

METSÄALAN TULEVAISUUSSEMINAARI
Mitä asiakas- ja käyttäjälähtöisyys tarkoittaa metsä- ja energia-alalla?

Tiistai 10.2.2009 Tieteiden talo, Helsinki

Pienryhmäkeskustelujen yhteenveto

1. Asiakas- ja käyttäjälähtöisyys **on mahdollista huomioida** metsäalan toiminnan kehittämisessä riippumatta näkökulmasta. Asiakas- ja käyttäjälähtöisyyden taustalla ei tarvitse olla kaupallinen tuote tai palvelu. A&K-lähtöisyys voidaan, ja ryhmäkeskustelujen perusteella voidaan päätellä, että **myös tulisi huomioida** yhtä lailla julkisten organisaatioiden palveluiden, T&K-organisaatioiden palveluiden, ekosysteemipalveluiden kuin vaikkapa puusta rakentamisen kehittämisessä. Kyse on lähinnä siitä, että halutaanko A&K ottaa mukaan toiminnan suunnitteluun ja hyväksytäänkö siitä koituva vaivannäkö ja kustannukset.
2. Tästä oltiin yhtä mieltä: *"Asiakslähtöisyys lähtee asiakkaan tarpeista ja niiden huomioonottamisesta"*. *"Asiakkaan mukaan ottaminen alusta asti: ongelma ja tarve häneltä, ratkaisu yhdessä"*. **Mutta kuka on asiakas?** Asiakas on se, joka oikeasti odottaa ja tarvitsee tuotteitamme tai palveluitamme. Markkinalähtöisyys on tärkeä: asiakas on se, joka maksaa. Ei rahamääräisille palveluille asiakas voi olla yhteiskunta: valtio maksaa kansalaisten puolesta. Tärkeintä on miettiä ja määrittää asiakas. Asiakas on pohjimmiltaan henkilö, ei organisaatio. Esimerkiksi pakkaamisen älyratkaisuilla asiakkaita voivat olla kauppaketjun logistiikkajohtaja, tuotteen valmistajan myyntipäällikkö tai kuluttaja, joka hyötyy pakkaukseen sisällytetystä sähköisestä lisätiedosta.
3. Usein tuotteen tai palvelun tuottajan on osattava tunnistaa **asiakkaan asiakkaan tarpeet**: luodaan ratkaisuja omalle asiakkaalle palvelulla hänen omia asiakkaitaan. Esimerkiksi puutuoteteollisuuden asiakas on rakennuttaja, jonka asiakas on kuluttaja. Puutuoteteollisuuden tulisi pystyä toteuttamaan ratkaisuja, jotka parantavat kuluttajan asumismukavuutta. Rakennuttajalle luotaisiin ratkaisuja, joita heidän asiakkaat eli kuluttajat kysyvät.
4. Rakentamisessa **puutuotteiden elinkaarivaikutuksilla** on suuri merkitys. Ne vaikuttavat 1) julkisen mielipiteen kautta 2) kaavoittajan valintoihin ja edelleen 3) rakennuttajan toimintaan sekä myös suoraan 4) rakentajan ostopäätöksiin. Avainasemassa on luotettava tutkimustiedon viestintä, jossa perustellaan luotettavasti puun ekologisuutta rakennusmateriaalina.
5. Uusien tuotteiden ja palvelujen kohdalla on huomattava, että **uusilla tuotteilla on erilainen asiakas kuin olemassa olevilla tuotteilla**. Nykyisten asiakkaiden kanssa kehitetään lähinnä olemassa olevaa tuotetta tai palvelua. Uusi tuote luo uuden markkinan ja haaste on tunnistaa mitä uusia asiakas tekee ja tarvitsee.
6. Metsänomistajat ovat asiakkaita monille yksityismetsätalouden julkisille ja yritysten palveluille. Tarvetta on erityisesti sellaisille palveluille, jotka lähtevät **metsänomistajan tarpeista**. Vastakohta tälle on erään keskusteluun osallistujan kommentti: *"metsäammattilainen on tyytyväinen, kun metsät on hoidettu vaikka väkipakolla, asiakas ei ole tärkeä"*. Metsätaloudessa korostuu kansantalouden näkökulma.