

Maria Hollmén

Paperittoman tukihaun kehittäminen

Case Jalasjärvi-pilotti

Opinnäytetyö

Syksy 2012

Maa- ja metsätalouden yksikkö, Ilmajoki
Maaseudun kehittämisen koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Maa- ja metsätalouden yksikkö, Ilmajoki

Koulutusohjelma: Maaseudun kehittämisen koulutusohjelma

Tekijä: Maria Hollmén

Työn nimi: Paperittoman tukihaun kehittäminen, Case Jalasjärvi-pilotti

Ohjaaja: Jussi Esala

Vuosi: 2012

Sivumäärä: 83

Liitteiden lukumäärä: 7

Maaseutuvirasto on tarjonnut mahdollisuuden päätukihauun hakemusten jättämiseen sähköisesti vuodesta 2009 lähtien. Vuodelle 2012 Maa- ja metsätalousministeriön ja Maaseutuviraston asettama tavoite sähköiselle tukihauulle oli 50 %, jota ei aivan saavutettu. Sähköinen tukihaku on yksi Maaseutuviraston keskeisiä toiminnan kehittämismenetelmiä sekä Maaseutuviraston kärkihankkeita. Vuodelle 2014 Maaseutuviraston tavoitteena on lähes 100 % sähköinen haku. Myös valtionhallinto edellyttää sekä säästöjä tuottavuusohjelman muodossa että mahdollisuutta kansalaisten sähköiseen asiointiin kaikissa keskeisissä palveluissa.

Maaseutuvirasto järjesti keväällä 2012 paperittoman tukihaun pilottiprojektin Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueella. Viljelijöille ei lähetetty automaattisesti kevään tukihakemuksiin liittyviä materiaaleja paperilla, vaan heitä kannustettiin sähköiseen tukihakuun ja paperimateriaalit piti tilata erikseen maaseututoimistosta. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää materiaalien tilaamiseen liittyviä menetelmiä ja niiden työllistävyyttä sekä viljelijöiden näkemyksiä sähköisestä tukihauusta ja paperittoman haun pilotista. Lisäksi selvitettiin sähköisen tukihaun käytöntuen tarvetta.

Tutkimus tehtiin teemahaastatteluin niin, että kaikki pilotin alueen maaseututoimistojen työntekijät haastateltiin kahteen kertaan. Lisäksi alueelta valittiin neljä paperihakemuksen jättänyttä ja neljä sähköisen hakemuksen jättänyttä viljelijää haastatteluun. Haastattelut analysoitiin laadullisen tutkimuksen menetelmin.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että viljelijät suhtautuvat sähköiseen tukihakuun pääpiirteittäin myönteisesti; myös paperihakemuksen jättäneet viljelijät. Materiaalien erillistä tilaamista ei pidetty vaivalloisena. Se ei myöskään työllistänyt kuntaa liikaa. Edellisen vuoden tukihauussa toteutettu tilaustapa on viljelijöille ja kunnille helppo menetelmä, mutta se ei edistä sähköistä tukihakua. Kuntien käsittelijät toivovat sähköisen haun yleistyvän positiivista, kannustavaa tietä. Kuitenkin esim. Hollannissa ja Ruotsissa vasta tekemällä paperihaku hieman vaivalloiseksi saavutettiin korkea sähköisen tukihaun osuus.

Avainsanat: tukihaku, sähköinen asiointi, paperimateriaalit, viljelijä

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Ilmajoki School of Agriculture and Forestry

Degree programme: Master's Degree Programme in Development of Agriculture and Rural Enterprises

Author: Maria Hollmén

Title of thesis: E-services for farmers' subvention, Case Jalasjärvi

Supervisor: Jussi Esala

Year: 2012

Number of pages: 83

Number of appendices: 7

There has been a possibility for farmers to apply support by e-service since 2009. The goal that Ministry of Agriculture and Forestry and Agency for Rural Affairs aimed for the year 2012 was 50 %. This was not quite reached. Developing of e-services is one the major projects in Agency for Rural Affairs for the next few years. Also the Government of Finland has required that a person must have a chance to deal with administration by e-services in all important matters.

Agency for Rural Affairs had at spring 2012 a pilot project in co-operation area of Jalasjärvi-Kurikka. They did not send paper materials for farmers according applying subsidies. Farmers had to ask them by phone. The aim of this study was to find out how much this caused extra work in co-operation area and what is a reasonable way to order the paper materials. Also it was wanted to find out farmers' opinions of this project and their visions of e-services.

The materials for this study was collected by theme interviews. All the employees in co-operation area were interviewed twice. There were also eight farmers, who were interviewed: four of them had paper applications and four of them had e-applications last year. The research method, that was used, was qualitative research.

The study showed that farmers deal with e-applications mainly positively; also the ones that had paper applications. They did not think it was too much work to ask for paper materials. Also employees had enough time to receive these calls. Asking paper materials beforehand within last year's applications is an easy way for the farmers and employees but it does not help forward e-applications. The employees wish that e-services become more general because of it benefits. However, in Netherlands and in Sweden they got higher numbers of e-applications when it was not too easy to order paper materials.

Keywords: subvention, e-services, paper materials, farmer

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO	7
1 JOHDANTO	8
1.1 Tutkimuksen tausta	8
1.2 Tutkimuksen tavoite	9
2 MAATALOUDEN TULOTUKIEN TOIMEENPANO	10
2.1 Maaseutuvirasto.....	10
2.2 Kunnat ja kuntien muodostamat yhteistoiminta-alueet	12
2.3 Tukihakuprosessi	13
3 SÄHKÖINEN ASIOINTI.....	16
3.1 Sähköisen asioinnin määrittely.....	16
3.2 Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma	19
3.3 Valtiontalouden tuottavuusohjelma	20
3.4 Maaseutuviraston strategia	21
3.5 Maaseutuviraston asiakasstrategia	22
3.6 Maaseutuviraston tietohallintostrategia	23
3.6.1 Sähköisen asiointipalvelun kehittäminen	23
3.6.2 Sähköisen asioinnin tukiprosessien kehittäminen ja palvelevuuden arviointi.....	24
3.7 Sähköisen asioinnin esiselvitys	25
3.8 Tukihaun sähköistämisen suunnitelma	26
3.8.1 Tavoitteet	27
3.8.2 Toimenpiteet	27
3.9 Sähköisen tukihaun palautekyselyt	29
3.9.1 Vipuneuvoja	30
3.9.2 Karttaliittymä	32
3.10 Tietotekniset rajoitteet.....	33
3.10.1 Tietokoneiden määrä ja tietoliikenneyhteyksien määrä ja laatu	33

3.10.2	Tietoliikenneyhteyksien saatavuus.....	34
3.10.3	Tietoturva	34
3.11	Sähköinen asiointi muissa EU-maissa	35
3.11.1	Tiedotus, ohjeistus ja materiaalien toimittaminen.....	36
3.11.2	Sähköisen tukihaun rooli.....	37
4	TUTKIMUSAINEISTO JA –MENETELMÄT	39
4.1	Tutkimuksen tausta	39
4.2	Tutkimusmenetelmät.....	39
4.3	Tutkimusaineisto ja aineiston keruumenetelmä	41
4.3.1	Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen työntekijöiden teemahaastattelut	42
4.3.2	Viljelijöiden teemahaastattelut.....	43
4.4	Tulosten analysointimenetelmät.....	44
5	TUTKIMUSTULOKSET	46
5.1	Materiaalien tilausmäärät ja sähköisen tukihaun määrät.....	46
5.1.1	Materiaalien tilausmäärät pilotissa	46
5.1.2	Materiaalien tilausmäärät vuodelle 2013.....	48
5.1.3	Sähköisen tukihaun määrät.....	48
5.2	Työntekijöiden näkemykset.....	49
5.2.1	Paperimateriaalien tilaaminen	49
5.2.2	Paperihakemukset jättäneet viljelijät	50
5.2.3	Sähköisen tukihaun kehittäminen	51
5.2.4	Paperittoman tukihaun pilotin työllistävyys.....	52
5.3	Sähköisen tukihakemuksen jättäneiden viljelijöiden näkemykset.....	53
5.3.1	Lomakkeet, oppaat ja tiedotteet	53
5.3.2	Paperittoman haun pilotti	54
5.3.3	Sähköisen tukihaun sovellus ja hakemusten palauttaminen	54
5.3.4	Sähköisen tukihakuun päätyamisen syyt	55
5.3.5	Käytöntuki	56
5.4	Paperisen tukihakemuksen jättäneiden viljelijöiden näkemykset	56
5.4.1	Syyt paperihakemuksen jättämiselle	56
5.4.2	Paperittoman tukihaun pilotti.....	57
5.4.3	Vipu-palvelu	58

6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	59
6.1	Paperimateriaalien tilausmäärät.....	59
6.1.1	Lomakkeiden ja oppaiden tilausmäärät pilotissa.....	59
6.1.2	Lomakkeiden ja oppaiden tilausmäärät vuodelle 2013	59
6.2	Paperimateriaalien tilaamiseen liittyvät menettelyt.....	61
6.2.1	Tiedottaminen	61
6.2.2	Viljelijöiden palaute materiaalien tilaamisesta	62
6.3	Paperittoman tukihaun pilotin ja materiaalien tilaamisen työllistävyys.....	64
6.4	Pilotin vaikutus sähköisten tukihakemusten määrään	65
6.5	Sähköisen tukihaun kehittäminen.....	66
6.5.1	Käyttäjystävällisyys	66
6.5.2	Kehittämiskohteet	67
6.6	Sähköisen tukihaun määrän nostaminen	69
6.6.1	Käytettävissä olevat keinot.....	69
6.6.2	Paperihakemuksen jättäneet viljelijät	70
6.6.3	Sähköisen tukihaun aukioloaika.....	73
6.7	Käytöntuki	74
6.8	Tulosten vastaaminen tutkimuksen tavoitteisiin	76
6.9	Tulosten luotettavuuden arviointi.....	77
	LÄHTEET	78
	LIITTEET.....	84

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Maatalouden ja maaseudun tukijärjestelmät	11
Kuvio 2. Maaseutuviraston ydin- ja tukipalvelut	11
Kuvio 3. Tukihakuprosessi vuositasolla	14
Kuvio 4. Tukien haku- ja käsittelyprosessi: eri toimijoiden roolit. Prosessista on toistaiseksi sähköistetty hakemuksen täyttäminen ja lähettäminen.....	15
Kuvio 5. Sähköistämisen tasot.....	18
Kuvio 6. Maaseutuviraston palveluiden kehittämisen painopisteet	22
Kuvio 7. Maaseutuviraston asiakaspalvelumalli ja sähköiset palvelut.....	23
Kuvio 8. Maaseutuviraston palvelunäkymät asiakasryhmittäin	24
Kuvio 9. Maaseutuviraston palvelunäkymän jäsenitys.....	26
Kuvio 10. Sähköisen tukihaun palautekyselyyn vastanneiden henkilöiden roolit ..	29
Kuvio 11. Lähes kaikki tänä vuonna sähköisen hakemuksen jättäneet käyttävät sähköistä hakua joko varmasti tai mahdollisesti myös vuonna 2013	30
Kuvio 12. Vipuneuvojan hyödyllisyys	31
Kuvio 13. Sähköisten karttakorjausten hyödyllisyys.....	32
Kuvio 14. Karttaliittymän helppokäyttöisyys	33
Kuvio 15. Sähköisten ja paperisten hakemusten osuus EU-maissa vuonna 2011	36
Kuvio 16. Sähköisten tukihakemusten määrien kehittyminen Jalasjärvellä ja Kurikassa suhteessa koko maahan vuosina 2009 – 2011	39
Kuvio 17. Paperisten materiaalien tilausmäärät pilotissa keväälle 2012	47
Kuvio 18. Vuodelle 2013 paperisten materiaalit tilanneiden tilojen määrät vuoden 2012 tukihaussa.....	48
Kuvio 19. Sähköisen tukihaun osuus kaikista hakemuksista Jalasjärvellä ja Kurikassa sekä koko maassa vuosina 2009 – 2012	49
Taulukko 1. Keskiarvotietoja sähköisen hakemuksen ja paperihakemuksen jättäneistä tiloista vuonna 2012.....	71

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Maaseutuvirasto on vuonna 2007 perustettu Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonalan virasto, joka toimii Suomessa maksajavirastona. Maaseutuvirasto solmii kuntien ja kuntien muodostamien yhteistoiminta-alueiden kanssa maksajavirastosopimuksen, jolla Maaseutuvirasto siirtää osan maaseutuhallinnon tehtävistä kuntien hoidettavaksi. Maaseutuvirasto hoitaa tukihaun lomakkeet ja ohjeistuksen. Kunta ottaa hakemukset vastaan, tallentaa ne tietojärjestelmään, tekee tarvittavat tarkastustoimenpiteet sekä valmistelee hakemukset maksuun. Tämän jälkeen Maaseutuvirasto hoitaa tukien maksatuksen tuenhakijoiden tileille.

Maaseutuvirasto on tarjonnut päätukihauksen maataloustukien hakemiseen sähköisen hakukanavan vuodesta 2009 lähtien. Sähköisesti tukea hakeneiden osuus on noussut joka vuosi ensimmäisen vuoden n. 10 prosentista. Vuonna 2012 Maa- ja metsätalousministeriön ja Maaseutuviraston tavoitteena oli, että puolet kaikista tukea hakevista tiloista jättäisi sähköisen tukihakemuksen. Tätä tavoitetta ei aivan saavutettu, vaan sähköisesti tukea hakeneiden osuus oli 44,075 % kaikista tukea hakeneista.

Vuonna 2014 alkaa EU:n uusi ohjelmakausi ja silloin on tarkoitus myös ottaa käyttöön maataloushallinnon uusi tietojärjestelmä. Tällä tietojärjestelmällä hallinnoidaan päätukihauksen tukihakemukset sekä muut tulotuet. Tavoitteena on, että vuonna 2014 lähes kaikki päätukihauksen hakemukset jätetään sähköisesti joko viljelijän itsensä jättämänä, neuvojan jättämänä tai niin, että viljelijä tai hänen avustajansa täyttää hakemuksen yhteispalvelupisteessä.

Vuoden 2012 tukihauksen yhteydessä viljelijöiltä kysyttiin, haluavatko he päätukihauksen lomakkeet, ohjeet ja oppaat sekä mahdolliset muuttuneet kartat paperilla vuonna 2013. Kunnan viranhaltijoiden kokemukset työllistävyydestä ja tämän työn mielekkyydestä ovat tärkeässä osassa, kun automaattinen papereiden lähetys poistuu ja paperit lähetetään vain ne erikseen tilanneille viljelijöille.

Maaseutuvirasto järjesti yhteistyössä Jalasjärvi-Kurikan maaseutuhallinnon yhteistoiminta-alueen kanssa keväällä 2012 pilotin paperittomasta tukihausta. Alueen viljelijöille lähetettiin tammikuussa 2012 kirje, jossa markkinoitiin sähköistä tukihakua ja kerrottiin kyseisestä pilotista. Viljelijöille ei automaattisesti lähetetty paperisia lomakkeita ja hakuoppaita, vaan viljelijöiden oli mahdollista tilata ne halutesaan kunnasta. Kunta tallensi tiedon tietojärjestelmään, jolloin nämä viljelijät olivat mukana kevään hakumateriaalien postituksessa. Pilotin jälkeen pohditaan, mikä on paras väline tilata paperit viljelijän, kunnan ja Maaseutuviraston kannalta.

1.2 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen maaseututoimiston työntekijöiden näkemyksiä automaattisen papereiden lähettämisen poistumisen työllistäväydestä ja sen vaikutuksesta kunnan prosessiin. Toisena tavoitteena on selvittää viljelijöiden näkemyksiä sähköisestä tukihausta sekä sähköisiä hakemuksia jättäneiltä viljelijöiltä että vain paperihakemuksia jättäneiltä viljelijöiltä. Samalla saadaan tietoa Jalasjärven ja Kurikan alueen viljelijöiden käyttäytymisestä automaattisen paperien lähetyksen poistuessa.

Viljelijöiden ja kunnan viranhaltijoiden sekä maaseututoimistojen muiden työntekijöiden näkemykset ovat avainasemassa paperittoman tukihaun prosessia kehitettäessä.

Tutkimuksella haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

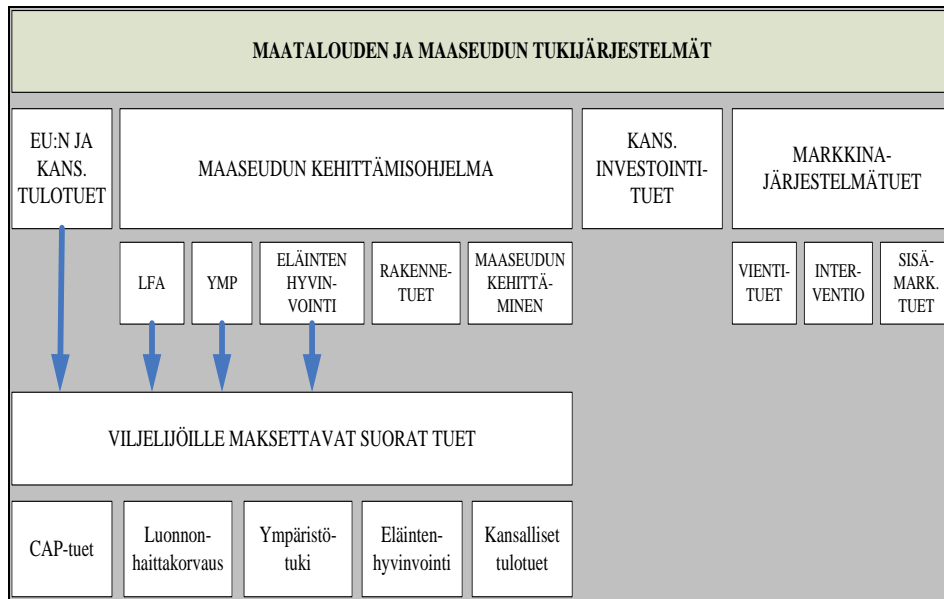
1. Kuinka paljon kuntaa työllistää automaattisen paperien lähetyksen poistuminen ja mikä olisi paras väline tilata tukihakumateriaalit viljelijän, kunnan ja Maaseutuviraston kannalta?
2. Miten viljelijät näkevät sähköisen tukihaun kehittymisen vaikuttavan omaan tukihakuprosessiinsa ja mitä mieltä he ovat automaattisen paperien lähetyksen poistumisesta?
3. Millaista tukea viljelijät tarvitsevat sähköisen hakemuksen täyttämässä ja millaista tukea kunnat tarvitsevat toimiakseen viljelijän apuna sähköisessä tukihaussa?

2 MAATALOUDEN TULOTUKIEN TOIMEENPANO

Euroopan Unionin yhteisen maatalouspolitiikan mukaiset tukijärjestelmät muodostavat Suomen maa- ja puutarhatalouden viljelijätukijärjestelmän perustan. EU:n kokonaan rahoittamat tuet, ns. suorat tuet, kuten tilatuki, sekä EU:n osarahoittamat tuet, luonnonhaittakorvaus (LFA) ja maatalouden ympäristötuki ovat näistä tuista tärkeimmät. Kansalliset tuet täydentävät EU:n yhteisen maatalouspolitiikan tukia. Tärkeimmät kansalliset tuet ovat Etelä-Suomen kansallinen tuki, artiklan 141 mukainen tuki, sekä pohjoinen tuki, artiklan 142, mukainen tuki. (Viljelijätuet 2012).

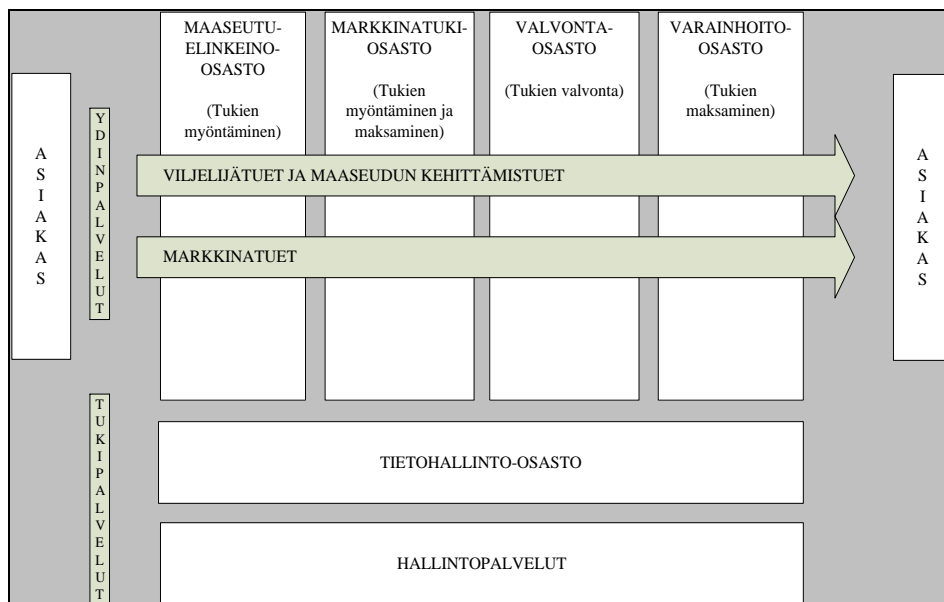
2.1 Maaseutuvirasto

Maaseutuvirasto vastaa Suomessa EU:n maataloustuki- ja maaseuturahastojen varojen käytöstä. Maaseutuvirasto hallinnoi Suomessa yli kahden miljardin euron tukisummaa vuosittain. Viljelijätuilla turvataan maataloustuotannon kannattavuus ja jatkuvuus. Sen lisäksi tukia voi saada esim. maaseudun mikroyritykset toimintansa aloittamiseen, kehittämiseen ja laajentamiseen. Myös erilaiset yhdistykset ja kehittämishankkeet saavat rahoitusta Maaseutuviraston hallinnoimien rahastojen kautta. (Tietoa virastosta 2012). Lisäksi Maaseutuvirasto hallinnoi markkinajärjestelmiä, kuten interventiota ja vientitukia. Maaseutuviraston hallinnoimat maatalouden ja maaseudun tukijärjestelmät ilmenevät kuviosta 1.



Kuvio 1. Maatalouden ja maaseudun tukijärjestelmät (Lähde: Työryhmämuistio 2006, 9).

Maaseutuviraston toimintaa johtaa ylijohtaja. Virastossa on viisi osastoa, kaksi osastojen ulkopuolista yksikköä sekä esikunta (kuvio 2). Ydinprosessit, viljelijätuet ja maaseudun kehittämistuet sekä markkinatuet, kulkevat läpi osastojen ja tietohallinto-osasto sekä hallintopalvelut toimivat ydinprosessien tukena.



Kuvio 2. Maaseutuviraston ydin- ja tukipalvelut (Lähde: Maaseutuvirasto 2012).

Maaseutuviraston päätehtävänä on huolehtia tukien maksatuksista niin, että asiakkaat saavat tuet oikein ja ajallaan. Sen lisäksi Maaseutuvirasto kouluttaa, neuvoo ja ohjeistaa Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksia sekä kuntia ja Leader-toimintaryhmiä. Asiakkaat asioivat tukiasioissa pääasiassa Ely-keskusten ja kuntien kanssa. Maaseutuvirasto tuottaa tukihakuun liittyvät ohjeet, oppaat ja lomakkeet sekä vastaa karttamateriaalista. Lisäksi tukihakemusten käsittelyssä käytettävät tietojärjestelmät ovat Maaseutuviraston hallinnoimia (Tietoa virastosta 2012).

2.2 Kunnat ja kuntien muodostamat yhteistoiminta-alueet

Euroopan Unionin komission asetuksen EY N:o 885/2006 mukaan maksajavirasto voi siirtää sille määrättyjä tehtäviä toiselle elimelle, mikäli seuraavat edellytykset täyttyvät:

- i) *Maksajaviraston ja kyseisen elimen välillä tehdyssä kirjallisessa sopimuksessa on täsmennettävä, minkälaiset tiedot ja tositteet maksajavirastolle on toimitettava ja missä määräjassa. Sopimuksen on tarjottava virastolle mahdollisuus noudattaa hyväksymisperusteita.*
- ii) *Maksajavirasto on kaikissa tapauksissa vastuussa asianomaisten rahastojen tehokkaasta hallinnoinnista.*
- iii) *Toisen elimen tehtävät ja velvollisuudet määritellään selkeästi erityisesti yhteisön sääntöjen noudattamisen valvonnan ja tarkastamisen osalta.*

Maaseutuvirasto on siirtänyt sille määrättyjä tehtäviä elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskuksille sekä kunnille. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten maaseutu- ja energiayksiköille on siirretty lähinnä valvontaan liittyviä tehtäviä. Kunnat hoitavat mm. tukihallintoon liittyvät tehtävät, kuten tukihakemusten vastaanoton, tietojärjestelmään tallentamisen, tiettyjen tarkastustoimenpiteiden suorittamisen sekä hakemusten valmistelun maksatukseen.

Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa tuli voimaan 1.4.2010. Sen mukaan yksittäinen kunta ei enää voi hoitaa maaseutuhallinnon asioita yksinään, mikäli tietyt edellytykset eivät täyty. Laissa vaaditaan, että kunnan hallinnoimalla alu-

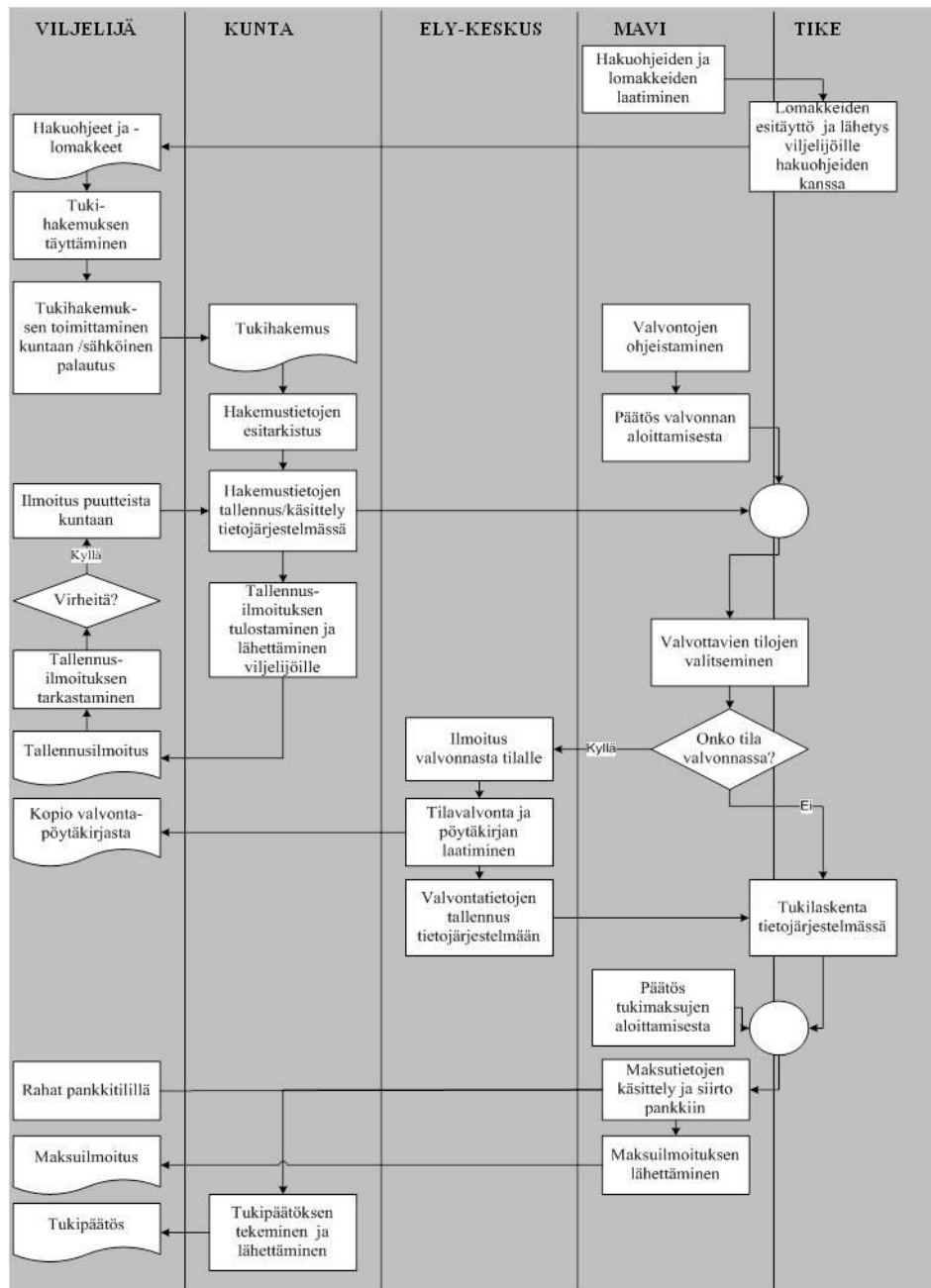
eella tulee olla vähintään 800 tilaa. Lisäksi hallinto on järjestettävä niin, että yksi henkilö hoitaa pääsääntöisesti maaseutuhallinnon tehtäviä ja johtaa tehtäviä hoitavaa yksikköä ja yhteensä yhteisen johdon alaisuudessa toimii vähintään viisi vi-
ranhaltijaa tai toimihenkilöä. Näiden edellytysten tulee täytyä 1.1.2013 mennessä. (L 30.3.2010/210). Tämä tarkoittaa sitä, että käytännössä lähes kaikki kunnat jou-
tuivat muodostamaan yhteistoiminta-alueen tai liittymään jo toimivaan yhteistoi-
minta-alueeseen.

2.3 Tukihakuprosessi

Tukihakuprosessi alkaa hakuvuotta edeltävänä syksynä hakuoppaiden ja –
lomakkeiden laatimisella. Maaseutuvirasto vastaa ohjeista ja lomakkeista sekä
niiden postituksesta viljelijöille. Aiemmin kaikki materiaali postitettiin automaatti-
sesti kaikille viljelijöille myös paperilla, vaikka materiaali on saatavissa myös inter-
netissä joko julkisesti kaikkien saatavilla tai viljelijän omaa tilaa koskevat tiedot
Vipu-palvelussa. Vipu-palveluun pääsee hakemalla tunnukset kunnan maaseutu-
hallinnosta ja tämän jälkeen kirjautumalla omilla tunnuksilla oman tilan tietoihin
Vipu-palvelussa.

Vuonna 2012 kysyttiin ensimmäisen kerran päätukihaun maatilalomakkeella halu-
aako viljelijä vuonna 2013 vielä paperiset lomakkeet, ohjeet ja oppaat sekä mah-
dolliset muuttuneet kartat. Viljelijä saattoi valita haluaako hän kaikki, ei mitään tai
mitkä näistä hän haluaa vielä paperilla postitse. Lomakkeet ovat saatavissa suo-
mi.fi –palvelusta tai tietyt lomakkeet esitetytynä Vipu-palvelusta, hakuoppaat ja
–ohjeet Maaseutuviraston nettisivuilta ja kartat Vipu-palvelusta.

Kunta vastaanottaa paperiset tukihakemukset sekä lataa tietojärjestelmään säh-
köiset hakemukset. Tämän jälkeen kunta tekee tiettyjä tarkastustoimenpiteitä, lä-
hettää viljelijöille tallennusilmoituksen tarkastettavaksi sekä valmistelee hakemuk-
set maksatukseen. Ns. maksatuskeräilyn hoitaa Maaseutuvirasto. Elinkeino-, lii-
kenne- ja ympäristökeskukset suorittavat samanaikaisesti tukihakemusten valvon-
taa. Tukihakuprosessiin liittyvät pääkohdat ilmenevät kuviosta 3.



Kuvio 4. Tukien haku- ja käsittelyprosessi: eri toimijoiden roolit. Prosessista on toistaiseksi sähköistetty hakemuksen täyttäminen ja lähettäminen. (Mukaiilu lähteestä: Kommeri 2004).

3 SÄHKÖINEN ASIOINTI

Sähköinen asiointi on nostettu Maaseutuvirastossa keskeisimmäksi menetelmäksi toiminnan kehittämisessä. Sähköisen asioinnin kehittämistä Maaseutuvirastossa ohjaa Maaseutuviraston ja valtionhallinnon strategiset linjaukset sähköisestä asioinnista. Tällaisia ovat mm. Maaseutuviraston strategia, Maaseutuviraston tietohallintostrategia, sähköisen asioinnin ja demokratian kehittämisohjelma (SADe-ohjelman) sekä valtiontalouden tuottavuusohjelma. (Karjalainen 2010, 4).

Viranomaisen ja viljelijän välillä tiedonannot voivat kulkea sähköisesti jäsenvaltion sen salliessa. Jäsenvaltio voi myös vaatia tiettyjen tiedonantojen tekemistä sähköisesti. Tällöin on varmistuttava, että viljelijä tunnustus on aukoton ja viljelijä täyttää kaikki asianomaiseen tukijärjestelmään liittyvät vaatimukset. Toimitettavien tietojen tulee olla luotettavia ko. tukijärjestelmän moitteettoman hallinnon varmistamiseksi. Sähköisesti ja paperilla hakemuksensa jättäneiden välillä ei saa olla minkäänlaista syrjintää tai eriarvoisuutta. Jäsenvaltio voi myös tietyin edellytyksin mahdollistaa yksinkertaistetun hakumenettelyn, kun asianomaiseen tukijärjestelmään liittyvät tiedot ovat jo viranomaisten käytettävissä eikä niissä ole tapahtunut muutoksia viimeksi jätetyn tukihakemuksen jälkeen. (Komission asetus 1122/2009 artikla 20).

Maaseutuvirastossa sähköisen asioinnin kehittämistä hidastavat monet kansalliset reunaehdot. Tällaisia ovat mm. vahva tietosuojalainsäädäntö, sähköisen asiakirjanhallinnan ja arkistoinnin tarkat määräykset, kansalliset julkishallinnon kehittämishankkeet sekä kansallisissa integraatio- ja tietovarantopalveluissa esiintyvät haasteet. Lisäksi kansallisen lainsäädännön vuoksi käyttöoikeuksia sähköisiin palveluihin ei voida myöntää sähköisesti päätukihaun yhteydessä. (Karjalainen 2010, 5).

3.1 Sähköisen asioinnin määrittely

Sähköistä asiointia on asian hoitaminen tieto- tai viestintätekniiikan avulla verkossa olevia palveluja käyttäen. Sähköisellä asiointipalvelulla tarkoitetaan asiakkaan näkymää viranomaisen palveluun tai palveluun liittyvään informaatioon. Näkymä an-

taa liittymän yksittäisiin palveluihin, joita voivat olla esim. asian tila, lisätiedon antaminen tai asian laittaminen vireille sähköisellä lomakkeella. Yksittäiset palvelut rakentuvat erilaisista toiminnoista, joita ovat esim. tunnistautuminen, lomakkeen täyttäminen, allekirjoittaminen ja lomakkeen lähettäminen. (Karjalainen 2010, 10 – 11).

Sähköinen asiointi, eli tietyn palvelun sähköistämistaso voidaan jakaa kuuteen eri tasoon palvelun sähköistämistason mukaan (kuvio 5) (Karjalainen 2010, 10 – 11).

Taso 0 – Ei saatavissa	Palvelua ei ole saatavissa sähköisessä muodossa.
Taso 1 – Informaatio	Palvelun käynnistämiseen tarvittava informaatio on saatavilla sähköisesti (esim. julkisen verkkosivun kautta)
Taso 2 – Yksisuuntainen vuorovaikutus	Palvelun käynnistämiseen tarvittava paperinen (tulostettava) lomake on saatavilla julkisen nettisivun kautta. Tämä taso sisältää myös yksinkertaisen sähköisen lomakkeen, jonka käyttö ei vaadi käyttäjän tunnistamista.
Taso 3 – Kaksisuuntainen vuorovaikutus	Palvelu voidaan käynnistää syöttämällä siihen tarvittava informaatio julkisella nettisivulla olevan sähköisen lomakkeen kautta. Palvelun käynnistäminen vaatii henkilön luotettavan tunnistamisen.
Taso 4 – Transaktio	Koko palvelutapahtuma voidaan suorittaa sähköisesti julkisen verkkosivun kautta. Palveluun liittyvään päätöksentekoon ja toimittamiseen ei tarvita manuaalista "paperityötä".
Taso 5 – Personointi	Asiakaskeskeiset, käyttäjän tarpeiden ja roolin mukaan muokattavat palvelut. Julkishallinto kehittää aktiivisesti palvelun laatua ja käyttäjäystävällisyyttä, toimii ennakoivasti palvelun toimittamisessa (esim. hälytykset asiakkaille, tietojen automaattinen täydennys rekistereistä), sekä suorittaa asiakkaan lakisäätteiset palvelut automaattisesti, ilman asiakkaan pyyntöä tai vuorovaikutusta.

Kuvio 5. Sähköistämisen tasot
(Lähde: Karjalainen 2010, 10 – 11).

Sähköisen asioinnin tukipalveluilla tarkoitetaan hallinnon kannalta välttämättömiä palveluita, jotka kuuluvat kokonaan tai osittain uusiin sähköisiin palveluihin. Jul-

kishallinnolla on valmiita yhteisiä tukipalveluita, kuten kansalaisen tunnistaminen, maksaminen ja allekirjoitus. Sähköisen asioinnin monikanavaisuudella tarkoitetaan asiakkaan mahdollisuutta valita asiointiprosessin eri vaiheissa millä välineellä hän haluaa olla viranomaiseen yhteydessä. Asiakas voi käyttää perinteisiä palvelukanavia, kuten virastossa käynti tai puhelinpalvelu, sekä erilaisia tieto- ja viestintätekniisiä laitteita, kuten tietokone tai mobiililaitteet. Monikanavaisuudella vähennetään ajasta ja paikasta riippuvuutta asiointissa hallinnon kanssa. Myös asiakaspalvelu paranee, kun asiakas voi valita tilanteiden mukaan eri välineitä viranomaisen kanssa asiointiin. (Käsitteiden määrittelyt 2007, 6).

Sähköisellä asiointilla tarkoitetaan tarkkaan ottaen vain asiakasrajapintaa, joka on sähköistetty. Sähköinen asiointi on osa palveluprosessia. Jos halutaan sähköistää koko palveluprosessi, tulee kiinnittää huomiota asiakasrajapinnan lisäksi koko muuhun prosessiin liittyvään toimintaan. Se tarkoittaa myös viraston koko oman käsittelyprosessin sähköistämistä. (Karjalainen 2010, 10 – 11).

3.2 Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma

Elokuussa 2008 silloinen hallinto- ja kuntaministeri Mari Kiviniemi asetti sähköisen asioinnin ja demokratian kehittämisohjelman (SADe-ohjelman). Sen tavoitteena oli laatia ehdotus julkishallinnon ja julkisten palveluiden kehittämislinjauksiksi ja niiden käyttöönottosuunnitelma vuosiksi 2009 – 2012. (Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma 2009).

Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (2009) tavoite on

edistää sähköistä asiointia siten, että kansalaisten ja yritysten sähköinen asiointi on mahdollista vuoteen 2013 mennessä kattaa kaikki keskeiset palvelut. Kansalaisten ja yritysten palveluille luodaan yhteisesti asiakasrajapinnat eri tahojen tuottamiin julkisiin palveluihin.

Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma on yksi hallituksen kärkihankkeista. Se tuottaa viranomaisten, yritysten ja kansalaisten käyttöön asiakaslähtöisesti suunniteltuja ja yhteentoimivia palvelukokonaisuuksia. Samalla ne tuovat julkiselle sektorille lisää kustannustehokkuutta ja laatua. SADe-ohjelman toimi-

kausi kestää vuoden 2015 loppuun. (Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Ei päiväystä).

Asiakkaille sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman kautta toteutetut hankkeet tuovat nopeutta ja helppoutta asiointiin. Palvelut ovat entistä paremmin saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta oikeasta paikasta. Julkiselle hallinnolle ohjelma tuo entistä nopeamman ja virheettömämmän asioiden käsittelyn ja tiedonkulun. Lisäksi omien investointien sijasta hallinto voi käyttää yhteisesti toteutettuja ratkaisuja ja saada sitä kautta kustannussäästöjä entistä tehokkaammista prosesseista. (Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Ei päiväystä).

Maaseutuvirasto on jo hyödyntänyt yhteisiä palveluita mm. siirtämällä lähes kaikki viljelijöiden lomakkeet suomi.fi –palvelun alle. Maatalouden päätukihaun voidaan katsoa olevan sellainen keskeinen palvelu, joka pitää ohjelman mukaan tuottaa myös sähköisesti. Tämä on toteutunut jo hyvissä ajoin ennen vuoden 2013 takarajaa. Seuraavaksi Maaseutuviraston tulisi selvittää mahdollisuus saada sähköinen asiointi kaksisuuntaiseksi kansalaisen asiointitilin kautta. Kansalaisen asiointitili luodaan osaksi suomi.fi –portaalia, jolloin mahdollisuus vastaanottaa sinne esim. päätöstulosteita keskittää maaseutuhallinnon tietoa yhden portaalin alle.

3.3 Valtiontalouden tuottavuusohjelma

Valtiontalouden tuottavuusohjelma on jo Matti Vanhasen ensimmäisen hallituksen vuonna 2003 käynnistämä hanke (Tuottavuusohjelman valmistelu ja johtaminen 2010, 13). Julkinen hallinto on joutunut etsimään tuottavuusohjelman avulla uusia, tehokkaampia toimintatapoja (Tiedotteet 2011). Valtiovarainministeriön asettama Vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelma korvaa valtiontalouden tuottavuusohjelman vuoden 2011 lopulta alkaen. Uudessa hankkeessa tavoitteena on lisätä tuloksellisuutta aidosti tuottavuutta lisäävin toimenpitein. Samalla työ muuttuu mielekkäämmäksi, asiakkaat saavat laadukkaampaa palvelua ja työn yhteiskunnallinen vaikuttavuus nousee. Hallitusohjelmassa mainitaan ohjelmaan kytketyt hankkeet, joita ovat mm. ICT-kehittämishankkeet ja asiakaspalvelurakenteen sekä yhteispalvelun kehittäminen. (Vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelma. Ei päiväystä).

Valtiontalouden tuottavuusohjelma aiheuttaa myös Maaseutuvirastolle merkittäviä leikkauksia lähivuosien resursseihin. Ilman toiminnan tehostamista ja säästöjen hakemista ohjelman toteuttaminen ei tule olemaan mahdollista. Myös valtionhallinnon yleiset linjaukset määrittävät sähköisten palveluiden kehittämisen keskeiseksi tuottavuusohjelman toteutustavaksi.

Maaseutuvirastossa tuottavuutta pyritään lisäämään toimintatapojen ja prosessien tehostamisella sekä toimintamenojen säästämällä. Keskeinen tuottavuuden parantamiskeino on tietojärjestelmien tehokkaampi hyödyntäminen, minkä vuoksi Maaseutuvirastossa panostetaan erityisesti sähköisen asioinnin kehittämiseen. (Maaseutuviraston tarkistettu tuottavuusohjelma 2010).

Niukkenevien resurssien puitteissa Maaseutuvirastolla ei ole mahdollista kehittää sekä sähköistä että paperista palvelukanavaa. Tällöin tullaan keskittymään sähköisen asioinnin kehittämiseen. Sähköisen asioinnin yleistyessä esim. postituksista ja painatuksista saadaan säästöjä. Sähköisen asioinnin kehittämisessä yhtenä osana on sähköinen asian- ja asiakirjahallinta, kuten kohdassa 3.2 mainittu kansalaisen asiointitili. Ilman sitä sähköinen palvelu jää puolitiehen ja myös säästöt jäävät pienemmiksi.

3.4 Maaseutuviraston strategia

Maaseutuviraston strategiassa sähköisen asioinnin kehittäminen on yksi painopistealue (kuvio 6). Tukipolitiikan ja maaseutuohjelman menestyksekkäs toimeenpano ja asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin pyritään takaamaan mm. sähköisten palveluiden kehittämisellä ja asiakkaan tarpeiden tunnistamisella ja ennakoinnilla. Samalla pyritään vastaamaan sähköisten palveluiden kehittymisen vaikutuksista hallinnon rakenteisiin ja asiakkaan mahdollisuuksiin seurata omien asioidensa valmistelua. (Mavin strategia 2012. 2009).

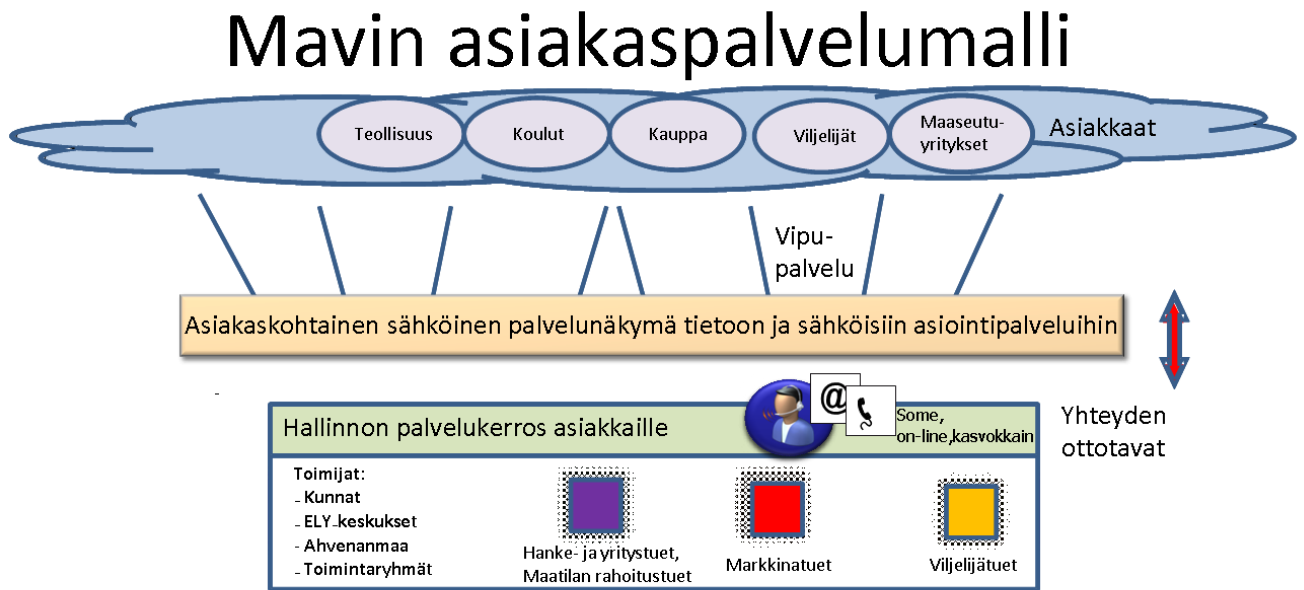


Kuvio 6. Maaseutuviraston palveluiden kehittämisen painopisteet (Mukailtu lähteestä: Mavin strategia esittelykalvot 2009).

3.5 Maaseutuviraston asiakasstrategia

Maaseutuviraston asiakasstrategiassa korostetaan palvelutavoitettavuutta henkilö-tavoitettavuuden sijaan. Näin varmistetaan parhaiten palvelun toiminta ja laatu. Palvelu on tarjolla asiakkaille ja kumppaneille tasalaatuisesti riippumatta heidän yhteydenottoon käyttämästään välineestä. Erityistä huomiota kiinnitetään sähköisen asiointin mukanaan tuomiin mahdollisuuksiin toiminnan tehostamisessa. (Maaseutuviraston asiakasstrategia 2011, 7 – 8).

Sähköisen asiointin kehittäminen tulee toteuttaa niin, että sähköiset palvelut tukevat asiakasstrategiaa. Maaseutuviraston nykyisten ja edelleen kehitettävien prosessien kiinteäksi osaksi liitetään sähköisen asiointin kehittäminen. Asiakkaalle tämä näkyy niin, että asiakkaan palvelunäkymässä voi olla palveluita yhdestä tai useammasta ydinprosessista (kuvio 7). (Maaseutuviraston asiakasstrategia 2011, 7-8).



Kuvio 7. Maaseutuviraston asiakaspalvelumalli ja sähköiset palvelut (Lähde: Maaseutuviraston asiakasstrategia 2011, 8).

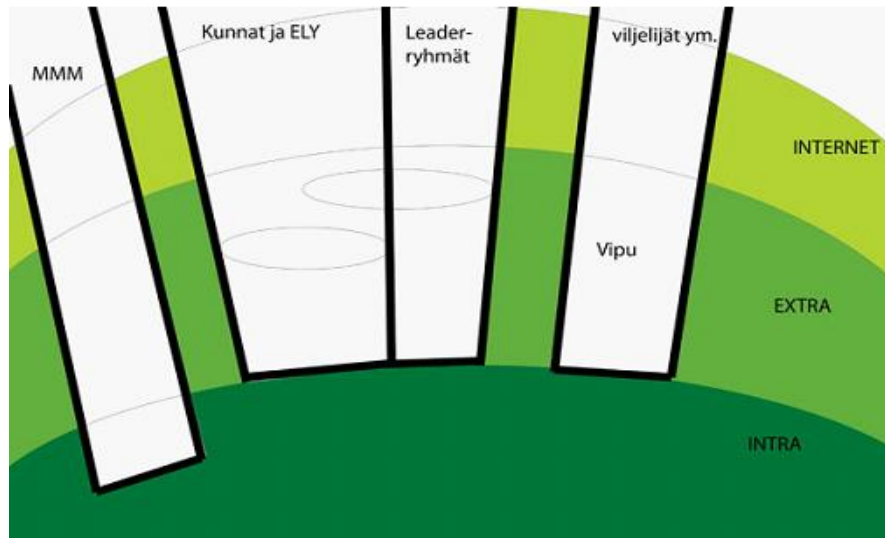
3.6 Maaseutuviraston tietohallintostrategia

Sähköinen asiointi on nostettu Maaseutuviraston vuosien 2009 – 2013 tietohallintostrategiassa yhdeksi painopistealueeksi. Loppukäyttäjärajan lisäksi sähköinen asiointi tulee käsittää olennaisena osana koko palveluprosessia. Sähköisen asiointin kehittämiseen liittyvät keskeiset strategiset linjaukset ovat sähköisen asiointipalvelun kehittäminen asiakastarpeiden ja tuottavuustarpeiden mukaisesti. Lisäksi kehitetään sähköisen asiointin tukea ja arvioidaan sen palvelevuutta. (Tietohallintostrategia 2009 – 2013. 2009, 14 – 15).

3.6.1 Sähköisen asiointipalvelun kehittäminen

Maaseutuviraston tietohallinto-osastolla on laadittu tietohallintostrategian mukaan sähköinen asiointipalvelukokonaisuus, jonka osia toteutetaan vaiheittain. Eri palvelunäkymät on kuvattu kuviossa 8. Sähköisiä palveluita kehitetään toiminnan ja asiakkaiden sekä tuottavuustarpeiden mukaan. (Tietohallintostrategia 2009 – 2013.

2009, 14 – 15). Tavoitteena on rakentaa palvelunäkymät yhteistyössä muiden valtion virastojen kanssa (Kupari, Jatkola & Riukulehto 2012).



Kuvio 8. Maaseutuviraston palvelunäkymät asiakasryhmittäin (Lähde: Kupari, ym. 2012).

Sähköinen asiointiympäristö sisältää palveluportaalien lisäksi muitakin toimintoja, kuten asiakastunnistaminen, palveluprosessien ohjaus ja asiointitilin ja hallinnoinnin perusratkaisu liitettynä palveluprosesseihin ja operatiivisiin tietojärjestelmiin. Asiointitilin kehittämisessä hyödynnetään koko julkishallinnon asiointitiliratkaisua. (Tietohallintostrategia 2009 – 2013. 2009, 14-15).

3.6.2 Sähköisen asiointin tukiprosessien kehittäminen ja palvelevuuden arviointi

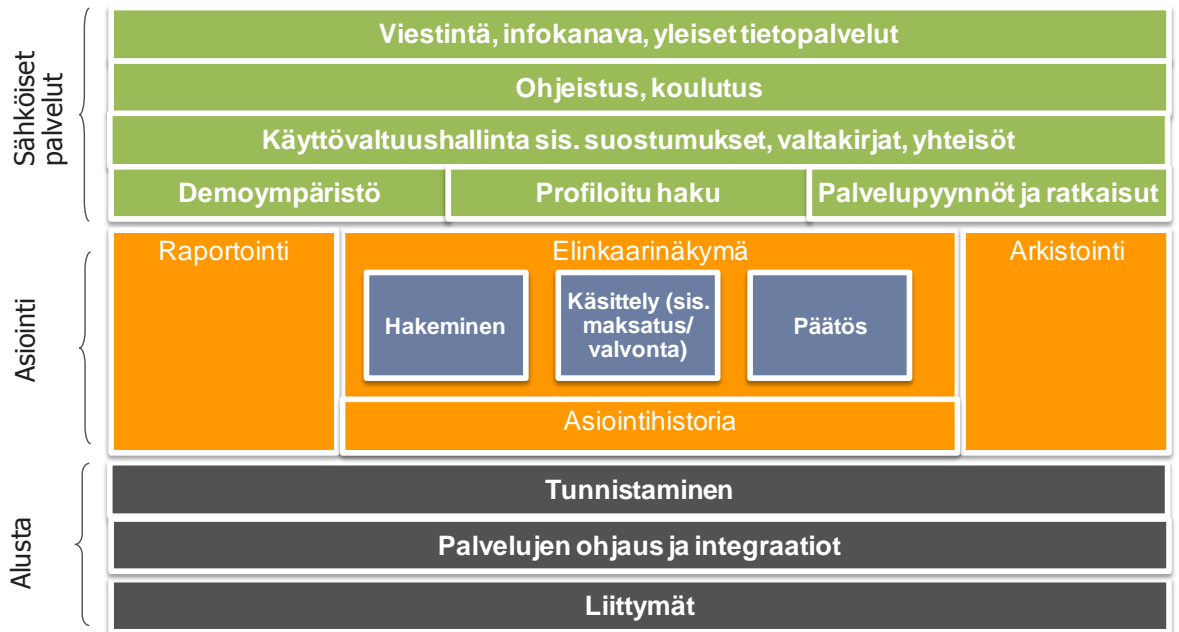
Sähköisen asiointin vaikuttavuuden ja tehokkuuden arvioimiseksi tulee luoda arviointimenetelmiä, joilla varmistetaan järjestelmien palvelevuus sekä asiakkaan että Maaseutuviraston näkökulmasta. Sähköisen asiointin kehittämisessä lähtökohtana pidetään turvallisuutta ja helppokäyttöisyyttä, jolloin palveluita voidaan käyttää ilman käyttäjätukea. (Tietohallintostrategia 2009 – 2013. 2009, 14 – 15).

3.7 Sähköisen asioinnin esiselvitys

Maaseutuvirastossa järjestettiin vuosina 2009 – 2010 sähköisen asioinnin esiselvitys -projekti. Projektin puitteissa Maaseutuviraston johto linjasi, että ohjelmakauden vaihtuessa ja maatalouspolitiikan uudistuessa vuonna 2014 sähköisen asioinnin pitäisi olla erityisesti viljelijätukipuolella pitkällä. Lähtökohtana pidetään sitä, että järjestelmien uudistuksissa asiointi muutetaan sähköiseksi. Aikatauluissa tulee huomioida Maaseutuviraston ja sidosryhmien sekä asiakkaiden resurssien riittävyys. (Karjalainen 2010, 12).

Sähköisen asioinnin esiselvitys –projektissa laadittiin sähköisen asioinnin kehittämisspolku. Samalla todettiin, että Maaseutuviraston sähköisen asioinnin kehittäminen tulee olla osa Maaseutuviraston toiminnan kehittämistä. Tällöin sähköisen asioinnin kehittämisspolun johtamisesta vastaa Maaseutuviraston johto. Teknisestä toimeenpanosta vastaa Maaseutuviraston tietohallintojohto. Kehittämisspolku päivitetään vuosittain ja samassa yhteydessä tarkistetaan sähköisen asioinnin palvelujen tilanne, Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sähköisen asioinnin palvelut sekä keskeisten asiakasryhmien tarpeet. Maaseutuviraston johtoryhmä käsittelee sähköisen asioinnin kehittämisspolun päivitykset. Kehittämisspolun suunnittelu liitetään osaksi hanke- ja projektisuunnittelumenettelyä sekä osaksi toiminnan- ja talouden suunnittelua sekä talousarviosuunnitteluprosessia (Karjalainen 2010, 7 – 8).

Maaseutuviraston ulkoinen sähköinen palvelunäkymä on julkisen internetin verkkosivusto. Siihen on koottu informaatioisisältöä Maaseutuvirastosta ja sen palveluista sekä kanavat sähköisiin palveluihin. Asiakas pääsee Maaseutuviraston tietoihin ja sähköisiin palveluihin rajapinnan kautta. Ulkoinen palvelunäkymä on rakennettu kuvion 9 mukaisista toiminnallisista kokonaisuuksista. (Karjalainen 2010, 58).



Kuvio 9. Maaseutuviraston palvelunäkymän jäsenitys (Lähde: Karjalainen 2010, 59).

Kuvion 9 mukaisen ratkaisun kautta asiakkaalla on yksi kanava omiin palveluihin ja palveluhistoriaan. Maaseutuviraston tavoitteena on yhteistyö maatalous- ja elintarvikehallinnon eri organisaatioiden kanssa niin, että näiden organisaatioiden tarjoamat palvelut ovat asiakkaiden saavutettavissa yhdellä kirjautumisella. (Lähde: Karjalainen 2010, 61).

3.8 Tukihauksen sähköistämisen suunnitelma

Vuodesta 1995 saakka kaikille edellisenä vuonna tukea hakeneille on lähetetty tukihakulomakkeet ja hakuoppaat paperisena postitse. Tämä vie huomattavan määrän rahaa ja resursseja. Neuvoston asetuksen (73/2009 artikla 19 kohta 2) mukaan viljelijälle on toimitettava esitäytetyt lomakkeet edellisen vuoden pinta-alojen perusteella. Lisäksi komission asetuksen (1122/2009 artikla 12 kohta 3) mukaan esitäytetyissä lomakkeissa on mainittava tukikelpoinen pinta-ala lohkoa kohti sekä viljelijälle on toimitettava karttamateriaali, jossa näkyy lohkojen rajat ja tunnistetiedot.

3.8.1 Tavoitteet

Maaseutuvirastossa on käynnistetty toimenpiteet päätukihauun lähes 100 % sähköiseen hakuun vuonna 2014 pääsemiseksi. Tavoitteena on, että hallinnon näkökulmasta viljelijätukihakuun liittyvä asiointi on pääosin sähköistä vuonna 2014 (Tukihauun sähköistämisen suunnitelma karkealla tasolla vuosina 2012 – 2015. 2012).

Vuoden 2014 sähköisen asiointin tavoitteeseen liittyy toistaiseksi joitakin epävarmuustekijöitä. Keskeisiä tekijöitä tukihauun sähköistämisen lopullisessa aikatauluksessa ovat

- CAP-uudistus ja siihen liittyvät tekijät kuten asetusten ja uusien tukimuotojen valmistuminen
- käytössä olevat resurssit
- tukisovelluksen uudistamis –projektin valmistuminen ja käyttöönotto. (Tukihauun sähköistämisen suunnitelma karkealla tasolla vuosina 2012 – 2015. 2012).

Vuoden 2014 sähköisen asiointin tavoite edellyttää tukihakuun liittyvien menettelyjen ja toimintojen asteittainen muuttaminen kohti sähköistä hakua. Sähköinen haku pitää ottaa huomioon kaikessa valmistelussa, kuten toimeenpanolainsäädännön valmistelussa ja CAP-uudistukseen liittyvä kansallisen lainsäädännön valmistelussa sekä tukiratkaisuissa. (Tukihauun sähköistämisen suunnitelma karkealla tasolla vuosina 2012 – 2015. 2012).

3.8.2 Toimenpiteet

Vuonna 2012 kaikki viljelijät saavat aikaisempien vuosien tapaan esitetyt lomakkeet, hakuoppaat ja mahdolliset karttatulosteet paperilla postitse. Vuoden 2012 maatilalomakkeella kysytään haluaako viljelijä seuraavana vuonna paperilla postitse esitetyt lomakkeet, hakuoppaat ja mahdolliset karttatulosteet. Vuonna 2013 ohjeet, oppaat, lomakkeet ja kartat lähetetään paperisina niille viljelijöille, jotka ovat vuoden 2012 tukihauussa ko. materiaalit tilanneet paperisina. Ne viljelijät, jotka eivät ole tilanneet paperisia materiaaleja, saavat kirjeen aikatauluista ja muista tukihakuun liittyvistä asioista, mm. muutoksista, tiivistetysti. Esitetyt lomak-

keet voi tarvittaessa pyytää myös kunnasta. Paperisten materiaalien jälkitilauksmahdollisuutta selvitetään mm. Jalasjärvi-pilotin avulla. (Tukihaun sähköistämisen suunnitelma karkealla tasolla vuosina 2012 – 2015. 2012).

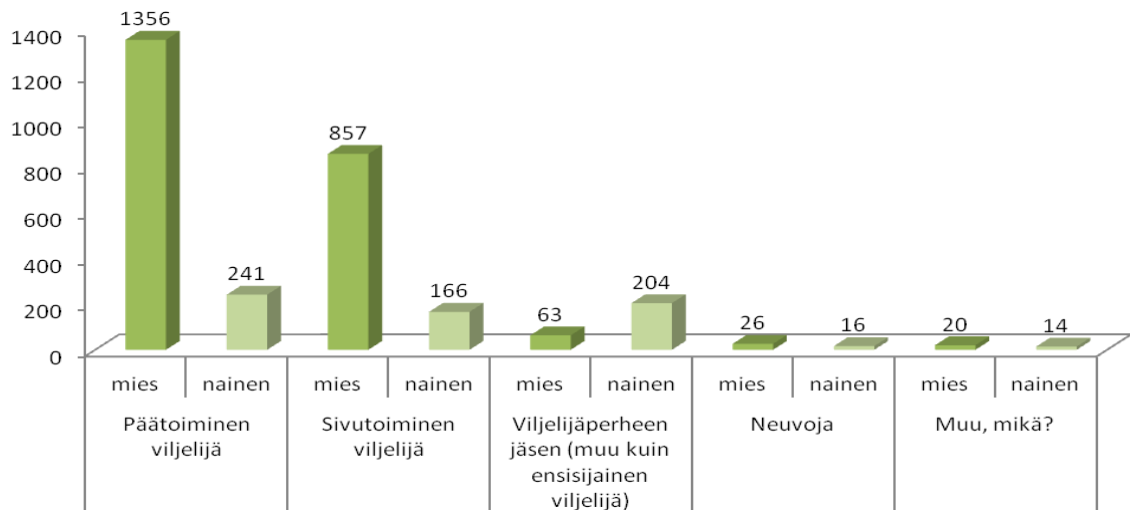
Vuoden 2014 osalta selvitetään, pitääkö materiaalien etukäteistilauksmahdollisuutta jatkaa. Mikäli lainsäädännön puitteissa on mahdollista, esitäytettyjä lomakkeita, oppaita ja karttoja ei lähtökohtaisesti postiteta viljelijöille. (Tukihaun sähköistämisen suunnitelma karkealla tasolla vuosina 2012 – 2015. 2012).

Mikäli uuden ohjelmakauden johdosta tulee vuodelle 2014 joitain kertaluonteisia hakuja, esim. tukioikeuksien uudelleen hakeminen, tulee harkita, kannattaako näitä varten rakentaa sähköistä hakumahdollisuutta. Joitain uusia asioita koskevia oppaita voi olla tarpeen lähettää viljelijöille postitse, esim. ympäristötuen uudet sitoumusehdot ja CAP-uudistukseen liittyvää materiaalia. (Tukihaun sähköistämisen suunnitelma karkealla tasolla vuosina 2012 – 2015. 2012). Mikäli joitain hakemuksia joudutaan jättämään paperilla, tulee ottaa huomioon mikä vaikutus sillä on halukkuuteen jättää muut hakemukset sähköisesti. Tukihaun sähköistämisen suunnitelmassa olennaisena osana on Jalasjärvi-pilotti, johon perehdytään tarkemmin tutkimusosiossa.

3.9 Sähköisen tukihaun palautekyselyt

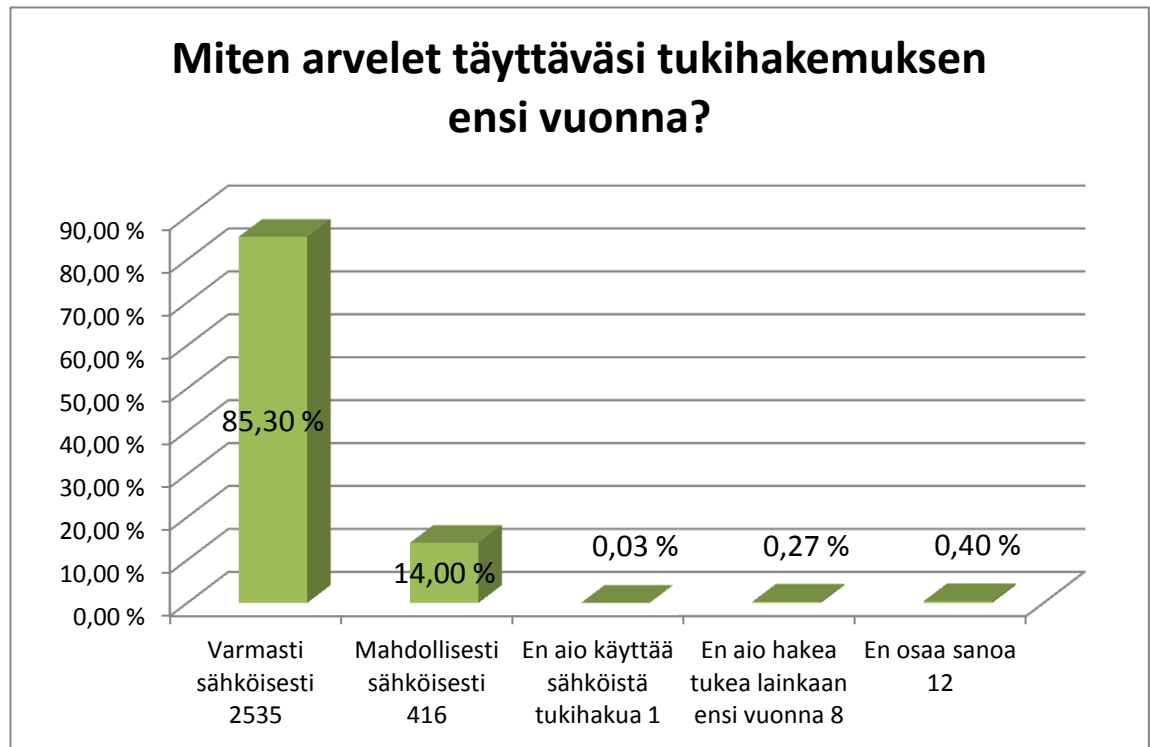
Sähköisestä tukihausta järjestettiin palautekysely keväällä 2012 kaikille hakemuksen sähköisesti jättäneille henkilöille. Linkki Webropol-kyselyyn lähetettiin hakemusten palautuksen kuittausviestin mukana. Kyselyyn vastasi yhteensä 2 972 tuensaajaa tai sähköisen hakemuksen palauttanutta henkilöä. Mukana on viljelijöiden lisäksi neuvoja, perheenjäseniä ja muita avustajia. (Jokipii 2012a, 4).

Yli puolet kyselyyn vastanneista oli päätoimisia viljelijöitä ja noin kolmasosa sivutoimisia viljelijöitä (kuvio 10). Neuvoja oli vain prosentti vastaajista. Miehiä vastaajista oli neljä viidestä. Kaikilla muilla rooleilla vastanneista miehiä oli naisia enemmän paitsi viljelijäperheen jäsenenä vastanneista. (Jokipii 2012a, 4).



Kuvio 10. Sähköisen tukihaun palautekyselyyn vastanneiden henkilöiden roolit (Lähde: Jokipii 2012a)

Palautekyselyssä viljelijät ovat antaneet sähköisestä hausta lähes pelkästään positiivista palautetta. Vuonna 2012 sähköisen tukihaun palautekyselyyn vastanneista viljelijöistä yli 85 % aikoi jättää tukihakemuksen ensi vuonna varmasti sähköisesti ja 14 % mahdollisesti sähköisesti (kuvio 11). Vain yksi viljelijä vastasi, ettei aio jättää hakemuksia sähköisesti ensi vuonna. Vastaaajia oli yhteensä 2972 viljelijää. (Jokipii 2012b, 13).

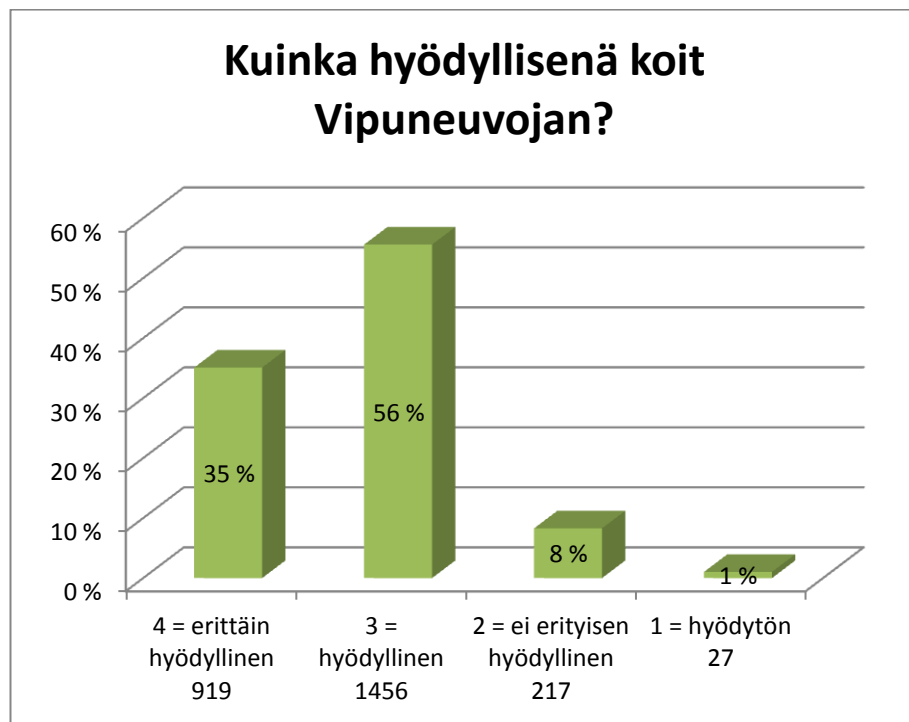


Kuvio 11. Lähes kaikki tänä vuonna sähköisen hakemuksen jättäneet käyttävät sähköistä hakua joko varmasti tai mahdollisesti myös vuonna 2013 (Lähde: Jokipii 2012b)

3.9.1 Vipuneuvoja

Palautekyselyyn vastanneista noin 78 % oli käyttänyt Vipuneuvojaa sähköistä tukihakemusta tehdessään. Suuntaus on erittäin positiivinen, sillä vuonna 2011 vain 39 % vastaajista oli käyttänyt Vipuneuvojaa. Vastanneista yli 90 % koki palvelun hyödylliseksi tai erittäin hyödylliseksi (kuvio 12). Vipuneuvojan nimi koettiin kuitenkin epätarkaksi ja hieman harhaanjohtavaksi, ja monet vastaajat arvioivatkin sen Vipu-palvelun käyttöohjeeksi. Vuodelle 2012 sovellukseen lisättiin kehoitus käydä Vipuneuvojassa ennen lomakkeiden palautusta. Tämä koettiin hyväksi ja se lisäsi

Vipuneuvojan käyttöä. Vipuneuvojan sisällöstä maksuaikataulun ja tukisummien näkyminen saivat erityistä kiitosta vastaajilta. (Jokipii 2012a, 14 – 15).

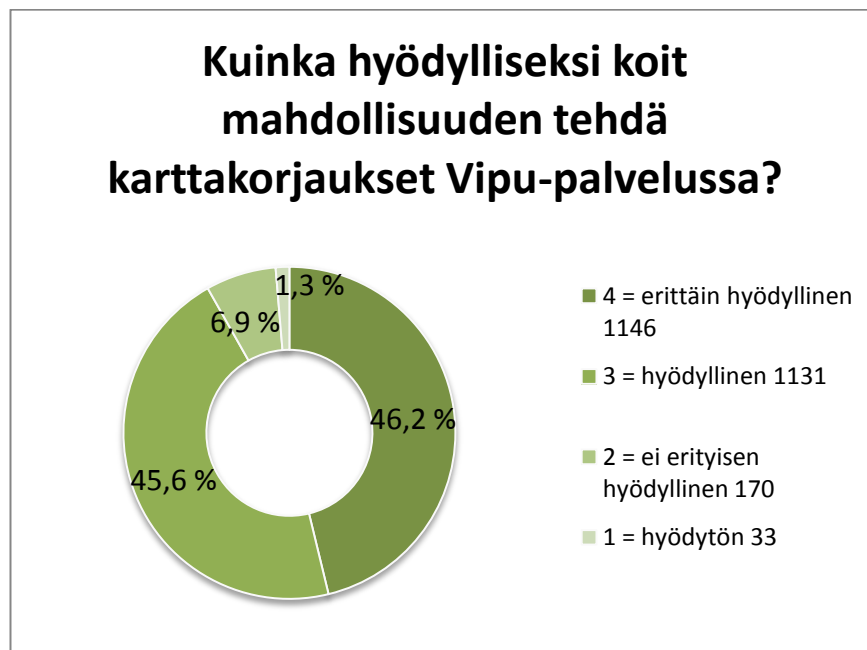


Kuvio 12. Vipuneuvojan hyödyllisyys
(Lähde: Jokipii 2012b)

Palautekyselyissä nousi esille muutama Vipuneuvojan kehittämiskohde. Erillisen linkin kautta osioon meneminen koettiin hankalaksi. Samoin koettiin hankalaksi Vipuneuvojan sisällä liikkuminen, sillä siellä ei ole seuraava tai poistu –painikkeita. Kyselyssä ehdotettiin myös mallia, jossa Vipuneuvoja tulisi esiin heti virheen satuessa tai osioon pääsisi jokaiselta näytöltä samalla kun täyttää lomakkeita. Vipuneuvojan toivottiin myös menevän suoraan siihen kohtaan, jossa mahdollisen virheen voi korjata. Vipuneuvojassa käyntiä ehdotettiin myös pakolliseksi ennen kuin lomakkeiden palauttaminen on mahdollista. (Jokipii 2012a, 14 – 15).

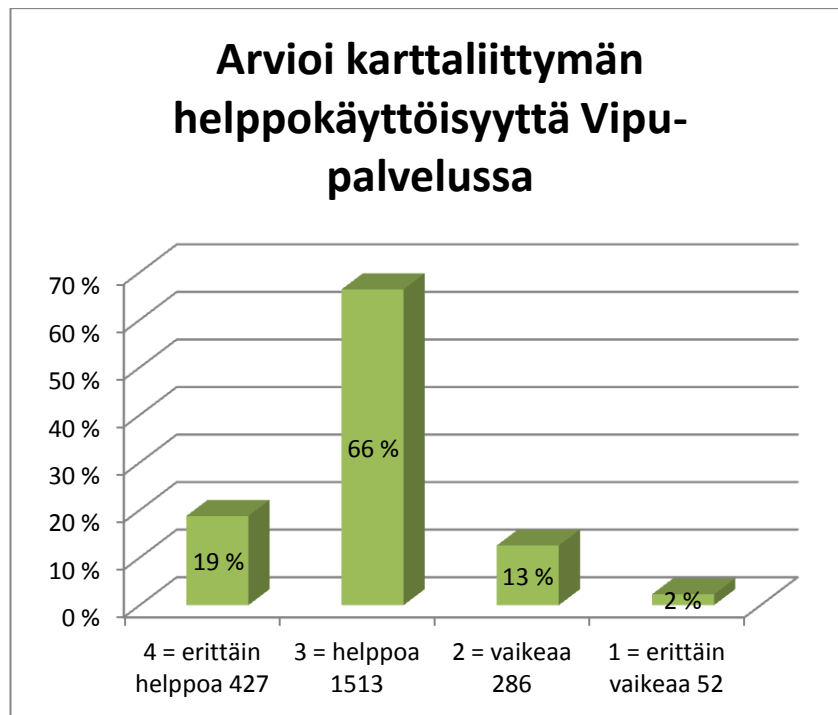
3.9.2 Karttaliittymä

Palautekyselyyn vastanneista noin 55 % oli käyttänyt palvelun karttaliittymää. Se arvioitiin hyödyllisyyden ja helppokäyttöisyyden suhteen yhdeksi palvelun parhaita ominaisuuksista. Kaikki käyttäjät eivät kuitenkaan olleet löytäneet karttaliittymää ja osa oli jättänyt käyttämättä sitä siksi, ettei siihen ollut tarvetta. Mahdollisuuden tehdä karttakorjauksia Vipu-palvelussa arvioi hyödylliseksi tai erittäin hyödylliseksi noin 92 % vastaajista (kuvio 13). (Jokipii 2012a, 12 – 13).



Kuvio 13. Sähköisten karttakorjausten hyödyllisyys
(Lähde: Jokipii 2012a)

Karttaliittymä arvioitiin palautekyselyssä myös hyvin helppokäyttöiseksi (kuvio 14). Vastaajista 85 % piti karttaliittymän käyttöä helppona tai erittäin helppona. Käyttöä hankaloitti lähinnä runsas rajapisteiden määrä, mihin karttaliittymällä ei voida vaikuttaa. Toinen karttaliittymästä riippumaton ongelma oli metsän varjostus lohkon reunassa, jolloin lohkorajoja on vaikea hahmottaa. Parannukseksi ehdotettiin myös aiempien ilmakuvien näyttämistä, koska niissä varjot voivat olla eri suuntaan. Jonkin verran ongelmia aiheutti palvelun löytäminen; sitä ei joko löydetty ollenkaan tai korjauksia koetettiin tehdä väärässä paikassa. (Jokipii 2012a, 12 – 13).



Kuvio 14. Karttaliittymän helppokäyttöisyys
(Lähde: Jokipii 2012a)

3.10 Tietotekniset rajoitteet

Sähköinen tukihaku –sovellus toimii melko vaatimattomalla konekapasiteetilla ja internet-yhteydellä. Minimivaatimuksia yhteyksille ei ole annettu. Jos yhteydellä pystyy käyttämään muita sovelluksia, esim. pankkiohjelmaa, silloin myös sähköisen tukihakemuksen jättäminen onnistuu. Myös hitaampi, esim. 1 Mbit/s moku-
layhteys riittää sähköisen tuihaun jouhevaan käyttämiseen. (Kommeri 2012).

Karttaosion käyttäminen ja karttojen latautuminen saattaa olla hidasta, mikäli internet-yhteys on hidas tai se ei toimi moitteettomasti (Kommeri 2012). Vipu, sähköinen tukihaku käyttäjän ohjeessa (2012, 3) mainitaan internet-selaimille suositukset, joiden mukaan suositellaan uusimpia versioita selaimista.

3.10.1 Tietokoneiden määrä ja tietoliikenneyhteyksien määrä ja laatu

Vuonna 2010 maataloista 83 prosentilla oli käytössä tietokone. Internet-yhteys oli 81 prosentilla tiloista. Internet-yhteyksistä 66 % oli kiinteä laajakaistayhteys, 22 %

mobiililaajakaistayhteys, 10 % lankapuhelin-modeemiyhteys ja 6% muu yhteys. (Maatalouslaskenta 2010. 2011, 12 – 13).

Vuonna 2000 vajaa puolella maataloista oli tietokone. Viidessä vuodessa vuoteen 2005 mennessä tietokoneiden määrä oli kasvanut niin, että koneita oli jo vajaalla 80 % tiloista. Näistä lähes kaikissa oli internet-yhteys. (Katajamäki, 2006).

3.10.2 Tietoliikenneyhteyksien saatavuus

Vuodesta 2010 saakka internetyhteys on kuulunut yleispalveluihin. Se tarkoittaa, että jokaisella kuluttajalla ja yritysasiakkaalla on oikeus tarkoituksenmukaiseen internetyhteyteen. Yhteyden ominaisuudet voivat muuttua tietoyhteiskunnan kehityksessä. Toistaiseksi tarkoituksenmukaisella internetyhteydellä tarkoitetaan vähintään 1 Mbit/s nopeuksista yhteyttä. (Internet kuuluu välttämättömiin yleispalveluihin 2010).

Suomessa toimivat kolme valtakunnallista operaattoria DNA, Elisa ja Sonera ovat ilmoittaneet, että niiden 3G-verkot kattavat lähivuosina lähes koko maan. Jos yhteydet eivät vielä toimi, kansalaiset voivat tehdä valituksen Viestintävirastoon ja pyytää yleispalveluliittymää. Liikenne- ja viestintäministeriön saaman palautteen perusteella ongelmat yhteyksissä ovat vielä melko yleisiä. (Parantainen 2012).

Noin kolmannes Suomen kunnista on tällä hetkellä sellaisia, joissa 100 % kattavuus 1 Mbit/s nopeuksista yhteydestä, joko kiinteästä tai mobiilista, ei täyty. Tarkkoja lukemia verkkopeittotiedoista ei ole saatavissa, koska ne ovat yritysten liikesalaisuuksia. (Oikarainen 2012).

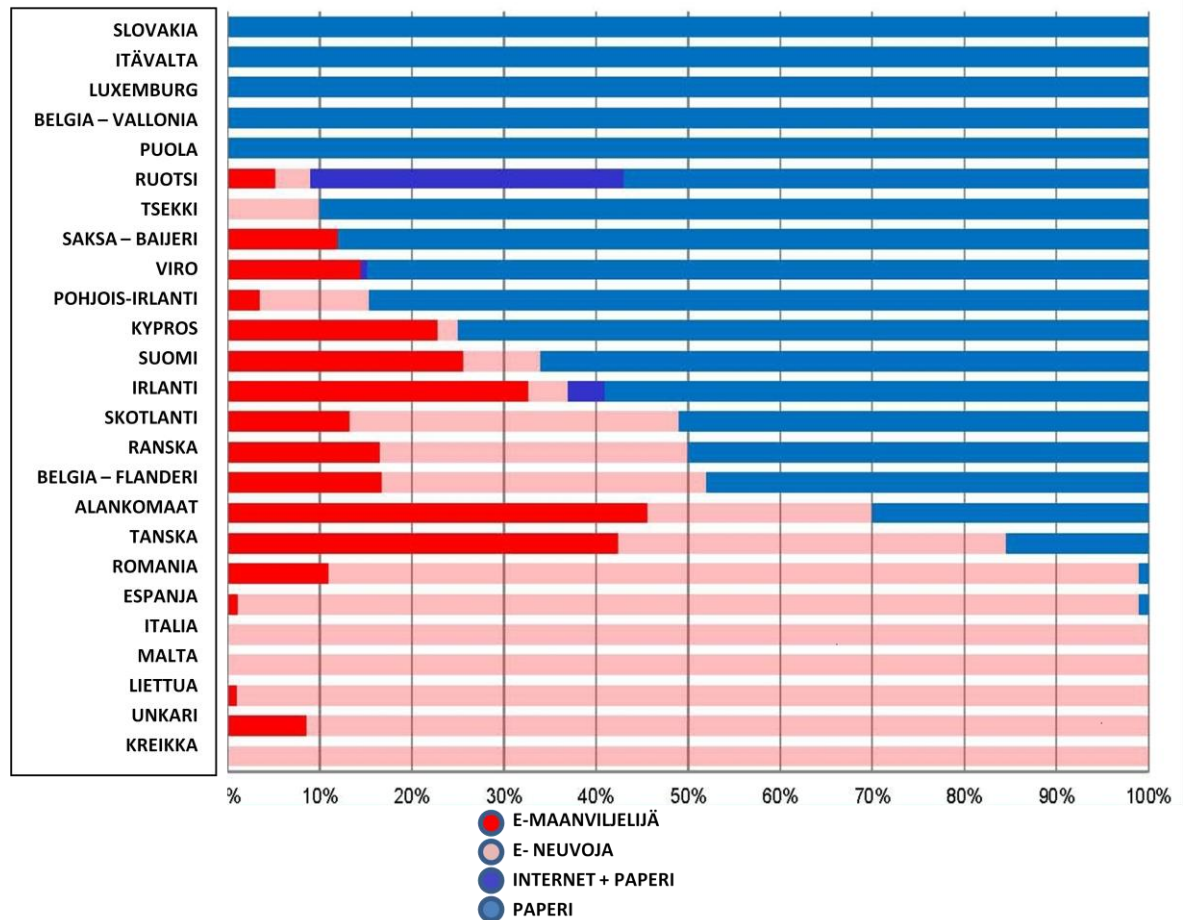
3.10.3 Tietoturva

Sähköinen tukihaku- ja Vipu-palveluiden käyttäjille on saatavissa tietoturvaohje. Viljelijätietojen selailupalvelu – Vipu, tietoturvaohjeen (2011, 2) mukaan tietojen, kuten käyttäjätunnusten ja salasanojen, luovuttaminen edelleen on kielletty. Ohjeessa annetaan neuvoja ja ohjeita palvelujen tietoturvalliseen käyttämiseen. Käyttöoikeuksien haku –lomakkeella hakija sitoutuu noudattamaan tietoturvaohjetta.

Maaseutuvirasto vastaa sähköinen tukihaku -sovelluksen ja Vipu-palvelun tietoturva. Selainyhteydet käyttäjän ja palvelun välillä ovat automaattisesti salattuja (Pohjola 2010, 14). Palvelun käyttöympäristön ja yhteyden tietoturva on varmistettu tehokkaasti useilla teknisillä ratkaisuilla (Pohjola 2010, 14). Viljelijä vastaa itse oman tietokoneensa ja mahdollisen verkon tietoturvallisuudesta.

3.11 Sähköinen asiointi muissa EU-maissa

Sähköinen asiointi on eri EU-maissa hyvin eri tasolla. Sähköinen asiointi myös määritellään eri maissa eri tavoin, mikä hankaloittaa vertailua. Kuviosta 15 käy ilmi EU-maiden vuoden 2011 prosenttiosuudet eri menetelmillä jätetyistä hakemuksista maiden oman ilmoituksen mukaan. Kuviossa punaisella merkityt ”e-maanviljelijät” luvut antavat parhaan kuvan sähköisestä asioinnista. Ne kuvaavat todellista, viljelijöiden itse sähköisesti jättämien hakemusten osuutta. Vaaleanpunaiset ”e-neuvojat” luvut kuvaavat neuvojien sähköisesti täyttämiä hakemuksia, mutta ne voivat olla myös hallinnon tai muun tahon sähköisiksi tallentamia hakemuksia. Tällöin ne eivät anna kuvaa aidosta sähköisestä asioinnista. Tummansinisellä merkitty internet ja paperi, jota on eniten Ruotsissa, kuvaa järjestelmää, jolla neuvojat tallentavat paperiset hakemukset sähköisiksi. Italiasta tiedetään, että siellä asiointi ei ole todellista sähköistä asiointia. Viljelijän näkökulmasta hakemukset tehdään paperilla, mutta hallinto käsittelee ne sähköisesti. (Sonkkila 2012). Myös Liettuassa vain pieni osa viljelijöistä jättää hakemuksen sähköisesti. Pääosa tiedoista tallennetaan kunnassa, jolloin asiointi on maksajaviraston kannalta sähköistä. (Kommeri 2011).



Kuvio 15. Sähköisten ja paperisten hakemusten osuus EU-maissa vuonna 2011 (Mukailtu lähteestä: de Laroche 2011, 16; de Laroche 2012).

3.11.1 Tiedotus, ohjeistus ja materiaalien toimittaminen

Vuonna 2011 Ruotsin tekemässä kyselyssä kaikille EU-maille kahta vastausta lukuun ottamatta kaikki EU-maat pitivät internetiä hakuohjeiden ja lomakkeiden tiedotuskanavana tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Esimerkiksi Alankomaat ja Unkari sanoivat pääpainon olevan internet-viestinnässä. Useat maat käyttivät myös sähköpostia huomattavan paljon tiedotuksessa ja ohjeistuksessa. Muitakin tiedotuskanavia oli käytössä. Liettua mainitsi tärkeimpänä kanavana koulutustilaisuudet ja –seminaarit. Kyproksella käytössä on tekstiviestitiedotteet. (Svensson 2011, 3 – 4).

CAP-uudistuksesta tiedottamisessa internet nousi vieläkin tärkeämmäksi kanavaksi kuin vuonna 2011. Paperisten materiaalien merkitys tulee vähenemään.

(Svensson 2011, 5 – 6). Hollannissa on luovuttu paperisten lomakkeiden lähettämistä jo vuonna 2009. Tämän jälkeenkin paperit on ollut mahdollista saada pyydettyäessä. (General description of the administration 2012, 1). Myös Ruotsi pitää internetiä tärkeimpänä jakelukanavana materiaaleille. Siellä ei lähetetä enää paperisia materiaaleja niille tiloille, jotka hakivat edellisenä vuonna tuet sähköisesti. (Svensson 2011, 4).

Todennäköisesti sähköpostit ja tekstiviestit yleistyvät monissa maissa. Mm. Tsekki mainitsi tässä yhteydessä pääpainon olevan internetissä, kun taas Liettua pitää koulutustilaisuuksia edelleen tärkeimpänä kanavana. (Svensson 2011, 5 – 6).

3.11.2 Sähköisen tukihaun rooli

Useimmissa EU-maissa on käytössä vapaaehtoinen mahdollisuus käyttää sähköistä tukihakua pinta-alaperusteisille tuille. Muutamissa maissa on mahdollista hakea sähköisesti myös muita tukia. Toisaalta sähköinen tukihaku on vielä esim. Luxemburgissa pilottiprojektin asteella, vaikka heilläkin on tarkoitus laajentaa sitä. Pienelle maksajavirastolle se on kuitenkin jonkinlainen haaste. (Svensson 2011, 7 – 8).

Vuoden 2013 tukihausta kysyttäessä vastauksissa näkyy selvä muutos sähköisen tukihaun roolissa. Silloin kaikissa jäsenmaissa on mahdollista hakea pinta-alaperusteisia tukia sähköisesti ja useimmissa maissa myös muita tukia. Useimmissa maissa sähköinen haku on silloin edelleen vapaaehtoista, joskin suuntaus on yhä enemmän myös pakollisen sähköisen haun lisääntymiseen. (Svensson 2011, 9).

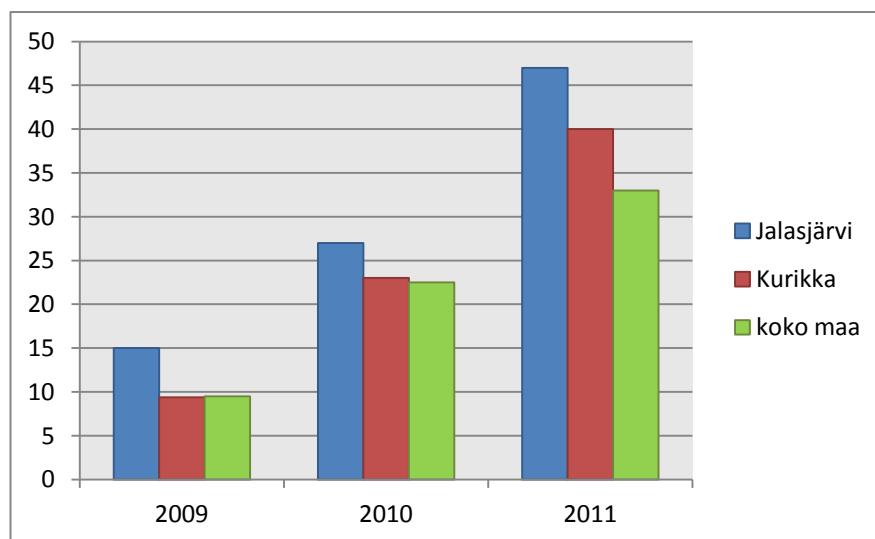
Tanskassa on tavoitteena vuonna 2013 saada 99 % hakemuksista sähköisesti. Viron tavoitteena on pitkällä tähtäimellä mahdollistaa sekä pinta-ala- että eläintukien hakeminen sähköisesti. Lyhyemmällä tähtäimellä uuden ohjelmakauden alkaessa ohjelmaperusteisten tukien haku olisi pakollista sähköisesti. Tällä tavoin tavoitteena on nostaa sähköisten hakemusten määriä. Ruotsin tavoitteena on, että yli 99 % pinta-alatuista haetaan sähköisesti. Myös muille tukityypeille sähköisestä hausta toivotaan päähakukanavaa. Iso-Britannian Wales on siirtymässä asteittain

CAP-uudistuksen myötä pakolliseen sähköiseen hakuun. Tsekin tavoitteena taas on parantaa sähköisen tukihaun sovellusta, jota ei vielä juurikaan käytetä, sekä sen jälkeen markkinoida ja motivoida viljelijöitä käyttämään sitä. (Svensson 2011, 9 – 10).

4 TUTKIMUSAINEISTO JA –MENETELMÄT

4.1 Tutkimuksen tausta

Maaseutuvirasto päätti syksyllä 2011 järjestää paperittomasta tukihausta pilottiprojektin yhden maaseutuhallinnon yhteistoiminta-alueen kaikille viljelijöille. Neuvottelujen jälkeen alueeksi valikoitui Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alue. Vuonna 2011 Jalasjärvellä oli tuenhakijoita 478 ja Kurikassa 492. Tämä täyttää lain maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa (2010/210) 800 tilan vaatimuksen, mitä pidettiin yhtenä alueen valinnan kriteerinä. Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen maaseutuhallinnossa työskentelevät henkilöt suhtautuvat myönteisesti sähköisen tukihaun edistämiseen. Alueella on tehty jo aiempina vuosina runsaasti työtä sähköisen tukihaun edistämiseksi. Tämä näkyy sähköisen tukihaun muuta maata nopeampana yleistymisenä (kuvio 16).



Kuvio 16. Sähköisten tukihakemusten määrien kehittyminen Jalasjärvellä ja Kurikassa suhteessa koko maahan vuosina 2009 – 2011

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen tutkimusmenetelmä valitaan sen mukaan, millainen lähestymistapa sopii kulloiseenkin tutkimukseen. Lähestymistapa riippuu tutkimusongelmasta ja tutkimuksen tarkoituksesta. (Heikkilä 2010, 16.). Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara

(2010, 124) esittävät, että tutkimusmenetelmää valitessa tutkijan tulee pohtia vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- *Mitkä menetelmät tuovat parhaiten vastauksen asettamaani ongelmaan?*
- *Mitkä vaihtoehdot tulevat kyseeseen?*
- *Miten perustelen valintani?*
- *Mitä aineistoa on tärkeää kerätä?*

Tutkimusmenetelmät jaetaan kahteen eri menetelmään: kvalitatiiviseen eli laadulliseen menetelmään ja kvantitatiiviseen eli määrälliseen menetelmään. Laadullista tutkimusmenetelmää käytetään useimmiten silloin, kun tutkimuksen tavoitteena on jonkin tietyn ilmiön kokonaisvaltainen ymmärtäminen (Vilkka ja Airaksinen 2003, 63). Laadullisessa tutkimuksessa tyypillinen lähtökohta on todellisen moninaisen tiedon kuvaaminen ottaen huomioon sen seikan, että todellista elämää ei voi jakaa mielivaltaisesti osiin. Tapahtumat muotoutuvat toinen toistensa suhteen myös samanaikaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 161). Määrällistä tutkimusmenetelmää käytetään pääasiassa silloin, kun tutkimusmateriaali on mitattavaa, tilastollisesti ilmoitettavaa numeerista tietoa (Vilkka ja Airaksinen 2003, 58).

Käytännössä määrällistä ja laadullista tutkimusmenetelmää on vaikea erottaa täysin toisistaan. Usein ne kilpailevien suuntauksien sijaan toimivat toisiaan täydentävinä menetelminä. Yhtenä esimerkkinä on tilanne, jossa määrällinen tutkimuksen vaihe edeltää laadullista vaihetta. Numerot ja merkitykset voivat myös olla vastavuoroisesti toisistaan riippuvaisia. (Hirsjärvi ym. 2009, 136-137). Kuten Hirsjärvi ym. (2009, 137) toteavat *”Numerot perustuvat merkityksiä sisältävään käsitteellistämiseen, ja merkitystä sisältäviä käsitteellisiä ilmiöitä voidaan ilmaista numeroin”*.

Tässä tutkimuksessa päädyttiin pääasiassa laadulliseen tutkimusmenetelmään, koska tutkimus vaati syvällisempää perehtymistä tietyn kohdejoukon – Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen maataloushallinnossa työskentelevien henkilöiden – rooliin tukihakuprosessin muuttuessa. Samalla haluttiin saada näiden kuntien viljelijöiltä sähköisen tukihaun palautekyselyä syvällisempää näkemystä sähköisen tukihaun kehittymisestä. Laadullisen aineiston tukena ja sen paremmin ymmärtämiseksi käsitellään jonkin verran myös määrällistä aineistoa sähköisen tukihaun

kehittymisestä ja paperisten lomakkeiden tilausmääristä pilottiprojektin alueella suhteessa koko maan vastaaviin määriin.

4.3 Tutkimusaineisto ja aineiston keruumenetelmä

Tämän tutkimuksen aineistona käytetään Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen kaikille maaseutuhallinnon työntekijöille tehtyjä teemahaastatteluja. Tausta-aineistoksi haastateltiin myös alueen viljelijöitä. Aineiston keruumenetelmäksi valittiin haastattelu, koska silloin ollaan suorassa vuorovaikutuksessa ja haastattelija voi suunnata tiedonhankintaa itse haastattelutilanteessa. Samalla on mahdollisuus saada paremmin esiin motiiveja vastausten taustalla. Myös ei-kielelliset vihjeet auttavat haastattelijaa ymmärtämään vastaajan näkemyksiä paremmin ja jopa toisin kuin ensin ajateltiin. (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 34).

Hirsjärven ja Hurmeen (2009, 35) mukaan haastattelua kannattaa käyttää erityisesti silloin, kun halutaan korostaa ihmisen olevan tutkimustilanteessa subjekti. Tällöin hänellä on mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Kuten Hirsjärvi ja Hurme (2009, 35) edelleen sanovat, haastattelu on hyvä keino tiedon saamiseksi myös silloin, kun on tarve syventää saatavaa tietoa ja tarvittaessa pyytää perusteluja sekä lisäkysymyksiä. Koska tässä tutkimuksessa haetaan pilottiprojektin alueen maaseutuhallinnon työntekijöiltä näkemystä heitä itseään koskevan prosessin ulkoisesta muuttamisesta, haastattelu valikoitui luontevasti tiedonkeruumenetelmäksi.

Haastattelumuodoksi valittiin puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu. Teemahaastattelua kannattaa käyttää esim. silloin, kun tarkoituksena on selvittää henkilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit ovat kaikille samat. Haastattelu etenee tiettyjen teemojen mukaan. Se tuo haastateltavien äänen paremmin esille ja ottaa huomioon erilaiset tulkinnat ja merkitykset, jotka haastattelussa syntyvät. (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 48).

4.3.1 Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen työntekijöiden teemahaastattelut

Yhteistoiminta-alueella työskentelee maaseutujohtaja, maaseutupäällikkö sekä neljä toimistosihteeriä. Haastattelut toteutettiin parihaastatteluina niin, että maaseutujohtaja ja maaseutupäällikkö haastateltiin yhdessä ja toimistosihteerit sekä Jalasjärvellä että Kurikassa erikseen. Haastattelut suoritettiin ennen tukihakua helmikuussa 2012 sekä tukihaun jälkeen toukokuussa 2012.

Maaseutuhallinnon työntekijöiden haastattelutavaksi valittiin parihaastattelu, koska haluttiin saada tietoa samanaikaisesti useammalta kuin yhdeltä vastaajalta. Parihaastattelu on eräänlainen ryhmähaastattelun alalaji (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 63). Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen työntekijät oli luontevaa jakaa kolmeen ryhmään, jolloin myös enemmän samankaltaista työtä samalla alueella tekevät henkilöt saatiin haastateltua kerralla. Koska haastattelu haluttiin suorittaa sekä ennen että jälkeen tukihaun, parihaastattelu toi myös merkittävän resurssien säästön verrattuna jokaisen henkilön erilliseen haastatteluun. Toisaalta isommassa ryhmässä ryhmädynamiikka ja valtahierarkiat saattavat vaikuttaa kuka ryhmässä puhuu eniten ja mitä sanotaan (Hirsjärvi & Hurme 2009, 63). Tällöin parihaastattelu muodostui luontevasti haastattelumenetelmäksi.

Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen työntekijöille kerrottiin sähköpostilla etukäteen haastatteluiden teemoista ja käytännön järjestelyistä. Haastattelut suoritettiin Jalasjärven ja Kurikan maaseututoimistoissa ja ne nauhoitettiin. Haastattelut suoritettiin luottamuksellisesti. Tässä tutkimuksessa esitetään tulokset niin, että haastateltavia ei voida tunnistaa. Haastattelunauhoja ei luovuteta tutkimuksen toimeksiantajalle tai ulkopuoliselle taholle. Haastatteluiden pituus vaihteli 45 minuutista lähes kahteen tuntiin. Vain haastattelijan käytössä olleet haastatteluiden teemat käyvät ilmi liitteistä. Liitteessä 1 on helmikuussa ennen tukihakua suoritettujen haastattelun runko ja liitteessä 2 toukokuussa tukihaun jälkeen suoritettujen haastattelun runko.

4.3.2 Viljelijöiden teemahaastattelut

Viljelijöiden näkemykset tukihakuprosessista ovat keskeinen osa sähköisen tukihakun kehittämistä. Tässä tutkimuksessa haluttiin tutkia tarkemmin myös viljelijöiden näkemyksiä tukihakuprosessista sekä heidän saamastaan palvelusta eri organisaatioilta. Haastatteluun valittiin kahdeksan Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen viljelijää tai viljelijäpariskuntaa. Haastateltavat valittiin harkinnanvaraisen näytteen perusteella. Harkinnanvaraista näytettä käytetään usein laadullisessa tutkimuksessa, kun pyritään saamaan syvällistä tietoa jostain ilmiöstä tai ymmärtämään tapahtumaa tai prosessia paremmin (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 59). Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueiden maaseutujohtaja ja maaseutupäällikkö tekivät listat mahdollisista haastateltavista sekä sähköisesti hakemuksen jättäneistä että paperihakemuksen jättäneistä. Viljelijöille soitettiin listoilta satunnaisessa järjestyksessä haastatteluista sopimiseen. Huomionarvoista on, että yksikään tavoitetuista viljelijöistä ei kieltäytynyt haastattelusta. Haastattelusta kieltäytyminen erilaisiin verukkeisiin vedoton on hyvin yleistä (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 87).

Haastatteluun valittiin neljä vuonna 2011 sähköisen hakemuksen jättänyttä viljelijää ja neljä vuonna 2011 paperihakemuksen jättänyttä viljelijää. Molemmissa ryhmissä oli sekä itse hakemuksen täyttäviä että neuvojaa tai avustajaa käyttäviä viljelijöitä. Lisäksi kaksi sähköisesti hakemuksen jättäneistä toimi itsekin pienimuotoisesti neujana. Asiakkaille he täyttivät sekä sähköisesti että paperilla.

Haastattelumahdollisuudesta tiedusteltaessa viljelijöille kerrottiin pääpiirteittäin tutkimuksen tausta ja tarkoitus. Samalla kerralla sovittiin myös haastatteluiden ajankohta. Haastattelut suoritettiin viljelijöiden kotona helmikuussa 2012. Osassa haastatteluista läsnä oli viljelijä yksin ja toisilla mukana oli puoliso; erityisesti silloin kun puoliso osallistuu tukihakemusten täyttämiseen. Kukaan haastateltavista ei kieltänyt haastatteluiden nauhoittamista, joten kaikki haastattelut nauhoitettiin. Haastattelut suoritettiin luottamuksellisesti ja tulokset esitetään niin, että haastateltavia ei voida tunnistaa. Haastattelunauhoja ei luovuteta Maaseutuvirastolle. Kolme haastateltavaa kysyi tästä erikseen. Viljelijöillä on jonkinlaista epäluottamusta hallintoa kohtaan. Haastattelun ilmapiiri vapautui huomattavasti, kun haastattelija kertoi haastattelun luottamuksellisuudesta. Myös haastattelijan oma viljelijätausta auttoi joitakin haastateltavia kertomaan vapautuneesti kokemuksistaan tukihausta

ja hallinnosta. Sähköisen hakemuksen jättäneiden haastatteluiden pituus vaihteli 40 minuutista tuntiin kun taas paperihakemuksen jättäneiden haastattelut kestivät 20 – 40 minuuttia. Haastattelijan käytössä olleet haastatteluiden teemat käyvät ilmi liitteistä 3 (sähköisen hakemuksen jättäneet viljelijät) ja 4 (paperihakemuksen jättäneet viljelijät).

4.4 Tulosten analysointimenetelmät

Tulosten analysointi aloitettiin osaksi jo haastatteluvaiheessa. Kuten Hirsjärvi ym. (2009, 229) mainitsee, tulokset on tulkittava lukijalle. Tällöin tutkija pohtii tuloksia tehdäkseen niistä johtopäätöksiä (Hirsjärvi ym. 2009, 229).

Aineisto analysoitiin sisältöanalyysillä, jolla etsitään aineistosta merkityssuhteita. Samalla sitä jäsennetään tulkintaa varten ja pyritään löytämään uusia näkökulmia ja ajatuksia aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 103 – 104). Syrjälän ym. (1996, 90) mukaan sisältöanalyysi voidaan jakaa seuraaviin vaiheisiin:

1. Aineistolle herkistyminen, mikä tarkoittaa aineistoon perehtymistä ja keskeisten käsitteiden haltuunottoa teoreettisen kirjallisuuden avulla
2. Ajattelutyö: aineiston sisäistäminen ja teoretisointi
3. Luokittelu karkealla tasolla: keskeisimmät luokat
4. Tutkimustehtävän ja käsitteiden täsmennys
5. Ilmiöiden esiintymistiheyden ja poikkeusten toteaminen
6. Ristiinvaldointi
7. Tulkinta ja johtopäätökset.

Aineiston ja tulkinnan avulla pyritään vastaamaan kysymykseen miksi jokin tietty asia nousee aineistosta esiin ja millä tavoin se on tutkimuksen kannalta tärkeä (Alasuutari 2011, 215). Haastattelut litteroitiin sanasta sanaan ennen varsinaisen analyysin aloittamista. Aineistoa sekä kuunneltiin nauhalta että luettiin paperilta muutamilta kertoja. Haastatteluista poimittiin eniten keskustelua aiheuttaneet lausumat, jotka ovat tutkimuskysymysten kannalta merkityksellisiä, asiakokonaisuuksiksi. Jo nauhalta kuunnellessa nämä asiakokonaisuudet nousivat esiin ja litteroituja aineistoja analysoitaessa siitä saatiin vahvistus. Lausumat koottiin erilliseen

word-dokumenttiin asiakokonaisuuksittain. Eri haastatteluryhmistä poimittiin tietyn asiakokonaisuuden alle kuuluvat asiat yhteen. Nämä asiakokonaisuudet valittiin tutkimuksen analyysiyksiköiksi, joita kutsutaan tässä teemoiksi.

Eri teemoja löytyi analyysin perusteella seitsemän. Näistä suurin osa oli sellaisia, jotka oli arvioitu etukäteen tutkimuksen tilaajan kannalta niin oleelliseksi, että ne tulee nostaa haastatteluissa esille. Haastateltavien annettiin kuitenkin puhua omista lähtökohdistaan ja painottaa heille tärkeitä asioita. Siitä huolimatta monet etukäteen pohditut teemat tulivat esille myös haastateltavien itsensä nostamina.

Kun litteroidut haastattelut oli pilkottu ja siirretty word-dokumenttiin teemojen alle, samaan dokumenttiin siirrettiin useampaan kertaan esille nousseet asiat yhteen ja analyysi aloitettiin merkitsemällä näiden alle kursiivilla painotettavat asiat. Vähemmän merkitykselliset asiat jätettiin huomiotta. Analyysissä painopiste kohdennettiin luonnollisesti niihin asioihin, jotka haastatteluissa eniten nousivat esille.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustuloksissa käydään aluksi läpi tulokset sähköisen tukihaun kehittämisestä sekä paperisten lomakkeiden ja oppaiden tilausmääristä Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueella suhteessa koko Suomeen. Näiden tulosten jälkeen käydään läpi Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen työntekijöiden haastattelut samassa yhteydessä sekä ennen tukihakua tehtyjen haastatteluiden että tukihaun jälkeen tehtyjen haastatteluiden osalta. Haastatteluissa nousi esiin samoja teemoja niin paljon, että tuloksia ei ole mahdollista kertoa toisistaan irrallisina. Eroavaisuudet eri haastatteluiden välillä mainitaan erikseen.

Viljelijähaastatteluiden osalta käsitellään erikseen sähköisen tukihakemuksen jättäneet vastaajat ja paperisen tukihakemuksen jättäneet vastaajat.

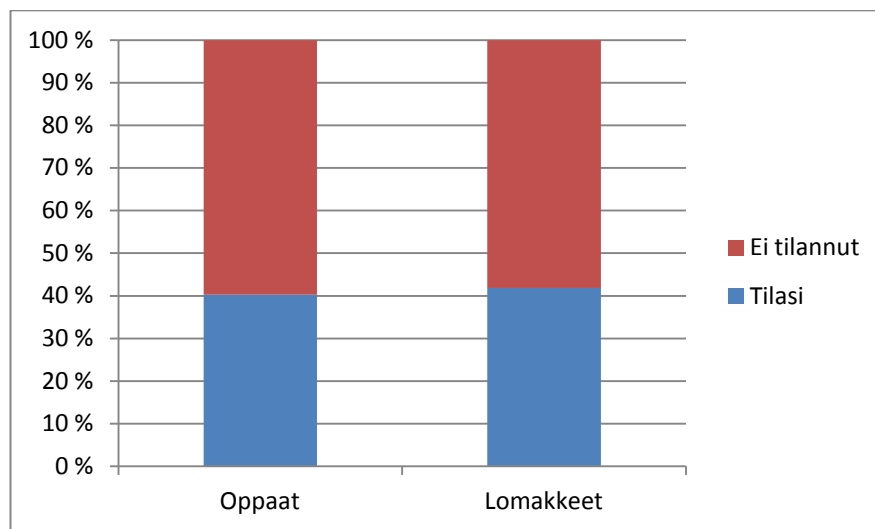
Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen työntekijät haastateltiin n. viikko sen jälkeen kun Maaseutuvirastosta oli lähetetty ensimmäinen viljelijäkirje pilotista kaikille alueen viljelijöille (liite 5). Samaan aikaan ensimmäisen kirjeen jälkeen haastateltiin myös viljelijät. Tässä ensimmäisessä kirjeessä ilmoitettiin päivämäärä, johon mennessä viljelijän on tilattava paperiset hakumateriaalit, mikäli hän ne haluaa. Maaseutuviraston kirjeen jälkeen, ennen viimeistä tilauspäivää, lähetettiin myös yhteistoiminta-alueen puolesta viljelijöille kirjeessä muistutus sähköisestä tukihauasta (liite 6). Maaliskuussa ennen sähköisen tukihaun avautumista kaikille alueen viljelijöille lähetettiin vielä muistutus tukihaun alkamisesta sekä yhteenveto vuoden 2012 muutoksista, hakuun liittyvistä päivämääristä sekä tarvittavat yhteystiedot (liite 7).

5.1 Materiaalien tilausmäärät ja sähköisen tukihaun määrät

5.1.1 Materiaalien tilausmäärät pilotissa

Jalasjärvi-Kurikan alueen viljelijöillä oli 15.2.2012 saakka aikaa tilata kevääksi paperiset lomakkeet ja haku- ja täyttöohjeet. Määräaikaan mennessä 39 % tiloista halusi paperiset oppaat ja 40 % tiloista lomakkeet (kuvio 17). Myöhemmin paperi-

set materiaalit oli mahdollista tilata jälkitilauksena. Muutamia yhteydenottoja tuli sellaisilta viljelijöiltä, jotka ihmettelivät, miksi eivät olleet papereita saaneet. Maa-seututoimiston työntekijä totesi isännän kommentoineen neuvojan tultua tilalle: ”Isäntä oli ollu ihan tukka pystyssä, että ei mulla oo niitä papereita missään. Moon vissiin hukannu ne.” Kaikki tiedotteet paperittoman haun pilotista ja papereiden tilaamisesta olivat jääneet näiltä viljelijöiltä huomaamatta. Määrä on kuitenkin vähäinen, koska alueella oli lähes 600 tilaa, joille materiaaleja ei toimitettu paperilla. Jälkitilauksia tuli 28.3.2012 mennessä 16 tilalta, joille postitettiin oppaat ja lomakkeet myöhemmässä postituksessa. Alle kymmenelle tilalle tulostettiin esitäytetyt lomakkeet tietojärjestelmästä ja annettiin paperiset oppaat maataloustoimistolta.

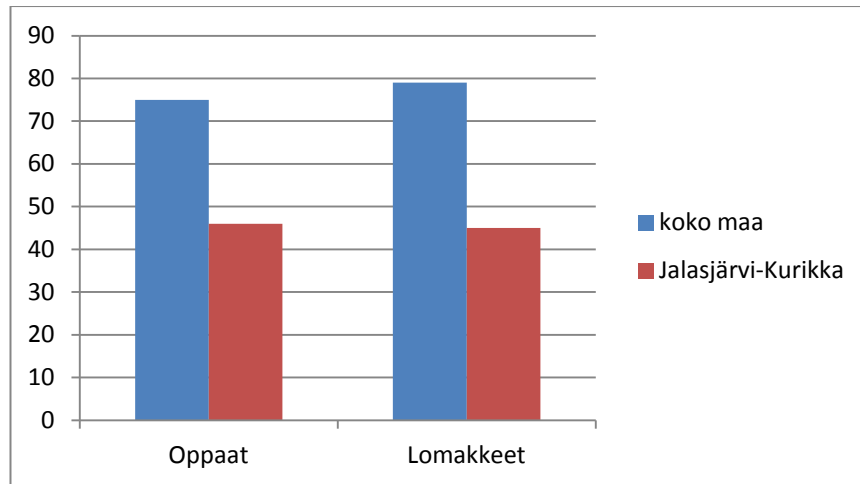


Kuvio 17. Paperisten materiaalien tilausmäärät pilotissa keväälle 2012

Materiaalien viimeisen tilauspäivän jälkeen helmikuussa tiedot tilauksista oli heti tallennettava tietojärjestelmään. Kiireisen aikataulun vuoksi Kurikassa tehtiin päätös paperisten materiaalien tilauksen tallentamisesta kaikille tiloille, jotka eivät olleet vastanneet kirjeisiin millään lailla eikä tilalla ollut Vipu-tunnuksia. Jos aikaa olisi ollut, kunnasta olisi otettu yhteyttä näihin viljelijöihin ja kysytty halukkuutta Vipu-tunnuksien hankkimiseen tai paperisten materiaalien tilaamiseen.

5.1.2 Materiaalien tilausmäärät vuodelle 2013

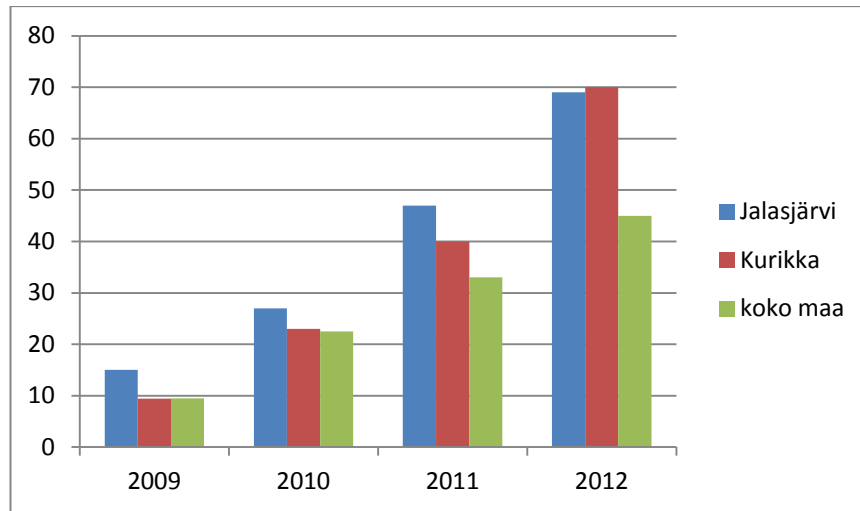
Vuoden 2012 tukihaussa koko maassa 75 % viljelijöistä tilasi paperiset oppaat ja 79 % paperiset lomakkeet vuodelle 2013. Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueella 46 % viljelijöistä tilasi oppaat ja 45 % lomakkeet vuodelle 2013 (kuvio 18).



Kuvio 18. Vuodelle 2013 paperisten materiaalit tilanneiden tilojen määrät vuoden 2012 tukihaussa

5.1.3 Sähköisen tukihaun määrät

Sähköisen tukihaun suosio oli Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen viljelijöiden keskuudessa huomattavasti suurempi keväällä 2012 kuin koko maassa keskimäärin (kuvio 19). Jalasjärvellä sähköisen tukihaun osuus nousi yli 20 prosenttiyksikköä 47 prosentista 69 prosenttiin. Kurikassa sähköisten hakemusten osuus nousi 30 prosenttiyksikköä 40 prosentista 70 prosenttiin. Koko maassa nousua tuli 11 prosenttiyksikköä 33 prosentista 44 prosenttiin.



Kuvio 19. Sähköisen tukihaun osuus kaikista hakemuksista Jalasjärvellä ja Kurikassa sekä koko maassa vuosina 2009 – 2012

5.2 Työntekijöiden näkemykset

5.2.1 Paperimateriaalien tilaaminen

Ensimmäisen Maaseutuvirastosta lähetetyn viljelijäkirjeen jälkeen yhteydenottoja kuntaan tuli vähän, vain muutamia kymmeniä. Yhteistoiminta-alueen oman kirjeen jälkeen yhteydenottojen määrä nousi ja se painottui paperisten materiaalien tilausajan loppua kohti. Ensimmäisessä haastattelussa työntekijöitä arvelutti tilausten vähäinen määrä ja johtaako se ruuhkaan tukihaku-aikaan huhtikuussa. Negatiivista palautetta pilotista ei muutamaa yksittäistä viljelijää lukuun ottamatta tullut. ”Kyllä meilläkin muutama sellainen viljelijä on, jotka suhtautuu negatiivisesti kaikkeen”, totesi yksi työntekijä. Pilottia ei myöskään erikseen kehitetty hyväksi. Viljelijät, jotka tilasivat paperit, lähinnä totesivat tämän aikeensa ilman asian pohdintaa, kuten eräs haastateltu kommentoi: ”Mitä mulle on tullu niin on ollu lähinnä sellaisia että vaan haluaa ne paperit, että ei oo tietokonetta eikä muuta että tarttoo ne mutta ei oo ollu niinku negatiivisesti”.

Pilotissa jotkut viljelijät tilasivat paperiset lomakkeet, vaikka aikoivat täyttää ja täyttivät hakemukset sähköisesti. Useimmiten näissä tapauksissa neuvoja täyttää tilan hakemukset, ja viljelijä haluaa jotain konkreettista nähtävää hakemuksista myös

itselleen ja mielellään ennen neuvojan tulemista tilalle. Tämä huomattiin myös vuodelle 2013 tehdyistä paperimateriaalien tilauksista. Myös osa sähköisen hakemuksen jättäneistä kokivat tarvitsevansa paperiset materiaalit siitä huolimatta. Paperi-erien tuleminen postissa koetaan myös signaaliksi tukihaun alkamisesta. Yksi työntekijä toteaa: ”Sitte se viimeistään niinku huomataan, että ai niin nämä taas, kun ne paperit tulee”. Muina tukihaun alkamisen signaaleina toimivat lumien sulaminen, koulutusten järjestäminen, lehtijutut ja kunnan omat tiedotteet.

5.2.2 Paperihakemukset jättäneet viljelijät

Paperihakemuksia jättäneistä viljelijöistä on vaikea löytää yhdistäviä tekijöitä. Lä-
hinnä tilan pieni koko on yhdistävä tekijä. Tällöin paperihakemuksen täyttäminen on helppoa ja nopeaa, kun useimmiten esim. kasvulohkolomakkeelle kirjoitettavia lohkoja on suhteellisen vähän. Muuten paperihakemuksen jättäneet viljelijät ovat hyvin heterogeeninen ryhmä: vanhempia ja nuorempia viljelijöitä, tilalla ei ole tietokonetta tai sitä ei osata käyttää eikä haluta hankkia konetta tai osaamista. Ei myöskään haluta maksaa hakemusten täyttämistä neuvojalle; erityisesti jos kyseessä on pieni tila, yksinkertaiset hakemukset ja täyttöavun hinta on iso suhteessa saatavaan tukisummaan. Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueella on myös muutama keskikokoa isompi tila, jotka haluavat tuoda hakemuksensa paperilla: ”Ne on sellaisia jääriä”.

Paperihakemuksia tuodessa viljelijät jakautuivat kahteen ryhmään. Toiset hieman pahoittelivat ja jopa häpeilivät paperihakemusten tuomista: ”Mää ny vielä tuon paperilla” aikeena tulevaisuudessa jossain vaiheessa hakea tuet sähköisesti. Toinen ryhmä teki mielipiteensä selväksi kertoen aikovansa hakea tuet paperilla ”aina” tai ainakin niin kauan kuin se kohtuullisesti on mahdollista. Yhden työntekijän mukaan: ”Sitte siellä on sellaisia, jotka ei ikinä tasan tarkkaan tuu hakemaan sähköisesti, ei oo yhteyksiä, on ikää, on pieni tila”. Toinen työntekijä kiteytti paperilla hakemuksen jättävät seuraavasti: ”Muutama lohko vain, pieniä tiloja, vanhempia ihmisiä osa ja sitte niitä periaateihmisiä”.

5.2.3 Sähköisen tukihaun kehittäminen

Sähköisen tukihaun määrän nostaminen nykyisestä ylöspäin koettiin työlääksi: ”Aika vaikea yhtäkkiä keksiä mitä sellaista sähköinen asiointi voisi sisältää, joka vielä sen suosiota lisääisi”. Samalla haastateltavat muistuttivat, että lainsäädännön mukaan sähköisen ja paperisen hakemuksen jättäneiden kesken ei saa esiintyä eriarvoisuutta. Hakemuksen jättämisen vaivattomuuteen tulee edelleen panostaa, jotta prosenttia saadaan vielä nostettua: ”Mieluummin painopiste siellä päässä miten asiakas kokee, mitä asiakas tekee, mitä asiakas voi tehdä, mitä valintoja hänen kannattaa tehdä”. ”Keppi ja porkkana” –metodia haastateltavat eivät kannattaneet, koska porkkanaa on jo tarjottu ja pakottaminen koettiin liian rankaksi viljelijöille. Niidenkin viljelijöiden, joille sähköinen haku on hankalaa, tulee voida jättää hakemuksensa paperilla vaivattomasti. Paperimateriaalien erillistä tilaamista seuraavalle vuodelle pidettiin hyvänä käytäntönä. Henkilökohtaisesti kirjeellä lähestymällä tai suoraan puhelimitse saadaan vielä jonkin verran sähköisiä hakemuksia lisää, mutta: ”Nykyinen prosentti on jo niin iso, että siitä isommaksi jokainen prosentti on varmasti kiven alla”. Toisten viljelijöiden hyviä kokemuksia pidettiin parhaana mainoksena sähköiselle tukihauille. Vipu-palvelu tulisi pitää myös riittävän yksinkertaisena, jotta käytön aloittaminen olisi helppoa ja kannattavaa pienellekin tilalle.

Haastateltujen työntekijöiden mukaan sähköisen hakemuksen jättäneet eivät tarvitse juurikaan enempää tukea hakemuksen täyttämiseen kuin paperihakemuksenkaan jättäneet; joskin tuen tarve muuttuu erilaiseksi. Jonkin verran tulee teknisiä kysymyksiä, jotka kunnasta ohjataan pääsääntöisesti valtakunnalliseen käytöntukeen. Kunnan työntekijät haluaisivat ja olisivat valmiita tarvittaessa neuvomaan myös sähköisen tukihakemuksen jättämisessä, mutta kokivat että heillä ei ole osaamista siihen. Se myös jonkin verran vaivaa työntekijöitä, kun he joutuvat ohjamaan viljelijöiden kysymykset toiselle taholle eivätkä he osaa antaa vastauksia itse teknisiin kysymyksiin. Valtakunnallinen puhelinpalvelu koettiin tärkeäksi. Myös sähköpostipalvelu on hyvä olla olemassa, mutta tukihaun aikaan tarvitaan myös palvelua, josta saa vastauksen heti. Tukihaun alkaessa aukioloajat voivat olla lyhyemmät ja esim. viimeiset kaksi viikkoa pidemmät.

Maaseutuhallinnon työntekijöiden roolin koettiin muuttuvan enemmän ohjaavaan ja neuvovaan suuntaan: ”Vähän niinku pitää vahtia niitä”. Tällä tarkoitetaan lähinnä muistuttelua hakemusten palauttamisesta ja tarvittavista lomakkeista. Viljelijät kokivat jonkun verran epävarmuutta sähköisesti lähetettyjen hakemusten perille tuloista. Sitä varmistellaan huomattavan paljon puhelimitse viljelijän saamasta vastaanottosähköpostista huolimatta. Samalla toivotaan työntekijän varmistavan hakemuksen oikeellisuus.

Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen Jalasjärven ja Kurikan toimipisteissä Juvan pistettä lukuun ottamatta tarjottiin viljelijöiden ja neuvojen käyttöön yhteiskäyttökone, johon saattoi tulla täyttämään hakemuksen sähköisesti. Kummallakaan koneella ei ollut yhtään käyttäjää, vaikka niitä myös mainostettiin. Kun tietoliikenneyhteydet ovat hyvät, haastateltavat kokivat, että tarvetta yhteiskäyttökoneelle ei ole. Sellaiset viljelijät, joilla ei ole itsellään tietokonetta, eivät lähde yhteiskäyttökoneelle opettelemaan sähköisen tukihakemuksen täyttämistä. Yhteistoiminta-alue ei myöskään voi resurssoida pisteeseen neuvontaa antavaa henkilöä. Toisaalta koettiin, että jos joku neuvoja lähtisi tällaiseen pisteeseen auttamaan hakemusten täyttämässä, se voisi innostaa joitakin viljelijöitä tulemaan opettelemaan sähköistä tukihakua. Kuitenkin yhden haastateltavan mukaan: ”Aina tulee olemaan jonkin verran sellaisia viljelijöitä, jotka ei ole ollenkaan käyttäny tietokonetta niin mahtaa-ko se aivan onnistua edes neuvomallakaan sellaisen viljelijän kanssa”. Yhteiskäyttökoneen pitäisi myös olla rauhallisessa paikassa, mielellään omassa huoneessa. Kaikissa kunnissa ei ole mahdollista sellaista järjestää.

5.2.4 Paperittoman tukihaun pilotin työllistävyys

Pilotti työllisti maaseutuhallinnon työntekijöitä jonkin verran. Työtä siirtyi jonkin verran huhtikuulta aikaisemmaksi. Ainoastaan paperisten materiaalien tilaus ja tilausten tallennus tietojärjestelmään oli uusi tehtävä, mutta senkään ei koettu kuormittavan liikaa: ”Puheluita tuli silloin kun ne tilasi lomakkeita, mutta sekään ei mikään kaaos ollu”. Sen ajoittuminen muutoin ei-kiireiseen aikaan helmikuulle koettiin hyväksi asiaksi. Kyselyitä tuli aiempiin vuosiin verrattuna suunnilleen sama määrä tai hieman enemmän, mutta niistäkin suurin osa ajoittui ennen tukihakua Vipu-

tunnusten hakuun ja siihen liittyviin asioihin. Neuvojat kyselivät myös ennen tukihakua aiempaa enemmän, mutta samalla se vähensi tukihaun aikaista neuvonnan tarvetta. Teknisiä sähköiseen tukihakuun liittyviä kysymyksiä tuli jonkin verran, mutta ne ohjattiin lähes pääsääntöisesti valtakunnalliseen käytöntukeen: ”mä käskin sitte ainakin soittaa iacstukeen että ne on ainakin sillai perehtyneitä siihen ohjelmaan paremmin kuin itte että ne tietää mikä siel ny mättää”. Myös Viputunnuksien haun normaalia suurempi aktiivisuus, tavallista aktiivisempi yhteydenpito neuvojen kanssa palaverien muodossa sekä aktiivisempi tiedottaminen työllistivät enemmän.

Sähköisen asioinnin vaikutusta kunnan työprosessiin oli vaikea arvioida, koska yhteistoiminta-alue oli perustettu vasta vuoden 2012 alusta. Samalla henkilöiden työnkuvat muuttuivat maksajavirastosopimuksen mukaisiksi. Aiempiin ja tämän vuoden kokemuksiin perustuen todettiin, että sähköisten hakemusten määrän lisääntyminen ei vähennä kunnassa tapahtuvaa työtä vaan muuttaa sitä. Tallennustyö jää pois, mutta toisaalta hakemusten lataamiseen tietojärjestelmään ja tarkastamiseen saattaa mennä jopa enemmän aikaa kuin paperilta tallentamiseen. Yksi haastateltu toteaaakin: ”Jos nyt jollakin on sellainen käsitys, että tää vapauttaa tai tekee sinne joutokäyntiä sinne kuntapäähän niin mulla on kyllä täysin erilainen käsitys siitä asiasta”. Tarkastaminen koetaan sähköisissä hakemuksissa hankalammaksi: ”Virheen bongaaminen paperista on jotenkin helpompaa kuin näytöltä” ja ”Välillä on tunne että ne ei ole käsis lainkaa ne hakemukset kun välillä siellä on kumminkin pieniä virheitä”.

5.3 Sähköisen tukihakemuksen jättäneiden viljelijöiden näkemykset

5.3.1 Lomakkeet, oppaat ja tiedotteet

Paperimateriaaleihin turvautuminen vaihtelee niilläkin viljelijöillä, jotka jättävät sähköisen tukihakemuksen. Kaksi haastatelluista viljelijöistä sanoi, ettei juurikaan lue paperista hakuopasta, mutta Maaseutuviraston internet-sivuilta ohjeita oli luettu: ”Kun kaikki on nettiversiona, niin se on niin helppoa” ja ”Vähemmälläkin pärjäisi--paperimateriaalien määrässä--, kun kaikki on netissä”. Toinen heistäkin kuitenkin

koki, että on hyvä saada paperiset lomakkeet erityisesti silloin, kun neuvoja täyttää tilan hakemukset. Vain yksi haastatelluista luki säännöllisesti sekä paperi- että internet-versiota, ja hän totesikin asioiden löytyvät molemmista yhtä hyvin.

Oppaiden ja ohjeiden luettavuutta ja ymmärrettävyyttä moitittiin. Eräs haastatelluista mainitsi, että kun virallisia tekstejä ei lue työkseen, tulkinta on hankalaa: ”Viranomaisen tarkoittanut muuta kuin mitä itse tulkitsee”. Toisen viljelijän mukaan varsinkin uusien viljelijöiden voi olla hankala sisäistää kaikkia ohjeita, puutteitakin ohjeissa on ja: ”Oppaassa on kyllä välillä niin ympäröivästä se asia”.

5.3.2 Paperittoman haun pilotti

Kaksi haastatelluista sähköisen hakemuksen jättäneistä viljelijöistä sanoi tienneensä heti, etteivät tilaa paperimateriaaleja: ”Mun kohdalla ei merkitystä vaikka olisi vain ja ainoastaan sähköisessä muodossa”. Kaksi viljelijää, jotka myös neuvoina toimivat, harkitsivat asiaa haastatteluhetkellä vielä. He pohtivat enemmän muiden viljelijöiden reaktioita ja valmiuksia jättää sähköiset hakemukset: ”Meis on kumminkin viä sellaisia paljon, jotka ei ole tietokoneitten kans niin paljon pelannu niin kyllä se aina jonkinlainen kynnyks on kumminkin”. Toisen mukaan: ”Mä oon itte ihan myönteinen tälle jutulle ja tuota kyllä se oon ny joltakin kuullu sitä, että pitää tilata eriksensä niin siit on vähän tällasta tullu, että siitä niin kovin oo tykätty”.

5.3.3 Sähköisen tukihaun sovellus ja hakemusten palauttaminen

Kaikki haastatellut sähköisen tukihakemuksen jättäneet viljelijät kokivat sähköisten hakemusten täyttämisen ja palauttamisen odotuksia helpommaksi; kuten viljelijät kommentoivat: ”Kyllä täytyy sanoa, että itellä on jääny yksi iso stressi siitä keväästä pois nimenomaan sen takia, että se on tuo sähköinen haku” ja ”Ihan ehdottomasti oli positiivinen yllätys se helppous”. Korjausmahdollisuutta sekä mahdollisuutta palata hakemuksiin myöhemmin ja hakemuksen palauttamisen peruuttamista ja uudelleen palauttamisen mahdollisuutta pidettiin hyvänä. Sähköisen tukihaun selkeyttä, loogista etenemisjärjestystä ja ohjelman sisäisiä huomautuksia esim. hakemuksen sisäisestä ristiriidasta pidettiin myös hyvänä: ”Ohjelmallisesti

sehän on tosi hyvä, se on tarpeeksi yksinkertainen ja niinku vie asiat eteenpäin sen ohjelman sisällä hyvin”. Myös vipuneuvojaa keuhuttiin maininnanarvoisena lisäpalveluna erityisesti tuen määrien laskennan osalta.

Karttapalvelu sai myös useita mainontoja hyvästä palvelusta. Vipu-palvelun karttaa käytetään myös muuhun aikaan vuodesta kuin tukihaun aikaan sekä muuhun toimintaan, kuin omien lohkojen digitoinnin tarkastamiseen tai kasvulohkojen mitaamiseen. Karttapalvelusta katsotaan mm. mahdollisia myyntiin tai vuokrattavaksi tulevia peltolohkoja, metsäkuvioiden ja saarekkeiden kokoja ja sijainteja sekä erilaisia etäisyyksiä.

Hakemuksen palauttaminen saattaa jättää viljelijän epävarmaksi, menikö hakemus perille. Osa haastatelluista viljelijöistä oli myös soittanut kuntaan ja varmistanut asian palautussähköpostista huolimatta. Viljelijät kokivat positiivisena sen, ettei tarvitse lähteä maataloustoimistoon viemään papereita. Ajansäästö, kun otetaan huomioon matka- ja jonotusaika, saattaa olla huomattava. Siihen verrattuna sähköisen hakemuksen palauttaminen koetaan helpoksi: ”Ekana vuonna oli kyllä hyvä fiilis, kun se oli lähteny se tukihakemus, että onko se ny oikiasti varmasti, voiko tää olla näin helppoa?”.

5.3.4 Sähköisen tukihakuun päätyminen syyt

Kaikki haastatellut sähköisen tukihakemuksen jättäneet viljelijät kokivat olevansa ja haluavansa olla ”viljelijöiden eturintamassa” ottamassa käyttöön uusia toimintatapoja: ”Monehen asiahan sillälailailla etupainotteisesti oon tarttunu kiinni”. Sähköinen tukihakemus koettiin uudeksi menetelmäksi maanviljelijöiden arjessa siinä kuin esim. viljelytekniikkaan kuuluvat uudistukset: ”Kyllä sähköinen on tätäpäivää”. Kaksi viljelijöistä oli hakenut tuet sähköisesti heti kun se oli mahdollista ja kaksi muuta seuraavana vuonna. Sähköiseen tukihakuun siirtyminen oli myös luontevaa niille viljelijöille, jotka käyttivät tietokonetta muutenkin paljon: ”Suunnitelmat ja kirjanpidot oon aina tehny konehella toistakymmentä vuotta”.

5.3.5 Käytöntuki

Kaikki haastatellut viljelijät olivat sitä mieltä, että jonkinlainen käytöntuki hakemusten täyttämiseksi sähköisesti on oltava. Yhden mukaan virka-aikaan annettava palvelu riittää, kun taas kolme muuta toivoivat palvelun jatkuvan edelleen myös virkaajan ulkopuolella. Yksi haastatelluista oli soittanut valtakunnalliseen puhelinpalveluun. Sähköpostia ei ollut lähettänyt kukaan. Kaikki haastatellut kokivat, että puhelinpalvelu on tarpeellinen: ”Mitä enemmän siirryttään verkkoon, sitä varmemman pitäisi olla sen avun mitä saadaan puhelimitse tai sähköpostitse ja tietysti mieluummin puhelimitse”.

Yksi haastatelluista koki tarpeelliseksi myös käytöntuen, joka tarjoaisi neuvontaa paitsi teknisissä, myös substanssikysymyksissä: ”Olisko siellä resursseja ja olisiko mahdollista että siellä oikeasti vastaisi näitä veikko tuomisia, jotka osaisi sitten auttaa”. Kolme haastateltavaa kokivat saavansa riittävän substanssineuvonnan maaseututoimiston työntekijöiltä tai neuvojilta.

5.4 Paperisen tukihakemuksen jättäneiden viljelijöiden näkemykset

5.4.1 Syyt paperihakemuksen jättämiselle

Jokaisella haastatellulla paperihakemuksen jättäneellä viljelijällä oli hieman erilainen syy paperihakemuksen jättämiselle. Yhdellä viljelijällä ei ole tietokonetta, hän ei osaisi sitä käyttää eikä halua edes opetella. Myöskään neuvojan käyttäminen ei ole hänelle vaihtoehto. Vastentahtoinen asenne tietokoneita kohtaan sinetöi päätöksen: ”Mä en osaa sen kans tehdä yhtää mitää muuta ku moukarilla tintata päälle. Se on mun mielilyö sellaselle konehelle”.

Yhdelle viljelijälle paperihakemusten täyttäminen on lähinnä tutuksi tullut tapa. Hän ei myöskään harkitse sähköisen hakemuksen jättämistä: ”En oo ajatellu kyllä kokeillakaan. Se on se rutiini tullu siinä näiden tämän paperin kans”.

Kaksi muuta haastateltua viljelijää harkitsevat ja aikovat jättää sähköisen hakemuksen jo vuonna 2012 tai viimeistään vuonna 2013. Neuvojan oli tarkoitus tehdä

toiselle tilalle sähköiset hakemukset jo vuonna 2011, mutta sinä päivänä, kun neuvoja oli tulossa tilalle, sähköisen tukihaun sovellus ei toiminut. Koska aika oli neuvojan kanssa sovittu, hakemukset päätettiin jättää paperilla. Toiselle tilalle neuvoja oli suositellut vielä yhden kerran paperihakemuksen tekemistä, mutta tarkoitus oli siirtyä sähköisen hakemuksen jättämiseen joko vuonna 2012 tai 2013.

Negatiivisimmin suhtautunut viljelijä ei näe mitään keinoa, millä hän jättäisi sähköisen hakemuksen: ”Ei siel sellaaasia houkutusia ole”. Hän mainitsi tietävänsä suunnilleen maksuun tulevat tuet, ja toisaalta toinen haastateltu ei niitä edes halunnut tietää: ”Voi emmää halua tietää. Siinähan on se jännitys paljonko tuloo ja koska”.

Paperihakemuksen jättäneistä viljelijöistä kaksi mainitsi positiivisena puolena sen, että hakemukset voi viedä henkilökohtaisesti maataloustoimistoon. He luottivat mieluummin työntekijän tekemään silmämääräiseen tarkistukseen kuin sähköisen tukihaun automaattitarkisteisiin. Hakemuksen palauttaminen koettiin myös sosiaalisena tapahtumana: ”Se on semmonen tapa ja sitte se palauttaminen niin näköö ihmisiä”.

5.4.2 Paperittoman tukihaun pilotti

Kaksi haastatelluista paperihakemuksen jättäneistä viljelijöistä suhtautui positiivisesti pilottiin, yksi neutraalisti ja yksi negatiivisesti. Positiivisesti suhtautunut kommentoi: ”Hyvä keino saada viljelijöitä sähköisen tuen haun piiriin. Viljelijä on mukavuudenhaluinen olento, ettei turhanpäiten tartte soitella”. Yksi haastatelluista oli tilannut materiaalit heti ensimmäisen kirjeen jälkeen, ja koki pilotin ja papereiden tilauttamisen erikseen olevan väärin viljelijöitä kohtaan. Yksi ei aikonut tilata materiaaleja ja kaksi oli vielä epävarmoja. Eräskin haastateltu kommentoi: ”Se on ihan hyvä juttu, turhaa sellaaasia lähettelee, kun tuota niitä ei tarvita”.

Neuvojanakin toimiva viljelijä pohti enemmän muiden viljelijöiden hakemuksia: ”Pieni peljästyys ensimmäisenä, että jos kun tälle paperiselle ja näille on tottunu, että jos ne nyt menee niin, että kaikki joutuu kättelemaan tietokoneelta”. Toisaalta

sähköisestä hausta hän kommentoi: ”Tämä on ihan hyvä, emmä tätä vastaan ole tätä sähköistä hakua, että se varmaan helpottaa montaa työtä”.

5.4.3 Vipu-palvelu

Paperihakemuksen jättäneistä haastatelluista viljelijöistä kahdella ei ollut Vipu-tunnuksia, yksi ei muistanut onko hänellä tunnukset, mutta ei ainakaan ole käyttänyt ja yhdellä oli tunnukset, mutta hän ei ollut niitä käyttänyt. Yhdelle haastateltavalle Vipu-palvelu oli täysin vieras: ”Oommä nimen joskus kuullu, en muuta tiedä”. Kolme muuta viljelijää tunsivat palvelun sisällön pääpiirteittäin, vaikka eivät olleet sitä käyttäneet: ”Kyllä se on hyvä näin varmaan niin mitä mä olen kuullu”.

Vaikka paperihakemuksen jättäneet viljelijät eivät olleet itse käyttäneet Vipu-palvelua ja sähköisen tukihaun sovellusta, he tunsivat sovelluksen sisältöä ja sen tarjoamia mahdollisuuksia jonkin verran tiedotteiden ja lehtijuttujen perusteella. Enemmän tietoa he olivat saaneet kuitenkin toisilta sähköistä tukihakua käyttäneiltä viljelijöiltä. Näiden viljelijöiden hyvät kokemukset jättivät positiivisen mielikuvan myös paperihakemuksen jättäneille viljelijöille jopa niin hyvin, että he osasivat nimetä sähköisen tukihakemuksen parhaita ominaisuuksia, kuten sovelluksen tarjoamat tarkisteet ja laskelman tilalle tulevista tuista.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Paperimateriaalien tilausmäärät

6.1.1 Lomakkeiden ja oppaiden tilausmäärät pilotissa

Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen paperisten materiaalien tilausmäärät nousivat pilotin 39 ja 40 prosentista vuoden 2013 tukihakumateriaalien 45 ja 46 prosenttiin. Pilotissa osa paperisen materiaalin halunneista viljelijöistä saattoi jäädä niitä ilman. He eivät joko huomioineet asiasta kertoneita kirjeitä tai unohtivat tehdä tilauksen. Maalis-huhtikuussa jälkitilauksen aikaan saatettiin ajatella muidenkin kevätkiireiden olevan jo niin lähellä, että hakemukset tehdään nyt ilman paperimateriaaleja sähköisesti joko itse tai neuvojan toimesta. Vuodelle 2013 materiaalit kuitenkin haluttiin.

Maaseutuviraston kirje pilotista aiheutti vain vähän yhteydenottoja kuntiin, kun taas yhteistoiminta-alueen oma kirje sai isomman osan paperimateriaalit halunneista viljelijöistä ottamaan yhteyttä kuntaan. Tämä siitäkin huolimatta, että yhteistoiminta-alueen kirjeessä ei mainittu materiaalien tilaamisesta erikseen, vaan mainostettiin sähköistä tukihakua. Maaseutuvirasto koetaan viljelijöiden keskuudessa kaukaisena ja sen konkreettista vaikutusta tilaan ei huomata. Haastatelluista viljelijöistä suurin osa ei tiennyt, mikä Maaseutuvirasto on tai mitä se tekee.

6.1.2 Lomakkeiden ja oppaiden tilausmäärät vuodelle 2013

Vuonna 2012 koko maan viljelijöistä 55 % jätti hakemuksensa paperisina. Vuodelle 2013 paperilomakkeet tilasi kuitenkin 79 % koko maan viljelijöistä ja paperiset oppaat 75 % viljelijöistä. Myös Jalasjärvi-Kurikan paperittoman pilotin alueella oppaat ja lomakkeet tilasi yli 20 prosenttiyksikköä suurempi osa viljelijöistä kuin mitä alueella jätettiin paperisia tukihakemuksia. Viljelijät haluavat paperimateriaaleja ”varmuuden vuoksi”, ei tiedetä mahdollisuudesta tulostaa lomakkeet Vipupalvelusta ja halutaan lukea ohjeita mieluummin paperista.

Osa viljelijöistä tilaa paperilomakkeet sen vuoksi, että itselle on jotain konkreettista nähtävää ennen hakemuksen jättämistä sähköisesti tai neuvojan tulemista tilalle. Toisaalta viljelijähaastattelujen jälkeen tukihaun aikaan mennyt kirje tukihaun alkamisesta ja muutoksista tälle vuodelle koettiin hyvänä. Se toimii myös muistutuksena sähköisen tukihaun avautumisesta. Hollannissa viljelijöitä tiedotetaan tukihaun alkamisesta internetissä, alan lehdissä tiedottamalla, sekä tuottajajärjestöjen ja neuvojien kautta (General description of the administration 2012, 2). Samoja menetelmiä on käytössä Maaseutuvirastolla ja niitä tulee edelleen kaikkia jatkaa.

Muistutukseksi tai itselle haluttavan materiaalin vuoksi tehtäviä tilauksia voitaisiin vähentää oman tilan tiedoilla varustetulla tiedotteella tukihakemuksen alkamisesta. Tiedote voisi olla tallennusilmoituksen tyyppinen, jossa olisi lueteltu tilan sitoumukset ja lohkot. Samassa yhteydessä olisi tiedot tukihaun muutoksista vain tilaa koskevien asioiden osalta, esim. kotieläin/kasvinviljelytilan tiedot ja luonnonhaittakorvauksen ja ympäristötuen tiedot vain niihin sitoutuneiden osalta. Vuonna 2014 esitetyt lomakkeet voisi korvata tällä oman tilan tiedoilla varustetulla tiedotteella ja esitetyt lomakkeet olisi saatavilla vain Vipu-palvelusta tai maaseutuelinkeinoveranomaiselta.

Neuvojilla on myös iso rooli hakemusten tilauksissa. Osa neuvojista saattoi suositella viljelijöille paperihakemusten tilaamista ”varmuuden vuoksi” ja osa mahdollisesti täytti tilauskohdan ajatellen näin palvelevansa viljelijää paremmin. Viljelijä- ja neuvojaväestön keskuudessa paperimateriaalit nähdään lisäpalveluna, vaikka hakemukset jätettäisiinkin sähköisesti. Tämä selittänee osaltaan myös koko maan suuria materiaalien tilausmääriä siitä huolimatta, että paperihakemukset jättää huomattavasti pienempi osa viljelijöistä. Ympäristönäkökulma paperin säästön muodossa ja Maaseutuvirastolle tuleva rahansäästö ovat useimmille viljelijöistä liian kaukaisia asioita ollakseen syitä jättää paperimateriaalit tilaamatta.

Keskeisimmät kehittämissuositukset

Tukihaun alkamisesta kertovaa tiedotetta tulee kehittää tilakohtaiseksi, jolloin siihen voidaan lisätä vain kyseistä tilaa koskevia tietoja esim. ympäristötuen ja luonnonhaittakorvauksen sitoumuksista. Siihen tulisi ottaa elementtejä sekä esitetyistä lomakkeista että tallennusilmoituksesta. Muutaman vuoden kuluessa esi-

täytettyjen lomakkeiden postittamisesta ja mahdollisesti myös tallennusilmoituksesta voidaan luopua kokonaan. Tallennusilmoituksen tyyppinen yhteenveto tulisi olla saatavissa Vipu-palvelusta.

6.2 Paperimateriaalien tilaamiseen liittyvät menettelyt

6.2.1 Tiedottaminen

Koska Maaseutuvirasto ja sen tehtävät ovat jääneet viljelijöille etäisiksi, Maaseutuviraston kirjeet varsinkin tukihaun ulkopuoliseen aikaan jäävät helposti huomioimatta. Oman kunnan tai maaseututoimiston lähettämä posti sen sijaan koetaan läheisemmäksi, ehkä ainoastaan vastaanottajaa itse koskevaksi, jolloin siihen perehdytään paremmin. Sähköisen tukihaun palautekyselyn mukaan myös Jalasjärven ja Kurikan viljelijät kokivat kunnan tiedotteet paperittoman tukihaun pilotista hieman Maaseutuviraston tiedotteita paremmiksi (Jokipii 2012a, 23). Kunnan tiedotteet olivat parempia informatiivisuudessa ja oleellisen tiedon saamisessa sekä selkeydessä ja ymmärrettävyydessä (Jokipii 2012a, 23). Mitä kauempana tukihaku on ajallisesti, sitä vähemmän Maaseutuviraston tiedotteiden perehtymiseen käytetään aikaa.

Koulutuksissa ja markkinoinnissa tulisi painottaa myös Maaseutuviraston tunnettavuutta sekä Maaseutuviraston ja kunnan maaseututoimen välistä yhteyttä ja yhteistyötä. Maaseutuvirastosta lähteviin kirjeisiin tulisi lisätä mahdollisuuksien ja resurssien mukaan aina kun mahdollista myös viljelijän oman maaseutuviranomaisen yhteystiedot ja logo Maaseutuviraston logon rinnalle. Tämä mahdollisuus pitäisi ottaa huomioon uuden tietojärjestelmän suunnittelussa. Myös sähköisiin postitusjärjestelmiin ja suurempiin yhteistoiminta-alueisiin siirtyminen helpottaa aluekohtaisten postitusten järjestämistä.

6.2.2 Viljelijöiden palaute materiaalien tilaamisesta

Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen työntekijöille ei annettu negatiivista palautetta paperittoman tukihaun pilotista muutamaa yksittäistä viljelijää lukuun ottamatta. Työntekijöitä kohtaan viljelijät suhtautuivat neutraalisti, mutta viljelijöiden keskuudessa ja jonkin verran myös neuvojille asiasta annettiin negatiivista palautetta. Kuten monissa muissakin asioissa, viljelijöillä on jonkinlainen kunnioitus viranomaisia kohtaan, ja kaikkia tunteja ei haluta heille purkaa. Toisten samanmielisten viljelijöiden kanssa on myös helpompi pohtia ja päivitellä asiaa. Tällöin itse asia saattaa saada jopa suuremmat mittasuhteet kuin mitä sillä on monelle viljelijälle lopulta merkitystä. Ensireaktio on usein myös voimakkaan negatiivinen ja muutosvastarinta on alussa yleistä.

Viljelijät lukevat tukiin liittyviä asioita myös lehdistä, kuten paikallislehdistä ja Maa-seudun Tulevaisuudesta. Myös sähköisen tukihaun palautekyselyssä tiedotusta toivottiin kirjeitse tulevan tiedotuksen lisäksi lehtiin (Jokipii 2012a, 23). Epävarmuutta viljelijöiden keskuudessa olisi saattanut vähentää, mikäli asiasta olisi tiedotettu myös lehdessä samaan aikaan ensimmäisen kirjeen postituksen kanssa.

Kaikki viljelijät eivät keväällä huomioineet mitään lähetettyjä materiaaleja ja toisaalta kaikki eivät muistaneet olivatko tai mitä paperimateriaaleja olivat tilanneet. Keväällä 2013 asian unohtaneiden viljelijöiden määrä tulee olemaan suurempi. Ei muisteta mitä lomakkeeseen merkittiin paperimateriaalien osalta tai ei edes tiedetä mitä neuvoja siihen täytti. Kaikki eivät huomioineet ja sisäistäneet, mikä merkitys kyseisellä kohdalla on.

Kurikan käsittelijöiden päätös tallentaa paperisten materiaalien tilaus kaikille tiloille, jotka eivät olleet kirjeeseen vastanneet eivätkä omanneet Vipu-tunnuksia, oletettavasti vähensi jälkitilauksen määrää. Samalla se vähensi kyselyitä ja ihmettelyjä, kun materiaaleja ei ollut postissa tullutkaan. Kuitenkaan Jalasjärven ja Kurikan alueilla jälkitilauksen ja maataloustoimistolta tulostettavien materiaalien määrissä ei ollut juurikaan eroa.

Viljelijöiden palvelun kannalta paperimateriaalien jälkitilausmahdollisuudesta tulee tiedottaa tammikuussa 2013 sekä lehdissä että viljelijäkirjeellä. Jalasjärvi-Kurikan

yhteistoiminta-alueen työntekijät eivät kokeneet tämän vuoden pilottia kovin työllistävänä ja jälkitilauksia tuli maaliskuun lopulla odotettua huomattavasti vähemmän. Nyt kun paperimateriaalien tilaus tehtiin jo tämän vuoden tukihaussa, käsin erikseen tallennettavia tilauksia tulee huomattavasti pilottia vähemmän.

Hollannissa toimitetaan edelleen esitäytetyt ja tyhjät lomakkeet postitse viljelijöille pyydettyäessä (General description of the administration 2012,1). Automaattisesta paperien postituksesta on kuitenkin luovuttu siellä jo vuonna 2009 (Ministry of Economic Affairs, Agriculture and Innovation 2011). Myöskään Ruotsissa paperimateriaaleja ei enää toimiteta automaattisesta kaikille tiloille, vaan ne halutessaan viljelijän pitää soittaa lääninhallitukseen ja tilata lomakkeet. Samalla viljelijän kanssa keskustellaan sähköisestä tukihausta ja kannustetaan sen käyttöön. Tämä menettely on johtanut siihen, että viljelijät mieluummin jättävät hakemuksensa sähköisesti. (Westinen 2012, 3). Vuodesta 2012 lähtien Hollannin kirjeessä tukihaun alkamisesta on kerrottu viljelijöille, että mikäli he eivät voi itse täyttää sähköisiä hakemuksia, neuvoja voi täyttää sen heidän puolestaan (Poelman 2012b). He voivat edelleen tilata paperiset lomakkeet ja palauttaa ne, mutta sitä ei mainita enää missään (Poelman 2012b).

Suomen tapa tarjota tyhjiä lomakkeita suomi.fi –sivustolta tai pyydettyäessä maaseutuelinkeinoviranomaiselta on hyvä. Hollannin ja Ruotsin kokemuksiin verraten edellisenä vuonna lomakkeella tilattavat materiaalit on viljelijöiden kannalta helppo tapa tilata lomakkeet. Tulee kuitenkin pohtia, onko se liiankin helppo, mikäli tavoitteena on sähköisten hakemusten määrän nostaminen reilusti. Materiaalien tilaamiseen ja toimittamiseen liittyvät menettelyt vaikuttavat kuitenkin suhteellisen paljon sähköisen tukihaun suosioon.

Keskeisimmät kehittämissuhteet

Tukihaun alkamista koskevan tiedotteen lähettäjänä tulisi olla kunnan oma maaseutuviranomainen päätösten tapaan. Maaseutuviraston logo tulee olla toisena. Vuonna 2013 tammikuussa viljelijöitä tulee tiedottaa paperimateriaalien tilausmahdollisuudesta kirjeellä sekä lehdistössä ja Maaseutuviraston nettisivuilla. Vuoden 2013 aikana tulee pohtia, painotetaanko sähköisen tukihaun määrän nostamisessa viljelijöiden palvelua vai tavoitetta lähes 100 % sähköisyydestä. Mikäli viljelijöitä

halutaan palvella erinomaisesti, heille tarjotaan helppo kanava tilata paperiset materiaalit edellisen vuoden tukihaun yhteydessä. Samalla tämä jarruttaa sähköisen tukihaun määrää kasvamista. Jos painopiste on sähköisen tukihaun nopeassa nostamisessa, tulee toimia Ruotsin ja Hollannin mallien mukaan, joissa paperimateriaalien tilaaminen on hieman hankalampaa viljelijöille ja se pitää tehdä mielellään puhelimitse. Siirtymävaihe aiheuttaa negatiivista palautetta, mutta viljelijöiden tuenhaku ei missään vaiheessa vaarannu. Tällöin rakennemuutos paperisesta sähköiseen nopeutuu.

6.3 Paperittoman tukihaun pilotti ja materiaalien tilaamisen työllistävyys

Paperittoman tukihaun pilotti työllisti Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen työntekijöitä odotettua vähemmän. Toisaalta työllistävyys arviointi on hankalaa juuri aiemmin tapahtuneesta organisaatiomuutoksesta johtuen. Neuvojen neuvontatyötä siirtyi jonkin verran huhtikuulta aikaisemmaksi, samoin Vipu-tunnusten hakeminen aikaisti hiukan huhtikuulta töitä. Huhtikuu on aina kiireinen ja sieltä pois saattava paine on positiivista. Toisaalta paperimateriaalien tilaaminen on kokonaan uusi työvaihe, mutta sen työllistävyys jäi odotettua vähäisemmäksi.

Paperihakemusten siirtyminen sähköisiksi ei juurikaan muuta hakemuksen käsittelijöiden työmäärää. Rutiinitallennus jää pois mitä pidettiin erittäin positiivisena asiana. Toisaalta tarkastustyötä tulee enemmän ja sähköisten hakemusten lataaminen vie aikaa. Tekniikassa olevat ongelmat ja esim. hitaus sähköisten hakemusten lataamisessa vie kuntien käsittelijöiltä motiivin markkinoida sähköistä tukihakua. Alkavan (2012) mukaan hakemusten erillinen lataaminen nykyisen kaltaisena työvaiheena tulee jäämään pois uuden tietojärjestelmän myötä. Viljelijät jättävät hakemukset suoraan hallinnon järjestelmään, jolloin ne näkyvät heti käsittelijöille. Tietojärjestelmä suunnitellaan ensisijaisesti sähköisten hakemusten käsittelyn kannalta, jolloin hakemusten käsittelyyn menevä kokonaistyömäärä saattaa hieman pienentyä. Kokonaistyömäärään vaikuttaa paperihakemusten käsittelyyn teknisesti tai hallinnollisesti vaadittavat menetelmät.

Materiaalien tilaaminen tukihaun yhteydessä työllistää maaseututoimistoja hyvin vähän. Paperilla jätetyistä hakemuksista tulee 1 – 3 tietojärjestelmään tallennetta-

vaa rastia lisää. Sähköisistä hakemuksista tieto siirtyy automaattisesti. Jälkitilauksen määrä on vähäinen ja niiden vastaanotto ja tallennusajankohta sopiva maaseututoimistojen muun työtilanteen kannalta. Viljelijöille tilaus edellisen vuoden tukihaun yhteydessä ja mahdollinen jälkitilaus yhdellä puhelinsoitolla ei juurikaan vie aikaa. Myös Maaseutuvirastolle tämä on taloudellinen tapa tilata lomakkeet.

Keskeisimmät kehittämisehdotukset

Neuvojen ohjeistukseen tulee jatkossa panostaa enemmän. Pohdittavaksi tulee, miten pitkälle kuntien resurssit riittävät siihen. Maaseutuviraston tulisi rakentaa neuvojille oma tietopaketti sähköisestä tukihausta, eräänlainen sähköisen tukihaun polku. Siihen tulisi sisällyttää tietoa esim. käyttäjätunnuksista ja valtuuttamisesta, viljelysuunnittelun suhde sähköiseen tukihakuun ja kartta-asiaa sekä aikataulut yhtenäisesti esitettynä. Tällainen paketti oletettavasti vähentäisi neuvojen kysymyksiä kunnille.

Sähköiseen tukihakuun ja neuvojen käyttöön kannustaminen siirtää maaseututoimistojen työtä ruuhkaiselta huhtikuulta tasaisemmin jakautuneeksi. Runsaasti paperisia hakemuksia täyttävälle neuvojille tulisi tarjota myös koulutusta sähköisestä tukihausta.

6.4 Pilotin vaikutus sähköisten tukihakemusten määrään

Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueella järjestetty pilotti paperittomasta tukihausta kannusti yhä useampia viljelijöitä jättämään tukihakemukset sähköisesti. Tämä on nähtävissä yhteistoiminta-alueella selvästi muuta maata suositummasta sähköisen tukihaun määrästä. Kunnan työntekijän mukaan eräs viljelijä oli todennut: ”Joku sanoi, että hän ei muistanu tilata lomakkeita, niin nyt on pakko hakea Viputunnukset”. Jalasjärvellä on tehty jo aikaisempina vuosina enemmän esim. markkinointityötä sähköisen tukihaun hyväksi kuin Kurikassa. Kurikassa sähköisten tukihakemusten määrä nousi lähes kolme kertaa muuta maata enemmän.

Yhteistoiminta-alueella tehtiin markkinointityötä sähköisen tukihaun eteen pilotin puitteissa, vaikkakin sitä olisi tehty ilman pilottiakin. Pilotti kuitenkin tarjosi markkinointiapua Maaseutuviraston taholta. Jalasjärvi-Kurikan alueen työntekijät panosti-

vat sähköiseen tukihakuun resursseja myös suoramarkkinoinnin myötä. Eräsikin työntekijä sanoi: ”Mä ihan soitin viljelijöille ja tsemppasin ja ne ei kyllä kehdannu kukaan tuoda paperilla”.

Keskeisimmät kehittämissuositukset

Kuntien työntekijöiden suhtautuminen vaikuttaa sähköisen tukihaun määrään alueella. Kunnille tulisi järjestää koulutusta ja suoramarkkinointia aiheesta. Koulutuksissa tulisi olla puheenvuoroja alueilta, joissa sähköisen tukihaun määrät ovat korkeat. Niillä saadaan konkreettista tietoa sähköisen tukihaun vaikutuksesta maaseutu- ja toimistojen työmääriin sekä keinoja, millä tietyt alueet ovat päässeet korkeisiin sähköisen haun prosentteihin. Kuntia tulee kannustaa suoramarkkinointiin ja sähköisen tukihaun koulutusten järjestämiseen.

6.5 Sähköisen tukihaun kehittäminen

6.5.1 Käyttäjätasoisuus

Sähköisen tukihaun sovelluksen kehittämisen käyttäjätasoisuudessa on onnistuttu hyvin. Jotkut viljelijöidenkin käyttämät sähköiset asiointipalvelut ovat ilmeisen monimutkaisia ja nämä kokemukset yhdistettynä hankalahkoihin lomakkeisiin ja monimutkaisiin tukisääntöihin aiheuttavat sen, että viljelijöiden odotukset sähköisestä tukihauksesta eivät ole kovin korkealla. Näin ollen kaikkien haastateltujen näkemys ajateltua helpommasta sähköisestä tukihauksesta on odotettu tulos. Tätä tukee myös sähköisen tukihaun palautekyselyn tulos, jossa sovelluksen käytön helppous saa arvon 3,38 asteikolla yhdestä neljään (Jokipii 2012b).

Kiitosta sähköisen tukihaun sovellus sai tässä tutkimuksessa erityisesti pohjalla olevista vanhoista tiedoista sekä neuvomisesta ja opastamisesta esim. täyttöjärjestyksessä. Sen lisäksi sovellus tarkistaa ja huomauttaa mahdollisista virheistä. Hollannissa on nähty sama ilmiö kuin Suomessa; ensin viljelijät ovat olleet hieman epäluuloisia sähköiselle tukihaukselle (General description of the administration 2012, 1). Mainostamalla ja sovellukseen tutustumalla myös hollantilaiset viljelijät ovat huomanneet sähköisen haun edut, kuten virheistä huomauttaminen ja mahdolli-

suus korjata ne ennen hakemuksen palauttamista (General description of the administration 2012, 1).

Vipuneuvoja on jäänyt hieman vieraaksi käyttäjille. Sen löytäneet ovat kuitenkin siihen erittäin tyytyväisiä. Vipuneuvoja-nimi saattaa johtaa harhaan, ja se voidaan tulkita mm. sovelluksen käyttöohjeeksi tai viittaavan täyttöohjeisiin. Nimi tulisi muuttaa palvelua paremmin kuvaavaksi. Samalla tulisi pohtia sen aiempaa tiukempaa kytkemistä hakemusten täyttämiseen erillisenä osiona kehittämisen sijaan.

Vipukarttaa käyttäneet viljelijät olivat siihen erittäin tyytyväisiä. Kehitettävää ei juurikaan löytynyt. Se tulisikin pitää riittävän yksinkertaisena, peruskäyttäjille ja vähemmän tietokoneita käyttäneillekin viljelijöille helppona hahmottaa. Vastaavia toimintoja, ilman peruslohkorajoja ja –numeroita, tarjoaa esim. Kansalaisen kartta-paikka –palvelu.

6.5.2 Kehittämiskohteet

Kehittämiskohteeksi sekä viljelijä- että kuntahaastatteluissa nousi hakemuksen palauttamisen yhteydessä epävarmuus hakemuksen perillemenosta. Maaseutu-toimistoon tulee paljon puheluita, joissa varmistetaan palauttamisen onnistuminen ja mahdollisesti pyydetään tarkistamaan hakemus. Nykyisin sähköisessä tukihaussa on useita keinoja, joilla varmistetaan hakemuksen palautus:

- Sovelluksen etusivulla lomakkeissa näkyy merkintä ei perustettu, mikä muuttuu palautetuksi kun lomake on palautettu.
- Esikatselutilassa näkyy merkintä esikatseloversio tai lomake palautettu sen mukaan kummasta tilanteesta on kyse.
- Palautuksen jälkeen viljelijä saa ilmoittamaansa sähköpostiosoitteeseen kuittauksen palautetuista lomakkeista.

Nämä keinot eivät ole riittäviä, koska epävarmuutta asiasta on. Lisäksi vuosittain tulee esille tapauksia, joissa viljelijä on perustanut hakemuksen ja jättänyt sen epähuomiossa palauttamatta luullen asian olevan kunnossa. Näissä tapauksissa

tukimenetykset hakemuksen myöhästymisen johdosta voivat olla huomattavia. Keväällä 2012 kuntien käsittelijöiden käyttöön tulleen admin-sovelluksen kautta kunnissa nähdään perustetut mutta ei palautetut lomakkeet. Sama tieto on haettavissa Tukisovelluksen raporteista. Viimeiset hakupäivät ovat kuitenkin liian kiireisiä asian erikseen tarkistamiseen. Myös Maaseutuvirasto on pyrkinyt lähettämään viimeisinä hakupäivinä sähköpostia sellaisille tiloille, joilla on perustettuja mutta palauttamattomia hakemuksia.

Paras tieto viljelijöistä, joiden odotetaan jättävän tukihakemukset, mutta jotka eivät ole sitä vielä tehneet, on kuntien käsittelijöillä. Admin-sovellus on uusi, ja taas eri sovellus, jonka seuraaminen tukihaun viimeisinä päivinä ja tunteina saattaa tuntua hankalalta. Myös tukisovelluksen raporteista tiedon hakeminen saattaa tuntua kankealta. Lisäksi jotkut viljelijät käyvät perustamassa hakemukset ja kokeilemassa sähköistä tukihakua, mutta palauttavat hakemukset siitä huolimatta paperilla. Jos tilalta on paperihakemukset jo diarioitu, kyseisen tilan pitäisi poistua näistä listoista. Uuteen tietojärjestelmään tulisi suunnitella mahdollisuus esim. pyytää sähköpostiin tietynä aikana raportti perustetuista mutta lopullisesti hyväksymättömistä ja palauttamattomista tukihakemuksista. Tällöin kunta voisi viimeisen hakupäivän haluttuna kellonaikana tai seuraavan arkipäivän aamuna tarkistaa listan. Silloin viljelijällä olisi mahdollisuus tuoda hakemukset myöhässä ja seuraamukseksi olisi vain yhden prosentin myöhästymissanktio.

Palauttamattomien hakemusten ehkäisemiseksi sähköisen tukihaun sovellukseen tulisi kehittää huomautus sovelluksesta poistuessa. Mikäli tilalla on palautusvalmiita, mutta palauttamattomia hakemuksia, sovellus kysyisi uloskirjautumisen yhteydessä esim. ”Tilalla on palauttamattomia hakemuksia. Haluatko silti poistua?”. Kuittaamalla pääsisi lopettamaan ja peruuttamalla lomakkeiden palautukseen. Ruudun alla voisi olla vielä muutamalla lauseella selvennys asiasta. Kuittaus ei ole käyttöä haittaava eikä iso työ, vaikka tarkoitus olisikin poistua sovelluksesta ilman lomakkeiden palauttamista. Useimmat, ainakin windows-ohjelmien käyttäjät, ovat tämäntyypisiin varmistuksiin tottuneet.

Keskeisimmät kehittämissuositukset

Sähköisen tukahaun käyttäjäystävällisyys tulee olla tärkeimmällä prioriteetilla myös uutta järjestelmää suunniteltaessa. Suurin ongelma tällä hetkellä on epähuomiossa palauttamatta jääneet hakemukset. Sovelluksen pitäisi varmistaa, haluaako käyttäjä poistua, mikäli hänellä on palauttamattomia hakemuksia. Uuteen tietojärjestelmään voisi rakentaa ”kuittausviestin”, jonka kunta voisi halutessaan lähettää viljelijälle tiedoksi joko sähköpostiin tai Vipu-palveluun. Kunta tarkistaa hakemukset viljelijän niin halutessa ja kuittaa sovellukseen hakemusten olevan oikeelliset ja sisältävän tarvittavat tiedot ja tämä kuittaus menisi viljelijälle tiedoksi. Tämä tulisi nykyisen sähköpostikuittauksen lisäksi.

6.6 Sähköisen tukahaun määrän nostaminen

6.6.1 Käytettävissä olevat keinot

Sähköisen tukahaun suosion lisääminen koettiin nykyisillä keinoilla hankalaksi. Sähköisesti hakemuksen jättäneiden viljelijöiden osuus on jo niin suuri, että markkinoinnilla ja mainostamisella sitä on vaikea enää nostaa. Westisen (2012, 4 – 5) mukaan seuraavilla toimenpiteillä on todettu Ruotsissa olevan vain vähän merkitystä sähköisen tukahaun suosion nostamisessa:

- Lehtiartikkelit
- Maatalousalan lehtien ilmoitukset
- Maatalousalan lehtien internet-sivujen ilmoitukset
- Mainosvideot
- Mainoskortit
- Mahdollisuus saada helposti paperilomakkeet.

Suomessa nämä keinot ovat jo käytössä ja niiden lisäämisellä ei enää saavuteta juurikaan uusia viljelijöitä sähköisen tukahaun käyttäjiksi.

Hollannissa sähköisen tukahaun osuus nousi 4 prosenttiyksikköä 85 prosentista 89 prosenttiin vuonna 2011, kun kaikille edellisenä vuonna paperihakemuksen jättä-

neisiin viljelijöihin otettiin yhteyttä puhelimitse. (Overgaauw 2011). Sähköisestä tukihausta kerrottiin heille ja pyydettiin jättämään hakemukset sähköisesti (Overgaauw 2011). Suomessakin tämäntyyppisellä suoramarkkinoinnilla voisi saavuttaa hiukan lisäystä sähköisen tukihaun osuuteen. Resursseja se vaatisi kuitenkin huomattavan paljon vielä siinäkin vaiheessa, kun paperihakemuksien määrä olisi enää 20 %. Ruotsissa maaseutuhallinto on kaksipuolainen, jossa aluehallinto eli läänit (21 kpl) hoitavat tehtäviä, joista Suomessa hoitavat kunnat (Westinen 2012, 3). Svenssonin (2011, 7) mukaan Ruotsissa järjestettiin vuonna 2011 kolmen läänin alueella pilottiprojekti 100 % sähköiseen tukihakuun tähtäämiseksi. Tulokset olivat lupaavia, sillä pilottiläänien alueella yli 99 % hakemuksista jätettiin sähköisesti (Svensson 2011, 7).

Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen työntekijät kannattivat prosessin kehittämistä niin, että viljelijän sähköisestä hakemuksesta saamat edut ovat niin hyvät, että hänen ei kannata jättää paperihakemuksia. Tukiasioiden aiheuttamaa kuormaa viljelijöille ei myöskään saisi enää nostaa käytännössä pakottamalla viljelijät hakemaan tuet sähköisesti, elleivät he sitä halua tai vaivattomasti siihen pysty. Paperihakua ei saa työntekijöiden mukaan tehdä liian hankalaksi viljelijöille. Materiaalien erillinen tilaaminen on hyvä menetelmä. Hollannissa sähköisen tukihaun määrä nousi 40 prosentista 70 prosenttiin vuonna 2009, kun papereita ei enää lähetetty automaattisesti, vaan ne piti erikseen tilata (Ministry of Economic Affairs, Agriculture and Innovation 2011).

6.6.2 Paperihakemuksen jättäneet viljelijät

Paperihakemuksen jättäneet viljelijät näyttäytyvät kunnan suuntaan heterogeenisenä ryhmänä, mutta joitakin yhdistäviä tekijöitä näistä tiloista löytyy. Kuten Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen työntekijät mainitsivat, tilat ovat keskivertoa pienempiä ja viljelijät hieman vanhempia. Tietoa tuenhakijoista 2012 -raportin (2012) mukaan tänä vuonna kaikkien viljelijöiden keski-ikä on hieman alle 51 vuotta. Sähköisesti tukea hakeneiden keski-ikä oli hieman yli 48 vuotta ja paperihakemuksen jättäneiden viljelijöiden lähes 53 vuotta. Tilojen viljelyksessä oleva pinta-ala oli tänä vuonna keskimäärin 39,76 hehtaaria, kun sähköisesti tukea hakenei-

den keskipinta-ala oli 50,65 hehtaaria ja paperilla hakeneiden 30,91 hehtaaria. Myös muut vertailuluvut puhuvat sen puolesta, että nuoremmat, intensiivisemmin viljelevät viljelijät ja isomman osan tuloistaan maataloudesta saavat viljelijät hakevat tuet muita useammin sähköisesti (taulukko 1). Kotieläintilat jättävät kasvinviljelytiloja useammin sähköisen tukihakemuksen.

Taulukko 1. Keskiarvotietoja sähköisen hakemuksen ja paperihakemuksen jättäneistä tiloista vuonna 2012.
(Lähde: Tietoa tuenhakijoista 2012. 2012).

	Yksikkö	kaikki	sähköinen hakemus	paperihakemus
Viljelijöiden keski-ikä	vuosi	50,91	48,43	52,92
Viljelyssä oleva pinta-ala	ha	39,76	50,65	30,91
Haettujen tukityyppien lkm	kpl	5,43	6,12	4,89
Maksettu tukisumma (2011)	€	30 077	41 497	24 500
Ympäristötuen kasvinviljelytilan sitoumus	%		42	58
Ympäristötuen kotieläintilan sitoumus	%		59	41

Paperihakemuksen jättäneet viljelijät voidaan jakaa kahteen ryhmään suhtautumisessa sähköiseen tukihakuun. Toinen ryhmä on sellaiset viljelijät, jotka harkitsevat sähköisen hakemuksen jättämistä ja ovat siihen lähivuosina valmiita. Tämän ryhmän sisälle voidaan ajatella kuuluvan alaryhmä; ne viljelijät, joille joku muu on täytännyt hakemuksen paperilla. Toinen ryhmä on viljelijät, jotka eivät missään olosuhteissa harkitse sähköistä hakemusta, eivät ehkä edes pakon edessä. Jalasjärvi-Kurikan alueella tämän tyyppisiä viljelijöitä voidaan arvella olevan 10 – 25 % kai-

kista viljelijöistä. Tietokoneen ja yhteyden puuttuminen sekä osaaminen rajoittavat ja näillä viljelijöillä usein myös asenne sähköisiin palveluihin on negatiivinen. Ikä ja halu opetella uutta ovat myös rajoittavia tekijöitä. Toisaalta Kotitalouksien internetyhteydet –markkinakatsauksen 1/2012 (2012) mukaan internetyhteyksien määrä kasvaa eniten 50 – 64-vuotiailla. Määrä kasvaa myös yli 65-vuotiaalla. Nuoremmissa ikäryhmissä internetyhteys on niin yleinen, että siellä kasvu ei enää ole käytännössä mahdollista.

Sellaisten viljelijöiden, joilla ei ole tietokonetta, yhteyksiä tai osaamista niiden käyttämiseen, ohjaaminen yhteistoimintapisteisiin ei tuo toivottua ja pidempikestoista ratkaisua heidän saamiseksi sähköisen tukihaun piiriin.

Tietokoneiden ja internetyhteyksien määrä kasvaa koko ajan, ja niiden viljelijöiden määrä, joilla ei ole tietokonetta tai internetyhteyttä, laskee. Vuodesta 2010 vuoteen 2011 tietokoneen omaavien kotitalouksien määrä on noussut 82 prosentista 85 prosenttiin (Suomen virallinen tilasto 2010a; Suomen virallinen tilasto 2011a). Internet-yhteyden omaavien kotitalouksien määrä on noussut vuoden 2010 81 prosentista vuoden 2011 84 prosenttiin (Suomen virallinen tilasto 2010b; Suomen virallinen tilasto 2011b). Koska vuonna 2010 83 prosentilla maatiloista oli tietokone ja 81 prosentilla internetyhteys, on oletettavaa, että myös näiden osuus maatiloista kasvaa koko ajan ja on jo kasvanut.

Viljelyn lopettavien tilojen joukossa on enemmän sellaisia, joilla tietokonetta, yhteyttä tai osaamista niiden käyttöön ei ole. Lopettavat viljelijät ovat useimmiten iäkäämpiä ja pienempiä tiloja, joita on enemmän paperihakemuksen jättäneissä viljelijöissä. Tästäkin syystä paperihakemuksen jättävien viljelijöiden ryhmä pienenee koko ajan.

Jotkut paperihakemuksen jättäneet viljelijät näkevät tämän hakukanavan maataloushallinnon palveluna, johon viljelijällä on oikeus. Tämän ryhmän siirtyminen sähköisen haun käyttämiseen tai viljelyn lopettamisen arvioiminen on vaikeaa. Oletettavasti viljelijöiden määrä tässä ryhmässä ei pienene niin paljoa kuin edellä mainitussa, jossa yhteydet ja taidot sekä ikä rajoittavat. Viljelijöiden ohjaaminen neuvojien asiakkaksi on hankalaa, koska neuvonta on viljelijöille maksullista. Toisilla alueilla on myös totuttu enemmän käyttämään neuvojien palveluita. Ero neuvojiin

suhtautumisessa näkyy jopa naapurikuntien välillä. Toisaalta yksi isoimmista sähköisen tukihaun kasvumahdollisuuksista on juuri neuvojen käytön lisäämisessä erityisesti vanhemmilla viljelijöillä.

Neuvojilla on iso vaikutus viljelijöiden halukkuuteen jättää sähköiset hakemukset paitsi omien asiakkaidensa osalta, viljelijöiden keskuudessa vallitsevaan ilmapiiriin yleensä. Useimmat neuvojat ovat jo siirtyneet sähköisen tukihaun käyttäjiksi, mutta jonkin verran sähköisiä hakemuksia voidaan vielä lisätä tätä kautta. Neuvoille tulee edelleen kohdentaa omaa, vain heille suunnattua neuvontaa, koulutusta ja tietoa.

6.6.3 Sähköisen tukihaun aukioloaika

Sähköisen tukihaun sovelluksen tulisi avautua aiemmin kuin kuukautta ennen tukihaun päättymistä vähintään neuvoille. Neuvojat aloittavat hakemusten täyttämisen jo hyvissä ajoin keväällä, ja huhtikuu on erittäin kiireinen myös heille. Ennen maaliskuun loppua paperilla täytetyt hakemukset tulisivat oletettavasti sähköisesti, mikäli sähköisten hakemusten jättäminen olisi mahdollista jo maaliskuun alusta lähtien. Westisen (2012, 5) mukaan Ruotsissa neuvontajärjestöt ovat suhtautuneet alusta saakka hyvin positiivisesti sähköiseen tukihakuun, mikä johtuu maaseutuhallinnon ja neuvontajärjestöjen vuosien yhteistyöstä sähköisen tukihaun eteen. Neuvojat ovat siellä nähneet sähköisen tukihaun edut käyttäjille sekä todenneet 100 % sähköisen haun tuovan uusia asiakkaita heille. Ruotsissa neuvoilla on myös enemmän aikaa asiakkaille, koska sähköinen tukihaku on auki kaksi kuukautta Suomen yhden kuukauden sijaan.

Keskeisimmät kehittämissuhteet

Sähköisen tukihaun määriin vaikuttaa eniten paperimateriaalien tilaamisen menettelyt, kuten kohdan 6.2 kehittämissuhteissa mainittu. Sähköisen haun määrää voidaan nostaa tekemällä paperimateriaalien saaminen hieman hankalaksi tai jopa Hollannin mallin mukaan jättämällä tiedottamatta materiaalien saamisen mahdollisuudesta. Viljelijöiden palvelun kannalta tämä on hankala ehdotus ja aiheuttanee

tyytymättömyyttä Maaseutuvirastoa kohtaan paitsi viljelijöissä myös kuntien työntekijöissä.

Sähköisen tukihaun tulisi avautua aiemmin ainakin neuvojille, mielellään kaikille. Neuvojen mahdollisuus saada sähköinen haku käyttöön heti viljelysuunnitelmia tehdessä lisäisi sähköisen haun määriä jonkin verran. Sähköinen haku tulee uudessa tietojärjestelmässä rakentaa kiinteäksi osaksi Vipu-palvelua erillisen osion sijaan. Sen tulee tarjota mahdollisuus jättää tiettyjä päätukihauun ulkopuolisia hakemuksia ja ilmoituksia, kuten kansallisten kotieläintukien ennakkohakemus ja ilmoitus alkuperäisrotujen tuen maksamiseksi.

Lainsäädännön mukaan sekä sähköisen että paperisen hakemukseen jättäneiden viljelijöiden välillä ei saa olla eriarvoisuutta. EU:n komissiolta tulisi selvittää, onko mahdollista säätää eri menetelmille jätettävälle hakemuksille eri jättöajat esim. verohallinnon tapaan ilman eriarvoisuuden syntymistä. Erilaiset jättöajat voidaan perustella erilaisilla käsittelyajoilla. Sähköisille hakemuksille voitaisiin tarjota myöhempi jättöaika tai paperihakemusta jättöä voitaisiin aikaistaa. Myös muita vastaavia toimia tulisi myös pohtia.

6.7 Käytöntuki

Sähköisten hakemusten täyttämiseksi tulee olla erillinen käytöntuki, joka on helposti löydettävissä ja tavoitettavissa. Substanssineuvontaa tässä tuessa ei tarvitse olla, koska viljelijät ovat tottuneet hakemaan sen muualta. Käytöntuen tehtävää ei voi laajentaa liikaa, jotta siellä työskentelevien henkilöiden asiantuntijuus säilyy vahvana ja heillä on resursseja perehtyä sähköisen tukihaun sovellukseen. Hollannissa on käytössä myös puhelinneuvonta ja se on pääosin ainoastaan teknistä neuvontaa (General description of the administration 2012, 2). Hollannissa pelkkää teknistä neuvontaa perustellaan sillä, että kuitenkin viljelijä on yksin vastuussa hakemuksen tiedoista (General description of the administration 2012, 2). Lainsäädäntö on hyvin yksiselitteinen ja samanlainen tältä osin myös Suomessa.

Käytöntuen tulee olla auki koko tukihaun ajan ja sen tulee tarjota puhelinneuvontaa. Puhelinneuvonnan aukioloajat voivat olla lyhyemmät tukihaun alussa ja pidentyä esim. viimeiselle kahdelle viikolle. Myös sähköistä neuvontaa tulee olla, esim. sähköpostipalvelun muodossa. Käyttöön tulisi ottaa myös chat-tyyppinen on-line neuvonta. Kun viljelijä menee tietylle Maaseutuviraston nettisivulle, esim. Vipupalvelun ohje tai käytöntuen yhteystiedot ja aukioloajat –sivulle, tästä tulee tieto Maaseutuviraston asiantuntijan näytölle. Hän voi saman tien lähettää viljelijälle ”Hei, miten voin auttaa?” –tyyppisen kysymyksen. Omalla kuvalla ja nimellä varustettuna se luo positiivisen ja luotettavan kuvan Maaseutuviraston palvelusta. Tämäntyyppisiä palveluita on jo tarjolla mm. joillakin suomalaisilla yrityksillä. Westisen (2012, 12) mukaan myös Ruotsissa oli ensimmäisen kerran keväällä 2012 käytössä chat-neuvonta viljelijöille tukihaun neljänä viimeisenä päivänä. Chat oli avoinna klo 18 – 22 ja sieltä sai neuvontaa sekä teknisiin että säädöksiin liittyviin kysymyksiin. Yhteensä chat-yhteydenottoja tuli Ruotsissa n. 100 päivässä.

Suomessa substanssineuvontaan ei ole resursseja ja tämän tutkimuksen perusteella siihen ei ole tarvettakaan. Viljelijöiden substanssikysymyksiin liittyvän neuvonnan tarve tosin vaihtelee maan sisällä riippuen Ely-keskuksen ja kunnan maaseutuhallinnon tai yhteistoiminta-alueen sekä alueen neuvojen tarjoamasta palvelusta.

Jonkin verran sähköiseen tukihakuun liittyviä teknisiä kysymyksiä kysytään myös kuntien maaseutuhallinnon työntekijöiltä. Resurssien puitteissa heillä olisi myös halua neuvoa näissäkin kysymyksissä, mikäli heillä olisi osaamista siihen. Kiireimpään aikaan yhteydenotot ohjataan valtakunnalliseen käytöntukeen. Kuntien työntekijät tulisi kouluttaa sähköisen tukihaun käyttöön paremmin. Ainakin joidenkin Ely-keskusten alueella koulutus voitaisiin järjestää yhteistyössä Ely-keskuksen kanssa. Koska kaikilla työntekijöillä ei ole omaa tilaa, eikä voida odottaa heidän opettelevan ja perehtyvän sähköiseen tukihakuun oman tilan kautta, kaikille pitäisi luoda ”mallitila”, jonka hakemukset he voisivat täyttää ja palauttaa alusta loppuun ja näin harjoitella sähköistä tukihakua. Tätä koulutuskantaa ja -sovellusta voisi käyttää myös koulutuksissa ja myöhemmin viljelijöiden neuvonnan apuna. Puhelinneuvonta ei käytännössä onnistu, mikäli neuvovalla henkilöllä ei ole samaa

näyttöä auki kuin viljelijällä. Sähköisen tukihaun demoversio ei sovellu tähän tarkoitukseen ja siitä puuttuu tuotantoversiossa olevia osioita.

Suomessa lainsäädäntö rajoittaa kunnan työntekijöiden mahdollisuuden neuvoa viljelijöitä. Teknistä neuvontaa esim. sähköisen tukihakemuksen täyttöön myös kunnan henkilöstö voi antaa. Hollannissa vastaavaa kansallista lainsäädäntöä virassa olevan henkilön neuvonnan antamisesta ei ole (Poelman 2012a).

Keskeisimmät kehittämissuositukset

Sähköisen tukihaun käytöntuen tulee tarjota puhelinpalvelua koko tukihaun ajan ainakin vielä kahden seuraavan vuoden ajan. Vuodesta 2015 eteenpäin voidaan miettiä, tarvitaanko puhelinneuvontaa tukihaun viimeisinä päivinä vai ei ollenkaan. Päivystys ja jonkinlainen yhteydenottomahdollisuus käytöntukeen tulee kuitenkin olla, esim chat-tyyppinen on-line neuvonta. Kuntien käsittelijöiden koulutukseen tulee panostaa.

6.8 Tulosten vastaaneminen tutkimuksen tavoitteisiin

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää automaattisen paperien lähetyksen poistumisen työllistyvyys kuntien maataloustoimistoissa ja paras kanava tilata materiaalit sekä selvittää viljelijöiden näkemyksiä sähköisestä tukihausta ja automaattisesta paperien lähetyksen poistumisesta. Lisäksi haluttiin tietoa siitä, millaista tukea viljelijät tarvitsevat sähköisen hakemuksen täyttämiseen ja millaista tukea kunnat tarvitsevat toimiakseen viljelijän apuna sähköisessä tukihaussa.

Tutkimus vastasi asetettuihin tavoitteisiin hyvin. Tutkimuksessa saatiin selville Jalasjärvi-Kurikan yhteistoiminta-alueen työntekijöiden näkemykset paperittoman haun pilotin vaikutuksista työllistyvyyteen ja materiaalien tilaamiseen sekä viljelijöiden näkemykset sähköisestä tukihausta ja materiaalien tilaamisesta. Yksiselitteistä kehittämismenetelmää materiaalien tilaamisesta ja sähköisen tukihaun määrän nostamisesta ei voida antaa, koska eri menetelmät vaikuttavat samalla myös muihin asioihin kuin sähköisen haun määrään. Vaikutukset mm. kuntien työntekijöihin ja Maaseutuviraston imagoon tulee arvioida erikseen. Käytöntukeen liittyviin kysymyksiin tutkimus vastasi hyvin. Myöskään siihen yksiselitteistä kehittämiso-

jetta ei voida antaa, koska lopullisen päätökseen arviointiin vaikuttaa haluttu viljelijöiden palvelemisen taso sekä resurssit.

6.9 Tulosten luotettavuuden arviointi

Kaikissa tutkimuksissa tulee arvioida tutkimuksen luotettavuus. Tutkijan tulee pohdita tutkimuksen reliaaabeliutta, joka tarkoittaa tutkimuksen tulosten toistettavuutta eli sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Toinen pohdittava tekijä on tutkimuksen validius. Sillä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän soveltuvuutta sen ongelman mittaamiseen, mitä tutkimuksella haetaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 231).

Laadullisessa tutkimuksessa ei yleensä ole samantyyppisiä tutkimuksen toistettavuuteen tai tiedon sisäiseen ristiriidattomuuteen liittyviä näkökulmia kuin tilastollisessa tutkimuksessa. Siitä huolimatta nämä kysymykset on pidettävä mielessä ja tutkijan tuleekin kysyä itseltään, onko ymmärtänyt aineistossa olleet pienet – omaan aikaan tai kulttuuriin liittyvät – vihjeet. (Metsämuuronen 2008, 53 – 54).

Tutkimusta voidaan pitää reliaaabelina, kun sen tulokset ovat toistettavissa ja se ei sisällä ristiriitaisuuksia. Tämän tutkimuksen haastatteluiden lähtökohtana oli, että haastateltavat puhuvat totuudenmukaisesti omista lähtökohdistaan ja kertovat näkemyksensä avoimesti. Haastatteluissa ei ollut havaittavissa, että haastateltavat antaisivat ns. sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia. He kertoivat avoimesti omista kokemuksistaan ja näkemyksistään. Tutkimustulosten luotettavuutta eli validiteettia lisää myös se, että haastateltavien toimintaympäristö on tutkijalle tuttu sekä oman virkatyön että oman maatilän kautta. Tutkijan edustama organisaatio, Maa-seutuvirasto, aiheutti muutamissa haastateltavissa valvontaan liittyvän miellelyhtymän. Kaikille haastatelluille korostettiin haastattelun alussa ja tarvittaessa haastattelun kestäessä vastausten luottamuksellisuutta, mikä lisäsi vastaajien avoimuutta.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. 2011. Tilastollinen tutkimus 2.0. 4. uud. p. Tampere: Vastapaino.
- Alkava, J. 29.10.2012. Tietohallintopäällikkö, Tukisovelluksen uudistamisen hankepäällikkö. OCS-keskustelu. Maaseutuvirasto. Seinäjoki.
- General description of the administration. 20.3.2012. [Muistio]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 20.9.2012]. Saatavana Makasiini-arkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.
- Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. 7.-8. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Hämeenlinna: Kirjayhtymä Oy.
- Internet kuuluu välttämättömiin yleispalveluihin. 2.12.2010. [Verkkosivu]. Helsinki: Viestintävirasto [viitattu 18.10.2012]. Saatavana: <http://www.viestintavirasto.fi/index/internet/laajakaista/yleispalvelu.html>
- Jokipii, P. 2012a. Kooste palautekyselyistä sähköisen tukihaun 2012 loppuraporttiin. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 9.10.2012]. Saatavana Makasiini-arkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.
- Jokipii, P. 2012b. Sähköisen tukihaun palautekyselyjen tulokset. Tukisovelluksen uudistaminen ja sähköisen tukihaun hallinnollinen ryhmä 14.6.2012. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 9.10.2012]. Saatavana Makasiini-arkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.
- Karjalainen, M. (koonnut) 20.8.2010. Mavin sähköisen asiain esiselvitysraportti. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. Sähä-projektiryhmä. Julkaisematon.
- Katajamäki, E. 4.10.2006. Traktori ja tietokone lähes jokaisella maatilalla. [Verkkosivu]. Helsinki. Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus. [Viitattu 7.10.2012]. Saatavana: http://www.mmtike.fi/www/fi/ajankohtaista/2006.php?we_objectID=141
- Koivulahti, L. 2009. Hyväksymistestausprosessin kehittäminen Maaseutuvirastossa. Case: Tukisovellus. Hämeen ammattikorkeakoulu. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö. Julkaisematon.

- Kommeri, I. 2004. Sähköinen asiointi viljelijän ja maataloushallinnon välillä. Helsingin yliopisto. Taloustieteen laitos. Pro gradu –tutkielma. Julkaisematon.
- Kommeri, I. 24.11.2011. Erikoissuunnittelija, sähköisen tukihaun projektipäällikkö. Sähköpostiviesti. Maaseutuvirasto. Seinäjoki.
- Kommeri, I. 9.10.2012. Erikoissuunnittelija, sähköisen tukihaun projektipäällikkö. Sähköpostiviesti. Maaseutuvirasto. Seinäjoki.
- Komission asetus (EY) N:o 1122/2009. 30.11.2009. Neuvoston asetuksen (EY) N:o 73/2009 täytäntöönpanoa koskevista yksityiskohtaisista säännöistä mainitussa asetuksessa säädettyjen viljelijöiden suorien tukien järjestelmien mukaisien täydentävien ehtojen, tuen mukauttamisen ja yhdenmetyksen hallinto- ja valvontajärjestelmän osalta sekä neuvoston asetuksen (EY) N:o 1234/2007 täytäntöönpanoa koskevista yksityiskohtaisista säännöistä viinialalle säädetyn tukijärjestelmän mukaisten täydentävien ehtojen osalta.
- Komission asetus (EY) N:o 885/2006. 21.6.2006. Neuvoston asetuksen (EY) N:o 1290/2005 soveltamista koskevista yksityiskohtaisista säännöistä maksajavirastojen ja muiden elinten hyväksymisen sekä maataloustukirahaston ja maaseuturahaston tilien tarkastamisen ja hyväksymisen osalta.
- Kotitalouksien internetyhteydet –markkinakatsaus 1/2012. 7.2.2012. [Verkojulkaisu]. Helsinki. Viestintävirasto. [Viitattu 19.10.2012]. Saatavana: http://www.ficora.fi/attachments/suomimq/65H1aJmvo/Markkinakatsaus_1_2012.pdf
- Kupari, A., Jatkola, M. & Riukulehto, T. 25.4.2012. Sähköistäminen ja asiakkuus osana ydinprosesseja. [Verkojulkaisu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 31.8.2012]. Saatavana Makasiini-arkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.
- Käsitteiden määrytykset. 23.11.2007. SAINI-palvelut. Kansalaisen terveydenhuoltoa tukeva sähköinen asiointi ja interaktiiviset verkkopalvelut. [Verkojulkaisu]. Helsinki. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra. [Viitattu 31.8.2012] Saatavana: http://www.sitra.fi/NR/rdonlyres/FB67B2BD-F40A-4301-937F-CD35528534C9/1783/6_KASITTEIDEN_MAARITYKSIA.pdf
- L 30.3.2010/210. Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa.
- de Laroche, E. 19 – 21.10.2011. Organisation of CAP Management answers to the french survey. Panta Rhei conference Malta 19 – 21 of octobre 2011 Malta. Ranska: Agence de Services et de Paiement. Julkaisematon.
- de Laroche, E. 5.10.2012. Sähköpostiviesti. Agence de Services et de Paiement. Limoges. Ranska.

- Maaseutuvirasto. 28.8.2012. Maaseutuvirasto – esittelykalvot. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 30.8.2012]. Saatavana Makasiini-arkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.
- Maaseutuviraston asiakasstrategia. 9.6.2011. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 30.8.2012]. Saatavana Makasiini-arkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.
- Maaseutuviraston tarkistettu tuottavuusohjelma. 30.12.2010. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 30.8.2012]. Saatavana Makasiini-arkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.
- Maatalouslaskenta 2010. 1.6.2011. Maatalouslaskenta 2010. Maatalous- ja puutarhayritysten työvoima. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus [viitattu 7.10.2012]. Saatavana: <http://www.maataloustilastot.fi/e-lehti/index.html>
- Mavin strategia 2012. 15.12.2009. [Verkkosivu]. Seinäjoki. Maaseutuvirasto. [Viitattu 29.8.2012] Saatavana: <http://www.mavi.fi/fi/index/tietoavirastosta/strategia.html>
- Mavin strategia esittelykalvot 2009. 25.3.2009. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 5.9.2012]. Saatavana Makasiini-arkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. 3. uud. p. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Ministry of Economic Affairs, Agriculture and Innovation. 2011. National Service for the Implementations of Regulations. From Policy to Practice. [Verkkajulkaisu]. Hollanti. [Viitattu 9.10.2012]. Saatavana Makasiini-arkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.
- Neuvoston asetus (EY) N:o 73/2009. 19.1.2009. Yhteisen maatalouspolitiikan suoria tukijärjestelmiä koskevista yhteisistä säännöistä ja tietyistä viljelijöiden tukijärjestelmistä sekä asetusten (EY) N:o 1290/2005, (EY) N:o 247/2006, (EY) N:o 378/2007 muuttamisesta ja asetuksen (EY) N:o 1782/2003 kumoamisesta.
- Oikarainen, T. 16.10.2012. Sähköpostiviesti. Viestintävirasto. Helsinki.
- Overgaauw. 2011. National Service for the Implementations of Regulations. E-services: From Policy to Practice. Hollanti: Ministry of Agriculture, Nature and Food Quality. [Verkkajulkaisu]. Hollanti. [Viitattu 9.10.2012]. Saatavana Makasiini-arkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.
- Parantainen, J. 17.10.2012. Sähköpostiviesti. Liikenne- ja viestintäministeriö. Helsinki.

- Poelman, F. 3.4.2012a. Sähköpostiviesti. National Service for the Implementation of Regulations. Ministry of Economic Affairs, Agriculture en Innovation. Assen. Hollanti.
- Poelman, F. 23.10.2012b. Sähköpostiviesti. National Service for the Implementation of Regulations. Ministry of Economic Affairs, Agriculture en Innovation. Assen. Hollanti.
- Pohjola, K. 9.12.2010. Sähköinen viljelijätukihaku –palvelun tietoturvasuus. Tarkastusraportti. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 15.10.2012]. Saatavana Makasiini-arkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden. Käyttö rajoitettu suojaustaso IV Julk. 621/1999 24. 1§:n 7 k.
- Sonkkila, S. 14.9.2012. Erikoissuunnittelija. Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus. Sähköpostiviesti. Helsinki.
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=1799-3504. 2010a. Liitetaulukko1. Kotitalouden tietotekniset laitteet kotitalouden nettotulojen ja asuinpaikan kaupunkimaisuuden mukaan 2010 . Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 10.10.2012]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-10-26_tau_001_fi.html
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=1799-3504. 2010b. Liitetaulukko 2. Kotitalouden internet-yhteyteen käytämät laitteet kotitalouden nettotulojen ja asuinpaikan kaupunkimaisuuden mukaan 2010 . Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 10.10.2012]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-10-26_tau_002_fi.html
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=1799-3504. 2011a. Liitetaulukko 1. Kotitalouden tietotekniset laitteet kotitalouden nettotulojen ja asuinpaikan kaupunkimaisuuden mukaan 2011 . Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 10.10.2012]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_tau_001_fi.html
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Tieto- ja viestintätekniiikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=1799-3504. 2011b. Liitetaulukko 2. Kotitalouden internet-yhteydet kotitalouden nettotulojen ja asuinpaikan kaupunkimaisuuden mukaan 2011, %-osuus kotitalouksista . Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 10.10.2012]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/sutivi/2011/sutivi_2011_2011-11-02_tau_002_fi.html
- Svensson, Å. 2011. Questionnaire Implementation of CAP Post 2013. Panta Rhei 19th to 21st October 2011 Malta. Process Development Division. Ruotsi: Swedish Board of Agriculture. Julkaisematon.
- Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1996. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. 1. – 3. p. Rauma: Kirjayhtymät Oy.

- Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. 16.6.2009. [Verkkójulkaisu]. Helsinki. Valtiovarainministeriö. [Viitattu 30.8.2012] Saatavana: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/suunnitelma_SADe_160609.pdf
- Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki. Valtiovarainministeriö. [Viitattu 30.8.2012] Saatavana: http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/index.jsp.
- Tiedotteet 2011. 5.9.2011. [Verkkosivu]. Helsinki. Valtiontalouden tarkastusvirasto. [Viitattu 30.8.2012]. Saatavana: http://www.vtv.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2011/valtiosuoritusohjelma_on_vauhdittanut_hallinnon_kehittamista.3444.news
- Tietoa tuenhakijoista 2012. 11.10.2012. [Verkkójulkaisu]. Helsinki. Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus. [Viitattu 14.10.2012]. Saatavana Makasiini-arkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.
- Tietoa virastosta. 28.3.2012. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 1.8.2012]. Saatavana: <http://www.mavi.fi/fi/index/tietoavirastosta.html>.
- Tietohallintostrategia 2009 – 2013. 2009. Maaseutuviraston julkaisusarjat: Toimintakertomuksia ja –suunnitelmia. Helsinki: Maaseutuvirasto.
- Tukihaun sähköistämisen suunnitelma karkealla tasolla vuosina 2012 – 2015. 5.2.2012. [Verkkójulkaisu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 5.9.2012]. Saatavana Makasiini-arkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 8. uud. p. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuottavuusohjelman valmistelu ja johtaminen. 2010. Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomukset 207/2010. [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Valtiontaloudentarkastusvirasto. [Viitattu 30.8.2012]. Saatavana: http://www.vtv.fi/files/2191/2072010_Tuottavuusohjelman_valmistelu_ja_johtaminen_NETTI.pdf.
- Työryhmämuistio. 2006. Maaseutuviraston tehtävät. MMM067:02/2005 [Verkkójulkaisu]. Helsinki: Maa- ja metsätalousministeriö. [Viitattu 8.8.2012]. Saatavana: http://wwwb.mmm.fi/julkaisut/tyoryhmuistiot/2006/trm2006_6.pdf.
- Vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelma. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki. Valtiovarainministeriö. [Viitattu 30.8.2012]. Saatavana: http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/0108_vaikuttavuus_tuloksellisuus/index.jsp
- Viljelijätietojen selailupalvelu – Vipu, tietoturvaohje. 23.2.2011. [Verkkójulkaisu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 16.10.2012]. Saatavana:

http://www.mavi.fi/attachments/mavi/sahkoinenasiointi/5Eo0mXBbV/Vipu_tietoturvaohje.pdf

Viljelijätuet. 7.5.2012. Vipu – Viljelijän verkkoasiointi. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 1.8.2012]. Saatavana: <http://www.mavi.fi/index/viljelijatuet.html>.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vipu. 2012. Sähköinen tukihaku. Käyttäjän ohje. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 7.10.2012]. Saatavana: http://www.mavi.fi/attachments/mavi/viljelijatuet/vipu/66THDIzY4/Kayttoohje_Sahkoinen_tukihakusovellus_2012.pdf

Westinen, H. 14.6.2012. Selvitys sähköisestä tukihausta Ruotsissa. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoki: Maaseutuvirasto. [Viitattu 17.10.2012]. Saatavana Makasiiniarkistojärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.

LIITTEET

LIITE 1 Haastattelun teemat: kunnat ennen tukihakua**HAASTATTELURUNKO JALASJÄRVI-PILOTTI HELMIKUUN (ENNEN TUKIHAKUA)**

Sähköisen asioinnin pilotti, viljelijöiden palvelun näkökulma:

- Viljelijäkirjeen lähettämisen jälkeen viljelijöiltä tullut palaute pilottiin
- Miten vipu-palvelua tulisi kehittää?
- Millaista tukea viljelijät tarvitsevat kunnasta kun sähköinen haku yleistyy? Viljelijöiden käytöntuki: kokonaisvaltaisen ohjauksen ja neuvonnan tarve: peltoviljelyohjelma > sähkö > lomakkeiden lähetys > lähetetyn lomakkeen varmistus
- Miten kunnan mielestä neuvoja voisi olla apuna sähköisessä haussa?
- Yhteispalvelupisteet: onko tarvetta? Onko nykyisillä resursseilla mahdollisuuksia siihen, että yta-alueelta joku neuvoo viljelijöitä yhteispalvelupisteessä käytännössä koko tukihaun ajan? (jos lainsäädännön puoli ok)

Kunnan näkökulma:

- Sähköisen asioinnin vaikutus kunnan työprosessiin, miten on muuttanut työmäärää tai työtä, odotukset ja mahdolliset pelot ja epäilykset?
- Millaista tukea kunnat odottavat Mavilta (koulutukset, tiedotus, käytöntuki, vuoro-vaikutteisuus, kanavat)?
- Millaista tukea kunnat odottavat Elyltä? Mitä mieltä he ovat Ely:ltä saamastaan tuesta, minkälaista se on ollut ja mitä vielä tarvittaisiin?
- Miten Vipu-palvelusta ja sähköstä (tukihaun aikaan) tulisi tiedottaa kuntia?
- Vipu-palvelu kunnan näkökulmasta?
- Miten prosessien ja järjestelmien käyttäjäystävällisyyttä voitaisiin parantaa?
- Tietoturva ja tallennetun tiedon tarkistaminen

Yleisodotuksia ja näkemyksiä pilotista tähän saakka

LIITE 2 Haastattelun teemat: kunnat tukihaun jälkeen**HAASTATTELURUNKO JALASJÄRVI-PILOTTI TOUKOKUU (TUKIHAUN JÄLKEEN)**

- Paljonko tuli puhelimitse tai henk.koht kyselyitä lomakkeista ja oppaista? Kuinka paljon työllisti ylimääräistä?
- Miten pilotti vaikutti heidän toimintaansa keväällä verrattuna aiempiin vuosiin?
- Minkä tyyppiset ihmiset haki sähköisesti ja prosentit verrattuna muihin kuntiin nousiko heillä enemmän, miten pilotti vaikutti?
- Minkä tyyppisiä ihmisiä ne jotka hakee paperilla? Odottaako ihmiset että kun paperit tulee silloin tiedetään hakea?
- Tiedotettiin kunnan taholta erikseen mistä voit tilata materiaaleja?
- Yhteistoiminta-alueiden roolitus, muuttaako roolituksia isäntäkunnan ja toisten pisteiden välillä?
- Miten kannattaisi tarjota keppiä ja porkkanaa; mitä keinoja nyt voisi käyttää?
- Miten hoidetaan ne jotka eivät voi/halua jättää sähköisesti?
- Miltä tuntuu jälkitilaussysteemi?

- Mavin rooli, pitäisikö Mavin toimia jotenkin eri lailla? Entä kuntien suuntaan ja viljelijöiden suuntaan?
- Admin-sovellus kuntien käytössä, ovatko käyttäneet? Onko auttanut tai se miten on auttanut ja ollut kunnan tukenut viljelijöiden helpparina?
- Aitan uudistus; miten löytynyt materiaalit, oletko saanut apua ja sieltä löytynyt tietoa?
- Arkistopilotti
- Skannaus, pitäisikö skannata paperilla tulleet lomakkeet jotka liittyy sähköisesti tulleisiin hakemuksiin, isäntäkunta, missä skannaus tehdään, voidaanko tehdä kaikissa pisteissä?

LIITE 3 Haastattelun teemat: viljelijät/sähköinen hakemus

HAASTATTELURUNKO VILJELIJÄT (sähköinen hakemus)

4 viljelijää/viljelijäpariskuntaa jotka jättäneet sähköisen hakemuksen

- Kokemukset sähköisestä hausta, positiivista/negatiivista
- Miksi päätyi hakemaan sähköisesti. Oliko ennakkoluuloja, ja jos oli, niin millaisia, ja murtuivatko ne? Oliko hakeminen helpompaa vai vaikeampaa kuin oli olettanut?
- Toiko sähköinen haku jotain lisäarvoa paperihakuun verrattuna? Tai toisaalta – kaipasiko jotain paperihaun ominaisuutta sähköisesti hakiessa?
- Käytitkö neuvojaa, mikä rooli neuvojalla oli sähköisessä hakemisessa? Oliko valtuuttaminen helppoa?
- Käytätkö viljelysuunnitteluohjelmaa? Lähetitkö sieltä tiedot sähköön?
- Kokemukset yhteistyöstä kunnan kanssa kun jättää sähköisen hakemuksen
- Kuinka paljon olette turvautuneet lähetettyyn materiaaliin hakuprosessissa?
- Onko lähetetty materiaali ollut riittävä vai onko tietoa ollut liikaakin? Onko materiaalin tarve vähentynyt sähköisesti hakiessa?
- Miten vipu-palvelua tulisi kehittää viljelijän näkökulmasta? Entä mikä toimii hyvin, mitä palvelussa ei kannata muuttaa?
- Miten Vipu-palvelusta ja sähköstä (tukihaun aikaan) tulisi tiedottaa viljelijöitä? Mahdolliset häiriötilanteet.
- Miten ohjeistus tulisi sähköisesti järjestää?
- Aikovatko tilata paperiset materiaalit – miksi/ miksi ei?
- Käytöntuen tarve ja järjestäminen, substanssineuvonta?
- Palautetta pilotista

LIITE 4 Haastattelun teemat: viljelijät/paperihakemus**HAASTATTELURUNKO VILJELIJÄT (paperihakemus)**

4 viljelijää/viljelijäpariskuntaa jotka jättäneet paperihakemuksen

- Kokemukset vipu-palvelusta, onko tunnukset, ovatko käyttäneet?
- Syyt paperihakemuksen jättämiselle
- Onko ajatellut kokeilevansa sähköistä tukihakua? Jos ei, missä tilanteessa voisi ajatella hakevansa sähköisesti? Mitä palvelun pitäisi tarjota, että olisi valmis kokeilemaan?
- Palautetta pilotista
- Aiotteko tilata paperiset materiaalit?
- Käytöntuki, substanssineuvonta?
- Käytitkö neuvojaa, mikä rooli neuvojalla oli hakutavan valitsemisessa?
- Tiesitkö, että voit valtuuttaa neuvojan täyttämään hakemuksen sähköisesti, oletko harkinnut käyttää sitä? Miten muutoin neuvoja voisi olla apuna sähköisessä?
- Käytätkö viljelysuunnitteluohjelmaa?

LIITE 5 Maaseutuviraston kirje sähköisen tukihaun pilotista



TIEDOTE

1(2)

20.1.2012

Jalasjärven ja Kurikan viljelijät mukana kevään sähköisen asioinnin pilotissa

Viljelijätukihakemusten tekeminen käy helposti verkossa, ja samalla paperisten lomakkeiden ja muun materiaalin merkitys vähenee. Jalasjärvellä ja Kurikassa ja Jurvassa jo lähes puolet viljelijöistä haki tuet sähköisesti vuonna 2011.

Jalasjärven, Kurikan ja Jurvan viljelijät on valittu ensimmäisten joukossa mukaan kokeilemaan paperitonta hakua. Tänä keväänä viljelijöille ei lähetetä lomake- ja hakuopasmateriaaleja kotiin. Esitetyt lomakkeet ovat saatavilla Vipu-palvelussa. Hakuoppaita ja -ohjeita voit selaila osoitteissa www.mavi.fi/hakuopas ja www.mavi.fi/tayttoohjeet, josta voit halutessasi tulostaa tarvitsemiasi osioita.

Oppaiden ja lomakkeiden sijaan saat postissa ilmoituksen tukihaun alkamisesta sekä yhteenvedon hakuoppaiden ja lomakkeiden suurimmista muutoksista. Sähköinen tukihaku toimii Vipu-palvelussa 27.3.30.4.2012 osoitteessa <http://vipu.mavi.fi>.

Halutessasi voit edelleen tilata lomakkeet ja ohjeet soittamalla kuntasi maaseututoimistoon. Tee tilaus 15.2.2012 mennessä.

Kokeile sähköistä hakua etukäteen

Jos sähköinen haku ei ole sinulle vielä tuttu, voit kokeilla sähköisen hakemuksen tekemistä Vipu-palvelun tutustumisversiossa internetissä osoitteessa <http://tukihaku-demo.mavi.fi>. Voit myös käydä etukäteen tutustumassa Vipu-palveluun maaseututoimistossa, jossa henkilökunta neuvoo palvelun käytössä.

Sähköisen hakemuksen etuja:

- Voit täyttää ja palauttaa hakemuksen silloin, kun se sinulle parhaiten sopii (24 tuntia vuorokaudessa).
- Voit tallentaa hakemuksen ja jatkaa sen täyttämistä myöhemmin. Voit muuttaa hakemustasi viimeiseen hakupäivään asti.
- Voit valtuuttaa neuvojan täyttämään hakemuksen puolestasi.

- Voit tarkistaa ja muuttaa peltolohkojesi rajoja – sähköinen korjaus on paperille tehtyä tarkempi.
- Täyttöohjeen selailuun ei tarvitse käyttää aikaa. Vipu-palvelu tarkistaa, että kentät on täytetty oikein.
- Vipuneuvoja-toiminto auttaa ongelmatilanteissa ja antaa hyödyllistä omaa tilaasi koskevaa tietoa.
- Virheiden määrä vähenee, koska Vipu-palvelu huomauttaa hakemuksen ristiriitaisuuksista ja virheistä

Paperisten lomakkeiden ja oppaiden tilaukset:

Jalasjärvi/Maarit Palolahti
Puh. (06) 4580 377

Kurikka/Päivi Kivelä
Puh. 044-5884727

Jalasjärvi/Kirsi Tantarimäki
Puh. (06) 4580 370

Kurikka/Mika Haapaniemi
Puh. 0400-759110

Jalasjärvi/Reijo Hämäläinen
Puh. (06) 458 0374

Kurikka/Pirjo Tammela
Puh. 0500-234441

LIITE 6 Yhteistoiminta-alueen viljelijäkirje sähköisestä tukihausta

Arvoisa viljelijä

Tässä ajankohtaista tietoa sähköisestä tukihausta ja lomake 405 sähköisen Vipu-palvelun tunnuksien hakua varten Teille, joilla ei vielä tunnuksia ole

Toivoisimme, että palauttaisitte oheisen lomakkeen täytettynä meille ja hakisitte sillä itsellenne käyttöoikeudet maatalouden sähköiseen Vipu-palveluun.

Vipu-palvelua käyttäen voitte palauttaa maatalouden EU-päätukihauksen lomakkeet sähköisesti tai valtuuttaa neuvojan/asiamiehen täyttämään ja lähettämään hakemuksen puolestanne.

Vipu-palvelussa voitte myös tarkastella tilanne tietoja, teille maksettavien tukien määriä, tukien maksatusaikatauluja sekä peruslohkojenne karttoja.

Sähköisen tukihauksen käytön edellytyksenä on, että uudet peruslohkot, peruslohkojen jaot ja yhdistämiset ovat tehtynä ennen sähköisen tukihakemuksen tekemistä.

[Uusiin vipu-tunnuksiin, uusiin perustettaviin lohkoihin ja lohkojen jakoihin/yhdistämissiin liittyvät asiakirjat tulee palauttaa maaseututoimistoon viimeistään 29.2.2012.](#)

Alla on alueemme neuvojen/avustajien yhteystietoja:

Arja Kananoja Kurikka, Jurva)	arja.kananoja@proagria.fi	040-507 0475 (Jalasjärvi,
Juha Mäkelä Kurikka, Jurva)	juha.makela@proagria.fi	0400-267 535 (Jalasjärvi,
Kirsi Mattila-Löppönen Ulla-Maija Leskinen Jalasjärvi, Kurikka, Jurva)	kirsi.mattila-lopponen@proagria.fi ulla-maija.leskinen@proagria.fi	040-594 5745 (Kurikka) 040-504 5591 (luomu
Olavi Kuja-Lipasti Auli Yli-Rahnasto Johanna Mäntyharju eläintilat)	olavi-kuja-lipasti@proagria.fi auli.yli-rahasto@proagria.fi johanna.mantyarju@proagria.fi	040-127 2420 040-526 2467 040-512 1901 (luomu- ja
Sari Vallinhovi nurmitilat)	sari.vallinhovi@proagria.fi	0400-764 217 (eläin- ja
Toni Tuomela Jurva)	toni.tuomela@proagria.fi	040-686 0559 (Kurikka,
Tiltoimisto Heino Mäkynen va, Jalasjärvi)	info@tiltoimisto-makynen.fi	450 2282 (Kurikka, Jur-
MTY Tilipalvelu Jalasjärvi Eija Mäntymäki Kurikka)	rauno@mty.fi impivara@netikka.fi	456 8900 (Jalasjärvi) 050-590 5953 (Jalasjärvi ,
Jorma Kallio Esko Markkila Leena Ristiluoma Paavo Nevala	jorma.kallio@nic.fi esko.markkila@netikka.fi	050-550 2590 (Jalasjärvi) 050-518 5636 (Kurikka) 040-721 4528 (Jurva) 0500-899 279 (Jurva)

Maire Lehtola
Kurikka, Jurva)
Erkki Latva-Koivisto
Jurva)

0400-722 988 (viljatilat
040-584 7517 (Kurikka,
Jurva)

Neuvojiin/avustajiin kannattaa olla heti yhteydessä, samalla voitte sopia esim. viljelysuunnitelman teosta, valtuuttaa neuvojan tekemään tukihakemukset ja tehdä peruslohkojen jaot/yhdistämiset.

Sähköinen asiointi **vähentää virheitä**,
helpottaa huomattavasti **hakemusten täyttöö** sekä nopeuttaa niiden käsittelyä!

Vipu-palvelun käyttöä **pääsette testaamaan** internetissä osoitteessa:

<http://tukihaku-demo.mavi.fi/index.mavi>

Varsinainen **Vipu-palvelu** löytyy osoitteesta:

<https://vipu.mavi.fi/>

Apua voitte kysyä myös meiltä täältä maaseututoimistosta!
Terveisin Jalasjärvi-Kurikka yhteistoiminta-alueen maaseututoimistojen väki



LIITE 7 Maaseutuviraston kirje tukihaun alkamisesta**TIEDOTE**

Arvoisa vastaanottaja,

Olet mukana pilotissa, jossa päätukihauksen materiaaleja ei lähetetä postitse (Hakuopas, Täyttöohjeet, esitäytetyt lomakkeet ja nautatiloilla EU:n nautaeläinpalkkioiden hakuopas). Jalasjärven, Kurikan ja Jurvan alueella 61 % eli 580 kpl viljelijöitä päätti tammikuussa lähetetyn kirjeen perusteella, ettei tarvitse hakuopasmateriaaleja postitse.

Hakuoppaaseen voit tutustua Vipu-palvelussa tai osoitteessa www.mavi.fi/hakuopas. Täyttöohjeisiin osoitteessa www.mavi.fi/tayttoohjeet ja EU:n nautaeläinpalkkioiden hakuoppaaseen osoitteessa www.mavi.fi/nautaopas. Päätukihauksen esitäytetyt lomakkeet saat Vipu-palvelusta ja tyhjinä osoitteesta www.suomi.fi/lomakkeet lomakenumrolla hakemalla.

Sähköinen tukihaku aukeaa Vipu-palvelussa (www.vipu.fi) 27.3. klo 8.00 ja haku aika päättyy 30.4. klo 23.59. Paperilomakkeet tulee palauttaa 30.4. mennessä kunnan maaseutuelinkeinoviranomaiselle.

Pilotti ei koske kaikkea keväisin lähetettävää materiaalia, joten olet voinut saada postitse esimerkiksi

- uuhitukien tai –palkkioiden materiaaleja
- kansallisten kotieläintukien materiaaleja
- LFA-sitoumukseen liittyvää materiaalia, jos LFA-sitoumuksesi on päättymässä.

Tähän kirjeeseen on koottu oppaiden, ohjeiden ja lomakkeiden ajankohtaiset asiat ja muutokset.

Kunnan maaseutuelinkeinoviranomainen neuvoo sähköisen tukihauksen käytössä. Virka-ajan ulkopuolella neuvoja antaa sähköisen tukihauksen valtakunnallinen käytöntuki, joka palvelee numerossa 020 690 888

- 27.3–15.4. välisenä aikana arkisin klo 9-18 sekä viikonloppuisin ja pyhäpäivinä klo 9-15.
- 16.-30.4.2012 arkisin klo 9-21 ja viikonloppuisin 9-15.
- 11.-15.6.2012 arkisin klo 9-21

Sähköpostilla kysymyksiä voi lähettää 27.3. alkaen osoitteeseen tukihaku@mavi.fi.

Jos tukihakumateriaalien tilaaminen on päässyt unohtumaan, jälkitilauksia voi tehdä vielä 23.3. asti (yhteystiedot alla). Mainittuun päivään mennessä tilatut materiaalit postitetaan viikkojen 13-14 aikana.

Jalasjärvi/Maarit Palolahti
Puh. (06) 4580 377

Jalasjärvi/Kirsi Tantarimäki
Puh. (06) 4580 370

Jalasjärvi/Reijo Hämäläinen
Puh. (06) 458 0374

Kurikka/Pirjo Tammela
Puh. 0500-234441

Kurikka/Päivi Kivelä
Puh. 044-5884727

Kurikka/Mika Haapaniemi
Puh. 0400-759110



HAKUOPAS Uutta tukien hakemisessa 2012

Seuraavassa muistilistassa on esitetty tukijärjestelmien ja tukiehtojen keskeisiä muutoksia vuoteen 2011 verrattuna.

Tukien hakeminen (luku 3)

- Hakuaika päättyy 30.4.2012

Perus- ja kasvulohkot (luku 4)

- Tuen hakijan on ilmoitettava, jos hänellä on hallinnassaan alle 0,05 hehtaarin lohkoja, joita ei ole ilmoitettu peruslohkolomakkeella 102A. Ilmoitukseksi riittää kohdan 3 rastittaminen peruslohkolomakkeella 102A.
- Jos maatalousmaa siirretään kokonaan pois maatalouskäytöstä, siitä on ilmoitettava peruslohkojen muutoslomakkeella 102C. Maatalouskäytöstä poistamiselle on kaksi eri vaihtoehtoa, joista tarkempia tietoja on kyseisen lomakkeen täyttöohjeessa.

Tilatuki (luku 5)

- kaikkien viljelijöiden tukioikeuksien alueellinen tasaosan arvo korottuu, uudet arvot ovat:
A-alue 249,26 €/ha
B-C1-alue 203,04 €/ha
C2-C4-alue 168,43 €/ha
- Uusi lisäosa: *Timoteilisäosa* muodostetaan vuonna 2012 niille tiloille, jotka ovat saaneet EU:n siementuotannon tukea timoteille vuosina 2007–2009. Lisäosaan oikeutetut tilat ovat saaneet erillisen ilmoituksen postitse alkuvuoden aikana.

Luonnonhaittakorvaus ja ympäristötuki lisäosineen sekä ei-tuotannollisten investointien tuki (luku 6)

- Vuonna 2007 ympäristötukisitoumuksen antaneet voivat jatkaa sitoumuksen voimassaoloaikaa kahdella vuodella rastittamalla oikean kohdan lomakkeella 101B. Tällöin tietyt lisätoimenpiteiden muutokset ovat mahdollisia lomakkeella 438.
- Uusien ympäristötukisitoumusten teko vuonna 2012 ei ole mahdollista
- Vuonna 2007 luonnonhaittakorvaussitoumuksen antaneet voivat hakea uutta viisivuotista sitoumusta (erillinen postitus) Vuonna 2012 on mahdollista hakea ympäristötuen ja luonnonhaittakorvauksen tukikelpoisuuksia tietyille aloille¹⁾
- Vuonna 2012 viherlannoitusalan voidaan ilmoittaa myös öljyretikka- ja valkosinappilajikkeilla kylvetyt alat
- Vuonna 2012 annettavista luonnonhaittakorvaussitoumuksista voi sitoumuskauden aikana poistaa lohkoja ilman tuen takaisinperintää enintään 10 % sitoumuksen vertailualasta (ensimmäisen sitoumusvuoden pinta-ala).
- Vuonna 2012 tehtävän ympäristötuen erityistukisopimuksen kohteena olevan alueen pinta-alaa voidaan vähentää sopimuskauden aikana enintään 10 prosenttia edellyttäen, että sopimuksen tekijä palauttaa sopimuksesta poistetulle alalle maksetut erityistuet. Lietelannan sijoittaminen peltoon – erityistukisopimuksen pinta-alaa voidaan vähentää enintään 10 %, maksettua erityistukea ei tarvitse palauttaa.

¹⁾ Tähän liittyvät säädökset eivät olleet Hakuoppaan mennessä painoon vielä voimassa.

Kansalliset peltotuet (luku 7)

- Perunantuotannon tuki on päättynyt.
- Kotieläintilan hehtaaritukeen ei oteta uusia tuen-hakijoita.
- Pohjoisessa hehtaaritueessa on käytössä tukiyksikkökerroin.

Muut peltoviljelyn tuet (luku 8)

- Viljelijöille ja tärkkelysperunateollisuudelle maksettavat tärkkelysperunan EU-tuet on lakkautettu vuoden 2011 lopussa. Jatkossa uusi tukimuoto on tärkkelysperunapalkkio.
- EU:n siementuotannon tukea timoteille oli mahdollista hakea viimeisen kerran vuonna 2011. Vuo-

desta 2012 alkaen timotein siementuesta muodostetaan tilatuen lisäosa. Uudesta lisäosasta on kerrottu enemmän luvussa 5 Tilatuki.

Täydentävät ehdot ja tilaneuvontajärjestelmä (luku 9)

- Maaston ominaispiirteiden säilyttämismäärä koskee alueita, jotka ovat tilatukiominaisuudeltaan peltoa tai pysyviä laitumia.
- Elintarvikkeiden ja eläinten hyvinvoinnin valvontaan on tehty joitain muutoksia (ks. liite H)

Kansallinen kotieläintuki ja maidon tuotantotuki (luku 10)

- C-alueella tuotantosidonnaisia kansallisia eläinyksikkötukia tullaan maksamaan C1-C2-alueilla enintään 700 ey, C2p-alueella enintään 500 ey, C3-alueella 300 ey ja C4-alueella 225 ey maatilaa kohti. Rajoitteen ylittävistä eläinyksiköistä maksetaan vuonna 2012 vain 50 %. Rajoite koskee nautoja (myös teurashiehoja), uuhia, kuttuja ja hevosia.
- Sika- ja siipikarjatalouden rakennemuutoskorvaus on päättynyt.

EU:n eläinpalkkiot ja eläinten hyvinvoinnin tuki (luku 11)

EU:n eläinpalkkiot

- Myös maidontuotantoon käytettävät simmental -rotuiset lehmät ovat oikeutettuja lypsylehmäpalkkiin
- Palkkiokelpoisen lypsylehmän on oltava vähintään 50 % maitorotuinen

Eläinten hyvinvoinnin tuki, uudet sitoumukset

- Perus- ja lisäehtojen tuki on noussut (lukuun ottamatta sikatilojen lisäehtoa -emakoiden ja ensikoiden tiineytys)
- Voimassa olevasta sitoumuksesta voi siirtyä uuteen sitoumukseen ilman takaisinperintää jos valitsee vähintään yhtä monta lisäehtoa kuin mitä on voimassa olevassa sitoumuksessa
- Palontorjunta- ja pelastussuunnitelma sisältyy nyt perusehtoihin. Varautumissuunnitelma, johon sisältyy palontorjunta- ja pelastussuunnitelma on yksi osa perusehtoja. Palohälyttimien hankkimista ei edellytetä.
- Perusehtoihin kuuluva eläinten terveydenhuoltosopimus on tehtävä 15.6.2012 mennessä.
- Lisäehtoja on tullut lisää. Niitä on 8 naudoille ja 8 sioille. Lisäehtojen valinnan määrässä ei ole rajoituksia.
- Jos tilalla on ympäristötuen erityistukisopimus luonnonmukaisesta kotieläintuotannosta, ei tilalle voi valita naudoille tai joutilaille emakoille ja ensikoille laidunnus- tai jaloittelu-lisäehtoja.
- Lihasioille tai vieroitetuille porsaille ei voi valita karsinoiden kuivitus -lisäehtoa jos on valinnut sikojen yhteys ulkoilmaan -lisäehdon tai sikojen virikkeiden lisääminen -lisäehdosta kestopuivutukseen tai olkiin liittyvät vaihtoehdot. Sikojen yhteys ulkoilmaan -lisäehdossa ei voi valita sikojen virikkeiden lisääminen lisäehdosta kestopuivutus- vaihtoehtoa.

Valvonta (luku 13)

- Uuden tarkkelysperunapalkkion ehdot tulevat valvottaviksi.

Tukien maksaminen (luku 14)

- Modulaation leikkausprosentti nousee 9 prosentista 10 prosenttiin tilalle maksettavien suorien tukien 5 000 euroa ylittävältä osalta ja 14 prosenttiin 300 000 euroa ylittävältä osalta.

Hamppu (Liite I)

Uusi liite hampusta

Täyttöohjeen ja lomakkeiden muutokset 2012

Maatilalomake 101A

- Täyttöohjeeseen on lisätty kohta *Viljelijätukihaku 2013*. Kohdassa pyydetään ilmoittamaan halukkuudesta saada postitse viljelijätukihaun lomakkeet, täyttöohjeet, hakuopas, nautaopas ja muutetun peruslohkokartan paperituloste vuonna 2013.

Tukihakemus 101B

- Ympäristötukisitoumuksen uusiminen kahdeksi vuodeksi ilmoitetaan vuonna 2012 lomakkeella 101B rastittamalla kohta *Ilmoitan jatkavani vuonna 2007 annetun sitoumuksen noudattamista kahdella vuodella 30.4.2014 asti*. Muutoksia vuonna 2007 valittuihin lisätoimenpiteisiin voi tässä yhteydessä tehdä lomakkeella 438.
- Lomakkeelta on poistettu vuonna 2012 päättyvät tukimuodot ja niihin liittyvät kohdat: *Tärkkelysperunan tuki, Perunantuotannon kansallinen tuki, EU:n kiloperusteinen siementuki timoteistä sekä Siika- ja siipikarjalouden rakennemuutoskorvaus*. Lomakkeella on uusi tukimuoto *Tärkkelysperunapalkkio*.

Tukihakemuksen peruslohkolomake 102A

- Lomakkeelle on lisätty kohta *3. Alle 0,05 hehtaarin rekisteröimättömät lohkot*. Kohdassa pyydetään ilmoittamaan maatalouskäytössä olevat lohkot, joiden pinta-ala on alle 0,05 hehtaaria. Ilmoittaminen koskee lohkoja, joilla ei ole peruslohkotunnusta.

Tukihakemuksen kasvulohkolomake 102B ja Ilmoitus kylvöalojen muutoksesta 117

- Pellon hallintasarakkeiden merkintätapa on muutettu kirjaimista numeroiksi. Entiset kirjainkoodit *O = omistuksessa, V = vuokrattu, kirjall., S = vuokrattu, suull.* on korvattu numeroilla *1 = omistuksessa, 2 = vuokrattu, kirjall., 3 = vuokrattu, suull.*

Peruslohkojen muutoslomake 102C

- Lomakkeelle on lisätty sarakkeet *Maankäyttölaji* ja *Tilatukiominaisuus*, joissa pyydetään ilmoittamaan peruslohkon muutoksen jälkeen voimassa olevat maankäyttölaji ja tilatukiominaisuus. Peruslohkolle tehtävistä toimenpiteistä lohkojen passivointi on jaettu kahdeksi vaihtoehdoksi. Sarakkeessa 1D pyydetään ilmoittamaan peruslohkolle tehtävä toimenpide seuraavien koodien mukaisesti: *1. Jako, 2. Yhdistäminen, 3. Uuden lohkon perustaminen, 4.a) Poistuu kokonaan maatalouskäytöstä tai 4.b) Poistuu luonnontilaan.*

Ympäristötuen lisätoimenpiteiden muutoslomake sitoumusta jatkettaessa 2012, lomake 438

- Täyttöohjeiden liitteenä on uusi lomake 438, jolla on mahdollista hakea lisätoimenpiteiden muutoksia tai lisätoimenpiteistä luopumisia. Lisätoimenpiteiden hakeminen edellyttää voimassa olevaa ympäristötukisitoumusta vuodelta 2007 ja ympäristötuen kaksivuotisen jatkositoumuksen antamista vuonna 2012

EU:n nautaeläinpalkkiot –hakuohjeet 2012

Tämä hakuohje koskee EU:n nautapalkkiota (sonnit, härät, emolehmät ja emolehmähiehot) hakevia tiloja.

Uutta 2012

- Suorien tukien modulaatioprosentit vuonna 2012 ovat 10 % 5 000 euroa ylittävältä osalta, ja 14 % 300 000 euroa ylittävältä osalta-
- Myös maidontuotantoon käytettävät simmental -rotuiset lehmät ovat oikeutettuja lypsylehmäpalkki-oon-
- Palkkiokelpoisen lypsylehmän on oltava vähintään 50 % maitorotuinen
- Maaseutuviraston lomakkeet osoitteessa www.suomi.fi/lomakkeet, lomakkeet löydät esimerkiksi hakusanalla “mavi101A”
- Vuonna 2013 EU:n nautaeläinpalkkiot –hakuohjeet lähetetään ainoastaan nautatiloille, jotka valitsevat paperisen hakuoppaan ja täyttöohjeen. Viljelijä ilmoittaa tämän vuoden 2012 tukihaun yhteydessä lomakkeella 101A