



jamk

Asiakaspalvelun kehittäminen viestinnän keinoin Kaakkois-Suomen lomituspalveluissa

Roosa Halinen

Opinnäytetyö, AMK

Toukokuu 2024

Maaseutuelinkeinojen tutkinto-ohjelma, AMK

Halinen, Roosa

Asiakaspalvelun kehittäminen viestinnän keinoin Kaakkois-Suomen lomituspalveluissa

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu, 2024, 32 sivua

Luonnonvara- ja ympäristöala. Maaseutuelinkeinojen tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

Tiivistelmä

Kaakkois-Suomen lomituspalvelut ovat saaneet viime vuosien aikana palautetta viestinnän ja asiakaspalvelun haasteista. Vuosina 2021 ja 2022 tapahtuneet paikallisyksiköiden yhteenliittymiset nostivat asiakaspalvelun ja viestinnän toimivuuden sekä tasa-arvoisuuden entistä tärkeämpään asemaan. Tutkimuksessa selvitettiin mahdollisia viestinnän ja asiakaspalvelun ongelmakohtia sekä luotiin kehitysehdotuksia mahdollisten haasteiden selvittämiseksi. Toimeksiantajana opinnäytetyössä oli Kaakkois-Suomen lomituspalvelut.

Tutkimus toteutettiin hyödyntäen laadullista ja määrällistä tutkimusmenetelmää. Opinnäytetyössä hyödynnettiin kahden jo aiemmin vuonna 2023 tehdyn kyselyn vastauksia liittyen Kaakkois-Suomen lomituspalveluiden viestintään ja asiakaspalveluun.

Kyselyiden perusteella suurimmat viestinnän haasteet koskivat hallintohenkilöstöstä lähtöisin olevaa viestintää sekä maatalousyrittäjien että maatalouslomittajien suuntaan. Maatalousyrittäjien tyytyväisyys asiakaspalveluun ja viestintään oli vaihtelevaa, osa oli todella tyytyväisiä ja osa erittäin tyytymättömiä. Maatalousyrittäjien suurimmat tyytymättömyyden kohteet asiakaspalvelussa koskivat puhelimitse tapahtuvaa viestintää. Haasteeksi koettiin myös tietokatkokset, ajankohtaisen tiedon puute ja ongelmat hallintohenkilöstön tavoitettavuudessa.

Johtopäätöksinä todettiin haasteita olevan sekä ulkoisessa että sisäisessä viestinnässä. Maatalousyrittäjien suuntaan tapahtuvassa viestinnässä kehitettävää oli etenkin tiedotuksessa liittyen lomituspäivien toteutumiseen. Sisäisessä viestinnässä kehitettävää olisi avoimuudessa, tiedon kulkemisessa, ennakoinnissa ja aktiivisuudessa.

Avainsanat (asiasanat)

Maatalouslomitus, asiakaspalvelu, viestintä, sisäinen viestintä, ulkoinen viestintä, Kaakkois-Suomen lomituspalvelut

Halinen, Roosa

Developing customer service through communication in Kaakkois-Suomen lomituspalvelut

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, May 2024, 32 pages.

Natural resources and Environment. Degree Programme in Agricultural and Rural Industries. Bachelor's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

Kaakkois-Suomen lomituspalvelut (South-East Finland stand-in services) have during the last few years gotten feedback about communication and the challenges of customer service. In years 2021 and 2022 when local units joined together, customer service, the functionality of communication and equality rose to an even more important position. Research clarified the challenges of communication and customer service, but also created development ideas to sort out the possible difficulties. Bachelor's thesis was made for Kaakkois-Suomen lomituspalvelut.

Research was accomplished by using qualitative and quantitative research methods. Thesis utilized two polls done in 2023. The polls were related to the issues of communication and customer service of Kaakkois-Suomen lomituspalvelut.

Research showed that the biggest issues in communication were about administrative staffs communication towards agricultural entrepreneurs and agricultural stand-in's. Agricultural entrepreneurs weren't satisfied with customer service and communication coming from administration. Some were truly pleased and other dissatisfied. The biggest issues that everyone had with customer service was communication that was happening by phone. Challenges were mostly about lack of information, lack of current knowledge and the problems with accessibility of administration staff.

In conclusion, the challenges were in internal and external communication. For agricultural entrepreneurs the biggest issue was lack of information about upcoming stand in days. Internal communications development target was toward openness, information flow, anticipation and activity.

Keywords/tags (subjects)

farm relief, customer service, communication, internal communication, external communication

Sisältö

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Johdanto | 6 |
| 2 | Maatalousyrittäjän lomituspalvelut | 7 |
| 2.1 | Vuosiloma..... | 7 |
| 2.2 | Sijaisapu..... | 8 |
| 2.3 | Kaakkois-Suomen lomituspalvelut | 8 |
| 3 | Viestintä..... | 9 |
| 3.1 | Sisäinen viestintä..... | 9 |
| 3.2 | Ulkoinen viestintä..... | 10 |
| 3.2.1 | Mikkelin kaupungin viestintä..... | 10 |
| 3.3 | Nonverbaalinen viestintä | 11 |
| 3.4 | Salassapitovelvollisuus..... | 12 |
| 4 | Vuorovaikutus | 12 |
| 4.1 | Vuorovaikutuksen parantaminen | 13 |
| 5 | Tutkimusasetelma | 14 |
| 6 | Tutkimustulokset..... | 15 |
| 6.1 | Tyytyväisyys Kaakkois-Suomen lomituspalveluihin | 15 |
| 6.1.1 | Hallinto henkilöstön tyytyväisyys | 15 |
| 6.1.2 | Lomittajien tyytyväisyys | 17 |
| 6.1.3 | Yrittäjien tyytyväisyys | 18 |
| 6.2 | Kehittämiskohteita | 21 |
| 6.3 | Yrittäjien vapaa sana | 22 |
| 7 | Johtopäätökset..... | 23 |
| 7.1 | Kehittämisehdotukset | 24 |
| 8 | Pohdinta..... | 26 |
| 8.1 | Jatkotutkimus | 27 |
| 8.2 | Luotettavuus | 28 |
| | Lähteet | 30 |

Kuviot

| | | |
|---------|--|----|
| Kuvio 1 | Yhteistyöhön tyytyväisyys hallinnolla lomittajia kohtaan..... | 16 |
| Kuvio 2 | Yhteistyöhön tyytyväisyys hallinnolla yrittäjiä kohtaan..... | 16 |
| Kuvio 3 | Yhteistyöhön tyytyväisyys lomittajilla hallintoa kohtaan. | 17 |
| Kuvio 4 | Yhteistyöhön tyytyväisyys lomittajilla yrittäjiä kohtaan. | 18 |

| | |
|---|----|
| Kuvio 5 Yhteistyöhön tyytyväisyys yrittäjillä hallintoa kohtaan. | 19 |
| Kuvio 6 Yhteistyöhön tyytyväisyys yrittäjillä lomittajia kohtaan. | 19 |
| Kuvio 7 Yrittäjien tyytyväisyys asiakaspalvelunumeroon. | 20 |
| Kuvio 8 Yrittäjien tyytyväisyys hallintohenkilöstön asiakaspalveluun..... | 21 |

1 Johdanto

Maailmanlaajuisesti ainutlaatuinen lakisääteinen maatalouslomitusjärjestelmä täyttää 1.4.2024 jo 50-vuotta. Maatalouslomituksen tarkoituksena on taata maatalousyrittäjälle sijainen 26-vuosilomapäivän tai sairasloman ajaksi. Järjestelmä on aikoinaan syntynyt karjatilojen emäntien toiveesta vapaapäiviin raskaasta ja sitovasta karjanhoitotyöstä. Nykyisinkin lomitus parantaa maatalousyrittäjien jaksamista ja samalla turvaa huoltovarmuutta. (Lomitus maatalousyrittäjän tukena jo 50 vuoden ajan 2024.)

Maatalouslomituksessa on viime vuosina tapahtunut paikallisyksiköiden yhdistymisiä. Kaakkois-Suomen alueella ensimmäinen yhdistyminen tapahtui 2021, kun Savitaipale liittyi Mikkelin yksikköön ja toinen yhdistyminen 2022, kun samaan yksikköön liittyivät Parikkalan ja Rantasalmen paikallisyksiköt. (Yhdistymisiä maatalouden eteläisten lomitussyksiköiden alueella 2022.) Yhdistymiset ovat johtaneet maantieteellisesti laajempiin paikallisyksiköihin, jonka vuoksi viestiminen kaukana toisistaan olevien ihmisten välillä on entistä tärkeämpää.

Kaakkois-Suomen lomituspalveluiden alueella on ilmennyt haasteita viestinnän ja asiakaspalvelun osalta. Viestinnän haasteet voivat lomituksessa johtaa vakaviin ongelmiin kuten helmikuun lopulla 2024 tapahtunut tilanne, jossa Kaakkois-Suomen lomituspalveluiden hallinto unohti ilmoittaa maatalousyrittäjälle lomittajan estyneen saapumasta tilalle. Pahimmassa tapauksessa viestintäkatkos olisi voinut johtaa siihen, että lypsykarja olisi ollut viiden päivän ajan ilman hoitajaa. (Hämäläinen, Albert & Paunonen 2024.)

Tämä opinnäytetyö tarkastelee, kuinka Kaakkois-Suomen lomituspalvelut voisivat vähentää viestinnän ja asiakaspalvelun heikkouksista johtuvia aiemmin kuvatun tilanteen kaltaisia vaaratilanteita. Samalla tuodaan Kaakkois-Suomen lomituspalvelujen henkilöstölle tietoisuutta oikeanlaisen viestinnän tärkeydestä, kehitetään organisaation viestintää, asiakaspalvelua ja kartoitetaan viestinnän sekä asiakaspalvelun haasteita.

2 Maatalousyrittäjän lomituspalvelut

Kotieläintuotantoa harjoittavalle maatalousyrittäjälle järjestetään lomituspalveluiden avulla mahdollisuus vuosilomaan ja sijaiseen yrittäjän sairastumisen ajaksi. Lomituspalveluiden tarkoituksena on auttaa maatalousyrittäjien jaksamista sitovassa kotieläinten hoitotyössä. (Maatalousyrittäjän lomituspalvelut, 2022.)

Maatalousyrittäjä on oikeutettu lomituspalveluihin, kun hänellä on voimassa oleva maatalousyrittäjän eläkelain mukainen vakuutus. Yrittäjän tulee työskennellä itse päivittäin kotieläinten pakollisissa hoitotoissa. Jos yrittäjä saa vanhuuseläkettä, täyttä työttömyyseläkettä, työraueläkettä tai tapaturmaeläkettä yli 60 prosentin työkyvyn alenemiseen, ei hän ole oikeutettu lomituspalveluihin. Lomitusajankohtana tilalla tulee olla vähintään kuusi eläinyksikköä. Yksi kotieläinyksikkö on esimerkiksi yksi lehmä, neljä emolehmää, kaksi hevosta, kolme emakkoa porsaineen, kymmenen yli puolen vuoden ikäistä lammasta, sata siipikarjaeläintä tai tuhat broileria. (Kuka voi saada lomituspalveluja? 2021.)

Paikallishallinnon järjestämisestä vastaa Maatalousyrittäjien eläkelaitos Mela. Paikallisyksikkönä puolestaan toimii eläkelaitos tai kunta, jonka tehtävänä on järjestää lomituspalveluja palveluksensa olevia maatalouslomittajia hyödyntäen tai ostamalla palvelun julkiselta ja yksityiseltä palvelun tuottajalta. (L 20.12.1996/1231, 12 §, 15 §.) Maatalousyrittäjälle tarjotaan kolmenlaista lomitusta, vuosilomaa, maksullista lomitusta ja sijaisapua (Maatalousyrittäjän lomituspalvelut, 2022). Maksullista lomitusta voi saada ainoastaan silloin, jos vuosilomien ja sijaisapujen jälkeen on lomittajia vapaana. Tuettua maksullista lomitusta voi saada enintään 120 tuntia kalenterivuodessa ja täysin maksullista voi ostaa myös henkilö, jolla ei ole muutoin lomaoikeutta. (Maksullinen lomitusta, 2020.)

2.1 Vuosiloma

Maatalousyrittäjällä on mahdollista saada kalenterivuoden aikana 26 vuosilomapäivää (L 20.12.1996/1231, 6 §). Päiviin saa sisältyä enintään kolme sunnuntaita tai juhlapyhää (L 20.12.1996/1231, 17 §). Vuosilomaa on mahdollista saada yrittäjän ollessa päätoiminen eli hänen työpanoksensa on lomitusajankohtana ja puolen vuoden ajan sitä ennen ollut vähintään yhtä suuri

kuin maatalouden ulkopuolisen toiminnan työosuus. Jos maatalousyrittäjälle maksetaan lomitusaikajakohtana työttömyysturvalain työttömyysetuutta, ei häntä pidetä päätoimisena eikä hänellä ole silloin oikeutta vuosilomaan. (L 20.12.1996/1231, 4 §.)

Jos maatalouden yrityksessä työskentelevien maatalousyrittäjien yhteenlaskettu työaika on enintään yhdeksän tuntia, yrittäjien on pidettävä vuosilomastaan vähintään 20 päivää samanaikaisesti. Sama koskee maatalousyrityksiä, joissa on alle 20 kotieläinyksikköä. Näissä tapauksissa ajatellaan toiminnan jatkuvan turvautusti yhden maatalouslomittajan työpanoksella. (L 20.12.1996/1231, 17 §.) Työaika lasketaan huomioiden yrityksen kotieläinten määrä, tuotantomenetelmät ja olosuhteet. Jokaiselle tilalla kotieläinten kanssa työskentelevälle lasketaan prosentuaalinen työosuus tilan kokonaistyöajasta. Työosuutta voidaan kalenterivuoden aikana muuttaa ainoastaan maatalousyrittäjän pyynnöstä ja painavasta syystä. (L 20.12.1996/1231, 8 §.)

2.2 Sijaisapu

Lomaoikeutetun maatalousyrittäjän on mahdollista saada sijaisapua sairauden tai tapaturman työkyvyttömyyden vuoksi enintään kaksikymmentä päivää kalenterivuoden aikana. Muita sijaisapuun oikeuttavia syitä ovat kuntoutus, työkykyä ylläpitävään toimintaan osallistuminen, sairaan lapsen hoitaminen, raskaus, synnytys ja alle kolmevuotiaan lapsen hoitaminen. Muita syitä ovat asepalvelus, kertausharjoitukseen osallistuminen, läheisen hautajaiset ja kuolema sekä yritystoiminnan järjesteleminen. (L 20.12.1996/1231, 7 §.)

2.3 Kaakkois-Suomen lomituspalvelut

Kaakkois-Suomen lomituspalvelut on Etelä-Savon ja Etelä-Karjalan alueella toimiva lomituspalveluiden paikallisyksikkö. Yksikkö toimii kahdenkymmenen yhden kunnan alueella ja toimistoja on neljällä paikkakunnalla Parikkalassa, Savitaipaleella, Juvalla ja Mikkelissä, josta pääasiassa hallinoidaan koko aluetta. Maatalouslomittajia yksikkö työllistää noin 120 ja vuonna 2023 alueella oli lomituspalveluihin oikeutettuja maatalousyrittäjiä reilut 810. (Lomituspalvelut, n.d.)

Vuoden 2022 alussa aloitti neljä uutta lomituspalveluyksikköä, joista yksi oli uusi Kaakkois-Suomen lomituspalvelut. Mikkelin paikallisyksikköön yhdistyi Parikkalan ja Rantasalmen paikallisyksiköt. Yh-

distyminen oli osa Maatalousyrittäjien eläkelaitoksen tukihanketta, jossa oli tarkoituksena yhdenmukaistaa lomituksen toimintaa valtakunnallisella tasolla. Hankkeessa tuettiin hallintohenkilöstöä yhdistymiseen liittyvissä käytännön haasteissa kuten monipaikkaisuudessa ja hybridijohtajuudessa. (Uudet lomituksen paikallisyksiköt aloittavat 1.1.2022, 2021.) Savitaipaleen paikallisyksikkö liittyi Mikkelin yksikköön vuotta aiemmin vuoden 2021 alussa (Ala-Siurua, 2021).

3 Viestintä

Viestintä on tiedon ja viestien välittämistä ja jakamista, mutta myös vuorovaikuttamista, ennakkointia ja toisen henkilön kohtaamista. Samalla viestimällä selvennetään, taustoitetaan ja muokataan asioita ymmärrettävään muotoon. Viestintää tapahtuu aktiivisesti moneen eri suuntaan viestien muodossa. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti, 2013, s. 6.)

3.1 Sisäinen viestintä

Sisäisestä viestinnästä voidaan käyttää myös nimitystä työyhteisöviestintä tai henkilöviestintä (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti, 2013, s. 6). Takala (n.d.) kuvaa sisäisen viestinnän olevan organisaation omaa viestintää, jossa viestintä tapahtuu henkilöstön kesken. Sisäinen viestintä on pohja organisaation toiminnalle, koska se rakentaa, kehittää ja ylläpitää työyhteisöä. Toimiva sisäinen viestintä parantaa tyytyväisyyttä, tehostaa henkilöstön työskentelyä ja vaikuttaa sairaspöissaoloihin sekä henkilöstön pysyvyyteen organisaatiossa. (Asikainen, 2020.)

Oikein hoidettuna sisäinen viestintä lisää henkilöstön tietoa ja tietoisuutta, parantaa yhteenkuuluvuutta, herättää halun osallistua, edistää tasa-arvoa ja vuorovaikutusta, parantaa avoimuutta, vähentää epävarmuutta, luo turvaa ja parantaa motivaatiota. Esihenkilöillä on suuri merkitys oikeanlaisen avoimen ja vuorovaikutteisen viestintäkulttuurin luomisessa. Kuitenkin toimivan sisäisen viestinnän luominen on koko työyhteisön vastuulla. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti, 2013, s. 7 & 10.) Mitä enemmän organisaatiossa on henkilöstöä, sitä tärkeämpää sisäinen viestintä on. On tärkeää jakaa vastuuta ja tietoa siitä kenelle mikäkin asia kerrotaan, kuka tiedottaa mistäkin asiasta ja tarkat ajankohdat erilaisten asioiden tiedotukselle. On myös hyvä luoda pelisäännöt siihen, millaisia viestinnän kanavia ja välineitä sisäisessä viestinnässä käytetään. (Takala, n.d.)

Viestintä ja henkilöjohtaminen liittyvät merkittävästi toisiinsa. Esihenkilöt ovat työnantajan edustajia ja he luovat motivaatiota, sitoutumista, luottamusta ja synnyttävät mielikuvia omaan organisaatioonsa liittyen. Esihenkilöiden viestintätaidot ovat ratkaisevassa osassa ulkoisessa viestinnässä, koska he luovat organisaatiosta ja työnantajasta kuvaa ulkopuolelle. Esihenkilön toiminta vuorovaikutustilanteissa vaikuttaa henkilöstön työmotivaatioon ja siihen koetaanko päämäärät yhteiseksi vai ainoastaan johtoportaan päämääräksi. Lähestyttävyyys ja tavoitettavuus ovat esihenkilön työssä vuorovaikutuksellisesti eduksi. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti, 2013, s. 11-13.)

3.2 Ulkoinen viestintä

Ulkoinen viestintä on viestintää organisaation ja ulkoisten toimijoiden kuten asiakkaiden, median ja yleisön välillä. Tavoitteena on luoda menestyvä suhde organisaation ja viestinnän kohteen kuten asiakkaan välillä, jolloin kaikkien lähetettyjen ja viestien tulee olla tarkasti mietittyjä. Viestinnällä luodaan kuvaa organisaatiosta sekä samalla jaetaan tietoa kehityksestä, tuotteista tai palveluista ja muutoksista toimintaympäristössä. Hyvällä ulkoisella viestinnällä saadaan aikaan tunneside, jolloin asiakkaat tuntevat yhteenkuuluvuutta yrityksen tai organisaation kanssa. (External communications, n.d.)

Tiedotusvälineille lähetettävät tiedotteet ovat myös osa ulkoista viestintää kuten myös sosiaalisesta mediasta ostettava mainosnäkyvyys. Virallinen tiedottaminen, asiakaskirjeet, somepäivitykset ja organisaation verkkosivujen ylläpitäminen kuuluvat yhtä lailla ulkoiseen viestintään. Asiakaspalveluun liittyvät tilanteet kuten asiakkaalle soittaminen, sähköpostin laittaminen ja asiakkaan tapaaminen ovat niin ikään tärkeä osa ulospäin tapahtuvaa viestintää. (Takala, n.d.)

3.2.1 Mikkelin kaupungin viestintä

Mikkelin kaupungin viestinnän tulee tukea kaupungin strategiaa ja strategian viestintää. Strategiaassa ja siten myös viestinnässä tuodaan esiin hyvää elämää, yrittäjyyttä, osaamista ja kestäväää kasvua. Kaupungin viestinnän tulee olla suunnitelmallista ja yhdenvertaista. Käytettävän kielen tulee olla selkeää ja helposti ymmärrettävää. Myös laki velvoittaa ottamaan huomioon kaikki yhteisöt kuten kuulovammaiset ja eri ikä- ja kieliryhmät. (Viestinnän käsikirja 2018-2021, 2018.)

Mikkelin kaupungin viestintä jaetaan viiteen osa-alueeseen, joista kolme koskettaa lomituspalveluiden toimintaa. Asukas- ja palveluviestinnässä tuotetaan sisältöä sosiaaliseen mediaan ja luodaan vuorovaikutusta, jonka kohderyhmänä ovat yritykset, yhdistykset ja media. Media- ja sidosryhmäviestinnässä työkaluina toimivat tiedotustilaisuudet, tiedotteet ja viestintä toimijoille. Kyseisen viestinnän ideana on parantaa yhteistyötä median ja erilaisten sidosryhmien suuntaan. (Viestinnän käsikirja, 2018-2021, 2018.)

Työyhteisöviestintää tapahtuu nimensä mukaan työyhteisössä ja toteutuksena ovat uutiskirjeet, esihenkilöinfot, viestintäyhdyshenkilöt ja kaupungin oman Helmi-intran hyödyntäminen. Viestinnässä halutaan tavoittaa myös ne työntekijät, jotka eivät käytä tietokonetta päivittäin. Sitoutetaan työntekijöitä työyhteisöön ja vahvistetaan esihenkilöiden viestintävastuuta. Tiivistetään yhteistyötä viestintäyhdyshenkilöstön välillä ja jaetaan aktiivisesti tietoa. (Viestinnän käsikirja 2018-2021, 2018.)

3.3 Nonverbaalinen viestintä

Nonverbaalinen eli sanaton viestintä tarkoittaa eleitä, ilmeitä ja katseita, jotka voivat tukea sanallista viestintää tai vaihtoehtoisesti kokonaan kumota sanallisen viestinnän merkityksen. Ihminen viestii sanattomasti sekä tiedostaen että tiedostamatta. Luontaiset reaktiot vaikuttavat sanattomaan viestintään ja tekevät samalla viestinnästä haastavampaa. Sanallisen ja sanattoman viestinnän ristiriitatilanteissa uskotaan useammin sanatonta viestintää. Sanatonta viestintää on mahdollista tulkita eri tavalla esimerkiksi kulttuurierojen vuoksi. (Sanallinen ja sanaton viestintä, n.d.)

Sanaton viestintä koostuu muustakin kuin kehon kielestä ja ilmeistä. Viestintä jaetaan neljään osa-alueeseen. Kinesiikka koostuu eleistä, ilmeistä, katseista, liikkeistä ja asennoista. Proksemiikkaa on välimatka ja tilankäyttö, mitä ilmentää esimerkiksi istumajärjestys tai etäisyydet toisiin henkilöihin. Puheessa painotukset ja äänenvoimakkuus kuuluvat äänen ominaisuuksiin. Myös kosketukset kuten kättely tai halaaminen kuuluvat sanattomaan viestintään. (Sanallinen ja sanaton viestintä, n.d.)

3.4 Salassapitovelvollisuus

Paikallisyksiköitä eli maatalouslomittajia sekä hallintoa sitoo salassapitovelvollisuus liittyen henkilön taloudelliseen asemaan, henkilökohtaisiin oloihin, terveydentilaan tai yrityksen liike- tai ammattisalaisuuteen (Lomitusopas, 2019). Lomittaja tai hallinnossa työskentelevä ei saa kertoa kenellekään kolmannella osapuolelle esimerkiksi yrittäjän sijaisavun syytä tai maatalouslomittajan tai hallinnon henkilöstön jäsenen sairaslomasta.

Salassa pidettävää dokumenttia ei saa millään tavalla näyttää tai luovuttaa kolmannelle osapuolelle, jolle käsiteltävä asia ei kuulu. Tietoa ei saa myöskään käyttää omaksi hyödyksi tai toisen vahingoksi. Asiakirjaa tarkastellessa on pidettävä huoli, ettei kukaan sivullinen edes vahingossa näe tai kuule mitään salassa pidettäviä tietoja. Salassapitovelvoite jatkuu työsuhteen päätyttyä. (Lomitusopas, 2019.)

Tiedon fyysinen olomuoto ei vaikuta salassapitovelvollisuuteen. Salassa pidettäviä tietoja voi olla yrittäjän tekemissä hakemuksissa, lisäselvityksissä ja tietokannoissa kuten lomitusnetissä. Myös suullisiin tietoihin kuten puhelinkeskusteluihin tai kasvokkain käytyihin keskusteluihin voi liittyä salassapitovelvollisuus. Euroopan Unioni on antanut suuntaviivoja siihen, millaisia asiakirjoja tulee julkaista maa- ja metsätalouden valtiontukiin liittyen. Nämä asiakirjat eivät kuulu salassapitovelvoitteen piiriin. (Lomitusopas, 2019.)

4 Vuorovaikutus

Vuorovaikutusta tapahtuu ihmisten välisessä viestinnässä ja tarkoituksena on välittää jokin sanoma eli vuorovaikutus on sanallista ja sanatonta viestintää. Vuorovaikutuksessa vaihdetaan, luodaan, tulkitaan ja reagoidaan viesteihin. Kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa viesti voi olla sanojen lisäksi puhetta tai hiljaisuutta, ilmeitä, eleitä tai äänenkäyttöä. Viestien vastaanottaminen onkin sekä kuuntelua että sanattomien viestien havainnointia. (Isotalus & Rajalahti, 2017.) Viestin välittyminen puolestaan riippuu useasta tekijästä kuten asianyhteys, tulkintatapa, kulttuuri ja osapuolten tavoitteet (Vuorovaikutustaidot n.d.).

Koska ihmisten välillä tapahtuu jatkuvasti vuorovaikutusta, on sillä suuri vaikutus myös työelämässä. Kamensky (2015) nostaa esiin organisaatorakenteen vaikutuksen vuorovaikutukseen ihmisten sekä asioiden välillä. Rakenne vaikuttaa henkilöstön tapaan toteuttaa ja luoda organisaation strategiaa. (Kamensky 2015.) Myös Kuusela (2013) nostaa esiin vuorovaikutuksen työpaikoilla ja etenkin kohtaamisten merkityksen. Kohtaamiset kertovat työyhteisön jäsenten välisistä suhteista ja vaikuttava siihen, miten työntekijä näkee itsensä ja roolinsa yhteisössä. Kohtaamisissa tapahtuva vuorovaikutus vaikuttaa ilmapiiriin, työntekoon ja saataviin tuloksiin. (Kuusela 2013.)

4.1 Vuorovaikutuksen parantaminen

Omaa vuorovaikutusta ja viestintää on mahdollista kehittää ja oppia työtä tehden ja kokemusta keräten. Osaaminen koostuu motivaatiosta, tiedosta ja taidosta. Henkilöllä tulee olla tietoa esimerkiksi siitä kuinka erilainen palaute vaikuttaa ihmisiin, minkä vuoksi ihmiset eivät aina ymmärrä toisiaan ja miten kuuntelemista voi parantaa. Motivaatio puolestaan vaikuttaa asenteeseen ja antaa mahdollisuuden toimia vuorovaikutustilanteessa oikeaksi tietämällään tavalla toisia loukkaamatta. (Isotalus & Rajalahti, 2017.) Vuorovaikutustaidot ovat suurempi kokonaisuus, joka on nousut suosittumaksi teemaksi, kun on ymmärretty, ettei kukaan pärjää yksin ja vuorovaikutuksesta on tullut entistä tärkeämpää (Kamensky 2015).

Vuorovaikutustaidot koostuvat useammasta elementistä, joista ensimmäinen on itsensä tunteminen, jota voidaan kehittää erilaisten analyysien kuten SWOT-analyysin avulla. Toisena elementtinä on ihmisten tunteminen ja tilannetaju, jossa on tärkeää tuntea keskustelukumppani ja hänen osaamisensa mahdollisimman hyvin. Kolmantena elementtinä on ihmisiin ja asioihin kiintyminen, jonka avulla vuorovaikutuksesta saadaan kunnioittavaa. Taitoihin kuuluu myös kyky ilmaista itseään, kuunnella toisia ja kyselemisen taito, jotta vuorovaikutustilanne kehittyy. Vuorovaikutustaitoina pidetään myös keskittymistä, empaattisuutta, sitkeyttä ja tervettä itsetuntoa sekä nöyryyttä. (Kamensky 2015.)

Vuorovaikutustaidot ovat henkilökohtaisia vuorovaikutustaitoja (Kamensky 2015), joiden lisäksi hyvää vuorovaikutusta lisää vastavuoroisuus eli reagointi toisen viesteihin. Reagointi voi olla esimerkiksi palautteen antoa kannustaen, mikä näyttää toiselle kiinnostusta ja läsnäoloa. Avoimuus

poistaa vuorovaikutuksesta epävarmuuden ja välinpitämättömyyden. Vuorovaikutusta edistää lisäksi se, että viestijä allekirjoittaa oman viestintä eli kohdellaan toisia niin kuin halutaan itseään kohdeltavan. (Rinne kangas, n.d).

Huonoa vuorovaikutusta puolestaan on esimerkiksi yksinpuhelu, jossa toinen puolustelee omaa kantansa ilman kunnollista vuoropuhelua. Yksinpuhelua on myös silloin kuin kaikki vuorovaikuttavat osapuolet ajavat ainoastaan omaa mielipidettään eivätkä kysy toisten näkemyksiä. Työyhteisön keskustelujen haasteeksi voi nousta osapuolten erilaiset odotukset ja tavoitteet. (Kuusela, 2013). Muita vuorovaikutukselle haitallisia asioita ovat voimakas ennakoasenne, yleistäminen tai syytelyyn sortuminen, vastuun siirtäminen toisille, kiinnostuksen puute ja kiire (Vuorovaikutustaidot n.d).

5 Tutkimusasetelma

Laadullisen tutkimusotteen perustana on tulkinta. Yhteistä useimmille laadullisille tutkimuksille on mielenkiinto ihmisten kokemuksista tai käsityksistä liittyen tutkittuun asiaan. Määrällinen tutkimuksen perustana on puolestaan numeraalinen analysointi. Tutkimusotteena määrällistä käytetään tilanteissa, joissa halutaan ymmärtää ihmisten kokemusten ja käsitysten jakaumaa suhteessa ihmisten määrään. Saatua jakaumaa voidaan tulkita ja ymmärtää numerotietojen avulla sekä rakentaa syy-seuraussuhteita saadun tiedon perusteella. (Vilkkä, 2021.)

Opinnäytetyö toteutettiin hyödyntämällä Kaakkois-Suomen lomituspalveluiden tuottamaa asiakas-tyytyväisyyteen liittyvää kyselyä ja Väliä Viljelijästä -hankkeen luomaa kyselyä koko henkilöstölle. Aineisto työhön saatiin siis suoraan toimeksiantajalta. Kyselyissä yhdistyy laadullinen ja määrällinen tutkimusote, koska kummassakin kyselyssä oli avoin kysymys, johon vastaajalla oli mahdollisuus kirjoittaa ja lisäksi kyselyissä oli useampia monivalintaan perustuvia kysymyksiä, joista saatiin määrään perustuvaa tietoa.

Lähtökohtana tutkimukselle oli Kaakkois-Suomen lomituspalveluiden halu kehittää asiakaspalvelua ja viestintää saatujen palautteiden perusteella. Samalla haluttiin saada aikaan laadukkaampaa sekä yhdenmukaisempaa asiakaspalvelua ja henkilöstölle lisää tietoa oikeanlaisesta viestinnästä.

Tämän perusteella tutkimuskysymyksiä muodostui kaksi kappaletta. Miten viestinnän keinoin saadaan parannettua asiakaspalvelua Kaakkois-Suomen lomituspalveluissa? Mitä kehitettävää Kaakkois-Suomen lomituspalveluiden viestinnässä mahdollisesti on?

6 Tutkimustulokset

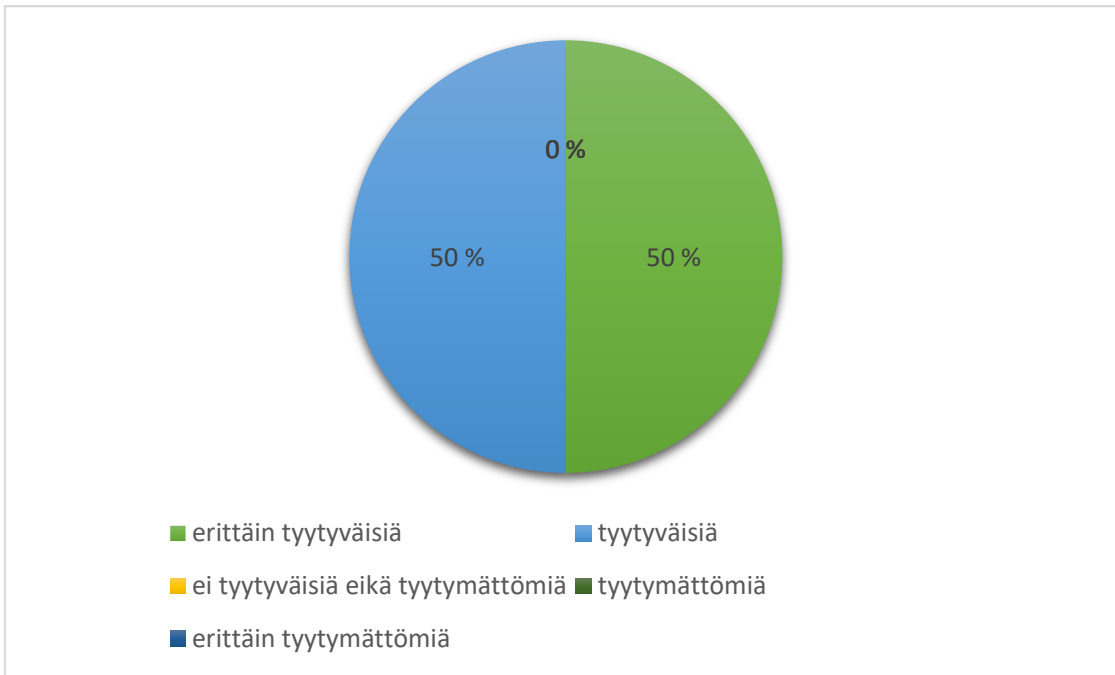
Koko Kaakkois-Suomen lomituspalveluiden henkilöstölle ja asiakkaille eli maatalouslomittajille, hallintohenkilöstölle ja maatalousyrittäjille suunnatussa kyselyssä vastaajia oli yhteensä 206. Vastaajista 16 kuului hallintoon, mikä tuotti hallintohenkilöstön vastausprosentiksi täyden 100 prosenttia. Lomittajista kyselyyn vastasi 32 prosenttia eli 38 lomittajaa. Yrittäjistä kyselyyn vastasi 19 prosenttia eli yhteensä 152. (Pulssikysely, 2023.)

Asiakastyytyväisyyskyselyssä vastaajia oli 238 maatalousyrittäjää eli vajaa 30 prosenttia kaikista lomituspalvelualueen maatalousyrittäjistä. Vastaajista 73 prosentilla maidontuotanto oli päätuotantomuotona, 22 prosentilla naudanlihantuotanto ja 3 prosentilla lammastalous. Lisäksi oli joukko muita eläintiloja. (Asiakastyytyväisyyskysely, 2023.)

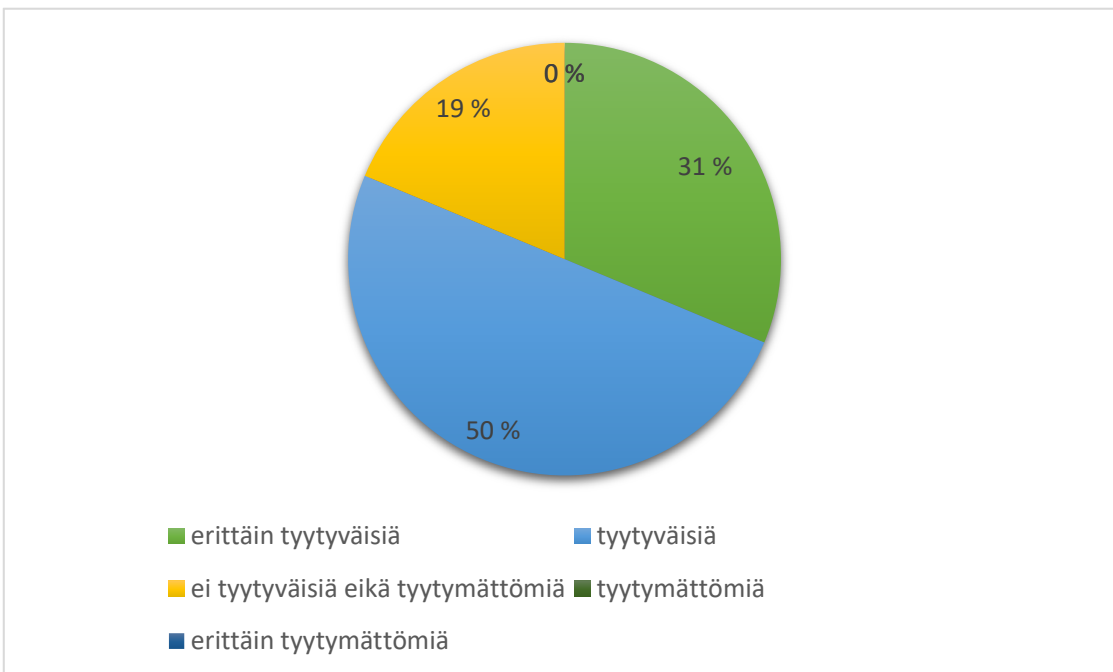
6.1 Tyytyväisyys Kaakkois-Suomen lomituspalveluihin

6.1.1 Hallintohenkilöstön tyytyväisyys

Kaakkois-Suomen lomituspalveluiden henkilöstölle teetetyssä Pulssikyselyssä selvitettiin hallintohenkilöstön, maatalouslomittajien ja maatalousyrittäjien yhteistyön toimivuutta suhteessa toisiinsa. Hallintohenkilöstöstä kaikki olivat tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä hallinnon ja lomittajien väliseen yhteistyöhön (ks. kuvio 1). Hallinnon ja yrittäjien väliseen yhteistyöhön oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 81 prosenttia hallinnon henkilöstöstä (ks. kuvio 2). Loput jäivät keskivaiheille eli he eivät olleet tyytyväisiä tai tyytymättömiä. (Pulssikysely, 2023.)



Kuvio 1 Yhteistyöhön tyytyväisyys hallinnolla lomittajia kohtaan.



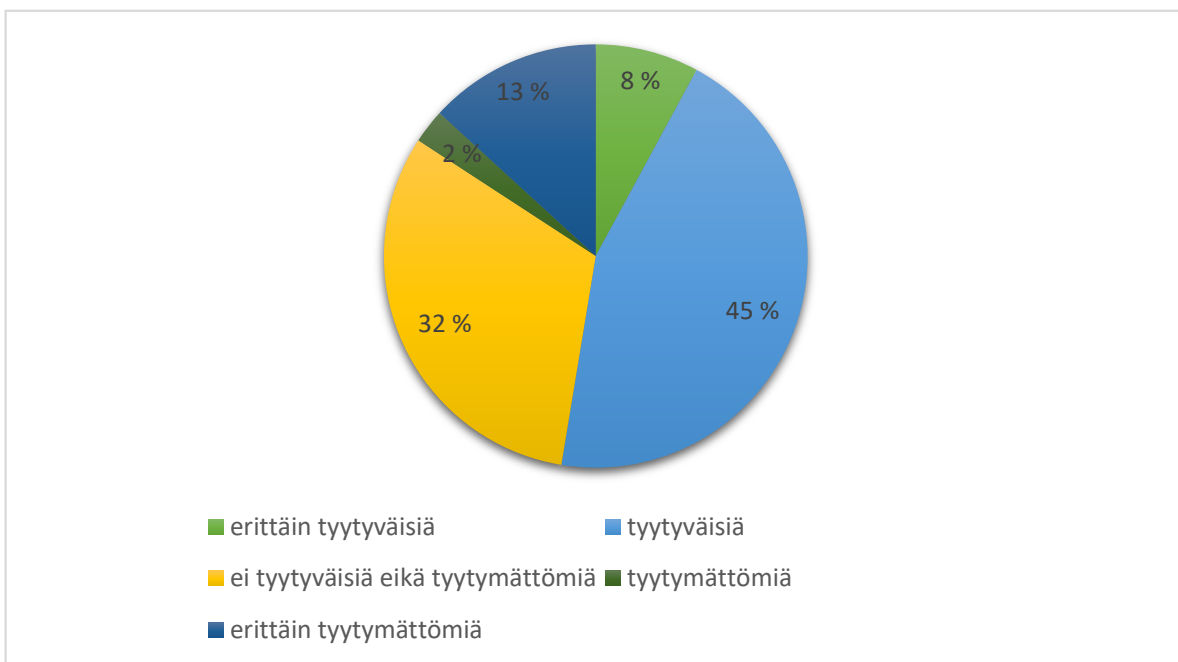
Kuvio 2 Yhteistyöhön tyytyväisyys hallinnolla yrittäjiä kohtaan.

Hallinnon henkilöstöstä 31 prosenttia oli tyytyväisiä työyhteisöön, josta esiin nostettiin hyvä ilma-
piiri ja vertaistuki. Samoin 31 prosenttia hallintohenkilöstöstä oli tyytyväisiä erilaisten asiakkaiden

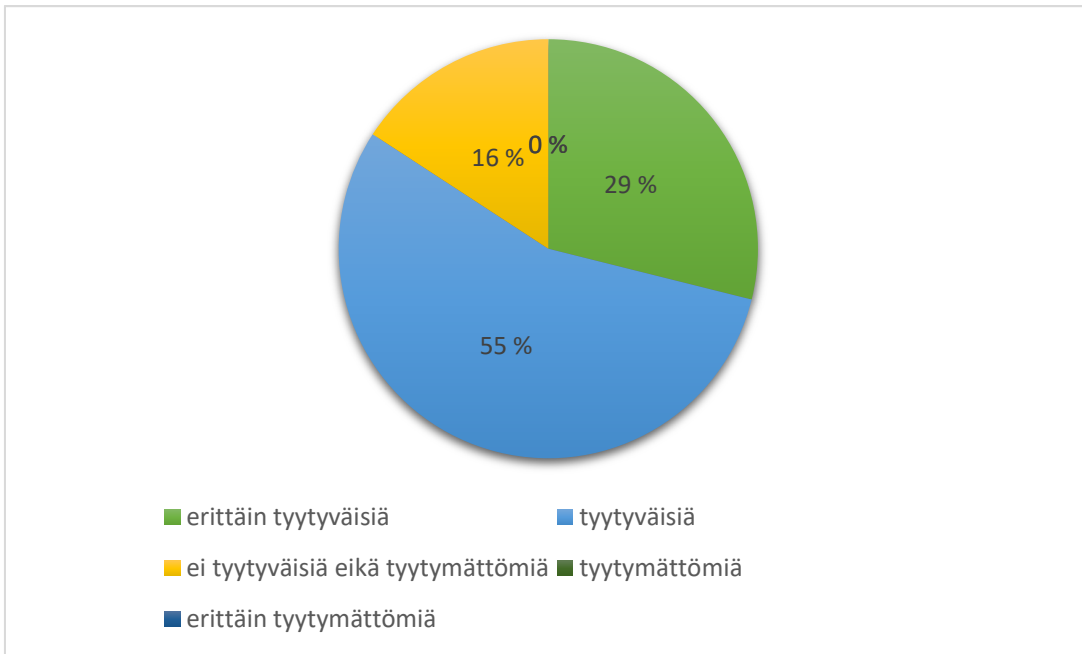
kanssa työskentelyyn eli maatalousyrittäjien kanssa toimimiseen. Tyytymättömyyttä herätti työmäärä 25 prosentilla henkilöstöstä, toimintakäytäntöjen noudattamatta jättäminen ja käytäntöjen epäyhtenäisyys 25 prosentilla henkilöstöstä sekä työyhteisön ilmapiiri ja vuorovaikutuksen toimimattomuus 31 prosentilla henkilöstöstä. (Pulssikysely, 2023.)

6.1.2 Lomittajien tyytyväisyys

Lomittajista tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä yhteistyöhön hallintohenkilöstön kanssa oli 53 prosenttia (ks. kuvio 3). Keskivaiheille jäi 32 prosenttia lomittajista ja tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä yhteistyöhön oli 15 prosenttia, joista 13 prosenttia oli erittäin tyytymättömiä. Yrittäjien kanssa tapahtuvaan yhteistyöhön lomittajista tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä oli 84 prosenttia (ks. kuvio 4). (Pulssikysely, 2023.)



Kuvio 3 Yhteistyöhön tyytyväisyys lomittajilla hallintoa kohtaan.

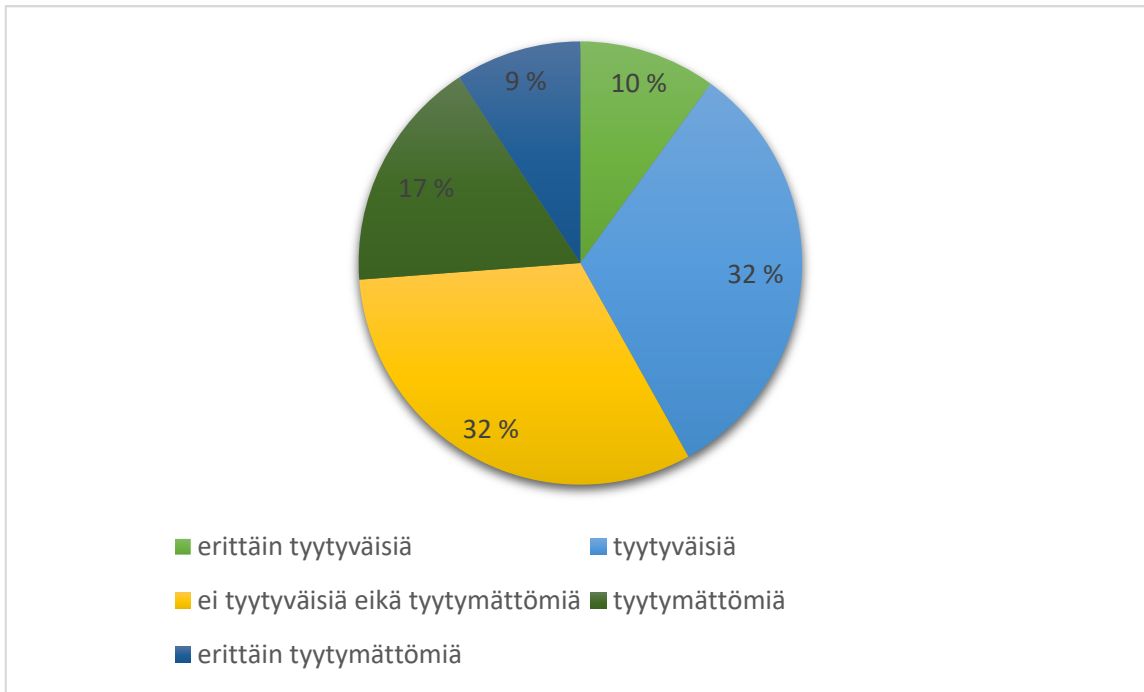


Kuvio 4 Yhteistyöhön tyytyväisyys lomittajilla yrittäjiä kohtaan.

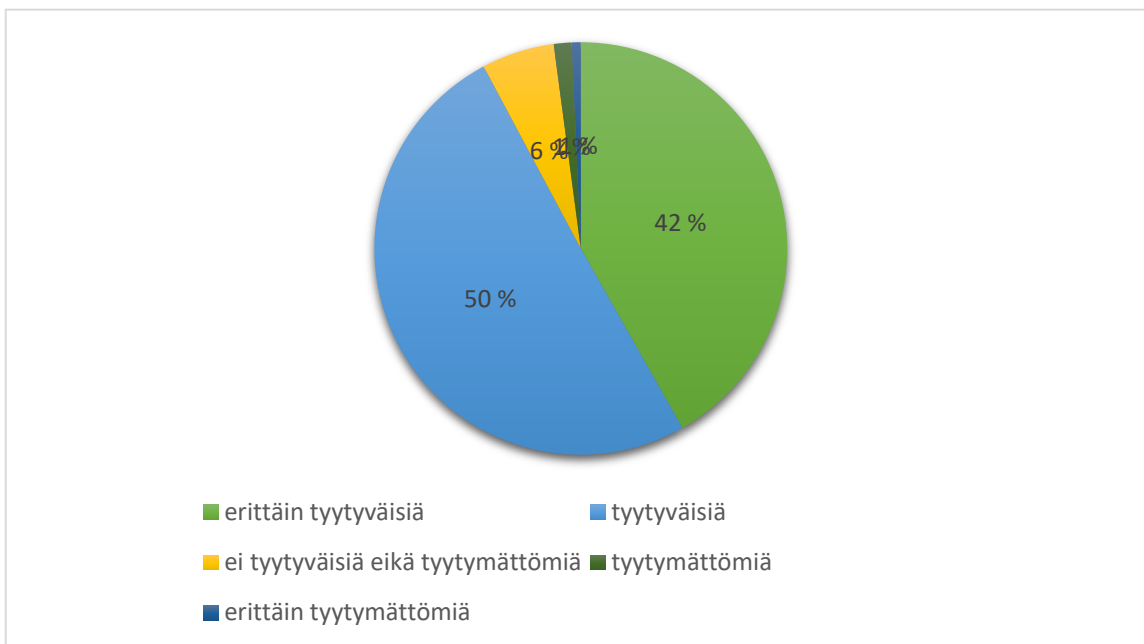
Lomittajista 37 prosenttia koki, että yrittäjien suuntaan yhteistyö ja vuorovaikutus on toimivaa. Johtamiseen kuten oman esihenkilön toimintaan ja toiveiden huomioimiseen oli tyytyväisiä 18 prosenttia lomittajista. Tyytymättömyyttä lomittajista 13 prosentilla on tiedonkulkuun, joka ei kulje ollenkaan tai viiveellä. 24 prosenttia lomittajista on tyytymättömiä esihenkilön toimintaan kuten joustamisen puutteeseen, sanelupolitiikkaan, esihenkilöä ei saada tavoitettua ja asioita hoidetaan viesteillä soittamisen sijaan. (Pulssikysely, 2023.)

6.1.3 Yrittäjien tyytyväisyys

Yrittäjistä vajaa 42 prosenttia oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä yhteistyöhön hallinnon kanssa (ks. kuvio 5). Tyytymättömiä yhteistyöhön oli 17 prosenttia ja erittäin tyytymättömiä 9 prosenttia yrittäjistä. Lomittajien kanssa tapahtuvaan yhteistyöhön oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 92 prosenttia yrittäjistä (ks. kuvio 6). 2 prosenttia yrittäjistä oli tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä yhteistyöhön lomittajien kanssa. (Pulssikysely, 2023.)



Kuvio 5 Yhteistyöhön tyytyväisyys yrittäjillä hallintoa kohtaan.

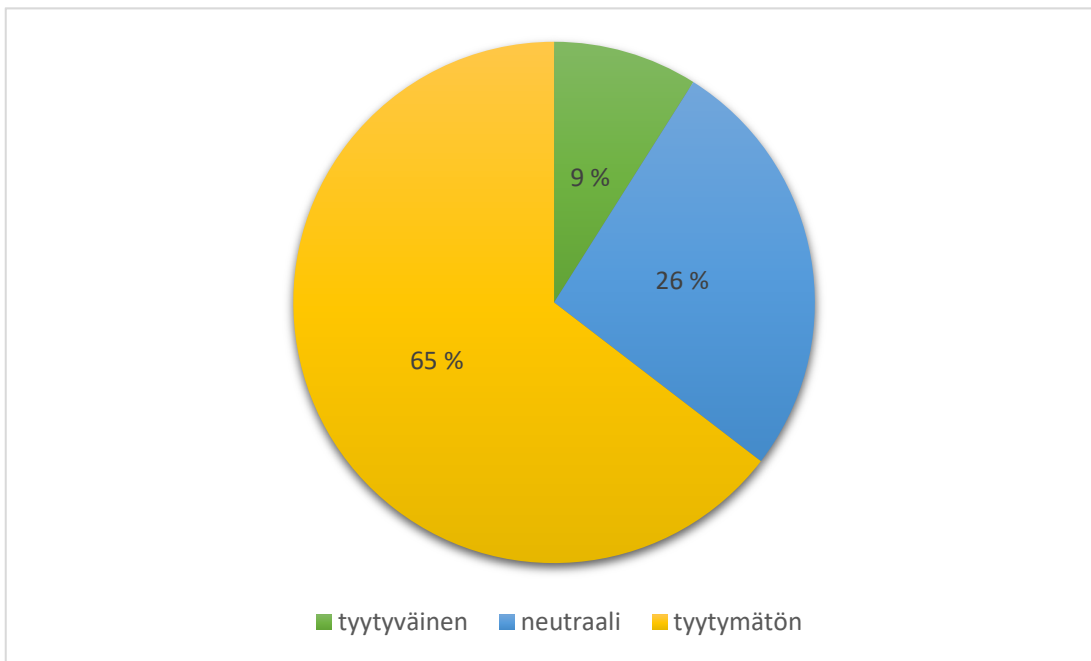


Kuvio 6 Yhteistyöhön tyytyväisyys yrittäjillä lomittajia kohtaan.

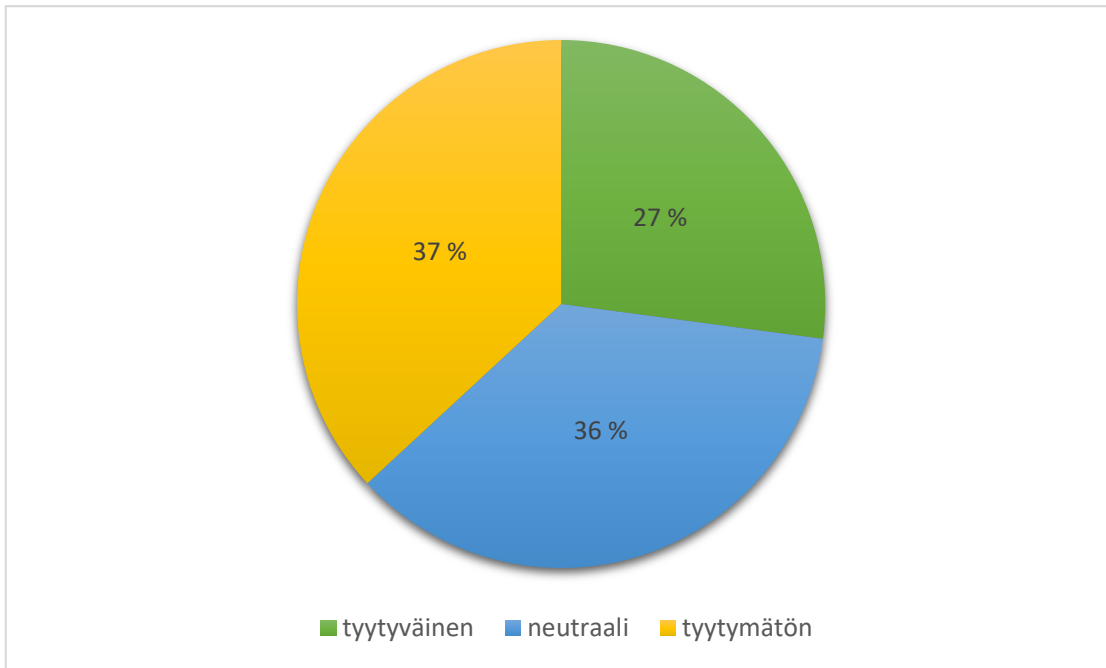
Maatalousyrittäjistä 7 prosenttia oli tyytyväisiä tavoitettavuuteen kuten puheluihin ja sähköposteihin vastaamiseen ja ystävälliseen palveluun. 18 prosenttia oli tyytyväisiä vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön kokonaisuutena. 15 prosenttia yrittäjistä koki tyytymättömyyttä tiedonkulkua kohtaan,

koska tietoa ei saa ollenkaan ja viestintäkanavia on liikaa. Yrittäjistä 37 prosenttia nosti ongelmaksi yhteistyön ja vuorovaikutuksen hallintohenkilöstön suuntaan, mikä näyttäytyy kommunikoinnin ja yhteydenpidon haasteina, epäystävällisenä palveluna ja puheluihin vastaamattomuutena. (Puls-sikysely, 2023.) 22

Asiakastyytyväisyyskyselyssä (2023) yrittäjistä 42 prosenttia oli tyytymättömiä Kaakkois-Suomen lomituspalveluihin kokonaisuutena, neutraalisti suhtautui 29 prosenttia ja 19 prosenttia yrittäjistä oli tyytyväisiä. Asiakaspalvelunumeroon tyytymättömiä yrittäjiä oli 65 prosenttia, neutraalisti ajattelevia oli 26 prosenttia ja tyytyväisiä yrittäjiä oli 9 prosenttia (ks. kuvio 7). Asiakaspalvelun ystävällisyyteen tyytymättömiä oli 37 prosenttia yrittäjistä, neutraaleja 36 prosenttia ja tyytyväisiä 27 prosenttia (ks. kuvio 8). (Asiakastyytyväisyyskysely, 2023.)



Kuvio 7 Yrittäjien tyytyväisyys asiakaspalvelunumeroon.



Kuvio 8 Yrittäjien tyytyväisyys hallinto henkilöstön asiakaspalveluun.

6.2 Kehittämiskohteita

Hallinto henkilöstöstä 19 prosenttia koki tiedottamisen sekä lomittajien että yrittäjien suuntaan olevan selkeä kehittämisenkohde. 44 prosenttia hallinnosta toivoisi yhteisiä tapaamisia kuten säännöllisiä palaverieita lomittajien kanssa, jotta ongelmia voitaisiin ratkaista yhdessä. 31 prosentin mukaan myös yleinen yhteistyö lomittajien kanssa vaatisi kehittämistä, jotta saataisiin aikaan avointa keskustelua. Samoin 44 prosenttia hallinto henkilöstöstä kehittäisi avointa yhteistyötä yrittäjien suuntaan ja 19 prosenttia halusi yhteisiä tilaisuuksia kuten erilaisia tapaamisia ja tilakäyn-
tejä. (Pulssikysely, 2023.)

Lomittajista 21 prosenttia nosti kehittämiskohteeksi vuorovaikutuksen ja avoimen keskustelun hallinnon kanssa. 18 prosenttia lomittajista koki hallinnon tiedottamisen kehittämiskohteeksi ja 16 prosenttia nosti ongelmaksi esihenkilöiden tavoitettavuuden. Yhteisiä tapaamisia kuten fyysisiä kokouksia ja säännöllisiä tapaamisia hallinnon kanssa kannatti 16 prosenttia lomittajista. Yrittäjien kanssa tapahtuvan avoimen vuorovaikutuksen kuten palautteen antamisen ja asioiden puheeksi ottamisen nosti kehittämiskohteeksi 13 prosenttia lomittajista. 16 prosenttia lomittajista oli huolissaan tiedonkulusta yrittäjien ja hallinnon välillä. Lomittajat kokivat, että tiedonkulku ei saisi olla

lomittajien varassa vaan tiedotus yrittäjille kuuluisi tulla hallintohenkilöstöltä suoraan. (Pulssikysely, 2023.)

Pulssikyselyssä (2023) yrittäjiltä ei tullut kehittämiskohteita lomittajia kohtaan. 10 prosenttia yrittäjistä toivoi hallinnolta tiedottamisen parantamista kuten muutoksista tiedottamista ajoissa, enemmän tiedotusta sähköpostitse ja vastauksia yrittäjien esittämiin lomatoiveisiin. Samoin 10 prosenttia yrittäjistä toivoi parempaa tavoitettavuutta kuten päivystysnumeroa virka-ajan ulkopuolelle ja suorien numeroiden palautusta lomituspäiväohjaajille. 14 prosenttia halusi parempaa vuorovaikutusta kuten palautteen kuuntelua, suoraa ja rehellistä vuorovaikutusta sekä lisää avoimuutta. Yrittäjät nostivat kehityskohteiksi myös tasavertaisuuden tilojen välillä, yhteisten tilaisuuksien pitämisen ja palautteisiin reagoimisen. (Pulssikysely, 2023.)

6.3 Yrittäjien vapaa sana

Asiakastyytyväisyyskyselyssä (2023) yrittäjien oli mahdollista omin sanoin kertoa terveisiä Kaakkois-Suomen lomituspäiväohjaajille. Mielipiteet ja kokemukset vaihtelivat tyytyväisistä erittäin tyytymättömiin. Viestintään ja asiakaspalveluun liittyviä kommentteja oli 33 kappaletta ja niistä suurin osa oli negatiivista palautetta hallinnon suuntaan ja puhelimitse tapahtuvaan viestintään. Mielipiteitä herätti myös tavoitettavuus, alueelliset eroavaisuudet, tiedotuksen vajavaisuus ja liian myöhäinen tiedottaminen. (Asiakastyytyväisyyskysely, 2023.)

Kaakkois-Suomen lomituspäiväohjaajilla on käytössä asiakaspalvelulinja, johon maatalousyrittäjä soittaa ja puhelu yhdistetään vapaana olevalle esihenkilölle. 16 yrittäjää moitti asiakaspalvelunumeron toimimattomaksi muun muassa hankalan takaisin soittamisen ja huonon tavoitettavuuden vuoksi. Puhelinpalvelu koettiin ongelmaksi myös sen huonon toteutuksen ja monivaiheisuuden vuoksi. Aiemmin Kaakkois-Suomen lomituspäiväohjaajilla oli suora numero jokaiselle hallinnonhenkilölle ja tätä käytäntöä yrittäjät kaipaavat takaisin. Samoin yrittäjille avoimena olevaa päivystysnumeroa viikonlopuille ja illoille kaivattiin myös akuuttien hätätilanteiden varalle. (Asiakastyytyväisyyskysely, 2023.)

Yhteydenpidon parantamiseen liittyviä vaatimuksia oli myös useampia. Useampi yrittäjä kertoi saaneensa liian myöhään tietoa lomittajan tilalle tulemisesta tai siitä, että lomittaja on syystä tai toisesta estynyt saapumasta töihin. Toisaalta kaksi yrittäjää vastasi saaneensa aina hyvää palvelua

ja tavoittaneensa ohjaajat helposti. Osa vastanneista yrittäjistä toivoi lomitukseen liittyviä yhteydenottoja sähköpostin tai tekstiviestin kautta. (Asiakastyytyväisyyskysely, 2023.)

Yrittäjiä huolesti tiedonkulku esihenkilöiden välillä esimerkiksi hakemusten ja liitteiden käsittelystä sekä henkilövaihdoksista tiedottaessa. Kommunikointia hallintohenkilöstöltä yrittäjien suuntaan vaadittiin lisää esimerkiksi varattujen lomien toteutumisesta aikaisemmin tietoa tai tietoa ylipäättään. Yrittäjät toivoivat sähköpostitse viestiessä reagointia esimerkiksi lomitustoihiveeseen ja samalla tietoa siitä, kuka sähköpostiviestiin vastaa, kun vastaus tulee lomitustoimiston yhteisestä sähköpostista. (Asiakastyytyväisyyskysely, 2023.)

7 Johtopäätökset

Suurimmat kehittämiskohteet yhteistyössä ja viestinnässä olivat kyselyiden perusteella hallintohenkilöstön ja yrittäjien (ks. kuvio 5) sekä hallinnon ja lomittajien välillä (ks. kuvio 3). Sekä lomittajat että yrittäjät olivat hallinnon viestinnässä tyytymättömiä tiedonkulkuun, muutoksista tiedottamiseen, tavoitettavuuteen ja useisiin viestintäkanaviin. Samalla kumpikin ryhmä nosti vastauksissaan esiin epäystävällisen käytöksen, mikä on varmasti paljolti kiinni vuorovaikutuksen osapuolista, koska jokainen ihminen viestii hieman eri tavalla. Samaan aikaan osa yrittäjistä kuitenkin oli tyytyväisiä tavoitettavuuteen ja ystävälliseen palveluun eli vaihtelua saadun asiakaspalvelun ja viestinnän laadussa oli havaittavissa.

Vastausten perusteella etenkin yrittäjien ja lomittajien kokemuksissa hallintohenkilöstön toiminnasta oli suuria eroja. 10 prosenttia yrittäjistä oli erittäin tyytyväisiä yhteistyöhön hallinnon kanssa, mutta melkein yhtä suuri osuus 9 prosenttia oli erittäin tyytymättömiä (ks. kuvio 5). Lomittajista 8 prosenttia oli erittäin tyytyväisiä yhteistyöhön, mutta jopa 13 prosenttia oli erittäin tyytymättömiä (ks. kuvio 3). Viestintää ja asiakaspalvelua tulisi kehittää yhdenmukaisemmaksi, jotta kaikki yrittäjät kokisivat saavansa hyvää palvelua. Lomituspalvelualue on suuri ja yhdistynyt useasta entisestä paikallisyksiköstä, jolloin on mahdollisuus, että erot kokemuksissa voisivat selittyä alueellisilla eroavaisuuksilla.

Suurinta tyytymättömyyttä viestintään ja asiakaspalveluun yrittäjät kokivat asiakaspalvelulinjan osalta, kun ainoastaan 9 prosenttia yrittäjistä oli tyytyväisiä puhelupalvelun toimintaan (ks. kuvio 7) ja jopa 65 prosenttia oli tyytymättömiä. Palvelunumeroon tyytymättömyys tuotiin esiin myös

useammassa yrittäjien vapaassa sanassa, mikä vahvisti kuvaa yrittäjien mielipiteestä. Asiakaspalvelunumero oli monelle yrittäjälle ensisijainen viestinnän keino hallintohenkilöstön suuntaan. Tällöin myös ensisijaisen viestinnän kehittämisen kohteen tuli olla kyseisen palvelulinjan kautta tapahtuva viestintä. Puhelinpalvelun lisäksi yrittäjien vastauksien perusteella kehitettävää olisi myös sähköpostitse ja viestein tapahtuvassa viestinnässä. Usean yrittäjän mukaan kyseisten kanavien kautta tapahtuvaa viestintää tapahtui liian vähän ja viestintä ei ollut ajantasaista.

Viestinnän ja tiedotuksen puute sekä ajantasaisuus nousi esiin monen yrittäjän vastauksessa. Useat yrittäjät nostivat ongelmaksi viestinnän puutteen etenkin varattujen lomapäivien suhteen. Yrittäjät eivät saa tarpeeksi aikaisin tietää onnistuvatko seuraavat lomitukset, kuka hallintohenkilöstöstä lomituksia hoitaa tai kuka maatalouslomittaja on tulossa tilalle töihin. Viestintää ja tiedotusta tulisi lisätä, jotta kaikki osapuolet pysyisivät ajan tasalla ja välttyttäisiin konflikteilta.

Sekä lomittajien että yrittäjien vastauksista nousi esiin huoli liittyen hallintohenkilöstön sisäiseen viestintään. Kumpikin ryhmä koki, että hallinnon sisäisessä viestinnässä oli haasteita, mikä johti tietokatkoksiin ja ulkoisen viestinnän heikkouksiin kuten päällekkäiseen tai puutuvaan viestintään. Yrittäjät nostivat haasteeksi asioiden pallottelun hallinnon sisällä, mikä pahimmassa tapauksessa voi johtaa siihen, että keskeneräistä tapahtumaa ei hoideta loppuun saakka tai syntyy tietokatkoja esimerkiksi liitteiden käsittelyssä.

7.1 Kehittämisehdotukset

Hallinnon sisäistä viestintää tulisi kehittää ensimmäisenä, jotta myös ulkoinen viestintä saadaan hallintaan ja oikeille raiteille. Sisäistä viestintää tulisi kehittää avoimeksi, aktiiviseksi ja ennakkoivaksi, jotta se olisi toimivaa. Oleellista toimivan viestinnän kehittämisessä on ajantasainen ja merkityksellinen tieto, mahdollisuus kysyä ja antaa palautetta. Toimiva sisäinen viestintä ja vahvempi yhteisöllisyys näkyy ulospäin ja mahdollistaa paremmat asiakaskokemukset. (Sisäinen viestintä ja yrityskulttuuri, 2023.)

Yrittäjien vastausten perusteella asiakaspalvelun osa-alueista asiakaspalvelunumero vaatisi eniten kehittämistä. Palvelulinjan käyttö koettiin sekavaksi ja monimutkaiseksi etenkin aluejaon vuoksi. Ongelmaksi koettiin myös numeroon takaisin soittaminen tilanteessa, jossa lomituspalveluilta on

soitettu yrittäjälle, mutta yrittäjä ei ole vastannut. Takaisin soittamista voisi helpottaa, jos yrittäjälle soittanut hallintohenkilöstön edustaja laittaisiin perään tekstiviestin, josta ilmenisi kuka soitti, mistä ja millaisella asialla. Tällöin yrittäjä voisi takaisin soittaessaan valita suoraan oikean henkilön, eikä joutuisi soittamaan läpi koko henkilöstöä.

Asiakaspalvelulinjan lisäksi viestintäkanavina Kaakkois-Suomen lomituspalveluilla on vastausten perusteella sähköpostit ja tekstiviestit. Osa yrittäjistä toivoi näiden viestintäkanavien kautta tapahtuvaa viestintää enemmän etenkin yhteisissä asioissa tiedotettaessa ja lomituspäiviä vahvistaessa. Sähköpostitse tapahtuvassa viestinnässä koettiin olevan ongelmana se, ettei aina tiedä, kuka sähköposteihin on vastaamassa. Kehityksenä voisi olla se, että sähköposteihin vastaaja laittaa niihin oman nimensä ja tiedotuksessa hyödynnettäisiin enemmän etenkin sähköpostitse tapahtuvaa viestintää.

Yrittäjien kokemuksissa asiakaspalvelun toimivuudesta ja laadusta oli suuria eroja osan ollessa erittäin tyytyväisiä ja osan kokiessa suurta tyytymättömyyttä. Asiakaspalvelua tulisi kehittää yhdenmukaisemmaksi, jotta kaikki yrittäjät kokisivat saavansa saman tasoista palvelua. Yhtäkään yrittäjää ei tulisi suosia tai palvella muita paremmin, mutta ketään ei myöskään voi jättää palvelematta, vaikka henkilökemiat eivät kohtaisi. Kaikkien asiakaspalvelijoiden tulisi toimia samanlaisten toimintamallien mukaan, jolloin asiakaspalvelun laatu olisi tasaisempaa ja asiakaspalvelijoilla olisi selkeä toimintalinja, jonka mukaisesti toimia.

Kuten asiakaspalvelun myös viestinnän kehittämisessä tulisi keskittyä yhdenmukaisuuden tavoitteluun. Jokaiselle yrittäjälle ja lomittajalle tulisi viestiä mahdollisimman samanlaisesti, jotta ei synnyisi kuvaa suosimisesta tai vastavuoroisesti hyljeksimisestä. Viestintää tulisi kehittää ajantasaisemmaksi ja selkeäksi. Vastausten perusteella etenkin seuraavista lomituspäivistä tulisi viestiä entistä aktiivisemmin, aikaisemmin ja ajantasaisemmin. Yrittäjät tuntuivat vastausten perusteella ymmärtävän lomittajapulan aiheuttamat haasteet, jonka vuoksi he haluaisivat tietää mahdollisimman pian lomitusten onnistumisen.

Lomittajat ja hallintohenkilöstö nostivat kehitysideoiksi yhteisten tapaamisten pitämisen säännöllisesti. Yhteisten tapaamisten avulla saataisiin vahvistettua avoimempaa viestintää ja tiedotusta

kerralla koko lomittajaporukalle sekä hallinnolle. Säännölliset tapaamiset parantaisivat yhteenkuuluvuuden tunnetta, jolloin esimerkiksi kynnys palautteen antamiselle madaltuisi puolin ja toisin. Yhteisiä tapaamisia voitaisiin hyödyntää samoista syistä myös yrittäjien kanssa, jolloin hallinnon tiedottaminen saataisiin koskemaan kerralla isompaa ryhmää. Yhteisissä tilaisuuksissa viestintä olisi yhdenmukaisempaa, koska viestitään isommalle porukalle.

Vuorovaikutuksen parantamiseksi hallintohenkilöstölle voitaisiin järjestää toiminnallinen koulutus liittyen vuorovaikutustilanteisiin ja ilmaisutaitoon. Henkilöstö pääsisi harjoittelemaan viestintää käytännössä harjoitteiden kautta, jolloin olisi mahdollista saada työkaluja parempaan vuorovaikutukseen, henkilökohtaisten vuorovaikutustaitojen ja oman viestinnän kehittämiseen. Samalla hallintohenkilöstön olisi mahdollista tutustua tarkemmin toistensa tapaan viestiä, mikä voisi auttaa myös sisäisen viestinnän kehittämisessä.

8 Pohdinta

Kyselyiden vastaukset kertoivat ainoastaan yhden tietyn aikakauden tilanteesta, joka voi kehittyä suuntaan tai toiseen nopeastikin. Kyselyiden vastauksiin perustava tieto vanhenee, mutta teoriaan perustuva yleinen osuus pysyy ajankohtaisena pidempään. Opinnäytetyöstä olisi saanut ajankoh-
taistemman, jos hyödynnettävä aineisto olisi kerätty keväällä 2024, mutta aikataulullista syistä päädyttiin hyödyntämään jo olemassa olevaa aineistoa. Teoriaosuudessa nostettiin esiin ajankoh-
taisia asioita kuten lomittajapula ja johdannossa esitelty viimeaikainen viestintäkatkoksesta johtuva tilanne.

Tutkimuskysymyksiin saatiin opinnäytetyössä kattavasti vastauksia. Selkeitä kehityskohteita asiakaspalvelusta ja viestinnästä löytyi kyselyiden vastausten perusteella useita etenkin maatalousyrittäjiltä hallintohenkilöstön suuntaan, mikä oli tutkimuksessa tärkeimpänä päämääränä. Keinoja viestinnän ja asiakaspalvelun parantamiseen saatiin kerättyä sekä suoraan kyselyihin vastaajilta että yleisemmällä tasolla teoriaosuuteen perustuen. Tutkimuskysymykset pysyivät samana koko opinnäytetyöprosessin ajan ja loivat selkeän rajauksen aiheen ympärille.

Opinnäytetyössä muodostettiin kehitysideoita, joiden avulla Kaakkois-Suomen lomituspalvelut voivat tarkastella sekä kehittää viestintää ja asiakaspalvelua. Osa kehitysideoista kuten yhteiset tapaamiset tai hallintohenkilöstön vuorovaikutuskoulutus ovat selkeitä toimenpide-ehdotuksia jo

sellaisenaan. Toisiin ehdotuksiin kuten yhdenmukaisuuden ja sisäisen viestinnän kehittämiseen ei annettu suoraa toimenpide-ehdotusta, koska niihin vaikuttaa moni asia, joista lomituspalveluilla itsellään on enemmän tietoa.

Asiakaspalvelulinjan toimivuuteen liittyvien vastausten analysointi tuotti hieman haasteista, koska tavoitettavuus ja itse puhelinpalvelun toimimattomuus toimintona liittyvät yhteen. Asiakaspalvelulinja voi olla menetelmänä toimiva, mutta jos asiakaspalvelijat eivät syystä tai toisesta pääse puheluihin vastaamaan, se näyttäytyy toimimattomuutena soittajan suuntaan. Olisi ollut hyvä, jos kyselyssä olisi erikseen kysytty tavoitettavuutta ja puhelinlinjan haasteita teknisellä tasolla. Lopputulos oli toisaalta sen suhteen selvä, ettei asiakaspalvelulinja nykyisellään ole syystä tai toisesta toimiva.

8.1 Jatkotutkimus

Jatkotutkimuksena voisi tutkia, miten asiakaspalvelu ja viestintä ovat kehittyneet pidemmällä aikavälillä Kaakkois-Suomen lomituspalveluilla. Tutkimuksessa voisi hyödyntää asiakaspalvelukyselyiden vastauksia aiemmilta vuosilta ja verrata niitä keskenään, jolloin voitaisiin muodostaa pitkäaikaisempia ja mahdollisesti paremmin aikaa kestäviä päätelmiä. Tällöin tutkimuksessa saataisiin tietoon myös pitkittyneet ongelmakohdat sekä hetkelliset haasteet. Samalla voitaisiin saada tietoa siitä, millaiset käytännöt ovat mahdollisesti aiemmin koettu toimiviksi tai toimimattomiksi.

Opinnäytetyössä käsiteltiin lyhyesti myös maatalouslomittajien ja hallintohenkilöstön esiin nostamia haasteita viestinnässä. Jatkotutkimuksena voisi tehdä kyselyn koskien pelkästään lomittajien kokemia viestinnän haasteita tai keskittyä lomittajien ja yrittäjien välisen vuorovaikutuksen kehittämiseen. Lomittajien ja hallintohenkilöstön välisessä viestinnässä oli hyödynnettyjen kyselyiden perusteella myös haasteita, joihin voisi jatkotutkimuksessa perehtyä tarkemmin. Hallinnon ja lomittajien välinen viestintä vaikuttaa myös asiakaspalveluun, koska lomittajien tyytymättömyys voi heijastua myös käytännön työntekoon.

Eri paikallisyksiköillä on käytössä erilaisia asiakaspalveluun ja viestintään liittyviä käytäntöjä etenkin puhelimitse tapahtuvassa viestinnässä. Yhtenä jatkotutkimuskohteena voisi olla tutkia ja vertailla näiden erilaisten asiakaspalvelukäytäntöjen toimivuutta. Tällöin saataisiin laajemmalla otannalla tietoa lomituspalveluiden asiakaspalvelun toimivuudesta ja lisättyä tietoa hyviksi tai

huonoiksi todetuista käytännöistä ja ratkaisuista. Tällaisen tutkimuksen haasteena olisi tietysti sen laaja aineisto, jonka käsittely olisi todella aikaa vievää.

8.2 Luotettavuus

Työssä hyödynnettiin kahta eri tahon tuottamaa kyselyä, jolloin niitä saatiin vertailtua keskenään ja saatiin laajempi otanta etenkin maatalousyrittäjien mielipiteistä ja kokemuksista. Kummassakin kyselyssä hyödynnettiin vapaata sanaa monivalintakysymysten rinnalla, jolloin vastaajien oli mahdollista vastata täysin mielensä mukaan. Monivalintakysymyksissä olisi ollut mahdollista johdatella vastaajaa tiettyyn suuntaan kysymyksen asettelun ja vastausvaihtoehtojen avulla. Kummassakin kyselyssä monivalintojen sekä vapaan sanan vastaukset vastasivat toisiaan, jolloin oli oletettavaa, ettei kysymyksillä johdateltu vastaajia.

Toisen kyselyn oli tehnyt toimeksiantaja eli Kaakkois-Suomen lomituspalvelut itse, jolloin oli olemassa riski siihen, että tuloksia olisi peukaloitu. Organisaatiolle huonolta näyttäneet vastaukset olisi voitu poistaa tai kysymyksiä asetella organisaation kannalta parempaan viijaavasti. Siksi mukaan otettiin toinen kysely, jonka oli koostanut puolueeton taho eli Välitä Viljelijästä -hanke. Kyselyssä esiin tulleet ongelmat ja vastaukset olivat samankaltaisia kummassakin kyselyssä, joka parantaa luotettavuutta.

Kyselyiden luotettavuutta olisi voinut parantaa suurempi vastaajien määrä. Pulssikyselyssä hallinto henkilöstöstä vastasi koko henkilöstö, mutta lomittajista ainoastaan 32 prosenttia ja yrittäjistä 19 prosenttia. Asiakastyytyväisyyskyselyssä vastaajia oli vajaa 30 prosenttia yrittäjistä, jolloin yrittäjien osalta asiakastyytyväisyyskyselystä saadaan laajempi ja sitä kautta luotettavampi otanta yrittäjien kokemuksista ja mielipiteistä. Pienessä vastaajaprozentissa on riski siihen, että tietyntyyppiset vastaukset, tyytyväiset tai tyytymättömät, korostuvat normaalia enemmän eikä saada oikeanlaista kokonaiskuvaa tutkittavasta asiasta.

Kyselyitä analysoidessa monivalintakysymysten numeraalisia vastauksia hyödynnettiin sellaisenaan eli lukuja ei muutettu millään tavalla. Vapaan sanan vastauksia analysoidessa ensin kaikista vastauksista valittiin tutkimuksen aihetta koskevat eli asiakaspalveluun ja viestintään liittyvät vas-

taukset. Sen jälkeen vastaukset ryhmiteltiin asiakokonaisuuksien mukaan esimerkiksi kaikki tavoitettavuutta koskevat yhteen. Vastauksia käsiteltiin sellaisina kuin ne oli kirjoitettu, mutta niistä hyödynnettiin ainoastaan asiakokonaisuutta koskevat kehityskohdat, haasteet ja onnistumiset.

Lähteet

- Ala-Siurua, M. 2021. Lomituksen paikallisyksiköiden hynttyitä yhteen – kotieläintilojen lomitusten vakuutetaan sujuvan. Maaseudun Tulevaisuus 8.1.2021. Viitattu 4.2.2024. <https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/maatalous/bd2dce9f-b401-519f-bd13-304193a8f7c5>
- Ala-Siurua, M. 2023. Syyt lomittajapulaan selvitettiin: Hankalat työajat, pitkät ajomatkat ja alhainen palkka eivät houkuttele. Maaseudun Tonulevaisuus 16.12.2023. Viitattu 4.2.2024. <https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/maatalous/694f276e-c3d2-4906-b005-99dc7ae97f71>
- Asiakastyytyväisyyskysely. 2023. Kaakkois-Suomen lomituspalveluiden asiakastyytyväisyyskysely. Zeffi -kysely.
- Asikainen, M. 2020. Sisäinen viestintä voi vahvistaa tunnesidettä ja luoda hyvinvointia. Blogiteksti. Haaga-Helia ammattikorkeakoulun e-signals verkkolehti. Viitattu 17.2.2024. <https://esignals.fi/kategoria/viestinta-ja-markkinointi/sisainen-viestinta-voi-vahvistaa-tunnesidetta-ja-luoda-hyvinvointia/#f00c3e7c>
- External communications. N.d. Simpplr verkkosivut. Viitattu 9.5.2024. <https://www.simpplr.com/glossary/external-communications/>
- Hagerlung, T. & Kaukopuro-Klemetti, H. 2013. Työyhteisö viestii jotta olisi olemassa. Kunta-alan työyhteisöviestinnän opas. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Viitattu 17.2.2024. https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/tyoyhteiso_viestii_ebook.pdf
- Hämäläinen, S., Albert, R. & Paunonen, J. 2024. Lukijalta: Vaaratilanne maitotilalla – lehmät jäivät lypsämättä ja ruokkimatta, kun lomittaja ei saapunutkaan. Maaseudun Tulevaisuus 19.3.2024. Viitattu 24.3.2024. <https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/mielipide/1a6a4b4e-a071-49b1-b84a-42f4322c27c3>.
- Isotalus, P. & Rajalahti, H. 2017. Vuorovaikutus johtajan työssä. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 10.3.2024. <https://janet.finna.fi>, Alma Talent.
- Kamensky, M. 2015. Menestyksen timantti: Strategia, johtaminen, osaaminen, vuorovaikutus. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 10.3.2024. <https://janet.finna.fi>, Alma Talent.
- Kuka voi saada lomituspalveluja? 2021. Maatalousyrittäjien eläkelaitos Melan verkkosivut. Viitattu 2.2.2024. <https://www.mela.fi/maatalousyrittajat/maatalouslomitus/kuka-voi-saada-lomituspalveluja/#elakkeet-jotka-estavat-lomituspalvelut-3>
- Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. Alma Talent. Viitattu 10.3.2024. <https://janet.finna.fi>, Alma Talent.
- L 20.12.1996/1231. Laki maatalousyrittäjien lomituspalveluista. Viitattu 3.2.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961231>

Lomitus maatalousyrittäjän tukena jo 50 vuoden ajan. 2024. Maatalousyrittäjien eläkelaitos Melan sivustolla. Viitattu 24.3.2024. <https://www.mela.fi/uutiset/lomitus-maatalousyrittajan-tukena-jo-50-vuoden-ajan/>

Lomitusopas. 2019. Maatalousyrittäjien eläkelaitos Melan opas. Viitattu 4.2.2024. https://www.mela.fi/uploads/2020/01/7a2c33a3-maatalousyrittajien_lomitusopas_2019_korjattu.pdf

Lomituspalvelut. N.d. Mikkelin kaupungin verkkosivut. Viitattu 2.2.2024. <https://mikkeli.fi/palvelut/elinkeinot/lomituspalvelut-2/>

Maatalousyrittäjän lomituspalvelut. 2022. Maatalousyrittäjien eläkelaitos Melan verkkosivut. Viitattu 2.2.2024. <https://www.mela.fi/maatalousyrittajat/maatalouslomitus/>

Maksullinen lomitus. 2020. Maatalousyrittäjien eläkelaitos Melan verkkosivut. Viitattu 4.2.2024. <https://www.mela.fi/maatalousyrittajat/maatalouslomitus/maksullinen-lomitus/>

Pulssikysely. 2023. Välitä viljelijästä -hanke. Webropol -kysely Kaakkois-Suomen lomituspalveluiden hallintohenkilöstölle, maatalouslomittajille ja maatalousyrittäjille.

Rinne kangas, H. N.d. Viisi vinkkiä parempaan viestintään. Konzeptiguru -blogi. Viitattu 10.3.2024. <https://www.konzeptiguru.fi/blogi/vuorovaikutustaidot-viisi-vinkkia-parempaan-viestintaan>.

Sanallinen ja sanaton viestintä. N.d. Kasvatusjärjestö Pinskupakin verkkojulkaisu. Viitattu 20.5.2024. <https://pinskupakki.fi/vuorovaikutus/ohjaamisen-menetelmat/ohjaajan-vuorovaikutustaidot/sanallinen-ja-sanaton-viestinta>

Sisäinen viestintä ja yrityskulttuuri. 2023. Aava & Bang. Sisäinen viestintä ja yrityskulttuuri -opas. PowerPoint-esitys. Viitattu 18.5.2024.

Uudet lomituksen paikallisyksiköt aloittavat 1.1.2022. 2021. Uutinen Maatalousyrittäjien eläkelaitos Melan verkkosivuilla. Viitattu 3.2.2024. <https://www.mela.fi/uutiset/uudet-lomituksen-paikal-lisyksikot-aloittavat-1-1-2022/>

Takala, N. N.d. Viestintä ei ole vain välttämätön paha. Mikkelin seudun uusyrityskeskuksen blogi. Viitattu 17.2.2024. <https://mikkelinuusyrityskeskus.fi/2021/02/18/viestinta-ei-ole-vain-valttamaton-paha/>

Viestinnän käsikirja 2018-2021. 2018. Mikkelin kaupunginhallituksen opas. <https://mikkeli.fi/wp-content/uploads/2018/03/Viestinn%C3%A4n-k%C3%A4sikirja-2018-2021.pdf>

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus. Viitattu 9.5.2024. <https://janet.finna.fi>, Ellibs ebooks.

Vuorovaikutustaidot. N.d. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 10.3.2024. <https://ttk.fi/tyoturvalisuus/tyohyvinvointi/tyoyhteiso/vuorovaikutustaidot/>.

Yhdistymisiä maatalouden eteläisten lomitusyksiköiden alueilla. 2020. Maatalousyrittäjien eläkelaitos Melan sivustolla. Viitattu 23.3.2024. <https://www.mela.fi/uutiset/yhdistymisia-maatalouden-etelaisten-lomitusyksikoiden-alueilla/>