

Ulla Marttila

Sähköinen päätukihaku 2009

Käyttäjä- ja kuntapalautteen analysointi viestinnän ja ohjeiden
osalta

OPINNÄYTETYÖ

Kevät 2010

Maa- ja metsätalouden yksikkö, Ilmajoki

Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma

Kasvituotannon suuntautumisvaihtoehto



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö:	Maa- ja metsätalouden yksikkö	
Koulutusohjelma: Suuntautumisvaihtoehto:	Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma Kasvituotanto	
Tekijä:	Ulla Marttila	
Työn nimi:	Sähköinen päätukihaku 2009; Käyttäjä- ja kuntapalautteen analysointi viestinnän ja ohjeiden osalta	
Ohjaaja:	Jyrki Rajakorpi ja Anu Katila	
Vuosi: 2010	Sivumäärä: 58	Liitteiden lukumäärä: 2

Suomi liittyi Euroopan unionin jäseneksi vuonna 1995. Jäsenyydellä on ollut suuri vaikutus suomalaiseen maatalouteen. Euroopan unionin yhteisen maatalouspolitiikan maataloustukijärjestelmä edellyttää viljelijän vuosittaista tukihakua. Laki sähköisestä asioinnista hallinnossa (13/2003) velvoittaa viranomaisen mahdollisuuksien mukaan tarjoamaan kansalaisille mahdollisuuden saada asiansa vireille sähköisiä kanavia käyttäen. Vuonna 2008 järjestettiin sähköisen päätukihauun pilotti-projekti. Mahdollisuus hakea viljelijän päätukia sähköisesti laajeni koko Manner-Suomeen vuonna 2009.

Tässä opinnäytetyössä on tarkasteltu maatalouspolitiikkaa ja maatalouden viljelijätukia. Työssä on selvitetty lisäksi viestinnän periaatteita. Opinnäytetyössä kartoitettiin kyselytutkimuksen avulla sähköisen päätukihakusovelluksen käyttäjien sekä kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisten mielipiteitä sähköisen päätukihauun 2009 viestinnästä ja ohjeistuksesta. Palautteen perusteella kokemukset sähköisen päätukihauun viestinnästä ja ohjeistuksesta olivat positiivisia. Parannettavaa kuitenkin vielä on. Palautteen avulla viestintää sekä ohjeistusta on helpompi kehittää.

Avainsanat: Käyttäjä- ja kuntapalaute, maatalouspolitiikka, sähköinen tukihaku, viestintä, viljelijätuet

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty:	Ilmajoki School of Agriculture and Forestry	
Degree programme:	Agriculture and Rural Enterprises	
Specialisation:	Plant production	
Author/s:	Ulla Marttila	
Title of thesis:	Electronic support declaration 2009; Analyzing the feedback from users and municipalities	
Supervisor(s):	Jyrki Rajakorpi and Anu Katila	
Year: 2010	Number of pages: 58	Number of appendices: 2

Finland joined the European Union (EU) in 1995, which has had a big influence on Finnish agriculture. The EU's common agricultural policy requires annual support declaration. The Act of Electronic Services and Communications in the Public Sector (13/2003) requires, within certain boundaries, the public authority to offer the public the option to lodge a matter or to have it considered through electronic channels. A pilot for the electronic support declaration form took place in 2008, and in 2009 the possibility to apply for support electronically expanded to most of Finland.

In this thesis I have examined the agricultural policy and farmer subsidies. The thesis also elucidates the principles of communications. Using a questionnaire made by Mavi (Finland's Agency for Rural Affairs), the thesis surveyed the users' as well as the municipal rural business authorities' opinions of the communication and instructions used in the 2009 electronic support declaration.

Based on the feedback, the users' experiences of the communication and guidance offered concerning the electronic support declaration were positive. Still, further improvements can be found. Through feedback, both the communication and guidance is easier to develop.

Keywords: agricultural policy, communication, electronic support declaration, farmer subsidies, feedback from users and municipal authorities

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Tutkimuksen tausta ja lähtökohdat.....	7
1.2 Tutkimuksen tavoitteet	8
1.3 Tutkimuksen viitekehys	9
2 MAATALOUSPOLITIikka JA TUET	11
2.1 EU:n yhteinen maatalouspolitiikka	11
2.2 Kansallinen maatalouspolitiikka	14
2.3 Maatalouden viljelijätuet.....	16
2.3.1 Pinta-alatuet.....	16
2.3.2 Eläintuet ja -palkkiot.....	17
3 SÄHKÖINEN TUKIHAKU	19
3.1 Sähköisen päätukihaun pilottiprojekti 2008	19
3.2 Sähköinen päätukihaku 2009.....	19
4 VIESTINTÄ	22
4.1 Viestintätapahtuma	22
4.2 Sisäinen viestintä	23
4.3 Ulkoinen viestintä	24
4.4 Maaseutuvirasto tiedottajana	24
4.4.1 Maaseutuviraston sisäinen viestintä	25
4.4.2 Maaseutuviraston ulkoinen viestintä	26
4.5 Viestintä sähköisestä päätukihausta 2009	26
5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA – AINEISTO	29
5.1 Palautekysely sähköisesti päätukihakemuksia jättäneille käyttäjille	29
5.1.1 Vastaajien taustatiedot.....	30
5.1.2 Käyttäjäpalautteen kysymykset, viestinnän ja ohjeiden arviointi	36
5.2 Palautekysely kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisille	41
5.2.1 Vastaajien taustatiedot.....	42

5.2.2 Kuntapalautteen kysymykset, viestinnän ja ohjeiden arviointi.....	45
6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	53
LÄHTEET	56
LIITTEET	

Kuvio- ja taulukkoluetelo

KUVIO 1. Tutkimuksen viitekehys.....	9
KUVIO 2. Kyselyyn vastanneiden rooli.....	30
KUVIO 3. Kyselyyn vastanneiden ikä.....	31
KUVIO 4. Kyselyyn vastanneet TE-keskuksittain.....	32
KUVIO 5. Kyselyyn vastanneiden atk-taidot.....	33
KUVIO 6. Kyselyyn vastanneilla käytössä oleva internet-selain.....	34
KUVIO 7. Kyselyyn vastanneilla käytössä oleva viljelysuunnitteluohjelmisto.....	35
TAULUKKO 1. Viestinnän ja ohjeiden tärkeyden ja hyödyllisyyden arviointi.....	37
KUVIO 8. Viestinnän ja ohjeiden tärkeyden ja hyödyllisyyden arviointi.....	38
TAULUKKO 2. Viestinnän ja ohjeiden riittävyyden arviointi.....	39
KUVIO 9. Viestinnän ja ohjeiden riittävyyden arviointi.....	40
KUVIO 10. Kyselyyn vastanneet kunnat TE-keskuksittain.....	43
KUVIO 11. Sähköisten tukihakemusten jättömäärä kuntien alueilla.....	44
KUVIO 12. Valtakunnallisten tukihakukoulutusten onnistumisen arviointi.....	46
KUVIO 13. Mavin tiedotuksen näkyvyyden arviointi sähköisestä tukihausta.....	47
KUVIO 14. Tiedon saamisen ja löytämisen arviointi.....	48
KUVIO 15. TE-keskuksen antamat erilliset ohjeet.....	49
KUVIO 16. Kuntien käyttämät tiedotuskanavat viljelijöille.....	50
KUVIO 17. Ohjeistuksen riittävyyden arviointi.....	51
KUVIO 18. Hallinnollisen ohjeistuksen riittävyyden arviointi.....	52

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta ja lähtökohdat

Suomesta tuli vuonna 1995 Euroopan unionin (EU) jäsen, joka oli tulos 1994 järjestetystä kansanäänestyksestä. Jäsenyyttä kannattaneet saivat 56 % äänistä, vastustajat 43 % äänistä. Suurin osa vastustajista oli maaseudulta. Jäsenyydellä on ollut suuri vaikutus suomalaiseen maatalouteen. Kansallisen maatalouspolitiikan tilalle tuli Euroopan unionin yhteinen maatalouspolitiikka (YMP). Liittymisen seurauksena maatalouspolitiikka Suomessa määräytyy EU:n yhteisen maatalouspolitiikan mukaan. Päätökset tehdään yhteistyössä EU:n kanssa ja Suomen tulee sopeuttaa toimensa yhteisen maatalouspolitiikan mukaiseksi. Liittymissopimuksen mukaisesti Suomi voi maksaa viljelijöille kansallisia tukia. EU:n yhteisen maatalouspolitiikan maataloustukijärjestelmä edellyttää viljelijän vuosittaista tukihakua. (Jaakkola & Kangas 2006, 16.) Vuonna 2008 Suomessa oli noin 65 290 maataloustukea saavaa maatilaa. Viljelykäytössä olevaa maatalousmaata Suomessa on noin 2,3 miljoonaa hehtaaria. EU:n jäsenvaltioiden alueella arvioitiin vuonna 2007 olevan noin 14,5 miljoonaa maatilaa. (Maataloustuotanto [viitattu 4.11.2009].)

Laki sähköisestä asioinnista hallinnossa (1318/1999), uudistettu (13/2003), määrittelee viranomaiselle veloitteen mahdollisuuksiensa mukaan tarjota kansalaisille mahdollisuuden saada asiansa vireille hallinnossa sähköisiä kanavia käyttäen. Lain tarkoituksena on lisätä asioinnin sujuvuutta ja joutuisuutta samoin kuin tietoturvallisuutta hallinnossa, tuomioistuimissa ja muissa lainkäyttöelimeissä sekä ulosotossa edistämällä sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä. (L 24.1.2003/13 [viitattu 24.11.2009].)

Viljelijätukien osalta sähköisenä palveluna ensimmäisenä käyttöön otettiin helmikuussa 2003 viljelijätietojen selailupalvelu (Vipu-palvelu) (Työryhmämuistio MMM, 2005:1). Sähköinen sonnipalkkiohaku tuli käyttöön vuonna 2005. Vipun karttapalvelu Vipukartta tuli käyttöön vuonna 2007. (Kommeri 2009.) Vipu-palvelussa viljelijät voivat katsella omia tukihakemustietojaan ja karttakuvia digitoiduista perusloh-

koistaan sekä täyttää sähköisen päätukihakemuksen (sonnipalkkioiden haku päättyi vuoden 2009 lopussa).

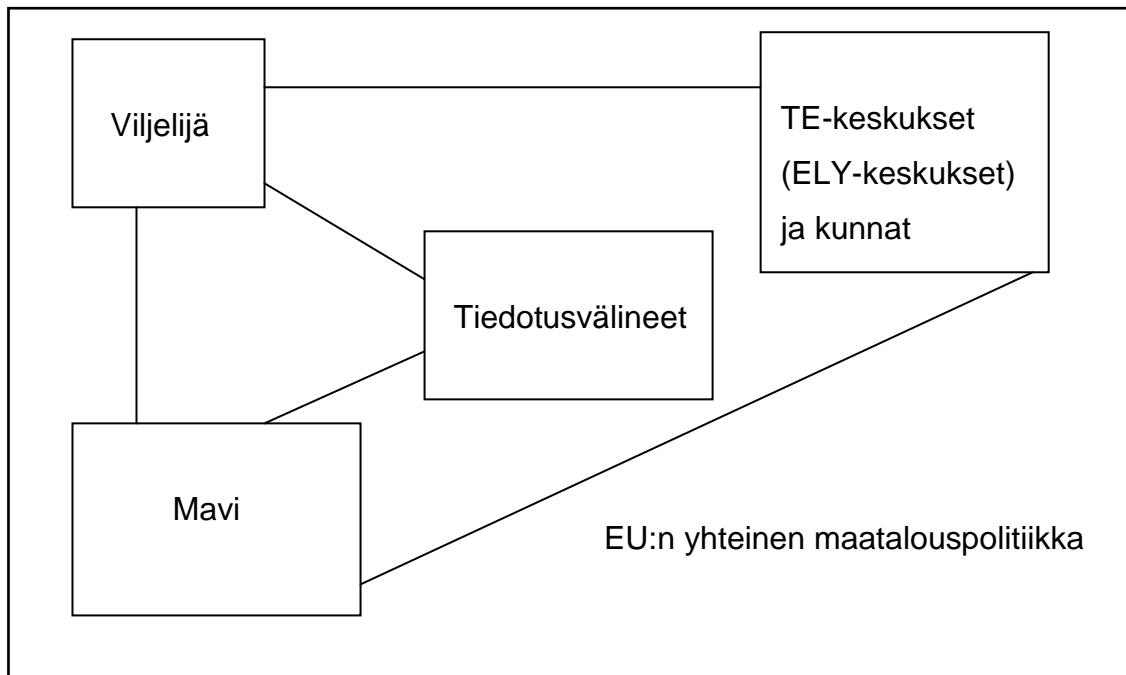
Maaseutuvirasto (Mavi) ja maa- ja metsätalousministeriön (MMM) tietopalvelukeskus (Tike) toteuttivat kevään 2008 aikana pilottiprojektin viljelijätukien sähköisestä asioinnista. Projekti oli rajattu alueellisesti ja sisällöllisesti. (Tiedote 14.2.2008 sähköisen asioinnin pilottiprojektiin osallistuville TE-keskuksille ja kunnille, 2008.) Pilotettiin osallistuneille viljelijöille sekä kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisille tehtiin Maaseutuviraston toimesta palautekysely, josta saadun palautteen perusteella palvelua pyrittiin kehittämään.

Keväällä 2009 sähköinen päätukihaku laajeni koko Manner-Suomeen. Mahdollisuutta hakea viljelijän päätuet sähköisesti vuonna 2009 käytti 6158 tilaa (Viljelijätukien sähköisen tukihaun palautekyselyjen yhteenveto ja yhteenveto sähköisen tukihaun viestinnästä 2009, 3).

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Keväällä 2009 sähköisesti päätukihakemuksia jättäneille käyttäjille sekä kuntien tukihakemusten parissa työskenteleville maaseutuelinkeinoviranomaisille tehtiin Maaseutuviraston toimesta palautekysely. Opinnäytetyössä on tarkasteltu palautekyselyjen tuloksia viestinnän ja ohjeiden arvioinnin osalta. Palautekyselyjen vastaukset tiedottamisen ja ohjeiden osalta analysoitiin. Kyselyistä saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, miten hyvin tiedotus ja ohjeistus onnistuivat vuonna 2009. Tavoitteena on selvittää, miten saatujen tulosten perusteella palvelua voisi edelleen kehittää.

1.3 Tutkimuksen viitekehys



Kuvio 1. Tutkimuksen viitekehys.

Suomi on yksi Euroopan unionin 27 jäsenvaltiosta. EU:n yhteisen maatalouspolitiikan maataloustukijärjestelmä edellyttää maanviljelijöiltä pelto- ja kotieläintukien vuosittaista hakua.

Maaseutuvirasto (Mavi) toimii maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalalla ja hoitaa maatalous- ja maaseutuhallinnon suunnittelu-, ohjaus- sekä toimeenpanotehtäviä. Mavi toimii Suomen maksajavirastona ja vastaa EU:n maataloustuki- ja maaseuturahaston varojen käytöstä Suomessa. Mavin tehtävänä on siis huolehtia siitä, että sen asiakkaat saavat viljelijätuet ajallaan ja oikein perustein. Vuosittain Mavi hallinnoi yli kahden miljardin euron tukimääriä. Lisäksi Mavi hallinnoi tietojärjestelmiä, joita käytetään tukihakemusten käsittelyyn, sekä kehittää sähköisiä asiointipalveluja. Maaseutuviraston tehtäviin kuuluu lisäksi tukihallinnon asiakkaita palvelevien työ- ja elinkeinokeskusten (TE-keskus), kuntien maaseutuelinkeinoveranomaisten ja Leader-toimintaryhmien neuvonta, ohjaus ja koulutus. (Tietoa virastosta [viitattu 9.11.2009].) 1.1.2010 perustettiin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset (ELY-keskukset). Entisten TE-keskusten tehtävät siirtyivät ELY-keskuksiin. Lisäksi ELY-keskuksissa on alueellisten ympäristökeskusten, tiepiirien

sekä lääninhallitusten liikenne- ja sivistysosastojen tehtäviä ja palveluita. (Elinkeino-, ympäristö- ja liikennekeskus [viitattu 20.2.2010].)

Maaseutuvirasto voi tiedottaa ja ohjeistaa viljelijöitä joko suoraan tai tiedotusvälineitä apuna käyttäen. Usein Maaseutuvirasto tiedottaa, ohjeistaa ja kouluttaa viljelijöitä ELY-keskuksien ja kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisten kautta, sillä ELY-keskuksien ja kuntien maaseutuelinkeinoviranomaiset työskentelevät lähemminkin viljelijöiden kanssa. Maaseutuvirastolla on käytössä maataloushallinnon sisäinen intranet verkkopalvelu Aitta, jota käytetään aktiiviseen ja ajankohtaiseen tiedottamiseen ELY-keskuksille sekä kunnille.

2 MAATALOUSPOLITIikka JA TUET

2.1 EU:n yhteinen maatalouspolitiikka

Euroopan yhteisen maatalouspolitiikan periaatteet ja tavoitteet on kirjattu yhteisön perustamiskirjaan (artikla 39) vuonna 1957, ns. Rooman sopimukseen. Tavoitteita maatalouspolitiikan osalta ovat:

- tuottavuuden lisääminen
- maatalousväestön tulotaso
- vakaat markkinat
- turvattu elintarvikehuolto
- kohtuulliset kuluttajahinnat.

Samassa sopimuksessa laadittiin myös muut yhteisen maatalouspolitiikan perusajatukset: yhteiset markkinajärjestelyt, yhteinen hintapolitiikka ja rahoitus. Yhteinen maatalouspolitiikka otettiin käyttöön 1962. Yhteinen maatalouspolitiikka vastasi tuolloin silloisen yhteisön kiireellisimpiin tarpeisiin. Painopiste oli aluksi siinä, että Euroopan maatalous, joka tuotti tuolloin vain 80 % kokonaiskulutuksestaan, kehitetään omavaraiseksi (Hartikainen 1993, 5; Euroopan komissio 1996.)

1970-luvun lopulle asti yhteisessä maatalouspolitiikassa olikin näkyvimmin esillä yhteismarkkinoiden ja hintapolitiikan vahvistaminen. Maailmanmarkkinoita korkeampi tuottajahinta silloisessa Euroopan yhteisössä, nykyisin Euroopan unioni, turvattiin mm. käyttämällä rajasuojaa ja sisäistä hintatukea. Tavoitteena oli, että yhteisö tuottaisi kuluttamansa ruuan omavaraisesti, eikä ylituotanto ollut tuolloin ongelma. 1980-luvun vaihteessa Euroopan yhteisön markkina- ja rakennepolitiikkaa oli pakko muuttaa, koska maatalouden voimakas teknologinen kehitys ja tuotannon ratalisointi johtivat tuotannon rajuun kasvuun ja samalla intervention sekä vientituen kustannusten nousuun. Lähes kaikilla maatalouden aloilla oli jatkuvaa ylituotantoa, josta osa vietiin vientitukien avulla Euroopan ulkopuolelle, osa varastoitiin tai tuhottiin. Ylituotanto tuli maksamaan paljon ja sen katsottiin rasittavan ympäristöä sekä olevan epäreilu kehittyville maille. Tämän johdosta otettiin käyt-

töön ylituotantoa rajoittavia toimia, kuten maitokiintiöt ja kesannointivelvoite. (Sovola 1995, 1; Ylikoski 2006, 14.)

Samansuuntaisena kehitys jatkui 1990-lukua kohti. Yhteisen maatalouspolitiikan uudistusprosessi käynnistyi 1990-luvun alussa. Tällöin alettiin maksaa tuotantotukien sijaan tukea viljelyalan ja kotieläinten määrän mukaan. Uudistuksessa pyrittiin yhtenäistämään tarjonta ja kysyntä paremmin. Tuotantoa vähennettiin mm. kesannointivelvoitteella, maitokiintiöiden ylläpidolla ja naudanlihan tuotannon hallinnalla. Samoin edistettiin ympäristön parempaa kunnioittamista ja maan järkevämpää käyttöä sekä sitouduttiin laskemaan hintoja. Tuottajille tästä aiheutuneet tulonmenetykset korvattiin suoralla tuella, joka perustui tuotantohistoriaan. Vuonna 1992 tehdyn uudistuksen myötä Euroopan yhteiseen maatalouspolitiikkaan tuli mukaan ns. liitännäistoimenpiteitä, kuten esimerkiksi ympäristötuki, varhaiseläke ja pellon metsitys. (Hartikainen 1993, 18; Ylikoski 2006, 14.)

Vuonna 1999 yhteistä maatalouspolitiikkaa kehitettiin eteenpäin Agenda 2000 -ratkaisussa mm. suoran tuen järjestelmää vahvistamalla ja alentamalla viljan, naudanlihan ja maidon tuottajahintoja entisestään. Samalla päätettiin myöhemmin tehtävästä ratkaisun väliarvioinnista vuosina 2002–2003. Euroopan unionin laajentuminen Keski- ja Itä-Euroopan maihin aiheutti suuria paineita politiikan uudistumiselle. Kaupankäynti oli muuttumassa entistä vapaammaksi laajentumisen myötä ja esimerkiksi vientitukien maksamista maataloustuotteille rajoittivat kansainväliset sopimukset jatkuvasti tiukemmin. WTO-neuvotteluissa (World Trade Organization, Maailman kauppajärjestö), jotka koskivat maailmankaupan vapauttamista, oli todella suuri paine muuttaa tukipolitiikkaa entistä enemmän tuotannosta irti olevaksi ja siten vähemmän kansainvälistä kauppaa haittaavaksi. (Ylikoski 2006, 14–15; Mäki-Paavola 2005, 18.)

Merkittäviä uudistuksia yhteiseen maatalouspolitiikkaan hyväksyttiin kesällä 2003. Päätös maatalouspolitiikan uudistamisesta tehtiin Luxemburgissa 26.6.2003. Tällöin luotiin uusi suorien tukien järjestelmä, jonka keskeinen osa on tuotannosta riippumaton tilatuki. Komission mukaan uudistus alentaa maatalouden tuotantomääriä, parantaa ympäristön tilaa, tasapainottaa markkinointia ja on valtti maailmankaupan säännöistä käytävissä WTO-neuvotteluissa. Uuteen tilatukijär-

jestelmään Suomi siirtyi vuodesta 2006 alkaen. Suomessa käyttöön otettiin ns. yhdistelmämalli, jossa tilatuen määrä perustuu osittain viljelijän aiempiin tukimääriin, mutta pääosin alueen keskimääräiseen tukeen. Tilatukijärjestelmässä Suomi on jaettu nykyisten peltokasvien viitesatoalueiden mukaan tukialueisiin A, B-C1 ja C2-C4. EU:n kokonaan rahoittamista suorista tuista tilatuki kattaa pääosan. Tuki-uudistuksen aiheuttamia viljelijöiden tulotason menetyksiä pyritään kompensoidaan kansallisilla ratkaisulla. Tilatuen saaminen edellyttää elintarvikkeiden turvallisuutta, ympäristöä, eläinten ja kasvien terveyttä ja eläinten hyvinvointia koskevien vaatimusten sekä hyvän maatalouden ehtojen noudattamista. Tilatuen saamisen edellytyksiä kutsutaan täydentäviksi ehdoiksi. Uudistuksessa päätettiin ottaa käyttöön myös mekanismi budjettikurin säilyttämiseksi, jotta vuoteen 2013 saakka vahvistettu maatalousbudjetti ei ylitä. (Lehtonen 2004, 22; Mäki-Paavola 2005, 19.)

Toisena ydinkohtana yhteisen maatalouspolitiikan uudistuksessa voidaan pitää sitä, että suorista tuista varoja siirretään maaseudun kehittämistoimenpiteiden rahoittamiseen. Ohjelmakaudella 2007–2013 yhteisön maaseudun kehittämisselitys korostaa maa- ja metsätalouden kilpailukykyyn parantamista, luonnonvarojen kestävästä käytöstä, elintarvikkeiden turvallisuutta ja laatua, eläinten hyvinvointia ja terveyttä sekä maaseudun elinkeinojen monipuolistamista ja elämän- ja ympäristön laadun parantamista. Aluepolitiikalla pyritään vähentämään eri alueiden välisiä kehityseroja sekä heikommassa asemassa olevien alueiden syrjäytyneisyyttä maaseutuun mukaan lukien. Elinvoimaisen maaseudun edistämiseksi on tärkeintä politiikan eri osa-alueilla toteutettavien toimien yhteensovittaminen. (Mäki-Paavola 2005, 21; Euroopan unionin yhteinen maatalouspolitiikka [viitattu 6.11.2009].)

Maaseudun kehittämisestä annettuun neuvoston asetukseen (EY) N:o 1698/2005 perustuva Suomen maaseudun kehittämisselitys ohjelmakaudella 2007–2013 pyrkii maaseudun säilymiseen toimivana ja elinvoimaisena, ympäristön tilan kohentamiseen sekä uusiutuvien luonnonvarojen kestävästä käyttöön. Tavoitteena on Suomen maaseudun pitäminen globalisaation edetessä nykyistä vahvemmin mukana alueellisessa, kansallisessa ja kansainvälisessä kehityksessä. (Euroopan unionin yhteinen maatalouspolitiikka [viitattu 6.11.2009].)

Maatalouspolitiikan uudistus kesällä 2003 auttoi yhteisöä sopeutumaan vuonna 2004 tapahtuneeseen uusien jäsenmaiden liittymiseen Euroopan unioniin. EU:n jäsenvaltioiden määrä nousi 25:een ja viljelijöiden määrä lisääntyi melkein 70 prosenttia EU:n laajentuessa keväällä 2004. Lisäksi uudistus paransi EU:n neuvotte-luasemia käytävissä WTO:n kauppaneuvotteluissa. (Euroopan unionin yhteinen maatalouspolitiikka [viitattu 6.11.2009].)

EU:n talousarviosta yhteisen maatalouspolitiikan osuus oli aikaisemmin lähes 70 prosenttia. Nykyään sen osuus on n. 40 prosenttia talousarviosta muiden yhteisön politiikkojen kehittämisen ja yhteisen maatalouspolitiikan menojen vakiinnuttami-sen seurauksena. 50 vuodessa maataloudessa toimivan väestön osuus EU:ssa on laskenut 20 prosentista 7 prosenttiin. Samana aikana maatalousbudjetista rahoitettavaa toimintaa on laajennettu markkinatuesta enemmän maaseudun kehittämi-seen ja ympäristöasioihin. (Euroopan unionin yhteinen maatalouspolitiikka [viitattu 6.11.2009].)

Tänä päivänä Euroopan unionin yhteisessä maatalouspolitiikassa painotetaan vil-jelijän asemaa yrittäjänä ja maataloustuotteiden tuotantoa markkinoiden vaatimus-ten mukaan. Maataloustuotteiden hintoja on kuitenkin alennettu lähemmäksi maa-ilmanmarkkinahintoja, mutta viljelijöiden tulotaso on pyritty ylläpitämään maksa-malla heille suoraa tulotukea. Edellytykseksi tuen saamiselle on asetettu elintarvi-keturvallisuutta, ympäristönsuojelua ja eläinten hyvinvointia koskevan lainsäädän-nön noudattaminen. Näillä edellytyksillä pyritään varmistamaan maataloustuottei-den perustuotanto turvallisella ja ympäristön huomioon ottavalla tavalla kuluttajien kannalta. (Euroopan unionin yhteinen maatalouspolitiikka [viitattu 6.11.2009].)

2.2 Kansallinen maatalouspolitiikka

Neuvoston ja komission asetusten määräämällä tavalla määräytyvät tuotantoon sidotut EU-tuet ja tilatuki. Yksittäisellä jäsenmaalla ei ole pääsääntöisesti päätän-tävaltaa asetusten soveltamisessa. Suomi pyrkii vaikuttamaan asetusten valmiste-luvaiheessa niihin siten, että Suomen maatalouden erityispiirteet otettaisiin niissä huomioon. Suomessa kylmän ja lumisen kauden aika on pitkä, rakennuskustan-

nukset ovat kalliimmat ja Suomessa satotaso jää huomattavasti EU:n keskitasoa pienemmäksi, vaikka tuotantopanoksia käytetään yhtä paljon kuin muualla Euroopassa. Jäsenmaille jätettiin yhteisen maatalouspolitiikan uudistuksen yhteydessä kuitenkin mahdollisuus päättää muun muassa valittavan tilatukijärjestelmän mallista ja käyttöönottovuodesta sekä tuotantosidonnaisista tuista asetuksen antamissa rajoissa. (Jaakkola & Kangas 2006, 19; Kansallinen maatalouspolitiikka [viitattu 6.11.2009].)

Kansallisten tukien maksaminen vaatii komission hyväksynnän. Komission kansallisia tukia koskevat päätökset määrittelevät kansallisen päätöksenteon rajat. Kansallisilla tuilla täydennetään yhteisen maatalouspolitiikan tukimuotoja. Suomessa kansallinen tukipaketti on oleellinen osa maatalouden tuista. Suomessa kansallisia hehtaari- ja eläinperusteisia tukia maksetaan koko maassa. EU:n ohjelmaperusteisia tukia ovat luonnonhaittakorvaus ja maatalouden ympäristötuki. Ne perustuvat Suomen esittämään ja komission hyväksymään ohjelmaan. Luonnonhaittakorvaus ja ympäristötuki ovat EU:n osarahoitteisia tukia; EU rahoittaa tuista 28 % ja Suomi 62 %. Ohjelmaesitykset, jotka tehdään komissiolle, valmistellaan kansallisesti laajapohjaisissa työryhmissä. Ohjelmavalmistelulle rajat antavat neuvoston ja komission maaseudun kehittämistä koskevat asetukset. Maataloustuottajien keskusjärjestö neuvottelee valtionvallan kanssa komissiolle tehtävistä kansallisista tukia koskevista ohjelmaesityksistä. (Jaakkola & Kangas 2006, 19; Kansallinen maatalouspolitiikka [viitattu 6.11.2009].)

Tavoitteena kansallisten tukien vuosittaisessa valmistelussa on sovittaa kansallisen tuen yksikkötuen tasot siten, että eri alueiden ja tuotantosuuntien kannalta päätös on mahdollisimman tasapuolinen ottaen huomioon komission päätösten rajoitteet, tukijärjestelmäkokonaisuus ja käytettävissä oleva kansallisen tuen määräraha. Tukijärjestelmä muodostui vuonna 2009 kolmesta pääosasta, jotka ovat Etelä-Suomen kansallinen tuki, pohjoinen tuki ja luonnonhaittakorvauksen kansallinen lisäosa. (Kansallinen maatalouspolitiikka [viitattu 6.11.2009].)

2.3 Maatalouden viljelijätuet

Maa- ja puutarhatalouden tulotukijärjestelmän perusta Suomessa muodostuu EU:n yhteisen maatalouspolitiikan mukaisista tukimuodoista ja täydentävästä kansallisesta tukijärjestelmästä. Tulotukia (CAP-tuet) maksetaan hehtaaria, tuotettua määrää, eläintä tai eläinyksikköä kohden. Tulotukien tarkoituksena on turvata tuotannon kannattavuus ja jatkuvuus. Ympäristötukien tarkoituksena on ympäristönsuojelutavoitteiden lisäksi edistää maatalousmaiseman hoitoa sekä luonnon monimuotoisuutta. Luonnonhaittakorvauksen tarkoituksena on korvata huonoista luonnonolosuhteista aiheutuvaa haittaa. (Viljelijätuet [viitattu 9.11.2009].)

Viljelijän on haettava tukia vuosittain, vaikka tiedot eivät muuttuisi edellisestä vuodesta. Tukia haetaan kunkin vuoden virallisilla hakulomakkeilla tai sähköisesti internetissä. Viljelijän päätukihaun hakulomakkeet on lähetettävä sähköisesti tai toimitettava kirjallisena huhtikuun viimeiseen arkipäivään mennessä sen kunnan maaseutuelinkeinoviranomaiselle, jonka toimialueella tila sijaitsee.

2.3.1 Pinta-alamatuet

Tilatuki on tuotannosta irrotettu ja EU:n kokonaan rahoittama suora tuki. Irrottamalla tuki tuotannosta pyritään vähentämään tuen tuotantoa ohjaavaa vaikutusta. Tilatukijärjestelmä perustuu peltoalaan ja tukioikeuksiin. Tukea maksetaan tilan hallinnassa olevien tilatukioikeuksien ja tukikelpoisen alan perusteella. (Tilatuki [viitattu 22.11.2009].)

Luonnonhaittakorvausta (LFA-tuki) maksetaan peltohehtaaria kohden koko Suomen alueella. Tavoitteena luonnonhaittakorvauksella on varmistaa maan maatalouskäyttö epäsuotuisilla alueilla. Näin maaseutuyhteisöt säilyvät ja ylläpitävät maaseutua. Tavoitteena on lisäksi ylläpitää ja edistää kestäviä viljelyjärjestelmiä, joissa otetaan huomioon erityisesti ympäristönsuojelua koskevat vaatimukset. Luonnonhaittakorvaus on EU:n osaksi rahoittama tuki (28 %). (Luonnonhaittakorvaus [viitattu 22.11.2009].)

Ympäristötuen tavoitteena on maatalous- ja puutarhatuotannon harjoittaminen siten, että tuotanto kuormittaisi ympäristöä nykyistä vähemmän, luonnon monimuotoisuuden ja maatalouden kulttuurimaisemien säilyminen pyritään turvaamaan ja tuotannon harjoittamisen edellytykset säilyvät hyvinä myös tulevaisuudessa. Ympäristötuki on EU:n osaksi rahoittama tukimuoto (28 %). Ympäristötuki jakautuu kolmeen osaan: perus- ja lisätoimenpiteisiin sekä erityistukisopimuksiin. (Maatalouden ympäristötuki [viitattu 22.11.2009].)

Suomessa maksetaan lisäksi kansallisia tukia. Kansallisten tukien tavoitteena on täydentää EU:n yhteisen maatalouspolitiikan mukaisia tukimuotoja turvaten eri tuotantosunnat ja tuotantoalueet sekä edesauttaa maaseudun elinvoimaisuuden säilymistä. Kansallisia tukia maksetaan peltokasvi-, puutarhakasvi- ja kotieläintuotannolle. Kansallisia peltoalaperusteisia tukia ovat pohjoiset hehtaarituet, Etelä-Suomen kasvintuotannon tuki (vuonna 2007), Etelä-Suomen erikoiskasvituki, kotieläintilan hehtaarituki, ympäristötuen kansallinen lisäosa, perunantuotannon kansallinen tuki ja sokerijuurikkaan kansallinen tuki. (Kansalliset peltotuet [viitattu 22.11.2009].)

2.3.2 Eläintuet ja -palkkiot

Eläinperusteisia suoria tukia maksetaan kansallisista ja EU:n varoista. Eläinperusteisia EU-palkkioita ovat:

- sonnipalkkio (päättynyt 2009)
- härkäpalkkio
- emolehmien tuotantopalkkio
- uuhipalkkio ja lisäpalkkio
- urospuolisten teurasnautojen ja teurashiehojen tuotantopalkkio.

Eläinperusteisia kansallisia tukia ovat:

- Etelä-Suomen kansallinen kotieläintuki
- pohjoinen kotieläintuki. (Eläintuet ja -palkkiot [viitattu 22.11.2009].)

Vuodesta 2009 alkaen Suomessa on maksettu sika- ja siipikarjatalouden kansallista tuotannosta irrotettua kotieläintukea. Tuki maksetaan tilakohtaisen viitemäärän

perusteella, joka on muodostettu yleensä vuoden 2007 eläinyksikkömäärän perusteella (Sika- ja siipikarjatalouden kansallinen tuki [viitattu 25.3.2010].) Lisäksi Suomessa tuli vuonna 2008 haettavaksi eläinten hyvinvoinnin tuki, joka kohdistuu tilalla oleviin sikoihin tai nautoihin. Eläinten hyvinvoinnin tuki on EU:n osaksi (28 %) rahoittama. (Eläinten hyvinvoinnin tuki [viitattu 25.3.2010].)

3 SÄHKÖINEN TUKIHAKU

3.1 Sähköisen päätukihauun pilottiprojekti 2008

Sähköisen tukihakupalvelun pilotti otettiin käyttöön 1.4.2008. Pilottiprojektiin valittiin kolmen TE-keskuksen alueelta 11 kuntaa. Tavoitteena oli saada mukaan vähintään 50 viljelijää. Viljelijät pystyivät jättämään palvelun kautta neljä lomaketta: maatilalomakkeen (101A), tukihakemuslomakkeen (101B), peruslohkolomakkeen (102A) ja kasvulohkolomakkeen (102B). Projektissa oli mukana kolme viljelysuunnitteluohjelmistoa: Agrineuvos, Peltotuki Pro ja Wisu. Viljelysuunnitteluohjelmiston kautta oli mahdollisuus siirtää kasvulohkotiedot sähköiselle tukihakemuk-
selle. (Kommeri 2009.)

Tukihakemuksen sähköisesti vuonna 2008 jätti 256 viljelijää. Sähköisesti hakeneiden viljelijöiden ikäjakauma oli hyvin hajautunut. Palvelua pidettiin hyvänä ja hyödyllisenä. Kehittämistarvetta oli kuitenkin vielä palvelun kattavuudessa ja teknii-
kassa. (Kommeri 2009.)

3.2 Sähköinen päätukihaku 2009

Sähköinen päätukihaku tuli mahdolliseksi koko Manner-Suomessa keväällä 2009. Tukihakusovellus oli käytössä 1.4. – 30.4.2009. (Leinonen 2009.) Ennen varsinaista päätukihakua Mavin internetsivujen kautta oli mahdollisuus tutustua tukihakusovelluksen demoversioon, jossa käytössä oli kuvitteellisen tilan tiedot. Demoversio-
ta oli mahdollisuus käyttää apuna koulutustilaisuuksissa.

Sähköisen tukihakusovelluksen käyttäminen edellytti, että maaliskuun loppuun 2009 mennessä viljelijä oli hakenut itselleen tai valtuuttamalleen neuvojalle uudet Vipu-tunnukset kirjallisesti kunnasta lomakkeella 405. Lisäksi maaliskuun 2009 loppuun mennessä viljelijän oli täytynyt tehdä tarvittavat peruslohkojen hallinnan siirrot, poistot, jaot ja yhdistämiset lomakkeella 102C, sekä saattaa maatilalan osal-

listen roolitiedot ajan tasalle lomakkeella 101D kirjallisesti kuntaan. Kirjautuminen sähköiseen tukihakuun tapahtui Vipu-palvelun käyttöoikeustunnuksilla tai Vetumattunnisteilla (pankkitunnuksilla). (Leinonen 2009.) Sähköisen tukihakusovelluksen käyttäjien oli mahdollisuus saada opastusta sovelluksen käyttöön kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisilta tai Maaseutuviraston päätukihaun ajaksi järjestämästä tukihakusovelluksen käyttäjätuesta.

Sisällöllisesti mukana olivat seuraavat lomakkeet: maatilalomake (101A), tukihakemuslomake (101B), peruslohkolomake (102A), kasvulohkolomake (102B), ja maatilalan osalliset lomake (101D). Kylvöalamuutosten (lomake 117) osalta sovellus oli käytössä 5.5. – 15.6.2009. Yhteistyössä sähköisessä päätukihaussa 2009 oli viisi viljelysuunnitteluohjelmistoa: Agrineuvos, AktiiviW, Peltotuki Pro, Viljele ja Wisu. (Leinonen 2009.)

Sähköinen tukihaku helpottaa ja nopeuttaa kaikkia viljelijöiden tukihakemusten kanssa työskenteleviä. Sähköiset tukihakulomakkeet ovat esitätettyjä ja tukihakemusten kasvulohkotietojen täyttö onnistuu nopeasti siirtämällä tiedot viljelysuunnitteluohjelmistosta sähköiselle tukihakemukselle tai sähköisille lomakkeille voi hakea esitätetyt tiedot edellisen vuoden lomakkeilta. Sähköinen tukihaku estää tavallisimmat pinta-alavirheet, kuten kasvulohkojen summavirheen peruslohkon alaan nähden. Sähköinen tukihaku nopeuttaa työtä kunnissa, sillä sähköiset tukihakemukset tallentuvat suoraan maaseutuhallinnon käyttämään IACS- tukisovellukseen. Kirjalliset tukihakemukset täytyy tallentaa käsin IACS- tukisovellukseen. Viljelijätuet maksetaan IACS- tukisovelluksen tietojen mukaan. Lisäksi sähköiset tukihakemukset voi palauttaa virka-aikojen ulkopuolella.

Maaseutuviraston tavoitteena oli, että 10 % viljelijöistä jättäisi tukihakemukset huhtikuussa 2009 sähköisesti. Tavoite lähes saavutettiin, sillä sähköisesti yhden tai useampia hakemuksia jätti 9,8 % eli 6158 tilaa. (Viljelijätukien sähköisen tukihaun palautekyselyjen yhteenveto ja yhteenveto sähköisen tukihaun viestinnästä 2009, 3.) Muutostietolomakkeita (117) jätettiin 1935 (31 %) tilalle. Kaiken kaikkiaan sähköistä tukihakusovellusta käytti 6907 eri käyttäjää. (Savolainen 2009.)

Sähköinen tukihakusovellus toimi koko päätukihaun ajan hyvin. Sähköistä tukihakusovellusta käyttäneet olivat pääosin tyytyväisiä palveluun. Useat olivat yllättyneitä siitä, miten nopeasti tukihakemukset pystyi sähköisesti täyttämään ja palauttamaan. Tukihakusovellus toimi useiden viljelijöiden mielestä moitteettomasti ja luotettavasti.

4 VIESTINTÄ

4.1 Viestintätapahtuma

Viestintä on sanomien lähettämistä ja vastaanottamista eli tietojen vaihdantaa (Ikävalko 1994, 11). Tiedottaminen on viestintätapahtuma, jossa viesti sisältää vastaanottajalle informaatiota. Mikäli tieto on ennestään vastaanottajalle tuttua, ei se merkitse paljoakaan; merkitys sen sijaan kasvaa, kun sanoma sisältää jotain uutta tai yllätyksellistä. Yleisesti ottaen informaatio vähentää epätietoisuutta jostakin asiasta valinnan vaihtoehtoja vähentämällä, parantaa asioiden järjestystä ja on yllätyksellistä. (Wiio 1974, 62.)

Viestintätapahtuma on monimutkainen vuorovaikutustapahtuma lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Siihen sisältyy useita odottamattomia ja tuntemattomia tekijöitä, esimerkiksi lähettäjän ja vastaanottajan taustat ja aiemmat kokemukset, viestintätilanne, ympäristössä tapahtuvat muutokset, sanomien runsaus, vaikeaselkoisuus jne. (Ikävalko 1994, 11.) Viestintä ei ole siis häiriötöntä. Häiriöt voivat olla viestin lähettäjän ja vastaanottajan sisäisiä sekä viestinnän kanavissa tai ympäristössä olevia tekijöitä, jotka muuttavat viestin merkitystä ja vääristävät sanomaa (Wiio 1974, 85). Sisäisiä häiriöitä Åbergin (1989) mukaan voivat olla esimerkiksi lähettäjän tai vastaanottajan asenteet, arvot ja tarpeet sekä vastaanottajan aistihäiriöt, kuten huono näkö tai väsymyksestä johtuva keskittymisen puute. Ulkoisia häiriöitä Åbergin (1989) mukaan puolestaan voivat olla häiriöt viestintäkanavassa, kuten radioaseman huono kuuluvuus tai televisioaseman huono näkyvyys. Sanoma saattaa jäädä myös menemättä perille lainkaan väärän osoitteen vuoksi tai se jää epäselväksi huonon valokopion tai puheilmaisun vuoksi.

Mitä paremmin viestin lähettäjä tuntee viestin vastaanottajan, sitä paremmat mahdollisuudet on saada viesti perille halutussa muodossa. Viestintätapahtuman oleellinen tekijä on sanoma eli se, mitä halutaan sanoa. Jotta sanoma saavuttaisi vastaanottajan, tarvitaan kanava tai väline. Viestintävälineen oikea valinta vaikuttaa siihen, miten tehokkaasti, ymmärrettävästi ja oikea-aikaisesti viestintä toimii. Vies-

tintätapahtuman häiriötekijöitä ei pystytä koskaan täysin poistamaan, eikä ihmisten aiempia kokemuksia voida pyyhkäistä pois. Viestinnän suunnittelulla voidaan kuitenkin pyrkiä vähentämään häiriöitä tai löytämään tilanne, jossa viesteillä on parhaat mahdollisuudet päästä perille. (Ikävalko 1994, 11–12.)

Viestinnän suunnittelu viljelijöille uudesta vaihtoehdosta hakea viljelijätukia on haastavaa, sillä useilla heistä saattaa olla negatiivinen kokemus ja asenne tukihaussa tapahtuvia uudistuksia kohtaan. Uuden sähköisen tukihakusovelluksen toimivuutta saatetaan epäillä, myös viljelijän omat atk-taidot voivat olla huonot tai taloudessa ei ole tietokonetta lainkaan. Viestinnän hyvällä suunnittelulla, asiantuntijuudella ja viljelijöiden rohkaisulla varmistetaan tukeva pohja.

4.2 Sisäinen viestintä

Sisäinen informointi kohdistuu yhteisön jäseniin. Tehokkaan ja oikea-aikaisen sisäisen viestinnän lähtökohta on se, että yhteisö on luonut sisäiselle viestinnälle tehtävät ja sisällön (Ikävalko 1994, 51). Sisäisen tiedottamisen muodot ja kanavat ovat varsin laajat. Lähikanavana toimii esimerkiksi esimies, neuvottelut tai luottamushenkilö sekä lähikanavan välitetty viesti esimerkiksi yksikön ilmoitustaulu. Kaukokanavia ovat esimerkiksi tiedotustilaisuus sekä välitettynä viestinä tiedotuslehti tai sähköposti. (Åberg 1989, 179–181.)

Sisäistä tiedottamista säätelee yhteistoimintalaki, jossa määrätään työnantajan tiedotusvelvollisuus. Sisäinen tiedottaminen on todella tärkeää henkilöstön kannalta. Henkilöstön täytyy saada nopeasti ja rehellisesti tietää yhteisön muutoksista ja uutisista. Vajavainen tiedottaminen synnyttää huhuja ja arvailuja. (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 1999, 224.) Sisäinen tiedottaminen antaa henkilöstölle yhteisen tiedollisen perustan yhteistyölle, lisää työmotivaatioita, vaikuttaa työtyytyväisyyteen ja yhteisön ilmapiiriin. Kun yhteisön jäsenet tietävät oman roolinsa kokonaisuuden tekemisessä, työn jälki on parempaa, he ovat motivoituneempia sekä tyytyväisempiä ja yhteisössä vallitsee hyvä henki. Nämä tekijät taas osaltaan vaikuttavat työn tuottavuuteen. (Åberg 1989, 196–197.)

4.3 Ulkoinen viestintä

Ulkoinen tiedottaminen on uutisointia suurelle yleisölle ja erilaisille sidosryhmille. Tarkoituksena on vaikuttaa yhteiskuntaa hyödyttäen ja kansalaisten hyvinvointia lisäten viestinnän kohderyhmien tietoihin, asenteisiin ja käyttäytymiseen. (Åberg 1989, 164.) Ulkoisessa viestinnässä pitää huomioida vastaanottajat ja rakentaa sanoma heille sopivaksi sekä valita vastaanottajien hyväksymät keinot ja heidän käyttämänsä kanavat (Siukosaari 1999, 131).

Yhteiskuntaviestinnän keinoja ovat kampanjointi, profilointi, jatkuva tiedottaminen ja sponsorointi (Åberg 1989, 164). Päämekanismeja, joilla ulkoisia yhteistyö- ja kohderyhmiä pyritään tavoittamaan, on kaksi: välitetty viestintä ja suora yhteydenpito. Kohderyhmän ollessa suuri yleisö, ei sitä voi juuri muuten tavoittaa kuin välitetyn viestinnän avulla, esimerkiksi lehdistötilaisuudella. Kun kohderyhmä on pieni ja tunnettu, voidaan käyttää suoraa henkilökohtaista viestintää. (Åberg 2000, 152.) Ulkoisen viestinnän merkittäväksi kanavaksi ovat muodostuneet yhteisön internetissä olevat kotisivut. Kotisivujen kautta etsitään ajantasaista tietoa yrityksestä ja sen tarjoamista tuotteista tai palveluista. (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 1999, 234.)

Luotettavaksi tiedottajatahoksi profiloituminen on haasteellinen projekti yritykselle tai yhteisölle. Profiloinnilla tarkoitetaan organisaation tavoitekuvaa, jonka voidaan myös katsoa olevan osa työyhteisön kivijalkaa. (Ikävalko 1996, 34.) Profilointi linkittää yhteen työyhteisön juuret, sen millainen työyhteisö on tänään sekä sen minne työyhteisö on menossa. Profilointi edellyttää viestinnän perusteellista ja tarkkaa suunnittelua. (Åberg 2000, 109.)

4.4 Maaseutuvirasto tiedottajana

Tiedon välittämistä hallinnosta valtionhallinnon viestintäperiaatteissa pidetään viranomaisten velvollisuutena. Toimivan demokratian perusteina on hallinnon julkiuus ja luottamus poliittiseen ja hallinnolliseen päätöksentekoon. Tämän vuoksi viranomaisilta edellytetään aktiivista viestintää. Viranomaisten on viestitettävä pal-

veluistaan ja omasta toiminnastaan sekä kansalaisten oikeuksista ja velvollisuuksista. Täten jokaisella hallinnossa toimivalla on oikeus ja velvollisuus huolehtia viestinnästä ottaen huomioon viestintää ohjaavat säädökset, kuten esimerkiksi julkisuuslainsäädäntö.

Maaseutuviraston viestinnän tehtävänä on:

- tukea viraston toimintaa ja toimintoja
- luoda Mavin yhteisökuvaa
- informoida toiminnasta sisäisesti ja ulkoisesti
- kiinnittää henkilöstöä työyhteisöön
- edesauttaa vuorovaikutusta.

Näitä maaseutuviraston tehtäviä toteutetaan sisäisen sekä ulkoisen viestinnän toimenpitein ja välinein.

Viestintä Maaseutuvirastossa toimii sekä keskitetysti että hajautetusti osastoilla. Maaseutuviraston viestintäpäällikkö suunnittelee ja toteuttaa viestintää, toimii Maaseutuviraston viestintätehtäviä tekevän henkilöstön yhdyshenkilönä sekä tekee hallinnonalan viestintäyhteistyötä. Hallintopalveluissa ja osastoilla toimivat henkilöt tekevät omien tehtäviensä ohessa viestintätehtäviä. (Maaseutuviraston henkilöstöopas 2009, 17.)

4.4.1 Maaseutuviraston sisäinen viestintä

Sisäinen viestinnän tavoitteena Maaseutuvirastossa on tukea henkilöstön työskentelyä ja toimia henkilöstön kiinnittäjänä työyhteisöön sekä työtehtäviin. Maaseutuviraston intranet (<http://massi.mavi.fi>) on olennainen tietolähde ja sisäisen viestinnän kanava. Intranet -sivustoa päivittävät osastoilla viestintätehtäviä tekevät henkilöt.

Sisäisessä viestinnässä on tärkeitä tiedon kulun kannalta lähiesimiesten harjoittama viestintä. Maaseutuvirastossa pidetään myös säännöllisesti osasto- ja yksikkökokouksia sekä viraston koko henkilöstön Mavi-infoja. Näissä tilaisuuksissa on

mahdollisuus tuoda asioita esille sekä kuulla ajankohtaisia asioita. (Maaseutuviraston henkilöstöopas 2009, 18.)

4.4.2 Maaseutuviraston ulkoinen viestintä

Ulkoisen viestinnän tavoitteena Maaseutuvirastossa on olla avointa, luotettavaa ja ajankohtaista sekä asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeita tasapuolisesti palvelevaa. Ulkoinen viestintä pyrkii vahvistamaan Maaseutuviraston tunnettavuutta ja asiantuntijuutta.

Ulkoisen viestinnän välineitä Maaseutuvirastossa ovat:

- Mavin www-sivusto (www.mavi.fi)
- tiedotteet ja tiedotustilaisuudet
- esitteet ja julkaisut
- messut sekä tapahtumat.

Maaseutuviraston viestintätehtäviä tekevät henkilöt eri osastoilla päivittävät osaston toimintaa koskien Mavin www-sivustoa, laativat tiedotteita ja tiedottavat osastojen sidosryhmille. Viraston toimintaa koskevista tiedotteista vastaa viestintäpäällikkö. Tiedotteet tehdään yhteistyössä aiheeseen perehtyneen viraston asiantuntijan kanssa. (Maaseutuviraston henkilöstöopas 2009, 18.)

4.5 Viestintä sähköisestä päätukihausta 2009

Vuoden 2009 sähköisen päätukihaun tiedotuksesta vastasi Maaseutuvirasto ja maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus (Tike). Tiedotus kunnille ja TE-keskuksille tapahtui maataloushallinnon sisäisen intranet verkkopalvelu Aitan kautta. Sähköisen päätukihaun viestintää varten koottiin Mavin viestintähenkilöiden ja TE-keskusten koulutus- ja viestintäyhteishenkilöiden viestintäverkosto. Mavin tavoitteena oli tukea TE-keskuksia ja kuntia viljelijöiden kannustamiseen hakea tukia sähköisesti. (Viljelijätukien sähköisen tukihaun palautekyselyjen yhteenveto ja yhteenveto sähköisen tukihaun viestinnästä 2009, 39.)

Mavin sähköisestä päätukihausta kertovaa valmista tiedotusaineistoa jaettiin TE-keskusten viestintäverkostoille ja kunnille Aitan kautta. Tiedotusaineisto oli kuntien vapaasti käytettävissä paikallislehtien kirjoituksia ja maaseutusihteerien haastatte-
luja varten. TE-keskuksille ja kunnille järjestettiin sähköisen päätukihaun koulutus-
päiviä, joissa esiteltiin sähköisen viljelijätukihaun hallinnollista prosessia ja tukiso-
velluksen demoversiota. Kuntien viljelijäkoulutuksia varten Aitassa julkaistiin val-
miita PowerPoint- esityksiä sähköisestä päätukihausta. (Viljelijätukien sähköisen
tukihaun palautekyselyjen yhteenveto ja yhteenveto sähköisen tukihaun viestinnästä 2009, 39.)

Mavi piti tiedotustilaisuudet sähköisestä asioinnista tammi- ja huhtikuussa 2009. Huhtikuun tilaisuuteen osallistui myös MTK:n (Maa- ja metsätaloustuottajain Kes-
kusliitto) puheenjohtaja. Maaliskuussa 2009 pidetyssä infotilaisuudessa käsiteltiin
myös sähköistä päätukihakua. Lehdistötiedotteet sähköisestä päätukihausta lähe-
tettiin tiedotustilaisuuksien yhteydessä sekä lisäksi maaliskuussa 2009. Maaseu-
dun Tulevaisuus ja Landsbygdens Folk -lehdille lähetettiin tietoa, jota muistilistan
lisäksi julkaistiin erillisinä kirjoituksina lehdissä. (Viljelijätukien sähköisen tukihaun
palautekyselyjen yhteenveto ja yhteenveto sähköisen tukihaun viestinnästä 2009,
39.)

Maaseutuviraston internet-sivuja uudistettiin sähköistä päätukihakua ajatellen. Vi-
pu-palvelua varten luotiin oma alisivusto, jonka tarkoituksena oli toimia "Vipu-
ilmoitustauluna". Sivuilta tehtiin linkit Vipu-palveluun, Demo-sovellukseen sekä
sähköisen tukisovelluksen opetusvideoihin. Vipu-infosivuilla julkaistiin myös kaikki
ajankohtaiset tiedotteet ja linkit. (Viljelijätukien sähköisen tukihaun palautekysely-
jen yhteenveto ja yhteenveto sähköisen tukihaun viestinnästä 2009, 39.)

Viljelijöille postitettiin helmikuussa 2009 infokirje sähköisestä tukihausta ja Vipu-
käyttöoikeuslomake maksuyhteenvedon mukana. Maaliskuussa 2009 tiloille posti-
tetussa vuoden 2009 viljelijätukien hakuoppaan täyttöohjeissa oli lisätty liite
"Muistilista vuoden 2009 viljelijätukien sähköisestä hakemisesta". Kokkolassa ke-
sällä 2009 pidetyssä Farmari -maatalousnäyttelyssä jaettiin uutta "Viljelijätukia voi
hakea sähköisesti, Mene Vipuun" -esitettä. Näyttelyn Luonnonvarat -osastolla esi-
teltiin lisäksi Vipu-palvelua ja sähköistä tukihakua messuvieraille henkilökohtaises-

ti. (Viljelijätukien sähköisen tukihaun palautekyselyjen yhteenveto ja yhteenveto sähköisen tukihaun viestinnästä 2009, 39.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA – AINEISTO

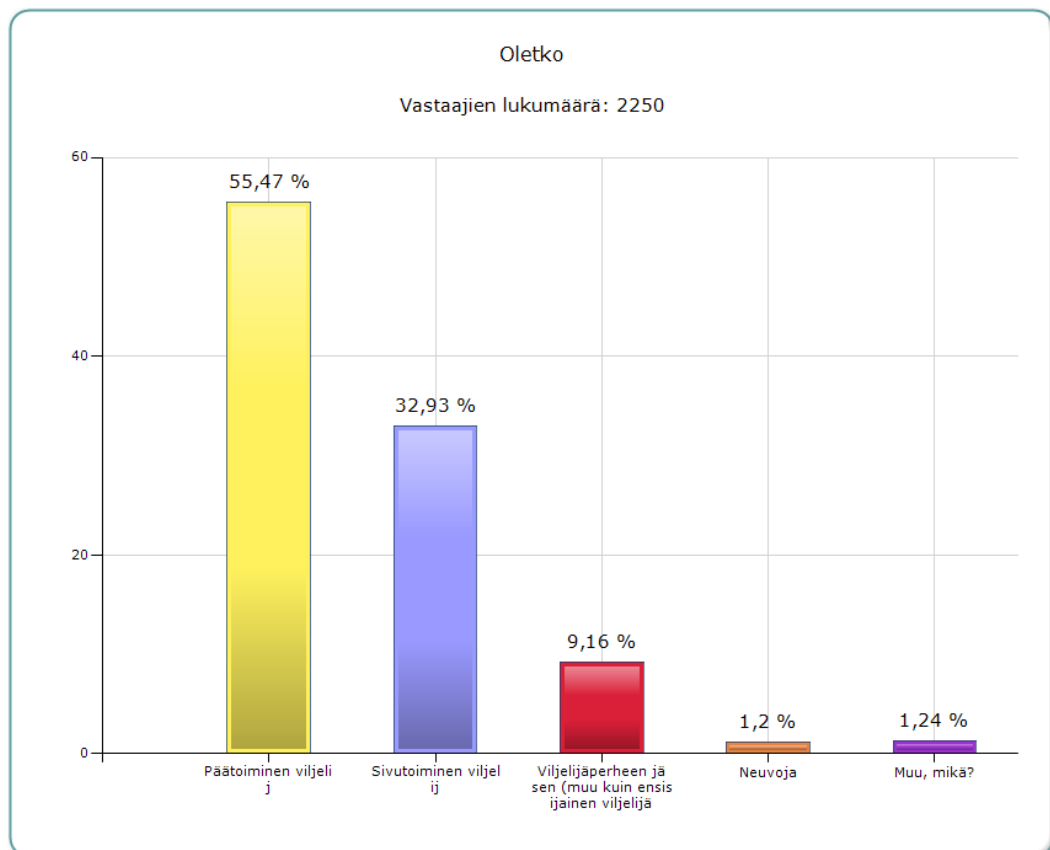
5.1 Palautekysely sähköisesti päätukihakemuksia jättäneille käyttäjille

Palautekysely sähköisesti päätukihakemuksia jättäneille käyttäjille tehtiin kvantitatiivisella (tilastollinen, määrällinen) tutkimusmenetelmällä. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä sekä eri asioiden riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Aineiston keräämisessä yleensä käytetään standardoituja tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja yleensä olemassa oleva tilanne saadaan kartoitetuksi. Kvantitatiiviseen tutkimukseen tarvittavat tiedot voidaan hankkia erilaisista kerätyistä tilastoista, rekistereistä tai tietokannoista tai tiedot voidaan kerätä itse. Näitä käsittelemättömiä, tutkimusta varten kerättyjä tietoja kutsutaan tutkimusaineistoksi. Itse aineistoa kerättäessä on tutkimusongelman perusteella päätettävä, mikä on kohderyhmä ja mikä tiedonkeruumenetelmä soveltuu parhaiten. Tiedonkeruumenetelmiä voi olla esimerkiksi postikysely, puhelinhaastattelu ja sähköpostin tai WWW-sivujen välityksellä tehty kysely. Kyselytutkimus soveltuu käytettäväksi, kun kerätään tietoja selvistä asioista. Käyttäytymisen tai päätöksen syitä tutkittaessa haastattelututkimus tai jokin kvalitatiivinen (laadullinen) tutkimusmenetelmä on usein parempi. (Heikkilä 1998, 15–18.)

Sähköisesti tukihakemuksia jättäneille käyttäjille lähetettiin sähköpostilla, palautettujen hakemusten kuittausviestin yhteydessä, linkki asiakaspalautekyselyyn. Käyttäjäpalautte teetettiin Maaseutuviraston toimesta ja se toteutettiin internetpohjaisella Webropol -käyttöjärjestelmällä. Palautekyselyllä haluttiin selvittää viljelijätukien sähköisen päätukihaun käyttäjäkokemuksia ja kehittämisehdotuksia. Palautekysely sisälsi 38 kysymystä (liite 1), jotka olivat monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Käyttäjien oli mahdollisuus vastata palautekyselyyn 24.5.2009 mennessä.

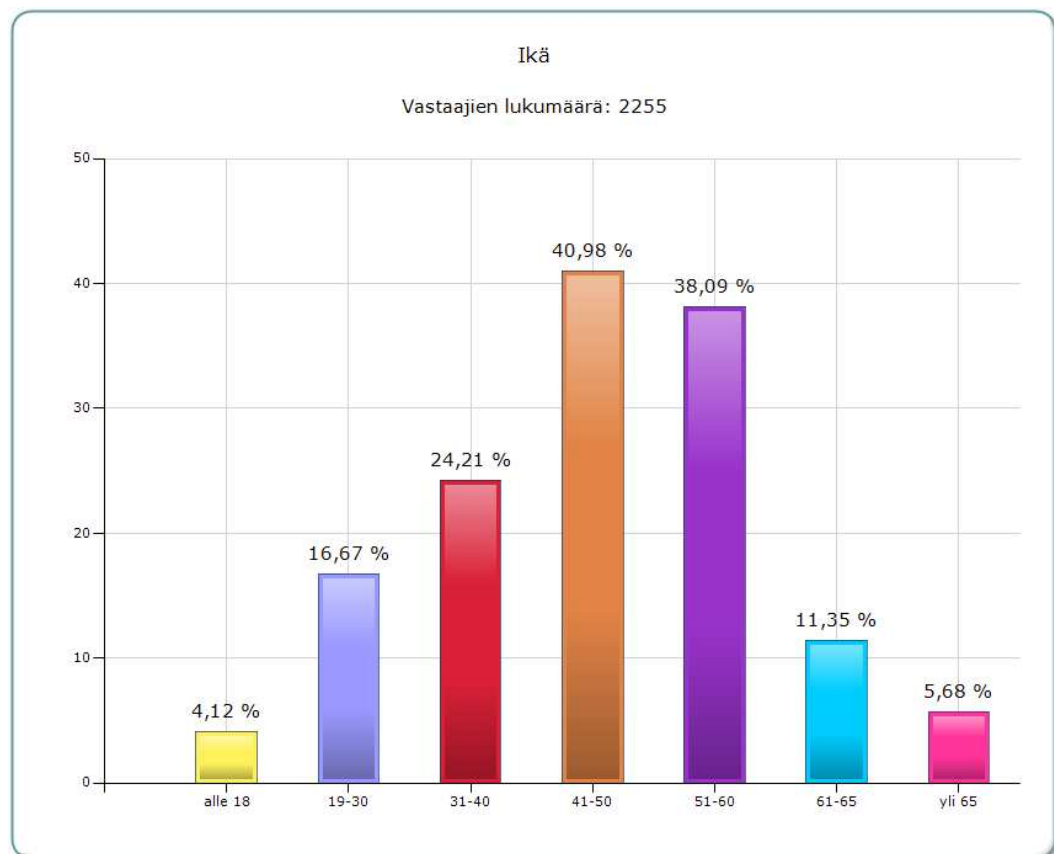
5.1.1 Vastaajien taustatiedot

Palautekyselyyn tuli yhteensä 2258 vastausta. Näin vastausprosentiksi muodostui 36,6 %. Vastaajien määrät voivat vaihdella kysymyksittäin, sillä jokaiseen kysymykseen ei ollut pakollista vastata. Palautekyselyyn vastanneista suurin osa oli päätoimisia viljelijöitä (55,47 %) tai sivutoimisia viljelijöitä oli 32,93 % (kuvio 2). Viljelijäperheen jäseniä vastaajista oli 9,16 %, neuvoja 1,2 %. Muuhun rooliin kuluvia oli 1,24 %. Tähän ryhmään kuului mm. tilanhoitaja, eläkkeellä oleva viljelijä, EU-avustaja ja maaseutuviranomainen.



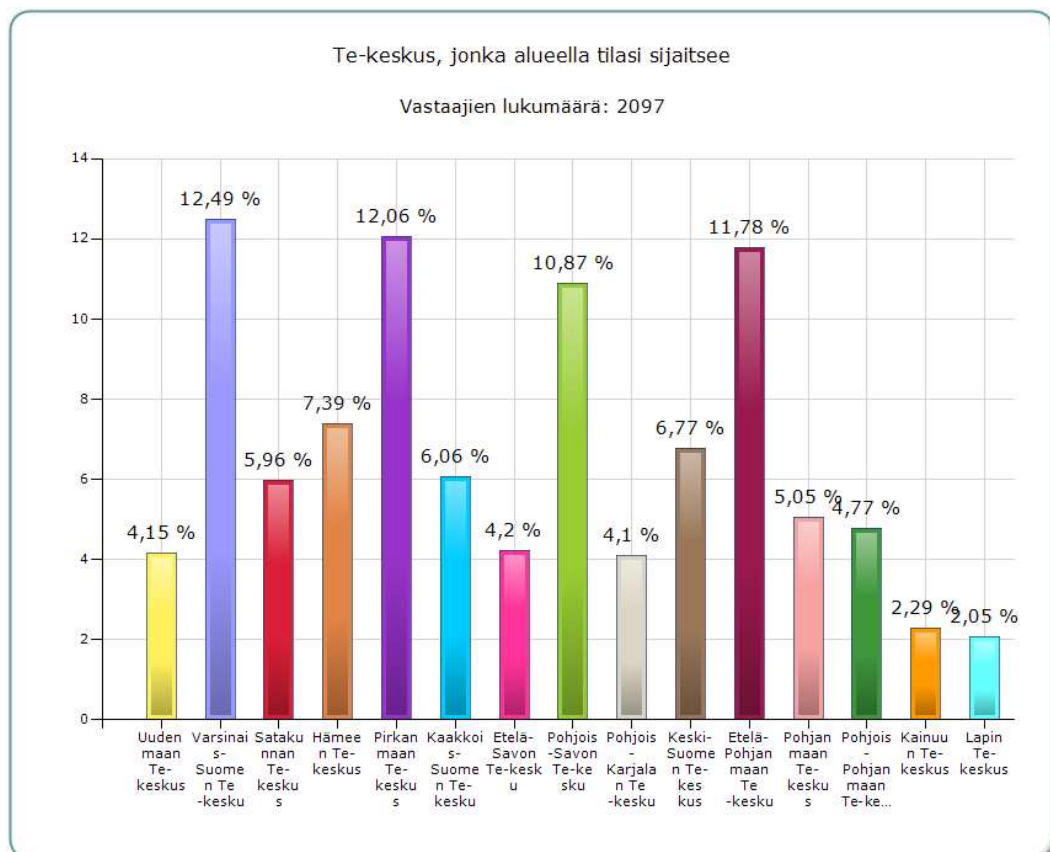
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden rooli.

Vastaajien suurin (40,98 %) ikäluokka oli 41–50 -vuotiaat (kuvio 3). Toiseksi suurin ikäryhmä oli 51–60 -vuotiaat (38,09 %). Sähköistä tukihakusovellusta käyttäneet olivat siis suurimmaksi osaksi 41–60 -vuotiaita. Olisi voinut olettaa, että nuorempi ikäluokka käyttäisi rohkeammin uutta mahdollisuutta hakea tukia sähköisesti. Toisaalta viljelijöiden keski-ikä Suomessa on korkea. 24,21 % vastaajista oli 31–40 -vuotiaita ja 16,67 % oli 19–30 -vuotiaita. 61–65 -vuotiaita vastaajia oli 11,35 %, yli 65 -vuotiaita oli 5,68 %. Yli 60 -vuotiaita käyttäjiä oli mielestäni yllättävän paljon (17,03 %). Alle 18 -vuotiaita vastaajia oli 4,12 %.



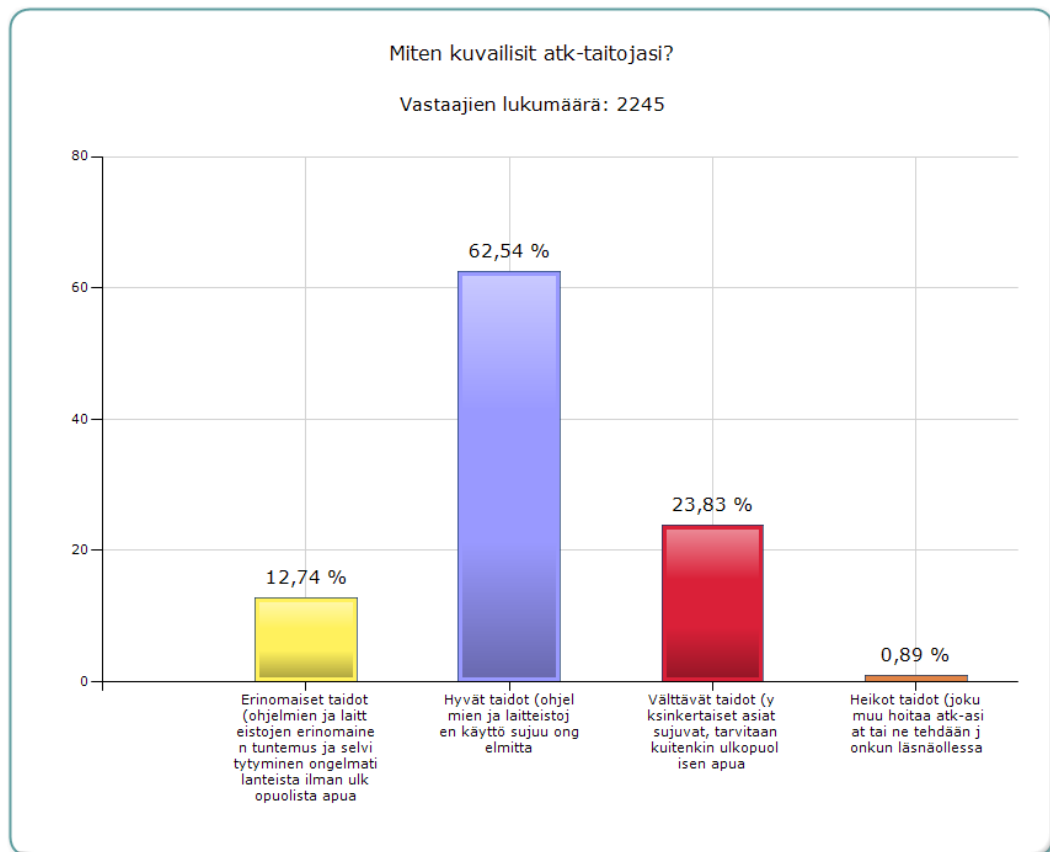
Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden ikä.

Eniten kyselyyn vastattiin Varsinais-Suomen, Pirkanmaan, Etelä-Pohjanmaan ja Pohjois-Savon TE-keskuksien alueilta (kuvio 4). Tämä seuraa tarkoin myös sitä, kuinka paljon sähköisiä hakemuksia jätettiin näiden TE-keskuksien alueilta. Vähiten kyselyyn vastanneita oli Lapin ja Kainuun TE-keskuksien alueilta. Näillä alueilla jätettiin myös vähiten hakemuksia sähköisesti.



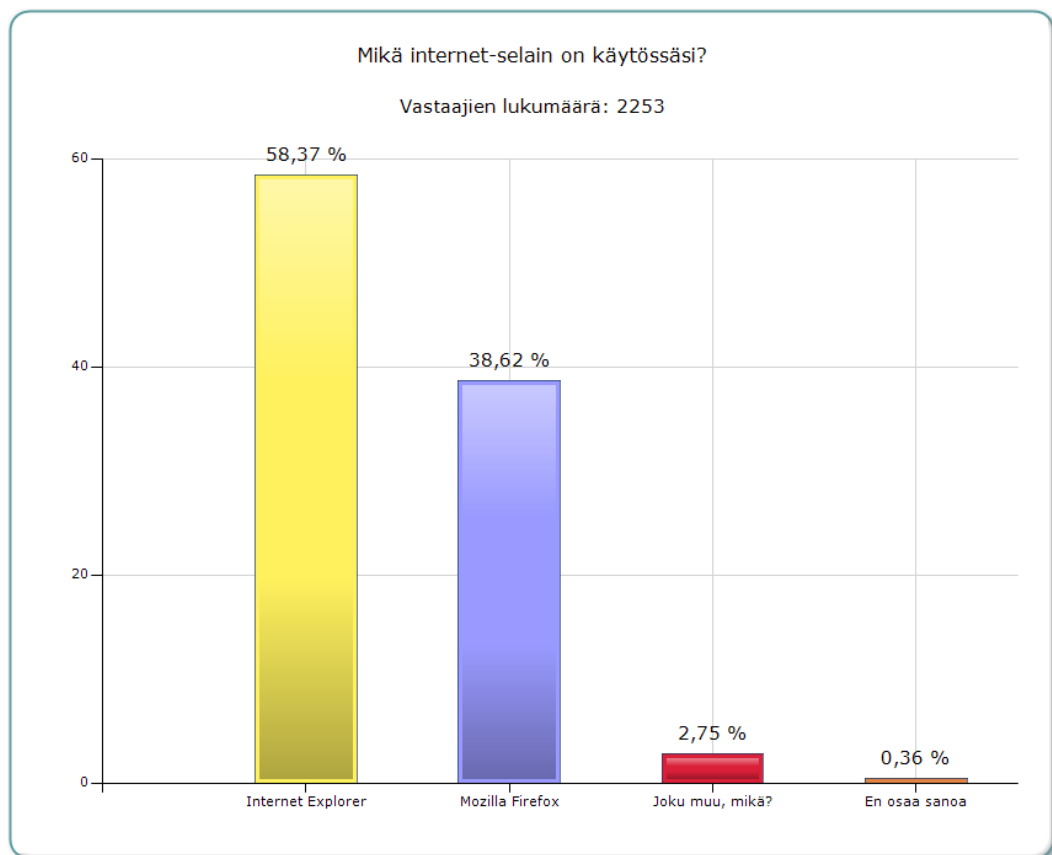
Kuvio 4. Kyselyyn vastanneet TE-keskuksittain. (Kuviossa mukana vain suomenkieliseen kyselyyn vastanneet.)

Suurin osa (62,54 %) palautekyselyyn vastanneista kuvaili atk-taitojaan hyväksi (kuvio 5). Heidän mielestään ohjelmistojen ja laitteistojen käyttö sujuu ongelmitta. 12,74 % vastanneista tuntee ohjelmistot ja laitteistot erinomaisesti ja he selviytyvät ongelmatilanteista ilman ulkopuolista apua. Vastaajista 23,83 % omasi välttävät atk-taidot. Heiltä yksinkertaiset asiat onnistuvat, mutta ulkopuolinen apu on kuitenkin tarpeen. Melko suuri osa vastaajista kertoi omaavansa välttävät atk-taidot. Voisi olettaa, että omasta mielestään välttävät tai heikot atk-taidot omaava ei uskaltautuisi käyttämään sähköistä tukihakusovellusta lainkaan. Heikot atk-taidot olivat 0,89 % vastaajista. He tarvitsevat ulkopuolista apua atk-asioissa.



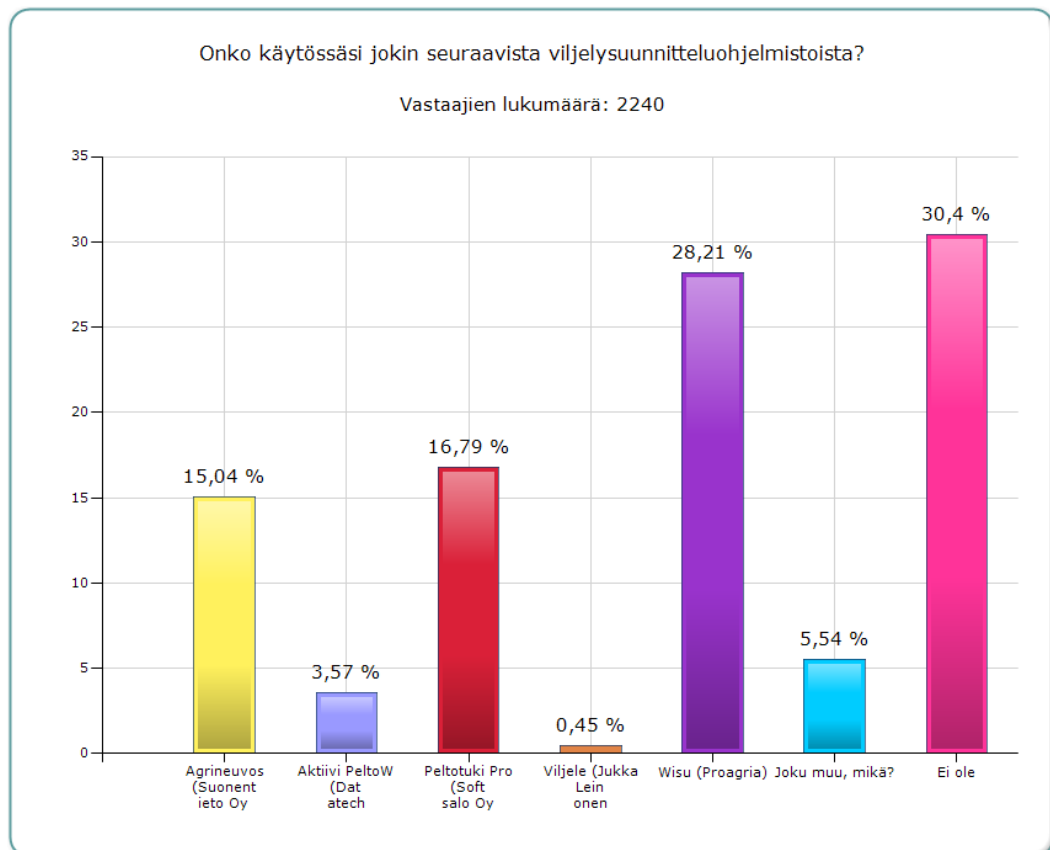
Kuvio 5. Kyselyyn vastanneiden atk-taidot.

Palautekyselyyn vastanneista suurimmalla osalla (kuvio 6) oli internet-selaimenaan käytössä Internet Explorer (58,37 %). Mozilla Firefoxia käytti 36,62 % vastanneista. Jotain muuta internet-selainta käytti 2,75 %. Muita internet-selaimia olivat yleisimmin Opera tai Safari. Käyttämäänsä internet-selainta ei osannut sanoa 0,36 % vastaajista.



Kuvio 6. Kyselyyn vastanneilla käytössä oleva internet-selain.

Viljelysuunnitteluohjelmistoa käytti 69,60 % vastaajista (kuvio 7). Eniten käytössä oli Wisu (28,21 %). Toiseksi eniten käytössä oli Peltotuki Pro (16,79 %) ja lähes yhtä paljon käytössä oli Agrineuvos (15,04 %). Aktiivi PeltoW:tä käytti 3,57 % ja Viljele oli käytössä 0,45 %:lla. Jotakin muuta viljelysuunnitteluohjelmistoa käytti 5,54 %. Tämä käsitti yleisimmin FarmitNetWisun tai WinSun. Vastaajista 30,40 %:lla ei ollut käytössään viljelysuunnitteluohjelmistoa. Melko suuri on niiden osuus, joilla ei ole käytössä viljelysuunnitteluohjelmistoa lainkaan, sillä ilman suunnitteluohjelmistoa on melko hankalaa laskea esimerkiksi ympäristötuen ehtojen sallima peltolohkoille käytettävä lannoituksen määrä.



Kuvio 7. Kyselyyn vastanneilla käytössä oleva viljelysuunnitteluohjelmisto.

5.1.2 Käyttäjäpalautteen kysymykset, viestinnän ja ohjeiden arviointi

Käyttäjäpalautteeseen vastanneet arvioivat kolmessa kysymyksessä viestintää ja ohjeita sähköisestä päätukihausta. Kahdessa monivalintaisessa kysymyksessä arvioitiin sähköisen päätukihaun viestinnän ja ohjeiden tärkeyttä ja hyödyllisyyttä sekä riittävyttä. Kysymyksissä arvioitiin koulutustilaisuuksia, tiedotusvälineitä, Mavin internetsivuja, Vipu-palvelun pikaohjeita, opetusvideoita, sähköisen tukihauun käyttäjän ohjetta, täyttöohjetta, Vipu-esitettä sekä käyttöoikeuksien hakulomaketta. Näitä arvioitiin asteikolla 1-5 (1 = ei lainkaan tärkeä/hyödyllinen/riittävä, 5 = erittäin tärkeä/hyödyllinen/riittävä). Kaikki saivat arvosanaksi yli 3. Yhdessä avoimessa kysymyksessä vastaajat saattoivat antaa kehitysehdotuksia sähköisen päätukihaun viestintään ja ohjeistukseen ensi vuodelle.

Kuinka tärkeäksi ja hyödylliseksi koit sähköisessä tukihaussa seuraavat asiat?
Vastaaajien lukumäärä 2249.

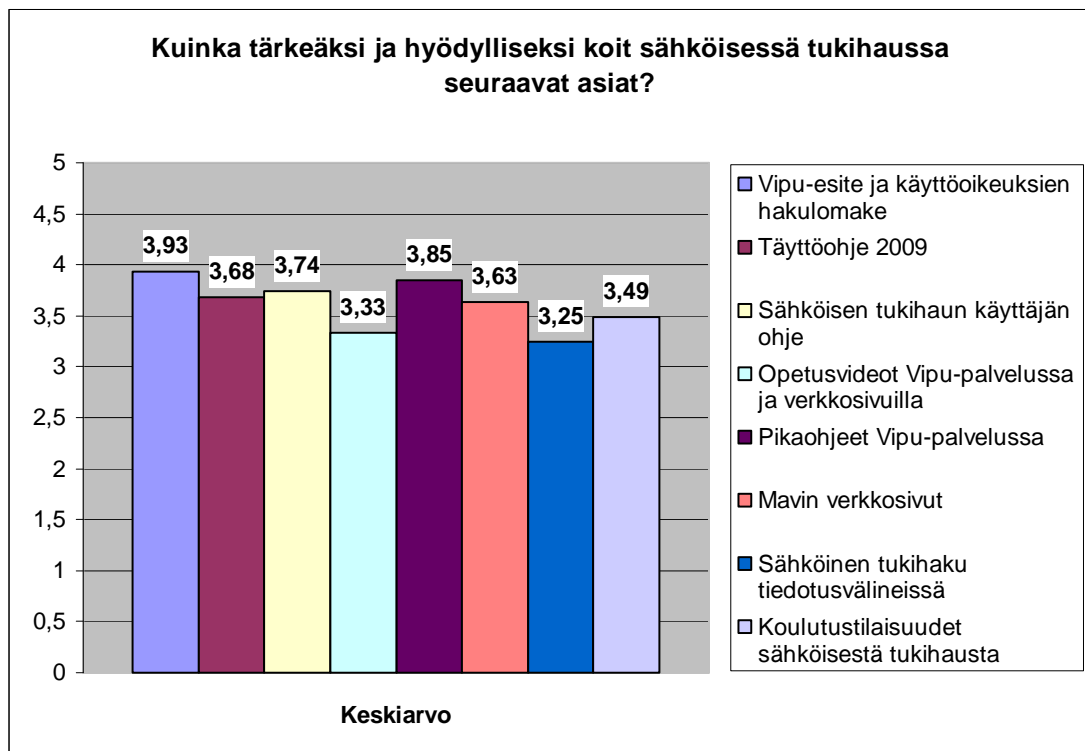
Taulukko 1. Viestinnän ja ohjeiden tärkeyden ja hyödyllisyyden arviointi.

	Arvos. 1 (arvo 1)	Arvos. 2 (arvo2)	Arvos. 3 (arvo 3)	Arvos. 4 (arvo 4)	Arvos. 5 (arvo5)	En osaa sanoa (arvo 6)
Vipu-esite ja käyttöoikeuksien hakulomake (postitettiin tiloille) (ka 4,06)	1,1%	5,3%	20,6%	38,6%	28,6%	5,8%
Täyttöohje 2009 (ml.liite 10) (ka3,84)	1,4%	7,2%	27,5%	40,8%	16,1%	7,1%
Sähköisen tukihaun käyttäjän ohje (ka 3,96)	1,5%	5,7%	24,3%	41,8%	17,1%	9,6%
Opetusvideot vipupalvelussa ja verkkosivuilla (ka 4,35)	5,9%	10,5%	15,0%	18,4%	11,9%	38,2%
Pikaohjeet Vipu-palvelussa (kysymysmerkin alla) (ka 4,26)	1,3%	5,1%	17,5%	37,7%	19,2%	19,3%
Mavin verkkosivut (www.mavi.fi ja www.mavi.fi/vipu) (ka 3,96)	1,9%	5,9%	26,4%	40,1%	11,8%	14,0%
Sähköinen tukihaku tiedotusvälineissä (ka 3,75)	4,4%	12,2%	30,8%	27,6%	6,9%	18,1%
Koulutustilaisuudet sähköisestä tukihausta (ka 4,55)	4,0%	7,5%	14,8%	19,2%	12,2%	42,3%

Seuraavista keskiarvoista on laskettu pois "En osaa sanoa" -vastanneiden osuus, sillä Webropol -käyttäjärjestelmä laskee "En osaa sanoa" -vastausvaihtoehdolle arvosanaksi 6, ja se saattaa vääristää jonkin verran kysymysten keskiarvoja.

Tärkeimmäksi ja hyödyllisimmäksi vastaajat kokivat Vipu-esitteen ja käyttöoikeuksien hakulomakkeen (kuvio 8). Asteikolla 1-5 (5 = erittäin hyödyllinen, 1 = ei lainkaan hyödyllinen) vastauksien keskiarvo oli 3,93. Pikaohjeet Vipu-palvelussa saivat keskiarvoksi 3,85. Sähköisen tukihaun käyttäjän ohje sai keskiarvoksi 3,74. Täyttöohje 2009 sai keskiarvoksi 3,68. Mavin verkkosivut saivat keskiarvoksi 3,63. Koulutustilaisuudet saivat keskiarvoksi 3,49. Juuri tähän kysymykseen, sähköisen tukihaunkoulutustilaisuuksien tärkeyden ja hyödyllisyyden arviointi, oli usea vastanneista (42,3 %) valinnut vaihtoehdon "En osaa sanoa". Vastausvaihtoehdon

suuri valintaprosentti johtuu ilmeisesti siitä, että vastaajat eivät olleet osallistuneet koulutukseen eivätkä siten osanneet arvioida koulutustilaisuuden hyödyllisyyttä ja tärkeyttä. Opetusvideot saivat keskiarvoksi 3,33. Myös tähän kysymykseen usea vastaaja (38,2 %) oli valinnut vastausvaihtoehdon "En osaa sanoa". Vastausvaihtoehdon suuri valintaprosentti johtuu luultavimmin siitä, että vastaajat eivät olleet katsoneet opetusvideoita eivätkä siten osanneet arvioida opetusvideoiden tärkeyttä ja hyödyllisyyttä. Sähköisen tukihaun tärkeys ja hyödyllisyys tiedotusvälineissä sai keskiarvoksi 3,25.



Kuvio 8. Viestinnän ja ohjeiden tärkeyden ja hyödyllisyyden arviointi.

Kuinka riittäväksi koit sähköisessä tukihaussa seuraavat asiat? Vastaajien lukumäärä 2236.

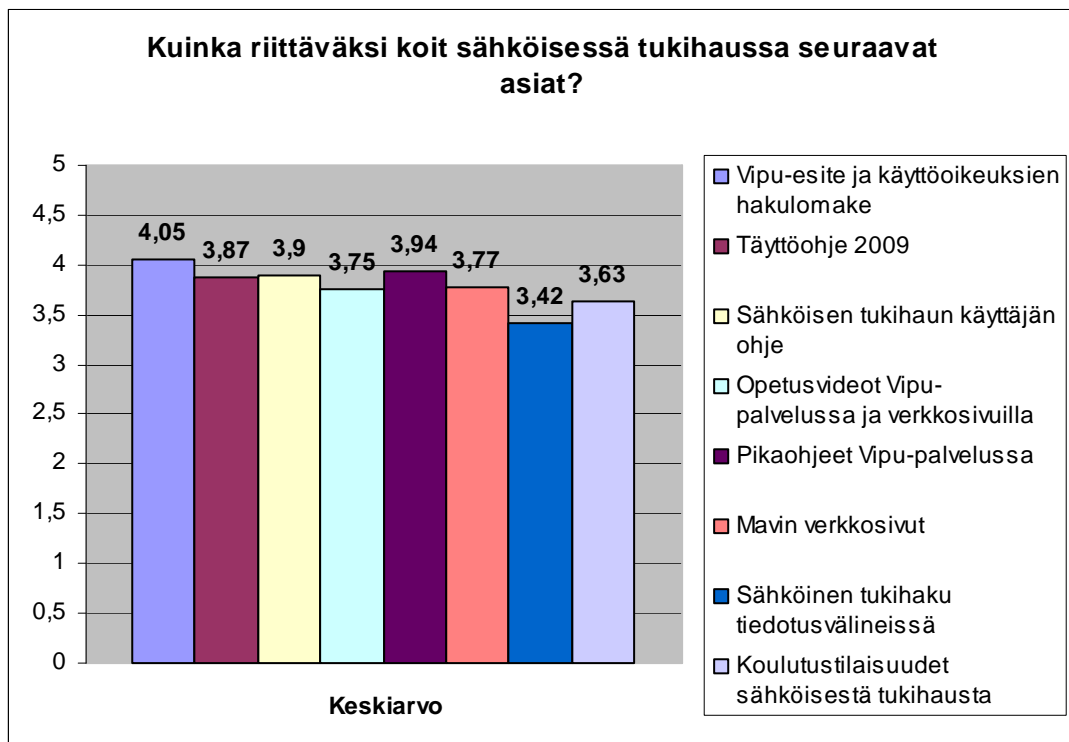
Taulukko 2. Viestinnän ja ohjeiden riittävyyden arviointi.

	Arvos. 1 (arvo 1)	Arvos. 2 (arvo2)	Arvos. 3 (arvo 3)	Arvos. 4 (arvo 4)	Arvos. 5 (arvo5)	En osaa sanoa (arvo 6)
Vipu-esite ja käyttöoikeuksien hakulomake (postitettiin tiloille) (ka 4,18)	0,7%	2,4%	18,1%	42,3%	29,6%	6,9%
Täyttöohje 2009 (ml.liite 10) (ka 4,06)	0,5%	3,7%	21,9%	45,7%	19,0%	9,1%
Sähköisen tukihaun käyttäjän ohje (ka 4,17)	0,4%	3,2%	20,6%	43,8%	19,3%	12,7%
Opetusvideot vipupalvelussa ja verkkosivuilla (ka 4,71)	2,3%	4,4%	14,4%	20,6%	15,8%	42,5%
Pikaohjeet Vipu-palvelussa (kysymysmerkin alla) (ka 4,37)	0,4%	2,7%	18,0%	38,3%	19,9%	20,7%
Mavin verkkosivut (www.mavi.fi ja www.mavi.fi/vipu) (ka 4,13)	0,8%	3,7%	24,7%	39,4%	15,0%	16,4%
Sähköinen tukihaku tiedotusvälineissä (ka 3,99)	3,7%	9,0%	27,1%	27,0%	11,3%	21,8%
Koulutustilaisuudet sähköisestä tukihausta (ka 4,55)	2,5%	6,0%	14,6%	21,6%	12,9%	42,3%

Seuraavista keskiarvoista on laskettu pois "En osaa sanoa" -vastanneiden osuus, sillä Webropol -käyttäjärjestelmä laskee "En osaa sanoa" -vastausvaihtoehdolle arvosanaksi 6, ja se saattaa vääristää jonkin verran kysymysten keskiarvoja.

Riittävimmäksi sähköisessä tukihaussa vastaajat kokivat Vipu-esitteen ja käyttöoikeuksien hakulomakkeen (kuvio 9). Asteikolla 1-5 (5 = erittäin riittävä, 1 = ei lainkaan riittävä) vastauksien keskiarvo oli 4,05. Pikaohjeet Vipu-palvelussa saivat keskiarvoksi 3,94. Sähköisen tukihaun käyttäjän ohje sai keskiarvoksi 3,9. Täyttöohje 2009 sai keskiarvoksi 3,87. Mavin verkkosivut saivat keskiarvoksi 3,77. Opetusvideot Vipu-palvelussa saivat keskiarvoksi 3,75. Opetusvideoiden riittävyys-kysymykseen usea vastaaja (42,5 %) oli valinnut vastausvaihtoehdon "En osaa sanoa". Vastausvaihtoehdon suuri valintaprosentti johtuu luultavimmin siitä, että

vastaajat eivät olleet katsoneet opetusvideoita eivätkä siten osanneet arvioida opetusvideoiden riittävyyttä. Koulutustilaisuudet sähköisestä tukihausta saivat keskiarvoksi 3,63. 42,3 % vastaajista oli valinnut koulutustilaisuuden arviointiin vastausvaihtoehdon "En osaa sanoa". Vastausvaihtoehdon suuri valintaprosentti johtuu ilmeisesti siitä, että vastaajat eivät olleet osallistuneet koulutukseen eivätkä siten osanneet arvioida koulutustilaisuuden riittävyyttä. Sähköinen tukihaku tiedotusvälineissä sai keskiarvoksi 3,42.



Kuvio 9. Viestinnän ja ohjeiden riittävyyden arviointi.

Miten kehittäisit ohjeistusta ja viestintää ensi vuodelle?

Kysymykseen tuli vastauksia 634. Vastauksista yli 1/6 oli valitettavasti aiheeseen kuulumattomia. Kysymykseen vastanneista noin 1/6 oli tyytyväisiä vuoden 2009 kevään päätukihauksen viestintään ja ohjeistukseen. Heille viestintä ja ohjeistus oli ollut riittävää ja kattavaa, ettei heidän mielestään ole ensivuodelle parannettavaa.

Jotkut vastanneista kertoivat sähköisen päätukihaun onnistuneen hyvin ilman pe-rehtymistä ohjeistukseen ja viestintään aiheesta.

Useat vastaajat toivovat enemmän viestintää sähköisestä päätukihausta. Viestintän täytyisi olla selkeämpää, ja se olisi aloitettava hyvissä ajoin. Viestintää toivotaan lähinnä televisioon, Maaseudun Tulevaisuuteen, Mavin internetsivuille ja Vipu-palveluun. Viestinnässä tulisi kannustaa viljelijöitä sähköiseen päätukihakuun sekä kertoa palvelun nopeudesta ja helppoudesta. Sähköistä päätukihakua käyttäneiden viljelijöiden kokemuksia ja kommentteja toivotaan tiedotusvälineisiin. Maaseutuelinkeinoviranomaisen aktiivisuudella ja kannustuksella on suuri vaikutus sähköisen päätukihaun käyttäjämääriin.

Tukihakukoulutuksissa tulisi keskittyä enemmän sähköiseen tukihakuun. Koulutus tulisi järjestää hyvissä ajoin sekä sellaisena ajankohtana, että mahdollisimman monella halukkaalla olisi siihen mahdollisuus osallistua. Sähköisessä päätukihaussa tapahtuvista muutoksista, toimintahäiriöistä tai muusta sellaisesta tulisi tiedottaa Mavin ja Vipu-palvelun internetsivuilla, kirjautuessa sähköisen päätukihaun sovellukseen sekä mahdollisesti sähköpostilla.

Ohjeistukseen käyttäjät haluaisivat selkeyttä ja yksinkertaisuutta. Jotkut vastaajista ehdottivat, että sähköiseen päätukihakuun tehtäisiin kirjallinen ohje, jonka mukaan sovelluksessa olisi helppo edetä järjestelmällisesti. Usea vastaaja kaipasi ohjeita kasvulohkotietojen siirtoon viljelysuunnitteluohjelmasta sähköiseen tukihakuun. Sovellukseen toivottiin enemmän pikaohjeita, virheilmoituksia väärin täytetyistä kohdista ja ristiriidoista sekä muistutuksia täyttämättömistä kohdista. Sähköisen päätukihaun internetsivuilla ollut "Usein kysytyt kysymykset" -kohta koettiin hyväksi ja siihen osioon toivottiin lisää ongelmatilanteissa auttavia vastauksia.

5.2 Palautekysely kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisille

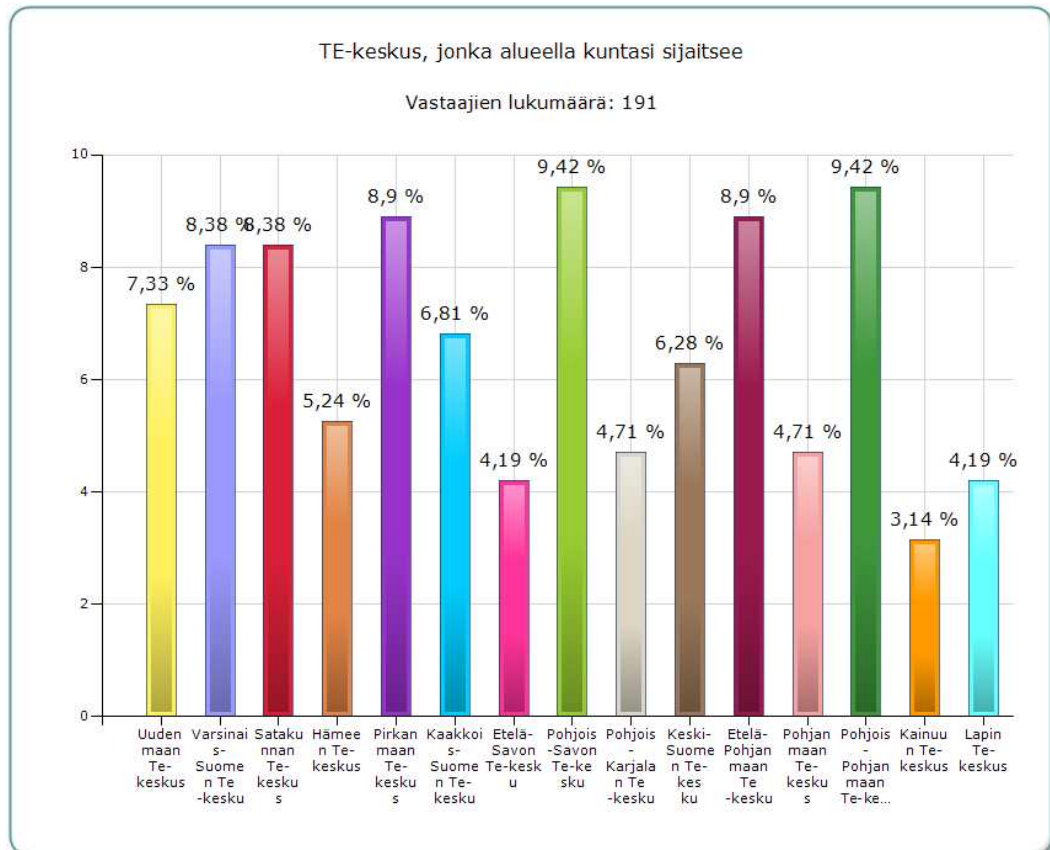
Palautekyselyn kohderyhmänä olivat Manner-Suomen kunnissa työskentelevät maaseutuelinkeinoviranomaiset tai vastaavassa tehtävässä työskentelevät henkilöt. Palautekyselyn ajankohta kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisille oli päätuki-

haun jälkeen ja se suoritettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Kysely teetettiin Maaseutuviraston toimesta ja se toteutettiin internetpohjaisella Webropol-käyttöjärjestelmällä maataloushallinnon sisäisessä intranet verkkopalvelu Aitassa, sillä kohderyhmän tavoitettavuus oli siten oletettavasti parempi kuin sähköpostitse tehtävässä kyselyssä. Kysely sisälsi 25 kysymystä (liite 2), jotka olivat monivalintaisia ja avoimia kysymyksiä. Tehdyn palautekyselyn tavoitteena oli selvittää, miten maaseutuelinkeinoviranomaiset tai vastaavassa tehtävässä työskentelevät henkilöt haluaisivat kehittää sähköisen päätukihaun hallinnollista prosessia. Palautekyselyllä kartoitettiin lisäksi sitä, miten Mavin viestintää kuntiin voitaisiin parantaa sähköiseen päätukihakuun liittyen.

5.2.1 Vastaajien taustatiedot

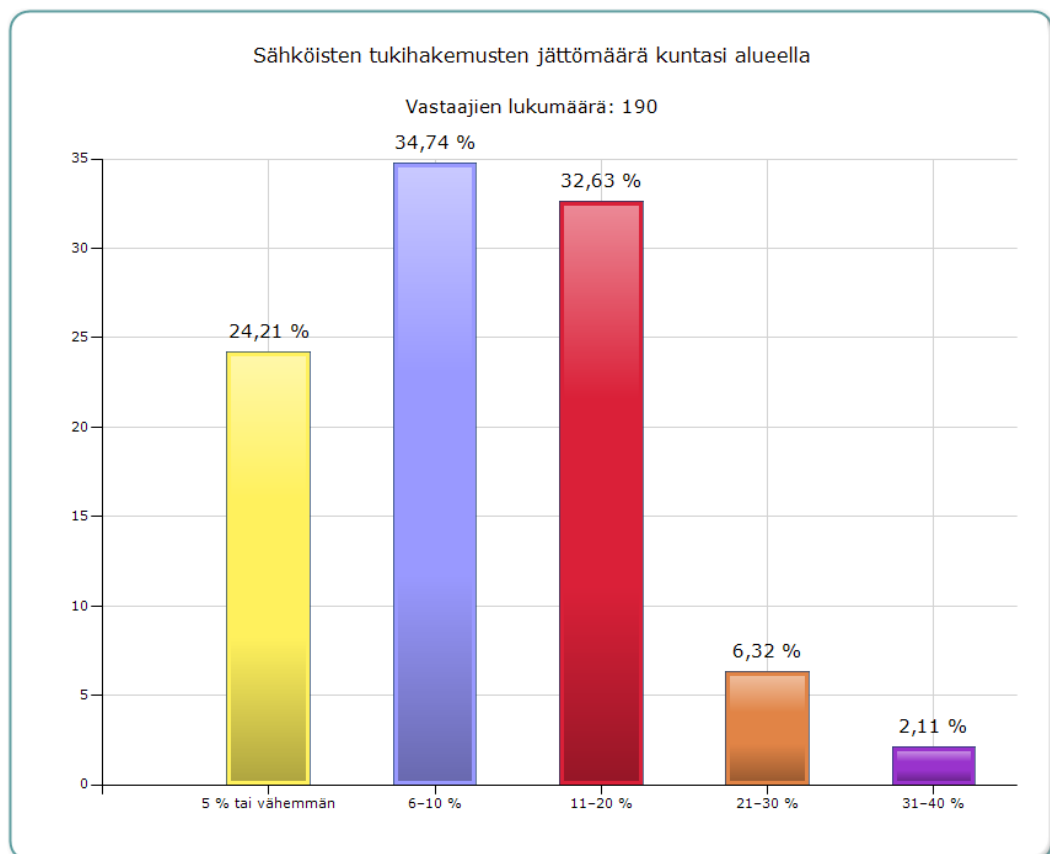
Kyselyyn vastasi 191 kuntien maaseutuelinkeinoviranomaista tai vastaavassa tehtävässä toimivaa henkilöä. Vastaajien määrät kysymyksittäin voivat kuitenkin vaihdella sen vuoksi, että jokaiseen kysymykseen ei ollut välttämätöntä vastata. Vastaajamäärä jaettuna Manner-Suomen kuntien määrällä vastausprosentiksi muodostui 57,5 %. Koska viljelijätukihallinnon yhteistoimintajärjestelyiden vuoksi Manner-Suomen jokaisessa kunnassa ei ole omaa maaseutuelinkeinoviranomaista, vastausprosentin voidaan katsoa olevan hieman korkeampi.

Eniten kyselyyn vastanneita maaseutuelinkeinoviranomaisia tai vastaavassa tehtävässä toimivia henkilöitä oli Pohjois-Savon, Pohjois-Pohjanmaan, Pirkanmaan ja Etelä-Pohjanmaan TE-keskuksien alueilta (kuvio 10). Vähiten kyselyyn vastattiin Kainuun, Lapin ja Etelä-Savon TE-keskuksien alueilla sijaitsevista kunnista.



Kuvio 10. Kyselyyn vastanneet kunnat TE-keskuksittain.

Kuntien alueilla sähköisesti jätettyjen tukihakemusten osuus kaikista hakemuksista (kuvio 11) oli yleisimmin 6-10 % (34,74 %). Toiseksi suurin ryhmä oli 11–20 % sähköisiä hakemuksia (32,63 %). Eniten valitut vastausvaihtoehdot sähköisten tukihakemusten jättömäärien osuudesta kunnan alueella noudattavat melko hyvin sitä, mikä oli koko Manner-Suomen sähköisten tukihakemusten jättömäärän osuus eli 10 %. 24,1 % kunnista sähköisten hakemusten osuus oli 5 % tai vähemmän. 6,32 % kunnista sähköisten hakemusten jättömäärän osuus oli 21–30 % ja 2,11 % kunnista sähköisten hakemusten jättömäärä oli 31–40 %.



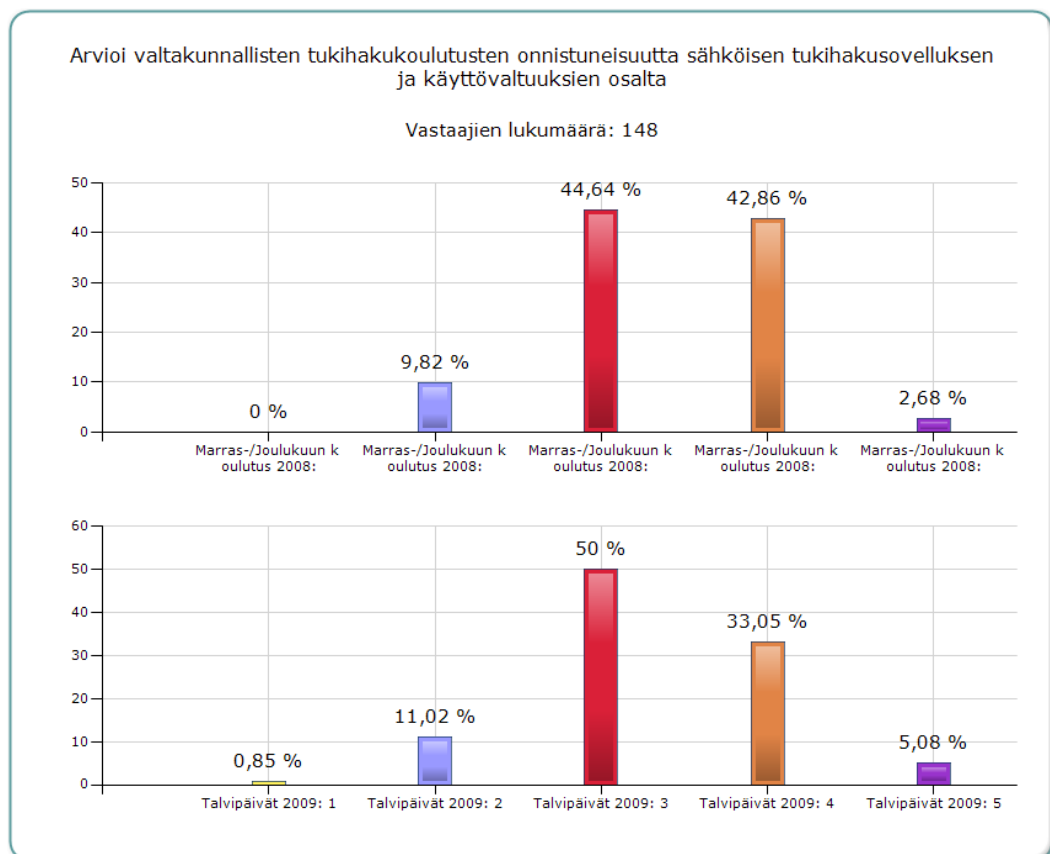
Kuvio 11. Sähköisten tukihakemusten jättömäärä kuntien alueilla.

5.2.2 Kuntapalautteen kysymykset, viestinnän ja ohjeiden arviointi

Kuntapalautteen vastaajat arvioivat viestintää ja ohjeita sähköisestä päätukihausta seitsemässä kysymyksessä. Kysymykset olivat monivalintakysymyksiä. Viidessä kysymyksessä olivat vastausvaihtoehdot ”Kyllä” tai ”Ei”, toisesta vastausvaihtoehdosta oli jatkokysymyksenä avoin kysymys. Kysymyksiin vastanneet olivat pääosin tyytyväisiä sähköisen päätukihaun 2009 viestintään ja ohjeistukseen. Tyytyväisien osuus oli kaikissa kysymyksissä noin 80 %. Tukihakukoulutukset saivat keskiarvosanoiksi 3,38 ja 3,31 arvoasteikolla 1-5 (1 = ei lainkaan onnistunut, 5 = erittäin onnistunut).

Arvioi valtakunnallisten tukihakukoulutusten onnistuneisuutta sähköisen tukihakusovelluksen ja käyttövaltuuksien osalta. Arvoasteikolla 1-5 (1 = ei lainkaan onnistunut, 5 = erittäin onnistunut).

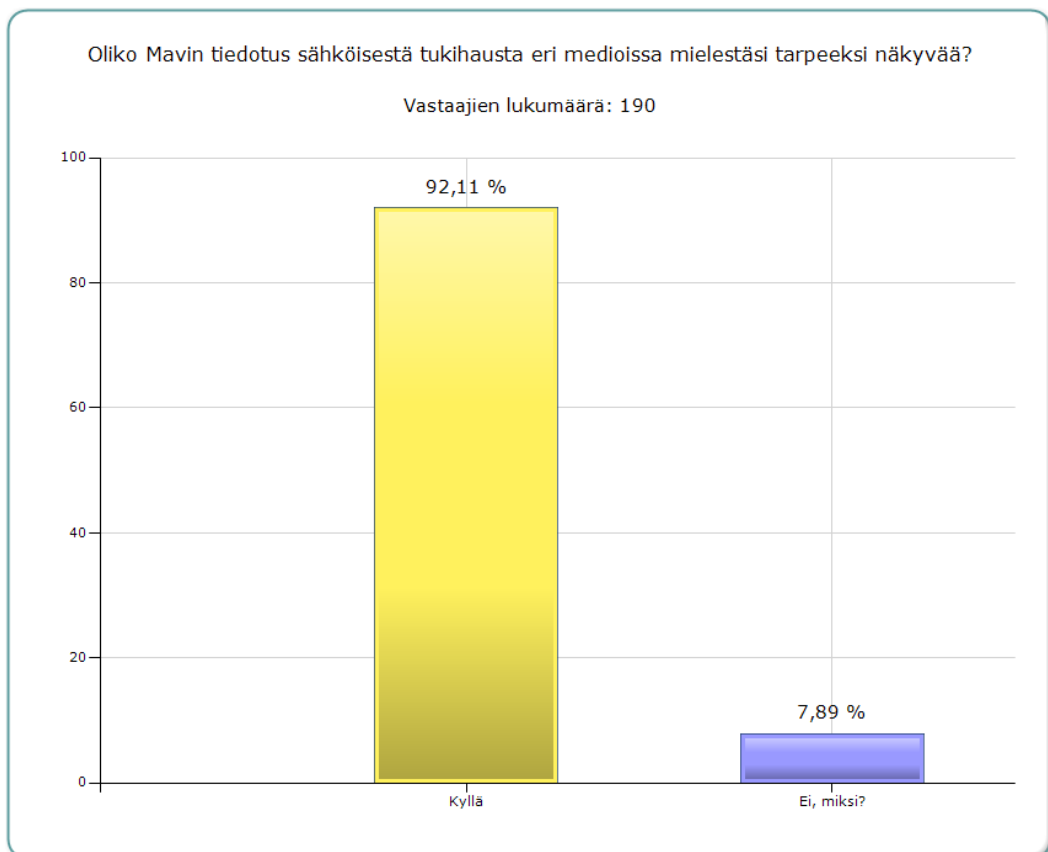
Valtakunnallisten tukihakukoulutuksien, marras-/joulukuun 2008 ja talvipäivien 2009 koulutukset, onnistumisen arviointi (kuvio 12) sai pääasiassa arvosanaksi 3 tai 4 (yhteensä noin 83–86 %) arvosana-asteikon ollessa yhdestä viiteen. Marras-/joulukuun 2008 tukihakukoulutus sai keskiarvoksi 3,38 ja talvipäivien 2009 tukihakukoulutus sai keskiarvosanaksi 3,31. Talvipäivien 2009 tukihakukoulutus sai hie- man enemmän arvosanaksi 5 (5,08 %) kuin marras-/joulukuun 2008 koulutus (2,68 %). Toisaalta marras-/joulukuun 2008 koulutus ei saanut yhdeltäkään vas- taajalta arvosanaa 1, talvipäivien 2009 koulutus sai yhden (0,85 %).



Kuvio 12. Valtakunnallisten tukihakukoulutusten onnistumisen arviointi.

Oliko Mavin tiedotus sähköisestä tukihausta eri medioissa mielestäsi tarpeeksi näkyvää?

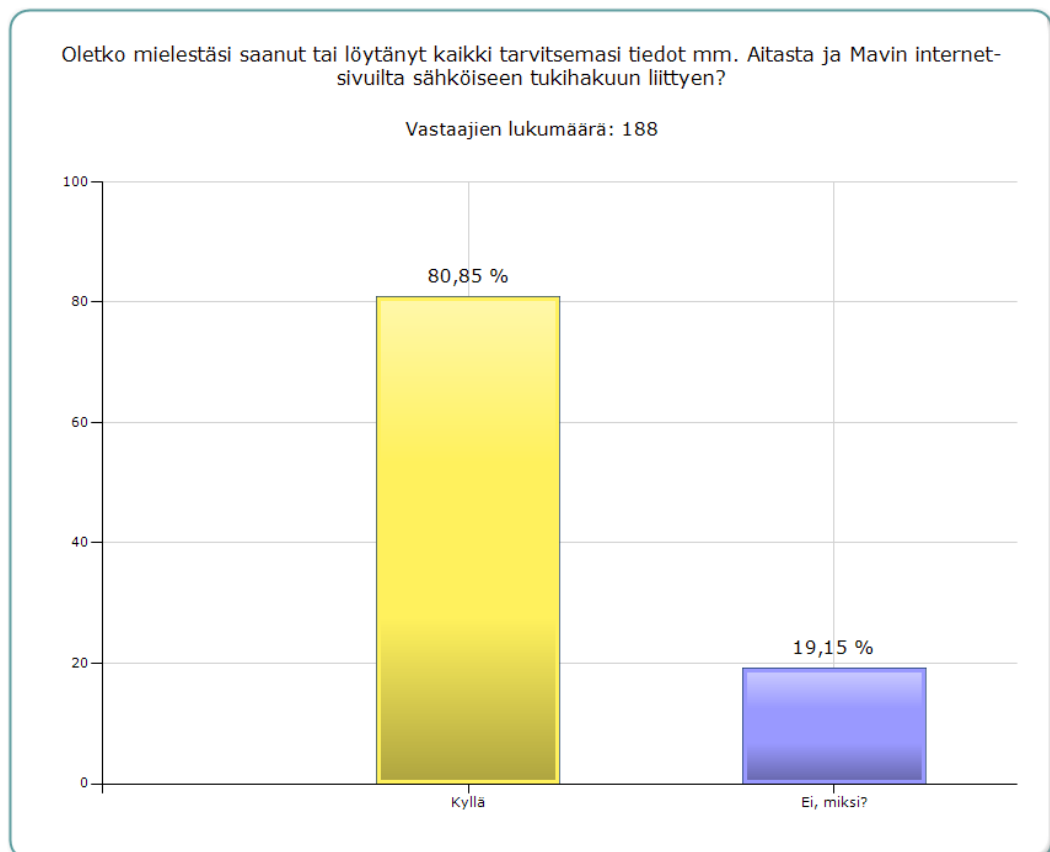
Valtaosa (92,11 %) kyselyyn vastanneista kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisista tai vastaavassa tehtävässä toimivista henkilöistä piti Mavin tiedotusta sähköisestä päätukihauasta eri medioissa tarpeeksi näkyvänä (kuvio 13). 7,89 % vastanneista oli sitä mieltä, että tiedotus sähköisestä päätukihauasta eri medioissa ei ollut tarpeeksi näkyvää. Syitä tähän heidän mielestään olivat tiedotuksen varovaisuus ja passivisuus sekä se, että näkyvyyttä olisi kaivattu tehokkaammin.



Kuvio 13. Mavin tiedotuksen näkyvyyden arviointi sähköisestä tukihauasta.

Oletko mielestäsi saanut tai löytänyt kaikki tarvitsemasi tiedot mm. Aitasta ja Mavin internet -sivuilta sähköiseen tukihakuun liittyen?

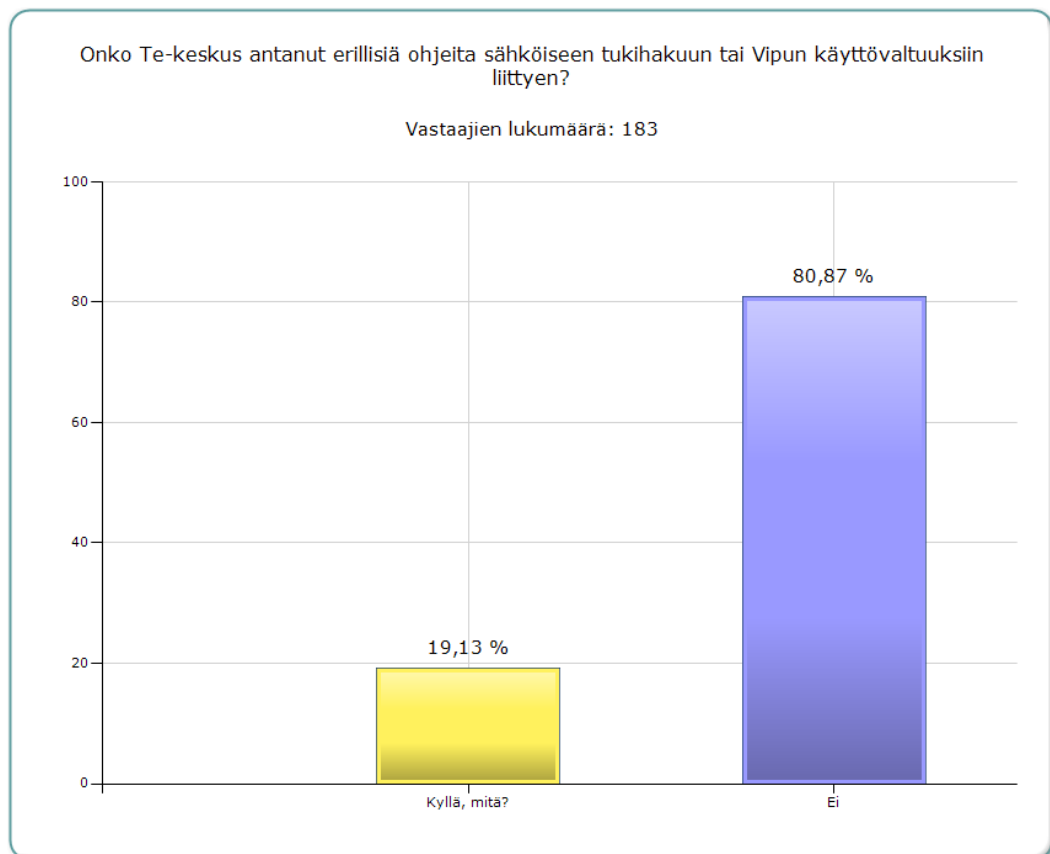
Suurin osa (80,85 %) vastanneista koki, että he ovat saaneet ja löytäneet muun muassa Aitasta ja Mavin internet-sivuilta kaiken tarvitsemansa tiedon sähköiseen päätukihakuun liittyen (kuvio 14). 19,15 % vastanneista oli tiedon saamiseen ja löytämiseen tyytymättömiä. Palautetta Aitan sekavuudesta ja sen hakutoimintojen parannettavuudesta tuli paljon. Toinen selkeästi esille noussut kritiikki koski ohjeiden, lopullisen demo -version ja säädöspohjan saamista liian myöhään. Lisäksi tyytymättömät kaipasivat tulkintaohjeita ja tietoa yksittäisten ongelmatilanteiden ratkaisuun.



Kuvio 14. Tiedon saamisen ja löytämisen arviointi.

Onko TE-keskus antanut erillisiä ohjeita sähköiseen tukihakuun tai Vipun käyttövaltuuksiin liittyen?

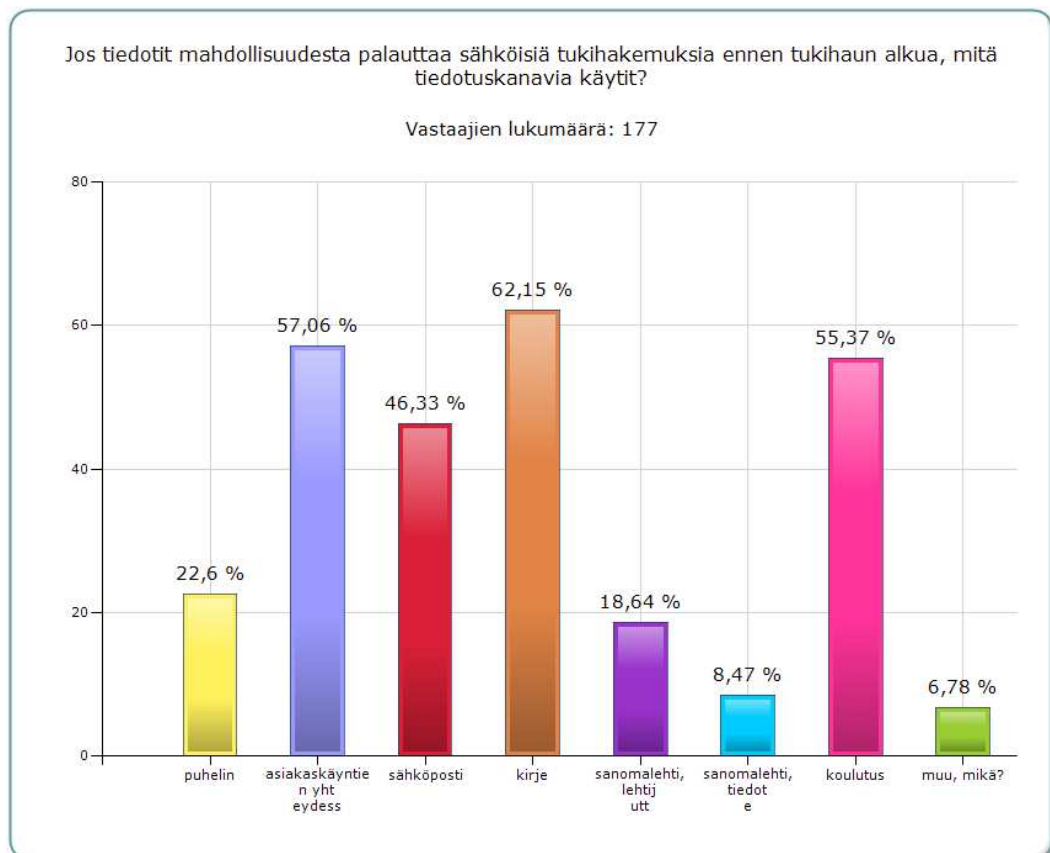
TE-keskusten antamat erilliset ohjeet kunnille sähköiseen päätukihakuun tai Vipupalvelun käyttövaltuuksiin liittyen olivat melko vähäiset (kuviot 15). 80,87 % vastasi, ettei ollut saanut erillisiä ohjeita TE-keskukselta. 19,13 % vastaajista oli saanut TE-keskukselta erillisiä ohjeita. Ohjeita oli useimmiten annettu koulutusten tai tiedotteiden muodossa.



Kuvio 15. TE-keskuksen antamat erilliset ohjeet.

Jos tiedotit mahdollisuudesta palauttaa sähköisiä tukihakemuksia ennen tukihaun alkua, mitä tiedotuskanavia käytit?

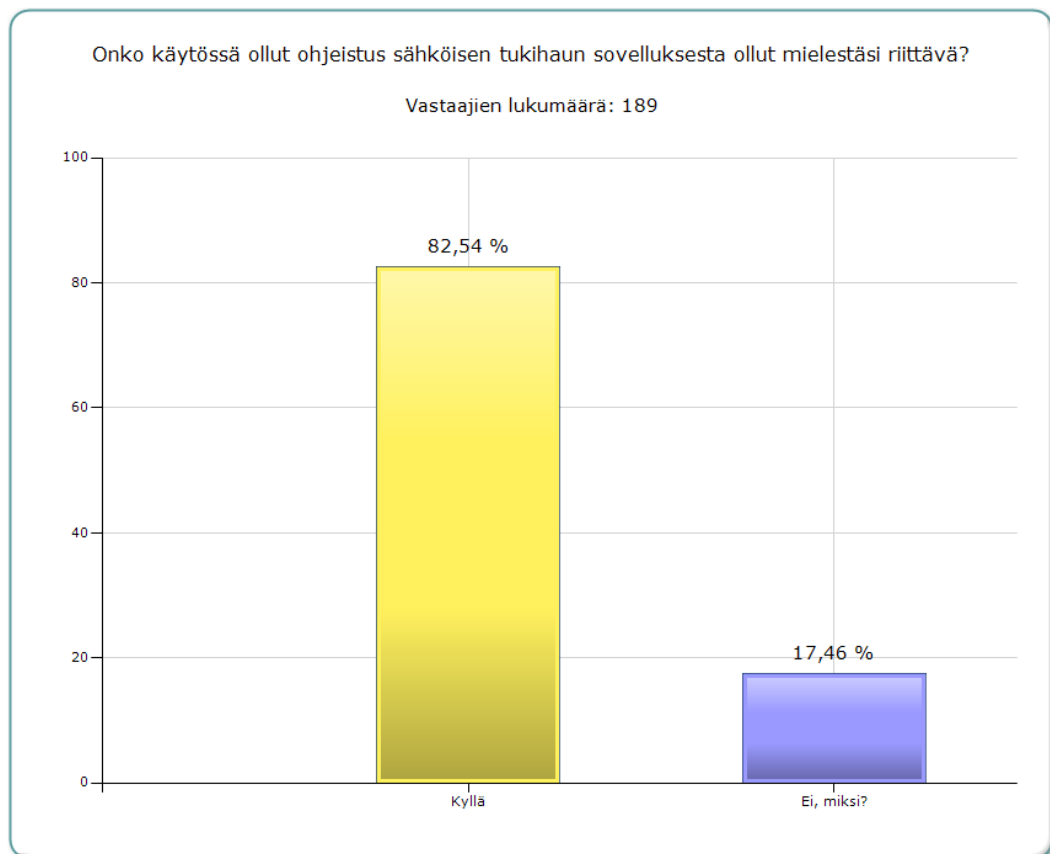
Kunnat käyttivät tiedotuskanavana eniten kirjettä (62,15 %) tiedottaessaan viljelijöille mahdollisuudesta sähköiseen päätukihakuun (kuviokuva 16), toiseksi eniten tiedotettiin asiakaskäyntien yhteydessä (57,06 %) ja kolmanneksi eniten koulutustilaisuudessa (55,37 %). Sähköpostia tiedotuskanavana käytettiin 46,33 %, puhelinta 22,60 % ja sanomalehtijuttua 18,64 %. Vähiten tiedotuskanavana käytettiin sanomalehtitiedotetta (8,47 %) ja muita keinoja (6,78 %), joita olivat esimerkiksi kunnan internet-sivut. Mahdollisuudesta palauttaa sähköisesti tukihakemuksia kunnat tiedottivat internet-sivuilla vähän, vaikka internetiä käytetään tänä päivänä paljon tiedotuskanavana. Viljelijät tavoittaa kirjeellä ilmeisesti parhaiten. Viljelijät pitävät kunnasta tulevaa kirjettä luultavasti tärkeänä ja sen sisältö luetaan huolella.



Kuvio 16. Kuntien käyttämät tiedotuskanavat viljelijöille.

Onko käytössä ollut ohjeistus sähköisen tukihaun sovelluksesta ollut mielestäsi riittävää?

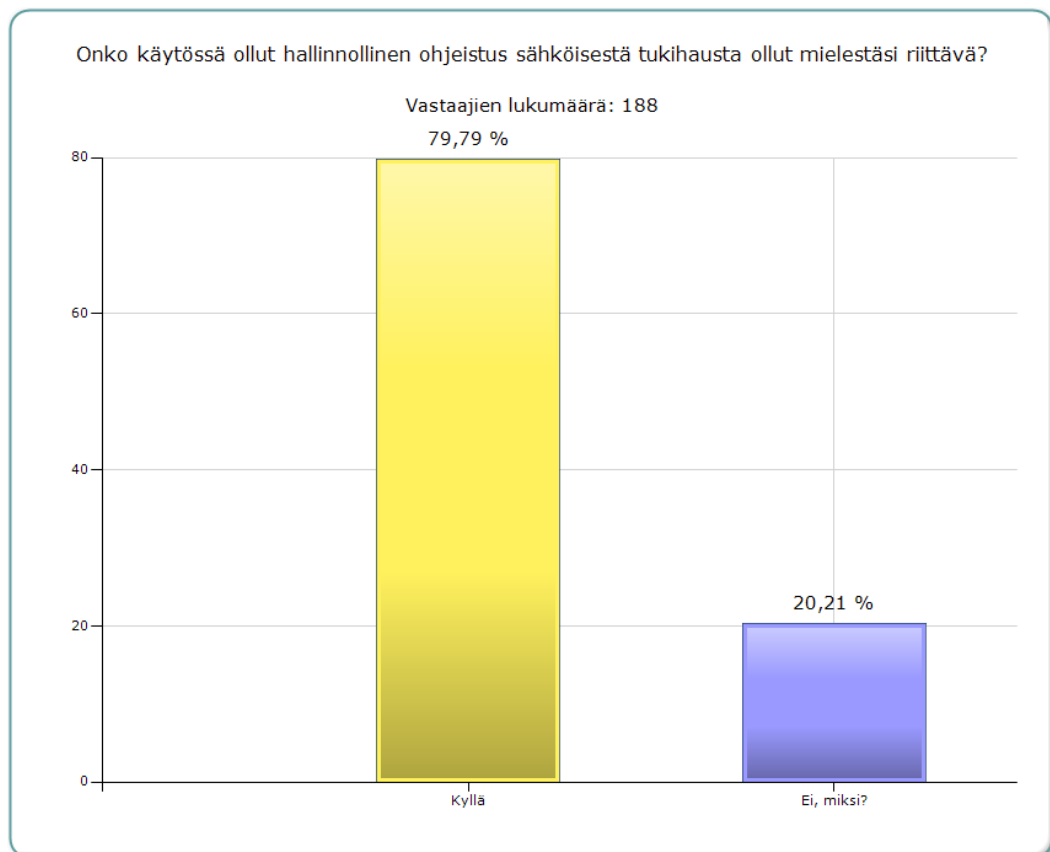
82,54 % kysymykseen vastanneista piti käytössä ollutta ohjeistusta sähköisen päätukihaun sovelluksesta riittävänä (kuvio17). 17,46 % vastaajista piti sovelluksesta käytössä ollutta ohjeistusta riittämättömänä. Päätukihaun sovelluksen ohjeistukseen tyytymättömät toivovat lisää ohjeistusta ja koulutusta sekä niiden saamista ajoissa.



Kuvio 17. Ohjeistuksen riittävyyden arviointi.

Onko käytössä ollut hallinnollinen ohjeistus sähköisestä tukihausta ollut mielestäsi riittävää?

Käytössä ollut hallinnollinen ohjeistus sähköisestä päätukihausta oli ollut riittävä 79,79 %:lle vastaajista (kuvio 18). Vastaajista 20,21 % oli sitä mieltä, että hallinnollinen ohjeistus oli ollut riittämätöntä. Epäselvyyksiä hallinnon ohjeissa oli ollut lähinnä tehtävien eriyttämisen ja ohjeiden epämääräisyyden osalta. Lisäksi ohjeet olivat usean hallinnolliseen ohjeistukseen tyytymättömän mielestä tulleet liian myöhään.



Kuvio 18. Hallinnollisen ohjeistuksen riittävyyden arviointi.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Sähköinen päätukihaku järjestettiin koko Manner-Suomessa ensimmäistä kertaa vuonna 2009. Mahdollisuutta jättää päätukihakemukset sähköisesti vuonna 2009 käytti 6158 tilaa. Määrä on noin 10 % Suomen maataloista. Sähköisesti päätukihakemuksia jättäneille teetettyyn palautekyselyyn tuli vastauksia 2258 käyttäjältä. Vastausprosentiksi muodostui 36,6 %. Vastausprosentti ei ole kovin korkea, mutta 2258 käyttäjää voidaan kuitenkin katsoa olevan kattava vastaajamäärä ja aineiston olevan riittävän laaja. Kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisille tai vastaavassa tehtävässä toimiville henkilöille teetettyyn palautekyselyyn tuli vastauksia 191. Vastausprosentiksi muodostui 57,5 %. Vastausprosentin voidaan kuitenkin katsoa olevan hiukan korkeampi, sillä vastausprosentti on laskettu jakamalla vastaajien määrä Manner-Suomen kuntien määrällä. Manner-Suomen jokaisessa kunnassa ei ole kuitenkaan omaa maaseutuelinkeinoviranomaista. Vastausprosentin voidaan katsoa siis olevan melko hyvä ja tutkimusaineiston kattava. Opinnäytetyössä tarkasteltiin palautekyselyjen tuloksia viestinnän ja ohjeiden arvioinnin osalta.

Viljelijät saattavat kokea jokavuotisen tukihaun epämiellyttävänä ja aikaa vievänä tapahtumana. Usein viljelijöillä on negatiivinen asenne tukijärjestelmää ja siihen liittyviä uudistuksia kohtaan, sillä tukijärjestelmän moninaisia ja lähes vuosittain muuttuvia ”kiemuroita” saattaa olla vaikea ymmärtää. Viljelijät saattavat epäillä uuden sähköisen päätukihakusovelluksen toimivuutta ja luotettavuutta. Omia atk-taitoja saatetaan pitää lisäksi riittämättöminä. Muun muassa näiden asioiden vuoksi viestintä- ja ohjeistussuunnitelman laatiminen uudesta mahdollisuudesta hakea viljelijän päätukia sähköisesti vaatii hyvää suunnittelua ja tukevaa pohjaa.

Sähköisen päätukihaun viestinnän ja ohjeistuksen käyttäjille vuonna 2009 voidaan katsoa onnistuneen hyvin, sillä käyttäjäpalautteessa annettujen arvosanojen keskiarvot viestinnästä ja ohjeistuksesta oli kaikissa kysymyksissä yli kolme (arvoasteikolla 1-5). Sähköisen päätukihaun käyttäjäpalautteeseen vastasivat kuitenkin vain ne, jotka olivat käyttäneet sähköistä tukihakusovellusta. Viljelijät, jotka eivät palauttaneet tukihakemuksia sähköisesti, voivat olla viestinnän ja ohjeistuksen onnistumisesta eri mieltä.

Parannettavaa ja kehitettävää sähköisen päätukihaun tiedotuksessa ja ohjeistuksessa on niidenkin käyttäjien mielestä, jotka palauttivat tukihakemukset sähköisesti. Palautekyselyyn vastanneet käyttäjät toivovat selkeämpää viestintää ja ohjeistusta sekä sitä, että viestintä ja ohjeistus aloitettaisiin hyvissä ajoin. Päätukihaun päätyttyä usealla viljelijällä saattoi olla esimerkiksi käsitys, ettei voinut hakea päätukia sähköisesti, kun oli ottanut hallintaan uusia lohkoja tai viljelijä ei ollut huomannut hakea kunnasta ajoissa Vipu-palvelun käyttöoikeuksia. Käyttäjät toivovat sähköiseen päätukihakuun kannustavaa viestintää. Viestinnässä tulisi kertoa sähköisen päätukihaun helppoudesta ja nopeudesta. Tiedotusvälineissä olisi hyvä kertoa sähköisesti päätukihakemukset palauttaneen viljelijän positiivisia kokemuksia ja kommentteja.

Tukihakukoulutuksissa tulisi jatkossa keskittyä enemmän sähköiseen päätukihaakuun. Tukihakukoulutuksessa viljelijät voivat ohjatusti tutustua sähköiseen tukihakusovellukseen ja huomata, miten helppoa ja nopeaa sovellusta on käyttää. Neuvojille ja EU-avustajille olisi hyvä suunnata heille suunniteltua viestintää ja ohjeistusta, sillä useat viljelijät teettävät tukihakemusten täytön heillä.

Kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisille tai vastaavassa tehtävässä työskenteleville teetetyssä palautekyselyssä viestintään ja ohjeistukseen oli tyytyväisiä sekä piti sitä riittävänä kaikissa kysymyksissä noin 80 % vastanneista. Valtakunnalliset tukihakukoulutukset saivat keskiarvosanaksi yli kolme (arvoasteikolla 1-5). Kuntien maaseutuelinkeinoviranomaiset tai vastaavassa tehtävässä työskentelevät henkilöt toivovat viestintää ja ohjeistusta sähköisestä päätukihausta hyvissä ajoin. Viestinnän ja ohjeiden tulisi olla selkeät. Maataloushallinnon sisäinen intranet verkkopalvelu Aitta, jonka kautta Mavi tiedottaa ja ohjeistaa kuntia, koettiin sekavana. Aitasta on hankala löytää tarvittavia tietoja. Kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisille tai vastaavassa tehtävässä työskenteleville henkilöille viestinnän ja ohjeistuksen suunnittelu on haastavaa, sillä heillä on suuri rooli siinä, miten viljelijät uskaltavat kokeilemaan sähköistä päätukihakua.

Maaseutuvirasto on asettanut vuoden 2010 sähköisen päätukihaun tavoitteeksi, että 25 % viljelijöistä hakisi päätuet sähköisesti. Tavoitetta on nostettu vuoden 2009 10 %:sta reilusti. Tavoite on siis melko huima ja vaatii todella hyvin suunnitel-

tua sekä onnistunutta viestintää ja ohjeistusta. Käyttäjien kiinnostusta kokeilla ja käyttää sähköistä tukihakua lisätään riittävän ajoissa aloitetulla selkeällä viestinnällä ja ohjeistuksella sekä viestimällä sähköisen tukihaun hyvistä puolista kirjalliseen tukihakemukseen verrattuna, mm. nopeudesta, helppoudesta ja täyttövirheiden mahdollisuuden vähenemisestä.

LÄHTEET

- Elinkeino-, ympäristö- ja liikennekeskus. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki: ELY-keskus. [Viitattu 20.2.2010]. Saatavana: <http://www.ely-keskus.fi/fi/Sivut/default.asp>
- Eläinten hyvinvoinnin tuki. 23.3.2010. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Maa-seutuvirasto. [Viitattu 25.5.2010]. Saatavana: <http://www.mavi.fi/fi/index/viljelijatuuet/elaintenhyvinvoinnintuki.html>
- Eläintuet ja –palkkiot. 13.11.2009. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Maaseutu-virasto. [Viitattu 22.11.2009]. Saatavana: <http://www.mavi.fi/fi/index/viljelijatuuet/elaintuuetjapalkkiot.html>
- Euroopan komissio. 1996. Muutoksen kohteena oleva yhteinen maatalouspolitiikka. Bryssel: Euroopan yhteisöjen virallisten julkaisujen toimisto. Muuttuva Eurooppa. Rue de la loi 200.
- Euroopan unionin yhteinen maatalouspolitiikka. 15.5.2009. [Verkkosivu]. Helsinki: Maa- ja metsätalousministeriö. [Viitattu 6.11.2009] Saatavana: http://www.mmm.fi/fi/index/etusivu/maatalous/maatalouspolitiikka/eunyhmainenmaatalouspolitiikka/eu_yhteinen_maatalouspolitiikka.html
- Hartikainen, M. 1993. Euroopan Yhteisön maatalouspolitiikka. EY-tietoa 2. Sonkajärvi: Ylä-Savon Instituutti.
- Heikkilä, T. 1998. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Ikävalko, E. 1994. Käytännön tiedottaminen. Yhteisöviestinnän käsikirja. Jyväskylä: Gummerrus.
- Ikävalko, E. 1996. Ylivoimapeli mediassa. Julkisuusmekanismit ja julkisuuden hallinta. Helsinki: Inforviestintä.
- Jaakkola, A-K. & Kangas, T. 2006. Euroopan unionin vaikutus Suomen maatalouden tulokehitykseen. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Maa- ja metsätalouden yksikkö, Ilmajoki. Opinnäytetyö.
- Jäsenvaltioiden yhteinen maatalouspolitiikka. 11.6.2009. [Verkkosivu]. Helsinki: Maa- ja metsätalousministeriö. [Viitattu 5.11.2009]. Saatavana: <http://www.mmm.fi/fi/index/etusivu/maatalous/maatalouspolitiikka.html>

- Kansallinen maatalouspolitiikka. 19.5.2009. [Verkkosivu]. Helsinki: Maa- ja metsätalousministeriö. [Viitattu 6.11.2009]. Saatavana: <http://www.mmm.fi/fi/index/etusivu/maatalous/maatalouspolitiikka/kansallinenmaatalouspolitiikka/luelisaa.html>
- Kansalliset peltotuet. 20.5.2009. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 22.11.2009]. Saatavana: <http://www.mavi.fi/fi/index/viljelijatuet/kansallisetpeltotuet.html>
- Kommeri, I. 2008. Pilottiprojekti viljelijätukien sähköisestä hausta 2008 – Kokemuksia ja palautetta. Luentomoniste. Maaseutuvirasto. Julkaisematon.
- Kortetjärvi-Nurmi, S. & Rosenström, A. 1999. Yritysviestinnän ABC. Helsinki: Edita.
- L 24.1.2003/13. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. [WWW-dokumentti]. [Viitattu 24.11.2009]. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013>.
- Lehtonen, H. 2004. CAP-uudistus Suomen maataloudessa. MTT:n selvityksiä 62. MTT Taloustutkimus. Data Com Finland Oy.
- Leinonen, E. 2009. Sähköinen viljelijätukihakusovellus 2009 – Halinnollinen prosessi. Luentomoniste 5.2.2009. Maaseutuvirasto. Julkaisematon.
- Luonnonhaittakorvaus. 20.5.2009. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 22.11.2009]. Saatavana: <http://www.mavi.fi/fi/index/viljelijatuet/luonnonhaittakorvaus.html>
- Maaseutuviraston henkilöstöopas. 15.1.2009. Maaseutuvirasto, Hallintopalvelut. Saatavana Maaseutuvirastosta: Vaatii käyttöoikeuden.
- Maatalouden ympäristötuki. 10.7.2009. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 22.11.2009]. Saatavana: <http://www.mavi.fi/fi/index/viljelijatuet/maataloudenymparistotuki.htm>
- Maataloustuotanto. 8.4.2009. [Verkkosivu]. Helsinki: Maa- ja metsätalousministeriö. [Viitattu 4.11.2009]. Saatavana: <http://www.mmm.fi/fi/index/etusivu/maatalous/maataloustuotanto.html>
- Mäki-Paavola, K. 2005. CAP-uudistus – Maatalouspolitiikan muutosten tiedottaminen naudanlihantuotantoon erikoistuneille tiloille Etelä-Pohjanmaalla. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Maa- ja metsätalouden yksikkö, Ilmajoki. Opinnäytetyö.

- Savolainen, S. 16.6.2009. Sähköinen tukihaku 2009, tekniikka ja käyttö. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. Saatavana Maaseutuvirastosta: Vaatii käyttöoikeiden.
- Sika- ja siipikarjatalouden kansallinen tuki. 30.1.2009. [Verkkosivu]. Helsinki: Valtioneuvosto. [Viitattu 25.3.2010]. Saatavana: <http://www.vn.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/en.jsp?oid=252569&c=0&toid=2093&moid=5423>
- Siukosaari, A. 1999. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki: Tietosanoma.
- Sovala, M. 1995. Suomen EU-jäsenyys ja maataloustuki. Palkansaajien tutkimuslaitos, tutkimuksia 53. Helsinki: Palkansaajien tutkimuslaitos.
- Tiedote 14.2.2008 sähköisen asiointin pilottiprojektiin osallistuvilla TE-keskuksille ja kunnille. 2008. Maaseutuvirasto. Saatavana Maaseutuvirastosta: Vaatii käyttöoikeuden.
- Tietoa virastosta. 12.10.2009. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 9.11.2009]. Saatavana: <http://www.mavi.fi/fi/index/tietoavirastosta.html>
- Tilatuki. 22.4.2009 [Verkkosivu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 22.11.2009]. Saatavana: <http://www.mavi.fi/fi/index/viljelijatuuet/tilatuki.html>
- Työryhmämuistio MMM 2005:1. Viljelijätukien sähköisen asiointin esiselvitysprojekti, Loppuraportti. Helsinki 2005. Saatavana: http://www.mmm.fi/julkaisutyoryhmamuistiot/2005/trm2005_1.pdf
- Viljelijätuet. 13.3.2009. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 9.11.2009]. Saatavana: <http://www.mavi.fi/fi/index/viljelijatuuet.html>
- Viljelijätukien sähköisen tukihaun palautekyselyjen yhteenveto ja yhteenveto sähköisen tukihaun viestinnästä. 2009. Maaseutuvirasto. Saatavana Maaseutuvirastosta: Vaatii käyttöoikeuden.
- Wiio, O. 1974. Johdatus viestintään. 6-8 painos. Porvoo: WSOY.
- Ylikoski, P. 2006. Tilatuki -Tiedottaminen tilatukeen siirtymisestä naudanlihantuotantoon erikoistuneille maatalousyrityksille Etelä-Pohjanmaalla syksyllä 2005. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Maa- ja metsätalouden yksikkö, Ilmajoki. Opinnäytetyö.
- Åberg, L. 1989. Viestintä -tuloksen tekijä. Helsinki: Samerka.
- Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä.

LIITTEET

Liite 1. Palautekyselylomake sähköisesti päätukihakemuksia jättäneille käyttäjille.

VILJELIJÄTUKIEN SÄHKÖISEN TUKIHAUN PALAUTEKYSELY

Tämä palautekysely koskee viljelijätukien sähköistä tukihakua, johon olet osallistunut huhtikuussa 2009.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvotaan kannettava tietokone sekä muita pienempiä palkintoja.

Vastausaikaa on sunnuntaihin 24.5.2009.

Kyselyyn pääset painamalla Seuraava-painiketta. Kyselyyn vastaaminen kestää n. 10 minuuttia.

Taustatiedot

1) Oletko

- Päätoiminen viljelijä
- Sivutoiminen viljelijä
- Viljelijäperheen jäsen (muu kuin ensisijainen viljelijä)
- Neuvoja
- Muu, mikä?

2) Ikä

3) Te-keskus, jonka alueella tilasi sijaitsee

4) Miten kuvailisit atk-taitojasi?

- Erinomaiset taidot (ohjelmien ja laitteistojen erinomainen tuntemus ja selvityminen ongelmatilanteista ilman ulkopuolista apua)
- Hyvät taidot (ohjelmien ja laitteistojen käyttö sujuu ongelmitta)
- Välttävät taidot (yksinkertaiset asiat sujuvat, tarvitaan kuitenkin ulkopuolisen apua)
- Heikot taidot (joku muu hoitaa atk-asiat tai ne tehdään jonkun läsnäollessa)

5) Mikä internet-selain on käytössäsi?

- Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Joku muu, mikä?

- En osaa sanoa

6) Onko käytössäsi jokin seuraavista viljelysuunnitteluohjelmistoista?

- Agrineuvos (Suonentieto Oy)
 Aktiivi PeltoW (Datatech)
 Peltotuki Pro (Softsalo Oy)
 Viljele (Jukka Leinonen)
 Wisu (Proagria)
 Joku muu, mikä?
 Ei ole

Sähköisen tukihakupalvelun käyttö

7) Miksi päätit osallistua viljelijätukien sähköiseen tukihakuun?

8) Oletko aiemmin käyttänyt viljelijöiden Vipu-palvelua?

- Kyllä
 En, miksi?

9) Kuuluitko vuonna 2008 pilottikuntaryhmään ja teit sähköisen tukihakemuksen?

- Kyllä
 Ei

10) Jos vastasit kysymykseen 9 kyllä, oliko sähköisen tukihakemuksen tekeminen edellistä vuotta helpompaa?

- Kyllä Ei En osallistunut pilottiin

11) Oletko aiemmin käyttänyt Vipun sähköistä sonnipalkkiohakua?

- Kyllä
 Ei

12) Missä roolissa osallistuit sähköiseen tukihakuun?

- Täytin ja palautin lomakkeet sähköisesti
 Täytin lomakkeet sähköisesti, mutta en palauttanut niitä, koska viljelijä palautti ne itse sähköisesti
 Palautin lomakkeet sähköisesti, mutta en itse täyttänyt niitä
 Täytin lomakkeet sähköisesti, mutta palautin tulostamani hakemukset kuntaan
 En täyttänyt lomakkeita sähköisesti, mutta sain palautekyselyn

Käyttöoikeudet ja kirjautuminen

13) Arvioi, kuinka helppoa oli käyttöoikeuksien hakeminen Vipu-palveluun?

- Helppoa
 Melko helppoa
 Melko vaikeaa
 Vaikeaa
 En osaa sanoa

14) Käytitkö pankkitunnuksia tai sähköistä henkilökorttia kirjautumisvaihtoehtona Vipu-palveluun?

- Kyllä
 Ei, miksi?

15) Arvioi Vipu-palvelun kirjautumisvaihtoehtoja?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=erittäin vaikeaa... 5=erittäin helppoa).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Käyttäjätunnus, salasana & avainlukulista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pankkitunnukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköinen henkilökortti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lomakkeiden arviointi

16) Arvioi Maatilalomaketta (lomake 101A) kokonaisuutena?

Arvosteluasteikko 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

- 1
 2
 3
 4
 5
 En osaa sanoa

17) Avoimia kommentteja lomakkeesta 101A.

18) Arvioi Tukihakemusta (lomake 101B) kokonaisuutena?

Arvosteluasteikko 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

- 1
 2
 3
 4
 5
 En osaa sanoa

19) Avoimia kommentteja lomakkeesta 101B.

20) Arvioi Maatilan osalliset -lomaketta (101D) kokonaisuutena?

Arvosteluasteikko 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

- 1
 2
 3
 4
 5
 En osaa sanoa

21) Avoimia kommentteja lomakkeesta 101D.

22) Arvioi lohkotietoja (lomakkeet 102A ja 102B) kokonaisuutena?

Arvosteluasteikko 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

1 2 3 4 5 En osaa sanoa

23) Avoinia kommentteja lohkotietolomakkeista 102A ja 102B.

Sähköisen tukihakupalvelun arviointi

24) Arvioi palvelun ominaisuuksia?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Ulkoasu (tyyli, värit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoasu (teksti, fontit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisällön selkeys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helppokäyttöisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimintavarmuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25) Miten helppoa oli siirtää kasvolohkotiedot tukihakusovellukseen viljelysuunnitteluohjelmistosta?

Helppoa Melko helppoa Melko vaikeaa Vaikeaa En osaa sanoa

26) Saitko mielestäsi tarpeeksi luotettavan vahvistuksen siitä, että palauttamasi hakemukset ovat menneet eteenpäin kunnan käsiteltäviksi?

Kyllä

En, miksi?

27) Arvioi palvelua kokonaisuudessaan?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

1 2 3 4 5

Viestinnän ja ohjeiden arviointi

28) Kuinka tärkeäksi ja hyödylliseksi koit sähköisesä tukihaussa seuraavat asiat?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=ei lainkaan hyödyllinen... 5=erittäin hyödyllinen).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Vipu-esite ja käyttöoikeuksien hakulomake (postitettiin tiloille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täyttöohje 2009 (ml. liite 10)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköisen tukihaun käyttäjän ohje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opetusvideot Vipu-palvelussa ja verkkosivulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pikaohjeet Vipu-palvelussa (kysymysmerkin alla)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mavin verkkosivut (www.mavi.fi ja www.mavi.fi/vipu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sähköinen tukihaku tiedotusvälineissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutustilaisuudet sähköisestä tukihausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29) Kuinka riittäväksi koit sähköisessä tukihaussa seuraavat asiat?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=ei lainkaan riittävä... 5=erittäin riittävä).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Vipu-esite ja käyttöoikeuksien hakulomake (postitettiin tiloille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täyttöohje 2009 (ml. liite 10)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköisen tukihauksen käyttäjän ohje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opetusvideot Vipu-palvelussa ja verkkosivuilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pikaohjeet Vipu-palvelussa (kysymysmerkin alla)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mavin verkkosivut (www.mavi.fi ja www.mavi.fi/vipu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköinen tukihaku tiedotusvälineissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutustilaisuudet sähköisestä tukihausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30) Miten kehittäisit ohjeistusta ja viestintää ensi vuodelle?

Käyttäjätuen arviointi

31) Kuinka usein tukihauksen aikana otit yhteyttä käyttäjätukeen?

	1-2 krt	3-5 krt	yli 5 krt	En ottanut yhteyttä käyttäjätukeen
Kuntaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valtakunnalliseen puhelinpalveluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valtakunnalliseen sähköpostipalveluun (tukihaku@mavi.fi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32) Miten arvioisit kunnan antamaa tukea?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Palvelun saatavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiantuntemus ja ongelmanratkaisu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelualltius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33) Miten arvioisit valtakunnallista puhelinpalvelua (ilta- ja viikonloppupäivystys)?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Aukioloajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun toimivuus (jonotus puhelimesta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Neuvojan asiantuntemus ja ongelmanratkaisu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Neuvojan palvelualltius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34) Miten arvioisit valtakunnallista sähköpostipalvelua (tukihaku@mavi.fi)?

Arvosteluasteikolla 1-5 (1=erittäin huono... 5=erittäin hyvä).

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
Palvelun toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiantuntemus ja ongelmanratkaisu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastausnopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35) Minkälaista tukea tarvitsit/tai olisit mahdollisesti tarvinnut eniten käyttäessäsi sähköistä tukihakupalvelua?

Valitse järjestyksessä niin, että 1= tarvitsit eniten...7= tarvitsit vähiten.

	1	2	3	4	5	6	7
Oman tietokoneen käyttö, internet-yhteydet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjautuminen ja käyttäjätunnuksiin liittyvät ongelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sovelluksen käyttöön liittyvät ongelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viljelysuunniteluohjelmistojen Tietojen siirtoihin liittyvät ongelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakemusten esikatseluun ja tulostamiseen liittyvät ongelmat (Pdf-ohjelman toimivuus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakemusten palauttamiseen ja niiden peruuttamiseen liittyvät ongelmat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tukihakuun liittyvät hallinnolliset kysymykset (Haku- ja täyttöohjeiden tulkinta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sähköisen tukihakupalvelun kehittämisen

36) Miten arvelet täyttäväsi tukihakemuksen ensi vuonna?

- Varmasti sähköisesti
- Mahdollisesti sähköisesti
- En aio käyttää sähköistä tukihakua
- En osaa sanoa

37) Avoimia kommentteja sähköiseen tukihakuun liittyen.

JOS HALUATTE OSALLISTUA PALKINTOJEN ARVONTAAN, TÄYTTÄKÄÄ TÄHÄN YHTEYSTIETONNE.

Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

Yhteystietolomake

Etunimi

Sukunimi

Puhelin

Sähköposti

Postiosoite

Postinumero

Postitoimipaikka

Haluan lähettää vastaukset

Lähetä

0% valmiina



Liite 2. Palautekyselylomake kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisille



Sivu 1 / 1

SÄHKÖISEN TUKIHAUN KYSELY KUNNILLE

Taustatiedot

1) TE-keskus, jonka alueella kuntasi sijaitsee *

2) Sähköisten tukihakemusten jättömäärä kuntasi alueella

- 5 % tai vähemmän
 6-10 %
 11-20 %
 21-30 %
 31-40 %

VIESTINTÄ

3) Arvioi valtakunnallisten tukihakukoulutusten onnistuneisuutta sähköisen tukihakusovelluksen ja käyttövaltuuksien osalta

Jos et osallistunut koulutuksiin/koulutukseen, voit jättää vastaamatta.
Asteikolla 1= ei lainkaan onnistunut, 5= erittäin onnistunut

	1	2	3	4	5
Marras-/Joulukuun koulutus 2008	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talvipäivät 2009	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4) Oliko Mavin tiedotus sähköisestä tukihausta eri medioissa mielestäsi tarpeeksi näkyvää?

- Kyllä
 Ei, miksi?

5) Oletko mielestäsi saanut tai löytänyt kaikki tarvitsemasi tiedot mm. Aitasta ja Mavin internet- sivuilta sähköiseen tukihakuun liittyen?

- Kyllä
 Ei, miksi?

6) Onko Te-keskus antanut erillisiä ohjeita sähköiseen tukihakuun tai Vipun käyttövaltuuksiin liittyen?

- Kyllä, mitä?
 Ei

7) Jos tiedotit mahdollisuudesta palauttaa sähköisiä tukihakemuksia ennen tukihaun alkua, mitä tiedotuskanavia käytit?

- puhelin
 asiakaskäyntien yhteydessä
 sähköposti
 kirje
 sanomalehti, lehtijuttu
 sanomalehti, tiedote
 koulutus
 muu, mikä?



8) Onko käytössä ollut ohjeistus sähköisen tukihaun sovelluksesta ollut mielestäsi riittävä?

- Kyllä
 Ei, miksi?

9) Onko käytössä ollut hallinnollinen ohjeistus sähköisestä tukihausta ollut mielestäsi riittävä?

- Kyllä
 Ei, miksi?

10) Arvioi asteikolla 1-5, kuinka hankalaksi koit sen, että osa lomakkeista ja liitteistä palautettiin paperilla (esim. 102C) ja osa sähköisesti?

Asteikolla 1-5, 1= erittäin hankala, 5= ei lainkaan hankala

- 1 2 3 4 5

11) Kuinka helppona koit lomakkeiden latauksen Tukisovelluksessa?

Asteikolla 1-5, 1= erittäin vaikeaa, 5= erittäin helppoa.

- 1 2 3 4 5

12) Avoimia kommentteja lomakkeiden latausprosessista Tukisovelluksessa.

KÄYTTÖVALTUUDET

13) Miten kehittäisit viljelijöille annettavien käyttöoikeuksien (Vipu, Vipukartta) hakuprosessia?

Hakuprosessilla tarkoitetaan käyttöoikeuksien hakua lomakkeella 405 ja siihen liittyviä toimenpiteitä viljelijään nähden.

14) Miten kehittäisit viljelijöille annettavien käyttöoikeuksien (Vipu, Vipukartta) myöntöprosessia?

Myöntöprosessilla tarkoitetaan kunnassa tapahtuvaa käyttöoikeushakemuksen käsittelyä ja tallennusta.

TYÖMÄÄRÄ KUNNASSA

15) Miten viljelijät ottivat kuntaan yhteyttä ongelmatilanteissa?

- puhelimitse
 henkilökohtainen käynti toimistolla
 sähköpostitse



16) Tuliko yhteydenottoja virka-ajan ulkopuolella?

- kyllä, kpl
 ei

17) Miten koit viljelijöiden käytön tukena toimimisen sähköisen tukihaun aikana?

Asteikolla 1-5, 1= erittäin huonona, 5= erittäin hyvänä

- 1 2 3 4 5

18) Arvioi, kuinka paljon neuvominen aiheutti viiveitä muihin työtehtäviin?

- ei lainkaan
 hiukan
 jonkin verran
 paljon

19) Kuinka paljon työ määrä muuttui kokonaisuutena sähköisessä tukihaussa verrattuna kirjalliseen palautukseen?

- pieneni
 pysyi samana
 lisääntyi

TEKNINEN TUKI

20) Arvioi Käyttäjätuen (Mavi HD) palvelua sähköisen tukihau ongelmatilanteiden selvittämisessä?

Asteikolla 1-5, 1=erittäin huono, 5= erittäin hyvä.

	1	2	3	4	5
Puhelinpalvelu (valinta 9, sähköinen tukihaku)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköposti (etukihaku@mavi.fi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21) Arvioi, vaikuttiko käyttäjätuen (Mavi HD) ns. normaalin palvelun saatavuuteen huhtikuun aikana se, että osa käyttäjätuen henkilöistä toimi sähköisen tukihau käytön tuessa?

Asteikolla 1-5, 1= ei vaikuttanut lainkaan, 5= vaikutti erittäin paljon.

	1	2	3	4	5
Puhelinpalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyttövaltuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KEHITTÄMISTARPEET

22) Arvioi, mitkä tekijät ovat mahdollisesti vaikuttaneet siihen, että monet hakivat Vipu-oikeudet, mutta eivät jättäneet hakemusta sähköisesti?

23) Miten kehittäisit Mavin kuntaan suuntautuvaa viestintää sähköiseen tukihakuun liittyen?

24) Miten sähköistä tukihau prosessia tulisi mielestäsi kehittää?

25) Avoimia kommentteja

Lähetä

