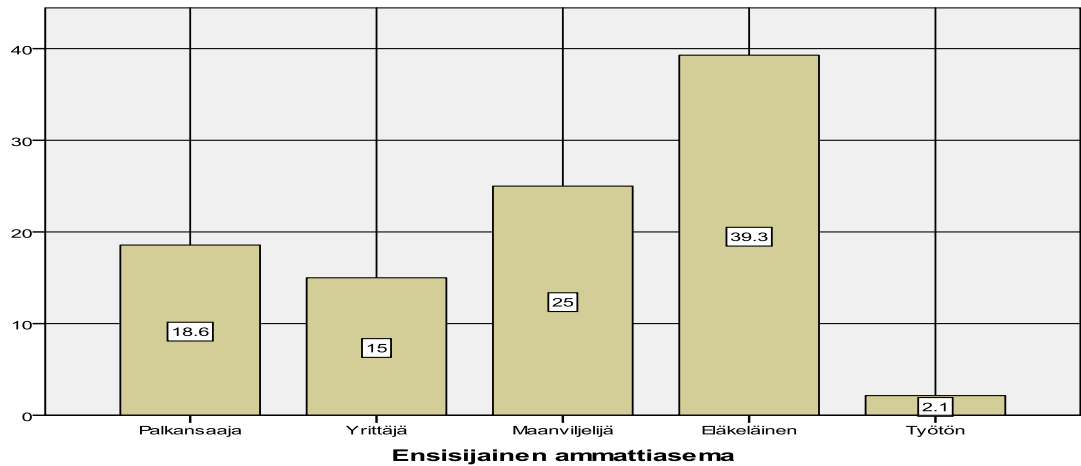
7 Tulokset

7.1 Vastaaajien taustatiedot

Kyselyyn vastasi vastausajan sisällä 140 metsänomistajaa. Vastausprosentiksi tuli 26. Tästä joukosta miehiä oli 82,1 prosenttia ja naisia 17,9 prosenttia. Noin neljännes metsänomistajista on naisia, joten tutkittujen joukossa oli keskimääräistä vähemmän naisia. Ei kuitenkaan niin merkittävästi, että se olisi erikoisen poikkeavaa.

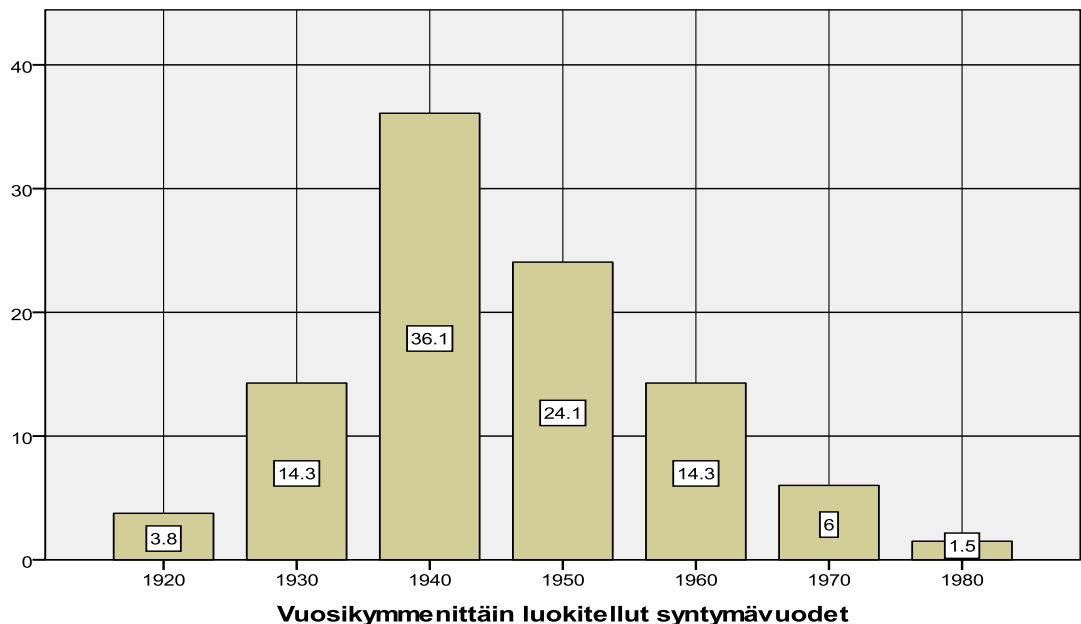
Vastanneista 39,3 prosenttia ilmoitti olevansa eläkkeellä. Ensisijaiseksi ammatikseen 25 prosenttia ilmoitti maanviljelyn, 15 prosenttia yrittäjyyden ja 18,6 prosenttia vastasi olevansa palkkatyössä. Työttömiä joukossa oli 2,1 prosenttia. Metsäntutkimuslaitoksen tutkimuksen mukaan vuonna 2009 metsänomistajien ensisijaisista ammattiryhmistä 39 prosenttia oli eläkeläisiä, 26 prosenttia maatalousyrittäjiä, 8 prosenttia yrittäjiä ja 26 prosenttia palkansaajia. Tähän tutkimukseen vastanneiden ammattiasema ei siis selkeästi eroa kansallisista tilastoista.

n=140



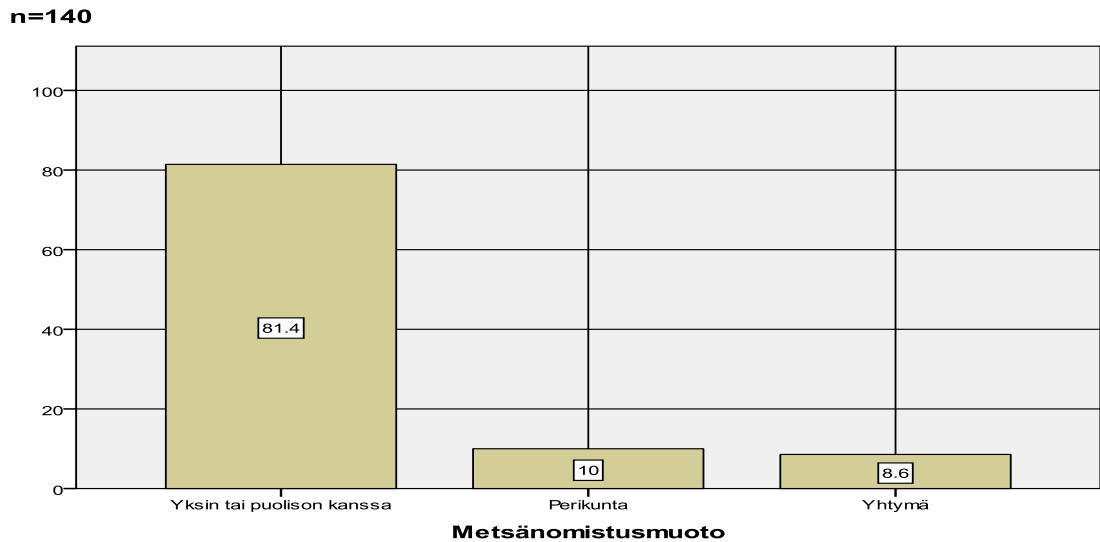
Kuvio 1. Metsänomistajien (n=140) vastaukset kysymykseen ammattiasemastaan.

Vastaajista eniten, 36,1 prosenttia oli syntynyt 1940 –luvulla. 50-luvulla oli syntynyt 24,1 prosenttia, 30-luvulla 14,3 prosenttia ja 60 –luvulla 14,3 prosenttia. Tutkittujen keski-ikä on jonkin verran suomalaisten metsänomistajien keski-ikää korkeampi. Tähän on vaikeaa käytettävissä olevien materiaalien avulla löytää järkevää selitystä. Tutkimusten mukaan eteläsavolaisen metsänomistajan keski-ikä on maan korkein eli 62 vuotta.



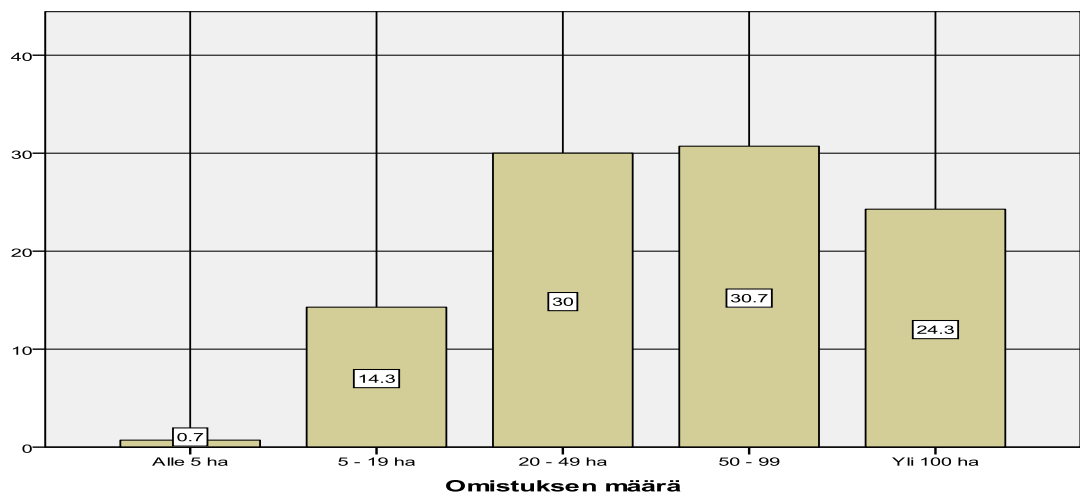
Kuvio 2. Metsänomistajien (n=135) syntymävuodet vuosikymmenittäin.

Kyselyyn vastanneista selkeästi suurin osa, 81,4 prosenttia, ilmoitti metsänomistusmuotonsa olevan yksin tai puolison kanssa. Omistusmuoto oli perikunta 10 prosentilla ja yhtymä 8,6 prosentilla. Metsäntutkimuslaitoksen tutkimusten mukaan yksityismetsänomistuksesta 75 prosenttia omistaa metsää yksin tai puolison kanssa, 15 prosenttia yhtymä ja 11 prosenttia omistuksesta perikunta. Myös omistusmuoto on lähes sama tutkittujen keskuudessa.



Kuvio 3. Metsänomistajien (n=140) metsänomistusmuodot.

Vastanneista vain 0,7 prosenttia ilmoitti omistuksen määräksi alle 5 ha. 5 – 19 ha omistavien määrä oli 14,3, 20 – 49 prosenttia omistavien määrä 30 prosenttia, 50 – 99 prosenttia omistavien määrä oli 30,7 prosenttia ja yli 100 hehtaaria metsää omistavia oli vastanneista 24,3 prosenttia. Voidaankin sanoa, että kyselyyn vastanneet omistivat melko paljon metsää, sillä keskimääräinen omistusmäärä kansallisesti on noin 20-35 ha, riippuen mitä tilakokoja arvioidaan.



Kuvio 4. Metsänomistajien (n=140) ilmoittama metsänomistusmäärä Suomessa.

Tutkimukseen osallistuneista 49,6 prosenttia ilmoitti asuvansa tilalla. Samassa kunnassa, kuin missä tila sijaitsee asui 10,8 prosenttia. 39,6 vastaajista asui eri kunnassa. Asuimissuhteet ovat samankaltaisia mitä kansalliset tilastotkin näyttävät.

Tutkituista selvästi suurin osa eli 85,7 prosenttia oli omistanut metsää yli 10 vuotta. 4 – 10 vuotta omistaneita oli 11,4 prosenttia ja alle 3 vuotta metsää omistaneita oli vain 2,8 prosenttia. Voidaankin todeta, ettei tuoreita metsänomistajia joukossa ole kovinkaan montaa.

7.2 Metsään palstat -palvelun tiedottaminen

Metsään palstat -verkkopalvelu on metsäkeskuksen luoma ja ylläpitämä palvelu. Luonnollisesti metsäkeskus hoitaa palvelun markkinoinnin pääsääntöisesti. Kyselyssä haluttiin kuitenkin selvittää ovatko metsänomistajat saaneet tietoa palvelusta muualta kuin metsäkeskukselta. Vastaajista 71 prosenttia ilmoitti saaneensa tietoa metsäkeskukselta. 16,4 prosenttia ilmoitti, että oli saanut tietoa palvelusta metsänhoitoyhdistyksestä. Tietoa oli saatu myös metsäpalveluyrittäjiltä sekä internetistä. Metsänhoitoyhdistyksen osuutta palvelusta tiedottamisessa voidaan pitää melko yllättävänä. Yhdistykset etsivät kuitenkin työkohteita aktiivisesti, joten tämä lienee syy että palvelusta kerrotaan metsänomistajille. Voi olla myös mahdollista, että metsänomistajat eivät muista kohteiden

ilmoittamista palveluun, mutta muistavat metsänhoitoyhdistyksen yhteydenoton kohteesta.

Tutkimuksen päätavoitteena oli parantaa palvelun markkinointia. Tämän takia tiedusteltiin missä yhteydessä metsäkeskus oli antanut metsänomistajille tietoa palvelusta. 72 prosenttia vastanneista ilmoitti, että metsäkeskus oli tarjonnut tietoa metsäsuunnitelman yhteydessä. Suuri prosenttiosuus on luonnollista, sillä metsään palstat -palvelu on osa metsäsuunnitelmaa, ja suunnittelijoilla on ohjeena tarjota palvelua suunnittelutyön ohessa. Energiapuuneuvonnan yhteydessä tietoa oli saanut 5 prosenttia ja jossain muussa yhteydessä 23 prosenttia.

7.3 Kohteisiin liittyvät kysymykset

Työkohteita, jotka oli ilmoitettu palveluun, on selkeästi eniten ollut taimikonhoitokohteita. Myös energiapuu ja nuoren metsän hoitokohteita oli ilmoitettu runsaasti. Lisäksi harvennuskohhteita oli jonkin verran. Tarkkoja prosenttiosuuksia oli mahdoton saada, sillä monet vastaajista oli ilmoittanut monenlaisia kohteita palveluun.

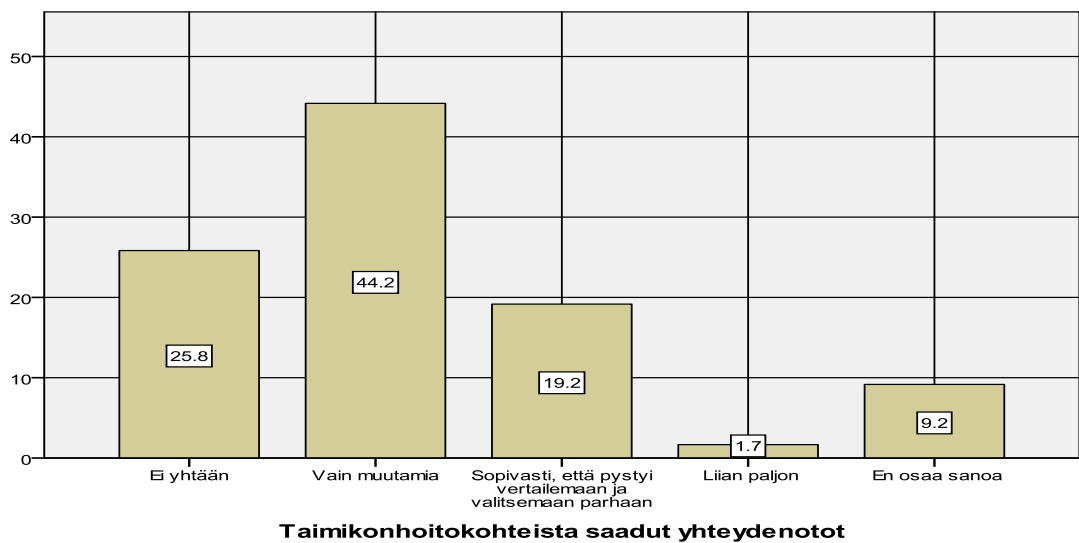
Kyselyssä selvitettiin myös ilmoitettujen kohteiden pinta-alaa. Alle kolmen hehtaarin kohteita oli 31 prosenttia, 3 – 7 hehtaarin kohteita 39,3 prosenttia ja yli 7 hehtaarin kohteita 20,7 prosenttia. Kohteiden pinta-ala kertoo, että monet omistajista ovat ilmoittaneet useita eri kuvioita palveluun. Ristiintaulukoinnilla käy ilmi, että enemmän metsää omistaneilla oli keskimäärin myös palvelussa ilmoitettu enemmän kohteita. Vastanneista 8,1 prosenttia ei osannut sanoa kuvioiden kokoa. Tämä johtunee siitä, että kohteet ilmoitettiin suunnitelman teon yhteydessä eikä omistaja välttämättä kiinnittänyt siihen huomiota.

Metsäsuunnitelman laadinnan yhteydessä oli ilmoitettu 56,9 prosenttia tutkittujen kohteista. 21,5 prosenttia ilmoituksissa oli tehty metsäkeskuksen omasta yhteydenotosta ja 6,2 prosenttia vastaajista kertoi, että olivat ottaneet itse yhteyttä metsäkeskukseen. Jopa 14,6 prosenttia eivät osanneet sanoa missä yhteydessä heidän työkohteensa oli palveluun ilmoitettu.

7.4 Tarjoukset

Metsään palstat -verkkopalvelun toimivuuden kannalta on olennaista että metsänomistajien ilmoitukset saavat tarjouksia metsässä toimijoilta. Tutkimuksessa kysyttiinkin saivatko metsänomistajat mielestään tarpeeksi yhteydenottoja. Vastanneista neljännes ilmoitti, ettei ollut saanut yhtään yhteydenottoa taimikonhoitokohteista. Muutamia tarjouksia oli saanut 44 prosenttia ja 19 prosenttia kertoi saaneensa sopivasti tarjouksia, jotta pystyi vertailemaan niitä ja valitsemaan parhaan.

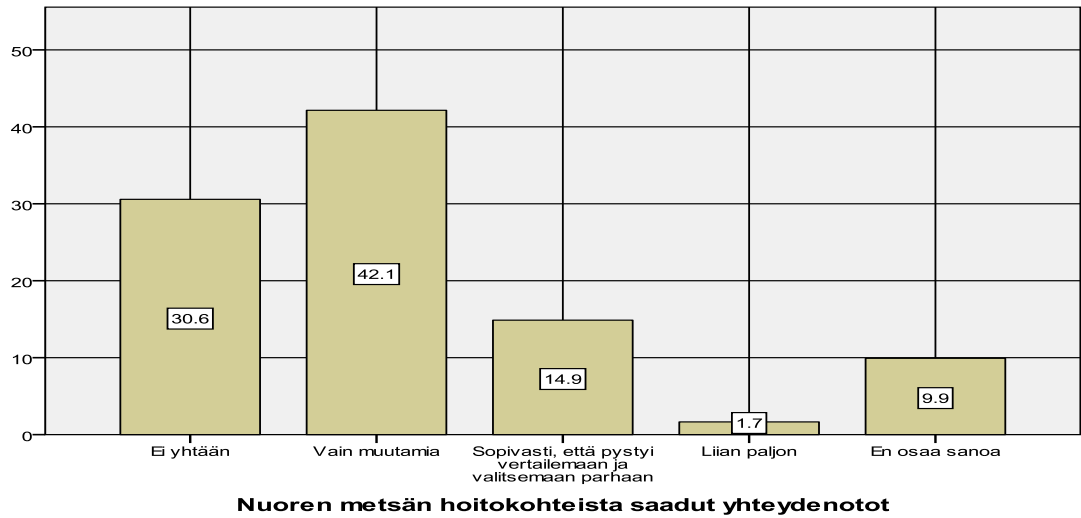
n=120



Kuvio 5. Metsänomistajien (n=120) vastaukset kysymykseen ”kuinka paljon saitte tarjouksia taimikonhoitokohteista”.

Nuoren metsän hoitokohteista 31 prosenttia vastasi, ettei ollut saanut yhtään yhteydenottoa, 42 prosenttia oli saanut muutamia ja 15 prosenttia kertoi, että oli saanut tarpeeksi tarjouksia.

n=121

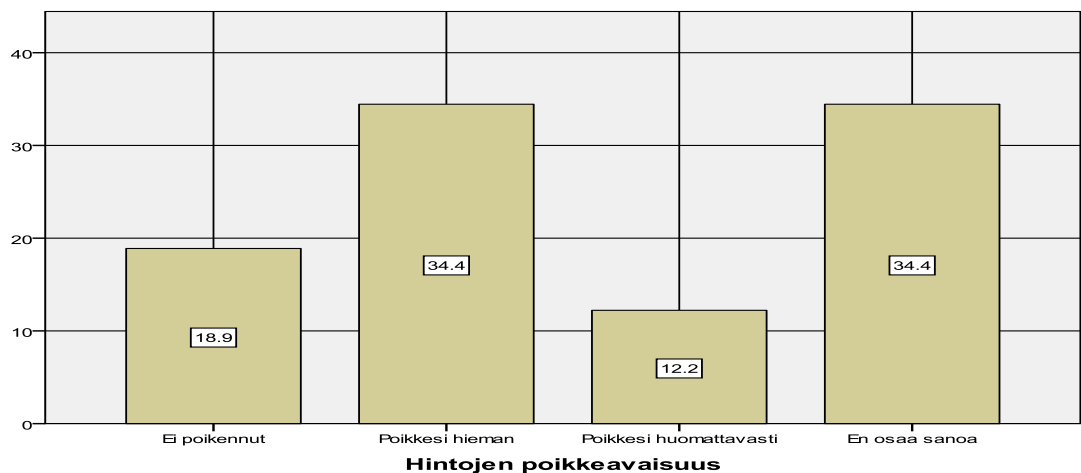


Kuvio 6. Metsänomistajien (n=121) vastaukset kysymykseen ”kuinka paljon saitte tarjouksia nuoren metsän hoitokohteista”.

Työkohteiden yhteispinta-alalla oli hieman merkitystä tarjousten määrään. Tutkimuksessa käy ilmi, että pienet alle 3 hehtaarin kohteet oli saanut jonkin verran vähemmän tarjouksia. Tämä johtuu varmasti siitä, että palvelun tarjoajille on edullisempaa ja tehokkaampaa tehdä isoja kokonaisuuksia eikä monia pieniä.

Tarjouksien eroavaisuuksia käsittelevissä kysymyksissä selvisi, että tarjousten hinnat poikkesivat jonkin verran. Aikatauluissa, sisällöissä eikä taustatietojen saannissa näyttäisi olevan merkittäviä poikkeavuuksia.

n=90



Kuvio 7. Metsänomistajien (n=90) vastaukset kysymykseen ”kuinka paljon tarjousten hinnat poikkesivat”.

Taimikonhoitokohteiden suorittamiseen johti 27 prosenttia tarjouksista. Nuoren metsän harvennushakkuun suorittamiseen 25 prosenttia. Tutkituista 25 prosenttia olivat tehneet työt itse ja 18 prosentilla tarjoukset eivät johtaneet työn suorittamiseen. Syitä tähän oli pääsääntöisesti metsänhoitotyön hinta. Edellä mainittujen markkinoinnissa ja neuvonnassa olisi selkeästi korjattavaa, sillä vaikka esimerkiksi taimikonhoitotyö voi tuntua kalliilta, on se kuitenkin sijoitus joka tulee maksamaan itsensä takaisin.

Vastaajista 73 metsänomistajaa ilmoitti tehneensä sopimuksen työkohteista. Metsänhoitoyhdistyksen kanssa sopimuksen oli tehnyt 40 prosenttia vastaajista, metsäpalveluyrittäjän kanssa 12 prosenttia, metsäyhtiön kanssa 26 prosenttia ja energiapuuta ostavan yrityksen kanssa 20 prosenttia. Keskimääräistä enemmän taimikonhoitotöistä oli sopimuksia tehty metsänhoitoyhdistyksen ja yksityisten metsäpalveluyrittäjien kanssa. Nuoren metsän hoito, bioenergia ja harvennuskohdeista sopimuksia oli tehty metsäyhtiöiden, energiapuuta ostavien yritysten sekä metsähoitoyhdistyksen kanssa.

7.5 Työkohteiden toteutuminen

Vastaajista yli puolet, 52 prosenttia, ilmoitti, että metsänhoitotyöt on toteutettu. 19 prosentilla töitä ei ollut toteutettu ja 25 prosentilla osa oli toteutettu ja osa toteuttamatta. 4 prosenttia ei osannut kertoa, onko ilmoitetut kohteet toteutettu. Tämä tietämättömyys johtui luultavasti siitä, että ei muistettu mitä kohteita oli ilmoitettu, joten ei osattu sanoa, olivatko ne myöskään toteutettu.

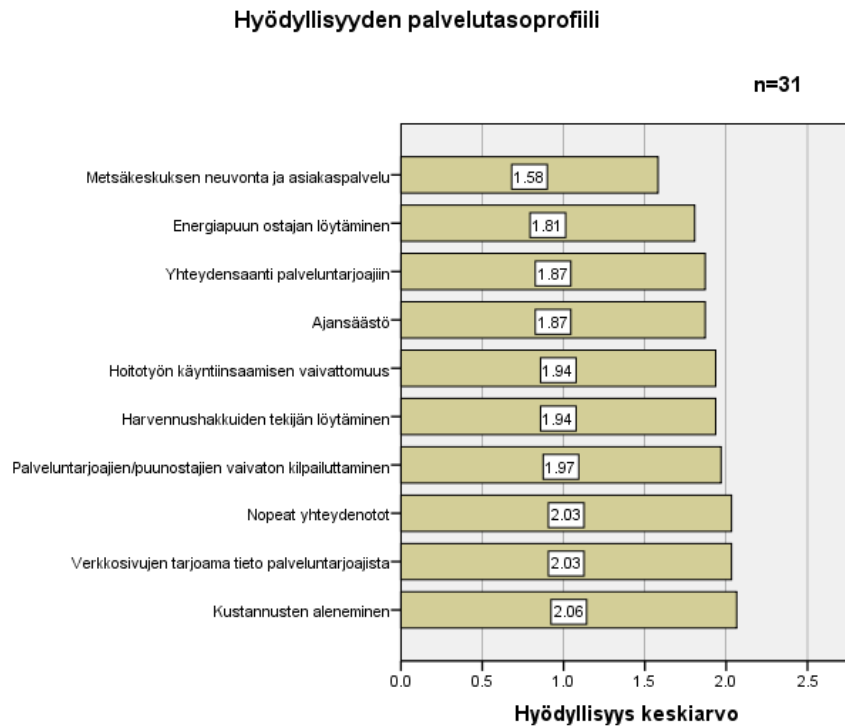
Tuloksista käy ilmi, että tilalla tai samassa kunnassa asuvat olivat tehneet taimikonhoitotöitä enemmän itse. Etenkin maanviljelijät olivat tehneet töitä ahkerasti. Tutkittujen keski-ikä oli kuitenkin melko korkea, joten on luonnollista, ettei taimikonhoitotöitä pystytä tekemään kaikissa tapauksissa, puhumattakaan nuoren metsän hoitotöistä. Ammatiryhmistä maanviljelijät olivat olleet aktiivisimpia töiden tekijöitä.

Työn tyytyväisyyttä koskevissa kysymyksissä käy ilmi, että työn laatuun oltiin joko erittäin tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä. Hieman pettyneitä oltiin sekä taimikonhoitotyön, että nuoren metsän hoitotyön hintaan.

Palvelun hyödyllisyyttä metsänhoitotyössä selvitettiin kysymällä olisivatko työt jääneet tekemättä ilman palvelua. 46 prosenttia ilmoitti, että työt olisi toteutettu ilman palvelua. 38,5 ilmoitti, että mahdollisesti olisi jäänyt toteuttamatta ja 7 prosenttia sanoi varmasti, että töitä ei olisi tullut tehdyksi ilman palvelua. Vastanneista 8 prosenttia ei osannut sanoa olisiko työt tehty vai ei. Tähän kysymykseen vastasi 104 kyselyyn osallistunutta metsänomistajaa. Tilalla asuvat, maanviljelyn ammatikseen ilmoittavat vastasivat aktiivisimmin, ettei työ olisi jäänyt toteuttamatta ilman palvelua.

7.6 Palvelun hyödyllisyys

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää mitä palvelua käyttäneet metsänomistajat arvosivat palvelussa. Tätä selvitettiin taulukolla, jossa vastaaja pystyi valitsemaan pitikö osaluetta erittäin hyödyllisenä, melko hyödyllisenä vai hyödyttömänä. Vastausvaihtoehtona oli myös ”en osaa sanoa” -kohta. Kaikista tutkituista 31 henkilöä osasi arvioida palvelun hyödyllisyyttä. Taulukko kuvaa hyödyllisyyden keskiarvoa, jossa 1 on erittäin hyödyllinen ja 3 hyödytön. Eniten hyödyllisenä pidettiin metsäkeskuksen neuvontaa ja asiakaspalvelua, vähiten hyödyllisenä kustannusten alenemista. Taulukko antaa kuitenkin aika neutraaleja arvoja, eikä mikään kohta erityisesti poikkea suuresti muista.



Kuvio 8. Metsänomistajien (n=31) hyödyllisyyttä koskevien kysymyksen palvelutasoprofiili.

Hyödyllisyyttä kysyttiin myös pyytämällä vastaajia kertomaan kaksi eniten hyödyllistä kohtaa ja kaksi vähiten hyödyllistä kohtaa palvelussa. Tällä kysymyksellä saatiinkin edellistä kohtaa jonkin verran parempia tuloksia siitä, mitä metsänomistajat arvostivat. Yli 50 prosenttia vastanneista piti eniten hyödyllisenä yhteydensaantia palveluntarjoajiin. Muita selkeästi hyödyllisinä pidettyjä kohtia olivat nopeat yhteydenotot, ajansäästö, hoitotyön käyntiä saamisen vaivattomuus ja energiapuun ostajan löytäminen.

Odotuksia koskeviin kysymyksiin vastanneista pettuneitä oltiin eniten kohtiin kustannusten aleneminen sekä ajansäästö. Tyytymättömyys kustannusten alenemiseen selittyy sillä, että tarjouksia oli saatu melko vähän, joten kilpailua ja kustannusten alenemistä ei ollut syntynyt.

Metsäkeskuksen toiminta ylitti vastaajien odotukset. Muihin kohtiin vastattiin melko neutraalisti.

Kysymys, jossa kysyttiin vähiten hyödyllistä kohtaa palvelussa, sai jostain syystä erittäin huonon vastausprosentin (20 prosenttia). Tästä johtuen eniten hyödyttöminä pidettyjä kohtia ei selkeästi pystynyt erottamaan. Ainut selkeästi suuremman vastausprosentin saanut kohta oli kustannusten aleneminen.

7.7 Vastaajien kommentit palvelusta sekä metsäkeskuksen toiminnasta

Tutkimuksessa vastaajille annettiin mahdollisuus kirjoittaa vapaasti joko palvelusta tai metsäkeskuksen toiminnasta. Jälkimmäinen sai jonkin verran kommentteja, jotka olivat poikkeuksetta positiivisia. Metsäkeskuksen työntekijöitä pidettiin ammattitaitoisina ja palvelua hyvänä.

Itse verkkopalvelua sai myös jonkin verran kommentteja, jotka jakautuivat kahteen ryhmään. Osa kommenteista oli positiivisia, niissä keuhuttiin palvelua ja pidettiin hyödyllisenä, että palveluita kehitetään. Vastaavasti toinen puolisko oli negatiivisia palautteita, jossa palvelua pidettiin turhana. Negatiivisia oli kuitenkin huomattavasti vähemmän.

Monella vastaajista oli myös kommentteissa, ettei heillä ole internetiä, eikä vastaaja siis tästä johtuen ole käyttänyt palvelua. Näiden kommenttien kirjoittajilla oli lähes poikkeuksetta suuria puutteita vastauksissa, etenkin hyödyllisyyttä koskevissa kysymyksissä.

7.8 Puhelimitse saadut kommentit

Tutkimuksessa ei ollut suunniteltu olla yhteydessä puhelimitse metsänomistajiin. Yllätyksenä olikin, että noin 20 metsänomistajaa soitti ja esitti kysymyksiä tutkimukseen liittyen ja antoi samalla palautetta palvelusta.

Puhelimitse yhteydenottaneilla oli lähes kaikilla sama tilanne: heillä ei ole internetiä ja tämän takia palvelua ei ole käytetty. Yhteydenottoja oli kuitenkin saatu lähes kaikissa tapauksissa ja töitäkin oli toteutettu yli puolilla.

Soittajista suurin osa keuhui metsäkeskuksen palvelua ja piti erittäin positiivisena, että metsään palstat -palvelun kaltaisia palveluita kehitetään metsänomistajien hyödyksi.

8 Johtopäätökset

8.1 Vastaukset

Kysely lähetettiin 530 metsäkeskus Etelä-Savon metsään palstat - verkkopalvelun käyttäjälle. Vastausajan sisällä hyväksyttäviä vastauksia palautettiin 140. Vastausprosentiksi saatiin 26. Vastausprosenttia voidaan pitää kohtuullisena, sillä valikoituneelle joukolle voidaan jo 30 prosentin vastausprosenttia pitää erinomaisena (Hirsijärvi, Remes jne.) Tutkimuksen tavoitteena oli 20 – 25 prosentin vastausprosentti. Tämä tavoite saavutettiin, eikä suunnitellulle puhelinkyselylle ollut siis tarvetta.

Palautetuissa lomakkeissa oli kuitenkin monessa kysymyksessä puutteita. Vastauksia pystyttiin analysoimaan, mutta vielä parempaan analyysiin olisi kysymyksiä pitänyt tarkentaa entisestään. Lisäksi se, että osa vastaajista ei muistanut, että oli antanut luvan kohteiden ilmoittamiseen, heikensi vastauksien laatua. Vastauksia analysoitaessa huomasin selkeästi, että nämä vastanneet eivät tarkkaan tieneet, millainen palvelu oli kyseessä.

Tulosten analysointia vaikeutti myös se, että monet vastaajista olivat valinneet monia vaihtoehtoja. Huomattavasti tarkempiin tuloksiin olisikin päästy, jos työkohteet olisi eroteltu tarkemmin. Tämä olisi kuitenkin kasvattanut kyselylomakkeen pituutta huomattavasti ja täten todennäköisesti heikentänyt vastausprosenttia.

8.2 Kohteet ja töiden toteutuminen

Metsään palstat -palvelu on suunniteltu erityisesti taimikonhoito ja nuoren metsän harvennustöiden tekemiseen. Selkeästi eniten olikin ilmoitettu juuri taimikonhoitokohteita, mikä on erinomainen tulos, sillä monesti metsänhoito juuri taimikkovaiheessa ei ole tarpeeksi tehokasta. Lisäksi nuoren metsän harvennuskohdeita ja bioenergia kohteita oli ilmoitettu runsaasti. Edellä mainituista on kuitenkin yleensä metsänomistajalle jonkin verran tuloja, joten ne tulee helpommin hoidetuksikin ilman vastaavanlaista palvelua.

Taimikonhoitokohteista neljännes ja nuoren metsän hoitokohteista kolmannes ei ollut saanut yhtään tarjousta. Lisäksi vain noin parikymmentä prosenttia vastaajista ilmoitti,

että oli mielestään saanut tarpeeksi tarjouksia pystyäkseen vertailemaan niitä. Tämä kertoo, että palvelu ei ole täysin toimiva kaikissa tapauksissa. Syitä, miksi tarjouksia ei ollut saatu, ei tutkimuksessa selkeästi selvinnyt työkohteiden koon lisäksi. Voi kuitenkin olla, että jotkut vastaajista eivät muistaneet kaikkia tarjouksia, sillä monessa tapauksessa kohteet oli ilmoitettu palveluun jo muutama vuosi sitten. Lisäksi viime aikoina metsässä toimijoiden määrä on kasvanut ja palvelu tullut tunnetummaksi heidän keskuudessaan. Yksi syy tarjousten vähyyteen voikin olla, että kun nämä kohteet oli ilmoitettuna, ei toimijoita ollut alueella montaa. Tutkimuksesta ei kuitenkaan selviä minä vuonna kohteet on ollut ilmoitettuna, joten tilastollista varmuutta tälle päätelmälle ei voi saada.

Tämän tutkimuksen tuloksia verrattaessa vuonna 2008 tehtyyn Timo Hännisen tutkimukseen voidaan todeta, että tarjouksia on tullut huomattavasti enemmän. Hännisen mukaan etenkin metsänhoitoyhdistykset eivät ole olleet kovinkaan aktiivisia tekemään tarjouksia kohteista. Tämän tutkimuksen tulokset taas osoittavat että metsänhoitoyhdistys on käyttänyt palvelua aktiivisesti. Hännisen tutkimuksen mukaan vuonna 2008 aktiivisemmin palvelua käyttivät yksityiset metsäpalveluyrittäjät. Tämän tutkimuksen mukaan Etelä-Savossa myös tämä toimijaryhmä on ollut mukana, mutta näyttää siltä, että muut toimijat ovat myös löytäneet palvelun.

Vastaajista 52 prosenttia ilmoitti tehneensä sopimuksen kohteista. Eniten sopimuksia oli tehty metsänhoitoyhdistyksen kanssa, mikä kertoo että metsäkeskus on aktiivisena mukana palvelussa. Saman päätelmän voi tehdä myös siitä, että monet vastaajista olivat saaneet tietoa Mhy:n kautta. Töiden toteutumista voidaan pitää melko hyvänä. Ottaen huomioon, että noin viidennes metsänomistajista ilmoitti tehneensä työn itse tai teettäneen tutun kautta, ei 52 prosenttia ole enää ollenkaan huono tulos.

Yhteenveto tarjouksien määrästä ja töiden toteutumisesta on se, että metsänomistajat toivoivat selkeästi enemmän yhteydenottoja ja tarjouksia. Tarjousten vähyydestä huolimatta työt toteutuivat hyvin.

8.3 Hyödyllisyys

Tutkimuksen hyödyllisyyttä koskevat kysymykset saivat melko huonon vastausprosentin. Syynä tähän lienee, että osa tutkituista ei muistanut tai tiennyt että oli antanut luvan

kohteiden ilmoittamiseen. Vastauksista, joissa oli arvioitu hyödyllisyyttä, kävi selkeästi ilmi, että yhteydenottoja palveluntarjoajilta pidettiin hyödyllisenä. Tämä onkin tutkimuksen kannalta erinomainen tulos, sillä palvelun perusidea on, että työkohteista annettaisiin tarjouksia metsänomistajille, eikä heidän tarvitsisi itse ottaa yhteyttä palveluntarjoajaan. Myös muut hyödyllisenä pidetyt seikat liittyvät juuri siihen, että omistaja löytää vaivattomasti työlleen tekijän.

Pettymyksenä pidettiin monesti sitä, että kustannukset eivät alentuneet. Tämä johtunee siitä, ettei tarjouksia ollut niin paljon, että kilpailua olisi syntynyt. Kustannuksien aleneminen liittyy pääasiassa taimikonhoitotyöhön. Vaikka palveluntarjoajia olisi kuinka paljon, ei taimikonhoitokohteista todennäköisesti syntyisi kovinkaan kiivasta kilpailua, sillä kohteita riittää kyllä kaikille.

Kaikista vastaajista lähes puolet, eli 46 prosenttia vastasi, että metsänhoitotyö ei olisi jäänyt toteuttamatta ilman palvelua. 39 prosenttia kertoi, että työ olisi mahdollisesti jäänyt toteuttamatta ja 7 prosenttia ilmoitti, että työtä ei olisi tullut tehdyksi ilman palvelua. Tämän kysymyksen tulosten perusteella voidaan päätellä, että noin puolet palvelun käyttäjistä suorittaisi työt varmasti ilman palvelua ja noin puolelta joukosta työ saattaisi jäädä toteuttamatta. Palvelusta on siis selkeästi hyötyä hoitotöiden toteutuksessa.

9 Pohdinta

Tutkimuksella pyrittiin selvittämään palvelun toimivuutta, ja tätä kautta saamaan selville palvelun markkinointia tukevia seikkoja.

Tutkimuksessa saatujen vastausten tasoa heikensi selkeästi se, ettei osa vastaajista tienneet millainen palvelu on kyseessä. Nämä metsänomistajat luulivat, että palvelun käyttämistä varten tarvitsisi internetiä. Metsänomistaja ei kuitenkaan tarvitse palvelun käyttöön välttämättä edes tietokonetta, vaan metsäkeskus hoitaa kohteiden tietojen lisäämisen verkkopalveluun. Etenkin palvelun hyödyllisyyttä koskevista tuloksista olisi saanut varmasti kattavampaa tietoa, mikäli kysymyslomakkeeseen olisi kuvattu palvelua vielä tarkemmin.

Tieto siitä, että monet käyttäjistä eivät tiedä millainen palvelu on kyseessä, on kuitenkin arvokas tieto markkinointia varten. Tuleville käyttäjille palvelua markkinoidessa tulisi-

kin selvittää tarkalleen millainen palvelu on kyseessä. Oletettavaa on, että tähän mennessä monille metsänomistajille on kaupattu palvelua metsäsuunnitelman yhteydessä kaupan päälle tulevana ilmaisena palveluna.

Vaikka Metsään Palstat -palvelu on vielä suhteellisen uusi, sitä hyödyntää silti runsas joukko metsässä toimijoita. Työkohteitakin on saatu runsaasti toteutettua, vaikka puutteita on ollut tarjouksien määrässä. Palveluntarjoajien lisääntyessä tarjousten määräkin kasvaa ja työntekijöitä pystyy jo kilpailuttamaan. Metsänhoitoyhdistyksien aktiivinen palvelun hyödyntäminen varmistaneen sen, että lähes kaikki kohteet saavat ainakin tältä toimijalta yhteydenoton. Tulosten perusteella palvelun markkinoinnissa kannattaa painottaa sitä, että metsänomistaja saa kohteestaan tarjouksen tai tarjouksia ilman, että tarvitsee itse tehdä mitään, eikä niinkään sitä, että esimerkiksi pystyy kilpailuttamaan palveluntarjoajia. Tämä kun ei näyttäisi vielä ainakaan toimivan kovinkaan monessa tapauksessa.

Metsänomistajarakenteen ikääntyessä ja etämetsänomistuksen lisääntyessä Metsään Palstat -verkkopalvelulla tulee taatusti olemaan kysyntää. Palvelu mahdollistaa nykyaikaisen ja vaivattoman mahdollisuuden metsänhoitotöiden toteuttamiseen. Myös uudet metsävarainkeruumenetelmät ja niiden avulla saatava tieto tarvitsevat tuekseen sähköisiä palveluita, jotta metsänomistaja pystyisi hyötymään niistä mahdollisimman tehokkaasti. Palveluita markkinoidessa tulee kuitenkin muistaa oikean kohderyhmän valitseminen. Metsään palstat -palvelu ei edellytä metsänomistajalta tietokoneen käyttöä, mutta esimerkiksi tulevaa metsään.fi -palvelua lienee kokonaisuudessaan turha kaupata metsänomistajalle, joka ei käytä internetiä. Ikääntyvissä metsänomistajissa löytyy varmasti monta, jotka haluavat perinteisiä tuotteita ja henkilökohtaisesti tapahtuvaa neuvontaa.

Lähteet

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

L1995/1474. Laki metsäkeskuksista ja metsätalouden kehittämiskeskuksesta.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19951474>. 16.2.2011.

HE 261/2010. Hallituksen esitys metsätietojärjestelmälaista
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2010/20100261>

Metsäkeskus 2008. Metsään Palstat – verkkopalvelu. <http://palstat.metsakeskus.fi>.
 2008. 18.3.2011.

Metsäkeskus 2010 Metsäkeskuksen verkkopalvelu <http://www.metsakeskus.fi/web/fin/metsaverkossa/etusivu.htm> 2.11.2010

Metsäkeskus 2011 a. Metsäkeskusten esittely. http://www.metsakeskus.fi/web/fin/palvelut/ajankohtaista/metsään_fi_palvelu/etusivu.htm. 21.1.2011.

Metsäkeskus 2011 b. Metsään.fi – palvelu http://www.metsakeskus.fi/web/fin/palvelut/Ajankohtaista/Metsaan_fi_palvelu/etusivu.htm. 21.1.2011.

Metsäntutkimuslaitos 2009, Metsämaan omistus 2009 http://www.metla.fi/tiedotteet/metsatilastotiedotteet/2010/metsamaan_omistus_2009.htm

Stora-Enso 2010 <http://www.storaenso.com/wood-forest/stora-enso-metsa/stora-enso-metsa/Documents/eMets%C3%A4%20esite.pdf>

Metsäliitto 2010 <http://www.metsaverkko.fi/Pages/default.aspx>

UPM Kymmene 2008 <https://www.metsasoppi.com/metsasoppi/>

Wikipedia 2010. Verkkopalveluita käsittelevä julkaisu
<http://fi.wikipedia.org/wiki/Verkkopalvelu> 5.10.2010

Karppinen, H. 2007. Keskeisten toimijoiden odotukset Metsään palstat -verkkopalvelulta 2007

Hänninen, T. 2008. Opinnäytetyö, Metsänomistajien kokemuksia ja odotuksia Metsään palstat -verkkopalvelusta

Hänninen, H. 2010. Metsänomistaja 2010, Metsänomistajien ja tilojen sekä käyttäytymisen kuvaus metsäkeskuksittain

Turkia, K. Energia-asiantuntia. 2011. Metsäkeskus Etelä-Savo. Opinnäytetyöhön
liittyvä tapaaminen. 22.2.2011.

Hyvä Metsäkeskus Etelä-Savon asiakas!

Asiakastutkimukseen osallistuminen

Olette antaneet metsäkeskukselle oikeuden metsäsuunnitelman laatimisen (tai jossakin muussa) yhteydessä lisätä taimikon- tai nuoren metsän hoitokohteita Metsään Palstat - verkkopalveluun Tällä kyselytutkimuksella haluamme selvittää, mitä metsänomistajat pitävät tässä verkkopalvelussa hyödyllisenä. Lisäksi vastaamalla Teillä on mahdollisuus kertoa mielipiteitänne palvelusta ja töiden toteutumisesta.

Tutkimus on osa opinnäytetyötä Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun metsätalouden opinnoissani. Tulokset tulevat Metsäkeskus Etelä-Savon käyttöön.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä yksittäiset mielipiteet tai vastaajan tiedot tule julki. Tutkimustulokset analysoidaan kokonaisuutena, ja niillä pyritään kehittämään palvelua koskevaa neuvontaa ja markkinointia.

Vastaamalla osallistutte viiden metsällisen kirjapalkinnon arvontaan ja samalla autatte metsäkeskusta kehittämään palveluitaan metsänomistajien hyväksi. Palauttakaa vastauksenne mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään x.x.2011 kyselyn mukana tulleella palautuskuorella, jonka postimaksu on valmiiksi maksettu.

Kiitän kyselyyn osallistumisesta ja vastaan mielelläni siihen liittyviin kysymyksiin

Jarkko Repo

Puh. 050 366 4643

jarkko.repo@edu.pkamk.fi

Metsään palstat -verkkopalvelu on kehitetty edistämään metsänhoitoa ja energiapuun saatavuutta. Palvelun avulla metsänomistaja saa metsäsuunnitelmassa suunnitelluille taimikon- ja nuoren metsän hoitotoille tekijän. Työlajeja ovat mm. raivaustyöt ja harvennushakkuut. Verkkopalvelu on osa metsäsuunnitelmaa.

Vastatkaa rengastamalla valitsemanne vaihtoehdon edessä oleva numero.

1. Sukupuoli

1. Mies
2. Nainen

2. Syntymävuosi

3. Mihin ammattiryhmään kuulutte?

1. Palkansaaja
2. Yrittäjä
3. Maanviljelijä
4. Eläkeläinen
5. Työtön
6. Opiskelija

4. Kuinka paljon omistatte metsää Suomessa yhteensä?

1. alle 5 ha
2. 5 - 19 ha
3. 20 - 49 ha
4. 50 - 99 ha
5. yli 100 ha

5. Asuinpaikka?

1. Tilalla
2. Muualla kuin tilalla, mutta samassa kunnassa
3. Eri kunnassa, noin _____ kilometrin päässä tilasta

6. Mikä on metsänomistusmuotonne?

1. Yksin tai puolison kanssa
2. Perikunta
3. Yhtymä

7. Kauanko olette omistanut metsää?

1. alle vuoden
2. 1 - 3 vuotta
3. 4 - 10 vuotta
4. yli 10 vuotta

8. Mistä saitte tietoa Metsään palstat -palvelusta?

1. Metsäkeskukselta
2. Metsänhoitoyhdistykseltä
3. Metsäpalveluyrittäjältä
4. Internetistä
5. Muualta, mistä _____
6. En osaa sanoa

9. Jos saitte tietoa metsäkeskukselta, niin saitteko

1. Metsäsuunnitelman laatimisen yhteydessä
2. Energiapuuneuvonnan yhteydessä
3. Muuten metsäkeskukselta

Työkohteisiin liittyvät kysymykset

10. Millainen työkohde/kohteet on ollut?

1. Taimikonhoitokohde
2. Energiapuu/nuoren metsän hoitokohde
3. Harvennuskohde
4. Muu, mikä? _____
5. En osaa sanoa

11. Mikä on ollut ilmoitettujen kohteiden pinta-ala? (kohteet yhteensä)

1. alle 1 ha
2. 1 - 3 ha
3. 3 - 7 ha
4. yli 7 ha
5. en osaa sanoa

12. Missä yhteydessä työkohteet ilmoitettiin palveluun?

1. Metsäsuunnitelman laadinnan yhteydessä
2. Metsäkeskukselta tarjottiin palvelua erillisenä yhteydenottona
3. Otin itse yhteyttä metsäkeskukseen
4. En osaa sanoa

13. Kuinka paljon saitte yhteydenottoja ja/tai tarjouksia ilmoittamistanne taimikonhoitokohteista?

1. Ei yhtään
2. Vain muutamia
3. Sopivasti, että pystyi vertailemaan ja valitsemaan parhaan
4. Liian paljon
5. En osaa sanoa

14. Kuinka paljon saitte yhteydenottoja ja/tai tarjouksia ilmoittamistanne nuoren metsän harvennuskohteista?

1. Ei yhtään
2. Vain muutamia
3. Sopivasti, että pystyi vertailemaan ja valitsemaan parhaan
4. Liian paljon
5. En osaa sanoa

15. Poikkesivatko saamanne tarjoukset toisistaan? (valitkaa jokaisesta kohdasta mielestänne kuvaavin vaihtoehto)

	Ei poikennut	Poikkesi Hieman	Poikkesi huomattavasti	En osaa sanoa
1. Palvelun hinta	1	2	3	4
2. Aikataulu	1	2	3	4
3. Palveluntarjoajan taustatietojen saanti	1	2	3	4
4. Tarjotun palvelun sisältö	1	2	3	4

16. Johtivatko tarjoukset työn suorittamiseen? (voitte valita useamman vaihtoehdon)

1. Kyllä, taimikonhoidon suorittamiseen
2. Kyllä, nuoren metsän harvennushakkuun suorittamiseen
3. Ei, tein työn itse
4. Ei, koska _____
5. En osaa sanoa

17. Jos vastasitte *kyllä* kohtaan 16, kenen kanssa teitte sopimuksen?

1. Metsänhoitoyhdistyksen kanssa
2. Metsäpalveluyrittäjän kanssa
3. Metsäyhtiön kanssa
4. Energiapuuta ostavan yrityksen kanssa
5. Muun, kenen? _____

18. Jos vastasitte *kyllä* kohtaan 16, arvioikaa tyytyväisyyttänne työhön? (Ympyröikää vain Teitä koskettava vaihtoehto)

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	Pettynyt	En osaa sanoa
1. Taimikonhoitotyön hinta	1	2	3	4
2. Taimikonhoitotyön laatu	1	2	3	4
3. Nuoren metsän hoitotyön hinta	1	2	3	4
4. Nuoren metsän hoitotyön laatu	1	2	3	4

19. Onko ilmoittamanne työkohteet toteutettu?

1. Metsänhoitotyötä ei ole toteutettu
2. Metsänhoitotyö on toteutettu
3. Metsänhoitotyö on toteuttamatta ja kohteen tiedot on vanhentuneita ja poistettu palvelusta
4. Metsänhoitotöistä osa on toteutettu ja osa toteuttamatta
5. En osaa sanoa

20. Jos olette toteuttanut metsänhoitotöitä palvelun avulla, arvioikaa, olisiko työ jäänyt tekemättä ilman palvelua?

1. Ei
2. Mahdollisesti
3. Kyllä
4. En osaa sanoa

21. Mitä piditte verkkopalvelussa hyödyllisenä?					22. Mikä palvelussa ylitti/alitti odotuksenne?			
(Valitkaa jokaisesta kohdasta vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten saamaanne hyötyä palvelusta)					(Valitkaa jokaisesta kohdasta vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten saamaanne hyötyä palvelusta)			
	Erittäin hyödyllinen	Melko hyödyllinen	Hyödytön	En osaa sanoa	Ylitti odotukset	Vastasi odotuksia	Alitti odotukset	En osaa sanoa
1. Yhteydensaanti palveluntarjoajiin	1	2	3	4	1	2	3	4
2. Nopeat yhteydenotot	1	2	3	4	1	2	3	4
3. Hoitotyön käyntiinsaamisen vaivattomuus	1	2	3	4	1	2	3	4
4. Energiapuun ostajan löytäminen	1	2	3	4	1	2	3	4
5. Harvennushakuiden tekijän löytäminen	1	2	3	4	1	2	3	4
6. Palveluntarjoajien/ puunostajien vaivaton kilpailuttaminen	1	2	3	4	1	2	3	4
7. Kustannusten aleneminen	1	2	3	4	1	2	3	4
8. Ajansäästö	1	2	3	4	1	2	3	4
9. Verkkosivujen tarjoama tieto palveluntarjoajista	1	2	3	4	1	2	3	4
10. Metsäkeskuksen neuvonta ja asiakaspalvelu	1	2	3	4	1	2	3	4

