



## Asiakaskokemus esille metsäpalveluissa

*Rikare skog/Enemmän metsästä* -asiakaslähtöisiä palveluita metsänomistajan päätöksentekoon -projektin tarkoituksena on ollut lisätä ymmärrystä metsänomistajan päätöksenteosta ja kehittää uusia palveluita yritysten kanssa. Ensimmäisessä työpaketissa (WP1) kartoitimme nykytilanteen tutkimuksen ja metsänomistamisen ja palveluiden saralla sekä metsänomistajien ja yritysten näkemyksiä. Tietoa kerättiin WP1:ssä seuraavalla tavalla:

- Kirjallisuuskatsaus olemassa olevasta tutkimuksesta liittyen metsänomistajan päätöksen tekoon
- Kansainvälinen monitieteellinen työpaja, johon kutsuttiin psykologian ja kuluttajatutkimuksen asiantuntijoita
- Olemassa olevien kuluttajille suunnattujen metsäpalveluiden kartoittaminen
- Metsänomistajatyöpajat
- Metsäpalveluyritys ja -yhdistystyöpajat

### **PALVELUIDEN HELPPOUS, TUNTEET JA ASIAKASKOKEMUS**

Kirjallisuuskatsauksen perusteella päätöksiä metsässä ei tehdä niin rationaalisesti kuin on ehkä aiemmin ajateltu. Palvelusta saatua kokemusta tulisi arvioida kokonaisvaltaisesti, kuten kuluttaja-

tutkimus painottaa. Näitä muita elementtejä ovat mm. ongelman ratkaisu, helppous, kokemus, voimaantuminen ja oppiminen. Mielenkiintoista olisiikin kehittää palveluita sen pohjalta, että lisättäisiin voimaantumista, oppimista ja positiivista kokonaisvaltaista asiakaskokemusta. Tunteiden huomioimisella palvelussa on suuri merkitys asiakkaan kannalta. Useat tutkimukset kuluttajatutkimuksen saralla osoittavat, että kuluttajat haluavat helppoutta. Metsäasiat kilpailevat vapaa-ajasta monen muun elämän osa-alueen kanssa, joten metsänomistamisesta ja -palveluista tulisi siis tehdä entistä helpompia metsänomistajan kannalta. Metsänomistajan kontrollia, omia näkemyksiä ja tavoitteita ei tulisi silti sivuuttaa, sillä tutkimukset myös osoittavat, että metsänomistajat eivät mielellään halua luopua kontrollista ja vaikuttamisesta omiin metsäasioihinsa.

### **METSÄPALVELUTARJONTA TÄLLÄ HETKELLÄ**

Tällä hetkellä on jo olemassa suuri määrä erilaisia palveluita, joita voidaan käyttää myös digitaalisesti, valtion tukemia ilmaisia palveluita (metsään.fi) sekä yritysten tarjoamia maksullisia palveluita. Palvelut voidaan jaotella esimerkiksi suunnittelu-, operaatio-, hallinta-, tarkastus-, koulutus-, neuvonta-, luonnontuote- ja virkistyspalveluihin. Suurin osa palveluista keskittyy

operaatio- ja suunnittelupalveluihin. Palveluntuottajan tulisi miettiä, mille metsänomistajasegmentille palvelut on suunniteltu ja kohdentaa palvelun markkinointi ja viestintä sen mukaisiksi. Tutkimukset osoittavat, että metsäpalveluita ei ole suunniteltu asiakkaan näkökulmasta. Palveluita ja toimijoita metsäalalla on paljon, mutta kenttä vaikuttaa uuden metsänomistajan silmissä sekavalta. Suomessa on vain muutamia palveluntuottajia, jotka markkinoivat itseään esimerkiksi eri-ikäismetsätaloudsosaamisella, laatuun kasvattamisella, luonnonhoito- riista- tai ilmastoasioissa. Kirjallisuuskatsaus ja työpajat osoittivat, että tämän hetkiset palvelut eivät tarjoa tarpeeksi tukea metsänomistajalle tehdä päätöksiä metsäänsä koskien, eli tarvetta luoda uusia ja kehittää nykyisiä palveluita on.

#### **METSÄNOMISTAMISEN TAVOITTEET JA LUOTTAMUS**

Metsänomistajatyöpajat osoittivat, että metsän merkitys metsänomistajille on hyvin moninainen, mikä vaikuttaa päätöksentekoon. Metsänomistamisen tavoitteisiin liitettiin mm. raha, linkki sukuun, virkistys ja luonnonhoito. Yleisimmin merkitys koostui monesta tekijästä, mikä tuo haasteen metsäpalveluntarjoajalle. Lisäksi metsänomistamiseen liittyvä byrokratia - verotus, sukupolvenvaihdos, puukauppa ja Kemera-tuki koettiin monimutkaisiksi ja työläiksi, mitkä koettiin riskeinä metsänomistajan passivoitumiselle.

Metsänomistajat kokevat paineita yhteiskunnalta, perheeltään ja yhtiöiltä metsiään koskien. Tähän haasteeseen neuvonnan ja palveluntuottajien tulisi myös vastata eli miten metsänomistajaa tuetaan tekemään hyviä päätöksiä paineiden ristiaallokossa. Metsäneuvojilla on iso rooli tuen ja neuvonantajana - neuvojan luottamuksella ja tuntuudella muodostavat positiivisen merkityksen palvelukokemukselle ja päätöksenteolle. Luottamus ei synny automaattisesti vaan se ansaitaan aikaa myöten. Tulevaisuuden isona kysymyksenä tuleekin olemaan, miten neuvojan ja metsänomistajan välinen luottamus muodostuu, kun

sähköisten- ja Skype-palveluiden määrä lisääntyy. Palveluita tulisi suunnitella niin, että se ei loukkaisi metsänomistajan omia arvoja ja identiteettiä. Myöskään neuvojan omat mielipiteet eivät saisi aiheuttaa negatiivisia tunteita metsänomistajassa. Tässäkin empatia auttaa eli kykyä asettua uuden erilaisen metsänomistajan saappaisiin. Metsäpalveluissa ajatellaan usein ennen kaikkea metsää ja toimenpidettä, eikä metsänomistajaa, vaikka nykyaikana sen pitäisi mennä juuri toisin päin.

Metsäsuunnitelma on edelleen erinomainen työkalu metsänomistajille. Sen tekemiseen osallistuminen olisi todella tärkeää oppimisen ja metsäkokemuksen kannalta. Lisäksi sen tekemiseen osallistuminen sitouttaa metsänomistajan suunnitelmaan. Suunnitelmaa tehtäessä on mahdollista ottaa huomioon pitkän aikavälin ja strategisia päätöksiä sekä erilaisia tavoitteita metsää koskien. Metsäsuunnitelma oli aiemmin pakollinen metsänomistajalle ja täten myös edullisempi kuin nykyään. Tämän vuoksi monet metsänomistajat eivät osaa nähdä metsäsuunnitelman arvoa. Metsäsuunnitelmia tekevien yritysten tulisikin uudelleen muotoilla ja markkinoida metsäsuunnitelmapalveluaan.

#### **MERKITYKSEN LUOMINEN JA PASSIIVISET**

##### **METSÄNOMISTAJAT**

Merkityksen luominen metsälle ja sen omistamiselle on keskeistä, jotta metsänomistaja on aktiivinen. Monet kaupungissa asuvat ja perintömetsää omistavat eivät välttämättä ole edes käyneet metsässään ja metsän merkitys on alkanut tuntua vähäpätöiseltä. Neuvonnan, metsänomistajakoulutuksen tai esimerkiksi lehtijutun perusteella merkitys kuten raha, ilmasto, virkistys tai luonnonsuojelu voivat muodostua ja päätöksiä metsää koskien voi syntyä.

Tällä hetkellä globaali keskustelu ilmastonmuutoksesta sekä kansallinen keskustelu hakkutoista ja hiilinieluista on hyvin irti kytkeytynyt

tavallisesta metsänomistajasta. Metsänomistajat keskeisenä raaka-aineentuottajan on sivuutettu keskustelusta. Metsänomistajat tarvitsisivat neuvontaa ja palveluita, joiden avulla voisi selvästi osoittaa hiilitaseen kasvun. Kun metsänomistaja voisi nähdä ja osoittaa positiivisen ilmastotyön, lisäksi tämä todennäköisesti metsänomistamisen merkitystä.

Passivoituneet metsänomistajat tarvitsevat rauhallisen ja stressittömän paikan ja ajan tehdä päätöksiä koskien metsiään. Yhteiskunnan paineet käyttäytyä kuin ”kunnon metsänomistaja” saattavat lisätä joissain tapauksissa ahdistusta, jolloin passiivisuus lisääntyy. Useat metsänomistajat, jotka tilastojen valossa näyttävät passiivisilta, eivät todellisuudessa ole passiivisia lainkaan. Monet ”passiiviset” metsänomistajat tekevät itse omia kotitarvehakkuita ja raivaavat, siitä ilmoittamatta tai vaalivat metsänmonimuotoisuutta jättämällä hakkuun väliin. Ennen kaikkea he eivät tunne itseään passiivisiksi metsäasioissa, mutta heidän ”passiivisuudelle” ei löydy omaa kategoriaa, eikä heille ole olemassa sopivia metsäpalveluita.

**Lue lisää hankkeesta ja seuraa meitä somessa**

*[www.slu.se/rikareskog](http://www.slu.se/rikareskog)*



**Interreg**  
Botnia-Atlantica  
Euroopan aluekehitysrahast



**Enemmän metsästä**  
Asiakaslähtöisiä palveluita metsänomistajille