

Elina Raudaskoski

## MAATALOUSLOMITUKSEN JÄRJESTÄMISEN KEHITTÄMINEN HAAPAVEDEN PAIKALLISYKSIKÖSSÄ

Palvelun laadun kehittäminen

# **MAATALOUSLOMITUKSEN JÄRJESTÄMISEN KEHITTÄMINEN HAAPAVEDEN PAIKALLISYKSIKÖSSÄ**

Palvelun laadun kehittäminen

Elina Raudaskoski  
Opinnäytetyö  
Syksy 2019  
Maaseutuelinkeinojen tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Maaseutuelinkeinojen tutkinto-ohjelma

---

Tekijä: Elina Raudaskoski

Opinnäytetyön nimi: Palvelun laadun kehittäminen, Maatalouslomituksen järjestämisen kehittäminen Haapaveden paikallisyksikössä

Työn ohjaaja: Anu Hllli

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2019

Sivumäärä: 42 + 18 liitteet

---

Maatalouslomitus on lakisääteinen etuus kotieläintuottajille. Maatalouslomituksen järjestävät alueelliset paikallisyksiöt Maatalousyrittäjien eläkelaitoksen ohjaamana. Maatalouslomitajan ammatin vetovoimaisuuden vähentyminen aiheuttaa haasteita maatalouslomitusten järjestämiseen. Myös maatalousyritysten alati muuttuvat ominaisuudet muokkaavat maatalousyrittäjän työnkuvaa, millä on suorat vaikutukset maatalouslomituksen vaatimuksiin. Maatalouslomituksen järjestämisen haasteista seuranneesta asiakaspalautteesta on noussut ajatus palautteen organisoidusta keräämisestä ja kriittisestä tarkastelusta. Toimeksiantajana työssä on maatalouslomituksia Haapaveden, Oulaisten ja Raahen alueella järjestävä Haapaveden paikallisyksikkö.

Työn tavoitteena oli kerätä asiakasyrityksistä kattavasti tietoa kaikista maatalouslomitusten järjestämiseen vaikuttavista osatekijöistä, tyytyväisyyttä niihin sekä asiakkaiden omia ajatuksia kehittämistarpeista ja mahdollisista kehitysideoista. Työn aikana alueen yrityksille laadittiin kaksi toisistaan poikkeavaa kyselyä. Ensimmäinen kysely oli suunnattu pienemmälle yrittäjäjoukolle ja oli aiheita rajaava. Toinen kysely oli suunnattu kaikille paikallisyksikön alueella vuosilomaoikeutetuille maatalousyrittäjille.

Kyselyjen vastauksista kuvastui yrittäjien myönteinen asenne maatalouslomitajia sekä lomitustyönjohtoa kohtaan. Selkeästi yksimielisimpiä asiakasyrittäjät olivat tyytyväisyydestä yhteydenpitomahdollisuuteen lomitustyönjohdon kanssa virka-ajan ulkopuolella, joskaan tästä mahdollisuudesta ei oltaisi kiinnostuneita sen muuttuessa maksulliseksi. Eniten tyytymättömyyttä aiheuttaa äkilliset muutokset lomitusvarauksissa tai lomitustarpeessa.

Keskeisimmiksi kehitystavoitteiksi kyselyjen perusteella nousi tiedotus ja koulutus. Tiedotuksen osalta kehitettävää oli vastausten perusteella erityisesti muutoksista ilmoittamisessa sekä puhelimessa asiointin selkeyttämisessä. Koulutukseen panostamista toivottiin kaikille maatalouslomituksen osapuolille yrittäjiä unohtamatta. Avainasemassa kehitykselle lienee jatkossa avoimuus, vastuullisuus ja yhteneväiset ohjeistukset.

---

Asiasanat: asiakaspalvelu, asiantuntijapalvelut, lomitus, maatalousala, kotieläintuotanto

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Degree Programme in Agricultural and Rural Industries, Agronomist

Author: Elina Raudaskoski

Supervisor: Anu Hilli

Title of thesis: Improving the quality of the service in the Haapavesi Branch of Administration for Farm Relief Services

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2019      Number of pages: 42 + 18 appendices

---

Farm relief services are guaranteed by law to Finnish livestock producers. This farm relief is organized and distributed by the local Branch of Administration for Farm Relief Services according to the guidelines provided by the Farmers' Social Insurance Institution. The occupation of a farm relief worker has become less attractive, so it has become harder to arrange holidays for farmers. Also the trend for bigger and more technological farms has impacted the farmers' job description and it has had a straight effect to the demands for the farm relief workers. Because of the challenges of managing the holidays for farmers there has become an idea of organized collecting and researching of feedback. The client in this thesis is the Haapavesi Branch of Administration for Farm Relief Services, who manages the farm relief in the area of Haapavesi, Oulainen and Raahe.

The goal of this thesis was to collect information from customer farms about the things that affect the success of arranging the agricultural holidays. Customer satisfaction was measured by two surveys. The preliminary first survey was directed to a smaller group of farmers and it was supposed to be the trendsetter to the other survey. The second survey was sent to all farmers in service area of Haapavesi local office. In addition to evaluating the services, the farmers were also asked to answer how to best improve the services.

The answers reflected a positive attitude towards the farm relief management and farm relief workers. Being able to contact the farm relief management after office hours was the biggest connective thing and most of the farmers were content about it. The biggest reason for being displeased was the unpredicted changes in the holiday reservations or changes in the needs of holidays.

According to the surveys, the leading areas for development are education and giving information to the farmers. The clarity of the instructions on the telephone and informing about the changes were the biggest areas for development. The answers also suggested further education to all the participants of the farm relief system including the farmers themselves. To sum up, the Haapavesi Branch of Farm Relief Services should develop the openness and responsibility of the services and provide a common set of instructions to the staff and the customers of the office.

Keywords: agricultural sector, customer service, farm relief services, livestock industry, expert service

## Sisällys

1 JOHDANTO.....	7
2 MAATALOSULOMITUS ASIAKASPALVELUNA.....	8
2.1 Maatalouslomituksen järjestäminen .....	8
2.2 Maatalousyrittäjän vuosilomaoikeus.....	10
2.3 Sijaisapu ja maksullinen lomitus .....	10
2.4 Maatalouslomittajan lomituspalvelulakiin kuuluvat tehtävät .....	11
2.5 Asiakaspalvelu.....	12
2.5.1 Palvelun laatu ja asiakaslähtöisyys.....	13
2.5.2 Asiantuntijan vuorovaikutustaidot .....	15
2.6 Asiakaspalvelutilanteet lomahallinnossa .....	17
3 AINEISTO JA MENETELMÄT .....	18
3.1 Palveluiden kehittämisen tarvetta kartoittava laadullinen kysely .....	18
3.2 Palveluiden kehittämiseksi laadittu määrällinen tutkimus.....	19
4 MAATALOUSLOMITUKSEN JÄRJESTÄMISTÄ KOSKEVAN PALVELUN LAADUN KEHITTÄMINEN.....	21
4.1. Palveluiden kehittämisen tarve .....	21
4.1.1 Asiakaspalvelu .....	21
4.1.2 Neuvonta ja ohjaus .....	22
4.1.3. Maatalouslomittajan saatavuus ja maatalouslomittajaan liittyvä kehitystarpeet .....	22
4.1.4 Kehitystarpeet toimistossa ja tavoitettavuudessa .....	23
4.2 Maatalousyrittäjien näkemykset lomatoimiston palveluiden kehittämisestä .....	24
4.2.1 Asiointi lomatoimistossa ja henkilökunnan tavoitettavuus .....	24
4.2.2 Toimisto, henkilökunta ja palvelu .....	27
4.2.3 Tilatuntemus.....	28
4.2.4 Neuvonta ja ohjeistus .....	29
4.2.5 Maatalouslomittajan ammattitaito .....	30
4.2.6 Tiedotus.....	30

4.2.7 Virka-ajan ulkopuolinen yhteydenpito ja äkilliset tilanteet.....	31
4.2.8 Kouluarvosana lomitukselle ja vapaa sana .....	33
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....	35
5.1 Johtopäätökset .....	35
5.2 Kehitysehdotukset .....	37
6 POHDINTA.....	41
LÄHTEET.....	42
LIITTEET .....	44

# 1 JOHDANTO

Maatalouslomitus on laissa määriteltyä, sosiaali- ja terveysministeriön alaisuuteen kuuluvaa, valtion rahoitteista toimintaa, jonka paikallishallinnon järjestämisestä huolehtii eläkelaitos (Lomituspalvelulaki 1231/1996 9–10 §). MYEL-vakuutettu, kotieläintuotantoa harjoittava maatalousyrittäjä voivat käyttää maatalouslomituspalveluja.

Asiakaspalautetta pyydetään lomatoimistoissa paikallisesti vuosittain ja valtakunnallisesti Melan hallinnoimana joka toinen vuosi. Palautettujen asiakaspalautekyselyjen määrä on vuosittain laskenut. Samalla asiakaspalautte on osoittanut, että lomatoimiston palveluihin ja asiakaspalveluun ollaan entistä tyytymättömpiä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitkä olisivat Haapaveden paikallisyksikön lomitushallinnon palveluissa eniten kehittämistä vaativat asiakaspalvelutilanteet sekä toiveet niiden kehittämiseksi alueella toimivien maatalousyrittäjien näkökulmasta katsottuna. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Haapaveden kaupungin lomituksesta vastaava paikallisyksikkö.

Haapaveden paikallisyksikkö palvelee tällä hetkellä 271 maatalousyrittäjää ja sen palkkalistoilla on 51 kuukausipalkkaista maatalouslomittajaa. Haapaveden paikallisyksikön toimipisteet sijaitsevat ja palvelevat Haapavedellä, Oulaisissa ja Vihannissa. Haapaveden paikallisyksikössä työskentelee neljä lomitustyönjohtajaa ja lomituspäällikkö.

Haapaveden paikallisyksikkö järjestää maatalouslomitukset Haapaveden, Oulaisten ja Raahen alueella käsittäen noin 160 kotieläintuotantoon suuntautunutta tilaa. Alueen lomituspäällikön piirissä olevista tiloista suurin osa on lypsykarjatiloja, jakautuen robotti-, asema- ja parsilypsytiloihin. Alueella on myös sianlihan kasvatusta ja jalostusta, hevosityrittäjyyttä, kananmunatuotantoa ja turkistarhausta.

Opinnäytetyön tekijä on itse toiminut Haapaveden lomatoimistossa lomitustyönjohtajana. Asiakastyössä palautteen saaminen on arkista, mutta sen tarkempi selvittäminen herätti mielenkiintoa ja valikoitui siten opinnäytetyön aiheeksi.

## **2 MAATALOSULOMITUS ASIAKASPALVELUNA**

Maatalouslomitus palvelua voi käyttää maatalousverotuksen piiriin kuuluvan kotieläintuotannon harjoittamiseen. Lomituspalvelulaki määrittää vuosiloma ja sijaisapu oikeuden. Maatalousyrittäjän on mahdollista saada myös maksullista lomitusta. (Mela 2019a, viitattu 3.9.2019.)

Kotieläintuottajien vuosilomat rahoitetaan valtion varoin, mutta maatalousyrittäjät osallistuvat kustannuksiin sijaisapu- ja maksullisen lomituksen maksujen muodossa (Mela 2019b, viitattu 9.9.2019). Eläkelaitos järjestää maatalouslomituksesta huolehtivan paikallishallinnon joko kunnan kanssa tehtävällä toimeksiantosopimuksella tai omien paikallisyksikköjensä avulla. Yrittäjät, jotka harjoittavat maataloutta pääasiallisesti paikallisyksikön toimialueella, ovat oikeutettuja saamaan paikallisyksikön järjestämää lomituspalvelua. (Lomituspalvelulaki 1231/1996 12–14 §.)

### **2.1 Maatalouslomituksen järjestäminen**

Kunta voi toimia omalla tai useamman kunnan alueella maatalouslomituksen paikallisyksikkönä eläkelaitoksen kanssa solmittavalla toimeksiantosopimuksella. Toimeksiantosopimuksessa sovitaan paikallisyksikön toimialueesta, sijainnista, sopimuksen voimassaoloajasta sekä irtisanomisperusteista irtisanomisaikoihin ja –menettelyineen. Paikallisyksikölle kuuluvat hallintotehtävät ja palvelujen järjestäminen. Hallintotehtävistä aiheutuneisiin kustannuksiin on säädetty lomituspalvelulaissa korvaus, jonka toimeksiantosopimuksen tehnyt kunta on oikeutettu saamaan. Paikallisyksikössä tulee olla nimetty vastuuhenkilö hallintotehtäviä varten ja riittävä määrä henkilökuntaa hoitamaan työnjohto- ja toimistotehtävät. (Lomituspalvelulaki 1231/1996 10§, 12 §.)

Lomituspalveluja järjestäviä paikallisyksiköitä oli Suomessa vuonna 2019 41 kpl. Paikallisyksiköt toimivat kolmen tai useamman kunnan alueilla. (Mela 2019c Viitattu 9.9.2019.) Paikallisyksiköt ottavat vastaan vuosiloma- ja sijaisapuhakemukset sekä tarkastavat yrittäjien lomansaamisedellytykset, jonka jälkeen paikallisyksikkö tekee ratkaisunsa, antaa päätöksen ja kirjaa tiedot (Mela 2016 115, 151,162). Paikallisyksiköt toimivat maatalouslomittajan työnantajana (Pulkkinen 2017, 22–25). Lomitustyönjohdon tehtävänä on huolehtia yhdessä maatalousyrittäjien

kanssa, että maatalouslomittajalla on tilalle mennessään turvallinen työympäristö (Lomituspalvelulaki 1231/1996 16§).

Paikallisyksiköiden tehtävänä on antaa päätöksiä lomituspalvelulaissa säädetyistä oikeuksista tai lomituksen järjestämistä koskevista asioista kuten esimerkiksi lomituspäivän kestosta, lomien samanaikaisveloitteesta tai lomien siirtämisestä seuraavalle vuodelle. Paikallisyksikön tehtävänä on järjestää lomitus, palkata lomittajat ja neuvotella maatalousyrittäjien kanssa lomituksen ajankohdista. Myös itsejärjestetyn lomituksen korvauksista tai lomituspalvelulain nojalla perittävistä maksuista päättäminen ja toimeenpano ovat paikallisyksikön tehtäviä. Paikallisyksikkö myös järjestää täysin maksullisen lomituksen ja myöntää tuetun maksullisen lomituksen. Paikallisyksikön on järjestettävä asiakaspalvelu, neuvonta ja tiedottaminen maatalousyrittäjille. Asiakkaiden tietoturvan säilyttäminen on myös eräs paikallisyksikön tehtävistä. Maatalouslomituksen paikallisyksiköitä velvoittaa hallintolain hallintoasian käsittelylle asettamat vaatimukset. (Mela 2016 139–140, 160, 162–163).

Paikallisyksiköiden saama korvaus lomahallinnon järjestämiseen on riippuvainen paikallisyksikön järjestämistä vuosi-, sijaisapu- ja maksullisen loman päivien lukumäärästä. Maatalouslomituksen kokonaisrahoituksen määräraha jakautuu kaikkien Suomen paikallisyksiköiden kesken toteutuneiden lomituspäivien määrään suhteutettuna. Toteutuneet lomapäivät vaikuttavat rahoitukseen kahden vuoden syklissä, näin ollen vuoden 2019 aikana toteutuneet lomituspäivät määrittävät vuonna 2021 saatavan rahoituksen. Lomituskustannukset korvataan paikallisyksikölle niissä määrin, kuin kustannuksia voidaan pitää tarkoituksen mukaisina, lomitukseen kohdistuneina kustannuksina. (Mela 2016, 175, 177).

Maatalouslomitusta säätelee maatalousyrittäjien lomituspalvelulaki ja sitä ohjaa, täsmentää ja täydentää lomituspalveluasetuksen lisäksi noin 20 muuta lakia, joista tässä opinnäytetyössä sivutaan hallintolakia (Lomituspalvelulaki 1231/1996). Lomituspalveluasetus viittaa lomituspalvelulakiin sekä sairausvakuutuslakiin ja yrittäjien eläkelakiin (Lomituspalveluasetus 1333/1996). Melan julkaisema lomitusopas ohjeistaa lomituspalvelulain ja lomituspalveluasetuksen soveltamisessa paikallisyksiköitä, joilla on Melan kanssa solmittu toimeksiantosopimus (Mela 2016, Kansilehti). Koska maatalouslomituksen tarkoituksena on tuottaa työntekijän suorittama palvelu eläinten päivittäisten tarpeiden tyydyttämiseksi, ovat eläinsuojelulaki, eläinsuojeluasetus, työaikalaki ja työehtosopimus myös keskeisiä toimintaa ohjaavia asiakirjoja. Maatalouslomittajat

kuuluvat kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen piiriin. (Törmikoski, keskustelu 14.10.2019.)

## **2.2 Maatalousyrittäjän vuosilomaoikeus**

Vuosilomaoikeus haetaan oman kunnan lomituksesta vastaavasta paikallisyksiköstä. Paikallisyksiköt toimivat Melan kanssa tehdyn toimeksiantosopimuksen mukaisesti yhden tai useamman kunnan alueella. Kotieläintuottaja voi valita, järjestääkö lomituksensa itsenäisesti vai käyttääkö paikallisyksikön järjestämää lomitusta. Itsejärjestetyssä lomituksessa paikallisyksikkö korvaa lomitustyön palvelun tarjoajalle. Paikallisyksikön järjestämässä lomituksessa paikallisyksikön palkkaama lomittaja suorittaa lomitustyön. (Mela 2019d, viitattu 9.9.2019.)

Maatalousyrittäjällä on mahdollisuus pitää kalenterivuoden aikana 26 päivää vuosilomaa. Maatalousyrittäjä ilmoittaa hakemuksessa aiotut vuosiloma-ajankohdat. Vuosiloman ajankohtaan voi tehdä täydentäviä esityksiä vielä hakuajan jälkeenkin, myös suullisesti. Aiottujen vuosiloma-ajankohtien ilmoittaminen riittävän ajoissa parantaa maatalousyrittäjän mahdollisuutta saada lomajaksonsa juuri haluamalleen ajalle. Lopullisen päätöksen loman ajankohdasta tekee paikallisyksikkö. Paikallisyksikön järjestämässä lomituksessa vuosiloman ajankohdan muuttamisen syinä voivat olla säädetyistä rajoista poikkeava toive tai maatalouslomittajan puuttuminen kyseiseltä ajanjaksolta. Lomittajan puuttumisen voi aiheuttaa esimerkiksi johonkin tiettyyn ajankohtaan sijoittunut vuosilomatoiveiden kasautuminen, jolloin kaikkien yrittäjien lomiamia ei pystytä järjestämään. Mikäli paikallisyksikkö joutuu poikkeamaan toivotuista loma-ajoista, on sen annettava yrittäjälle mahdollisuus tulla kuulluksi loman siirtämisen seurauksista sekä annettava tilaisuus ajankohdan muuttamiseen. Lomitusajankohdan määräytymisen johtavana periaatteena on yrittäjän ja paikallisyksikön välinen yhteistyö. (Mela 2016, 79–81.)

## **2.3 Sijaisapu ja maksullinen lomitus**

Maatalousyrittäjä, joka on tilapäisesti estynyt oman tehtäväosuutensa huolehtimisesta maatalousyrittäjän kotieläinten päivittäisissä välttämättömissä hoitotöissä, on oikeutettu saamaan sijaisapua. Palvelun saaja on velvollinen maksamaan sijaisavusta laissa määritellyn korvauksen, joka ei kuitenkaan saa ylittää kustannuksia, jotka palvelun tuottamisesta aiheutuvat

(Lomituspalvelulaki 1231/1996 5§, 27§.) Sijaisapu on haettava paikallisyksiköstä kirjallisesti ennen sijaisaputyön alkua (Mela 2019e, viitattu 9.9.2019).

Lomituspalvelulain mukaan vuosilomaan oikeutetulla yrittäjällä on mahdollista käyttää myös maksullista lomitusta eläinten hoitotöihin. Maksullinen lomitus jakautuu täysin maksulliseen ja tuettuun maksulliseen lomitukseen. Maksullisen lomituksen saamisen edellytyksenä on aina lomittajatyövoiman saatavuus. Maksullinen lomitus ei myöskään saa koskaan vaarantaa vuosiloma- tai sijaisapulomituksia. Itsejärjestetyssä lomituksessa näitä edellä mainittuja rajoitteita maksullisen lomituksen saamiseksi ei ole. Maksullisen lomituksen tarkoituksena on ollut edesauttaa maatalouslomittajien tasaiseen työllistyvyyteen vuoden kaikkina aikoina sekä lomituspalveluita tarjoavien yritysten toimintamahdollisuuksien monipuolistumisen. Maatalousyrittäjän on mahdollista ostaa tuettua maksullista lomitusta alennettuun, tuettuun hintaan 120 tuntia vuodessa. Täysin maksullisen lomituksen tuntimäärää ei ole rajoitettu, eikä täysin maksullista lomaa saavan yrittäjän tarvitse olla oikeutettu vuosilomaan. Täysin maksullista lomitusta voi saada vain paikallisyksikön tuottamana palveluna. Paikallisyksikön järjestämään lomitukseen kuuluvan yrittäjän maksullisen lomituksen voi suorittaa vain paikallisyksikön palveluksessa oleva maatalouslomittaja tai paikallisyksikön ostama palvelun tarjoaja. (Mela 2016, 120–123.)

#### **2.4 Maatalouslomittajan lomituspalvelulakiin kuuluvat tehtävät**

Vakituisessa työsuhteessa olevia maatalouslomittajia on Suomessa noin 3000. Opiskelu maatalouslomittajaksi tapahtuu maatalousalan oppilaitoksissa sekä oppisopimuksella. Maatalouslomittajan kuukauden keskiansio on noin 2100 €. Maatalouslomittajina toimii myös itsenäisiä yrittäjiä. (Pulkkinen 2017, 22–25.)

Maatalouslomittajalla on moninaisia työtehtäviä maataloilla. Eri tyyppisillä tiloilla työn vaatimukset ja rasittavuus vaihtelee ja monille lypsykarjatiloilta onkin jo hankittu lypsyrobotti työtä keventämään. Maatalouslomittajan tulee hoitaa karja kullekin eläinlajille sopivalla tavalla. Lisäksi tilalla voi olla erilaista elektroniikkaa tai robotiikkaa, jota täytyy osata käyttää ja tulkita niiden tuottamaa dataa. Myös laitteistojen toimintakunnon seuraaminen ja eläinten hyvinvoinnin tarkkailu ovat maatilalla päivittäistä työtä. Maatalouslomittajan työssä tarvitsee myös sosiaalisia taitoja, koska maatalouslomittaja tekee tiloilla yhteistyötä useiden eri ammattikuntien, kuten eläinlääkäreiden, keinosiementäjien ja laitteistojen huoltomiesten kanssa. (Pulkkinen 2017, 22–25.)

Maatalouslomittaja huolehtii vuosilomalla olevan maatalousyrittäjän, ja vain hänen, tehtäväosuuteen kuuluvat päivittäin välttämättömät kotieläinten hoitotyöt. Maatalouslomittajan työllä järjestetään nimenomaan vuosilomaan oikeutettu maatalousyrittäjä vapautumaan omasta tehtäväosuudestaan. Tämä tehtäväosuus ja sen sisältämät tehtävät otetaan huomioon myös tilan kokonaistyöaikaa määriteltäessä. Maatalouslomittajan työtehtäviin kuuluvat vai tosiasialliset, välttämättömät ja päivittäiset eläinten hoitotyöt. Tällaisiksi laskettavat eläinten hoitotyöt ovat niin säännöllisiä, että niiden oletetaan tapahtuvan keskimäärin viikoittain ja ovat eläinten hyvinvoinnin tai yritystoiminnan jatkuvuuden kannalta välttämättömiä. Pääsääntöisesti maatalouslomittaja ei ole velvollinen hoitamaan tuotteiden jalostukseen, suoramyyntiin tai jakeluun liittyviä tehtäviä. Lomittajan on mahdollista lomitustyön ohessa tehdä pieniä, välttämättömiä korjaustöitä tilalla. (Mela 2016, 88–90.)

Harraste-eläinten tai elinkeinoverolain mukaan verotettujen eläinten hoitotyöt eivät kuulu maatalouslomittajan työtehtäviin. Maatalouslomittaja ei saa tehdä työaikansa toissijaisiksi luettavia eläinten hoitotöitä, jollaisiksi lasketaan esimerkiksi johtamiseen kuuluvat tehtävät taikka kasvinviljely-, metsä- tai rakennustyöt. Maatalouslomittajan työtehtäviin voi kuitenkin kuulua eläinten ruokinta päivittäin niitettävällä rehulla. Erityistä ammattiosaamista vaativat tai suuret korjaustyöt eivät kuulu lomittajan työtehtäviin. (Mela 2016, 89.)

Maatalouslomittajalla on oikeus saada tarvittaessa maatalousyrittäjän antama perehdytys, opastus ja ohjeet kotieläinten käsittelyyn ja lomitukseen kuuluvien tehtävien suorittamiseen. Opastukseen käytetty aika on maatalouslomittajan työaikaa ja se pitäisi järjestää välittömästi lomitusjaksoa ennen. Opastuksen antotapaa ei ole tiukasti rajattu, joten sen voi suorittaa puhelimitse, kirjallisesti tai tilalla tapahtuvana opastuksena. (Mela 2016, 87.)

## **2.5 Asiakaspalvelu**

Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvästä, ajan tai materian säästönä jne. (Rissanen 2006, 18.)

Palvelu on olemukseltaan aineetonta ja sen tuottaminen ja käyttäminen sijoittuvat useimmiten samaan hetkeen. Palvelutapahtumaan osallistuu sen tuottaja ja käyttäjä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Palvelun valmistelu saattaa vaatia huomattaviakin resursseja ja ponnisteluja, mutta palvelu ei ole varastoitavissa siitäkään huolimatta, että sen vaikutukset voivat olla hyvinkin kauaskantoiset. Asiakas voi kokea palvelun lukemattomilla tavoilla, jopa täysin eri tavoin kuin tuottaja on alkujaan tarkoittanut. (Rissanen 2006, 18–19.) Palvelu koostuu kaikista välittömästi tai välillisesti asiakkaan hyväksi tehdyistä toimista. Palvelu ei aina vaadi asiakkaan läsnäoloa, vaan se voi olla saatavilla esimerkiksi internetin tai puhelimen välityksellä. Myös asiakkaan itsenäiseen käyttöön tarkoitettuja palveluja on tarjolla. Palvelussa olennaista on, että sen tarjoavalle ammattilaiselle maksetaan palvelun tuottamisesta ja osaamisestaan tavalla tai toisella. (Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2013, 8, 10.)

Asiakaspalvelijan on huomioitava jokainen asiakas yksilöllisesti, koska kaikki asiakkaat ovat erilaisia. Palvelutilanteen onnistumiseksi asiantuntijan on ymmärrettävä asiakasta ja muuttuvia tilanteita sekä tarpeita. Lisäksi asiantuntijalla on oltava pitkäjännitteisyyttä ja tietoa käsillä olevasta asiasta, sekä hivenen taitoa vaikuttaa asiakkaaseen. Asiantuntijan tulisi pystyä erottamaan tilanteet, joihin pystyy vaikuttamaan ja toimia kärsivällisesti niissä, joihin vaikutusmahdollisuuksia ei ole. Toiminnan vastuullisuus on tärkeä osa palvelua. Vastuullisessa asiakaspalvelussa toimija uskaltaa välittää asiakkaasta ja hänen toiveistaan. Vastuullinen toimija tekee ja selvittää, eikä sysää asioita toisten toimijoiden harteille tai jätä tekemättä annettua toimeksiantoa. Vastuullinen toimintakulttuuri on niin asiakkaiden kuin toimijoidenkin etu. Yhteistyö asiakkaan ja kollegoiden kanssa auttaa tavoitteiden saavuttamisessa. (Kiiras ym. 2013, 16, 18.)

### **2.5.1 Palvelun laatu ja asiakaslähtöisyys**

Palvelun laadun lähtökohtana ovat asiakkaan odotukset, jotka ovat usein melko vaatimattomia. Perusodotukset ovat usein, että asiakaspalvelija tai yritys hoitaa hänelle määritellyt tehtävät. Mikäli asiakkaalle on luotu odotuksia, joita ei pystytäkään lunastamaan, on asiakkaan pettymys odotettavissa. Palvelun laatu voidaan kokea erinomaiseksi, jos sille asetetut odotukset ylittyvät tai hyväksi silloin kun odotukset täyttyvät. Asiakkaan kokemuksia ja toimintaa on kuitenkin mahdoton ennustaa. Vuorovaikutusprosessin onnistuminen määrittää asiakkaan kokemuksen palvelun laadusta. (Kiiras ym. 2013, 42, 47.)

Kun arvioidaan palvelun laatua, on hyvä kiinnittää huomiota niin palvelun sisällölliseen laatuun, palveluprosessin laatuun kuin palvelukokemuksiin. Palvelun tulisi toimia, kuten asiakkaalle on luvattu. Palveluprosessin aikana palvelutuokioiden kokonaislaatu ja asiakkaan tunnekokemus palvelusta sekä asiakkaan kokemus arvostuksesta ja palvelun ystävällisyydestä, huomaavaisuudesta ja luotettavuudesta vaikuttavat asiakkaan arvioon palvelun laadusta. Palvelun aikana positiivisesti yllätyvällä asiakkaalla tunne arvostetuksi tulemisesta vahvistuu ja myönteisen tunnekokemuksen myötä on mahdollista saavuttaa jopa erinomainen asiakaskokemus. (Salminen 2018, 43–44.)

Toiminnan kehittäminen asiakkaan todellisten tarpeiden pohjalta kehittyneitä asiakasdialogin järjestelmiä käyttäen on edellytys aidolle asiakaslähtöisyydelle. Kun toiminta on asiakaslähtöistä, ohjaavat asiakkaan näkökulmat ja tarpeet niin yksittäisen asiantuntijan kuin koko organisaationkin palveluiden kehittämistä ja toimintaa. Asiakastyytyväisyys asetetaan toiminnan ja päätöksenteon keskiöön asiakaslähtöisessä organisaatiossa. Yleensä organisaatiot hyötyvät asiakasnäkökulman vahvistamisesta. (Salminen 2018, 32–34.)

Asiakaslähtöinen asiantuntija kykenee kuulemaan ja tunnistamaan asiakkaan palvelutarpeet ja yhdistämään oman ammattitaitonsa niihin. Asiakaspalvelun laatu rakentuu asiakaslähtöisestä toimintaympäristöstä ja sitä tukevasta yrityskulttuurista, joka määrittää organisaation arvot ja tavoitteet. Organisaation tavoitteet määräävät suunnan osaamista tukevien aktiviteettien kuten kurssien, koulutusten ja kokousten tarpeesta, käytöstä ja mahdollisuuksista. Kurssit ja koulutukset antavat asiakaspalvelijalle osaamisen ja taidon työnsä suorittamiseen, jolloin asiakaspalvelun laadun on mahdollista parantua. Asiakkaan kokemusta palvelun laadusta on siis rakennettava yrityksen perus- ja toiminta-ajatuksesta alkaen läpi organisaation rakenteen, ulottuen lopulta asiakaspalvelijan ammattitaitoon. (Salminen 2018, 38, 45–46.)

Virastoissa asiakkaan palveleminen tarvelähtöisesti voi olla joskus jopa asiakaslähtöistä toimintatapaa hyödyllisempi, erityisesti tilanteissa, joissa asiakas on menettämässä hänelle kuuluvia etuuksia väärinymmärrysten vuoksi. Asiakaspalvelutilanteissa onkin tärkeintä etsiä aidosti oikeita ratkaisuja kuuntelemalla asiakasta. Asiakkaan toiveisiin reagointi on tilanneälykkyyttä, johon hyvät kuuntelutaidot auttavat. (Kiiras ym. 2013, 26–27.)

## 2.5.2 Asiantuntijan vuorovaikutustaidot

Asiantuntijan ammattitaidon keskiössä ovat vuorovaikutustaidot. Itsensä ilmaisu ystävällisesti mutta jämekästi ja selkeästi on asiantuntijalle tarpeellinen taito. Asiantuntijalle välttämätöntä on myös taito kirjoittaa ja puhua siten, että asiakas ymmärtää kyseessä olevan asian keskeisen sisällön. Myös keskittyneen kuuntelun taito sekä taito havainnoida ja ymmärtää asiakkaan tai työtoverin vuorovaikutustapa on asiantuntijalle tärkeää. Kaikki viestinnän ja kommunikoinnin tavat, niin puhe-, kirjoitus-, someviestintä kuin sanatonkin viestintä kuuluvat ammattitaitoisen asiantuntijan taitoihin. Asiantuntijan on myös kyettävä kuuntelemaan asiakasta keskittyneesti, jotta pystymme ymmärtämään heitä ja heidän tarpeitaan ja siten myös muokkaamaan oman viestimme asiakkaan ymmärtämään muotoon. Ihmisten välinen kommunikointi ja yhteistyö voi olla haastavaa, koska siihen vaikuttavat monet tekijät yhtä aikaa. Yhteistyöhön vaikuttavat oletukset ja ennakoasenteet toisesta osapuolesta, jolloin yhteistyö jokaisen henkilön kanssa on ainutlaatuinen ja osin ennakoimaton. Voimme työskennellä ja tehdä yhteistyötä erilaisten ihmisten kanssa, vaikka vuorovaikutus ei onnistukaan kaikkien kanssa täydellisesti. (Salminen 2018 41, 66–67.)

Sanattoman viestinnän merkitys on otettava huomioon kaikissa asiakaspalvelutilanteissa. Asiantuntijan äänensävyt, ilmeet ja eleet värittävät sanomaa, joten asiantuntija voi tahallisesti tai tahattomasti viestiä ammattitaidostaan tai sen puutteesta. Asiantuntijan olisi syytä tunnistaa, millaista käytöstä hänen asiakkaansa odottavat ja toimia sen mukaisesti. (Salminen 2018, 68.) Yrityksen tuoksut, äännet ja värit luovat asiakkaalle ensivaikutelman. Myös henkilökunnan ulkoinen olemus ja tapa tervehtiä on vahvistamassa asiakkaan kokemusta palvelusta ja näin luovat pohjaa tulevalle yhteistyölle. Katsekontaktia on usein kuvattu vuorovaikutuksen tärkeimmäksi välineeksi. Katseella voikin luoda erilaisia ilmapiirejä ja näin luoda asiakkaalle millaisen tunnelman tahansa. Toimistoissa, joissa asiakkaita käy usein, olisi hyvä huolehtia, ettei arkaluonteisia papereita ole näkyvillä, eikä käytävillä kantaudu kovaäänistä keskustelua luottamuksellisista asioista. (Kiiras ym. 2013, 21–22.)

Tunteilla on voima ajaa ihmistä kohti tavoitteitaan tai jopa estää häntä saavuttamasta niitä. Tunteet ovat läsnä joka hetkessä asiakastyössä, joten asiantuntijan olisi äärimmäisen tärkeää pystyä

tunnistamaan niin omia kuin asiakkaankin tunteita. Onnistuneen palvelutuokion saavuttamiseksi asiantuntijan tehtävänä on asiakkaan myönteisten tunteiden vahvistaminen ja negatiivisten tunteiden lieventäminen. (Salminen 2018, 70.)

Puhelinpalveluiden ongelmana on usein, ettei kaikkiin puheluihin ehditä vastaamaan heti ja puhelu saattaa kääntyä asiantuntijalta toiselle vielä vastaamisen jälkeenkin. On kuitenkin muistettava, että soittajalla on aina puheluunsa jokin todellinen tarve, johon hän toivoo saavansa puhelun aikana ratkaisun. Puhelimessa kommunikoinnista rajallista tekee se, ettei puhekumppaniin ole näköyhteyttä. Ilmeet ja tunteet välittyvät kuitenkin kuulijalle puhujan äänen soinnista. Puhelimessa puhuttaessa puheen onkin oltava vielä tavallista selkeämpää ja äänen sävyt ja viestin sisällöt on syytä pitää ammatillisina ja ystävällisinä. Puhelimessa voi kysyä asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä ja puhelun sisältö sopimuksineen tulisi kirjata jo puhelun aikana muistiin. Vaikka soittajan asiaa ei kyettäisi hoitamaan heti, tulee se hoitaa loppuun viivyttämättä. Mikäli tarvitaan asiakkaan kanssa jatkokeskusteluja tai muuta yhteydenpitoa, voidaan soittajaa ohjeistaa soittamaan sovittuna aikana sovittuun numeroon uudestaan. Tällaisen sopimuksen teon jälkeen on toki huolehdittava, että sopimuksesta pidetään kiinni myös asiakaspalvelijan taholta. (Kiiras ym. 2013, 51–52, 54.)

Ihmisen luontainen vastarinta muutoksia kohtaan on eräs kommunikaation esteistä. Asiakkaan kokemus häntä hyödyttävästä toiminnasta muodostuu toistuessaan tavaksi. Tavasta muodostuu sitä voimakkaampi, mitä suuremman hyödyn henkilö kokee siitä saavansa. Tavoista voi olla tunnesyistä hankalaa luopua niiden avulla tavoitettavien hyötyjen vuoksi. (Leppänen 2007, 64.) Ongelmatilanteissa asiakkaan osallistaminen ratkaisun tuottamiseen edesauttaa usein ongelman ratkaisussa. Osallistamisessa asiakkaan ammattitaito huomioidaan positiivisella tavalla ja pyritään siirtämään asiakkaan ajatukset ratkaisuun ongelman sijasta. Ongelma ratkaistaan siis yhdessä asiakkaan kanssa asiantuntijan johdolla esimerkiksi tulevaisuuteen katsovilla, kuvailevan vastauksen vaativilla kysymyksillä. Ongelman ratkettua on asiantuntijalta ammattimaista ottaa vielä vastuu asian jatkosta ja kehottaa asiakasta ottamaan vielä yhteyttä, mikäli jotain vielä ilmenee. (Salminen 2018, 82–83.)

## 2.6 Asiakaspalvelutilanteet lomahallinnossa

Käytännön työ maatalouslomituksia järjestävässä toimistossa on yrittäjien lomatoiveisiin sopivan lomittajan etsiminen ja kiinnittäminen. Rauhallisempina aikoina lomatoimen palkkaamat lomittajat ovat helposti saatavilla. Ruuhka-aikoina, kuten koulujen loma-aikoina tai maatalous- tai konemessujen, meijerin tai neuvontaorganisaatioiden järjestämien matkustamista vaativien tilaisuuksien aikana lomittajia on palkattava lisää, ja joidenkin tilojen kohdalla lomitusten järjestäminen on hankalaa. Kiireisissä lomituspyyntöissä lomitusta on joskus hankala järjestää lomittajien vallitsevan varaustilanteen ja työvuoroluetteloiden laatimista koskevien sääntöjen vuoksi. Asiakas voi hoitaa asiaansa toimistolla asioiden, puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Myös enenevässä määrin käytetään tekstiviestejä ja WhatsApp-viestejä esimerkiksi lomitustilannetta tiedusteltaessa. (Törmikoski, keskustelu, 14.10.2019.)

Lomatoimistolla asiakaspalvelua ovat siis tilanteet, joissa asiakkaan puheluun tai viestiin vastataan tai asiakas otetaan vastaan toimistossa. Palvelutilanteessa asiakkaan toive kuunnellaan ja kirjataan ylös, jonka jälkeen tehdään tarvittavat jatkotoimenpiteet, joita voivat olla esimerkiksi lomituserävarauksen tekeminen, hakemusten liitteiden kopioiminen, asiasta muille lomahallinnon työntekijöille tiedottaminen tai maatalouslomittajalle annettavasta opastuksesta tai perehdytyksestä sopiminen. Asiakaspalvelua voi olla myös asiakkaan kanssa neuvottelu sopivimmasta loma-ajankohdasta, tilalle sopivimman lomittajan saatavuuden ja yrittäjien toiveiden yhteensovittamista, asiakkaan kokeman vääränlaisen päätöksen perustelua tai lakien avaamista. Asiakkaalla voi olla myös huoli maksuista tai hakemusten oikeellisuudesta, jolloin asiakasta neuvotaan ja ohjataan toimimaan lain vaatimalla tavalla. (Törmikoski, keskustelu 14.10.2019.)

### 3 AINEISTO JA MENETELMÄT

#### 3.1 Palveluiden kehittämisen tarvetta kartoittava laadullinen kysely

Palveluiden kehittämisen tarvetta kartoittava kysely lähetettiin kymmenelle lomitusalueen aktiiviselle tilalle. Koska maatalousyrittäjistä osa käytti puolisonsa kanssa yhteistä sähköpostiosoitetta, lähetettiin kysely yhteensä 12 maatalousyrittäjälle. Maatalousyrittäjät valttiin toimeksiantajan kanssa yhteistyössä mahdollisimman monipuolisesti koko alueelta, johon Haapaveden kaupunki tuottaa lomituspalvelut. Kehittämistarpeita kartoittavaan kyselyyn pyrittiin saamaan mukaan lomitusalueen erilaisia tiloja.

Kyselyn saaneista tiloista neljä oli robottilypsytiloja, joista kahdella on yksi robotti ja muilla enemmän. Robottimalleina kyselyyn valituilla tiloilla on Lely ja De Laval ja tilojen robottien iät ovat toisistaan hieman poikkeavia. Kyselyn saaneista tiloista kaksi oli parsinavettoja ja kaksi asemallisia pihattonavettoja, joiden eläinmäärät poikkeavat hieman toisistaan. Ensimmäinen kysely lähetettiin maitotilojen lisäksi yhdelle lihakarjatilalle sekä yhdelle sikatilalle. Kyselyyn vastattiin nimettömästi, eikä vastauksia voi jäljittää tiloille.

Kyselyn vastauslinkki lähetettiin sähköpostitse valituille yrittäjille 6.9.2019 Haapaveden kaupungin maatalouslomituksen sähköpostista. Kyselyyn vastausaikaa oli 12 vuorokautta, jona aikana valituille yrittäjille lähetettiin muistutusviesti kyselystä.

Kyselyssä oli neljätoista avointa kysymystä, joissa kussakin oli lomituspalvelun aihealueita alaotsikoineen. Alaotsikot toimivat avainsanoina kyselyyn vastaajalle. Kysely oli otsikoitu "Haapaveden lomatoimen palveluiden kehittäminen". Kyselyn tavoitteena oli saada maatalousyrittäjien näkemyksiä tärkeimmistä kehittämiskohteista lomituspalveluissa. Kyselyn aihealueita olivat asiakaspalvelu, neuvonta ja ohjaus, maatalouslomittajaan liittyvät kehittämistarpeet, toimisto sekä tavoitettavuus ja tiedotus. Kyselyssä oli myös mahdollisuus antaa vapaata palautetta lomituspalveluista. (Liite 1.)

Asiakaspalvelun tarkastelukohteiksi nostettiin tavoitettavuus, palveluallttius, ystävällisyys ja kiireettömyys. Asiakaspalvelun alla tarkasteltiin näkemyksiä maatalousyrittäjien tuntemuksesta sekä työmenetelmä- ja lakitietoudesta. Yrittäjien näkemyksiä lomatoimen tasapuolisuudesta,

esimiestäidoista ja maatalouslomittajien tuntemuksesta haluttiin myös kartoittaa kyselyllä. Neuvontaan ja ohjaukseen liittyen selvitettiin yrittäjien mielipiteitä lomaoikeuteen ja lomien hakemiseen tai tarvittavien liitteiden toimittamiseen liittyvän ohjauksen sekä maatalouslomittajan tekemää työtä tai vahinkoa koskevan neuvonnan kehittämiseksi. Myös ajatuksia lomituspäivän pituudesta tai laskutuksen neuvonnasta kysyttiin. Maatalouslomittajan saatavuutta toivottuun vuosiloma-ajankohtaan, sijaisapuun sekä tuettuun maksulliseen lomitukseen selvitettiin. Myös maatalouslomittajaan liittyviä kehittämistarpeita kuten ammattitaitoa, koulutusta tai yrityskohtaista opastusta haluttiin kartoittaa. Toimistosta mielipiteitä nostattavina teemoina kysyttiin sijaintia, löydettävyyttä, aukioloaikoja, henkilökunnan saavutettavuutta, asioinnin helppoutta ja sujuvuutta sekä yleistä siisteyttä ja viihtyisyyttä. Tavoitettavuuden osalta tiedusteltiin yrittäjien näkemystä, kuinka lomahallinnon henkilökunta on tavoitettavissa puhelimitse, sähköpostitse, toimistolla tai internetin välityksellä. Myös virka-ajan ulkopuolella tapahtuva yhteydenpito otettiin kyselyssä yhdeksi tarkasteltavaksi aiheeksi tavoitettavuuden osalta. (Liite 1.)

### **3.2 Palveluiden kehittämiseksi laadittu määrällinen tutkimus**

Haapaveden lomatoimiston palveluiden kehittämiseksi laadittiin toinen kysely, joka oli aihealueiltaan aiempaa rajatumpi. Kyselyn aiheet poimittiin ensimmäisen kyselyn esiin nostamista aiheista. Kysymyksistä suurin osa oli vaihtoehto- tai monivalintakysymyksiä. Kyselyssä oli 12 sivua sisältäen vastausohjeet. (Liite 2.)

Kyselyn vastauslinkki lähetettiin sähköpostitse 27.9.2019 kaikille Haapaveden paikallisyksikön alueella vuosilomaan oikeutetuille maatalousyrittäjille, joiden sähköpostiosoite oli lomatoimiston hallinnoimassa sähköpostilistassa. Kysely lähetettiin osoitteen tarkistuksen jälkeen uudelleen henkilöille, joiden osalta sähköpostiohjelma ilmoitti osoitteen virheellisyydestä. Kyselyssä vastausaikaa oli 12 vrk, jona aikana kyselylinkki saateteksteineen lähetettiin toistamiseen suurempaa, tarkastettua maatalousyrittäjien sähköpostilistaa käyttäen. Kyselyyn vastattiin nimettömästi, eikä vastauksia voi jäljittää tiloille.

Kyselyssä oli yhteensä 37 kysymystä, joista suurin osa oli vaihtoehto- tai valintakysymyksiä. Avoimia kysymyksiä kyselyssä oli yhdeksän kappaletta, joista osa oli ehdollisia ja avautuivat vain edelliseen kysymykseen vastaamalla. Kyselyssä oli niin sanottuja pakollisia kysymyksiä vain kaksi. Näihin kysymyksiin vaadittiin vastaus, jotta kyselyä pääsi jatkamaan ja lähettämään. Pakollisia

kysymyksiä olivat sukupuoli ja kouluarvosana lomituspalvelulle (4–10). Kysymykset 4, 7, 30, 34 ja 35 avautuivat vain, mikäli oli vastannut edelliseen kysymykseen.

Kyselyn taustatietona kysyttiin vastaajan sukupuoli, tilakoko ja ammatillinen koulutustausta. Taustatietona selvitettiin myös vastaajien lomituksen järjestämistapa ja kuuluuko vastaaja lomituserkaaseen vai tavanomaiseen lomitukseen. Asiointitilanteista selvitettiin, millä tavoin vastaajat ovat asioineet lomatoimen kanssa ja kuinka he ovat asiointin kokeneet tai minkä kokevat asiointin onnistumisen kannalta suurimmaksi esteeksi. Toimiston osalta haluttiin tietää, ovatko vastaajat asioineet toimistolla ja millaiseksi he toimiston ja siellä asiointin kokevat. Vastaajien mielipidettä kysyttiin palvelusta ja henkilökunnasta, henkilökunnan laki- ja tilatietoudesta sekä heidän tunnettuudestaan. Myös tilallisten ajatuksia lomitustyönjohdon jalkautumisesta tilakäynneille kysyttiin. Neuvonnan riittävydestä lomituspalveluoikeuksiin, hakemuksiin ja lomituserkaaseen liittyen kysyttiin vastaajien mielipidettä. Maatalouslomittajien ammattitaidosta sekä aiheita lisäkoulutukseen, kursseihin tai teemapäiviin liittyen haluttiin kartoittaa myös. Tiedottamisen osalta kysyttiin, millaisista asioista yrittäjät haluaisivat lomatoimen tiedottavan ja kuinka usein. Myös mieluisia tiedonvälityskanavia kartoitettiin. Virka-ajan ulkopuolisen yhteydenpidon määrää ja sen arvostusta mitattiin kyselyssä ja vastaajien mielipidettä kysyttiin myös äkillisten muutosten tarvetta ja niissä onnistumista käsittelevissä kysymyksissä. Kyselyn lopussa vastaajalta kysyttiin lomituspalvelulle kouluarvosanaa 4–10 ja annettiin mahdollisuus vapaaseen sanaan.

## **4 MAATALOUSLOMITUKSEN JÄRJESTÄMISTÄ KOSKEVAN PALVELUN LAADUN KEHITTÄMINEN**

### **4.1. Palveluiden kehittämisen tarve**

Kyselyn avoinna oloaikana kysely oli avattu linkin kautta 23 kertaa. Vastaaminen oli aloitettu 6 kertaa ja vastauksia oli lähetetty 6 kappaletta, joista neljässä oli todellisia vastauksia ja kaksi oli lähetetty tyhjänä. Ensimmäiseen kyselyyn vastauksia oli kertynyt neljä, joten vastausprosentti oli 30 %.

Koska kyselyssä ei ollut pakollisia kysymyksiä ollenkaan, eivät kaikki olleet vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Asiakaspalvelun kehittäminen, maatalouslomittajan saatavuuden ja maatalouslomittajaan liittyvien kehitystarpeiden, tavoitettavuuden sekä tiedotuksen kysymyksiin olivat kaikki vastaajat kirjanneet ajatuksiaan.

#### **4.1.1 Asiakaspalvelu**

Vastanneet yrittäjät kokivat tavoitettavuuden olleen hyvä ja palvelun olleen ystävällistä. Tavoitettavuuden sekä palvelualltiuden koetaan parantuneen viimeisen vuoden aikana. Yrittäjät toivoisivat tietoa toimiston henkilöstön vaihdoksista. Tavoitettavuuden osalta kiitosta keräsivät kiireettömyyden tuntu ja päivystysnumero. Palveluiden kehitysideana esitettiin soitonsiirron käyttöönotto lomitustyönjohtajien kesken poissaolojen tai muiden tavoitettavuusesteiden ajaksi.

Maatalousyritysten tuntemuksen, työmenetelmätietouden ja lakitietouden osalta yrittäjien vastaukset olivat hajanaisempia. Jotta Haapaveden paikallisyksikön lomituspalveluiden henkilökunta tuntisi maatalousyritykset paremmin, ehdotettiin lomitusalueen jakoa työntekijöittäin vastuualueiksi, jotta edes yksi lomitustyönjohtaja tietäisi tilakohtaisen tilanteen ja tarpeen. Myös toive tiloihin tutustumisesta ja työntekijöiden perehdyttäminen nousivat esiin.

Haapaveden lomitustyönjohdon esimiestäidot olivat yhden vastaajan mielestä hyvät. Yksi vastaajista ajatteli lomahallinnon suosivan tiloja, jotka uskaltavat vaatia lomittajia isoon ääneen. Myös toisilta yrittäjiltä tullut palaute lomittajan saamisesta väärin perustein, esimerkiksi lapsettomalle koulujen loma-aikana, nousi vastauksissa esiin.

#### **4.1.2 Neuvonta ja ohjaus**

Lomitusnetin käyttö tuntui kankealta ja ajatuksia nostattaa, osaavatkohan kaikki yrittäjät käyttää lomitusnettiä. Asioiden hoitaminen puhelimitse nykyistä selvemmin olisi toiveena. Yrittäjien saamat ohjeet lomituspalveluissa koetaan olleen hyviä ja ohjeita on saanut, jos on tarvinnut.

Vuoden 2018 laskutus on tullut erään yrittäjän mukaan tosi myöhään, mutta vuonna 2019 laskutus on toiminut paremmin ja laskut eivät ole venyneet pitkään. Toisilla yrittäjillä ei ollut maatalouslomittajan tekemää työtä tai vahinkoa koskevaan neuvontaan tai laskutuksen neuvontaan liittyvää tarvetta tai kommentteja.

#### **4.1.3. Maatalouslomittajan saatavuus ja maatalouslomittajaan liittyvä kehitystarpeet**

Kyselyyn vastanneiden yrittäjien mukaan maatalouslomittaja on ollut hyvin saatavilla ja lomitus on järjestynyt tarvittaessa. Kyselyyn vastannut yrittäjä suosittelee rengaslomitusta muillekin tiloille, koska siitä kokemus vuosiloman ja tuettujen maksullistenkin lomien osalta on hyvä. Rengaslomitustilalla koettiin sijaisavun järjestyminen vaikeampana. Tiloilla haluttaisiin pitää lomittajaa mahdollisimman paljon, koska tilalla työväki on minimissään. Yrittäjiä mietityttää varatun maatalouslomittajan peruminen, eikä yrittäjä koe uskaltavansa varata maatalouslomittajaa ilman varmaa tarvetta.

Mahdollisuutta maatalouslomittajan perehdyttämiseen toivotaan tarjottavan kaikille yrittäjille ja kaikkien maatalouslomittajien toivotaan saavan perehdytystä lypsylaitteistoon, eri merkkisille lypsyroboteille ja eri rehunjakotapoihin ja -laitteistoihin. Ammattia tukevaa ja nykyaikaa seuraavia kursseja on toivottu kaikille lomittajille. Myös tietous utareterveydestä ja lehmän vuosikierrosta koetaan tärkeiksi. Vastausten mukaan maatalouslomittajalle annettujen ohjeiden noudattaminen oli koettu joskus haastavaksi.

#### 4.1.4 Kehitystarpeet toimistossa ja tavoitettavuudessa

Toimiston koetaan olevan kaukana, eikä toimistolla asiointiin ole ollut tarvetta. Yhden vastaajan mukaan toimiston sijainti, löydettävyys ja aukioloajat olivat hyvät. Lomahallinnon toimistossa tulee yhden vastaajan mukaan harvemmin käytyä. Muut vastaajat kokivat henkilökunnan saavutettavuuden, asiointiin helppouden ja sujuvuuden sekä yleisen siisteyden ja viihtyvyyden olevan hyvä tai "ok".

Tavoitettavuuden puhelimitse, sähköpostilla, toimistolla tai internetin välityksellä koetaan olleen hankalaa, mutta korjautuneen viimeisen vuoden aikana ja toimivan nyt hyvin, kohtalaisesti tai olevan ihan "ok". Vastaamattomin puheluihin takaisin soitto on mainittu positiivisena asiana. Virkaajan ulkopuolella tapahtuvan yhteydenpidon on koettu toimivan hyvin ja päivystyspuhelimien vastaavan joka kerta.

Kyselyyn vastanneiden yrittäjien näkemykset muutosten ilmoittamisesta jakautuvat selvästi kahtia. Osa yrittäjistä kokee, että muutoksista on ilmoitettu tarvittaessa. Toinen osa vastaajista kokee, että muutoksista pitäisi yleensäkin ilmoittaa tai ilmoittaa aiemmin. Yksi kyselyyn vastannut yrittäjä kokee kuulleensa monesti maatalouslomittajalta, jos lomittettavat päivät ovat muuttuneet.

Kyselyyn vastanneet yrittäjät toivovat tiedotuksen kehittämistä. Ehdotuksina on mainittu yrittäjille lähetettävä kuukausittainen tai kaksi kertaa vuodessa julkaistava info, jossa olisi esitettyinä lomitukseen ajankohtaiset asiat sekä toimiston väen esittelyt. Vastauksissa on ehdotettu lomahallinnon omia verkkosivuja, joilla ajankohtaiset asiat julkaistaisiin. Myös reaaliaikaista "lomittajapörssiä" on ehdotettu. Lomitusyhteistyöryhmän kokous on noussut yhdeksi vastausaiheeksi sen pitämättömyyden vuoksi. Asiasta on vastaajan mukaan oltu MTK:sta yhteydessä lomahallintoon, mutta asia ei ole korjaantunut.

Vapaan sanan palautteessa yrittäjät pyysivät kiinnittämään huomiota tautisulkuihin, etteivät lomittajat kulkisi tiloilla omissa saappaissaan, vaan lomittajalla olisi joka tilalle omat saappaat. Eräs yrittäjä on muistuttanut mahdollisuudesta pyytää niin sanottu "varattu lomittaja" toiselle tilalle, mikäli tähän on todellinen tarve.

## **4.2 Maatalousyrittäjien näkemykset lomatoimiston palveluiden kehittämisestä**

Kyselyn avoinna olo aikana kysely oli avattu internetlinkin kautta 72 kertaa. Vastaaminen oli aloitettu 43 kertaa ja vastauksia oli lähetetty 38 kappaletta. Olettaen, että kaikki 274 lomitusalueen yrittäjät olivat saaneet vastauslinkin, oli vastusprosentti 13,8.

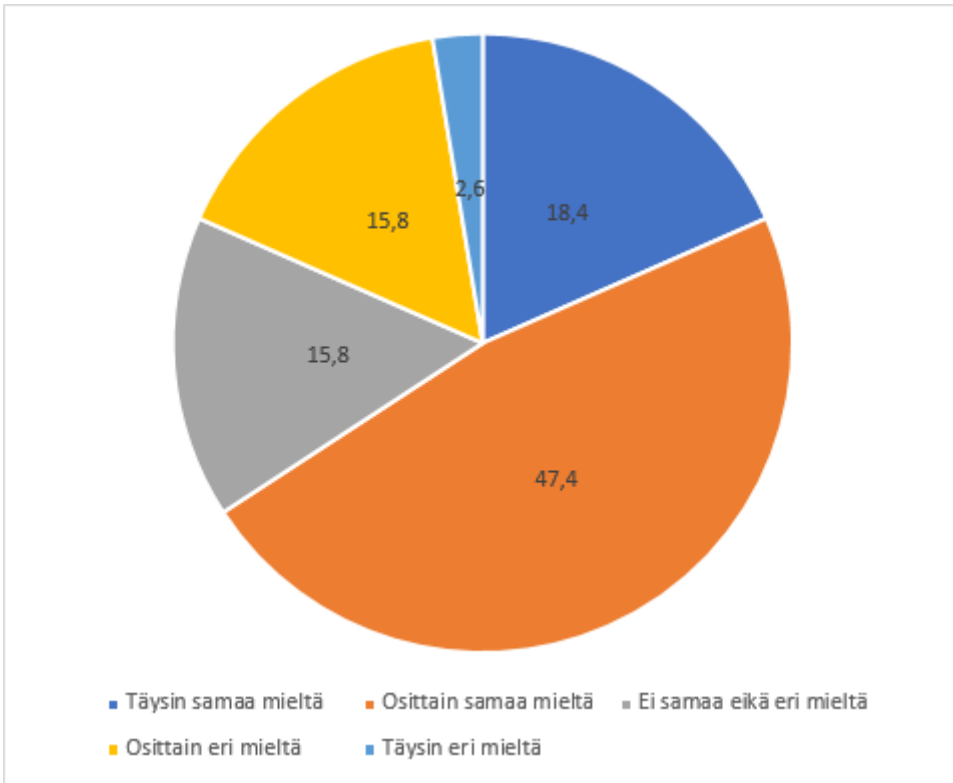
Kyselyssä pakollisia kysymyksiä oli kaksi. Kaikki vastaajat olivat vastanneet 14 kysymykseen. Kaikki vastaajat olivat vastanneet kaikkiin kysymyksiin taustatiedoista ja asiointiin liittyviin monivalinta- ja valintakysymyksiin. Kaikki vastaajat olivat myös vastanneet kysymyksiin henkilökunnan osaamisesta ja tunnettuudesta sekä tiedottamisen vuosittaisesta tarpeesta. Myös virka-ajan ulkopuolisen yhteydenpidon käyttöä ja sen arvostusta mittaaviin kysymyksiin vastattiin. Viimeisenä pakollisena kysymyksenä kaikki olivat antaneet kouluarvosanan lomituspalvelusta.

Vastaajista 66 % oli naisia ja 34 % miehiä. Kaikki vastaajat olivat kunnan, eli paikallisyksikön, järjestämän lomituksen piirissä ja 13 % vastaajista kuului lomituspäivän järjestämän, yhden lomittajan toteuttamiin lomituserenkaisiin. Vastanneiden yrittäjien tiloilla työskenteli 1–4 yrittäjää. Yhden yrittäjän tiloja oli kuusi. Kahden yrittäjän tiloja oli 26 vastaajalla ja tiloja, joissa työskentelee kolme yrittäjää, oli kolme. Neljän yrittäjän tiloja oli myös kolme. Koulutustaustaltaan 76 %:lla vastaajista oli ammattitutkinto ja 21 %:lla alempi korkeakoulututkinto (Amk-tutkinto), yhdellä vastaajalla oli yliopisto tai ylempi ammattikorkeakoulututkinto.

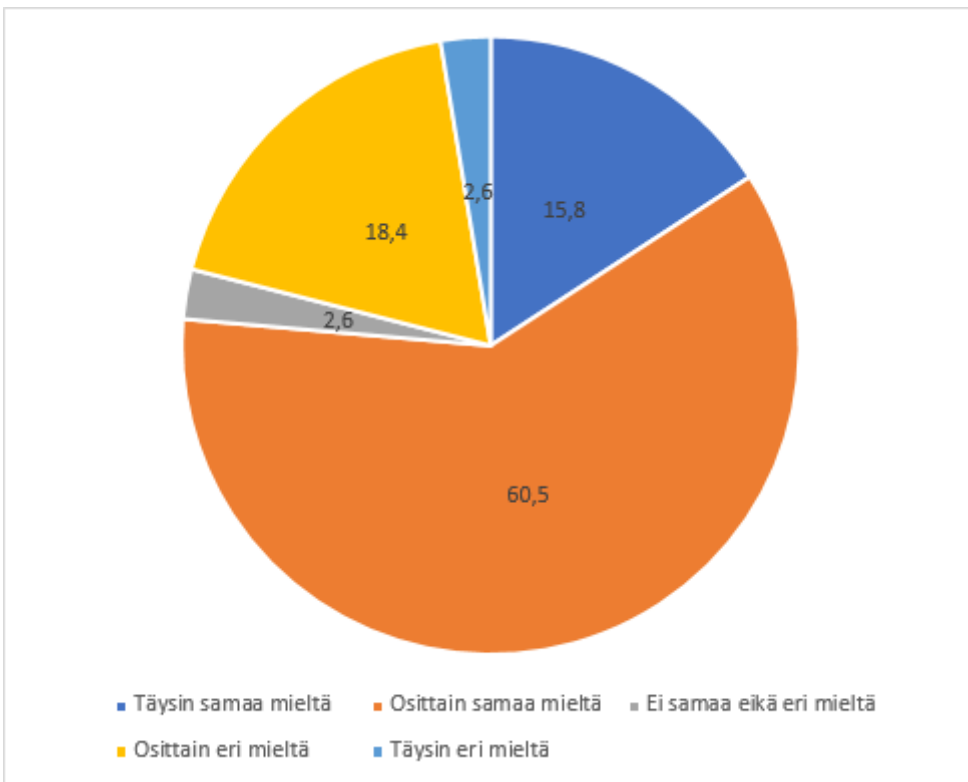
### **4.2.1 Asiointi lomatoimistossa ja henkilökunnan tavoitettavuus**

Kaikki kyselyyn vastanneet olivat asioineet lomatoimiston henkilökunnan kanssa puhelimitse, 68 % oli asioinut toimistolla käyden, puolet vastaajista oli asioinut sähköpostin välityksellä. Sovellusten käyttö oli vähäistä, sillä vain yksi vastaajista oli käyttänyt sovellusta asiointiin. 13 % vastasi asioineensa jotenkin muutoin, kaikki näin vastanneet olivat nimenneet asiointitavaksi Melan nettisivut, "lomitusetin". Somen välityksellä ei kukaan vastaajista kertonut asioineensa.

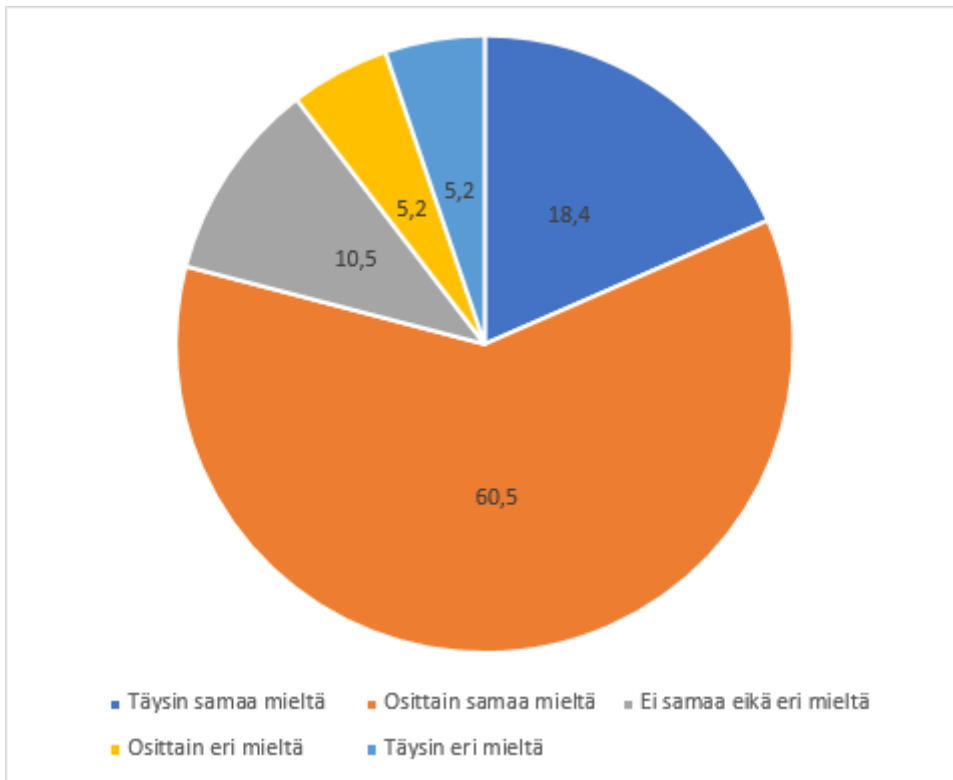
Lomatoimen kanssa asiointiin liittyvissä väittämässä vastaajista suurin osa kertoi olevansa samaa tai osittain samaa mieltä väittämästä "Asiointi onnistuu hyvin" (KUVIO 1). Suurin osa vastanneista koki myös tulleensa kuulluksi ja ymmärretyksi asioidessaan lomatoimen henkilökunnan kanssa (KUVIOT 2 ja 3).



KUVIO 1. Vastaukset väittämään "Asiointi lomatoimen henkilökunnan kanssa onnistuu hyvin"



KUVIO 2. Vastaukset väittämään "Asioidessa lomatoimen henkilökunnan kanssa tulen kuulluksi"



KUVIO 3. Vastaukset väittämään “Asioidessa lomatoimen henkilökunnan kanssa tulen ymmärretyksi”

Lomatoimen henkilökunnan tavoitettavuus ja puhelimeen sekä sähköpostiin vastaamisen hitaus olivat yleisimmät vastaukset asiointiin onnistumisen esteistä. Tiedonkulun ongelmat, muutokset ja sekaannukset lomituserauksissa oli mainittu useassa vastauksessa. Lomittajien vähäinen määrä ja yleinen resurssipula nähtiin yhtenä syynä laadukkaiden lomituserveluiden järjestämisen haasteena ja lomitustyönjohtajien liiallisen määrän koettiin vaikeuttavan asiointia.

Asiointiin onnistumiskokemuksia heikensivät lomatoimen henkilökunnan ammattitaidon ja valtuuksien eroavaisuudet sekä ymmärryksen puute lomittajien työtaitoista, lomittajien työn vaatimuksista ja tilojen lomittajavaatimuksista ovat tulleet esiin vastuksissa. Lomitustyönjohtajien sosiaaliset taidot, puhetyylit ja jopa oletetut asenteet ja vanhat kaunat tilallisia kohtaan nostettiin asiointiin onnistumisen esteinä esiin. Muutamassa vastauksessa esteeksi lomatoimessa asiointiin onnistumiselle oli mainittu väärin piireihin kuuluminen. Asiointiin esteeksi on myös nimetty lomittajan hankala saaminen. Eräs vastaaja oli kommentoinut, ettei esteitä asiointiin onnistumiselle ole esiintynyt.

#### 4.2.2 Toimisto, henkilökunta ja palvelu

75 % vastanneista kertoi asioineensa lomatoimen toimistolla. Suurin osa vastaajista koki, että toimisto on helposti löydettävä, sijainniltaan hyvä ja siisti. Vastauksista kuvastui selkeästi lomitusalueen laaja koko, jolloin toimisto ei voi sijaita lähellä kaikkia. (Tauluko 1.)

TAULUKKO 1. Vastaajien mielipiteet toimistosta

	Osittain tai täysin samaa mieltä (%)	Ei samaa eikä eri mieltä (%)	Osittain tai täysin eri mieltä (%)
On helposti löydettävä	79	15	6
Sijainniltaan hyvä	76	18	6
Sijaitsee lähellä	57	21	21
On siisti	75	21	3
On viihtyisä	54	39	6
On avoinna sopiviin aikoihin	51	27	21

Henkilökuntaa pidettiin kohteliaana ja ystävällisenä, sillä täysin tai osittain samaa mieltä näitä ominaisuuksia mittaavissa kysymyksissä oli 68 – 74 % vastaajista. Puolet vastaajista piti henkilökuntaa palvelualltiina, mutta noin viidennes vastaajista oli täysin tai osittain eri mieltä palvelualltiudesta. Kysyttäessä henkilökunnan tavoitettavuuden helppoutta, noin puolet vastaajista piti henkilökuntaa helposti tavoitettavana ja vastaavasti lähes puolet oli asiasta eri mieltä. (Taulukko 2.)

Väittämässä henkilökunnan pätevydestä täysin samaa mieltä oli vain 5 % vastaajista ja osittain samaa mieltä 39 %. Henkilökuntaa asiantuntevana piti noin 40 % vastaajista, mutta sama määrä oli myös osittain tai täysin eri mieltä. (Taulukko 2.) Haapaveden lomatoimen henkilökunta tuntee lait ja asetukset, sillä vastanneista 5 % koki lomatoimen henkilökunnan tuntevan lomituksia säätelevät lait aja asetukset erittäin hyvin ja 61 % hyvin. 31 % mukaan henkilökunta ei tunne lakeja ja asetuksia hyvin eikä huonosti, mutta vain 3 % vastanneista ajattelee lakien ja asetusten tuntemisen olevan kohtalaista.

Palvelutilanteita pidettiin pääosin avoimina ja kiireettöminä, sillä vain 3 – 5 % vastaajista oli täysin eri mieltä asiasta. Toimistohenkilökunnan osaamisen ajantasaisuudesta täysin samaa mieltä oli 3

% vastaajista ja osittain samaa mieltä olevia vastaajia oli 31 %. Kuitenkin lähes puolet vastaajista katsoi, että toimistohenkilökunnan osaaminen ei ole ajan tasaista. (Taulukko 2.)

*TAULUKKO 2. Vastaajien mielipiteet asiakaspalvelusta*

	Osittain tai samaa mieltä (%)	Ei samaa eikä eri mieltä (%)	Osittain tai täysin eri mieltä (%)
Kohtelias	74	10	16
Ystävällinen	68	16	16
Kuunteleva	60	16	24
Palvelualtis	50	26	24
Helposti tavoitettava	47	8	45
Kiireetön	45	39	16
Avoin	44	26	30
Pätevä	45	16	39
Asian tunteva	40	18	42
Ajan tasalla	35	18	47

55 % vastanneista tuntee tai tunnistaa suurimman osan lomatoimen henkilökunnasta. 45 % ei tunnista suurinta osaa lomatoimen henkilökunnasta. 62 % vastanneista haluaisi tietää, ketä lomatoimessa työskentelee, 14 % ei haluaisi tietää ja 24 %:lle vastaajista tiedolla ei ole väliä.

#### **4.2.3 Tilatuntemus**

Suurin osa vastanneista (57 %) kokee lomatoimen henkilökunnan tuntevan tilansa lomittajatarpeen erittäin hyvin tai hyvin. 16 % vastanneista koki, että lomahallinto tuntee tilan lomittajatarpeen kohtalaisen huonosti ja 8 % vastaajista ajatteli lomahallinnon tuntevan tilan lomittaja tarpeen erittäin huonosti tai ei ollenkaan. "Ei hyvin, eikä huonosti" vastauksen antoi 19 vastaajaa.

Lomatoimen henkilökunnan tuntemusta tilojen työtavoista mittaavassa kysymyksessä vastaajista suurin osa (43 %) oli valinnut vaihtoehdon "ei hyvin, eikä huonosti". 33 % vastaajista ajatteli lomatoimen henkilökunnan tuntevan tilansa työtavat hyvin ja 16 %, että työtavat tunnetaan kohtalaisen huonosti. 6% vastaajista ajatteli, että lomatoimen henkilökunta tuntee tilan työtavat erittäin huonosti tai ei ollenkaan. Vastanneista 54 % toivoisi lomatoimen henkilökunnan jalkautuvan

useammin tila- ja työnjohtokäynneille. 12 % vastanneista katsoi, että nykyinen määrä tilakäyntejä on riittävä. Loput vastaajista eivät katsoneet tilakäyntejä tarpeellisiksi.

Tilakäyntien tarpeellisuuden perusteluiksi yrittäjiltä nousi useimmin vastuksena tilakohtaisiin työmenetelmiin ja työmäärään tutustumisen tarve erityisesti tilakoon kasvun ja tekniikan kehityksen myötä. Tilakäyntejä perusteltiin myös monessa vastauksessa työaikamitoitusten ja maatalouslomittajan tilalla suoriutumisen arvioinnin sekä sopivan lomittajan valinnan helpottamisella. Tilojen ja niiden sijainnin tuntemuksen tärkeys sekä ihmisten näkemisen mukavuus ovat nousseet vastauksissa esiin. Tilakäyntien tarpeellisuutta perusteltiin myös pitkien välimatkojen ja vuodenaikojen huomioon ottamisella työntekijä- ja työaikasuunnittelussa. Tilakäynnit eivät erään yrittäjän mukaan tee kenellekään pahaa. Myös ajoittaiset olosuhdekartoitukset ovat nousseet syyksi tilakäyntien toivomiselle. Tilakäyntien tarpeettomuuden syyksi kerrottiin, että tilan työtavat eivät ole muuttuneet tai tilalla on käynyt jo monen vuoden ajan sama lomittaja.

#### **4.2.4 Neuvonta ja ohjeistus**

Suurin osa (43 %) vastanneista ei osaa sanoa, missä määrin on saanut neuvontaa ja ohjeita lomituspalveluoikeuksiinsa liittyen. Toiseksi suurin vastaajaryhmä (41%) on kokenut saaneensa riittävästi neuvontaa ja ohjausta lomituspalveluoikeuksiinsa liittyen. "Ei aina tarpeeksi" ja "Liian vähän" ohjausta ja neuvontaa koki saaneensa 8% vastaajista.

Lomituksiin liittyvissä kysymyksissä suurin osa, hieman yli puolet vastanneista, tuntee saaneensa riittävästi neuvoja ja ohjeita. Yksi vastaaja oli saanut lomiinsa liittyvää ohjeistusta erittäin hyvin. Viidennes vastanneista ei osannut sanoa, onko neuvonta ja ohjeistus ollut riittävää vai ei. 13 % koki, ettei ole aina saanut tarpeeksi ohjeita ja 8 % vastanneista koki saaneensa liian vähän ohjeita ja neuvoja lomituksiinsa liittyen. Myös hakemuksiin ja liitteisiin liittyvää ohjeistusta kokee saaneensa suurin osa vastaajista (54 %). Myös hakeuksiin liittyvää ohjeistusta erittäin hyvin on saanut 3 % vastaajista. Noin kolmannes vastanneista ei osannut sanoa mielipidettään hakemuksiin ja liitteisiin liittyvän neuvonnasta riittävydestä. 5 %:n mielestä hakemuksiin ja liitteisiin liittyvää neuvontaa ja ohjeistusta ei aina saa tarpeeksi ja liian vähän sitä kokee saaneensa 8 % vastanneista.

#### **4.2.5 Maatalouslomittajan ammattitaito**

Vastaajista viidennes kokee maatalouslomittajan ammattitaidon erinomaiseksi. Hyväksi maatalouslomittajan ammattitaidon arvioi lähes puolet vastaajista ja keskinkertaiseksi kolmannes vastaajista. Maatalouslomittajan ammattitaitoa piti heikohkona vain kolme prosenttia vastaajista. Yksikään yrittäjä ei koe maatalouslomittajan ammattitaidon olevan heikko.

Maatalouslomittajan lisäkoulutuksen, kurssien ja teemapäivien yleisimmiksi aihe-ehdotuksiksi esitettiin eläinten tarkkailua ja hyvinvointia sekä koneiden, laitteiden ja työvälineiden käyttöä. Maatalouden töihin liittyvät ehdotukset kurssien aiheiksi olivat robottilypsy, kiimojen seuranta, hygienia ja siisteys, tautisuojaus, sairaudet ja niiden tunnistaminen ja hoito, lääkitseminen ja piikittäminen, ruokinta ja rehun laatu sekä tiedonsiirto tilan sisällä. Koulutuksen tai teemapäivän aiheiksi ehdotettiin myös lomittajan asenteiden ja työmotivaation merkitystä sekä vaitiolovelvollisuuden ja lomittajan vastuiden kertaamista. Yksittäisiä mainintoja maatalouslomittajan ammattitaidon tukemisen järjestettävien tilaisuuksien aiheiksi saivat hedelmällisyys, poikiminen, utareterveys, lypsytyö, vasikoiden hoito, lypsykarjatila lukemina, ajankäyttö navetassa ja työohjeiden noudattaminen. Maatalouslomittajan ammattitaidon ylläpitämiseksi ehdotettiin tilakohtaisia perehdytyksiä ja ensiapukursseja. Myös yhtenäisen ohjeistuksen antaminen maatalouslomittajan velvollisuudesta yhteydenpitoon lomittettavan tilan väen kanssa lomaa ennen ja sen jälkeen nousi esiin.

#### **4.2.6 Tiedotus**

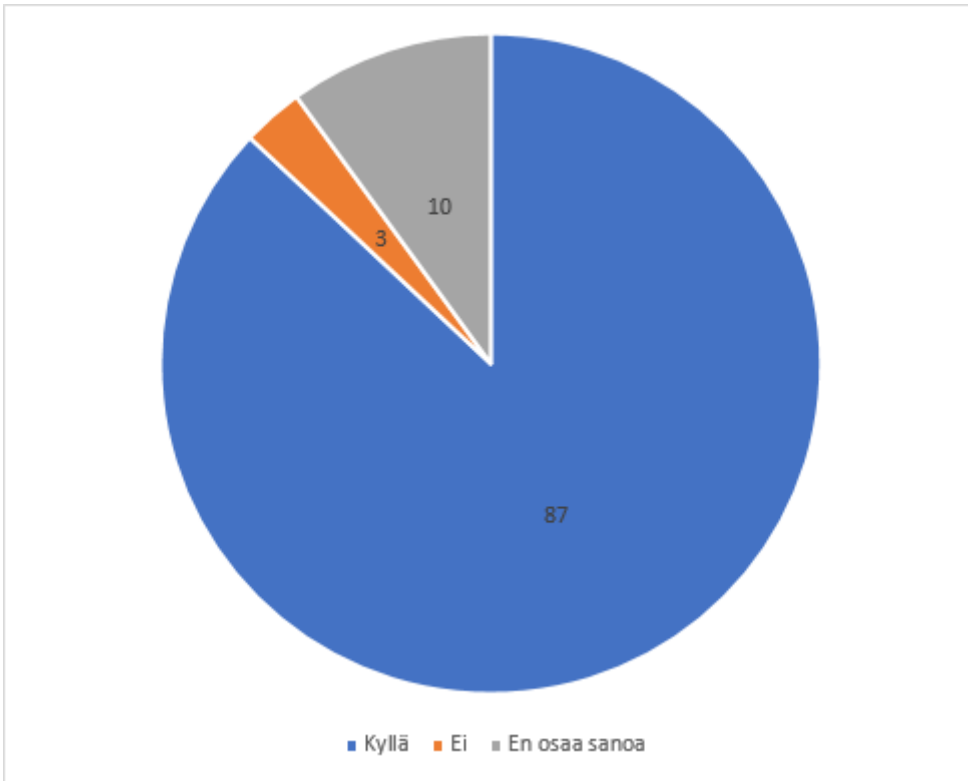
Maatalouslomittukseen liittyviä tiedotteita 1–2 kertaa vuodessa toivoisi saavansa 39 % vastaajista. 3–4 kertaa vuodessa 18 % vastaajista ja tarvittaessa 21 % vastaajista. Viikoittain tiedotteita haluaisi saada 3 %, kuukausittain 16 % ja 5–8 kertaa vuodessa 3 % vastanneista yrittäjistä.

Tarvittaessa tehtävän tiedotuksen aiheiksi oli esitetty erityisesti lomittajan saatavuutta ja lomitusta ruuhkaisuutta tai lomittajien mahdollista väljempää työtilannetta koskevat tiedotteet (14). Myös tietoa lomitusta tekemään tulevasta maatalouslomittajasta on toivottu saatavan aiempaa enemmän. Mahdollisista muutoksista tiedottaminen on myös ollut vahvasti esillä vastauksissa (7).

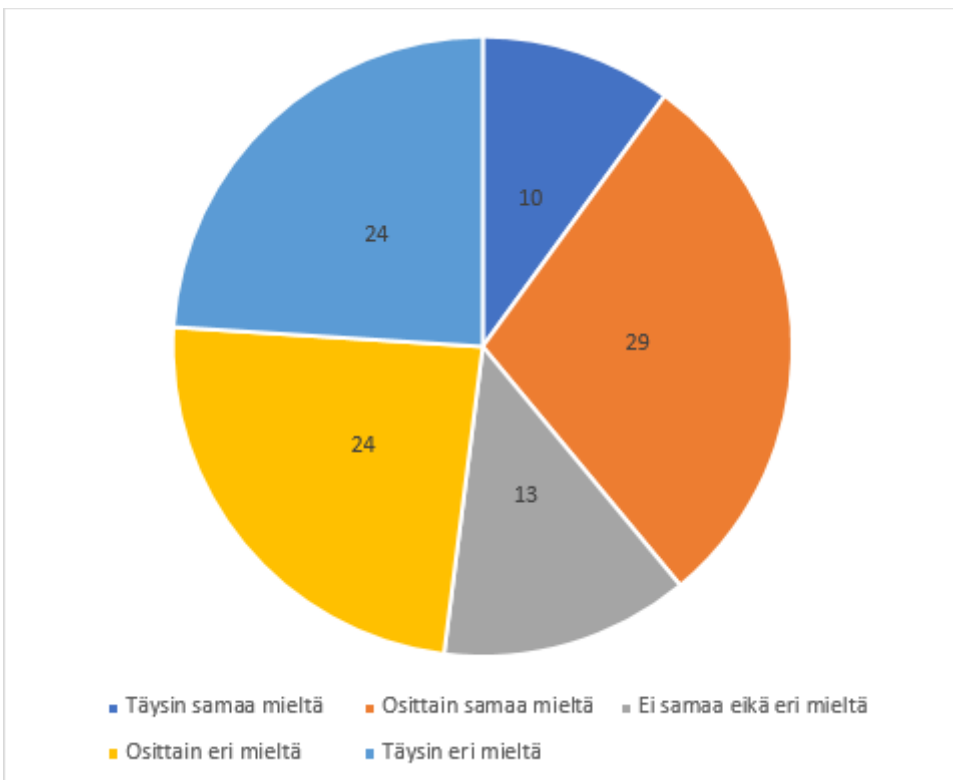
Toimiston aukioloajoista ja poikkeuksista niissä (3) toivottiin tiedotettavan paremmin. Henkilökunnan esittelyä, yhteystietojen päivittämistä ja lomien hakuajankohdista tiedottamista toivottiin. Lomahallinnon haluttiin tiedottavan lomittajien koulutuksista. Eräs vastaaja on toivonut tiedotusta "mistä vaan". Toivottuja tiedonvälityskanavia vastaajien keskuudessa olivat sähköposti (22), tekstiviesti (10), puhelu (6) WhatsApp (7), paperinen kirje (2), Instagram tai Facebook (1) ja samat kuin ennenkin (1).

#### **4.2.7 Virka-ajan ulkopuolinen yhteydenpito ja äkilliset tilanteet**

Vastaajista 45 % on käyttänyt mahdollisuutta virka-ajan ulkopuoliseen yhteydenpitoon. Yli puolet (52 %) vastaajista ei tätä mahdollisuutta ole käyttänyt ja 3% vastaajista ei osaa sanoa, onko käyttänyt palvelua. Virka-ajan ulkopuolisen yhteydenoton syy kertoi 15 vastaajaa. Selkeästi suurin syy niin sanottuun päivystyspuhelimeen soittamiselle oli yrittäjän oma tai perheen sisäinen sairastapaus, tapaturma tai äkillinen lomitustarve (10). Myös eläinten tai lomittajan sairaustapauksissa päivystyspuhelinta oli tarvittu (2). Epäselvän lomitustapauksen selvittäminen, lomituksen peruminen tai lomittajan töihin saapumatta jättäminen oli myös mainittu syiksi ottaa yhteys päivystyspuhelimeen. Suurin osa vastanneista pitää virka-ajan ulkopuolista yhteydenpitoa arvokkaana lisäpalveluna (Kuvio 4), mutta palvelun säilyttämisestä ei vastausten perusteella kuitenkaan oltaisi valmiita maksamaan. (Kuvio 5)



KUVIO 4. Yrittäjien vastaukset kysyttäessä ”pidätkö virka-ajan ulkopuolista yhteydenpitoa tärkeänä lisäpalveluna”



KUVIO 5. Vastaukset yrittäjien halukkuuteen säilyttää virka-ajan ulkopuolinen yhteydenpitomahdollisuus palvelun muuttuessa maksulliseksi

Vastaajista suurin osa (78 %) oli joutunut tekemään äkillisiä muutoksia lomituseränsä viimeisen vuoden aikana. 22 %:lla vastaajista muutoksiin ei ole ollut tarvetta. Viidesosalla muutos on johtunut omasta äkillisestä tarpeesta. Vastaajista 80 %:lla muutos lomituseränsä on tullut lomahallinnon määräyksestä tai pyynnöstä.

Äkilliset tilanteet oli hoidettu usean vastaajan mukaan huonosti, ala-arvoisesti tai jopa jätetty vastaajan mukaan kokonaan hoitamatta. Erityisesti sijaisapujen käyntiin lähteminen on ollut usean vastaajan mielestä hankalaa. Useimmat negatiiviset kokemukset äkillisistä tilanteista liittyivät sijaisapuihin tai lomittajatta jäämiseen. Mikäli yrittäjällä ei kuitenkaan ole ollut suunniteltuja menoja tai varattuja matkoja loma-ajaksi oli äkillinen lomittajatta jääminen koettu neutraalimmin. Äkillisten tilanteiden hoidosta saatiin vastuksia, joiden mukaan tilanteet oli hoidettu tilanteesta ja ajankohdasta riippuen vaihtelevasti, kohtalaisesti tai jopa hyvin ja mukavasti. Äkillisten tilanteiden hoitamiseksi on yrittäjien mukaan jouduttu tekemään lomatoimen puolelta erikoisiakin ratkaisuja, mutta lopulta kriittisimmät tilanteet on saatu hoidettua. Joissakin tapauksissa äkillinen tilanne on hoidettu lomittajaa vaihtamalla. Erityisiä kehuja annettiin tilanteista, joissa lomittaja saatiin järjestettyä äkillisesti tapahtuneeseen tarpeeseen sekä tilanteet, joissa yrittäjän ehdottama lomittaja oli saatu käyttöön.

#### **4.2.8 Kouluarvosana lomituserälle ja vapaa sana**

Koska kysymys lomituserän arvosanasta oli vastaajille pakollinen, olivat kaikki kyselyn palauttaneet yrittäjät vastanneet siihen. Lomituserälle on annettuja kouluarvosanoja kattavasti kautta linjan aina numerosta 4 numeroon 10 saakka. Keskiarvo kaikille annetuille arvosanoille on 7,46 ja mediaani 7,75.

28 vastaajaa 38:sta oli käyttänyt mahdollisuuden antaa avointa palautetta, risuja tai ruusuja. Lomatoimi sai vapaan palautteen osiossa runsaasti ruusuja, kiitosta ja kehuja jaksamisesta, yrittämisestä, palveluhalukkuudesta ja haasteellisen työn kohtuullisesti hoitamisesta. Vastauksissa nousee esiin kiitollisuus ja ymmärrys lomituserän johdon työn hankaluudesta jatkuvasti vähenevien lomittajien ja muutoin niukkojen resurssien vuoksi. Myös uusien, hyvien lomittajien palkkaamisesta annettiin kiitosta.

Vapaan palautteen osiossa moni vastaaja toivoi tiedottamisen parantamista ja huolellisuutta lomisvarausten kirjauksiin. Tiedottamista varattujen lomien saamisesta, lomittajan tulosta tai mahdollisista muutoksista tulisi lisätä ja erityisesti tiedottamista sähköpostilla. Lomittajien ja yrittäjien välistä yhteydenpitoa tulisi kehittää ja lomittajia rohkaista olemaan yrittäjiin yhteydessä. Lomittajan yhteydenpito yrittäjiin olisi vastaajien mukaan erityisen suotavaa ennen lomisjaksoa sekä lomitukseen loputtua ajantasaisen tiedon välittämiseksi kulloinkin karjaa hoitavalle henkilölle.

Toimistohenkilökunnan kouluttaminen ja jalkauttaminen tiloille, pois toimistosta oli usean vastaajan toiveena. Toimistohenkilökunnan tekeminen näkyväksi ja ylimääräisten lomitustyönjohtajien siirtäminen navettatöihin olivat myös vapaan sanan vastauksissa esillä. Myös tilallisille annettavaa koulutusta lomatoimen järjestämänä ehdotettiin.

Lomitustoimelta on toivottu uusien lomittajien, erityisesti huipputyyppien rekrytointia ja perehdytystä sekä nykyisten lomittajien ammattitaidon ja työkyvyn ylläpitämistä koulutuksilla, kursseilla ja kuntoutuksilla. Lomittajien perehdytystä erityisesti isoille robotti- ja aperuokintatiloille toivottiin. Melan työaikaohjeet on koettu vastaajien keskuudessa liian tiukoiksi ja lomittajien ajamiin kilometreihin on pyydetty kiinnittämään huomiota.

Myös lomittajia keuhuttiin töiden hyvin hoitamisesta. Lomittajien työsuhteisiin otettiin kantaa ja toivottiin hyvää henkilökuntaa vakinaisiin työsuhteisiin. Esimiestyön tärkeys nousi esiin erityisesti tilan tarpeiden ja lomittajan taitojen yhteen sovittamisessa.

Eräänä ajatuksena esitettiin yrittäjien lomien kierrättäminen koulujen loma-aikoina sekä koulujen loma-aikojen lomitusten lyhentämistä, jotta useammalla yrittäjällä olisi mahdollisuus lomailla yhtä aikaa lapsen kanssa. Vastauksissa toivottiin enemmän joustoa, mutta toisaalta ymmärretään, ettei kaikkien toiveita voi toteuttaa ja on pyydetty tarveharkintaa lomitusten myöntämissä. Myös pidempien lomitusten lomittajavaihdoksiin otettiin kantaa: lomittaja ei saisi vaihtua pitkänkään lomisjakson aikana.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

### 5.1 Johtopäätökset

Maatalousyrittäjät ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Asiakaspalvelutilanteissa yrittäjät kokivat tullessa kuuluksi ja ymmärretyksi. Kuitenkin tiedonkulun ongelmat ja erityisesti puhelimesta tapahtuvan vuorovaikutuksen rajallisuus tiedon välityksessä otettiin esiin. Tiedotuksen kehittämistä on toivottu ja muutoksista ilmoittamista pitäisi vastaajien mukaan tehostaa.

Äkillisten lomitusarpeiden synnyttyä lomittajan työhön estymisen vuoksi tai yrittäjän tarpeesta, vastaajat kokivat, ettei lomatoimella ole ollut riittäviä resursseja tilanteiden hoitamiseksi, mikä pitääkin pitkälti paikkansa. Lomatoimella ei ole reservissä päivystäviä maatalouslomittajia. Maatalouslomittajien työvuoroluettelo suunnitellaan työehtosopimusten vaatimalla tavalla ja kaikille töissä oleville maatalouslomittajille on työvuoroluetteloon merkityiksi työpäiviksi löydyttävä lomittettava tila jo ennen työvuoron alkua.

Työvuorosuunnittelussa maatalouslomittajia voidaan jättää niin sanotusti varalle, mutta näiden varalla olevien lomittajienkin työllistyminen pyritään tekemään varausten mukaisessa järjestyksessä maatalouslomittajan ammattitaito sekä tilojen erityispiirteet huomioon ottaen. Äkillisessä sairaslomatilanteessa on siis hyvinkin mahdollista, ettei maatalouslomittajaa ole heti saatavilla. Maatalousyrittäjällä on kuitenkin lain velvoittamana oltava jokin varajärjestelmä äkillisiä tilanteita varten, eikä lomahallinto ole velvollinen olemaan kyseinen varajärjestelmä. Vuosilomalomitus suhteen lomahallinnolla on velvollisuus sositella yrittäjän kanssa järjestelyistä mahdollisten muutosten sattuessa. Maatalousyrittäjällä puolestaan on mahdollisuus hakea lomituksen peruuntumisesta korvauksia paikallisyksiköltä, mikäli lomituksen peruuntumisesta on aiheutunut taloudellista haittaa.

Lomatoimi antaa päätöksiä useista lomituksiin liittyvistä asioista ja päätökset lähetetään postitse aina yrittäjälle. Lomitusvaraukset eivät kuitenkaan ole päätösasioita, joten niistä tiedottaminen jää lomahallinnon henkilökunnan tehtäväksi. Lomitusvaraukset näkyvät yrittäjille Melan hallinnoimassa lomitusnetissä, jolloin sitä aktiivisesti seuraava yrittäjä pystyy hyvinkin seuraamaan lomitustensa

lomittaja- ja varaustilannetta. Muutoksista tiedottamisen hoitaa lomatoimen henkilökunta asiaan kuuluvalla tavalla oman harkintansa mukaan. Vastauksista päätellen erityisesti lomitussajakohdan muuttumisesta ja sen syistä tarvitaan nykyistä nopeampaa, selkeämpää ja mahdollisesti yhdenmukaistettua tiedostustapaa.

Pitkiinkin lomitussaksoihin pyritään sijoittamaan vain yksi lomittaja kerralla ja lomittajan vaihdoksia kesken lomitussajon pyritään välttämään jo lomitusta suunniteltaessa. Lomitussajon kesken tapahtuvat lomittajavaihdokset eivät ole aina vältettävissä. Tällaisiin tilanteisiin on useita syitä, esimerkiksi yrittäjien päällekkäiset varaukset, lomittajan omat lomatoiveet tai työaikalainsäädännölliset seikat, joita voivat olla esimerkiksi lomitussajon pituus tai lomitussajon aikana tehtävien työtuntien määrä. Myös lomitussajoihin tulevien muutosten, lomittajien sairastumisten ja tuntipalkalla työllistettävien lisälomittajien saatavuus määrittävät usein lomitussajon aikana tehtävien lomittajavaihdosten määrää. Lomittajien rekrytointi on jatkuvaa työtä, jota toimistolla tehdään viikoittain. Erityisesti kevät aikaan rekrytointia tehostetaan, jotta kesän vilkastuvaan lomitustarpeeseen pystyttäisiin vastaamaan vakituisten maatalouslomittajien kesälomista tinkimättä.

Lomitustyönjohtoa oli toivottu käytännön töihin tiloille. Lomitustyönjohtajan työllistäminen tiloille ei helpota maatalouslomittajien puutteesta aiheutuvaa hankalaa tilannetta, mutta aiheuttaa puolestaan ongelmia ja palvelun ruuhkautumista toimistolla. Lomitustyönjohtajien työnkuvaan kuuluu erilaisten tilakäyntien teko ja tilojen työtapojen selvittäminen. Lomitustyönjohtajan keskeisimpänä työnkuvana on maatalouslomitusten järjestäminen, joka ei tiloilla työskennellessä kuitenkaan onnistu. Alueella palveltavien yritysten määrä suhteutettuna lomitustyönjohtajien määrään on sopeutettu perustehtävän asianmukaiseen hoitamiseen, josta jääneellä joutoajalla henkilökunta voi hoitaa toimiston perustehtävää tukevia toimintoja kuten arkistointia tai työajan tarkkailua.

Lomitusalueen jaottelu työntekijöittäin lomahallinnossa on lomitustyön suunnittelun kannalta hankalaa. Lomitusten suunnittelutyössä lomitustyönjohtajan on otettava huomioon niin tilojen varaustilanne, tilojen ammattitaitovaatimukset kuin lomittajien työtilannekin. Myös lomitustyönjohtajien loma-ajat aiheuttavat ongelmia henkilöön sidottujen tilajakojen toteuttamisessa. Lomitustyönjohtotiimin on oltava jatkuvasti perillä koko lomitusalueen lomittajien ja tilojen akuuteista tarpeista tai mahdollisuuksista muutoksiin.

## 5.2 Kehitysehdotukset

Kyselyiden vastauksista nousi esiin suoria kehitysehdotuksia lomahallinnolle. Osa kehitysideoista olikin varsin käyttökelpoisia palvelua kehitettäessä. Henkilökunnan tavoitettavuuden osalta ehdotuksena tuli loma-aikojen tavoitettavuuden parantaminen soitonsiirtoa käyttäen lomitustyöjohtajien kesken. Maatalousyrittäjiä on ohjeistettu soittamaan lomitusasioissa lomitustyöjohtajien rinkinumeroon, joka yhdistää puhelun aina avoimeen ja tavoitettavaan lomitustyöjohtajan puhelimeen. Suuri osa yrittäjistä kuitenkin käyttää soittaessaan lomitustyöjohtajien suoria numeroita, joihin yhteyttä ei tietysti saa lomitustyöjohtajan loman aikana puhelimen ollessa kiinni. Lomitustyöjohtajan soitonsiirto rinkinumeroon olisikin oiva keino saada saapuvat puhelut lomitushallintoon perille lomienkin aikana. Lomien aikana tavoitettavuuden parantaminen onnistuisi myös pitämällä lomailevienkin lomitustyöjohtajien puhelimia avoinna, jolloin myös saapuvat tekstiviestit tulisivat huomioiduiksi. Tässäkin tapauksessa kohtuuttoman, yhtä aikaa soivien puhelinten määrää voitaisiin hillitä käyttämällä saapuville puheluille soitonsiirtoa rinkinumeroon.

Puhelimessa asioiden hoitamisen selkeyttämistä oli toivottu yrittäjien palautteissa. Tähän toiveeseen vastauksena voisi olla yhtenäistetympi puhelimessa asiointin käytäntö. Lomitustyöjohtajille voitaisiin laatia puhelinohjeistus tai puhelinneuvottelun runko, jossa puhelimessa selvitettävät ja kerrottavat asiat olisivat lueteltuina tarkastuslistamaisesti (Kuvio 6)

*KUVIO 6. Esimerkki puhelinohjeistuksesta tai puhelinneuvottelun rungosta.*

Päivämäärä
Soittajan nimi
Yrittäjä, jota asia koskee
Lomatoiveen aika
Lomatoiveen muutos
Loman tyyppi
Toivottu lomittaja
Toimitettavat liitteet
Liitteiden toimittamistapa/aika
Jatkotoimenpideohje

Yrittäjät olivat toivoneet sähköposteihin nopeaa lukukuittausta, jotta sähköpostin tiedetään menneen perille ja asian hoidon tila tulee selväksi myös yrittäjälle. Tällaiseen toiveeseen vastaamiseksi sähköpostien lukukuittauksesta olisi hyvä esimerkiksi laatia yhtenäinen ohjeistus, jonka mukaisesti nopeat vastaukset saisi helposti hoidettua.

Toiveeseen koululaisten loma-aikojen järjestämisestä kiertäviksi ja lomitusten tarveharkinnasta voisi todella tehdä jonkinlaisen suunnitelman. Tässäkin asiassa kehityksen edellytyksenä on tiedottaminen ja toimiston henkilökunnan yhtenäinen ja selkeä linja asian hoitamiseksi. Vuoden 2020 vuosilomahakemusten mukana yrittäjille on lähtenyt tiedote, jossa ohjeistetaan hakemaan vuosilomia erityisesti koulujen loma-aikoina vain puoleksi viikoksi kerrallaan viikon alku- tai loppuosasta. Tällaisella järjestelyllä on toivottu syys- ja hiihtolomaviikkojen lomitusten järjestelyn helpottuvan ja yhä useamman yrittäjän pystyvän lomailemaan lastensa kanssa. Kesäaikaisten lomitusten varauksista yrittäjille voitaisiin lähettää jo hyvissä ajoin tiedotetta, jossa lomien varaamisen ajankohdasta ja tärkeydestä muistutettaisiin. Harmittavan usein yrittäjälle ei pystytä järjestämään lomittajaa suunniteltuun loma-ajankohtaan liian myöhään saapuneen tai saapumatta jääneen lomituserauksen vuoksi.

Toimistohenkilökunnan jalkauttamista tiloille oli ehdotettu useamman vastaajan toimesta. Tämä voisikin olla oiva konsti tuoda lomitustyönjohto lähemmäs yrittäjää ja samalla antaa lomitustyönjohdolle arvokasta tietoa tilojen työtavoista ja tilalla vaadittavasta lomittajan ammattitaidosta. Yrittäjän tavatessa palveluhenkilöstöä lomituserjestelmän inhimillistyy, jolloin vastusten sattuessa on helpompaa olla asiakaspalvelijaa ja lomituserjestelmää kohtaan armeliaampi. Myös lomituserhenkilökunnan kasvojen tekeminen näkyväksi esimerkiksi tiedotteissa inhimillistää koko lomituservelua.

Lomituseroimen tehtävänä esimiesasemassa on mahdollistaa lomittajille osallistuminen työtaitoja tai -kykyä edistäviin ja ylläpitäviin kursseihin, koulutuksiin tai kuntoutuksiin. Usein lomittajien ammattitaitoa tukevaa koulutusta ei ole valmiiksi tarjolla missään, vaan lomitustyönjohdon on hankittava kouluttajat ja esimerkkitalat juuri maatalouselomittajiensa tarpeeseen räätälöityä koulutusta varten. Lomitustyönjohto on myös velvollinen tiedottamaan lomittajia ajankohtaisista asioista, johon säännölliset lomittajapalaverit voisivat olla ratkaisu. Maatalouselomittajien epäsäännöllisten työ- ja vapaa-aikojen vuoksi kaikkien maatalouselomittajien saaminen paikalle samaan aikaan on haastavaa, mutta useammin pidettävillä kokouksilla poissaoloista aiheutuneita

tietopuutteita voisi pystyä paikkaamaan. Lomittajille suunnatut työkokoukset olisivatkin sopiva foorumi tiedottaa ajankohtaisista asioista ja muistuttaa esimerkiksi maatalouslomittajan velvollisuudesta pitää yhteyttä yrittäjiin kotieläinten hyvinvoinnin edistämiseksi.

Lomatoimen henkilökunnan koulutuksia järjestää pääasiassa Mela, mutta muidenkin toimijoiden järjestämiin esimies- tai palkkahallinnon koulutuksiin lomatoimen henkilökunta voi myös hakeutua. Lomittajien ja lomahallinnon henkilökunnan koulutukset olisivatkin oikein suositeltava tapa kartuttaa henkilöstön ammattitaitoa, saada näkökulmaa omaan toimintaan alalla ja ylläpitää mielenkiintoa ja innostusta omaa työtä kohtaan.

Maatalousyritysten henkilöliikenteestä johtuvaan tautipaineeseen lomitustyönjohto voisi tuoda oman helpotuksensa jakamalla lomittajille riittävän määrän työvaatteita sekä antamalla riittävän hyvän ohjeistuksen vaatteiden pesusta ja desinfioinnista. Lomittaja, joka kulkee usealla tilalla, tarvitsee useammat vaatteet, jotta hänelle jää riittävästi aikaa pestä, kuivattaa ja mahdollisesti desinfioida haalarit, hanskat ja saappaat. Säännöllisesti samoilla tiloilla lomittavia maatalouslomittajia voidaan ohjeistaa joko kysymään sopivia työvaatteita tilan puolesta tai antaa hänelle työvaatteet, joita hän saa säilyttää tilalla.

Kyselyn pohjalta virisi ajatus mahdollisesta yrittäjien lomatarvekartoituksesta, lomitustarpeen kiireellisyysarviosta ja niihin saatavasta ohjeistuksesta tai yhteisestä linjauksesta. Yleisesti ottaen lomahallinnolla on mahdollisuus harkita loman tarpeellisuutta lomituksia myöntäessä. Erityisesti äkillisissä sairauslomatapauksissa laki määrää lomahallinnolle oikeuden selvittää loman tarpeellisuus, mutta kaikkien sairauslomaan oikeutettujen tulisi olla lomitustarpeita tehtäessä samalla viivalla. Laki ei siis antaisi erityisasemaa yksin yrittävälle sairaalahoitoon joutuneelle verrattuna useamman yrittäjän tilalla itseään lievästi loukanneeseen yrittäjään. Lain mukaan sairauslomien tulisi olla aina saman arvoisia. Käytännön työssä sairauslomia joudutaan kuitenkin arvioimaan vakavuuden ja sen mahdollisten seurausten valossa äkillisiä sairauslomitusta järjestettäessä.

Yrittäjät olivat toivoneet lomahallinnon järjestävän myös heille koulutusta. Lomahallinto voisi todella järjestää lomaoikeudellisia koulutuksia tai opastuspäiviä yrittäjille. Lomahallinnon toimitiloissa niin Haapavedellä, Oulaisissa kuin Vihannissakin on valmiina olemassa neuvotteluun ja koulutukseenkin sopivia tiloja, joita tällaiseen tarkoitukseen voitaisiin käyttää. Lomahallinto voisi pitää koulutus- tai opastustilaisuuksia esimerkiksi kuukausittain vaihtuvista aiheista. Syyskaudella

ajankohtaisia aiheita olisivat vuosilomahakemuksen täyttäminen, lomatoiveiden jättäminen ja alkuvuoden lomien suunnittelu. Kevätkaudella ajankohtaisena asiana olisi esimerkiksi vuoden lomien jaottelu ja lomatoiveiden täydentäminen loppuvuodelle. Vuoden mittaan yrittäjille annettavissa opastuksissa voitaisiin myös tutustua lomitusnetin käyttöön, omien lomien seurantaan ja sijaispuhjemusten täyttämiseen. Yrittäjille annettavat koulutukset olisivatkin mukava tapa tuoda esiin lomahallinnon henkilöstöä sekä heidän ammattitaitoaan.

## 6 POHDINTA

Kehittämistehtävän aikana asiakasyrityksille laadittiin kaksi kyselyä, joiden pohjalta varsinainen laadun tarkastelu ja siitä seuraavat kehittämis- ja toimenpide-ehdotukset on tehty. Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää asiakasnäkökulmasta katsottuna toiminnan heikkoudet ja kipupisteet. Opinnäytetyön aikana tutkittiin avoimesti ja kriittisesti Haapaveden paikallisyksikön maatalouslomituksia hoitavan toimiston palveluja. Opinnäytetyössä katse on pyritty kääntämään palvelun saajaan, maatalousyrittäjään. Työn tavoitteena oli nähdä asiakkaan toive ja peilata sitä käytännön mahdollisuuteen maatalouslomituksen järjestämisessä. Opinnäytetyössä arvioitiin myös asiakaspalutteen pohjalta nousseiden kehittämisehdotusten toteuttamismahdollisuuksia maatalouslomituksen kentällä.

Opinnäytetyössä on ollut erityisen mielenkiintoista nähdä, onko arjen työssä noussut palaute aiheellista. Kyselyn tulokset toivat saman suuntaista palautetta ja kehitysehdotuksia, joista osa on toteutettavissa lomitushallinnon toimintaa ohjaavien lakien ja asetusten puitteissa. Opinnäytetyössä sivuttiin hieman myös maatalouslomittajan työtä, mutta sen kehittämiseen on otettu kantaa vain niiltä osin kuin se on mahdollista lomitusta hallinnoivan henkilöstön eli esimiestahon kautta. Kun muistaa, että maatalouslomittajan tekemä työsuorite ei ole asiakaspalvelijan vastuulla, mutta lomahallinnon toimesta voidaan maatalouslomittajien asiantuntemusta ja osaamista kehittää koulutuksin.

Mielestäni on ollut mukavaa, että kyselyssä saatiin paljon toisistaan poikkeavia tuloksia, mutta yrittäjien yhteneviäkin mielipiteitä ja toiminnan kipupisteitä nousi hyvin esiin. Kyselyjen vastauksista selkeimmin kehityskohteiksi nousivat koulutus ja tiedotus sekä maatalouslomittajien määrä, joihin onkin jo ennen opinnäytetyön valmistumista alettu kiinnittää huomiota ja etsiä uusia toimintamalleja. Uutena ajatuksena kyselyiden pohjalta on noussut selkeä tarve avoimuuteen kaikkien yhteistyöryhmien suuntaan. Toimeksiantaja on ollut koko prosessin ajan avoin ja myötämielinen prosessille, mikä lienee suurin edellytys muutoksen mahdollisuudelle ja kehittymiselle jatkossakin.

## LÄHTEET

Kiiras, H., Korkeamäki, A., Pakkanen, R. 2013. Palvelun taitajaksi. 5.painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Leppänen E., 2007, Asiakaslähtöinen myynti, Jyväskylä, Gummerus kirjapaino Oy

Lomituspalveluasetus 30.12.1996/1333 hakupäivä 3.9.2019

Lomituspalvelulaki 20.12.1996/1231 hakupäivä 3.9.2019

Mela 2016, Lomitusopas Saatavana:  
[https://www.mela.fi/sites/default/files/tiedostot/maatalouslomitus/maatalousyrittajien\\_lomitusopas\\_20170310.pdf](https://www.mela.fi/sites/default/files/tiedostot/maatalouslomitus/maatalousyrittajien_lomitusopas_20170310.pdf)

Mela 2019a. Maatalouslomitus. 2019. Verkkosivu. Espoo: Mela. Viitattu 3.9.2019. Saatavana:  
<https://www.mela.fi/maatalouslomitus>

Mela 2019b. Lomitushallinto. 2019. Verkkosivu. Espoo: Mela. Viitattu 9.9.2019. Saatavana:  
<https://www.mela.fi/maatalouslomitus/lomitushallinto>

Mela 2019c. Maatalouslomitus Paikallisyksiköt. 2019. Verkkosivu, Espoo: Mela. Viitattu 9.9.2019.  
Saatavilla:  
[https://www.mela.fi/sites/default/files/tiedostot/maatalouslomitus/paikallisyksikot\\_2019.pdf](https://www.mela.fi/sites/default/files/tiedostot/maatalouslomitus/paikallisyksikot_2019.pdf)

Mela 2019d. Maatalouslomitus Järjestäminen. 2019. Verkkosivu. Espoo: Mela. Viitattu 9.9.2019.  
Saatavana: <https://www.mela.fi/maatalouslomitus/jarjestaminen>

Mela 2019e. Maatalouslomitus Miten toimin. 2019. Verkkosivu. Espoo: Mela. Viitattu 9.9.2019.  
Saatavana: <https://www.mela.fi/maatalouslomitus/miten-toimin>

Pulkkinen, M. 2017. Jyty 2017(7), 22-25. Syntynyt maatalouslomittajaksi

Rissanen, T. 2006, Hyvän palvelun kehittäminen, Vaasa, Kustannusyhtiö Pohjantähti.

Salminen, J. 2018. Asiantuntijan myyntitaidot. Helsinki: Grano Oy

Törmikoski, M. 2019. Lomitustyönjohtaja, Haapaveden kaupunki, keskustelu 14.10.2019

## LIITTEET

HAAPAVEDEN LOMATOIMEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN-KYSELY,

LIITE 1

### **Haapaveden lomatoimen palveluiden kehittäminen**

Kiitos, että päätit vastata kyselyyn! Kyselyyn vastataan nimettömästi ja vastauslinkki on avoinna vain 18.9.2019 saakka.

Kyselyssä on erilaisia avainsanoja, joiden perusteella toivoisin ajatuksia ja kehittämissuhteita. Kysely kestää muutamasta minuutista noin puoleen tuntiin, riippuen omista ajatuksistasi. Painamalla sinun alareunan "Seuraava" ja "Edellinen" - nappeja pääset liikkumaan sivulta toiselle. Toivon, että kaikki ideat ja ajatukset tulevat julki. Kehittämisen kannalta kaikki palaute on hyvästä!

Ota siis mukava asento ja anna ajatusten juosta.  
t.Elina Raudaskoski

[Seuraava](#)

## Haapaveden lomatoimen palveluiden kehittäminen

### 1. Asiakaspalvelun kehittäminen (Tavoitettavuus, palvelualltius, ystävällisyys, kiireettömyys)

### 2. Asiakaspalvelun kehittäminen (Maatalousyritysten tuntemus, työmenetelmätietous, lakitietous)

### 3. Asiakaspalvelun kehittäminen (Maataloslomittajien tuntemus, tasapuolisuus, esimiestaidot)

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palveluiden kehittäminen

4. Neuvonnan ja ohjauksen kehittäminen (Lomaoikeuteen ja lomien hakemiseen tai tarvittavien liitteiden toimittamiseen liittyvä ohjaus)

5. Neuvonnan ja ohjauksen kehittäminen (Maatalouslomittajan tekemää työtä tai vahinkoa koskeva neuvonta, lomituspäivän pituuden tai laskutuksen neuvonta)

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palveluiden kehittäminen

6. Maatalouslomittajan saatavuus (Vuosiloma, sijaisapu, tuettu maksullinen lomitus)

7. Maatalouslomittajaan liittyvät kehitystarpeet (Ammattitaito ja koulutus tai opastus)

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palveluiden kehittäminen

8. Toimistossa kehitettävää (Sijainti, löydettävyys, aukioloajat)

9. Toimistossa kehitettävää (Henkilökunnan saavutettavuus, asioinnin helppous ja sujuvuus, yleinen siisteys ja viihtyisyys)

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palveluiden kehittäminen

10. Tavoitettavuudessa kehitettävää (Puhelimitse, sähköpostilla, toimistolla tai internetin välityksellä)

11. Virka-ajan ulkopuolella tapahtuva yhteydenpito

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palveluiden kehittäminen

12. Tiedotuksessa kehitettävää (Lomitussuunnitelmat, muutokset lomien ajankohdissa tai lomittajissa)

13. Tiedotuksessa kehitettävää (Lomituksen alueelliset ja ajankohtaiset asiat, palvelusisällöt, internet-sivusto)

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palveluiden kehittäminen

14. Melkein valmis! Jäikö vielä jotain kysymättä? Mihin muuhun pitäisi kiinnittää huomiota? Nyt on sana vapaa!

Edellinen

Lähetä

## Haapaveden lomatoimen palvelun kehittäminen

Kiitos, että päätit vastata kyselyyn!

Kyselyyn vastataan nimettömästi ja vastauslinkki on avoinna 27.9.-9.10.2019. Kyselyyn huolellisesti vastaaminen kestää noin 5-10minuuttia. Kyselyssä on vain kaksi kysymystä, joihin vaadiitaan vastaus, jotta kyselyä pääsee jatkamaan. Nämä pakolliset kysymykset on merkitty tähdellä. Painamalla sivun alareunan "Seuraava" ja "Edellinen" -nappeja pääset liikkumaan sivulta toiselle. Muistathan lopuksi lähettää lomakkeen painamalla "Lähetä"-nappia.

Kehittämisen kannalta kaikki palaute on hyvästä! Ota siis mukava asento ja anna ajatusten juosta.

t.Elina Raudaskoski

Seuraava

# Haapaveden lomatoimen palvelun kehittäminen

## TAUSTATIEDOT

### 1. Sukupuoli \*

- Mies
- Nainen
- Muu/en halua vastata

### 2. Tilallani työskentelevien vuosiloma-oikeutettujen yrittäjien määrä

### 3. Lomitukseni on:

- Paikallisyksikön (kunnan) järjestämä
- Itsejärjestetty

### 4. Kuulun lomitusrenkaaseen

- Kyllä
- Ei
- En halua vastata

### 5. Koulutustausta (valitse ylin suorittamasi tutkinto)

- Peruskoulu
- Lukio/ylioppilas
- Ammattitutkinto
- Alempi korkeakoulututkinto (AMK)
- Korkeakoulututkinto (Yliopisto, YAMK)
- Muu/en halua vastata

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palvelun kehittäminen

### ASIOINTITILANTEET

#### 6. Olen asioinut Haapaveden lomatoimen kanssa (voit valita useita)

- Toimistolla käyden
- Puhelimen välityksellä
- Sähköpostin välityksellä
- Sovellusta käyttäen (esim. Whats app)
- Somen välityksellä
- Jotenkin muutoin

#### 8. Alla on väittämiä Haapaveden lomatoimen kanssa asiointiin liittyen, valitse mielestäsi sopivin vastaus

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Asiointi onnistuu hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioidessani tulen kuulluksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioidessani tulen ymmärretyksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 9. Kertoisitko, mitkä ovat mielestäsi asiointiin onnistumisen suurimmat esteet Haapaveden lomatoimessa?

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palvelun kehittäminen

TOIMISTO

### 10. Olen asioinut lomatoimen toimistolla

Kyllä

Ei

### 11. Mielestäni lomatoimen toimisto on (valitse mielestäsi kuhunkin kuvaukseen sopivin vastaus)

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Helposti löydettävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sijainniltaan hyvä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lähellä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siisti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viihtyisä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avoinna sopiviin aikoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 12. Mielestäni asiointi lomatoimen toimistolla on (valitse mielestäsi kuhunkin kuvaukseen sopivin vastaus)

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nopeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaivatonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiireetöntä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palvelun kehittäminen

### HENKILÖKUNTA JA PALVELU

13. Mielestäni lomatoimen palvelu ja henkilökunta on (valitse mielestäsi kuhunkin kuvaukseen sopivin vastaus)

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Ystävällinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pätevä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kohtelias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avoin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelualtis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuunteleva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiantunteva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Helposti tavoitettava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiireetön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajan tasalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Mielestäni Haapaveden lomatoimen henkilökunta tuntee maatalouslomituksia säätelevät lait ja asetukset (esim.lomituspalvelulaki ja työaikalaki)

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Ei hyvin, eikä huonosti
- Kohtalaisen huonosti
- Erittäin huonosti tai ei ollenkaan

15. Tunnen tai tunnistan suurimman osan lomatoimen henkilökunnasta

- Kyllä
- Ei
- En halua vastata

16. Haluaisin tietää, ketä lomaoimessa työskentelee

- Kyllä
- Ei
- Ei väliä

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palvelun kehittäminen

TILATUNTEMUS

17. Mielestäni Haapaveden lomatoimen henkilökunta tuntee tilamme lomittajatarpeen

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Ei hyvin, eikä huonosti
- Kohtalaisen huonosti
- Erittäin huonosti tai ei ollenkaan

18. Mielestäni Haapaveden lomatoimen henkilökunta tuntee tilamme työtavat

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Ei hyvin, eikä huonosti
- Kohtalaisen huonosti
- Erittäin huonosti tai ei ollenkaan

19. Toivoisin lomatoimen henkilökunnan jalkautuvat useammin tila- ja työnjohtokäynneille

- Kyllä
- En
- Ei väliä

20. Miksi?

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palvelun kehittäminen

### NEUVONTA JA OHJEISTUS

21. Tunnen saavani neuvontaa ja ohjeita lomituspalveluoikeiksiini liittyvissä kysymyksissä

- Erittäin hyvin
- Riittävästi
- En osaa sanoa
- Ei aina tarpeeksi
- Liian vähän

22. Tunnen saavani neuvontaa ja ohjeita lomien varaamiseen, perumiseen tai muunlaisiin muutoksiin liittyvissä kysymyksissä

- Erittäin hyvin
- Riittävästi
- En osaa sanoa
- Ei aina tarpeeksi
- Liian vähän

23. Tunnen saavani neuvontaa ja ohjeita hakemuksiin, hakemusten liitteisiin tai laskutukseen liittyvissä kysymyksissä

- Erittäin hyvin
- Riittävästi
- En osaa sanoa
- Ei aina tarpeeksi
- Liian vähän

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palvelun kehittäminen

MAATALOUSLOMITTAJAN AMMATTITAITO

24. Tilallani työskentelevien lomittajien ammattitaito on

- Erinomainen
- Hyvä
- Keskinkertainen
- Heikkohko
- Heikko

25. Millaisiin asioihin toivosit kiinnitettävän huomiota maatalouslomittajien lisäkoulutusta, kursseja tai teemapäiviä suunniteltaessa?

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palvelun kehittäminen

TIEDOTUS

**26. Kuinka usein haluaisit saada maatalouslomitukseen liittyviä tiedotteita**

- En lainkaan
- 1-2 kertaa vuodessa
- 3-4 kertaa vuodessa
- 5-8 kertaa vuodessa
- Kuukausittain
- Viikoittain
- Tarvittaessa

**27. Millaisista asioista toivoisit Haapaveden lomatoimen tiedottavan?**

**28. Millaisia tiedonvälityskanavia toivoisit Haapaveden lomatoimen käyttävän?**

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palvelun kehittäminen

### VIRKA-AJAN ULKOPUOLINEN YHTEYDENPITO

Tiesithän, että lomatoimen ja maatalousyrittäjien virka-ajan ulkopuolinen yhteydenpito, ns. päivystys, on Haapaveden lomatoimen tarjoama lisäpalvelu, johon laki ei velvoita.

29. Olen käyttänyt mahdollisuuttani lomatoimen virka-ajan ulkopuoliseen yhteydenpitoon ns.päivystykseen?

- Kyllä  
 En  
 En osaa sanoa

30. Millaisessa asiassa?

31. Pidän virka-ajan ulkopuolista yhteydenpitoa arvokkaana lisäpalveluna?

- Kyllä  
 En  
 En osaa sanoa

32. Olisin valmis maksamaan ns.päivystysnumeron säilymisestä

- Täysin samaa mieltä  
 Osittain samaa mieltä  
 En osaa sanoa  
 Osittain eri mieltä  
 Täysin eri mieltä

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palvelun kehittäminen

### ÄKILLISET TILANTEET

Aina lomitustarve ei ole ennalta tiedossa tai jo varattuun lomaan joudutaan tekemään muutoksia lyhyellä varoitusajalla

33. Viimeisen vuoden aikana lomituksiini on jouduttu tekemään äkillisiä muutoksia (lomituksen saaminen tai peruuntuminen)

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

34. Syy muutokseen oli

- Oma äkillinen tarve  
 Lomahallinnon puolelta ehdotettu tai määrätty muutos

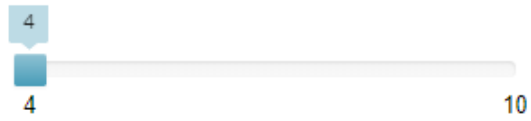
35. Miten äkillinen tilanne mielestäsi hoidettiin?

Edellinen

Seuraava

## Haapaveden lomatoimen palvelun kehittäminen

36. Kouluarvosana lomituspalvelulle (4-10) \*



37. Avoin sana: mielestäni tärkeimmät kehittämiskohteet Haapaveden paikallisyksikön toiminnassa  
Risut ja ruusut!

Edellinen

Lähetä