

Kalastajaprofiilit

**Maria Mäkitalo, Susanne Nylund ja
Anna Rahkola**

Metsähallitus
Eräpalvelut ja Luontopalvelut

Metsähallitus, Vantaa, 2023
Asianro MH 9145/2023

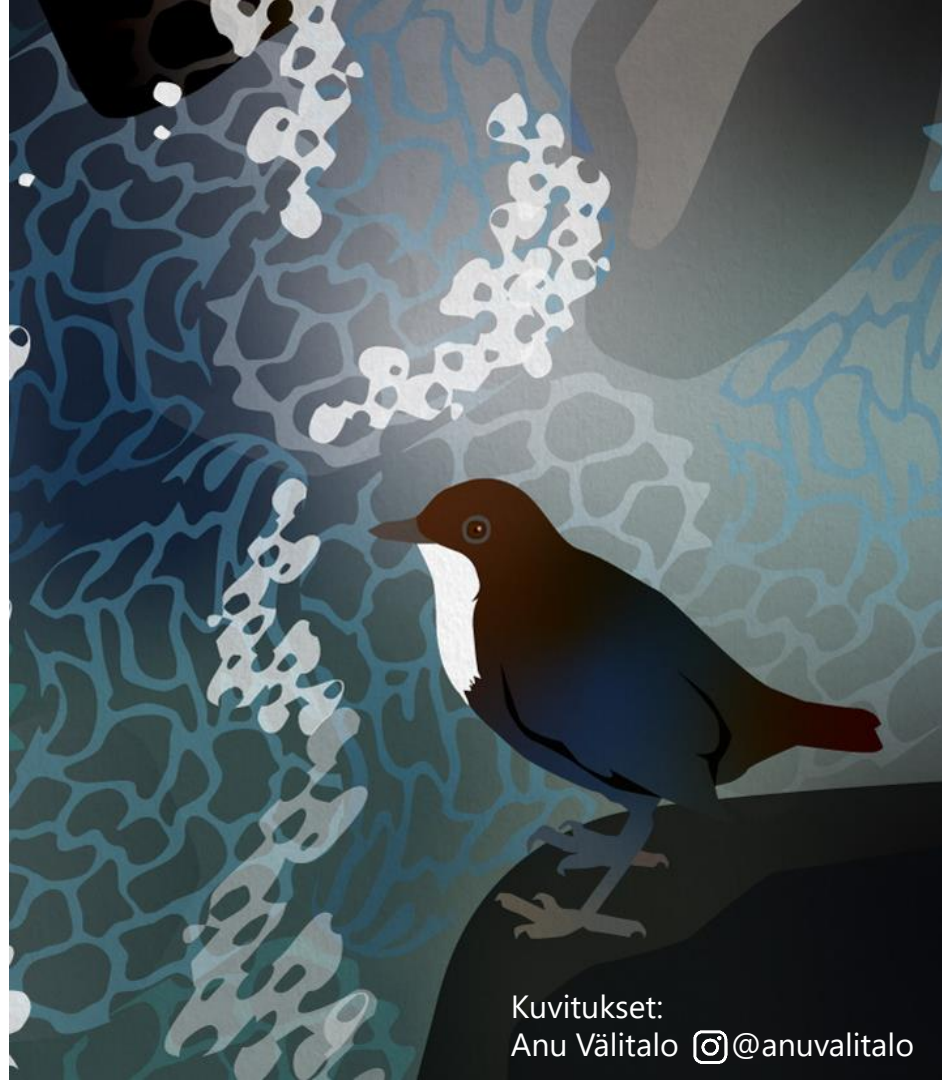


Kalastajaprofiilien käyttäjälle

Toivomme, että Kalastajaprofiilit tarjoavat uusia näkökulmia kalastajayhteisön moninaisuuteen ja edistävät omalta osaltaan kalastajille suunnattujen palveluiden asiakaslähtöistä kehittämistä.

Ennen kaikkea toivomme, että tätä uutta työkalua hyödynnetään aktiivisesti.

Tekijät



Kuvitukset:
Anu Välitalo  @anuvalitalo

Erilaisten asiakasryhmien ymmärtäminen luopohjan palvelukehitykselle

- Metsähallituksen Kalastajaprofiilit on tapa tarkastella erilaisia kalastajatyyppejä sekä heidän motivaatioitaan, tarpeitaan ja ajatusmallejaan. Tämä poikkeaa perinteisestä tavasta tarkastella kalastajaryhmiä kalastustavan tai kalastusmatkailun näkökulmista ja antaa näin uudenlaista perspektiiviä erilaisiin kalastajiin.
- Kalastaja saattaa toisinaan kuulua päivästä tai elämäntilanteesta riippuen eri profiileihin, jolloin hän hakee ja kaipaa kalastusreissultaan ja siihen sisältyviltä palveluilta erilaisia asioita.
- Kalastajaprofiileita voi käyttää monipuolisesti palvelukehityksen ja empatian työkaluna, kun halutaan ymmärtää erilaisten kalastajien käyttäytymistä ja motivaatioita. Niitä voidaan kehittää ja hioa muuttuviin tarpeisiin ja projekteihin läpi organisaation. Profiileista on hyötyä esim. kalastukseen liittyvän viestinnän selkeyttämisessä, maasto-opasteiden suunnittelussa sekä lupa-alueiden ja erilaisten kalastuspalveluiden kehittämisessä.
- Kalastajaprofiilit on muodostettu pohjautuen asiakasymmärrystutkimukseen ja Metsähallituksella niiden kommentointiin on osallistunut laaja joukko asiantuntijoita.
- Suuri kiitos kaikille kalastajille ja ulkonaliikkujille osallistumisesta lukuisiin kyselyihin, tehtäviin, haastatteluihin ja ideointeihin!
- Viittausohje: Mäkitalo, Maria; Nylund, Susanne ja Rahkola, Anna 2023: Kalastajaprofiilit. Metsähallitus, Erä- ja Luontopalvelut. Kuvittaja: Anu Välitalo.



Mitä profiilit ovat ja eivät ole

- Käyttäytymisprofiilit ovat asiakasymmärryksen väline, joka lisää ymmärrystä ja empatiaa asiakkaita kohtaan. Ne ovat arkkityyppisiä, jotka auttavat ymmärtämään erilaisten asiakkaiden käyttäytymistä, asenteita, haasteita, motivaatiota ja arvoja.
- Profiilit pohjautuvat kvalitatiiviseen dataan. Samaistuttava ryhmä voi vaihdella ajan, paikan ja retken tyyppin mukaan – usein samaistuttavaa pintaa voi löytyä useasta eri profiilista.
- Laadulliset profiilit eivät korvaa asiakassegmenttejä. Esim. pyydyskalastajat muodostavat tärkeän asiakasryhmän, mutta jokaisessa Kalastajaprofiilissa voi olla pyydyskalastajia. Molempia tarkastelunäkökulmia tarvitaan ja ne täydentävät toisiaan.
- Kalastajaprofiilit pohjautuvat Metsähallituksen Eräpalveluissa ja Luontopalveluissa kesän ja syksyn 2023 aikana kerättyyn asiakasymmärrykseen: koonti aiemmista asiakastutkimuksista, Erä- ja luontoyhteisön tehtävät, kalastajien ja asiantuntijoiden haastattelut sekä etnografia kalastuskohteella. Lisäksi kalastajaprofiileita on validoitu määrällisellä asiakastutkimuksella.
- Profiilien puhekuplissa olevat lainaukset on muokattu ja yhdistelty tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden kommentteista sekä muusta tutkimusaineistosta.

Erilaisia näkökulmia asiakasryhmiin

ASIAKASSEGMENTTI

- Perustuvat kvantitatiiviseen eli määrälliseen dataan, jota voidaan mitata. Erottelevia tekijöitä voivat olla esim. ikäryhmä, aktiivisuus- tai osaamistaso, kalastustapa tai kalastukseen käytettävä rahasumma
- Helposti mitattavia
- Käytetään perinteisesti esim. markkinoinnin työkaluna
- Metsähallituksen asiakassegmenttejä kalastajissa ovat esimerkiksi kalastonhoitomaksun maksajat, pyydys- ja vapakalastajat, kalastusmatkailijat, aloittelevat kalastajat, esteettömiä palveluita tarvitsevat ja kaupalliset kalastajat.

KÄYTTÄYTYMISPROFIILI

- Perustuvat kvalitatiiviseen eli laadulliseen dataan
- Pohjautuvat mm. käyttäytymiseen ja motivaatioon
- Demografiset muuttujat häivytetään, jotta vältetään stereotyyppisten syy-seuraussuhteiden luominen
- Käytetään holistisessa palvelunkehityksessä.

ASIAKASPERSONA

- Ei välttämättä perustu tutkimukseen tai asiakasymmärrykseen
- Kuvauksia henkilöistä
- Käytetään esim. ohjelmistokehityksessä.



Kalastajaprofiilien perusta

Kalastajaprofiilit on muodostettu tarkastelemalla käyttäjäryhmiä erottelevia dimensioita asiakasymmärrykseen nojaten. Näitä ovat olleet mm.

- motivaatio kalastamiseen: mitä henkilö hakee kalastusreissultaan ja millaisiin tarpeisiin kalastus vastaa
- luontosuhde
- turhautumiset
- suhtautuminen lupa-asioihin ja Metsähallitukseen
- saaliin merkitys
- asenne vastuullisuuteen sekä
- suhde kalastusyhteisöön ja muihin kalastajiin.

Aihiot profiileille ovat syntyneet ryhmittelemällä ja yhdistämällä erilaisia attribuutteja. Niitä on täydennetty kerätyllä asiakasymmärryksellä.

Kalastajaprofiilit



**Kokeileva
kalastelija**



**Luontoyhteyttä
etsivä**




**Intohimoinen
harrastaja**



**Erämaiden
selviytyjä**



**Perinteiden
vaalija**



*Olisi kiva, jos
tulevaisuudessa voisi
kuvitella saavansa
kalaa retkillä ruuaksi
asti.*

Kokeileva kalastelija

Kokeilevan kalastelijan kalareissut ovat satunnaisia, mutta intoa ja kokeilunhalua häneltä ei puutu! Vauhtia hidastaa ainoastaan tiedon puute. Kokeilevan kalastelijan on vaikeaa saada selkoa kalastukseen liittyvistä perusasioista ja usein hän huomaa kaipaavansa kokeneemman kalastajan neuvoja. Kalakaverin rooli on mieluisa ja toiveena on lunastaa omannäköinen paikka kalastusyhteisöstä.

KOKEILEVA KALASTELIJA



Saalisvarmuus



Saaliin valikoiminen



Suhde kalastusyhteisöön



Lupamyönteisyys



Vastuullisuus



Merkityksellisyys

Kokeilunhalu ohjaa tekemistä. Ei koe olevansa varsinainen kalastaja, ennemminkin satunnainen kalastelija tai kalakaveri. Kalastus on keino oppia uutta tai rikastuttaa muita luontoharrastuksia. Mahdollisuus omavaraiseen ruokaan kiehtoo.

Luontosuhde

Kokemushakuinen, utelias ja jopa lapsenomainen suhde luontoon.

Kaipaa

Varmuutta. Havainnoi kokeneempia kalastajia. Epävarmuus voi estää kalastamisen kokonaan.

Turhautumiset

Mistään ei löydy omannäköistä ja helposti haltuun otettavaa tietoa.

Ulkopuolisuuden ja erillisyyden tunne suhteessa kalastusyhteisöön ja alan toimijoihin.

On hämmentävää, että arki-puheessa kalastustermit ovat erilaiset kuin virallisissa yhteyksissä.

Kalastusluvut

On ymmärtämätön lupien suhteen eikä välttämättä edes tiedä niiden tarpeesta.

Tiedontarpeet

Etsii perustietoa kalastusluvista ja -kohteista, kalastukseen liittyvistä säännöistä ja käytännöistä sekä välineistä.

Metsähallitus


Etäinen ja entuudestaan tuntematon toimija.

Vastuullisuus

Noudattaa sääntöjä niin hyvin kuin osaa.

Pohdittavaksi

Monet palveluista on rakennettu sitä ajatellen, että kalastajalla on jo jonkinlaista tietotaitoa. Kuinka palvelumme vastaavat kokemattoman kalastajan tarpeisiin?

An illustration of a seal sitting on a rock in a pond, holding a fishing rod. A dragonfly is flying nearby, and a small bird is perched on a branch in the background. The scene is set in a lush, green environment with hanging vines and leaves.

Kalastuksen tulee olla erittäin vastuullista. Ei saa millään lailla vahingoittaa kaloja tai luontoa. Kaiken pitää tapahtua niin varoen kuin voi.

Luontoyhteyttä etsivä

Luontoyhteyttä etsivä ei ole saaliin perään, vaan pääpaino on luonnon havainnoinnissa. Hän suhtautuu kalastamiseen leppoisasti, mutta luonnon tuhoaminen ja ihmisten välinpitämättömyys saavat Luontoyhteyttä etsivän näkemään punaista. Lupien hankinta on luotaantyöntävää ja Luontoyhteyttä etsivä ajattelee usein toimivansa jokaisenoikeuksien puitteissa.

LUONTOYHTEYTTÄ ETSIVÄ



Saalisvarmuus



Saaliin valikoiminen



Suhde kalastusyhteisöön



Lupamyönteisyys



Vastuullisuus



Merkityksellisyys

Luontoyhteys ja luonnon havainnointi ovat kalastuksen keskiössä. Saaliin saaminen ei ole tärkeää, mutta saatu saalis käytetään ruoaksi.

Luontosuhde

Nöyrä, havainnoiva asenne: ihminen on osa luontoa. Kokee luonnossa olemisen eheyttävänä ja hoitavana.

Kaipaa

Maadoittumista. Etsii yhteyttä itseensä luonnon avulla.

Turhautumiset

Kalastusympäristöllä on suuri merkitys. Tuhottu luonto ja ihmisten ajattelemattomuus herättävät vahvoja tunteita.

Nautin kuvankauniista herkistä maisemista ja luonnontapahtumien seuraamisesta. Kalaakin on joskus kiva saada.

Kalastusluvut

Lupa-asiat eivät ole päällimmäisenä mielessä, lupaviidakko tuntuu hankalalta.

Tiedontarpeet

Luottaa lähipiirinsä tietoihin ja suositteluihin. Jos etsii tietoa, toivoisi pääasioiden selviävän muutamalla klikkauksella.

Metsähallitus

”Meillä on yhteisiäkin intressejä, mutta voisitte tehdä luonnonsuojelun eteen vieläkin enemmän.”

Vastuullisuus

Kokee, että vastuullisuutta vähätellään kalastajien keskuudessa.

Pohdittavaksi

Kuinka voisimme lisätä palveluidemme puhuttelevuutta ja houkuttelevuutta? Millainen viestintä/toiminta lisäisi halukkuutta hankkia luvat?



*Tyhjän pyytäminen
ei opeta mitään.*

Intohimoinen harrastaja

Intohimoinen harrastaja panostaa kalastamiseen. Vaikka markkinoille tulee uusia ja mielenkiintoisia kalastusvälineitä ja -teknologiaa, tärkeintä on ymmärtää saalista ja sen luonnetta; mikä saa kalan nappaamaan. Intohimoinen harrastaja kokee, ettei kalastajana ole koskaan valmis ja juuri se kalastamisessa koukuttaakin.

Kalastusyhteisö on hänelle läheinen ja Intohimoinen harrastaja ottaa mielellään osaa kalastusaiheisiin keskusteluihin.

INTOHIMOINEN HARRASTAJA



Saalisvarmuus



Saaliin valikoiminen



Suhde kalastusyhteisöön



Lupamyönteisyys



Vastuullisuus



Merkityksellisyys

Kalastuksessa kiehtovat jännitys, rajattomat kehittymismahdollisuudet ja ennen kaikkea se, mikä saa kalan tarttumaan.

Luontosuhde

Tehtävänämme on hallita ja hoitaa luontoa.

Kaipaa

Haasteita uusien kalapaikkojen, välineiden ja niksien muodossa.

Turhautumiset

Ymmärtää rajoitusten ja säädösten tarpeellisuuden, mutta on tyytymätön niiden joustamattomuuteen ja perusteluihin.

Oma näkemys suhteessa saaliin valikoivuuteen ja vastuullisuuteen on selkeä. Kalastusyhteisössä esiintyvät eriävät näkemykset haastavat ja turhauttavat.

Jotkut tarvitsevat kalaonnea, mutta taidolla saa sitä, mitä hakeekin.

Kalastusluvut

Pääsääntöisesti hankkii luvat. Panostaa lupiin, kun tuntee saavansa rahoilleen vastinetta.

Tiedontarpeet

Hankkii tietoa monipuolisesti ja aktiivisesti eri lähteistä. On pieni tai iso vaikuttaja omassa yhteisössään.

Metsähallitus

Tuttu toimija, jota Intohimoinen harrastaja ei pelkää tarvittaessa haastaa.


Vastuullisuus

Kokee olevansa *riittävän* vastuullinen.

Pohdittavaksi

Miten voimme tarjota vaikutusmahdollisuuksia, joista on hyötyä palvelukehityksessämme? Kuinka voisimme hyödyntää positiivista sanansaattajaa?

Erämaiden selviytyjä



*Tässä on kaikki,
mitä tarvitsen.*

Kalastamisessa ja luonnonantimilla selviytymisessä on jotain alkukantaista, mikä vetää Erämaiden selviytyjää puoleensa. Hän käyttää paljon aikaa reissujen valmisteluun ja varustautumiseen, sillä luonnossa ollessaan Erämaiden selviytyjä haluaa haastaa itseään ja selviytyä vaikeissakin olosuhteissa.

Rikkoman luonnonrauha on Erämaiden selviytyjälle ehdottoman tärkeää eikä hän katso hyvällä sen häiritsijöitä.

ERÄMAIDEN SELVIYTYJÄ



Saalisvarmuus



Saaliin valikoiminen



Suhde kalastusyhteisöön



Lupamyönteisyys



Vastuullisuus



Merkityksellisyys

Nauttii itsensä haastamisesta luonnossa. Luonnonmukaisen saaliin hyödyntämisessä on jotain alkukantaista.

Luontosuhde

Ihminen on selviytyjänä luonnossa. Luonto on voimakas ja sitä tulee suojella.

Luontokokemuksessa on mukana aika ripaus erämaaromantiikkaa.

Kaipaa

Seikkailua ja luonnonrauhaa.

Turhautumiset

Toivoisi Metsähallituksen rajoittavan erämaahan pääsyä kaupallisilta toimijoilta tai heitä tulisi ainakin ohjeistaa tarkemmin.

Kalastusluvut

Kaipaa joustavuutta lupien suhteen. Naapurimaiden joustavammat lupakäytännöt houkuttelevat.

Tiedontarpeet

Etsii laajasti tietoa eri lähteistä retkien suunnittelun tueksi.

Metsähallitus

Tuntee Metsähallituksen retkeily- ja kalastuspalvelut, mutta ei hahmota eri hallinnollisia vastuualueita

Vastuullisuus

Kalastaa vain tarpeeseen ja haluaa minimoida luontoon jättämänsä jäljen.

Erämaa on hiljaisuutta, ei suuria ihmismassoja varten.

Pohdittavaksi

Erämaiden selviytyjällä on kattava kokemus ja näkemys erämaisten kohteiden tarpeista ja turvallisuustekijöistä. Miten voisimme hyödyntää kokemusasiantuntijuutta?

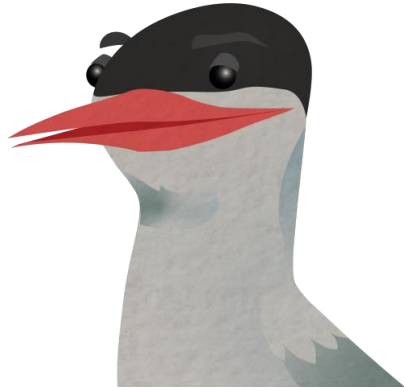
Perinteiden vaalija

*Kelien viileneminen on
ennenkin tarkoittanut
parempaa syöntiä.*



Perinteiden vaalijan on vaikea kuvailla millainen suhde hänellä on kalastukseen tai luontoon; ne ovat niin luonteva osa Perinteiden vaalijaa ja hänen arkeaan. Perinteiden vaalija puuhailee mielellään ulkona ja hyödyntää luonnonantimia arkiruokana. Hän huomaa muutokset tutun vesistön kalakannassa seuratessaan luonnonkiertoa ja tekemällä siitä omia päätelmiä ja tulkintojaan.

PERINTEIDEN VAALIJA



Saalisvarmuus



Saaliin valikoiminen



Suhde kalastusyhteisöön



Lupamyönteisyys



Vastuullisuus



Merkityksellisyys

Kalastaminen on periytynyt osa arkea, elämäntapaa ja identiteettiä: se on myös perinteen ja kulttuurin vaalimista. Kala on arkiruokaa muiden luonnonantimien ohella.

Luontosuhde

Kokee, että luonto on antelias sitä arvostavalle ihmiselle.

Kaipaa

Pysyvyyttä.

Turhautumiset

Kokee tuntevansa paikalliset kalastukseen liittyvät asiat hyvin ja ulkopuolelta tulevat määräykset ja säädökset turhauttavat, mikäli ne tuntuvat epäoikeudenmukaisilta ja muuttuvat alati.

Luonnonantimien hyödyntäminen on minulle jokapäiväistä. Koen tärkeäksi, että ihmisillä säilyy terve yhteys luontoon.

Kalastusluvut

Ostaa luvat, jos uskoo ja luottaa, että niistä on alueelle konkreettista hyötyä, esimerkiksi näkyvänä kalakantojen hoitamisena.

Tiedontarpeet

Ei juurikaan etsi tietoa kalastukseen liittyen. Hyödyntää vertaistietoa.

Metsähallitus

Suhde saattaa olla haasteellinen, mikäli arvomaailmat törmäävät.

Vastuullisuus

Paikkasidonnainen ja käytännönläheinen suhtautuminen.

Pohdittavaksi

Eri sukupolvien näkemuserot: Perinteiden vaaliminen ei ole muuttumattomuutta. Uusi sukupolvi näkee esim. vastuullisuuden laajemmin, mutta he eivät välttämättä tunne vaikutusmahdollisuuksiaan. Toisaalta oikeudentunto yhdistää sukupolvia. Miten voisimme rakentaa keskusteluyhteyttä kalastajien välillä?

Kalastajaprofiilit

Saalisvarmuus

Kuinka tärkeää saaliin saaminen kalastajalle on kokonaisuutta katsottaessa.



Saaliin valikoiminen

Kuinka paljon saaliiksi otettavan kalan lajilla tai koolla on merkitystä (pl. lain mukaan vapautettavat kalat).



Suhde kalastusyhteisöön

Kuinka läheiseksi kalastaja kokee muut kalastajat ja kuuluvuutensa johonkin yhteisöön. Vahva suhde voi tarkoittaa myös sivustaseuraajan roolia.



Lupamyönteisyys

Kuinka tärkeäksi kalastaja kokee lupien hankkimisen ja kuinka suurella todennäköisyydellä hankkii luvat.



Vastuullisuus

Kuinka tärkeää vastuullisuus on kalastajalle ja kuinka vastuullisesti pyrkii yleisesti ottaen arjessaan toimimaan. Tunne omasta vastuullisuudesta voi poiketa todellisuudesta.



Pohdittavaksi Metsähallitukselle

TIEDON SAAVUTETTAVUUS

Monet palveluista on rakennettu sitä ajatellen, että kalastajalla on jo jonkinlaista tietotaitoa. Kuinka palvelumme vastaavat kokemattoman kalastajan tarpeisiin?

Kisällioppiminen on osa kalastuskulttuuria. Kalastajille ei välttämättä edes synny tiedontarpeita, jotka eivät täytyisi kanssakalastajien tiedoilla. Kuinka saamme rakennettua yhteyden myös heihin? Millainen viestintä puhuttelisi heitä?

POTENTIAALISET LUPA-ASIAKKAAT

Mitä kautta tavoitamme esimerkiksi potentiaaliset lupa-asiakkaat, joilla ei ole tietoa lupien olemassa olostai jotka kokevat, ettei *muutama* heitto ilman kalastuslupaa vaikuta isossa kuvassa.

Miksi kalastuslupia maksetaan ja miten luvista saadut varat hyödynnetään? Voisiko tämän avaaminen kasvattaa halukkuutta lupien hankkimiseen? Millaisessa muodossa tai kanavassa tämä tieto löytäisi kohderyhmänsä ja puhuttelisi parhaiten?

VASTUULLISUUS

Vastuullisuudesta kalastukseen liittyen kaivataan enemmän tietoa ja asiallista keskustelua. Voisimme kirkastaa omaa rooliaamme lupaviranomaisena aiheen tiimoilta. Vastuullisuus koetaan kalastajien keskuudessa moninaisena aiheena, joka jakaa vahvastikin mielipiteitä. Osa saattaa kokea toimivansa *riittävän* vastuullisesti ottaessaan huomioon yksittäisen vastuulliseen kalastukseen liittyvän tekijän.

Millaista annettavaa meillä jo on tai voisi olla vastuullisen ja kestävän kalastuksen näkökulmasta?

Erilaiset kalastajat: Millä eri "linsseillä" asiakasryhmiä tulisi tarkastella Kalastajaprofiilien lisäksi?

Yksityishenkilöt

Käytettävät kalastusvälineet

Satunnaiset kalastajat

Kalastusmatkailijat

Mökkiläiset

Urheilukalastajat

Palveluita kaipaavat

Esteettömiä palveluita tarvitsevat

Ensi kertaa Suomessa kalastavat

Kalastusoppaat

?

Kumppanit ja sidosryhmät

Vaikuttajat/influensserit

Palveluntarjoajat

Ammattikalastajat

?

?



**Lisätietoja kalastajaprofiileista:
Maria Mäkitalo**
maria.makitalo@metsa.fi

Kuvitukset:
Anu Välitalo  @anuvälitalo



METSÄHALLITUS

www.metsa.fi



[@metsahallitus_forstyrelsen](https://www.instagram.com/metsahallitus_forstyrelsen)



[@metsahallitus](https://www.facebook.com/metsahallitus)