

METSÄÄN PALSTAT - VERKKOPALVELUN KÄYTTÄJÄTUTKIMUS

Pirkanmaan metsäkeskuksen suunnittelijat
sekä Pirkanmaan alueen metsässä toimijat

Markku Mattila

Opinnäytetyö
Helmikuu 2012
Metsätalous

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Luonnonvara- ja ympäristöala
Metsätalous

MARKKU MATTILA:

Metsään Palstat -verkkopalvelun käyttäjätutkimus
Pirkanmaan metsäkeskuksen suunnittelijat sekä Pirkanmaan alueen metsässä toimijat

Opinnäytetyö 44 sivua, josta liitteitä 4 sivua
Helmikuu 2012

Suomen Metsäkeskus uudistaa metsävaratiedonhankintaansa ja tarjoamiaan verkkopalveluja. Tavoitteena on luoda verkkopalvelu, jossa metsänomistajat voivat selata metsävaratietojaan, tilata metsäsuunnitelmia sekä hoitaa metsänhoitotöitä. Tällä pyritään reagoimaan metsänomistajakunnan muutoksiin ja etämetsänomistajuuden tuomiin ongelmiin.

Metsään Palstat on vuonna 2007 täysimittaisesti käynnistetty metsäkeskuksen ylläpitämä verkkopalvelu, jolla on tarkoitus helpottaa metsänomistajien nuorten metsien hoitoa ja tarjota metsässä toimijoille tilaisuus löytää työkohteita helpommin. Palveluun rekisteröityneet metsänomistajat valtuuttavat metsäkeskuksen viemään omat ja työkohteidensa tiedot palveluun, jossa metsäpalvelujen tarjoajat voivat selata niitä. Palvelusta voi myös etsiä siihen listautuneita metsässä toimijoita.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Metsään Palstat -verkkopalvelun onnistumista Pirkanmaan alueella metsäkeskusten omien suunnittelijoiden, sekä metsässä toimijoiden näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin kyselyllä, joka lähetettiin kaikille palveluun rekisteröityneille toimijoille ja suunnittelijoille jotka työskentelivät sen parissa. Kyselyyn vastasi noin puolet toimijoista ja kaikki suunnittelijat. Kysely oli kvantitatiivinen kyselytutkimus, joka täytettiin sähköisesti ja josta ilmoitettiin sähköpostilla.

Metsään Palstat -verkkopalvelua pidettiin tutkimuksen mukaan tarpeellisena ja sen jatkokehittämistä tärkeänä. Palvelun helppokäyttöisyys ja tekninen onnistuminen sai myös pääosin positiivista palautetta. Palvelun onnistuminen sen kohderyhmien palvelussa ei kuitenkaan ollut moitteetonta. Ongelmina olivat työkohteiden puute sekä palvelussa olevat vanhentuneet työkohteet. Tärkeimpänä parantamisen alueena tulevassa verkkopalvelujen tarjoamisessa metsäkeskuksella on palvelujen markkinointi ja riittävän suuren käyttäjäkunnan luominen.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Forest engineering

Markku Mattila:

User Study on the "Metsään Palstat" Network Service
Forest Management Designers of Pirkanmaa's Forest Centre and Forestry Service Providers in Pirkanmaa Area

Bachelor's thesis 44 pages, appendices 4 pages
March 2012

Forest Centres are reorganizing their forestry planning systems and ways of acquiring forest resource data. The goal is to create a web service where forest owners can browse their forest resource data, order forest management plans and handle their forestry needs. This web service aims to react to demographic changes in forest owners and to the problems of long distance forest ownership.

"Metsään Palstat" is a web service provided by the Forest Centre and fully launched in 2007, which function is to help the forest owners manage their young forest stands and to give the forestry services an opportunity to find contracts more easily. The purpose of the study was to find out how the forest managements designers of Pirkanmaa's Forest Centre and the forestry services of the same area felt "Metsään Palstat" service had succeeded. The study was conducted by a survey to all the forestry services registered into the web service and to the forest management designers working with the web service. About half the forestry services and all the designers replied. The survey was a quantitative questionnaire study, which was filled in the web and was sent to the questionnaires by email.

"Metsään Palstat" web service was considered useful and the continued effort to develop it important. The ease of access and technical side of the service also received positive input. However the success of the service to actually serve its target groups was considered lacking. The problem was the lack of forest stands registered into the service and out of date forest stands already in. The most important thing for Forest Centre to consider when providing future web service is the marketing of the service and creating a large enough user base.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	METSÄKESKUS JA UUDISTUVAT VERKKOPALVELUT	7
2.1	Suomen metsäkeskus	7
2.1.1	Suomen metsäkeskuksen yksiköt	7
2.1.2	Kansallinen Metsäohjelma 2015	8
2.2	Uudistuvat verkkopalvelut	8
2.2.1	Verkkopalvelut yleisesti	8
2.2.2	Metsään.fi -palvelu	9
2.2.3	Metsään Palstat -palvelu	10
2.2.4	Muut metsäkeskuksen verkkopalvelut	11
2.2.5	Muiden metsäalan toimijoiden verkkopalvelut	12
3	AINEISTO JA MENETELMÄT	13
3.1	Tutkimusmenetelmät ja kyselylomake	13
3.2	Tutkimusaineiston keruu	14
4	TULOKSET	16
4.1	Metsäkeskuksen toimihenkilöt	16
4.1.1	Metsään Palstat -verkkopalvelun yleinen onnistuminen	16
4.1.2	Metsään Palstat -verkkopalvelun käyttöönotto ja helppokäyttöisyys	17
4.1.3	Metsäkeskuksen toimihenkilöiden ajankäyttö ja lisäkoulutuksen tarve Metsään Palstat -verkkopalveluun	18
4.1.4	Metsään Palstat -verkkopalveluun lisättävien työkohteiden tarpeellisuus	19
4.1.5	Metsään Palstat -verkkopalvelun markkinointi	20
4.1.6	Toimihenkilöiden saama palaute Metsään Palstat - verkkopalvelusta	21
4.1.7	Vapaat kommentit ja kehittämisehdotukset	21
4.2	Metsässä toimijat	22
4.2.1	Toimijoiden oma tuntemus Metsään Palstat -palvelusta	24
4.2.2	Toimijoiden näkökulma Metsään Palstat -palvelun tarpeellisuuteen ja onnistumiseen	25
4.2.3	Metsään Palstat -palvelun käyttöönotto ja helppokäyttöisyys	27
4.2.4	Metsässä toimijoiden tekemät tarjoukset, toteutuneet työt ja metsänomistajien yhteydenotot	28
4.2.5	Metsään Palstat -palvelussa olevat vanhentuneet työkohteet	29
4.2.6	Metsään Palstat -palvelun nykyisten työkohteiden tärkeys ja lisättävät työkohteet	30
4.2.7	Metsässä toimijoiden ensikontakti Metsään Palstat -palveluun	31
4.2.8	Toimijoiden kehittämisehdotuksia Metsään Palstat -palvelusta	32
4.2.9	Metsässä toimijoiden metsänomistajilta Metsään Palstat - palvelusta kuulema palaute	34
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	35
5.1	Metsään Palstat -palvelun tarpeellisuus	35
5.2	Palvelun helppokäyttöisyys ja käyttöönotto	36
5.3	Palvelun ongelmat	36
5.4	Palvelun kehittämisehdotukset	38

6 POHDINTA.....	39
LÄHTEET	41
LIITTEET.....	43
Liite 1. Kyselylomake metsäkeskuksen toimihenkilöille	43
Liite 2. Kyselylomake metsässä toimijoille.....	45

1 JOHDANTO

Palvelujen siirtyminen verkkoon ja kokonaan uusien verkkopalvelujen syntyminen on ollut jo vuosia trendinä yksityissektorilla. Verkkopalveluja hyödyntämällä pyritään vähentämään henkilöstökuluja ja luomaan kokonaan uusia markkinoita ja ansaintatapoja. Myös julkisen alan palvelut ovat siirtymässä kasvavalla tahdilla verkkoon.

Metsäkeskus on uudistanut metsäsuunnitteluaan ja yhtenä uudistuskohteena ovat olleet verkkopalvelut. Metsään Palstat -palvelu on vuonna 2007 avattu nuorten metsien hoitoon keskittyvä palvelu. Kehitteillä olevan Metsään.fi -palvelun tarkoituksena on hyödyntää uutta laserkeilauksen luomaa metsävaratietoa, sekä mahdollistaa metsänomistajille ja metsässä toimijoille monipuolinen metsänhoitoasioiden hoitaminen verkon välityksellä. Päämääränä uusilla verkkopalveluilla on metsäsuunnittelun vaikuttavuuden tehostaminen, eli metsäsuunnitelmien toimenpide-esitysten nopeampi ja laajempi toteuttaminen.

Metsään Palstat -verkkopalvelun ideana on auttaa metsänomistajia löytämään metsiensä hoitokohteille sopivia tekijöitä. Palveluun rekisteröidään sekä metsänomistajien hoitokohteita, että metsäpalvelujen tarjoajia. Metsäpalvelujen tarjoajat voivat selata palvelusta metsäkeskuksen sinne syöttämiä kohdetietoja, ja tehdä tarjouksia kohteista metsänomistajille.

Tutkimustehtävänä oli selvittää Metsään Palstat -verkkopalvelun käyttökokemuksia Pirkanmaan metsäkeskuksen alueelta metsässä toimijoiden, sekä metsäkeskuksen omien työntekijöiden keskuudessa. Tarkoituksena oli kerätä yleisiä käyttökokemuksia ja asenteita palvelun onnistumisesta, ja selvittää käytettyjä palvelun markkinoinnin keinoja ja käyttöönoton onnistumista. Tutkimustuloksia hyödynnetään Metsään Palstat -verkkopalvelun kehittämisessä edelleen, sekä Metsään.fi -palvelun käyttöönoton ja markkinoinnin keinoja pohdittaessa.

2 METSÄKESKUS JA UUDISTUVAT VERKKOPALVELUT

2.1 Suomen metsäkeskus

Suomen metsäkeskus on maa- ja metsätalousministeriön valvoma organisaatio, jonka tehtävänä on tuottaa metsien kestävää hoitoa ja käyttöä, sekä metsien monimuotoisuutta tukevia palveluja. Metsäkeskus tarjoaa metsätalouden edistämisen-, rahoitus- ja tarkastuspalvelujaan yhtälailla metsänomistajille kuin eri metsätalouden organisaatioille. (Metsäkeskus ja alueet 2012.)

Metsäkeskuksen organisaatiota on uudistettu vuoden 2012 alussa voimaan tulleella lakimuutoksella. Uudistuksen myötä Suomen 13 alueellista metsäkeskusta yhdistettiin kansalliseksi metsäkeskukseksi, jota johdetaan Lahdesta. Alueelliset metsäkeskukset jatkavat toimintaansa alueyksikköinä. (Suomen metsäkeskuksen johto aloitti Lahdessa 2012.)

Metsäkeskuksen toiminta on jaettu kahdeksi toisistaan erilliseksi yksiköksi. Julkiset palvelut -yksikköä rahoitetaan valtion budjetin varoin ja liiketoiminnan yksikköä Metsäpalvelut asiakasrahoitteisesti. (Metsäkeskuksen organisaatio 2012.) Erottelun tarkoituksena on mahdollistaa muiden alan palveluntarjoajien vapaa kilpailu Metsäkeskuksen kanssa Metsäkeskuksen julkisista tehtävistä riippumatta.

2.1.1 Suomen metsäkeskuksen yksiköt

Julkiset palvelut -yksikön tehtävänä ovat erilaiset metsätalouden edistämistehtävät, sekä viranomaistehtävät joihin sisältyy julkisen vallan käyttöä. Edistämistehtäviin kuuluvat muun muassa metsien ympäristönsuojelun ja kestävä kehityksen edistäminen, metsien tilan ja kehityksen seuraaminen, metsävaratiedon tuottaminen ja alueellisen metsäohjelman laadinta sekä erilaiset neuvonnan, koulutuksen ja yhteistyön edistämistehtävät. Viranomaistehtäviin kuuluvat Metsäkeskukselle eri laeissa, kuten metsälaeissa, määrätyt valvontatehtävät sekä rahoituspäätökset. (Laki Metsäkeskuksista ja metsätalouden kehittämiskeskuksesta 18.12.1995/1474.)

Metsäpalvelut -yksikkö tarjoaa asiantuntijapalveluita pääosin metsänomistajille. Palveluihin kuuluvat metsäsuunnittelu ja metsän arvon määrittäminen, suometsän hoito, yksityisteiden rakentaminen ja parantaminen, tiekuntapalvelut ja erilaiset luonnonhoidon palvelut ja hankkeet. Metsäpalvelut pyrkii tarjoamaan palvelujaan riippumatta metsänomistajan ja tämän metsän sijaintikunnasta maanlaajuisesti. (Metsäkeskuksen metsäpalvelut 2012.)

2.1.2 Kansallinen Metsäohjelma 2015

Kansallinen Metsäohjelma 2015 on maa- ja metsätalousministeriön rakentama Suomen metsäpolitiikkaa linjaava ohjelma, joka hyväksyttiin alunperin maaliskuussa 2008 ja tarkistettiin 2010 metsäalan nopeiden muutosten vuoksi. Valtioneuvosto hyväksyi metsäohjelman 16.12.2010. Kansallinen metsäohjelma listaa päämääriseksi kolme tavoitetta: Metsiin perustuva liiketoiminta vahvistuu ja tuotannon arvo kasvaa, metsätalouden kannattavuus paranee, metsien monimuotoisuus, ympäristö-hyödyt ja hyvinvointivaikutukset vahvistuvat.

Toisen tavoitteen saavuttamiseksi Kansallinen metsäohjelma esittää yhtenä toimenpiteenä metsäsuunnitteluun ja metsävaratietojärjestelmiin perustuvien palveluiden kehittämistä, sekä metsänomistajien neuvonnan ja koulutuksen tehostamista ja nimeää keinoksi Metsäkeskusten Metsään.fi -palvelun. Näin tavoitellaan yksityismetsätalouden kannattavuuden paranemista. (Kansallinen Metsäohjelma 2015.)

2.2 Uudistuvat verkkopalvelut

2.2.1 Verkkopalvelut yleisesti

Verkkopalveluita voidaan luokitella eri tavoin. Sisällöltään ne voivat olla staattisia tai dynaamisia. Staattinen sisältö tarkoittaa että sisältö pysyy samanlaisena pitkään, ja näkyy kaikille käyttäjille samanlaisena. Dynaaminen sisältö muuttuu jatkuvasti, joko sivun esillepanijan tai käyttäjien toimesta. Operatiivisella palvelulla, eli verkkosovelluksella tarkoitetaan palvelua, joka on sisällöltään toiminnallinen. Tämä

tarkoittaa, että verkkosovellus tukee toimintaketjua joka johtaa johonkin ulkomaailmassa näkyvään.

Palvelun saatavuuden mukaan verkkopalveluja voidaan luokitella internet-, extranet- ja intranet-palveluiksi. Extranet -ja intranet-palvelut ovat saatavuudeltaan rajatumpia, internet-palvelut ovat näkyvillä kaikille, ja niihin pääsyä rajoitetaan lähinnä salasanoin. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 27.) Seuraavissa kappaleissa esiteltävät palvelut ovat dynaamisia internet-verkkopalveluja, ja niitä voisi myös luonnehtia verkkosovelluksiksi.

2.2.2 Metsään.fi -palvelu

Metsään.fi on kehitteillä oleva verkkopalvelu metsänomistajille ja metsäalan toimijoille. Asiointipalvelun on tarkoitus avautua vuoden 2012 aikana ja sen ominaisuudet otetaan käyttöön vaiheittain. Palvelun käytöstä on tarkoitus periä vuosimaksu, jolla katetaan sen ylläpidon kustannuksia. Rahoitus palvelun rakentamiseen ja metsävaratiedon keruuseen katetaan valtion varoin. (Metsäkeskus 2012, Metsään.fi asiointipalvelu.)

Metsään.fi -palvelu tarjoaa metsänomistajalle tiedot tilan metsävaroista ja tunnetuista luontokohteista. Palvelu laskee viiden vuoden metsänhoidon tarpeet ja hakkuumahdollisuudet metsänhoidon suositusten mukaisesti metsikkökuvioittain. Lisäksi Metsään.fi -palvelun tietojen perusteella asiakas voi tilata tilastaan tarkemman ja asiakkaan tarpeisiin kohdistetumman metsäsuunnitelman. Metsänomistaja voi myös itse ilmoittaa tilalla tehdyistä töistä ja pitää tietoja näin ajan tasalla. (Metsäkeskus 2012, Metsään.fi asiointipalvelu.)

Tiedot palveluun kerätään ja ylläpidetään ilmakuviosta, olemassa olevista metsäsuunnitelmista ja laserkeilauksen antamista tuloksista. Tietoja ylläpidetään lisäksi Metsäkeskuksen vastaanottamista lakisäätteisistä ilmoituksista ja rahoitushakemuksista, esimerkiksi metsänkäyttöilmoituksista ja Kemera -tuen hauista. (Metsäkeskus 2012, Metsään.fi asiointipalvelu.)

Valmiin Metsään.fi -palvelun tarkoitus on mahdollistaa metsätilan viranomaisasioinnin sekä muiden metsänhoidon palvelujen hoito yhdestä paikkaa. Käyttäjä voi lähettää

hakemuksia ja pyytää tarjouksia metsätilansa alueellisilta toimijoilta. Lisäksi Metsään.fi -palvelun metsävaratietojen luovutus muille metsäalan toimijoille näiden omiin verkkopalveluihin tulee mahdolliseksi. (Metsäkeskus 2012, Metsään.fi asiointipalvelu.)

2.2.3 Metsään Palstat -palvelu

Metsään Palstat -palvelu on Metsäkeskuksen tuottama verkkopalvelu, jonka tarkoitus on mahdollistaa metsänomistajien ja metsätalouden toimijoiden vaivaton keskinäinen asioiden hoito verkossa. Palvelu laajeni koko maan kattavaksi vuonna 2007 ja sen kehityksestä on vastannut Metsätalouden kehittämiskeskus Tapio. Palvelulla on tarkoitus myös edistää nuorten metsien- ja taimikoiden hoitoa tarjoamalla helppo keino saada töille tekijöitä. (Metsään Palstat 2012, metsäkeskus.)

Metsänomistajille palvelu tarjoaa mahdollisuuden rekisteröidä oman tilansa työkohteet metsätalouden toimijoiden nähtäville ja vastaanottaa työtarjouksia työkohteista. Lisäksi palveluun rekisteröidään metsätalouden toimijoita kunnittain, jolloin metsänomistaja voi halutessaan selata metsätilansa kunnan toimijoita ja heidän yhteystietojaan. Palvelun tarjoajien yhteystietoja pääsee selaamaan kuka tahansa ilman rekisteröitymistä. (Metsään Palstat 2012, metsäkeskus.)

Metsässä toimijat saavat palvelun kautta yhteystietonsa keskitetysti metsänomistajien käytettäväksi ja pystyvät selaamaan metsänomistajien tarjoamia työkohteita ja jättämään näistä työtarjouksia. Palveluun rekisteröityneet toimijat ovat pääosin pieniä paikallisia metsäpalveluyrittäjiä. Suurista metsäalan toimijoista palveluun ovat Pirkanmaalla rekisteröityneet UPM, Metsäliitto, Biowatti sekä metsänhoitoyhdistyksiä. (Metsään Palstat 2012, metsäkeskus.)

Palveluun rekisteröityminen tapahtuu metsänomistajien osalta toimittamalla työkohteen tiedot tilansa alueen metsäkeskukseen suoraan, verkkopalvelun palautelomakkeen kautta tai metsänomistajan valtuuttaman metsäkeskuksen toimihenkilön toimesta esimerkiksi metsäsuunnitelman luovutuksen yhteydessä. Palvelun käyttö vaatii metsänomistajilta metsäsuunnitelmaa. Metsässä toimijoiden osalta palveluun rekisteröidytään täyttämällä verkkolomake ja toimittamalla metsäkeskukselle Ennakkoperintärekisteriote todisteeksi. (Metsään Palstat 2012, metsäkeskus.)

Metsään Palstat -verkkopalvelua rahoitetaan valtionavulla ja siitä voidaan periä omakustannushinta käyttömaksuna. Toistaiseksi palvelu on maksuton. Palvelun kautta sovitut palvelut ovat metsänomistajien ja metsässä toimijoiden välisiä, eikä metsäkeskus ole käyttöehtojen mukaisesti niissä osapuolena. (Metsään Palstat 2012, metsäkeskus.) Tutkimuksen tekohetkellä Metsään Palstat -palvelussa Pirkanmaalla käytössä olleet työkohteet olivat taimikonhoito, nuorten metsien hoito tai energiapuun korjuu -kohteita.

2.2.4 Muut metsäkeskuksen verkkopalvelut

Metsäkeskus tarjoaa verkossa muitakin verkkopalveluja, joista osa on osittain limittäisiä tulevan Metsään.fi -palvelun kanssa. Verkkopalvelujen kautta pyritään tehostamaan metsävaratiedon käyttöä ja edistämään metsänomistajien toimintaa metsässä toimijoiden kanssa.

Metsään Net -verkkometsäsuunnitelma on tarkoitettu etätyökaluksi sellaisille metsänomistajille joilla on ajantasainen metsäsuunnitelma ja jotka käyttävät sitä itse aktiivisesti. Verkkopalvelu tarjoaa mahdollisuuden tarkastella metsäsuunnitelman tietoja, päivittää kuviotietoja ja laskea metsänhoitotöiden ja hakkuiden kustannusarvioita, sekä siirtää ja tulostaa tietoja kaupantekoa varten. (Metsäkeskus Metsään.net verkkometsäsuunnitelma 2012.)

Mette kirjanpito-ohjelma on Forwoodin ja metsäkeskuksen yhteistyössä metsänomistajille markkinoima ohjelma, joka toimii MS Excelin tai Open Office Calcin avulla. Ohjelmalla voi pitää kirjaa muun muassa metsätalouden tuloista ja menoista, arvonlisäveroista sekä kemera -tuesta. Ohjelmalla voi myös lähettää sähköisen veroilmoituksen verohallintoon. (Mette - metsätalouden verokirjanpito 2012.)

Sähköinen metsänkäyttöilmoitus mahdollistaa ilmoituksen jättämisen verkossa sellaisille toimijoille, joilla on käytössään metsä- ja paikkatietojärjestelmä. (Metsäkeskus 2012e) Käytännössä tämä tarkoittaa isoja metsäyhtiöitä, Metsähallitusta, MHY:tä sekä joitain kaupunkeja ja kuntia.

2.2.5 Muiden metsäalan toimijoiden verkkopalvelut

Muutkin toimijat Metsäkeskuksen lisäksi tarjoavat metsänomistajille metsänhoidollisia ja puukauppaan liittyviä palveluita. Näitä ovat muun muassa Metsänhoitoyhdistysten valtakunnallinen SilvaNetti sekä metsäyhtiöiden puukauppa-asiakkaille tarkoitetut verkkopalvelut. Lisäksi lähes kaikilla metsäpalveluyrityksillä ja isoimmilla sahoilla on verkkosivut, jotka tarjoavat erilaisia yhteydenoton mahdollisuuksia.

SilvaNetti metsänhoitoyhdistysten metsänomistajille markkinoima verkkopalvelu. Palveluun on mahdollista siirtää voimassa oleva metsäsuunnitelma, tai sopia kokonaan uuden metsäsuunnitelman teosta tai vanhentuneen päivityksestä. Palvelu mahdollistaa metsäsuunnitelman tietojen selaamisen, työkuvioiden tarkastelun, toimenpiteiden suunnittelun sekä omien työkuvioiden ehdotusten piirron ja lähettämisen MHY:lle. Metsänomistaja ei voi itse päivittää kuviotietoja, vaan MHY päivittää ne aina kun kuviolla on toteutettu toimenpiteitä sen kautta. (MHY SilvaNetti 2012.)

Metsäyhtiöiden metsäosastoilla on myös omat verkkometsäsuunnitelmapalvelunsa, joihin on mahdollista siirtää voimassa oleva metsäsuunnitelma. UPM:llä MetsäSoppi, Stora Ensolla eMetsä sekä Metsäliitolla Metsäverkko. Palvelut ovat tarkoitettu yhtiöiden sopimusasiakkaille, ja ne kaikki mahdollistavat metsäsuunnitelman tietojen selailun sekä puukauppa- ja muiden sopimustietojen seuraamisen. Palveluissa on lisäksi mahdollisuus metsäverokirjanpidon ylläpitämiseen. Kaikkien palveluiden metsäsuunnitelmatietojen päivityksistä vastaavat niiden ylläpitäjät tehtyjen toimenpiteiden mukaan. (Metsäyhtiöiden verkkometsäsuunnitelmat 2012.)

3 AINEISTO JA MENETELMÄT

3.1 Tutkimusmenetelmät ja kyselylomake

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista kyselytutkimusta. Tutkimuksen kahdelle eri ryhmälle, Metsäkeskuksen toimihenkilöille ja metsässä toimijoille luotiin toisistaan poikkeavat kyselylomakkeet. Kysymyksissä oli pääosin valmiit vastausvaihtoehdot, ja lisäksi kysely sisälsi kohtia, joissa oli myös vapaamuotoisia vastauskenttiä ja mahdollisuus omin sanoin annettuun palautteeseen. Tavoitteena oli tehdä kyselystä nopeasti ja helposti vastattava, jotta mahdollisimman moni toimijoista vastaisi sähköpostilla lähetettyyn linkkiin.

Metsäkeskuksen yhdeksälle toimihenkilöille lähetetyssä kyselyssä oli 18 kohtaa, joista kolmesta ensimmäistä sisälsi valmiit vastausvaihtoehdot ja loput viisi olivat vapaamuotoisia (Liite 1). Valmiit vastausvaihtoehdot olivat asteikolle yhdestä viiteen, joissa viisi edusti hyvää tai positiivista näkemystä ja yksi huonoa. Kahdella ensimmäisellä kysymyksellä oli tarkoitus selvittää ketkä kyselyyn mahdollisesti jättivät vastaamatta kysymällä toimihenkilön nimikettä ja toimipaikkaa. Kysymykset kolmesta viiteen käsittelivät toimihenkilöiden asennetta Metsään Palstat -verkkopalvelua kohtaan, ja kysymykset kuudesta kymmeneen palvelun helppokäyttöisyyttä ja käyttöönoton sujumista. Kysymyksellä kymmenen selvitettiin ajankäytön riittävyyttä palvelun markkinointiin, kysymyksellä 11 lisäkoulutuksen tarvetta ja kysymyksellä 12 palvelun laajentamista käsittämään muita hakkuutoimenpiteitä. Käytettyjä markkinointitoimenpiteitä ja ehdotuksia sellaisiksi käsiteltiin kysymyksillä 13 - 15. Kysymys 16 pyrki keräämään toimihenkilöiden saamaa palautetta niin metsänomistajilta kuin metsässä toimijoilta ja kysymys oli 17 ehdotuksille palvelun kehittämisestä. Kysymys 18 oli vapaa kommenttiosio.

Viidellekymmenelle metsässä toimijoilla lähetetty kysely koostui 21 kysymyksestä, joista kaksi viimeistä oli otsikoitu lisäkysymyksiksi ja selvittivät tarkemmin vastaajan taustaa (Liite 2). Kysymyksissä 1-15 oli joko valmiit vastausvaihtoehdot tai arviota varten vapaa numerokenttä. Kysymykset 16 - 19 olivat vastauskentiltään vapaamuotoisia, ja kaksi viimeistä lisäkysymystä valmiilla vastausvaihtoehdoilla. Ensimmäisellä kysymyksellä selvitettiin toimijan toimialaa, eli oliko toimija puunostaja,

metsäpalvelun tarjoaja vai energiapuun korjaaja, kysymykseen pystyi myös vastaamaan useaan kohtaan. Kysymykset 2-4 käsittelivät toimijoiden yleistä kokemusta Metsään Palstat -palvelusta ja kysymykset 5-6 palvelun onnistumista metsänomistajien ja toimijoiden tarpeisiin vastaamisessa. Käyttöönottoa, helppokäyttöisyyttä ja lisäkoulutuksen tarvetta selvitettiin kysymyksillä 7-9. Kysymykset yhdeksän ja kymmenen olivat toimijoiden arvioille siitä, kuinka moneen ilmoitukseen palvelussa he olivat tehneet työtarjouksen ja moneenko työtilaukseen tarjoukset olivat johtaneet. Kysymys kaksitoista kysyi toimijoiden kokemuksia palvelussa mahdollisesti olevista tehdyistä tai turhista työkohteista ja kolmetoista pyysi toimijoita arvioimaan olivatko he mahdollisesti saaneet suoria yhteydenottoja palveluun rekisteröitymisen kautta. Palvelussa nykyisin esiintyvien työkohteiden tärkeyttä ja tulevaisuudessa lisättävien työkohteiden tärkeyttä selvitettiin kysymyksillä 14 ja 15. Kysymys 16 kysyi, mistä toimijat olivat kuulleet Metsään Palstat -palvelusta ja kysymys 17 kysyi keinoja toimijoiden saamiseksi mukaan palveluun. Viimeisinä vapaina vastauskohtina olivat toimijoiden muilta toimijoilta tai metsänomistajilta Metsään Palstat -palvelusta kuulleet kommentit, ja vapaa sana osio. Lisäkysymyksillä kartoitettiin tarkemmin toimijan toimialaa ja toimialuetta. (Liite 2)

3.2 Tutkimusaineiston keruu

Tutkimusaineisto kerättiin verkossa Webropol -kyselypalvelun avulla luodulla kyselylomakkeella. Webropolilla on mahdollista luoda erilaisia kyselyjä eri vastaus -ja tiedonkeräystavoin, seurata kyselyyn vastaamista reaaliaikaisesti ja luoda erilaisia hakuraportteja ja ristiintaulukointeja. Webropol tallentaa vastaukset, ja sen kautta on mahdollista tulostaa vastauksista excel -pohjia tai Webropolin luomia kaavioita.

Vastaajat kerättiin Metsään Palstat -verkkopalveluun Pirkanmaan kuntiin rekisteröityneistä metsässä toimijoista, ja Pirkanmaan Metsäkeskuksen toimihenkilöistä. Metsässä toimijoita palvelusta löytyi kyselyn tekohetkellä 50 ja palvelun kanssa työskenteleviä toimihenkilöitä yhdeksän. Linkki ja saatekirje Webropol -kyselyyn lähetettiin sähköpostitse metsässä toimijoille ja suunnittelijoille. Metsässä toimijoille lähetettiin lisäksi kolmen viikon kuluttua muistutuksena toinen sähköposti kyselystä. Kaikki yhdeksän metsäkeskuksen toimihenkilöä ja 21 metsässä toimijaa vastasi kyselyyn, joten vastausprosentiksi muodostui 50%. Koska kysely lähetettiin koko

tutkimuksen kohderyhmälle, eli mielipiteitä saatiin puolelta kaikista palvelua käyttäneistä, voi vastausprosenttia pitää melko hyvänä ja sen pitäisi antaa luotettava kuva Pirkanmaan alueen tilanteesta.

4 TULOKSET

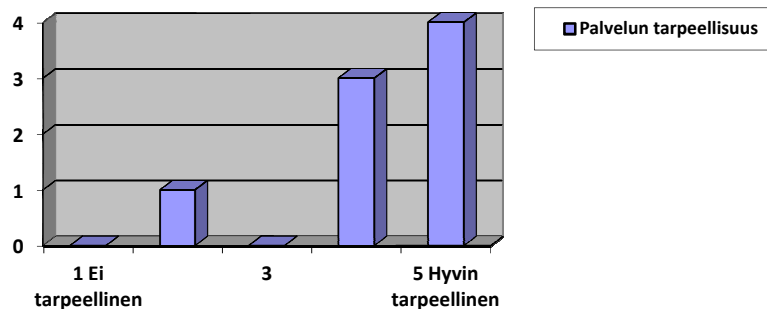
4.1 Metsäkeskuksen toimihenkilöt

Kaikki yhdeksän toimihenkilöä, joille kysely lähetettiin vastasivat siihen ja ilmoittivat tehtäväkseen metsäsuunnittelun. Toimihenkilöiden toimialueet jakautuivat hyvin oletetusti Pirkanmaan metsäkeskuksen kuuteen toimialueeseen ympäri Pirkanmaata.

Toimihenkilöiden toimipaikkaa ei käytetty tulosten analysointiin, koska tästä olisi voinut suoraan nähdä tiettyjen vastanneiden henkilöllisyyden. Kyselyn tarkoituksena ei ollut käsitellä yksittäisten toimihenkilöiden mielipiteitä, vaan metsäkeskuksen toimihenkilöitä joukkona.

4.1.1 Metsään Palstat -verkkopalvelun yleinen onnistuminen

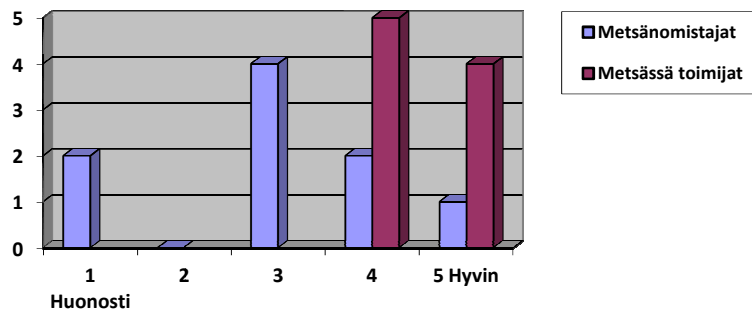
Kolmella ensimmäisellä kysymyksellä pyrittiin perustamaan Pirkanmaan toimihenkilöiden yleisasenne ja kokemus Metsään Palstat -palvelun tarpeellisuudesta ja toimivuudesta. Ensimmäiseen kysymykseen palvelun tarpeellisuudesta vastanneista toimihenkilöistä seitsemän koki palvelun hyvin tarpeellisena tai melko tarpeellisena, ja yksi melko tarpeettomana (kuva 1). Yksi toimihenkilöstä jätti vastaamatta kysymykseen.



Kuva 1, Kuinka tarpeellisena koet Metsään Palstat -palvelun?

Kysyttäessä palvelun toimivuutta metsänomistajien ja metsässä toimijoiden keskuudessa metsäkeskuksen toimihenkilöt näkivät että se onnistuu hyvin tai melko hyvin metsässä toimijoiden keskuudessa (kuva 2). Metsänomistajien palvelussa

Metsään Palstat sen sijaan sai huonomman arvosanan keskiarvon ollessa 3. Vain kolme vastaajista koki, että verkkopalvelu palvelee metsänomistajia hyvin tai melko hyvin, kolme antoi sille keskiarvosanan ja yksi vastaajista antoi palvelulle huonon arvosanan. Kaikki vastaajat vastasivat kysymyksiin.

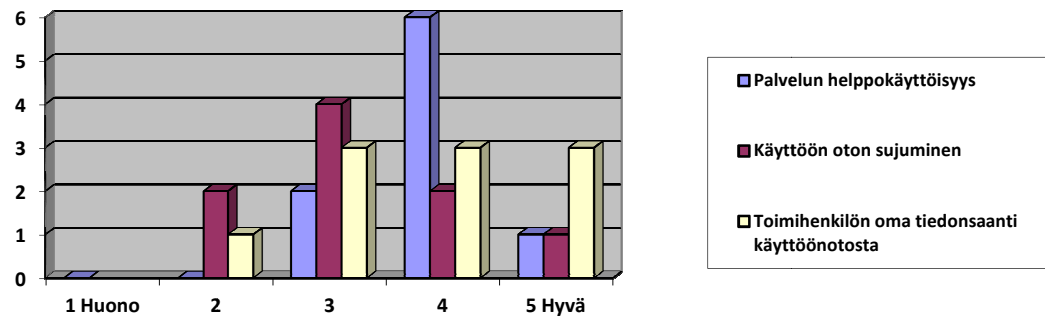


Kuva 2, Miten Metsään Palstat -palvelu onnistuu metsänomistajien ja metsässä toimijoiden palvelussa

Ilmeisesti Pirkanmaan metsäkeskuksen toimihenkilöistä yksi ei ole vielä vakuuttunut Metsään Palstat -palvelun tarpeellisuudesta ja hyödyllisyydestä. Valtaosa toimihenkilöistä kuitenkin on projektin takana. Toimihenkilöt kokevat lisäksi, että palvelu on toiminut paremmin metsässä toimijoiden kuin metsänomistajien keskuudessa.

4.1.2 Metsään Palstat -verkkopalvelun käyttöönotto ja helppokäyttöisyys

Kysymykset kuudesta kahdeksaan käsittelivät Metsään Palstat -verkkopalvelun helppokäyttöisyyttä ja käyttöönoton aloittamista. Tarkoitus oli selvittää, oliko palvelun tekninen käyttö riittävän helppoa, ja oliko siitä tiedotettu tarpeeksi toimihenkilöille. Helppokäyttöisyydestä metsäkeskuksen toimijat antoivat palvelulle arvosanaksi keskimäärin 3,9 (kuva 3). Seitsemän koki palvelun helppokäyttöiseksi tai hyvin helppokäyttöiseksi, ja kaksi vastaaja arvosti sen ei erityisen helppo- tai hankalakäyttöiseksi. Käyttöönoton sujuvuudesta keskiarvoksi muodostui 3,2 ja annetut arvosanat olivat pääosin keskitasoa. Vastaajat olivat pääosin saaneet hyvin tietoa palvelun käyttöönotosta, vain yksi vastaajista koki että tietoa oli ollut liian vähän. Kaikki yhdeksän vastaajaa vastasivat kysymyksiin.



Kuva 3, Palvelun helppokäyttöisyys, käyttöönoton sujuminen ja toimihenkilön oma tiedonsaanti käyttöönotosta

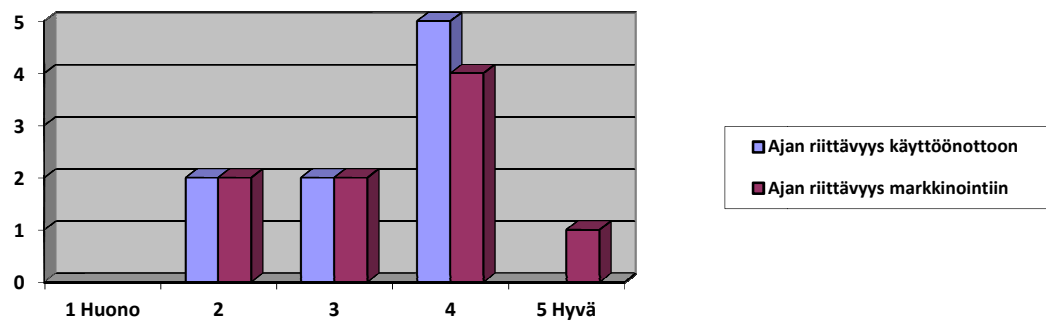
Kukaan toimihenkilöistä ei pitänyt Metsään Palstat -palvelun käyttöönottoa hyvin huonosti sujuneena, mutta parantamisen varaakin olisi selvästi ollut. Myös tiedonsaantia seuraavissa projekteissa on selvästi syytä parantaa, sillä neljä toimihenkilöistä koki ettei se ollut toiminut hyvin.

4.1.3 Metsäkeskuksen toimihenkilöiden ajankäyttö ja lisäkoulutuksen tarve Metsään Palstat -verkkopalveluun

Kysymykset yhdeksän ja kymmenen selvittivät miten metsäkeskuksen toimihenkilöt kokivat aikansa riittäneen palvelun käyttöönottoon ja markkinointiin. Kysymyksellä 11 tiedusteltiin toimihenkilöiltä toivoivatko he lisäkoulutusta Metsään Palstat -palvelusta.

Palvelun käyttöönottoon toimihenkilöistä viisi koki aikaa olleen melko riittävästi, kaksi keskinkertaisesti ja yksi melko huonosti (kuva 4). Keskiarvoksi muodostui 3,5 asteikolla 1-5:n. Yksi vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen. Ajan riittävyyteen markkinoinnin osalta arvosanan keskiarvoksi muodostui 3,4. Viisi toimihenkilöä koki että aikaa oli ollut melko riittävästi ja yksi melko huonosti, kaksi antoi ajan riittävyydelle keskiarvosanan. Yksi toimihenkilöistä jätti vastaamatta kysymykseen ajankäytöstä palvelun käyttöönottoon, muuten kaikki vastasivat.

Puolella toimihenkilöistä on siis ollut riittävästi aikaa palvelun vaatimiin tehtäviin, ja puolet olisivat tarvinneet lisää työaikaa projektin hoitamiseen.



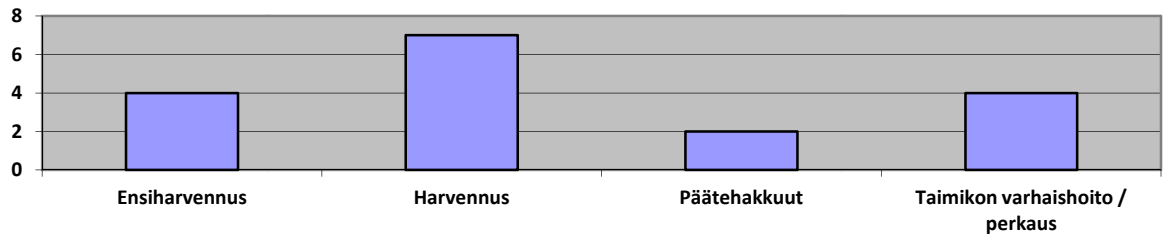
Kuva 4, Metsäkeskuksen toimihenkilöiden ajan riittävyys palvelun käyttöönottoon ja markkinointiin

Lisäkoulutuksen tarvetta toimihenkilöt pitivät lähinnä melko tarpeettomana, vain yksi vastaajista koki arvosteli koulutustarpeensa arvosanalla 3, kun keskiarvoksi muodostui 1,8 arvosanan yksi tarkoittaessa ettei tarvetta ole. Ilmeisesti toimihenkilöt ovat viimeistään itse palvelua käyttäessään oppineet sen paremmin, sillä useampi kuin yksi arvosteli alkuperäisen tiedonsaannin palvelusta heikommaksi.

4.1.4 Metsään Palstat -verkkopalveluun lisättävien työkohteiden tarpeellisuus

Kohdassa 12 kysyttiin, mitä työkohteita metsäkeskuksen toimihenkilöt pitivät tärkeinä lisättäväksi Metsään Palstat -palveluun. Palvelussa oli kyselyn tekohetkellä Pirkanmaalla käytössä vain taimikonhoito-, nuorten metsien hoito- ja energiapuun korjuu kohteita. Vastaja pystyi valitsemaan useita vaihtoehtoja, ja lisäksi vastamaan omin sanoin kohteen jota ei ollut vastausvalintana.

Tärkeimpinä kohteina pidettiin ensiharvennuksia ja harvennuksia, jotka saivat yhteensä 11 valintaa (kuva 5). Päätehakkuita palveluun toivoi kaksi vastanneista. Lisäksi viisi vastanneista lisäsi oman kohteensa, joista neljä käsitti taimikoiden varhaishoitoa ja perkausta. Kaikki vastasivat kysymykseen.

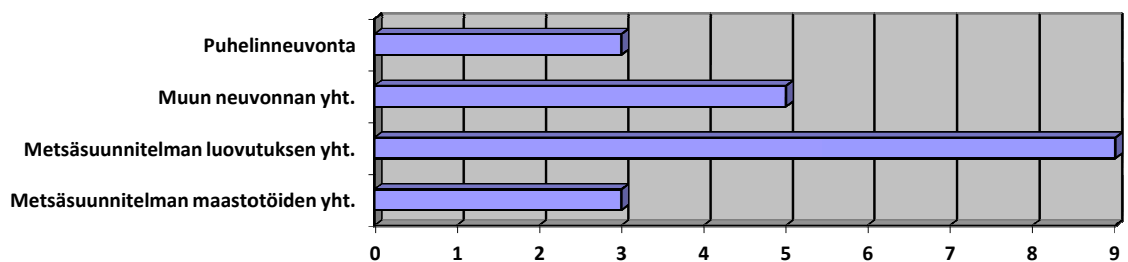


Kuva 5, Metsään Palstat -palveluun toivotut työkohteet

4.1.5 Metsään Palstat -verkkopalvelun markkinointi

Metsäkeskuksen toimihenkilöiden tapoja markkinoida verkkopalvelua ja ehdotuksia verkkopalvelun markkinointiin selvitettiin kysymyksillä kolmestatoista viiteentoista. Metsänomistajille markkinoinnissa kysyttiin missä yhteyksissä suunnittelijat ovat markkinoineet palvelua. Kysymykseen pystyi valitsemaan useamman vastausvaihtoehdon ja lisäämään omansa. Metsässä toimijoille markkinoinnista selvitettiin kuinka moni suunnittelijoista oli markkinoinut palvelua, ja missä yhteydessä. Lisäksi kysyttiin toimihenkilöiltä ideoita toimijoiden saamiseksi palveluun.

Tärkein käytetty markkinointitapa oli selvästi ollut metsäsuunnitelman teon ja luovutuksen yhteydessä (kuva 6). Kaikki kyselyyn vastanneet ilmoittivat markkinoineensa palvelua suunnitelman luovutuksen yhteydessä. Lisäksi noin puolet oli myös markkinoinut palvelua muun metsänomistajan neuvonnan yhteydessä.



Kuva 6, Metsään Palstat -palvelun markkinointitavat metsänomistajille

Metsässä toimijoille palvelua ilmoitti markkinoineensa viisi vastanneista. Yksi vastaajista mainitsi, että toimija oli itse ottanut häneen yhteyttä selvittääkseen, mistä Metsään Palstat -palvelussa on kyse. Muut tavat markkinoida palvelua toimijoille olivat

lähinnä satunnaisia henkilökohtaisia kontakteja eri tapaamisissa ja yhteyksissä. Neljä vastanneista ei ollut markkinoinut palvelua toimijoille.

Toimijoiden mukaan saamiseksi esitti ehdotuksia neljä vastanneista toimihenkilöistä. Kaksi ehdotti työkohteiden runsaampaa määrää, ja laajempaa tiedottamista suoraan toimijoille. Lisäksi yksi vastanneista totesi, että vaikka palvelussa on jo paljon toimijoita, harva heistä käyttää palvelua aktiivisesti.

Toimihenkilöt olivat siis pääasiallisesti markkinoineet palvelua muun suunnittelutyönsä ohessa ollessaan asiakkaidensa kanssa henkilökohtaisessa kontaktissa. Toimijoille palvelua oli markkinoitu lähinnä sivumennen mahdollisuuden sattuessa kohdalle.

4.1.6 Toimihenkilöiden saama palaute Metsään Palstat -verkkopalvelusta

Kysymys 16 oli vastaukseltaan vapaamuotoinen, ja kaikki yhdeksän vastaajaa vastasivat siihen. Tarkoituksena oli kerätä toimihenkilöiden henkilökohtaisesti palvelusta kuulemaa ja saamaa palautetta.

Yleisimmät mainitut palautteet palvelusta metsässä toimijoilta olivat työkohteiden vähyys ja se, että palvelussa on jo tehtyjä, vanhoja kohteita. Kaksi toimihenkilöä mainitsi saamassaan palautteessa vanhentuneet kohteet ja kolme sen ettei työkohteita ole riittävästi. Lisäksi kolme toimihenkilöä mainitsi että kovinkaan moni metsässä toimija ei tunne tai aktiivisesti käytä palvelua.

Metsänomistajilta saatu palaute koski pääosin sitä, ettei palveluun viedyistä kohteista ole tullut työtarjouksia. Viisi vastanneista mainitsi työtarjousten vähyden. Lisäksi mainittiin että valtaosa metsänomistajista ei tunne palvelua ja se että palvelun ilmaisuus saa kiitosta. Kaksi vastanneista ilmoitti lyhyesti saaneensa vain positiivista palautetta.

4.1.7 Vapaat kommentit ja kehittämisehdotukset

Viimeisillä kahdella kysymyksellä metsäkeskuksen toimihenkilöille haettiin omasanaisia ehdotuksia ja kokemuksia Metsään Palstat -palvelusta. Seitsemän

vastaajista antoi jonkin kehittämissuosituksen, joista yksi oli epäselvä. Vapaita kommentteja vastaajista kirjoitti viisi.

Konkreettisimmat kehittämissuositukset palvelun parantamiseksi olivat työkohteiden vahti-palvelu, joka ilmoittaisi metsässä toimijoille uusista sopivista työkohteista ja erityinen vastuhenkilö, joka huolehtisi siitä, ettei palvelusta löydy vanhentuneita työkohteita ja markkinoisi sitä eteenpäin. Kolme vastaajista painotti monipuolisempia vaihtoehtoja työkohteiksi ja kaksi toivoi tunnettavuuden parantamista esimerkiksi lehtimainonnalla joka toimisi nettimarkkinointia paremmin metsänomistajien keskuudessa.

Vapaissa kommentteissa pahoiteltiin sitä, ettei palvelusta Pirkanmaan osalta löydy kaikkia työkohteita, ja sitä että palvelun markkinointi oli hoidettu muun työn ohessa eikä siihen ollut mitään yhtenäistä projektia. Yksi vastaajista paheksui vertailua palvelun onnistumisessa eri metsäkeskusten välillä, vaikka palvelun työkohteet vaihtelevat alueittain. Lisäksi todettiin, ettei palvelu toimi Pirkanmaalla Sastamalassa, jossa hoitotöitä tekee vain Mhy, toivottiin toimijoilta aktiivisuutta ja toivottiin parempaa menestystä tulevalle Metsään.fi -hankkeelle.

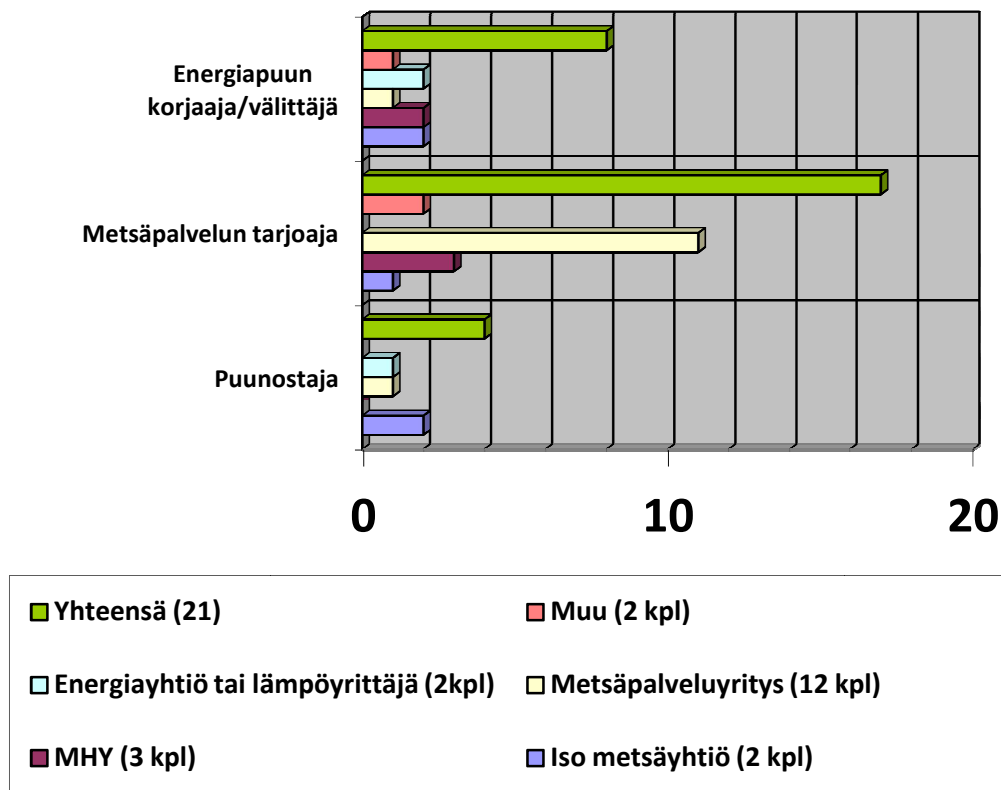
4.2 Metsässä toimijat

Kysely lähetettiin 50 Pirkanmaan alueelle rekisteröityneelle toimijalle, joista kyselyyn vastasi 21. Pääosa toimijoista joille kysely lähetettiin oli pienempiä alueellisia yrityksiä ja toiminimiä, mukana olivat myös kolme Pirkanmaan metsänhoitoyhdistystä sekä kaksi suurta palveluun rekisteröitynyttä metsäyhtiötä, sekä yksi energiayhtiö. Kaikki kolme metsänhoitoyhdistystä ja kaksi suurta metsäyhtiötä vastasivat kyselyyn, samoin kuin energiayhtiö. Muut vastanneet ilmoittivat olevansa metsäpalveluyrityksiä, joiden lisäksi kyselyyn vastasi myös yksi lämpöyrittäjä. Kyselyyn vastanneista toimijoista ja toimihenkilöistä noin puolet vastasivat edes jollain tasolla vapaisiin vastauskohtiin, ja oli tutkimuksen kannalta positiivista että vastaukset olivat usein konkreettisia ja mietittyjä.

Vastanneiden taustaa selvitettiin ensimmäisellä kysymyksellä toimijan toimialasta, johon kaikki vastasivat, sekä kahdella viimeisellä kysymyksellä jotka oli otsikoitu

lisäkysymyksiksi. 21:stä vastaajasta 20 ilmoitti lisäkysymyksiin mitä toimijatyyppiä edusti, ja 19 ilmoitti toiminta-alueensa Pirkanmaalla.

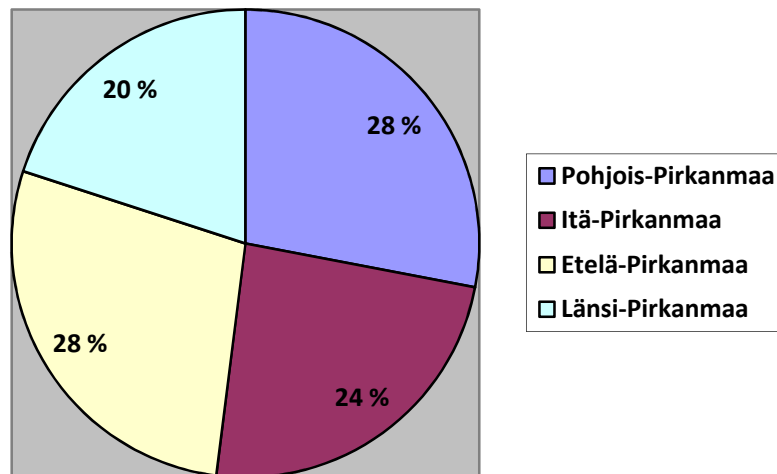
Toimijan taustaa kysyvä ensimmäinen kohta antoi vastaajan valita kolmesta vaihtoehdosta useamman. Vaihtoehdot olivat puunostaja, metsäpalvelun tarjoaja ja energiapuun korjaaja/välittäjä. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää mitä kolmesta Metsään Palstat -palvelun sisältävien työkohteiden toimialasta vastaajat edustivat. Isoista metsäyhtiöistä toinen ilmoitti olevansa kaikkia kolmea, ja toinen puun ostaja sekä energiapuun korjaaja/välittäjä (kuva 7). Metsänhoitoyhdistyksistä kaksi ilmoitti välittävänsä energiapuuta ja kaikki kolme olevansa metsäpalvelun tarjoajia. Kaikki pienemmät toimijat nimesivät toimialakseen metsäpalvelut, lämpöyhtiötä lukuun ottamatta. Lisäksi kolme pienempää toimijaa nimesi toimialakseen energianpuun ja kaksi puun oston. Toisella lisäkysymyksellä oli tarkoitus selvittää vastaajan organisaation tyyppiä tarkemmin. Kohta sisälsi valmiita vastausvaihtoehtoja tai oman vastauksen. Kaksi omaa vastausta luokiteltiin metsäpalveluyrittäjiksi.



Kuva 7, Metsässä toimijoiden tyyppin ja toimialojen vertailu

Toinen lisäkysymys selvitti toimijoiden toiminta-alueita Pirkanmaalla. Vastausvaihtoehtoina olivat neljän pääilmansuunnan mukaan jaettu Pirkanmaa, sekä Keski-Pirkanmaa. Kysymyksen päätarkoitus oli selvittää miten suurilla ja millä alueilla pienemmät kyselyyn vastanneet metsäpalveluyritykset toimivat. Suurten metsäyhtiöiden toiminta on maanlaajuista, kun taas metsänhoitoyhdistysten toiminta rajoittuu tarkasti niiden omille aluerajauksille.

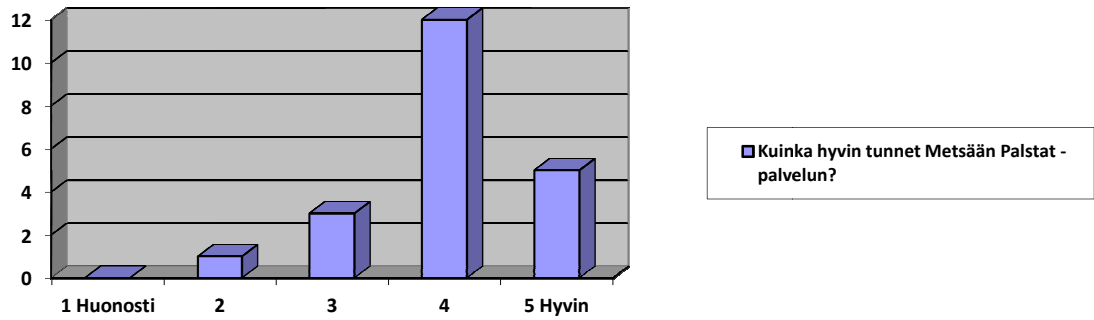
Metsäpalveluyritysten jakaantuminen Pirkanmaalle oli tasaista (kuva 8). Pienemmistä metsäpalveluyrityksistä neljä ilmoitti toimivansa koko Pirkanmaan alueella, loput yhdellä tai kahdella maakunnan osista. Keski-Pirkanmaan toimialueenaan mainitsivat vain ne toimijat, jotka valitsivat koko Pirkanmaan eli kaikki vastausvaihtoehdot. Tämä selittyy sillä, että Keski-Pirkanmaa käsittää lähinnä Tampereen ja sen lähialueet, joissa ei harjoita merkittävää metsätaloutta.



Kuva 8, Metsäpalveluyritysten toimialueen jakautuminen Pirkanmaalla

4.2.1 Toimijoiden oma tuntemus Metsään Palstat -palvelusta

Metsässä toimijoiden tuntemusta Metsään Palstat -palvelusta kysyttiin kohdassa kaksi. Kaikki vastanneista vastasivat kysymykseen. Asteikolla yhdestä viiteen metsässä toimijoiden oma tuntemus palvelusta sai keskiarvon neljä (kuva 9). Kolme vastanneista ei kokenut tuntevansa palvelua hyvin tai huonosti, ja yksi koki tuntevansa sen melko huonosti, loput tunsivat palvelun hyvin tai melko hyvin. Kaikki kyselyyn vastanneista vastasivat kysymykseen.

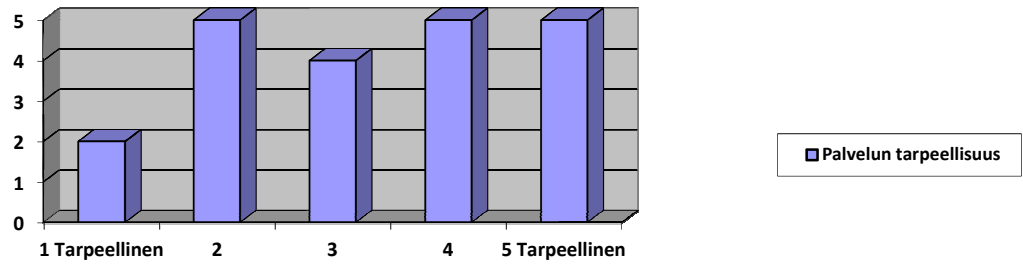


Kuva 9, Metsään Palstat -palvelun tunnettavuus toimijoiden keskuudessa

Kaikki pienemmät metsäpalveluyrittäjät siis tunsivat palvelun hyvin tai melko hyvin. Heikommin palvelun tuntevat olivat isommista metsäyhtiöistä, metsänhoitoyhdistyksistä ja energiayhtiöstä. Paikalliset metsäpalveluyrittäjät, joille palvelu on toimijoista pääasiallisesti suunnattukin, siis myös tunsivat sen parhaiten, kun taas suuremmat palveluun rekisteröityneet toimijat eivät olleet rekisteröitymisestä huolimatta kovin hyvin perillä siitä.

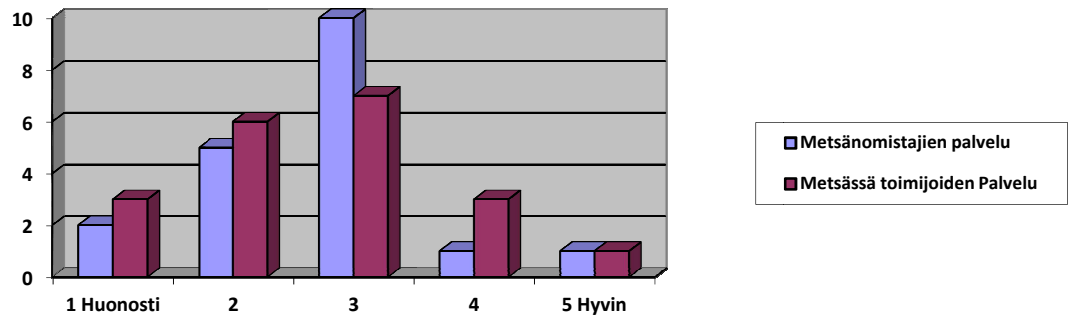
4.2.2 Toimijoiden näkökulma Metsään Palstat -palvelun tarpeellisuuteen ja onnistumiseen

Toimijat arvostivat palvelun tarpeellisuuden keskiarvoksi arvoasteikolla yhdestä viiteen 3,3. Vastaukset jakautuivat tasaisesti arvoasteikon sisällä ja eri vastaajaryhmien kesken. Pienempien metsäpalveluyritysten keskiarvoksi muodostui kolme (kuva 10). Kaksi metsänhoitoyhdistyksistä vastasi pitävänsä palvelua tarpeettomana tai melko tarpeettomana, kun taas yksi piti sitä hyvin tarpeellisena. Toinen isoista metsäyhtiöistä piti palvelua hyvin tarpeellisena ja toinen ei pitänyt sitä tarpeettomana tai tarpeellisena, samoin kuin ei energiayhtiökään. Vastaajista siis noin puolet koki palvelun tarpeelliseksi tai melko tarpeelliseksi ja puolet tarpeettomaksi tai melko tarpeettomaksi.



Kuva 10, Metsään Palstat -palvelun tarpeellisuus metsässä toimijoiden näkemyksestä

Metsään Palstat -palvelun onnistumista sen käyttäjien palvelussa selvitettiin kysymyksillä viisi ja kuusi. Niissä pyydettiin vastaajaa antamaan arvosana yhdestä viiteen palvelun onnistumisessa metsänomistajien ja metsässä toimijoiden keskuudessa. Metsänomistajien kohdan täytti 19 vastaajaa ja toimijoiden 20. Vastausten keskiarvoiksi muodostui metsänomistajien osalta 2,7 ja toimijoiden osalta 2,6 (kuva 11). Annetut arvosanat keskittyivät asteikon keskelle.



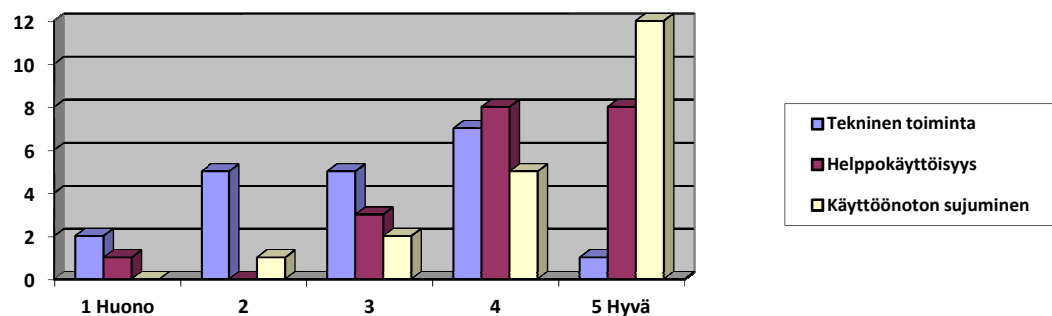
Kuva 11, Metsään Palstat -palvelun onnistuminen sen käyttäjien palvelussa

Verkkopalvelu sai kaikilta vastaajaluokilta keskimäärin hyvin keskinkertaisen arvosanan. Hyvin palvelun näki onnistuneen toinen metsäyhtiöistä ja muutama metsäpalveluyrityksistä. Palvelun ei siis voi nähdä onnistuneen erityisen hyvin metsässä toimijoiden näkökulmasta.

Useampi metsässä toimija kuitenkin piti palvelua tarpeellisena, kuin antoi sen nykyiselle tilalle Pirkanmaalla hyvän arvosanan. Toimijoista siis osa kuitenkin uskoo sen tarpeellisuuteen, vaikka ei pitänyt kyselyn aikaista palvelun toimintaa hyvänä.

4.2.3 Metsään Palstat -palvelun käyttöönotto ja helppokäyttöisyys

Metsässä toimijoiden käyttökokemuksia Metsään Palstat -palvelun teknisestä puolesta selvitettiin kysymyksillä neljä sekä 7-9. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää toimijoiden henkilökohtaista kokemusta palvelun teknisestä puolesta, ja sitä varten ei ole tarpeellista jaotella vastauksia toimijoiden toimialojen tai tyyppin mukaan. Tulosten tulkintavaiheessa tuli ilmi, että kysymys neljä, jolla selvitettiin käyttäjien tyytyväisyyttä palvelun tekniseen toimintaan, olisi vaatinut selventävän kysymyksen teknisten ongelmien laadusta. Vastajat pitivät palvelua pääosin helppokäyttöisenä, sen käyttöönotto oli sujunut hyvin, eivätkä vastajat toivoneet lisäkoulutusta, mutta tekninen toiminta sai kuitenkin huomattavasti huonommat arvosanat kuin edelliset (kuva 12). Voi olla mahdollista, että suuri osa vastaajista koki palvelussa olevat vanhentuneet työkuviot teknisenä vikana. Lisäksi vapaissa kommentteissa kävi ilmi, että osa toimijoista olisi toivonut tarkempia tietoja kohteesta, ja esimerkiksi karttapohjaa, sekä parempia tapoja selata ja etsiä työkohteita.



Kuva 12, Metsään Palstat -palvelun tekninen toiminta, käyttöönotto ja helppokäyttöisyys

Verkkopalvelu sai helppokäyttöisyydestään keskiarvon 4,4 ja palvelun käyttöönotto arvostettiin keskiarvolle 4,1. Teknisen toiminnan keskiarvo metsässä toimijoiden keskuudessa oli 3. Lisäkoulutusta piti tarpeettomana 11 ja vain vähän tarpeellisena 7. Kysymykseen teknisestä toimivuudesta, helppokäyttöisyydestä ja verkkopalvelun käyttöönotosta vastasi 20 vastaajista, kysymykseen lisäkoulutuksen tarpeesta vastasivat kaikki kyselyyn osallistuneet.

Palvelun käytettävyys ja käyttöönotto on siis ollut helppoa, ongelmia on ollut vain yksittäisillä vastaajilla. Teknisen toiminnan saamia arvosanoja on tutkimuksen kautta

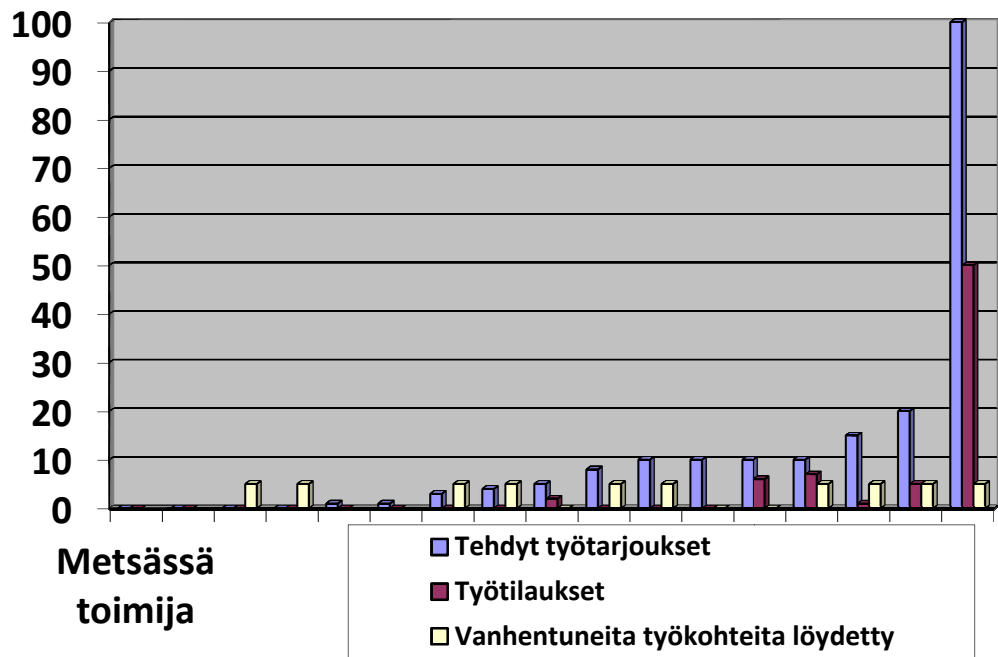
vaikea määrittää tarkasti. Kukaan käyttäjistä ei kuitenkaan mainitse mitään yleisiä verkkopalvelun ongelmia, kuten hitautta tai sivustojen alhaalla oloa. On mahdollista että teknisen toimivuuden heikommät arvosanat selittyvät juuri avoimissa kommentteissa mainituilla parannusehdotuksilla.

4.2.4 Metsässä toimijoiden tekemät tarjoukset, toteutuneet työt ja metsänomistajien yhteydenotot

Metsässä toimijoita pyydettiin kysymyksissä 10, 11 ja 13 arvioimaan kuinka moneen kohteeseen he olivat tehneet tarjouksen, kuinka moni tarjouksista oli johtanut sopimukseen työn tekemisestä, ja kuinka monta yhteydenottoa he olivat saaneet Metsään Palstat -palveluun listautumisen johdosta. Työtarjouksia ja tilauksia arvioi 17 vastanneista, ja saatuja yhteydenottoja 16.

Vastanneista seitsemän oli tehnyt kymmenen tai yli työtarjousta ja kuusi vastanneista ei ollut tehnyt yhtään tai vain muutaman työtarjouksen (kuva 13). Tehtyjen työtarjousten keskiarvo oli 12, ja kymmenen tai yli työtarjousta tehneiden keskiarvo 25. Yksi vastaajista ilmoitti tehneensä noin sata työtarjousta, joka on ainoa yli 20 työtarjouksen ylittävä vastaus. Toinen metsäyhtiöstä ja yksi MHY oli jättänyt palveluun yli 10 työtarjousta, muut viisi aktiivisempaa käyttäjää olivat metsäpalveluyrityksiä. Kun poikkeavaa sata työtarjousta tehnyttä metsäpalveluyritystä ei oteta huomioon muodostuu kaikkien vastanneiden keskiarvoksi 6, ja kymmenen ja yli tarjousta tehneiden keskiarvoksi 13.

Työtarjouksista saatujen tilausten onnistumisprosentti kaikkien vastanneiden kesken oli 36% (kuva 13). Kuitenkin vain kuusi vastanneista ilmoitti että työtarjoukset olivat johtaneet työtilauksiin. Jos jätetään huomiotta poikkeava sadan työtarjouksen ja 50 tilauksen metsäpalveluyritys, 22% työtarjouksista oli johtanut työtilauksiin.



Kuva 13, Metsässä toimijoiden tekemät työtarjoukset ja vastaanottamat työtilaukset, keltainen palkki ilmaisee että toimija oli löytänyt palvelusta vanhoja kohteita.

Kaikista kyselyyn vastanneista metsässä toimijoista alle puolet oli siis koettanut hyödyntää palvelua muuten kuin satunnaisilla työtarjouskokeiluilla. Näistä seitsemästä toimijasta vain kolme ilmoitti saaneensa enemmän kuin viisi työtilausta. Kyselyyn vastanneiden metsässä toimijoiden ei siis voi katsoa hyödyntäneen palvelua kovin laajasti, eivätkä nekään toimijat jotka ovat yrittäneet ole saaneet suurta määrää tilauksia, yhtä poikkeusta lukuun ottamatta.

Kysyttäessä Metsään Palstat -palveluun listautumisen kautta suoraan metsänomistajilta saatuja yhteydenottoja, kuudestatoista kysymykseen vastanneesta viisi ilmoitti metsänomistajan löytäneen vastaajan palvelun kautta. Kolme yhteydenottoja saanutta oli metsäpalveluyrityksiä, joille palveluun listautumisen kuvittelisi olevan suurin markkinointi etu. Yhteydenottoja saaneiden yhteydenottojen määrän keskiarvo oli alle kaksi. Voidaan siis sanoa etteivät toimijat ainakaan kokeneet että palveluun listautumisesta olisi ollut juurikaan hyötyä, ja että metsänomistajat eivät olleet toimijoiden näkemyksestä käyttäneet palvelun toimijahakua.

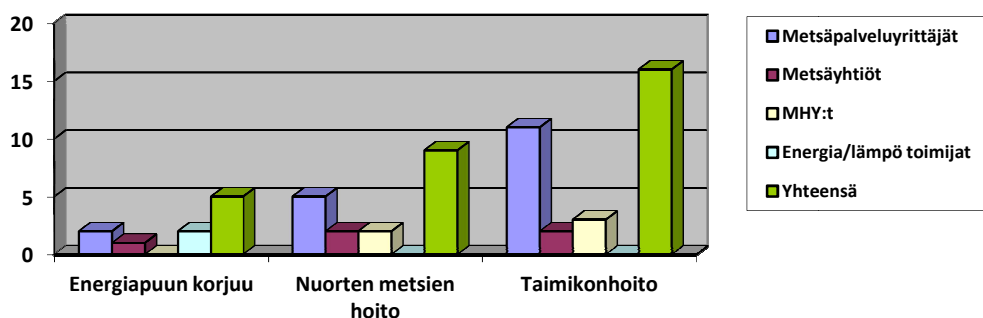
4.2.5 Metsään Palstat -palvelussa olevat vanhentuneet työkohteet

Metsässä toimijoilta kysyttiin kysymyksessä 12, ovatko he törmänneet palvelussa työkohteisiin, joiden työt ovat olleet tehtyinä, ja pyydettiin esittämään arvio kuinka monta kohteita oli ollut. Kohtaan vastasi 19 kyselyyn vastannutta. Kolmetoista vastannutta oli löytänyt palvelusta vanhentuneita kohteita, ja yhdeksän täsmensi kohteiden määrää. Yhtä lukuun ottamatta kaikki vastaajat joiden voitiin työtarjosten määrän kautta nähdä käyttäneen palvelua laajemmin, olivat löytäneet vanhentuneita kohteita. Vanhentuneiden kohteiden määrän täsmennys vaihteli yhdestä kymmeneen.

Metsään Palstat -palvelussa Pirkanmaalla on siis selvästi esiintynyt useampia vanhentuneita työkohteita. Vanhentuneita kohteita oli myös löytynyt sitä enemmän, mitä enemmän palvelua oli käytetty.

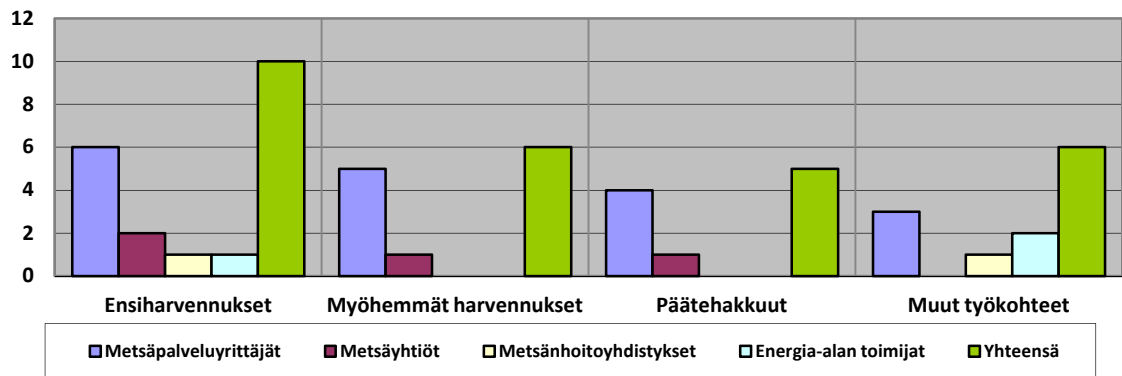
4.2.6 Metsään Palstat -palvelun nykyisten työkohteiden tärkeys ja lisättävät työkohteet.

Metsässä toimijoita pyydettiin valitsemaan Metsään Palstat -palvelun tärkeimmät työkohteet Pirkanmaalla kohdassa neljätoista. 19 kyselyyn vastanneista vastasi kysymykseen. Vastaajat pystyivät valitsemaan useamman työkohdetyypin taimikonhoidosta, nuorten metsien hoidosta ja energiapuun korjuusta. Taimikonhoitoa pidettiin tärkeimpänä 16 valinnalla, nuorten metsien hoitoa toiseksi tärkeimpänä yhdeksällä ja energiapuun korjuun nimesi tärkeäksi viisi vastanneista (kuva 14). Metsäpalveluyrittäjät, metsäyhtiöt ja metsänhoitoyhdistykset nimesivät yhtä lukuun ottamatta kaikki taimikonhoidon ja noin puolet nuorten metsien hoidon, energiapuun korjuuta pitivät tärkeänä oletetusti energiayhtiö ja lämpöyrittäjä, sekä yksi metsäyhtiö ja kaksi metsäpalveluyrittäjistä.



Kuva 14, Metsään Palstat -palvelun työkohteiden tärkeys

Kohdassa viisitoista kysyttiin mitä työkohteita toimijat pitävät tärkeinä lisättäväksi Metsään Palstat -palveluun. Vastaajat saivat valita kolmesta valmiista vaihtoehdosta useamman, ja nimetä omansa. Vastausvaihtoehdot olivat ensiharvennus, myöhemmät harvennukset sekä päätehakkuit. Viisitoista kyselyyn vastanneista vastasi kysymykseen. Eniten palveluun toivottiin ensiharvennuksia, jonka nimesi kymmenen vastanneista (kuva 15). Myöhempiä harvennuksia ja päätehakkuita pidettiin toiseksi tärkeimpinä. Muina työkohteina palvelussa jo oleva energiapuun korjuu nimettiin kahdesti energia-alan toimijoiden toimesta. Yksi oman vastauksen nimennyt pienempi toimija toivoi taimikon varhaishoitoa, yksi erityishakkuita kuten maisema- ja tonttihakkuit ja yksi energiapuun korjuuseen liittyvää ennakkoraivausta, näkemäraivausta. Toinen isoista metsäyhtiöistä toivoi palveluun vain ensiharvennuksia, toinen kaikkia hakkuita. Metsänhoitoyhdistyksistä toinen valitsi myös vain ensiharvennukset ja toinen nimesi taimikon varhaishoidon.

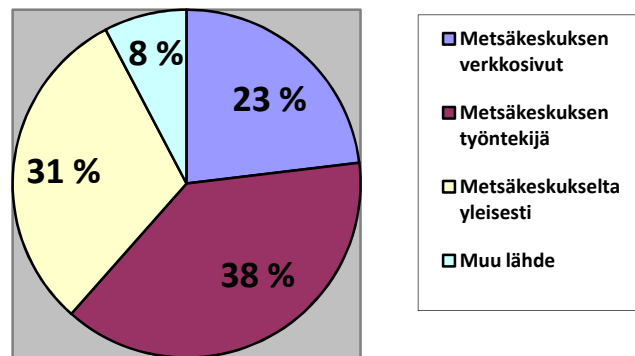


Kuva 15, Toimijoiden toiveet Metsään Palstat -palveluun lisättäväksi työkohteiksi

Tärkeimpänä nykyisenä työkohteena Metsään Palstat -palvelussa pidettiin siis taimikonhoitoa. Energiapuun korjuuta pitivät tärkeänä vain energia-alan toimijat, sekä yksittäiset metsäpalveluyritykset. Nuorten metsien hoito sijoittui tärkeydessä kahden edellisen väliin. Metsäpalveluyrittäjät toivoivat varsin tasaisesti kaikkia hakkuumuotoja lisättäväksi palveluun, mutta eniten toivottiin harvennuksia. Yksikään metsänhoitoyhdistyksistä ja vain toinen metsäyhtiöistä näki että palvelu tarvitsisi työkohteiksi myöhempiä harvennuksia tai päätehakkuita. Luultavasti erikoistuneet metsäpalveluyrittäjät toivoivat palveluun myös oman erikoisalansa työkohteita.

4.2.7 Metsässä toimijoiden ensikontakti Metsään Palstat -palveluun

Toimijoita pyydettiin kertomaan kohdassa 16. omin sanoin missä he kuulivat Metsään Palstat -palvelusta. Kohtaan vastasi neljätoista kyselyyn vastannutta. Verkkosivuilta palvelusta oli lukenut kolme, viisi oli kuullut palvelusta suoraan metsäkeskuksen työntekijältä ja neljä nimesi metsäkeskuksen yleisesti (kuva 16). Yksi metsänhoitoyhdistyksen toimihenkilö oli kuullut palvelusta oman organisaationsa kautta.

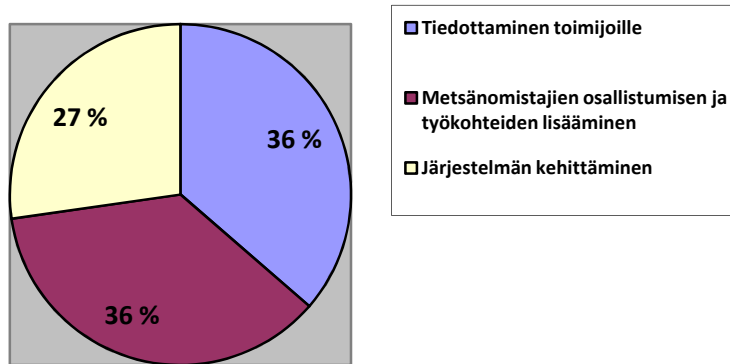


Kuva 16, Metsässä toimijoiden ensikontakti Metsään Palstat -palveluun

Metsäkeskus on siis ollut keskeisessä asemassa toimijoiden saamiseen mukaan palveluun. Verkk- ja suoraan henkilöltä henkilölle markkinoinnilla on ollut selvää osuutta toimijoiden mukaan saannissa.

4.2.8 Toimijoiden kehittämisehdotuksia Metsään Palstat -palvelusta

Kysymys seitsemäntoista oli avoin kysymys toimijoille siitä, mikä olisi toimivin keino houkutella lisää käyttäjiä palveluun. Kysymykseen vastasi kaksitoista kyselyyn vastanneista. Kolme vastanneista antoi jonkinlaisen ehdotuksen järjestelmän kehittämisestä. Neljä ehdotti toimijoihin kohdistuvaa aktiivisempaa tiedottamista, ja samoin neljä nimesi keinoksi laajemman metsänomistajien mukaan houkuttelemisen ja työkohteiden määrän lisäämisen (kuva 17). Vapaisiin kommentteihin näkemyksiään palvelun kehittämisestä tarjosi kymmenen vastaajista. Yhteensä vapaita kommentteja tuli kolmeltatoista vastaajalta, mutta kolme vastauksista oli joko epäoleellisia, viittauksia muihin vastauksiin tai epärakentavia.



Kuva 17, Metsässä toimijoiden näkemyksiä toimijoiden saamiseksi palveluun

Konkreettiset ehdotukset järjestelmän parantamiseksi sisälsivät useampien työkohdetyyppien lisäämisen ja mahdollisuuden metsänomistajille helpommin ilmoittaa kohteitaan muuten kuin verkon kautta. Muutakin kuin verkkopohjaista ilmoitustapaa pidettiin tärkeänä metsänomistajien korkean keski-ian vuoksi. Lisäksi yksi toimija ehdotti, että palveluun lisättäisiin toimijoiden tueksi CRM tyyppinen myynti- ja asiakasrekisteri ominaisuus.

Kolme vapaista kommentista toivoi palveluun lisää työkohteita ja vanhentuneiden kohteiden poistoa. Kaksi toimijaa valitti vanhentuneiden työkohteiden määrää ja ehdotti jonkinlaista monipuolisempia tapoja selata työkohteita. Samoin kaksi toimijaa ehdotti työkohteisiin karttapohjaa jonka voi liittää suoraan gps-navigaattoriin. Yksi toimijoista oli sitä mieltä, että palvelussa olleet kohteet olivat taimikonhoidon osalta olleet liian aikaisia ja energiapuun korjuun osalta liian pieniä järkeviksi työmaiksi. Myös tarkempia ja ajantasaisempia tietoja kohteista, esimerkiksi runkolukuja pyydettiin. Lisäksi metsäyhtiön edustaja ehdotti, että kohteesta tehdyt tarjoukset näkyisivät palvelussa, jolloin muutkin toimijat saattaisivat ryhtyä tekemään tarjouksia ja syntyisi kilpailua.

Toimijoita houkutellessaan järjestelmän pitäisi siis sisältää laajemmin ja enemmän työkohteita, ja sitä tulisi kehittää enemmän suuntaan, jossa se tarjoaisi toimijoille parempia työkaluja asiakkuuksien saamiseen ja ylläpitoon. Myös palvelun työkohteiden tietojen tarkkuutta ja laajuutta tulisi parantaa, ja pohtia paikkatieto- ja gps-tuen parantamista. Työkohteiden selaamistapoja pitäisi myös laajentaa ja tarjota erilaisia tapoja luokitella kohteita.

4.2.9 Metsässä toimijoiden metsänomistajilta Metsään Palstat -palvelusta kuulema palaute

Kohdassa 18 selvitettiin, keskustelevatko metsänomistajat ja metsässä toimijat palvelusta ja minkälaista palautetta oli vaihdettu. Kohta oli avoin kysymys, johon vastasi kaksitoista kyselyyn vastanneista. Seitsemän vastanneista kertoi, ettei ole kuullut metsänomistajilta palvelusta minkäänlaista palautetta ja kaksi metsäpalveluyrittäjää, että metsänomistajat eivät ole olleet edes tietoisia omien työkohteidensa olleen palvelussa. Kaikki kolme palautetta saanutta pitivät sitä positiivisena. Metsänhoitoyhdistysten edustajat eivät olleet kuulleet metsänomistajilta palvelusta.

Metsään Palstat -palvelulla ei kyselyn valossa voi nähdä olevan kovin suurta vaikutusta metsässä toimijoiden ja metsänomistajien kanssakäymisessä. Tämä on ymmärrettävää, sillä kovin moni metsässä toimijoista ei ollut edes palvelua juuri käyttänyt. Metsänhoitoyhdistysten asiakkaat esimerkiksi eivät luultavasti edes tiedä palvelusta, sillä he voivat olla tottuneita hoitamaan tilojensa työkohteet metsänhoitoyhdistysten kautta. Negatiivisena palautteena voi nähdä sen etteivät metsänomistajat ole tienneet tilansa työkohteiden olemisesta palvelussa. Kyseessä saattaa myöskin olla vain asian unohtaminen, jos rekisteröitymisestä ilmaiseen palveluun on ohimennen sovittu esimerkiksi metsäsuunnitelman teon yhteydessä, ja suunnitelman teosta on kulunut useampi vuosi. Eniten palvelua käyttänyt metsäpalveluyrittäjä oli kuullut metsänomistajilta positiivista palautetta, jota voi pitää jonkinlaisena mittarina siitä, että palvelu toimii hyvin kunhan sitä onnistuu hyödyntämään.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Metsään Palstat -palvelun tarpeellisuus

Metsäkeskuksen toimihenkilöistä lähes kaikki pitivät palvelua tarpeellisena, vaikka palvelun toimivuus sen kohderyhmien palvelussa saikin huonompia arvosanoja. Metsässä toimijat sen sijaan antoivat palvelun tarpeellisuudellekin huonompia arvosanoja toimivuuden lisäksi. Koska palvelu on metsäkeskuksen oma, on ymmärrettävää että organisaation toimihenkilöt myös pääosin seisovat sen takana, vaikka tietävätkin palveluun liittyvistä ongelmista. Metsässä toimijat sen sijaat oletettavasti herkemmin pettyvät palveluun ja pitävät sitä tarpeettomana, koska eivät ole kokeneet sen onnistuneen tavoitteessaan tai auttaneet liiketoimissa. Vapaiden kommenttien perusteella voi sanoa, että vastanneista metsässä toimijoista muutama oli jo pettynyt palveluun niin pahasti, ettei juuri ollut kiinnostunut siitä enää. Suurempi osa metsässä toimijoista oli kuitenkin sitä mieltä, että palvelu on tärkeä ja hyödyllinen, kunhan se vain toimisi niin kuin on tarkoitettu. Eniten palvelua arvostivat ne metsäpalveluyrittäjät, jotka olivat käyttäneet sitä aktiivisimmin, sekä isompien metsäyhtiöiden edustajat. Toimintaan pettyneitä taas olivat sitä vähän käyttäneet pienemmät toimijat. Myös kaksi alueen metsänhoitoyhdistyksistä piti palvelua melko tarpeettomana, mutta näiden vastauksista ei käy selkeästi ilmi mistä mielipide johtui. Metsänhoitoyhdistykset tietysti saavat palvelun tarjoamaa metsävaratietoa muutenkin. Kolmas alueen metsänhoitoyhdistys taas piti palvelua hyvin tarpeellisena.

Voidaan siis sanoa että, Metsään Palstat -palvelulle on tilausta, kunhan sitä vaivaavat ongelmat saadaan poistettua. Suurin osa palvelua Pirkanmaalla hyödyntäneistä toimijoista oli metsäpalveluyrityksiä, joten niitä voidaan pitää palvelun tärkeimpänä kohderyhmänä ja hyötyjänä. On siis tärkeää saada toimijat uskomaan palvelun kehittymiseen ja jatkoon, metsäkeskuksen omat työntekijät arvostavat sen tarpeellisuutta ennestään.

5.2 Palvelun helppokäyttöisyys ja käyttöönotto

Palvelu sai helppokäyttöisyydestään selkeät arvosanat niin suunnittelijoilta kuin toimijoiltakin. Voidaan siis sanoa että, palvelun verkkosivujen tekniset ominaisuudet ja suunnittelu ovat olleet onnistuneita. Yksittäisellä vastaajalla oli ollut ongelmia palvelun helppokäyttöisyyden kanssa, mutta kyseinen vastaaja suhtautui myös kaikkeen muuhun palvelussa hyvin asenteellisesti ja negatiivisesti. Lisäkoulutuksen tarve oli myös kummissakin ryhmissä hyvin pieni, joten metsäkeskuksen järjestämiin koulutusiltoihin tai vastaaviin ei kyselyn valossa ole suurta tarvetta. Suunnittelijoistakin pääosa koki, että oli saanut hyvin tai melko hyvin tietoa palvelun käyttöönotosta.

Palvelun käyttöönotto oli myös sujunut helposti lähes kaikilta toimijoilta. Rekisteröitymiskäytäntöä voidaan siis pitää toimivana. Metsäkeskuksen toimihenkilöiltä palvelu sai heikommat arvosanat käyttöönoton sujumisesta. Tätä voi selittää se, että osa toimihenkilöistä koki, ettei heillä ole ollut täysin riittävästi aikaa palvelun käyttöönottoon. Lisäksi moni toimihenkilöistä oli varmasti tietoinen palveluun liittyvistä ongelmista ja laski ongelmat mukaan käyttöönoton sujumiseen. Toimihenkilöiden ajan riittävyyteen tulisi myös kiinnittää huomiota. Neljä toimihenkilöistä koki, ettei aikaa riittänyt hyvin markkinointiin, ja kolme, ettei sitä riittänyt hyvin käyttöönottoon. Kun toimihenkilöt on listattu toiseksi pääasiallisista lähteistä, joista toimijat ovat palvelusta kuulleet, tulisi olla tärkeää, että toimihenkilöillä on kaikilla riittävästi aikaa toteuttaa palvelun markkinointia.

5.3 Palvelun ongelmat

Kumpikaan tutkimusryhmistä ei nähnyt, että Metsään Palstat -palvelu onnistuisi erityisen hyvin palvelemaan kohderyhmiään. Suunnittelijoiden mielipiteet olivat hieman positiivisella puolella, kun taas toimijoiden hieman negatiivisella. Palvelun käytettävyyttä ei kuitenkaan pidetty ongelmana ja sen tarpeellisuudesta oli myönteisiä näkemyksiä.

Ennalta oli tiedossa, että palvelussa on joukko vanhentuneita kohteita, ja että käytössä on ollut vain rajattu määrä työkohdetyyppejä. Lähes kaikki palvelua enemmän käyttäneet toimijat olivat löytäneet siitä vanhentuneita kohteita ja lähes kaikki

vastanneista kummastakin ryhmästä näki, että palveluun tulisi saada lisää työkohteita. Ennako-odotuksina tiedetyt ongelmat siis olivat myös toimijoiden ja suunnittelijoiden näkemyksestä paikkaansa pitäviä. Palveluun tulisi luoda jonkinlainen toiminto, joka poistaa vanhentuneita kohteita esimerkiksi tietyn kohteen iän jälkeen, sekä toiminto jossa työsopimukseen johtanut työkohte poistuisi automaattisesti. Lisäksi palvelu pitäisi laajentaa koskemaan laajempaa työkohte määrää, joissa tärkeimpänä ovat ensi- ja myöhemmät harvennukset.

Vapaissa kommentteissa ja kysyttäessä, mikä olisi toimivan tapa saada metsänomistajia mukaan palveluun, moni toimijoista ilmoitti että palvelussa olisi jo suurin osa varteenotettavista toimijoista, mutta sieltä ei vain löytyisi toimijoille tarpeeksi työkohteita jotta palvelun käyttö olisi mielekästä. Toimijoiden mielenkiinnon ylläpitämiseksi ja lisätoimijoiden houkuttelemiseksi olisi siis tärkeää kasvattaa palveluun työkohteitaan ilmoittavien metsänomistajien määrää. Toisaalta, Timo Hännisen opinnäytetyössä metsänomistajien kokemuksista todetaan, että myöskin metsänomistajat olivat kokeneet, ettei työkohteisiin saa riittävästi tarjouksia. (Hänninen 2008) Myös yksi metsäkeskuksen toimihenkilöistä oli kuullut metsänomistajilta vastaavaa palautetta. On mahdollista, että palvelun käyttöönotto ja käyttäjämäärät ovat olleet sen verran pienipiirteisiä, ettei sen käyttämisestä ole ollut toistaiseksi suurta hyötyä kuin yksittäisille toimijoille jotka ovat aktiivisuudellaan saaneet palvelussa olleet tuoreet ja hyvät työkohteet. Kun palvelua ei ole aktiivisesti käyttänyt kuin harva toimijoista, on metsänomistajienkin työkohteita jäänyt palveluun ilman tarjouksia, varsinkin jos osa niistä on ollut metsässä toimijoille epäedullisia pienempiä työmaita.

Metsään Palstat -palveluun tulisi siis lisätä uusia työkohtetyyppejä, joka omalta osaltaan toisi varmasti mittavasti lisää metsänomistajia ja työkohteita, ja itsessään lisätä niiden metsänomistajien määrää, jotka rekisteröivät työkohteensa palveluun. Näin useamman toimijan saisi kiinnostumaan palvelusta ja metsänomistajien työkohteet saisivat enemmän työtarjouksia. Metsäkeskusten toimihenkilöiden panosta ja ajankäyttöä palveluun tulisi siis lisätä tai nimittää sille jonkinlaisia alueellisia vastuuhenkilöitä, joilla on riittävästi aikaa keskittyä palvelun markkinointiin. Palvelu tarvitsisi tavallaan uudelleenkäynnistämistä, minkä se Metsään.fi -palvelun kautta on toki saamassakin.

5.4 Palvelun kehittämisehdotukset

Kyselyn vapaissa kommentteissa esitettiin useita toivomuksia ja ehdotuksia palvelun kehittämiseksi. Osa vastaajista oli selkeästi jaksanut miettiä, miten palvelun edellytyksiä auttaa toimijoita ja metsänomistajia voisi parantaa.

Pienempinä parannuskohteina voisi pitää vahtipalvelua, jossa toimija saisi automaattisesti sähköpostia tietyistä työkohteista annettujen kriteerien täytyttyä, sekä toimintoa jossa näkyisi työkohteet, joista on tehty tarjouksia. Kuviotietojen tarkennuksen ja GPS-laitteiden kanssa yhteensopivuuden lisääminen vaatisi enemmän panostusta, ja Metsään.fi palvelun pitäisi täyttää nämä toiveet. Toimijoille suunnatun laajemman ja kokonaisvaltaisemman CRM tyyppisen asiakkuuksien- ja myynnihallinnan toimintoja sisältävän palvelun lisääminen taas ei välttämättä kuulu metsäkeskuksen toimikuvaan, ja tarkoittaisi että palvelusta olisi tarpeen vaatia suurempaa käyttömaksua.

6 POHDINTA

Pirkanmaan metsäkeskuksesta pyydettiin tätä tutkimusta, jotta selviäisi millaisia kokemuksia ja mielipiteitä metsäkeskuksen omalla väellä ja metsässä toimijoilla oli ollut Metsään Palstat -palvelusta. Tuloksia oli tarkoitus käyttää palvelun jatkon kehittämisessä, sekä varmasti myös Metsään.fi -palvelun käyttöönotossa Pirkanmaalla. Palvelu oli kyselyn tekohetkellä ollut käytössä neljä vuotta maanlaajuisena, joten sillä on ollut hyvin aikaa käyttäjäkunnan luomiseen.

Tutkimusraporttia kirjoittaessa selvisi, että ainakin yhteen kyselylomakkeen kysymykseen oli tullut virhe, joka mahdollisti sen tulkinnan monella tavoin. Kysymyksiä laadittaessa olisi myös voinut enemmän koettaa helpottaa palvelun ongelmien erittelyä erilaisin monivalintakysymyksin, eikä vain luottaa avoimiin kysymyksiin. Onneksi moni vastaajista jaksoi antaa palautetta myös avoimesti.

Tutkimuksessa selvisi, että palvelua ei voi pitää erityisen hyvin onnistuneena Pirkanmaan alueella, joskin se on onnistunut palvelemaan joitain metsässä toimijoita. Ongelmana on ollut työkohteiden pieni määrä ja vanhuus, ja jo tehtyjen työkohteiden jääminen palveluun. Palvelun käyttäjät ovat olleet turhautuneita siihen ettei heidän alueellaan ole työkohteita, ja siihen että oikeita kohteita täytyy seuloa vanhojen joukosta. Tästä on voinut myös seurata, ettei kovin moni metsässä toimija ole jaksanut käyttää palvelua aktiivisesti, ja metsänomistajien työkohteet ovat jääneet ilman tarjouksia.

Palvelun teknisessä käytettävyydessä ei ilmennyt mitään ongelmia, ja pääosin metsäkeskuksen työntekijöiden aika oli riittänyt heille määrättyihin markkinointitehtäviin vähintään kohtuullisesti. Pitää siis pohtia, voiko palvelun käyttäjien ja työkohteiden pieni määrä johtua siitä, ettei sitä alunperin ole ryhdytty markkinoimaan ja läpi viemään riittävän tehokkaasti. Metsäkeskuksen on selvästi syytä miettiä uusia keinoja palvelun käyttäjäkunnan kasvattamiseksi, ja ryhdyttävä heti alussa näihin toimenpiteisiin kuin Metsään.fi -palvelu tulee käyttöön. Muuten on riskinä se, ettei sinänsä tärkeänä ja hyvänä pidetty idea tarjota metsänomistajille ja metsässä toimijoille kohtaamispaikka jossa käydä kauppaa vapaasti ikinä saavuta sellaista kriittistä massaa, että palvelu lähtee todenteolla käyntiin.

Vaikka metsänomistajien keski-ikä on tällä hetkellä hyvin korkea, se tulee kuitenkin väistämättä laskemaan, ja yhä useampi metsänomistaja tulee olemaan henkilö, jolle verkon käyttäminen on jokapäiväistä. Metsänomistajat tulevat tulevaisuudessa myös asumaan yhä useammin kaukana omistamaltaan tilalta. Myös monet muutkin palvelut ovat siirtymässä tai jo siirtyneet verkkoon ja jatkossa siirtymisen tahti tuskin ainakaan hidastuu. Metsässä toimijat ottavat myös varmasti mielellään vastaan palvelun, jossa voi helposti löytää uusia asiakkaita ja työkohteita, on vaikea kuvitella muutakaan. Voisi siis kuvitella että Metsään Palstat -palvelulle ja tulevalle Metsään.fi palvelulle on selvää ja kiistatonta tilausta tulevaisuudessa, ja niiden kaltaisten hankkeiden kehittäminen melko välttämätöntä. Mikään palvelu ei kuitenkaan toimi, jos tarpeeksi moni ei siitä tiedä. Metsäkeskuksen tulisi siis ratkaista miten markkinoida palvelua riittävän monelle metsänomistajalle ja metsässä toimijalle ja miten sen ongelmakohtat ja kehitystarpeet voisi hoitaa. Näin voitaisiin saavuttaa sellainen käyttäjäkunta, että palvelu todella toimisi siinä mihin se on tarkoitettu, ja sen käytöstä tulisi enemmän normi kuin poikkeus.

LÄHTEET

Hänninen, T. 2008, Metsänomistajien kokemuksia ja odotuksia Metsään Palstat - verkkopalvelusta. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kansallinen Metsäohjelma 2015. 2010., Julkaistu 16.12.2010.
http://www.mmm.fi/attachments/metsat/kmo/5ywLDJ2Uy/Kansallinen_metsaohjelma_2015_Valtioneuvoston_periaatepaatos_16.12.2010.pdf Luettu 11.2.2012

Laki Metsäkeskuksista ja metsätalouden kehittämiskeskuksesta 18.12.1995/1474.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19951474> Luettu 11.2.2012

Metsäkeskus ja alueet. 2012., Päivitetty 11.1.2012, verkkosivu,
<http://www.metsakeskus.fi/metsakeskus-ja-alueet> Luettu 11.2.2012

Metsäkeskus Metsänkäyttöilmoitus. 2012., Päivitetty 24.1.2012, verkkosivu
<http://www.metsakeskus.fi/asiointi-ja-lomakkeet/metsankayttoilmoitus> Luettu 11.2.2012

Metsäkeskuksen metsäpalvelut. 2012., Päivitetty 25.1.2012, verkkosivu
<http://www.metsakeskus.fi/metsapalvelut> Luettu 11.2.2012

Metsäkeskus 2012, Metsään.fi asiointipalvelu., Päivitetty 14.3.2012, verkkosivu
<http://www.metsakeskus.fi/web/10156/32> Luettu 11.2.2012

Metsäkeskus Metsään.net verkkometsäsuunnitelma. 2012., Päivitetty 10.1.2012, verkkosivu
<http://www.metsakeskus.fi/metsapalvelut/metsaan-net-verkkometsasuunnitelma> Luettu 11.2.2012

Metsäkeskuksen organisaatio. 2012., Päivitetty 2.2.2012, verkkosivu
<http://www.metsakeskus.fi/metsakeskus-ja-alueet/organisaatio> Luettu 11.2.2012

Metsään Palstat 2012, metsäkeskus. <https://palstat.metsakeskus.fi/> Luettu 11.2.2012

Mette - metsätalouden verokirjanpito 2012. <http://www.metsavero.fi/> Luettu 11.2.2012

Metsäyhtiöiden verkkometsäsuunnitelmat. 2012., Luettu 11.2.2012

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

<http://www.storaensometsa.fi/Metsanomistajat/eMetsa-esittely>

[http://w3.upm-kymmene.com/upm/internet/cms/upmma.nsf/lupgraphics/metsasoppi.pdf/\\$file/metsasoppi.pdf](http://w3.upm-kymmene.com/upm/internet/cms/upmma.nsf/lupgraphics/metsasoppi.pdf/$file/metsasoppi.pdf)

MHY SilvaNetti. 2012. http://www.mhy.fi/mhy/suunnittelu/fi_FI/nettisuunnitelma Luettu 11.2.2012

Suomen metsäkeskuksen johto aloitti Lahdessa 2012., Lehdistötiedote, Julkaistu 23.1.2012

http://www.metsakeskus.fi/fi_FI/c/document_library/get_file?uuid=4ff2f8ae-95d7-4170-a557-f13c98835f08&groupId=10156 Tulostettu 11.2.2012

Sinkkonen, I., Nuutila E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake metsäkeskuksen toimihenkilöille

Sivu 1

Metsään Palstat -palvelun kysely Metsäkeskuksen suunnittelijoille

1) Tehtävä Metsäkeskuksessa:

2) Toimialue

3) Kuinka tarpeellisenä koet Metsään Palstat palvelun?

(5=Hyvin tarpeellinen 1=Ei tarpeellinen)

4) Miten Metsään Palstat palvelu onnistuu metsänomistajien palvelussa?

(5=Hyvin 1=Huonosti)

5) Miten Metsään Palstat palvelu onnistuu toimijoiden palvelussa?

(5=Hyvin 1=Huonosti)

6) Kuinka helppokäyttöisenä pidät Metsään Palstat palvelua?

(5=Hyvin helppokäyttöisenä 1=Vaikeakäyttöisenä)

7) Miten verkkopalvelun käyttöönotto on sujunut?

(5=Hyvin 1=Huonosti)

8) Miten hyvin olet itse saanut tietoa palvelun käyttöönotosta?

(5=Hyvin 1=Huonosti)

9) Kuinka riittävästi sinulla on ollut aikaa palvelun käyttöönottoon?

(5=Hyvin 1=Huonosti)

10) Kuinka riittävästi sinulla on ollut aikaa palvelun markkinointiin?

(5=Hyvin 1=Huonosti)

11) Toivotko lisäkoulutusta Metsään Palstat palvelusta?

(5=Paljon tarvetta 1=Ei tarvetta)

12) Mitä työkohteita pidät tärkeinä lisättäväksi Metsään Palstat palveluun?

Voit valita useita vaihtoehtoja

Ensiharvennukset

Harvennukset

Päätehakkuut

Jokin muu:

13) Miten ja missä tilanteessa markkinoit palvelua metsänomistajille?

Metsäsuunnitelman maastotöiden yhteydessä

Metsäsuunnitelman luovutuksen yhteydessä

Muun neuvonnan yhteydessä

Puhelinneuvontana

Jokin muu:

14) Oletko markkinoinut palvelua toimijoille, ja miten ja missä tilanteessa?

Olen, miten ja missä:

En ole

15) Mitkä olisivat mielestäsi toimivia keinoja saada toimijoita mukaan palveluun?**16) Millaista palautetta olet saanut metsänomistajilta tai toimijoilta Metsään Palstat palvelusta?****17) Onko palvelussa mielestäsi puutteita tai selviä kehittämiskohteita, jos niin mitä?****18) Vapaat kommentit**

Metsään Palstat kysely - Toimijat

1) Onko toimija: Puunostaja, Metsäpalvelun tarjoaja, Energiapuun korjaaja/välittäjä

2) Kuinka hyvin tunnet Metsään Palstat palvelun?

(5=Hyvin 1=Huonosti)

3) Kuinka tarpeellisena koet Metsään Palstat palvelun?

(5=Hyvin tarpeellinen 1=Ei tarpeellinen)

4) Kuinka tyytyväinen olet ollut Metsään Palstat palvelun tekniseen toimivuuteen?

(5=Hyvin tyytyväinen 1=Tyytymätön)

5) Miten Metsään Palstat palvelu onnistuu mielestäsi metsänomistajien palvelussa?

(5=Hyvin 1=Huonosti)

6) Miten Metsään Palstat palvelu onnistuu mielestäsi toimijoiden/yrittäjien palvelussa?

(5=Hyvin 1=Huonosti)

7) Kuinka helppokäyttöisenä pidät Metsään Palstat palvelua?

(5=Hyvin helppokäyttöisenä 1=Vaikeakäyttöisenä)

8) Miten verkkopalvelun käyttöönotto sujui?

(5=Hyvin 1=Huonosti)

9) Toivotko lisäkoulutusta Metsään Palstat palvelusta?

(5=Paljon 1=Ei tarvetta)

10) Arvioi kuinka moneen metsänomistajan ilmoitukseen olet tehnyt työtarjouksen:

11) Arvioi kuinka moneen työtilaukseen tarjoukset ovat johtaneet:

12) Onko palvelussa esiintynyt tarjouksia, joiden työt ovat kuitenkin jo olleet tehtynä?

13) Arvioi kuinka monta yhteydenottoa olet saanut metsänomistajilta palvelun avulla:

14) Mitä pidät Metsään Palstat palvelun tärkeimpänä työkohteena nyt?

Voit valita myös useamman vaihtoehdon

15) Mitä työkohteita pidät tärkeinä lisättäväksi Metsään Palstat palveluun?

Taimikonhoito, Nuorten metsien hoito, Energiapuun korjuu

15) Mitä työkohteita pidät tärkeinä lisättäväksi Metsään Palstat palveluun?

Ensiharvennukset, Myöhemmät harvennukset, Päätehakkuut, Joku muu, mikä:

16) Missä kuulit Metsään Palstat palvelusta?**17) Mikä olisi mielestäsi toimivin keino saada toimijoita/yrittäjiä mukaan palveluun?****18) Millaista palautetta olet kuullut metsänomistajilta tai toimijoilta Metsään Palstat palvelusta?****19) Vapaat kommentit:****Lisäkysymykset**

Käytetään tulosten luokittelussa, vastaaminen ei ole välttämätöntä.

20) Onko toimija:

Iso puunostaja, MHY, Metsäpalveluyritys, Muu, mikä:

21) Toimijan/yrityksen toiminta alueet**Pirkanmaalla:**

Pohjois-Pirkanmaa

Itä-Pirkanmaa

Länsi-Pirkanmaa

Etelä-Pirkanmaa

Keski-Pirkanmaa