



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
LUONNONVARA- JA YMPÄRISTÖALA

ASIAKASTYYTYVÄISYYS SYDÄN-SAVON MAASEUTU- PALVELUSSA

TEKIJÄ/T: Katri-Elina Ahponen

Koulutusala Luonnonvara- ja ympäristöala			
Koulutusohjelma Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma			
Työn tekijä Katri-Elina Ahponen			
Työn nimi Asiakastyytyväisyys Sydän-Savon maaseutupalvelussa			
Päiväys	8.4.2015	Sivumäärä/Liitteet	55/8
Ohjaajat Petri Kainulainen, Kalevi Paldanius & Pirjo Suhonen			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Sydän-Savon maaseutupalvelu			
Tiivistelmä			
<p>Sydän-Savon maaseutupalvelu on 12 kunnan alueella toimiva maataloushallinnon yhteistoiminta-alue, jonka alueella toimii 2140 maataloustukea hakevaa maatilaa. Lakisääteisesti maaseutuelinkeinoviranomaisen on hoidettava viljelijätukijärjestelmiin, maatalouden luopumistuki- ja eläkejärjestelmään, eräiden vahinkojen korvaamiseen, rekistereiden ylläpitämiseen, kasvintuotantoon, sekä valmiussuunnitelmiin liittyviä tehtäviä.</p> <p>Yhteistoiminta-alueen toimintaa määrittää laki maataloushallinnon järjestämisestä, jonka mukaan sen alueella on toimittava vähintään 800 maatalouden tukihakijaa. Maataloushallinto on järjestettävä siten, että yhteisen johdon alaisuudessa hallinnon tehtäviä hoitaa vähintään viisi viranhaltijaa tai toimihenkilöä, joista yhden on pääsääntöisesti hoidettava maaseutuhallintoa ja johdettava toiminnallista yksikköä.</p> <p>Tämän työn tarkoituksena oli selvittää mihin asioihin asiakkaat ovat tyytyväisiä Sydän-Savon maaseutupalvelun toiminnassa ja kuinka palvelua tulisi kehittää, että asiakkaat olisivat tyytyväisempiä sen toimintaan. Tutkimus toteutettiin sähköisellä Webropol-kyselyllä Sydän-Savon maaseutupalvelun yhteistoiminta-alueella. Se lähetettiin sähköpostiosoitteensa maaseutuhallinnolle ilmoittaneille tiloille, joita oli yhteistoiminta-alueella 60–70% tukihakemuksen jättäneistä tiloista eli 1280–1500 kpl. Kyselyyn saatiin 286 vastausta ja vastausprosentiksi muodostui 19–22 %.</p> <p>Tämä työ oli tutkimuksellinen opinnäytetyö, jossa tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Tuloksia analysoitiin (Khiin) χ^2-riippumattomuustestillä ja ristiintaulukoinnilla, joilla on tarkoitus selvittää miten kaksi luokiteltua muuttujaa vaikuttaa toisiinsa ja onko niiden välillä yhteyttä. Tutkimuksessa käytetään merkitsevyysoa $p=0,05$.</p> <p>Tutkimuksen mukaan asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä Sydän-Savon maaseutupalvelun toimintaan. Maaseutupalvelussa on onnistuttu asiakaspalvelijoiden saavutettavuudessa, pätevyyydessä, toiminnan luotettavuudessa ja reagointinopeudessa sekä tarjoamaan toimiva palveluympäristö eri kuntien palvelupisteissä. Tuloksissa mikään yksittäinen osio ei nouse esille epäonnistuneena. Tulosten perusteella palvelupisteiden määrää ja aukioloaikoja ei tulisi nykyisestään supistaa.</p> <p>Tuloksissa oli havaittavissa, että pieni osa vastaajista ei löytänyt tukihaun ohjeita ja lomakkeita internetistä lainkaan tai koki löytämisen vaikeaksi. Heidän ohjeistamiseensa kannattaa kiinnittää huomiota, koska sillä voitaisiin vaikuttaa sähköisten hakemusten määrään.</p> <p>Tulosten perusteella maaseutupalvelun asiakkaita tulisi informoida paremmin siitä mitä maaseutupalvelun toimialaan kuuluu. Maaseutupalvelun toiminta sekoitetaan useiden muiden maaseudulla toimivien tahojen kuten Pro-Agrian, ELY-keskuksen ja lomituspalvelun toimintaan.</p>			
Avainsanat Maaseutupalvelu, asiakastyytyväisyys, palvelun laatu			

Field of Study Natural Resources and the Environment			
Degree Programme Degree Program in Agriculture and Rural Development			
Author Katri-Elina Ahponen			
Title of Thesis Customer satisfaction with Central Savo rural services			
Date	8.4.2015	Pages/Appendices	55/8
Supervisor Petri Kainulainen, Kalevi Paldanius & Pirjo Suhonen			
Client Organisation /Partners Sydän-Savon maaseutupalvelu			
<p>Abstract</p> <p>Central Savo rural service (Sydän-Savon maaseutupalvelu) is a rural administration unit. There are 2140 farms in the area of operation. According to the law there must be at least 800 farms and five officers in a rural administration unit.</p> <p>This thesis is about customer satisfaction with Central Savo rural services. The aim was to find out how the services and functions could be developed and improved. The study material was collected by Webropol-program. The response percent was 19–22 %. The research was carried out as a quantitative study by using an electronic questionnaire. The answers were analysed using cross tabulation and (Chi) χ^2-distribution. The significance level used in the study is $p=0,05$.</p> <p>The result of the study showed that customers were mainly satisfied with the customer service of Central Savo rural services. The customers were satisfied with the customer servant`s accessibility, competence, credibility, and service rate and service environment.</p> <p>The results showed that the customers need more information on what is done in Central Savo rural services. Some of the customers also need more information about finding necessary applications and forms on the internet.</p>			
Keywords Rural administration, customer satisfaction, quality of service			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	MAASEUTUPALVELUT	8
2.1	Yhteistoiminta-alue	8
2.2	Virkamiehenä toimiminen	8
3	SYDÄN-SAVON MAASEUTUPALVELU	9
3.1	Sydän-Savon maaseutupalvelun toiminta	10
3.2	Sähköinen asiointi	10
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	12
4.1	Palvelu	13
4.2	Palvelun laatu	14
4.3	Palvelun laadun kokeminen	15
4.4	Koettuun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät	16
4.5	Palvelun laatuun vaikuttavat tekijät Sydän-Savon maaseutupalvelussa	17
5	TYÖN TAVOITTEET JA TOTEUTUS	18
5.1	Tutkimusmenetelmä	20
5.2	Kyselytutkimus	21
5.3	Luotettavuus	22
6	TULOKSET	23
6.1	Taustatiedot	23
6.2	Maaseutupalvelun toiminta	26
6.3	Tukihaku	31
6.4	Maaseutupalvelu internetissä	34
6.5	Tiedottaminen	35
6.6	Tilakäynnit	35
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	39
8	PÄÄTÄNTÖ	43
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	47
	LIITE 1: SAATE	49
	LIITE 2: KYSELYLOMAKE	50
	LIITE 3: TAULUKKO 14. MAASEUTUPALVELUN TOIMINNAN ARVIOIMINEN	56

1 JOHDANTO

Sydän-Savon maaseutupalvelun yhteistoiminta-alue aloitti toimintansa vuoden 2012 alussa. Yhteistoiminta-alue toimi tämän opinnäytetyön toteuttamisen aikana 13 kunnan alueella. Vuoden 2015 alussa Maaninka liittyi Kuopioon, minkä jälkeen maaseutupalvelu toimii 12 kunnan alueella. Ennen yhteistoiminta-alueen perustamista alueen kunnat hoitivat maaseutuhallinnon tehtävät itsenäisesti.

Sydän-Savon maaseutupalvelun yhteistoiminta-alue on toiminut kolme vuotta. Sen alueella toimii 2140 maataloustukia hakevaa tilaa. Sen toiminnan tavoitteena on olla asiakaslähtöistä ja sähköisten palvelujen rinnalla on haluttu säilyttää perinteisten asiakaspalvelujen saatavuus. Sen vuoksi palvelupisteet on haluttu säilyttää lähellä asiakkaita eli viljelijöitä. Yhteistoiminta-alueen asiakastytyväisyyttä ei ole aikaisemmin tutkittu joten ei tiedetä kuinka tavoitteissa on onnistuttu.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on saada viljelijöiltä tietoa, mihin asioihin he ovat tyytyväisiä Sydän-Savon maaseutupalvelun toiminnassa. Tarkoituksena on löytää yhteistoiminta-alueen toiminnasta kehityskohteita, joita parantamalla asiakkaiden tyytyväisyys palveluun paranisi.

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen opinnäytetyö, jossa tutkimus toteutetaan kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Tuloksia analysoidaan ristiintaulukoinnilla, jolla on tarkoitus selvittää miten kaksi luokiteltua muuttujaa vaikuttaa toisiinsa ja onko niiden välillä yhteyttä.

Työstä on hyötyä toimeksiantajalle sekä siellä asiakaspalvelutehtävissä työskenteleville. Toimeksiantaja voi tutkimuksen tulosten perusteella tehdä tarvittaessa muutoksia toimintatapoihin. Kyselyn tulosten perusteella on tarkoitus saada koko henkilökunta miettimään omia toimintatapojaan.

Tutkimuksella pyritään saamaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin: "Mihin asioihin asiakkaat ovat tyytyväisiä maaseutupalvelun toiminnassa?" ja "Miten palvelua tulisi kehittää, että asiakkaat olisivat tyytyväisempiä maaseutupalvelun toimintaan?"

Työ on jaettu teoriaosaan ja työn toteutus- ja tulososaan ja viimeiseksi työssä on esitetty johtopäätökset ja pohdinta. Teoriaosassa kerrotaan ensimmäiseksi Sydän-Savon maaseutupalvelusta ja sen toiminnasta ja sähköisestä asioinnista. Lainsäädäntöön liittyvässä osassa kerrotaan siitä mitä laissa on määrätty yhteistoiminta-alueen totuttamisesta ja toiminnasta, sekä mitä laissa on kirjoitettu virkamiehenä toimimisesta. Asiakastytyväisyys ja siihen vaikuttavat asiat on kerrottu teoriaosion lopussa.

Työn toteutusosiossa kerrotaan, kuinka kyselytutkimus on käytännössä toteutettu. Sen jälkeen kerrotaan kvantitatiivisesta tutkimuksesta, joka on tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmä ja tutkimusaineiston analysoinnista. Lopuksi kerrotaan kyselytutkimuksen teoriasta, hyvistä ja huonoista puolista ja luotettavuudesta.

Tutkimuksesta saadut tulokset kirjoitetaan auki ja osa tuloksista esitetään lisäksi kuvioina ja taulukoina. Johtopäätöskappaleessa verrataan kyselystä saatuja tuloksia teoriaosiossa esitettyyn tietoon. Pohdinnassa tarkastellaan kokonaisuudessaan työn onnistumista, sen tulosten luotettavuutta, onko työn tavoitteet saavutettu ja mitä virhelähteitä työssä on.

Kysely toteutettiin Sydän-Savon maaseutupalvelun toiminta-alueella sähköisellä Webropol-kyselyllä. Kysely lähetettiin sähköpostiosoitteensa maaseutuhallinnolle ilmoittaneille tiloille, joita on 60–70% yhteistoiminta-alueen tukihakemuksen jättäneistä tiloista eli 1280–1500 kpl.

2 MAASEUTUPALVELUT

Laki maataloushallinnon järjestämisestä tiloilla tuli voimaan 1.4.2010. Lain mukaan kuntien tulee järjestää maaseutuhallinnon tehtävien hoitaminen siten, että tehtävät hoidetaan Euroopan unionin ja kansallisen lainsäädännön mukaisesti. Lakisääteisesti maaseutuelinkeinoviranomaisen on hoidettava viljelijätukijärjestelmiin, maatalouden luopumistuki- ja eläkejärjestelmään, eräiden vahinkojen korvaamiseen (sato-, tulva-, hirvi- ja petoeläinvahingot), rekistereiden ylläpitämiseen (eläintenpitäjä, peltolohko, tukioikeus), kasvintuotantoon (hukkakauralaki) sekä valmiussuunnitelmiin liittyviä tehtäviä. Maaseutuviranomainen on kunnan tai kuntayhtymän toimitusvirasto tai viranhaltija, joka toimii maaseutuhallinnon tehtävissä yhden tai useamman kunnan alueella. (Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa 210/2010. Siilinjärvi, 2014.)

2.1 Yhteistoiminta-alue

Yhteistoiminta-alueiden perustamisen taustalla on laki maataloushallinnon järjestämisestä kunnissa (210/2010), jonka mukaan kunnan tai kuntien on muodostettava maaseutuhallinnon tehtäviä hoitamaan toiminnallinen yksikkö, jonka toiminta-alueella toimii vähintään 800 maatalouden tukihakijaa. Maaseutuhallinto on järjestettävä siten, että yhteisen johdon alaisuudessa hallinnon tehtäviä hoitaa vähintään viisi viranhaltijaa tai toimihenkilöä, joista yhden on päätoimisesti hoidettava maaseutuhallintoa ja johdettava toiminnallista yksikköä. (Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa 210/2010.)

Kuntalain (365/1995) 76 §:n 2 momentin mukaisesti yhteistoiminta-alueeseen liittyvät kunnat sopivat maaseutuhallinnon järjestämisestä, jolloin vastuu on joko yhdellä kunnalla tai kuntien perustamalla kuntayhtymällä. Jos järjestämisvastuu on yhdellä kunnalla, voivat kunnat perustaa kuntien yhteisen toimielimen. (Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa 210/2010.)

Lakisääteisten tehtävien lisäksi maaseutuviranomaiset tekevät kehittämissuhteita kuten kyläkehittämistä, ja antavat neuvonta-, koulutus- ja tiedotuspalveluja. Lisäksi työhön kuuluu muita tehtäviä, jotka voivat olla esimerkiksi asiantuntijalausuntojen antamista, yksityistiehallintoon, lautakunta-toimintaan ja kunnan markkinointiin liittyviä tehtäviä. (Siilinjärvi, 2014.)

2.2 Virkamiehenä toimiminen

Maaseutuasiainmies ja asiakaspalvelijat ovat kunnan virkamiehiä ja heidän on työssään noudatettava hallintolakia ja toimittava hallintolain 434/2003 mukaan. Tämän lain tarkoituksena on toteuttaa ja edistää hyvää hallintoa sekä oikeusturvaa hallintoasioissa. Lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta (Hallintolaki 434/2003, 1§).

Hallinnon oikeusperiaatteet: Viranomaisen on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käytettävä toimivaltaansa yksinomaan lain mukaan hyväksyttäviin tarkoituksiin. Viranomaisen toimi-

en on oltava puolueettomia ja oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden. Niiden on suojattava oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. (Hallintolaki 434/2003, 6§.)

Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus: Viranomaisen on järjestettävä asiointi ja asian käsittely siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti (Hallintolaki 434/2003, 7§.)

Neuvonta: Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, asiakas on pyrittävä opastamaan toimivaltaisen viranomaisen luo. (Hallintolaki 434/2003, 8§.)

Hyvän kielenkäytön vaatimus: Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakkaan oikeudesta käyttää omaa kieltään viranomaisessa asioidessaan on voimassa, mitä siitä erikseen säädetään tai mitä johtuu Suomea sitovista kansainvälisistä sopimuksista (Hallintolaki 434/2003, 9§.)

3 SYDÄN-SAVON MAASEUTUPALVELU

Toimintansa 1.1.2012 aloittaneen Sydän-Savon maaseutupalvelun muodostavat Juankosken, Kuopion (Nilsiä, Karttula), Suonenjoen ja Varkauden kaupungit, sekä Kaavin, Leppävirran, Maaningan, Siilinjärven, Rautalammin, Rautavaaran, Tervon, Tuusniemen ja Vesannon kunnat. Yhteistoiminta-alueen isäntäkuntana toimii Siilinjärvi. (Siilinjärvi 2014.) Sydän-Savon maaseutupalvelun yhteistoiminta-alueella toimii 2140 maatilaa (Mavi 2014).

Sydän-Savon maaseutupalvelulla on Toivalassa päätoimipiste, jossa toimivat Kuopion ja Siilinjärven toimipisteet. Ne palvelevat arkisin klo 9.00 – 15.00. Lisäksi maaseutupalvelulla on 13 muuta toimipistettä: Juankoskella, Kaavilla, Karttulassa, Leppävirralla, Maaningalla, Nilsiässä, Rautalammillä, Rautavaaralla, Suonenjoella, Tervossa, Tuusniemellä, Varkaudessa ja Vesannolla. Sivutoimipisteet palvelevat erikseen ilmoitettuina aukiolopäivinä tai toimistoaikoina. Muina aikoina maaseutuasiamiehet ja palvelusihteerit voivat olla esimerkiksi päätoimipisteessä tai tilakäynneillä. Palvelu on mahdollista myös muuna aikana, mikäli siitä erikseen sovitaan. Sydän-Savon maaseutupalvelussa työskentelevät maaseutujohtaja, elinkeinoasiamies, kolme palvelusihteeriä ja kahdeksan maaseutuasiamiestä. (Siilinjärvi 2014.)

3.1 Sydän-Savon maaseutupalvelun toiminta

Viranomaistehtävien lisäksi Sydän-Savon maaseutupalvelu toimii (Leppävirtaa lukuun ottamatta) maaseudun elinkeinojen ja toimintaympäristön kehittämässä. Maaseutupalvelu tarjoaa neuvontapalvelua ja tukea maatalojen ja maaseudun pienyritysten yrittäjille heidän aloittaessaan tai jatkaessaan toimintaansa ja kehittäessään yritystään, sekä omistajanvaihdosta harkitseville yrittäjille. Se kartoittaa maatalojen ja maaseutuyritysten kehittämistarpeita. Kehitystoiminta keskittyy maataloihin ja maaseutuyrityksiin ja perustuu yhteistyöhön paikallisten ja maakunnallisten kehittäjäorganisaatioiden kanssa. Tarvittaessa maaseudun yrittäjiä ohjataan eteenpäin muihin neuvonta- ja kehittämispalveluihin. (Siilinjärvi 2014.)

Maaseutupalvelu auttaa laatimaan kehittämissuunnitelmia sekä ohjaa yrittäjiä erilaisten rahoitus-, koulutus- ja kehittämispalvelujen pariin. Se pyrkii parantamaan yrittäjien välistä yhteistyötä ja auttaa parantamaan yhteistoimintaa muun muassa työvoima-asioissa sekä peltojen, tuotantorakennusten ja – koneiden tehokkaassa käytössä. Palvelua tarjotaan myös vuokrasopimusten laatimisessa ja kiintiökaupoissa. (Siilinjärvi 2014.)

Maaseudun toimintaympäristön kehittämässä maaseutupalvelu toimii yhteistyölinkkinä eri toimijoiden välillä. Esimerkiksi kylien kehittämisasioissa se luo yhteyksiä kylien ja rahoittajien välillä, ja paikallisvaikuttamisessa se toimii yhteistyölinkkinä kylien ja kaupunkien ja kuntien päättäjien välillä. Se pyrkii parantamaan maaseudun toimijoiden välistä yhteistyötä ja vuoropuhelua. Kyläyhdistyksille ja eri yhteistyötahoille tiedotetaan ajankohtaisista asioista. Aluemarkkinointia kehitettäessä ja toteutettaessa maaseutupalvelu toimii maaseudun asiantuntijana. (Siilinjärvi 2014.)

3.2 Sähköinen asiointi

Sydän-Savon maaseutupalvelun toiminta-alueella jätettiin vuoden 2014 päätukihauussa 2140 hakemusta, joista sähköisiä hakemuksia oli 1530 kpl, joka on 71,5 % kaikista hakemuksista. Koillis-Savon alueella on haettu tukia sähköisesti hieman muita alueita aktiivisemmin, siellä sähköisten hakemusten osuus kaikista hakemuksista oli 82,3 %. Kuopion seudulla sähköisten hakemusten osuus on yhteistoiminta-alueen alhaisin. Siellä sähköisten hakemusten osuus oli 67,4 % kaikista jätetyistä hakemuksista. (TAULUKKO 1.)

TAULUKKO 1. Vuonna 2014 Sydän-Savon maaseutupalvelun toiminta-alueella jätetyt sähköiset tukihakemukset kunnittain (Mavi 2014a.)

Kunta	Hakemuksia yhteensä kpl	Sähköisiä hakemuksia kpl	Sähköisiä hakemuksia %
Koillis-Savo			
Juankoski	203	171	84,2
Kaavi	88	65	73,9
Rautavaara	48	39	81,3
Tuusniemi	112	96	85,7
Yhteensä	451	371	82,3
Sisä-Savo			
Rautalampi	140	99	70,7
Suonenjoki	148	101	68,2
Tervo	70	44	62,9
Vesanto	114	89	78,1
Yhteensä	472	333	70,6
Kuopion seutu			
Kuopio	583	397	68,1
Maaninka	184	128	69,6
Siilinjärvi	179	113	63,1
Yhteensä	946	638	67,4
Varkauden seutu			
Varkaus	50	30	60,0
Leppävirta	221	158	71,5
Yhteensä	271	188	69,4
Yhteensä	2140	1530	71,5

Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan kaikkea internetissä tapahtuvaa asioiden hoitamista tai tuotteiden hankkimista. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa pyrkii tekemään asioinnista sujuvampaa ja turvallisempaa sekä edistämään sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä viranomais-toiminnassa. Sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä ovat esimerkiksi sähköiset lomakkeet, sähköposti ja tietojärjestelmien käyttöoikeudet. (Arkistolaitos 2005. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003.)

Maa- ja metsätalousministeriö toteutti sähköisen tukihauksen pilottihankeen vuonna 2008. Vuonna 2009 sähköinen tukihaku oli mahdollista koko maassa Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Ahvenanmaalla sähköinen tukihaku otettiin käyttöön vuonna 2010. (Leinonen 2009.)

Vipu – Viljelijän verkkoasiointiympäristön omistaa Maaseutuvirasto (Mavi) joka myös ylläpitää ja kehittää palvelua. Sähköinen tukihaku tapahtuu Vipu-palvelussa, jossa viljelijä voi hakea tukia sähköisesti. Lisäksi Vipu-palvelussa voi tallentaa tietoja pinta-aloista ja tilalla viljeltävistä kasveista, tutkia oman tilan tukihakemustietoja ja karttakuvia ja korjata peruslohkojen rajoja. (Mavi 2013a, Mavi 2013b.)

Vipu-palvelun käyttöoikeudet viljelijä saa oman kunnan maaseututoimistosta täyttämällä lomakkeen 455 (Maatilan tietojen ajantasaistus ja valtuutus viljelijätukiasointiin). Maaseutuviranomainen opastaa viljelijää tunnusten hakemisessa ja Vipu-palvelun käyttämisessä ja tukihakuun liittyvissä asioissa. (Mavi 2014b.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimmistä mittareista, kun selvitetään, kuinka yritys menestyy nyt ja tulevaisuudessa (Rope & Pöllänen 1995, 58). Asiakastyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa vain, kun palvelun tarjoajalla on täsmällistä tietoa siitä, mikä tekee asiakkaan tyytyväiseksi. Tämä tieto tulee hankkia suoraan asiakkailta. (Ylikoski 2000, 149.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksia tehdään, koska palvelun tarjoajalle on tärkeää tietää, mitkä asiat asiakas on kokenut positiivisiksi palvelutilanteessa sekä onko palvelu ollut asiantuntevaa ja ystävällistä. Tutkimuksella selvitetään myös asiakkaan mielipidettä tilojen viihtyisyydestä, tuote- ja palveluvalikoimasta sekä asiakkaan muita tarpeita. Palautteen perusteella palvelun tarjoaja voi muuttaa toimintatapojaan ja määrittää toimintansa tavoitetason. (Aarnikoivu 2005, 67.)

Tutkimustulosten analysoinnin perusteella voidaan tehdä toimintasuunnitelma, jonka mukaan parantavia toimenpiteitä toteutetaan. Hyvää tasoa ylläpidetään ja heikkoa tasoa pyritään parantamaan. Asiakastyytyväisyyttä tulisi tutkia säännöllisesti, koska asiakastyytyväisyyden tila muuttuu jatkuvasti. Asiakastyytyväisyyden säännöllinen tutkiminen mahdollistaa saadun palautteen vertailun. Liian harvoin tehdyt kyselyt tuovat ongelmat esiin liian myöhään ja asiakkaat on saatettu jo menettää. (Ylikoski 2000, 166–170.)

Palautteen perusteella voidaan parantaa palvelun tarjoajan toiminnan laatua ja kannattavuutta, mutta asiakastyytyväisyyden parannuksen kustannukset eivät saa ylittää siitä saadun tuoton määrää. Palautteen perusteella palvelun tarjoaja voi kohdentaa voimavarojaan niihin toimintoihin jotka kasvattavat asiakastyytyväisyyttä. (Ylikoski 2000, 167–169.)

Suomessa on paljon itsepalvelua ja voidaankin sanoa, että Suomi on itsepalveluyhteiskunta. Miksi silti laadukasta henkilökohtaista asiakaspalvelua tulisi olla tarjolla? Koska asiakkaalla täytyy olla vaihtoehtoja, ja hänen täytyy saada valita itselleen sopivin palveluvaihtoehto. Yhdelle asiakkaalle parasta palvelua on henkilökohtainen asiakaspalvelu, kun taas toiselle hyvin toimiva itsepalvelu. Itsepalvelu-

asiakkaiden määrän noustessa vapautuu asiakaspalvelijoiden resursseja niiden ihmisten palveleminen jotka haluavat henkilökohtaista palvelua. Toisin sanoen itsepalvelu ei ole uhka asiakaspalvelulle vaan mahdollisuus parempaan palveluun. (Aarnikoivu 2005, 17–18.)

4.1 Palvelu

Palvelu ei ole käsin kosketeltavaa, mutta sitä voi ostaa ja myydä. Palveluja voi vaihtaa mutta niitä ei voi konkreettisesti kokea. Palvelu tapahtuu usein, mutta ei aina, asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisessä vuorovaikutuksessa. Palvelu on henkilökohtainen ja ainutlaatuinen kokemus. Kokemuksena kahden eri asiakkaan vastaava palvelutilanne ei ole koskaan samanlainen vaikka ulkoiset puitteet olisivatkin samat, koska ainakin vuorovaikutustilanne on erilainen. Palvelulla on tarkoitus löytää ratkaisu asiakkaan ongelmiin. (Grönroos 1990, 48–52.)

Palvelua ei voi varastoida ja patentoida, ja pääasiassa se tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Palvelu on teko, toiminta tai suoritus joka antaa asiakkaalle jotain aineetonta. Se antaa asiakkaalle lisäarvoa, joka voi olla ajansäästö, helppous, mukavuus, viihde tai terveys. Palvelun tuottaminen voi olla kytköksissä tavaraan, mutta palvelutapahtuma on aineeton, eikä se johda omistamiseen. (Ylikoski 2000, 20.)

Quinn (1992) mukaan palvelu on taloudellista toimintaa, jonka tuotos ei kuitenkaan ole tuote ja se tuotetaan ja kulutetaan pääsääntöisesti samanaikaisesti. Palvelun tuotos tai sen antama lisäarvo voi esimerkiksi olla hyvän olon tunne, miellyttävä kokemus tai terveys. (Kuusela 2000, 28.) Palvelu voi olla mikä tahansa aineeton toiminto tai hyöty, mitä asiakkaalle tarjotaan. Palvelutapahtuma on aineeton, eikä se johda omistamiseen. (Kotler, Amstrong, Saunders ja Wong 1999, 646.)

Palveluilla on neljä tai viisi ominaispiirrettä, jotka aiheuttavat seurauksia palvelujen tuottamiseen ja markkinointiin. Ylikosken (2000, 22.) mukaan nämä ominaispiirteet ovat: aineettomuus, tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus, heterogeenisuus ja katoavuus. Kotlerin ym. (1999, 647) mukaan edellä mainittujen lisäksi palvelun ominaispiirre on myös se, ettei palvelua voi omistaa.

Palvelut ovat aineettomia, ja asiakas saa palvelutilanteessa jotain mitä hän ei voi koskettaa. Palvelun tarjoajalle oman työn ja ammattitaidon hinnoittelu on vaikeaa (Ylikoski 2000, 22–23). Aineettomuuden vuoksi palvelun arvioiminen on asiakkaalle haasteellista ja usein palvelua kuvaillaan abstraktilla tavalla kuten tuntemuksella (Grönroos 1990, 51).

Palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Palvelutilanteessa asiakas voi olla vuorovaikutuksessa koneen tai ihmisen kanssa. Osana palvelutapahtumaa asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen. Osallistumalla palvelutapahtumaan asiakas voi vaikuttaa saamaansa palveluun sisältöön. (Ylikoski 2000, 24–25.) Myös toiset asiakkaat ja asiakaspalvelijat voivat osallistua ja vaikuttaa palvelutapahtumaan ja sen onnistumiseen (Lämsä ja Uusitalo 2002, 18).

Palveluiden heterogeenisuus eli erilaisuus johtuu usein siitä, että palvelujen tuottamiseen osallistuu ihmisiä. Sisällöllisesti sama palvelu voi olla erilaista seuraavalla kerralla. Palvelun heterogeenisyys ei aina ole ongelma, koska usein asiakas odottaa, että palvelu on yksilöllistä, jolloin palvelu on juuri hänen tarpeisiinsa sopivaa. Palvelun heterogeenisyys voi lisätä asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun. (Ylikoski 2000, 25.) Kuitenkin yksittäisten palvelutapahtumien eroja tulisi minimoida (Kuusela 2000, 37).

Palvelu on ainutkertainen tapahtuma ja se katoaa palvelutapahtuman jälkeen. Palvelua ei voi varastoida, joten se luo haasteita kysynnän ja tarjonnan yhteensovittamiseen. (Ylikoski 2000, 25.) Palveluntarjoajan olisi pyrittävä saamaan asiakkaita käyttämään palveluita myös hiljaisina aikoina (Lämsä 2002, 18). Palvelun palauttaminen ei ole mahdollista, mutta epäonnistunutta palvelutilannetta voidaan ehkä korjata tuottamalla uusi palvelu tai korjaamalla vanha palvelu (Ylikoski 2000, 25).

Palvelua ei johda omistajuuteen. Asiakas voi käyttää palvelua yleensä vain rajoitettuna ajan. Kun palvelu päättyy, asiakas ei saa siitä mitään konkreettista omistettavaa. (Kotler ym. 1999, 651.)

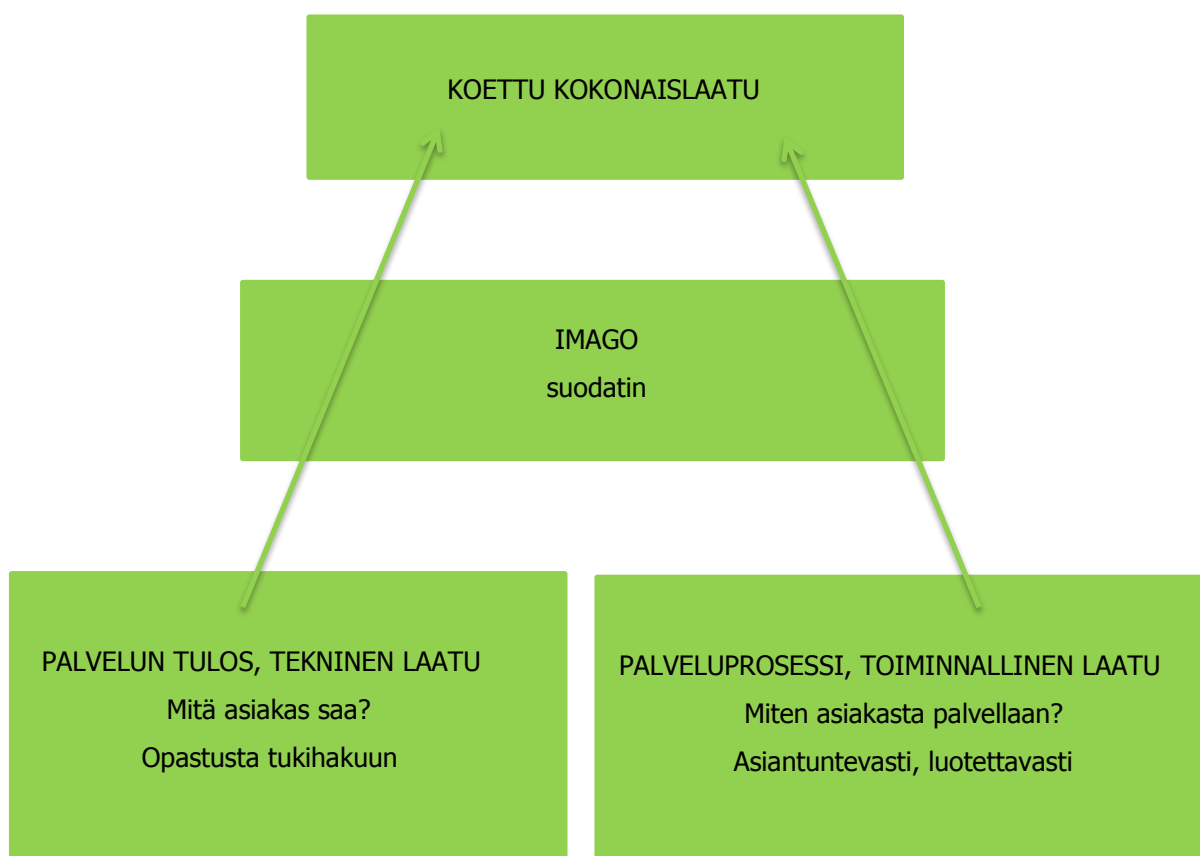
4.2 Palvelun laatu

Asiakas määrittää onko palvelun tai tuotteen laatu hyvä vai huono. Vain asiakas tietää onko palvelu tai tuote vastannut hänen odotuksiaan ja vaatimuksiaan eli ovatko asiakkaan tarpeet ja toiveet täyttyneet. (Ylikoski 2000, 118.) Palvelun laatua asiakas voi päätellä erilaisten konkreettisten vihjeiden perusteella. Näitä vihjeitä ovat esimerkiksi toimipisteen siisteys, henkilökunnan käyttäytyminen ja olemus ja käytettävissä olevien laitteet ja koneet. (Lämsä ym. 2002, 18.)

Asiakkaan kokemassa palvelun laadussa voidaan erottaa kaksi ulottuvuutta: **tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus**. Teknisellä laadulla tarkoitetaan asiakkaan ongelmaansa saamaa teknistä ratkaisua. Tekninen laatu jää asiakkaalle palvelutilanteen jälkeen. Teknistä laatua asiakas pystyy arvioimaan objektiivisesti. (Grönroos 1990, 60–61.) Maaseutupalvelun tarjoama tekninen palvelu on esimerkiksi viljelijän opastus tukihaussa: ohjeistuksen avulla viljelijä saa tehtyä tukihaun onnistuneesti.

Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa myös se, kuinka tekninen laatu hänelle toimitetaan, tällöin puhutaan toiminnallisesta laadusta. Asiakkaan kokemaan toiminnalliseen laatuun vaikuttaa palveluntarjoajan saavutettavuus, asiakaspalvelijan ulkoinen olemus ja käyttäytyminen sekä hänen työskentelytapansa ja tapansa puhua. Kaikki mitä asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutustilanteessa tapahtuu vaikuttaa asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. Toiminnallista laatua on vaikea arvioida objektiivisesti. (Grönroos 1990, 61–62.) Ylikosken mukaan palvelun toiminnallinen laatu voi olla asiakkaalle tärkeämpi kuin palvelun lopputulos (Ylikoski 2000, 118). Esimerkiksi maaseutuasiamiehen tai palvelusihteerin puhetyyli ja asiantunteva olemus vaikuttavat viljelijän kokemukseen toiminnallisesta laadusta sekä asiantuntijan luotettavuudesta.

Kolmantena laadun osatekijänä voidaan pitää asiakkaan **mielikuvaa yrityksestä**. Yrityksessä asioidessaan asiakas näkee yrityksen tilat, resurssit ja toimintatavat. Yrityksen ulkoinen olemus eli imago voi vaikuttaa asiakkaan laadun kokemiseen. Positiiviset kokemukset palveluntarjoajasta vaikuttavat asiakkaan virheiden sietotasoon. Pienet virheet asiakas antaa todennäköisesti anteeksi, jos hänellä on positiivinen kuva palveluntarjoajasta, mutta virheiden toistuessa myös imago murenee. Jos yrityksen imago on asiakkaan mielestä negatiivinen, pienet virheet vaikuttavat suuremmilta. Joten imago toimii eräänlaisena laadun kokemisen suodattimena. (KUVIO 1.) (Grönroos 1990, 63.)



KUVIO 1. Palvelun kokonaislaadun muodostuminen (Grönroos 1990, 63.)

4.3 Palvelun laadun kokeminen

Asiakkaan odotuksilla on suuri merkitys laadun kokemiseen. Asiakas tekee odotuksia ja kokemuksia vertailemalla päätelmän siitä, millaista palvelua hän on saanut. (Ylikoski 2000, 120.) Koetun ja odotetun laadun vastatessa toisiaan on palvelun laatu hyvä, ja jos odotukset alittuvat, on laatu huono. Koettu laatu on matala jos asiakkaan laatuodotukset ovat epärealistiset. (Grönroos 1990, 66.)

Palvelun laatuun kohdistuviin odotuksiin vaikuttavat useat tekijät. Asiakkaan tarpeet määrittävät sen, mitä hän palvelulta odottaa. Tarpeisiin taas vaikuttavat asiakkaan ominaisuudet, kuten ikä, sukupuoli, koulutustaso jne. Kaikki asiakkaat eivät odota samanlaista palvelua. (Ylikoski 2000, 123.) Osa maaseutupalvelun asiakkaista haluaa mennä heti asiaan, toiset taas haluavat keskustella ensin

esimerkiksi ajankohtaisista asioista. Asiakaspalvelijan tulee löytää sopiva lähestymistapa eri asiakkaiden kanssa, jolloin asiointi helpottuu.

Palvelun hinta vaikuttaa laatuodotuksiin. Palvelun ollessa kallista myös laatuodotukset ovat korkeammat. Hinnan noustessa hyväksyttäväksi koetun palvelun alue saattaa kaventua. Myös aikaisemmat kokemukset vaikuttavat asiakkaan odotuksiin. Aikaisempien palvelukokemusten perusteella asiakkaalla on selkeä odotus siitä, millaista palvelua hän tulee saamaan. Asiakkaan kokemukset muista palveluntarjoajista luovat odotuksia siitä mitä palvelu on tai voi olla. Asiakkaalle luodaan odotuksia myös mainonnalla ja markkinointiviestinnällä sekä sosiaalisella viestinnällä eli muiden ihmisten suosituksilla ja moitteilla. Asiakkaan odotukset ovat korkealla, mikäli asiakas joutuu näkemään paljon vaiivaa saadakseen palvelun (esimerkiksi itsepalveluasiakkaat) tai jos hän joutuu odottamaan palvelua. (Ylikoski 2000, 123–125.) Maaseutupalvelun tarjoamat palvelut ovat maksuttomia. Usein viljelijät asioivat saman asiakaspalvelijan kanssa läpi viljelijäuran. Henkilöstövaihdokset ovat vähäisiä, lähinnä eläkkeelle jäämisestä johtuvia, joten viljelijällä ei välttämättä ole vertailukohteita muihin asiakaspalvelijoihin.

4.4 Koettuun palvelun laatuun vaikuttavat tekijät

Kun asiakas arvioi palvelun laatua, hänelle muodostuu mielipide useista palveluun liittyvistä asioista. Kuten aikaisemmin todettiin, palvelun laatu syntyy kokemuksi ja odotuksia vertailemalla. Joten asiakkaan odotuksissa on olemassa useita palvelun laadun mittaamisen kriteereitä. Parasuramanin, Zeithamlin ja Berryn 1980-luvulla tekemässä tutkimuksessa saatiin selville kymmenen palvelun laadun tekijää, joita kutsutaan myös laatu-ulottuvuuksiksi. Laatu-ulottuvuudet pitävät paikkansa useimmilla palvelualoilla. (Ylikoski 2000, 126.)

Laatu-ulottuvuuksista **pätevyys** liittyy palvelun lopputuloksen tekniseen laatuun eli siihen mitä asiakas saa, ja **uskottavuus** on selkeästi kytköksissä palvelun tarjoajan imagoon. Muut ulottuvuudet liittyvät tavalla tai toisella palveluprosessiin. (Grönroos 1990, 68.)

Asiakkaan arvioidessa palvelun laatua on **luotettavuus** tärkein kriteeri. Luotettavuus merkitsee asiakkaalle palvelun johdonmukaisuutta ja virheettömyyttä. Asiakkaalle on tärkeää, että palvelun tarjoaja on luotettava ja toimii oikein jo ensimmäisellä kerralla. (Grönroos 1990, 69; Ylikoski 2000, 126–127.)

Reagoitavuus tarkoittaa henkilökunnan palvelualltiutta ja valmiutta. Palvelu on nopeaa ja palvelu tapahtuu ajallaan. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä ilman viivytyksiä. Myös pätevyys on laadun kriteeri. Sillä tarkoitetaan, että koko henkilöstöllä ja organisaatiolla on riittävät tiedot ja taidot viimeimmän tiedon ja palvelun tarjoamiseen. (Grönroos 1990, 69; Ylikoski 2000, 127.)

Saavutettavuudella tarkoitetaan yhteydenottamisen helppoutta ja mahdollisuutta yhteydenottoon esimerkiksi puhelimella ilman pitkiä odotusaikoja. Saavutettavuus merkitsee myös asiakkaalle sopivia palvelupisteen aukioloaikoja ja sopivaa sijaintia. **Kohteliaisuus** merkitsee henkilökunnan käytösta-

poja, eli asiakasta kohdellaan ystävällisesti ja huomaavaisesti. Asiakkaan omaisuutta kohdellaan hyvin. Myös henkilökunnan siistiä ulkoasua pidetään kohteliaisuuden mittarina. (Grönroos 1990, 69; Ylikoski 2000, 127–128.)

Viestintä palvelun laadun kriteerinä tarkoittaa, että asiakasta kuunnellaan ja hänelle puhutaan termein joita hän ymmärtää ja tarvittaessa vieraat termit selvennetään. Palvelu selostetaan varsinkin ensimmäistä kertaa asiakkaana oleville. Myös hinnasta ja hinnan muutoksesta kertominen on hyvää asiakaspalvelua. Viestinnällä asiakkaalle vakuutetaan, että hänen ongelmansa hoidetaan. (Grönroos 1990, 69; Ylikoski 2000, 128.)

Uskottavuus tarkoittaa, että palvelu on luotettavaa ja rehellistä ja asiakas kokee, että hänen etujaan ajetaan. Uskottavuuteen vaikuttaa esimerkiksi yrityksen tai organisaation nimi ja maine. Myös asiakaspalvelijan persoona ja palvelun myyntitapa vaikuttavat uskottavuuteen. **Turvallisuus** tarkoittaa sitä, että fyysistä tai taloudellista riskiä ei liity palveluun ja palvelu koetaan turvalliseksi ja luotettavaksi. Luotettavuuteen vaikuttaa myös henkilökunnan toiminta ja käyttäytyminen ja asioiden hoitaminen luottamuksellisesti. (Grönroos 1990, 70; Ylikoski 2000, 128.)

Asiakas haluaa, että hän on tunnettu ja ymmärretty. Asiakkaan erityistarpeet huomioidaan ja selvitetään ja asiakasta palvellaan **yksilöllisesti**. Vakioasiakkaat toivovat myös, että henkilökunta tunnistaa heidät. Myös **palveluympäristö** on palvelun laadun kriteeri. Sillä tarkoitetaan kaikkia palveluun liittyviä fyysisiä tekijöitä, kuten koneet, tilat, henkilöstön ulkoinen olemus, muut asiakkaat ja heidän palvelutilanteensa. (Grönroos 1990, 70; Ylikoski 2000, 129.)

4.5 Palvelun laatuun vaikuttavat tekijät Sydän-Savon maaseutupalvelussa

Maaseutupalvelun toiminnassa luotettavuus ja pätevyys liittyvät toisiinsa. Luotettavuus maaseutupalvelun toiminnassa tarkoittaa esimerkiksi, että asiakas saa oikean ja johdonmukaisen opastuksen tukihaussa ja oikein täytetyt tukihakemukset. Pätevyys tarkoittaa sitä, että asiakaspalvelijat ja maaseutusihtheerit hallitsevat maataloustukien määräytymisen ja tukihaun muutokset. Reagointialttius tarkoittaa esimerkiksi sähköpostiviesteihin ja soittopyyntöihin vastaamista. Myös asiakkaiden tiedottaminen ajankohtaisista asioista on reagointialttiutta.

Saavutettavuus toteutetaan siten, että maaseutupalvelun palvelupisteiden aukiolopäivät ja –ajat, puhelinnumerot ja toimipisteessä työskentelevän henkilön nimi on ilmoitettu nettisivuilla. Puhelinluettelossa on ilmoitettu eri kuntien maaseutuasiamiesten ja palvelusihteerien puhelinnumerot. Tällä hetkellä jokaisessa toiminta-alueen kunnassa on palvelupiste, joka palvelee asiakkaita erikseen ilmoitettuna ajankohtina tai erikseen sovittaessa.

Maaseutupalvelussa asiakkaalle kerrotaan tukihakuun liittyvistä asioista sellaisin sanoin, että asiakas ymmärtää mistä on kyse, vaikka hän olisi ensimmäistä kertaa hakemassa tukia. Asiakkaalle kerrotaan tukihakuprosessista ja sen etenemisestä, esimerkiksi tukien maksatusajankohdat.

Maaseutupalvelun toiminta on viranomaistoimintaa, jota pidetään luotettavana. Transparency International -järjestön vertailun mukaan Suomen julkinen sektori on luotettava ja se on maailman kolmanneksi vähiten korruptoitunut (Transparency. 2014). Turvallisuus ilmenee toiminnassa oikein täytettyinä tukihakemuksina jolloin viljelijälle ei tule taloudellista tappiota tukien menetyksen seurauksena ja viljelijä kokee, että hänen etujaan ajetaan ja hoidetaan luottamuksellisesti.

Kuntien palvelupisteissä työskentelee yleensä sama asiakaspalvelija, hän tuntee oman alueensa viljelijät, joten asiakkaan ei tarvitse aloittaa joka tapaamista kertomalla maatilansa taustatietoja ja se nopeuttaa ja helpottaa palvelutapahtumaa. Kunnissa on palvelupisteille varattu huoneet ja asiakaspalvelijoiden käytössä on uudet kannettavat tietokoneet. Toivalan toimipiste toimii avokonttorissa, ja tarvittaessa asiakkaan kanssa voidaan käsitellä asioita myös erillisessä huoneessa.

Maaseutupalvelun henkilökunnan mielestä heidän virkamiesasemansa ei vaikuta asiakaspalvelutilanteeseen. Heidän tehtäviinsä kuuluvat viljelijän neuvominen ja tukeminen maataloustukien hakemisessa sekä tukien maksaminen, mikä on viljelijälle positiivinen asia. Henkilökunnan mielestä he eivät edusta asiakkaille perinteistä virkamiesmallia. Myöskään sillä ei ole työntekijöiden näkemyksen mukaan merkitystä kuka henkilökunnasta palvelee asiakasta, oli sitten kyseessä maaseutujohtaja, maaseutuasiamies tai palvelusihteeri. (Venäläinen 2015-03-12.)

5 TYÖN TAVOITTEET JA TOTEUTUS

Sydän-Savon maaseutupalvelun asiakastyytyväisyyttä ei ole tutkittu aikaisemmin, joten vertailukohde aikaisempaan tutkimukseen ei ollut. Työn tavoitteena oli saada viljelijöiltä tietoa, mihin asioihin he ovat tyytyväisiä maaseutupalvelun toiminnassa. Tarkoituksena oli löytää maaseutupalvelun toiminnasta kehityskohteita joita parantamalla asiakkaiden tyytyväisyys palveluun paranisi. Kyselyn tulosten perustella on tarkoitus saada maaseutupalvelun henkilökunta miettimään omia toimintatapojaan.

Tutkimuksella pyrittiin saamaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Mihin asioihin asiakkaat ovat tyytyväisiä maaseutupalvelun toiminnassa?
- Miten palvelua tulisi kehittää, että asiakkaat olisivat tyytyväisempiä maaseutupalvelun toimintaan?

Tässä työssä tutkimusongelmaa ei ole asetettu hypoteesiksi. Jos tutkimusongelma esitetään hypoteesina, se kirjoitetaan väitteen muotoon esimerkiksi: Asiakkaat ovat tyytyväisiä maaseutupalvelun toimintaan. Jos tutkimusongelma on esitetty hypoteesina, pyritään tutkimuksella selvittämään pitääkö tutkimushypoteesi paikkansa. (Heikkilä 2008, 13; Villikka 2007, 24.)

Työ tehtiin kyselytutkimuksena yhteistyössä Sydän-Savon maaseutupalvelun kanssa. Kyselyssä oli 36 kysymystä, jotka laadittiin yhteistyössä maaseutupalvelun henkilökunnan kanssa. Kysely aloitettiin taustatietokysymyksillä, joilla selvitettiin vastaajan ikää, sukupuolta, koulutusta, tuotantosuuntaa ja -tapaa ja asuinkunta. Taustatietokysymysten jälkeen kysyttiin vastaajien tietämystä esimerkiksi maaseutupalvelun tarjoamista palveluista ja tavoitettavuudesta. Kysyimme kokemuksia ja ajatuksia sähköisestä tukien hakemisesta sekä mielipidettä internetsivujen toimivuudesta sekä tiedottamisen ja tilakäyntien tarpeellisuudesta. Lopuksi vastaajia pyydettiin arvioimaan maaseutupalvelun toimintaa kouluarvosanoin sekä lähettämään terveisiä maaseutupalvelulle. (LIITE 2.)

Kyselyssä oli erilaisia kysymyksiä, joista osaan kysymykseen oli valmiit vastausvaihtoehdot. Osassa kysymyksistä vastaaja pystyi valitsemaan mielipideasteikolta itselleen sopivan vaihtoehdon. Kyselyssä oli myös avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja pystyi kirjoittamaan oman vastauksensa. Vastaajalla oli mahdollisuus jättää vastaamatta kysymykseen, minkä vuoksi kysymyksiä vastaajamäärä vaihtelee. Kuhunkin kysymykseen pystyi valitsemaan vain yhden vastausvaihtoehdon. Vastaaminen tapahtui nimettömästi ja ne viljelijät, joita ei tavoitettu sähköpostilla, pystyivät vastaamaan kyselyyn maaseutupalvelun toimipisteissä. Toimipisteissä laadituista vastauksista ei ole pidetty kirjaa.

Kyselyä testattiin lähettämällä se maaseutupalvelun henkilökunnalle ja Savonian LMA1S1-agrologiopiskelijaryhmälle. Testikyselyn perusteella tehtiin muutoksia kyselyyn, esimerkiksi tilakokoa selvittävään kysymykseen 8 lisättiin uusi vaihtoehto: alle 10 hehtaarin tila sekä poistettiin kyselystä tarpeettomaksi koettu kysymys ”käytkö internettiä”. Kyselyyn lisättiin seurantapalkki, joka kertoi kuinka monta prosenttia kyselystä oli valmiina, jotta vastaaja sai tietoa kyselyn etenemisestä.

Asiakastytyväisyystutkimus toteutettiin sähköisellä Webropol-kyselyllä (LIITE 2) Sydän-Savon maaseutupalvelun toiminta-alueella. Saate (LIITE 1) ja linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostilla yhteyshenkilölle maaseutupalveluun. Kyselyn lähettämisestä vastasi maaseutupalvelun henkilökunta. Kysely lähetettiin 25.11.2014 tiloille, jotka olivat ilmoittaneet sähköpostiosoitteensa maaseutuhallinnolle. Viljelijöille lähetettiin sähköpostilla kaksi muistutusta kyselystä: 9.12. ja 17.12. Kysely suljettiin 31.12.2014. Viljelijöiden vastaamista kyselyyn seurattiin aktiivisesti, ja lähetetyillä muistutuksilla oli vaikutusta saatuun vastausmäärään. Kyselyyn saatiin vastauksia 286 kappaletta.

Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen perusjoukko ovat kaikki Sydän-Savon maaseutupalvelun toiminta-alueen tukihakemuksen jättäneet maatilat, joita on 2140 kappaletta. Koska kysely toteutettiin sähköisesti, tutkittavaksi ryhmäksi valikoituvat sähköpostiosoitteensa maaseutuhallinnolle ilmoittaneet tilat, joita on 60–70% (1280–1500 kpl) tukihakemuksen jättäneistä tiloista. Viljelijät joita sähköposti ei tavoita pystyivät vastaamaan kyselyyn palvelupisteissä. Maaseutupalvelusta kerrottiin, että ne tilat jotka eivät ole ilmoittaneet sähköpostiosoitettaan maaseutuhallinnolle ovat usein pieniä tiloja, joiden viljelijät ovat iäkkäitä ja tilan toiminta on usein sivutoimista (Venäläinen 2015-03-26).

Maaseutupalvelussa ei tiedetä tarkasti, kuinka monella viljelijällä on sähköposti käytössä, joten ei tiedetä tarkasti, kuinka monelle viljelijälle kysely lähetettiin. Kyselyyn saatiin 286 vastausta, ja kyselyn vastausprosentista ei tiedetä tarkasti, mutta se jäi melko matalaksi ollen 19–22%.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Tässä työssä tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen tutkimus, joka toteutetaan Webropol-ohjelmalla tehdyllä kyselytutkimuksella. Sähköisesti lähetettävällä kyselyllä pystytään tavoittamaan nopeasti ja edullisesti suuri joukko ihmisiä sekä esittämään paljon kysymyksiä. Webropol-ohjelmalla toteutetussa tutkimuksessa tutkimusaineistoa ei tarvitse erikseen syöttää analysoitavaksi vaan tieto tallentuu vastausten myötä ohjelmaan ja analysointi on melko nopeaa.

Kvantitatiivinen tutkimus on määrällinen tutkimus, jolla pyritään saamaan vastauksia lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviin kysymyksiin eli tutkittava aineisto on numeerisesti ja määrällisesti mitattavassa muodossa. Määrällinen tutkimus pyrkii vastaamaan kysymyksiin: mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. (Heikkilä 2008, 16–17; Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009; 139–140; Kananen 2008, 10.)

Tutkimusongelma pyritään ratkaisemaan kysymällä pieneltä joukolta ihmisiä tutkittavaan ongelmaan liittyviä kysymyksiä. Tutkimuskysymyksiin vastaavaa pientä joukkoa kutsutaan otokseksi. Otoksen tulisi edustaa koko tutkimusjoukkoa eli perusjoukkoa. Kun otos vastaa perusjoukkoa, voidaan ajatella tutkimuksesta saadun tuloksen edustavan koko joukkoa eli tutkimus pyrkii yleistämään. (Heikkilä 2008, 16; Hirsjärvi ym. 2009; 139–140. Kananen 2008, 10.)

Tutkimusaineistoa analysoidessa on tärkeää, että koko tutkimusmateriaali analysoidaan. Kun analysointi tehdään sähköisesti, on koko aineiston analysointi helppoa. (Grönfors 2001, 137–138.) Tutkimuksen tekemisessä on tärkeintä tutkimusaineiston analysointi, tulkitseminen ja johtopäätösten tekeminen. Sitä analysoidessa selviää millaisia vastauksia esitettyihin ongelmiin saadaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 221).

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineisto käsitellään tilastollisin menetelmin ja tulokset kuvataan esimerkiksi taulukoiden ja kuvaajien avulla (Hirsjärvi ym. 2009, 139–140). Muuttuja-ajattelu on kvantitatiivisen tutkimuksen ja sen analyysien perusta. (Kananen 2008, 47).

Ristiintaulukoinnilla on tarkoitus selvittää, miten kahden luokitellun muuttujan mahdollista yhteyttä ja vaikutusta toisiinsa (Heikkilä 2008, 210). Jos luokiteltujen muuttujien välillä voidaan havaita riippuvuus, mahdollistaa se asioihin vaikuttamisen (Kananen 2008, 44). Esimerkiksi jos havaitaan, että iällä on merkitystä siihen hakevatko viljelijät tukia sähköisesti, voidaan sähköisen tukihaun koulutusta lisätä erityisesti sille ikäryhmälle, joka ei hae tukia sähköisesti.

Tässä työssä käytetään yleisesti hyväksyttyä 5 %:n merkitsevyys- eli riskitasoa. Se tarkoittaa, että tutkimuksessa hyväksytään 5 %:n virheen mahdollisuus. Laskennallinen todennäköisyys eli p-arvo kertoo, onko riippuvuuksien välinen ero sattumaa vai onko saatu tulos tilastollisesti merkitsevä. Jos p-arvoksi saadaan 0,50, voidaan arpomalla saada puolet tuloksista oikein. Tilastollinen merkitsevyystaso ilmoittaa onko tulos tilastollisesti merkitsevä. (TAULUKKO 2; Heikkilä 2008, 195; Kajaanin Ammattikorkeakoulu, 2015; Taanila, 2013; Salonen, J, 2012; Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, 2003.)

TAULUKKO2. Testituloksen tilastollinen merkitsevyys. (Heikkilä 2008, 195; Kajaanin Ammattikorkeakoulu, 2015)

p-arvo	Tilastollinen merkitsevyys
$p \leq 0,001$	erittäin merkittävä
$0,001 < p \leq 0,01$	merkitsevä
$0,01 < p \leq 0,05$	melkein merkitsevä
$0,05 < p \leq 0,1$	jokseenkin merkitsevä, suuntaa antava

Nollahypoteesia testataan (Khiin) χ^2 -riippumattomuustestillä, josta saadaan p-arvo. Nollahypoteesin oletuksena on, että muuttujien välillä ei ole riippuvuutta. Esimerkiksi: Iällä ei ole merkitystä siihen, onko tukia haettu sähköisesti. Jos χ^2 -riippumattomuustestin antama p-arvo on suurempi kuin 0,05 on annettu nollahypoteesi tosi ja jos p-arvo on pienempi kuin 0,05 ei nollahypoteesi ole tosi. (Taani-la, 2013; Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto, 2003.)

5.2 Kyselytutkimus

Kysely on *survey*-tutkimuksen keskeinen menetelmä. *Survey*-tutkimuksessa tietoa kerätään standardoidussa eli vakioidussa muodossa, esimerkiksi kaikilta vastaajilta kysytään ikää samalla tavalla. Tieto kerätään määrättyltä joukolta ihmisiä joko kyselylomakkeella tai strukturoidulla haastattelulla. Strukturoidussa haastattelussa kysymyksiin on annettu vastausvaihtoehdot. Kyselystä saadun aineiston perusteella selvitetään, kuvaillaan ja vertaillaan ilmiöitä. (Hirsjärvi ym. 2009, 134, 193; Vehkalahti 2008, 89.)

Tutkimuksen aihe on tärkein syy, miksi kyselyyn vastataan, mutta lomakkeen laadinnalla ja esitetyillä kysymyksillä voidaan vaikuttaa tutkimuksen onnistumiseen. (Hirsjärvi ym. 2009, 198.) Oikeanlaiset kysymykset ja kyselylomake ovat onnistuneen kyselytutkimuksen perusta (Valli 2001, 100). Lomakkeeseen ei voi tehdä enää muutoksia siinä vaiheessa kun vastaaja vastaa kysymyksiin (Vehkalahti 2008, 20).

Kysymyksissä ei tule olla tulkinnan mahdollisuutta vaan niiden tulee olla yksiselitteisiä. Jos vastaaja ei ymmärrä kysymystä kuten kyselyn laatija on tarkoittanut, tutkimustulos vääristyy. Kysymysten tulee olla lyhyitä, koska niitä on helpompi ymmärtää kuin pitkiä kysymyksiä. Myös kaksoismerkityksellisiä kysymyksiä tulee välttää. (Hirsjärvi ym. 2009, 202; Valli 2001, 100.)

Kyselylomake ei saa olla liian pitkä eikä kysymyksiä saa olla liikaa. Jos kysely on pitkä, vastausprosentti jää matalaksi tai kyselyyn vastataan vain osittain. Kyselylomakkeen tulee olla selkeä ja loogisesti etenevä ja tarvittaessa kyselyssä tulee olla vastausohjeet. Kyselyssä kannattaa käyttää henkilökohtaista sanamuotoa. Helpot kysymykset kannattaa laittaa kyselyn alkuun ja haasteellisemmat ja arkaluontoiset kysymykset kyselyn loppuun. Monivalintakysymykset ovat parempi vaihtoehto kuin "samaa mieltä/ eri mieltä"-väitteet. Myös vastausvaihtoehto "ei mielipidettä" on tarpeellinen koska kaikilla ei ole kysytystä asiasta mielipidettä. Johdattelevia ja kontrollikysymyksiä tulee välttää. (Hirsjärvi ym. 2009, 203; Valli 2001, 100–101.)

Kyselytutkimuksen tekemisessä on paljon hyviä puolia. Jos kysely tehdään kyselylomakkeella ilman haastattelua, ei tutkija voi vaikuttaa käytöksellään annettuihin vastauksiin. Kyselylomakkeella voidaan esittää paljon kysymyksiä suurelle joukolle ihmisiä sekä esittää kysymys- ja vastausvaihtoehdot kaikille vastaajille samassa muodossa. Aineiston kerääminen on helppoa ja nopeaa ja sen analysointi voidaan tehdä sähköisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 195; Valli 2001, 101.)

Kyselytutkimuksen tekemisessä on myös heikkouksia. Vastausprosentti jää usein matalaksi, eikä tutkija voi tietää, kuinka huolellisesti vastaaja vastaa kysymyksiin. Vastaaja saattaa vastata kysymyksiin väärässä järjestyksessä ja hän saattaa tutustua etukäteen myöhempiin kysymyksiin. Vastaaja voi myös ymmärtää esitetyn kysymyksen väärin. Tähän asiaa voidaan vaikuttaa lisäämällä lomakkeeseen vastausohjeet, laatimalla lomake huolellisesti ja testaamalla se ennen kyselyn lähettämistä. Hyvän kyselylomakkeen tekemiseen menee paljon aikaa ja sen tekeminen vaatii tutkijalta paljon tietoa ja taitoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 195; Valli 2001, 101.)

5.3 Luotettavuus

Kyselytutkimusta tehtäessä validiteetilla eli tutkimuksen pätevyydellä tarkoitetaan sitä, että kyselyllä mitataan juuri niitä asioita joista halutaan tietoa. Jos tutkimuksessa ei saada selville haluttuja asioita, ei tutkimuksen reliabiliteetilla eli tarkkuudella ja toistettavuudella ole merkitystä. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232; Vehkalahti 2008, 41.)

Validiteettiin voidaan vaikuttaa sillä kuinka kysymykset on muotoiltu. Mikäli kysymykset on muotoiltu väärin, voi vastaaja ajatella vastaavansa aivan eri asiaan kuin mitä kysymysten laatija on tarkoittanut. Kysymysten laatija analysoi vastauksia oman ajattelutapansa mukaisesti, joten tutkimuksen tulokset eivät tällöin ole päteviä. Validiteettiin vaikuttavat myös vastausvaihtoehdot ja asteikot jotka kysymyksiin on valittu, sekä se kuinka kysymykset on sijoitettu kysymyslomakkeeseen. Jos kyselytutkimus tehdään haastatteluna, voi haastattelijan käytös vaikuttaa validiteettiin. Kyselyn kääntäminen toiselle kielelle voi vaikuttaa validiteettiin, koska kysymykset voivat mitata eri kulttuureissa eri asioita. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232; Rope ym. 1995, 83; Valli 2001, 100; Vehkalahti 2008, 41.) Tässä tutkimuksessa kysymykset on pyritty laatimaan siten, ettei niitä voi tulkita toisin kuin tutkija on ajatellut. Laadituissa kysymyksissä ei ole kaksoismerkityksiä. Kyselyä testattiin ja siihen tehtiin muutoksia ennen kuin se lähetettiin vastaajille.

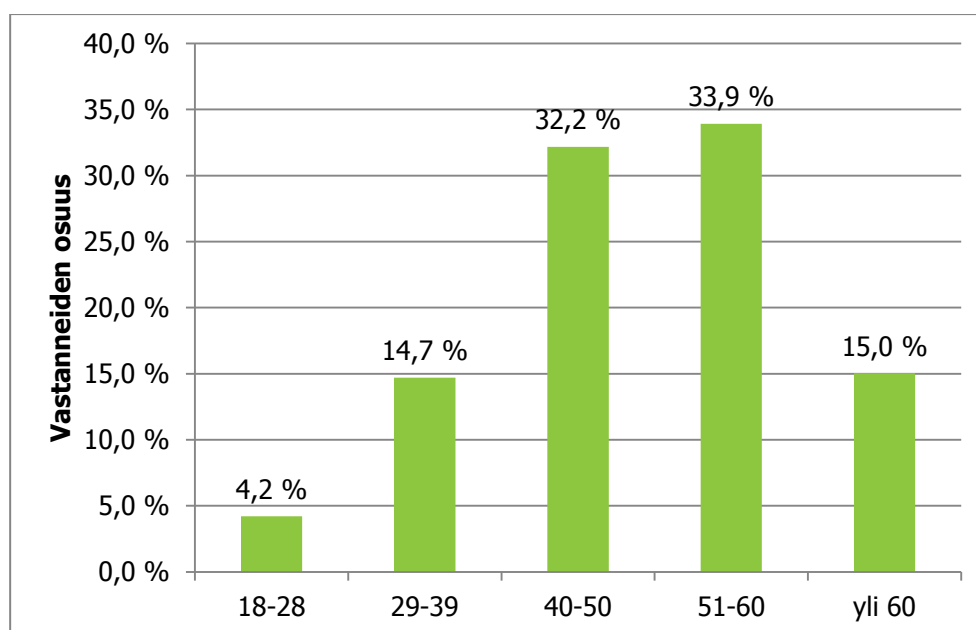
Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä ja luotettavuutta eli sitä, saadaanko uudelleen tehdyssä tutkimuksessa vastaavat tulokset kuin ensimmäisellä tutkimuskerralla. Reliabiliteetilla tarkoitetaan myös sitä, että tutkimus voidaan toteuttaa helposti uudelleen. Mitä vähemmän tutkimuksessa on mittausvirheitä, sitä luotettavampi tutkimus on. (Hirsjärvi ym. 2009, 231; Vehkalahti 2008, 41.) Tässä tutkimuksessa tutkimuksen toteutus on kuvattu siten, että sen uudelleen toteuttaminen on mahdollista. Vastaajien määrä ja eri vastaajat voivat muuttaa tutkimuksen tulosta uudelleen toteutetussa tutkimuksessa.

6 TULOKSET

Kysely lähetettiin sähköpostiosoitteensa maaseutuhallinnolle ilmoittaneille tiloille, joita on 60–70% (1280–1500 kpl) kaikista yhteistoiminta-alueella tukihakemuksen jättäneistä tiloista. Viljelijät joita, sähköposti ei tavoita pystyivät vastaamaan kyselyyn palvelupisteissä. Maaseutupalvelussa ei tiedetä tarkasti, kuinka monella viljelijällä on sähköposti käytössä, joten en tiedä tarkasti kuinka monelle viljelijälle kysely lähetettiin. Kyselyyn saatiin 286 vastausta. Kyselyn vastausprosentista ei tiedetä tarkasti, mutta se jäi melko matalaksi ollen 19–22%.

6.1 Taustatiedot

Tarkasteltaessa vastaajien jakautumista eri ikäryhmiin ja voidaan todeta, että suurin vastaajaryhmä olivat 51–60-vuotiaat, joita vastaajista oli kolmannes (33,9 %). 29–39-vuotiaita (14,7 %) ja yli 60 vuotiaita (15,0 %) vastaajia oli lähes sama osuus vastaajista. Vähiten (4,2 %) vastaajia oli 18–28-vuotiaiden ikäryhmässä. (KUVIO 2.)



KUVIO 2. Vastaajien ikäjakauma (n= 286)

Taustatiedoissa kysyttiin myös vastaajien sukupuolta (n=280). Tarkasteltaessa vastaajien jakautumista miehiin ja naisiin, havaittiin että kolme neljästä vastaajasta oli miehiä (75,0 %) ja naisia vastaajista oli 25,0 %, Kuusi vastaaja ei vastannut tähän kysymykseen.

Taustatietoja koskevilla kysymyksillä selvitettiin vastaajien koulutustasoa (n=283). Vastaajien koulutustasossa oli vaihtelua. Lähes puolella vastaajista (46,3 %) oli maatalousalan perustutkinto. Vastaajista yli kolmasosalla (36,4 %) ei ollut lainkaan maatalousalan koulutusta. Vastaajista 6,7 % oli agrologeja ja 6,4 % AMK agrologeja, maa- ja metsätaloustieteiden maistereita oli 4,2 % vastaajista. Yhdelläkään vastaajista ei ollut ylemmän amk:n agrologitutkintoa.

TAULUKKO 3. Vastaajien asuinkunnat (n=284)

Asuinkunta	Vastauksia kpl	Vastaajia %	Tiloja kunnassa kpl	Vastaajat kunnassa %
Koillis-Savo				
Juankoski	26	9,2	203	12,8
Kaavi	5	1,8	88	5,7
Rautavaara	6	2,1	48	12,5
Tuusniemi	12	4,2	112	10,7
Yhteensä	49	17,3	451	
Sisä-Savo				
Rautalampi	20	7,0	140	14,2
Suonenjoki	23	8,1	148	15,5
Tervo	4	1,4	70	5,7
Vesanto	22	7,8	114	19,3
Yhteensä	69	24,3	472	
Kuopion seutu				
Kuopio	87	30,6	583	14,9
Maaninka	19	6,7	184	10,3
Siilinjärvi	18	6,3	179	10,1
Yhteensä	124	43,6	946	
Varkauden seutu				
Varkaus	5	1,8	50	10,0
Leppävirta	37	13,0	221	16,7
Yhteensä	42	14,8	271	
Yhteensä	284	100	2140	

Vastaajien asuinkuntajakautumista tutkittaessa havaittiin, että kaikista Sydän-Savon maaseutupalvelun toiminta-alueen kunnista vastattiin tutkimukseen. Eniten vastaajia oli Kuopiosta (30,6 %), kyselyä toteutuksen aikaan Maaninka ei kuulunut Kuopioon. Vastaajista 13 % oli Leppävirralta ja lähes joka kymmenes (9,2 %) Juankoskelta. Maaningan, Rautalammen, Siilinjärven, Suonenjoen ja Vesannon osuudet vastanneista olivat kuuden ja kahdeksan prosentin välillä. Vastanneista 4,2 % oli Tuusniemeltä. Kaavin, Rautavaaran, Tervon ja Varkauden osuudet vastanneista olivat 1,4–2,1 % välillä. (TAULUKKO 3.)

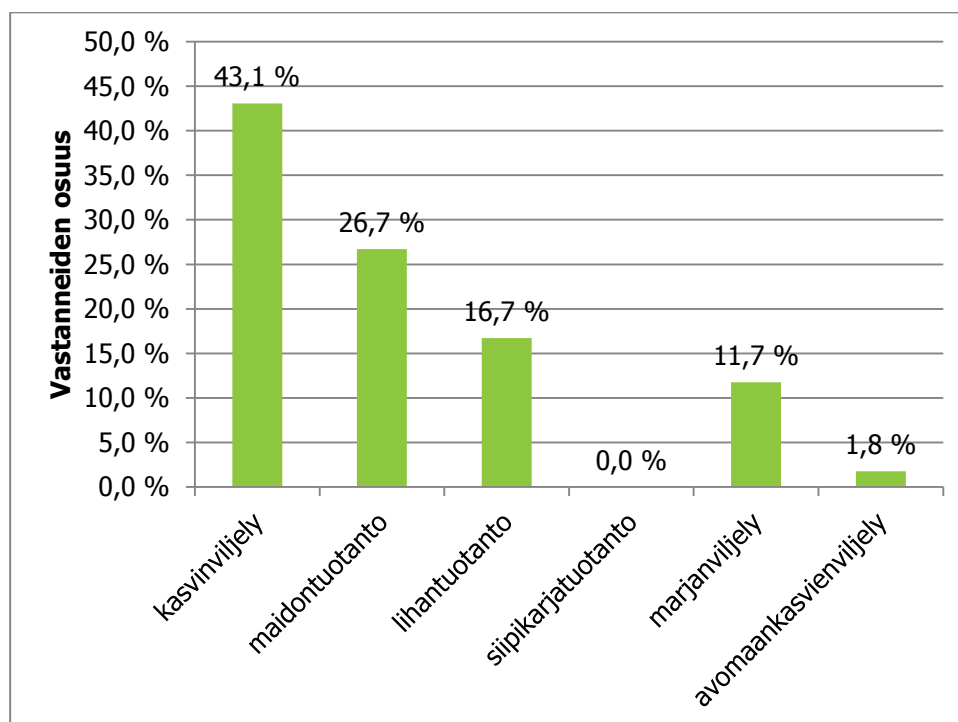
Vastaaja ryhmiä päädyttiin yhdistämään seutukunnan mukaan, koska kuntatason tiedon lisäksi haluttiin tietoa myös eri seutukunnista. Kun vastaamisprosentteja verrataan seutukunnittain, havaitaan että Kuopion seudun vastaamisprosentti on korkein (43,6 %). Neljäsosa (24,3 %) vastaajista on Si-

sä-Savon alueelta. Koillis-Savon (17,3 %) ja Varkauden seudun (14,8 %) osuudet ovat lähes samansuuruiset. (TAULUKKO 3.)

Aktiivisimmin kyselyyn vastattiin Vesannolla, jossa 19,3 % koko kunnan viljelijöistä vastaasi kyselyyn. Tilojen kappalemäärässä suurimman kunnan Kuopion vastausprosentti oli 14,9 %. Matalin vastausprosentti oli Tervossa ja Kaavilla joissa 5,7 % kaikista viljelijöistä vastasi kyselyyn. (TAULUKKO 3.)

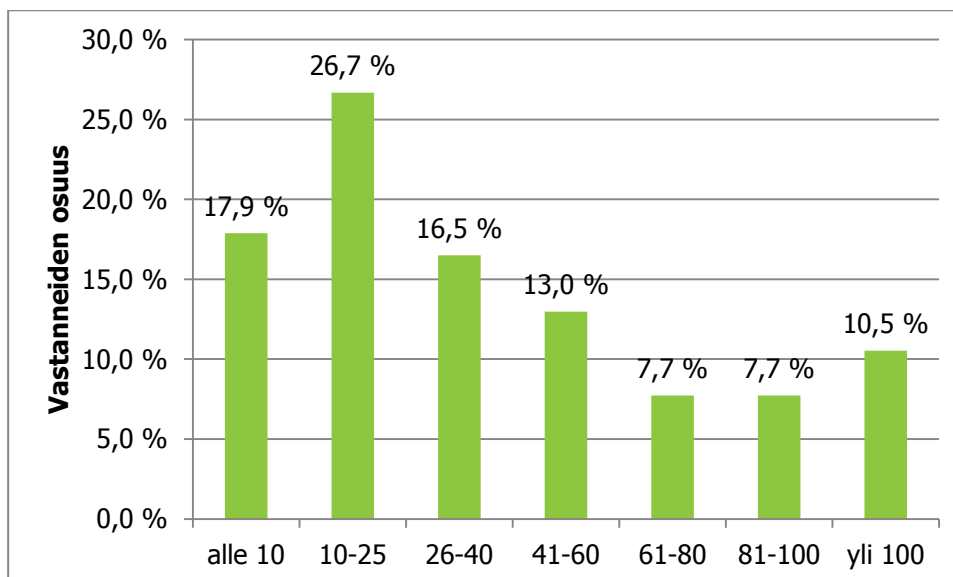
Yli puolet (65,3 %) vastaajista toimi päätoimisena viljelijänä, sivutoimisena viljelijänä toimi kolmasosa (35,4 %) vastaajista. (n=285) Tuotantosuunnalla havaittiin olevan merkitystä siihen, onko viljelijä pää – vai sivutoiminen ($p < 0,001$). Päätoimisista viljelijöistä 40,3 %:lla oli maidontuotantoa ja sivutoimisista viljelijöistä yli puolella (76,2 %) oli kasvinviljelytila.

Tilojen tuotantotapaa (n=285) tutkittaessa havaittiin, että enemmistöllä vastanneista (90,5 %) tiloista tuotantotapa oli tavanomainen, ja luonnonmukaista tuotantoa oli vastanneista tiloista lähes joka kymmenennellä (9,5 %).



KUVIO 3. Vastaajien tilan tuotantosuunta (n=281)

Lähes puolet (43,1 %) vastanneista tiloista oli kasvinviljelytiloja. Tässä tutkimuksessa kasvinviljelytuotantosuuntaan on yhdistetty kaikkia muu kasvinviljely paitsi marjan- ja avomaankasvienviljelijät. Maidontuotantotiloja oli neljäsnes (26,7 %) vastanneista ja lihantuotantoa oli 16,7 % tiloista. Lihantuotanto tiloissa ei ole eritelty naudan- ja sianlihantuotantoa. Marjanviljelytiloja oli vastanneista joka kymmenes (11,7 %) ja avomaankasvienviljelytiloja 1,8 % vastanneista. Siipikarjatuotantoa ei ollut yhdelläkään (0,0 %) vastaajista. (KUVIO 3.)



KUVIO 4. Vastaajien tilakoko (n=285)

Tilakokoa tarkasteltaessa havaittiin, että vastaajien tilakoot vaihtelivat alle 10 hehtaarin tiloista yli 100 hehtaarin tiloihin. Suurin vastaajaryhmä oli 10–25 hehtaarin tilat, joita oli neljännes vastaajista (26,7 %). Alle 10 (17,9 %) ja 26–40 (16,5 %) hehtaarin tiloja oli lähes saman verran eli molempia kuudesosa vastanneista. Yli 100 hehtaarin tila oli joka kymmenennellä (10,5 %) vastaajalla. Vähiten vastaajia oli 61–80 ja 81–100 hehtaarin tilojen vastaajaryhmissä, joita molempia oli saman verran eli 7,7 % vastanneista. (KUVIO 4.)

6.2 Maaseutupalvelun toiminta

Enemmistö vastaajista tietää, mitä palveluja maaseutupalvelusta voi saada. Noin joka kymmenennellä (11,6 %) vastaajalla ei ollut mielipidettä asiasta. Joka kymmenes (9,9 %) vastaaja ei tiennyt täysin varmasti mitä palveluja voi saada ja 2,8 % vastaajista ei tiennyt mitä palvelu voi saada. (TAULUKKO 4.)

Suurin osa vastaajista (88,1 %) tiesi, kuinka tavoittaa maaseutuasiamiehen tai palvelusihteerin. Vain 2,5 % vastaajista ei tiennyt lainkaan, kuinka heidät tavoitetaan ja 3,9 %:lla vastaajista ei ollut mielipidettä asiasta. (TAULUKKO 4.)

TAULUKKO 4. Maaseutupalvelun palvelut ja tavoittaminen

Väittäjä	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
Tiedän mitä palveluja voin saada maaseutupalvelusta (n=285)	n=48 (16,8 %)	n=168 (59,0 %)	n=33 (11,6 %)	n=28 (9,9 %)	n=8 (2,8 %)
Tiedän miten tavoitan maaseutuasiamiehen tai palvelusihteerin (n=284)	n=145 (51,1 %)	n=105 (37,0 %)	n=11 (3,9 %)	n=16 (5,6 %)	n=7 (2,5 %)

Yli puolet (76,3 %) vastaajista ei ollut käynyt Toivalan toimipisteessä ja vain 23,7 % vastaajista oli käynyt Toivalan toimipisteessä. Seutukunnalla oli merkitystä ($p < 0,001$) siihen, oliko vastaaja käynyt Toivalan toimipisteessä. Lähes puolet (43,9 %) Kuopion seudun vastaajista oli käynyt Toivalan toimipisteessä, kun taas Varkauden seudun vastaajista juuri kukaan (95,2 %) ei ollut asioinut siellä. (TAULUKKO 5.)

TAULUKKO 5. Maaseutupalvelun Toivalan toimipisteessä käyminen seutukunnittain. (n=283)

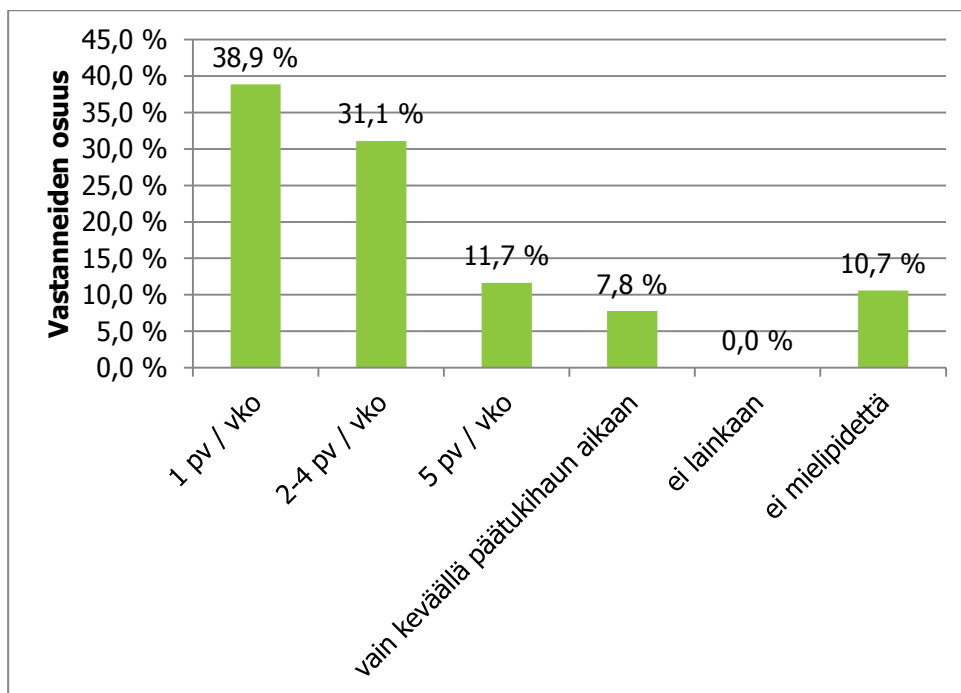
	Seutukunta				Yhteensä
	Koillis-Savo n=49 (17,3 %)	Sisä-Savo n=69 (24,4 %)	Kuopion seutu n=123 (43,6 %)	Varkauden seutu n=42 (14,8 %)	n=283
Kyllä	n=9 (18,4 %)	n=2 (2,9 %)	n=54 (43,9 %)	n=2 (4,8 %)	n=67 (23,7 %)
Ei	n=40 (81,6 %)	n=67 (97,1 %)	n=69 (56,1 %)	n=40 (95,2 %)	n=216 (76,3 %)

Suurin osa (88,7 %) vastaajista oli käynyt oman kunnan palvelupisteessä, mutta joka kymmenes (11,3 %) vastaaja ei ollut käynyt oman kunnan palvelupisteessä. Seutukunnalla ei ollut merkitystä ($p = 0,236$) siihen oliko vastaaja käynyt oman kunnan palvelupisteessä. (TAULUKKO 6.)

TAULUKKO 6. Oman kunnan palvelupisteessä käyminen seutukunnittain. (n=282)

	Seutukunta				Yhteensä
	Koillis-Savo n=49 (17,4 %)	Sisä-Savo n=69 (24,5 %)	Kuopion seutu n=122 (43,3 %)	Varkauden seutu n=42 (14,9 %)	n=282
Kyllä	n=46 (93,9 %)	n=64 (92,8 %)	n=104 (85,2 %)	n=36 (85,7 %)	n=250 (88,7 %)
Ei	n=3 (6,1 %)	n=5 (7,2 %)	n=18 (14,8 %)	n=6 (14,3 %)	n=32 (11,3 %)

Yli kolmasosa (38,9 %) vastaajista haluaisi, että oman kunnan palvelupiste olisi auki yhden päivän viikossa. 2–4 päivän aukioloa viikossa toivoi lähes kolmasosa (31,1 %) vastanneista. Joka kymmenes (11,7 %) vastaaja haluaisi, että palvelupiste olisi avoinna arkipäivisin ja 10,7 % vastaajista ei ollut mielipidettä asiasta. 7,8 %:lle vastaajista riittäisi, että palvelupiste on avoinna vain keväällä päätukihaun aikaan. Yksikään vastaajista ei vastannut "ei lainkaan" oman kunnan palvelupisteen aukiolotarpeeseen. (KUVIO 5.)



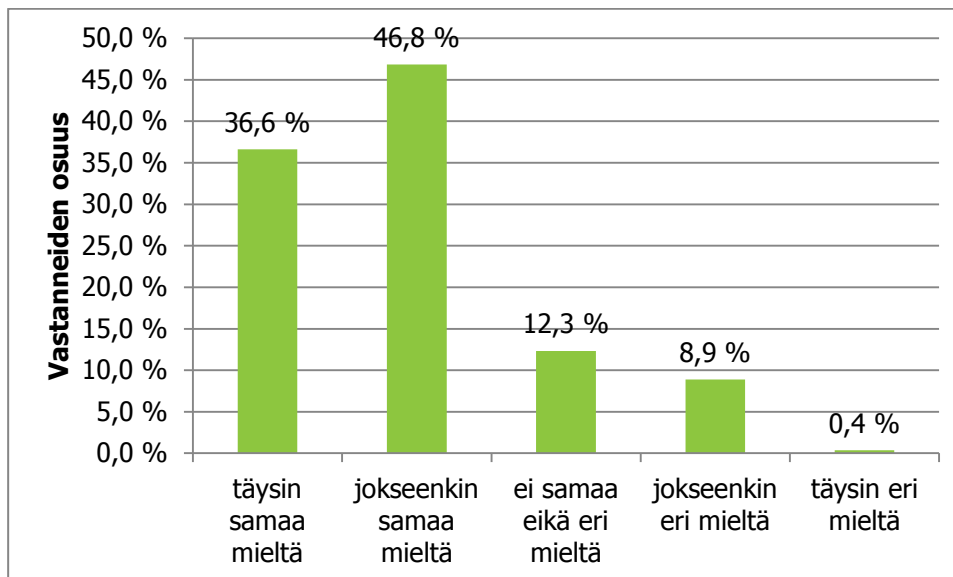
KUVIO 5. Kuinka usein oman kunnan palvelupisteen tulisi olla auki (n=283)

Seutukunnalla on merkitystä ($p=0,006$) siihen, kuinka palvelupisteen toivottiin olevan auki. Kuopion seudulla lähes joka viides (19,5 %) vastaaja haluaisi palvelupisteen oleva auki kaikkina arkipäivinä. Miltei puolet (48,5 %) Sisä-Savon seudun vastaajista vastasi, että palvelupisteen tarvitsee olla auki yhtenä päivänä viikossa. Viiden päivän aukioloa toivoi vain 1,5 % alueen vastaajista. Koillis-Savon vastaajista 16,3 % oli sitä mieltä, että palvelupisteen tarvitsee olla auki vain keväällä päätukihaun aikaan. (TAULUKKO 7.)

TAULUKKO 7. Oman kunnan palvelupisteen aukiolon tarve seutukunnittain. (n=281)

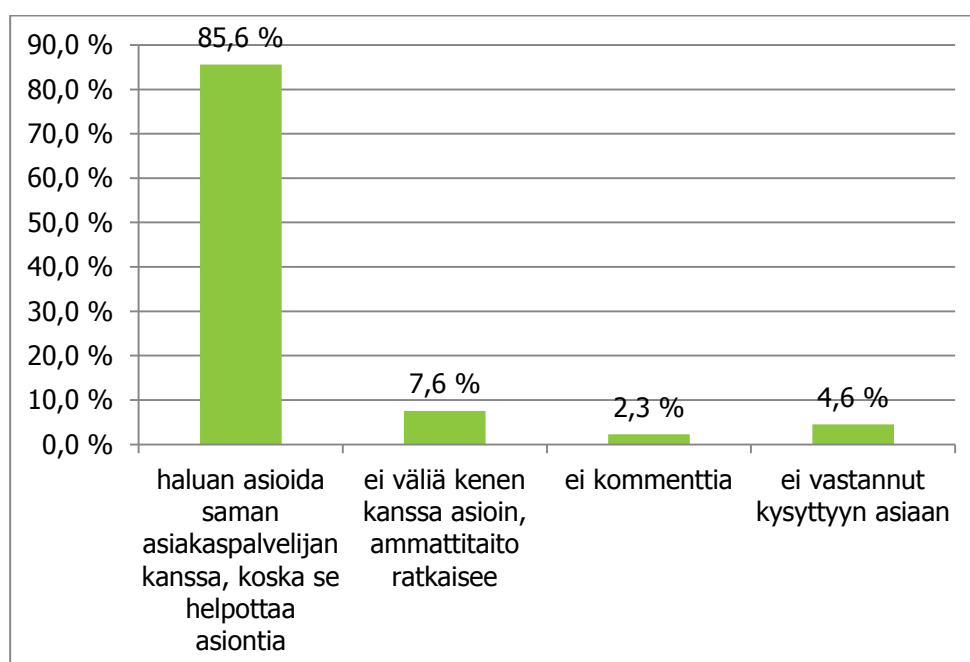
	Seutukunta				
	Koillis-Savo n=49 (17,4 %)	Sisä-Savo n=68 (24,2 %)	Kuopion seutu n=123 (43,8 %)	Varkauden seutu n=41(14,6 %)	Yhteensä n=281
1 pv/vko	n=20 (40,8 %)	n=33 (48,5 %)	n=41 (33,3 %)	n=15 (36,6 %)	n=109 (38,7 %)
2–4 pv/vko	n=13 (26,5 %)	n=24 (35,3 %)	n=37 (30,1 %)	n=14 (34,1 %)	n=88 (31,3 %)
5 pv/vko	n=2 (4,1 %)	n=1 (1,5 %)	n=24 (19,5 %)	n=6 (14,6 %)	n=33 (11,7 %)
vain keväällä pätukihaun aikaan	n=8 (16,3 %)	n=5 (7,4 %)	n=5 (4,1 %)	n=3 (7,3 %)	n=21 (7,5 %)
ei lainkaan	n=0 (0,0 %)	n=0 (0,0 %)	n=0 (0,0 %)	n=0 (0,0 %)	n=0 (0,0 %)
ei mielipidet- tä	n=6 (12,2 %)	n=5 (40,2 %)	n=16 (13,0 %)	n=3 (7,3 %)	n=30 (10,7 %)

Lähes joka kolmas (28,7 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, siitä että palvelupisteeseen tulisi varata aika. Neljäsosalla (25,9 %) ei ollut mielipidettä asiasta ja lähes neljäsosa (24,1 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä ajan varaamisesta. 15,3 % oli täysin eri mieltä ajan varaamisen tarpeellisuudesta. Kuusi prosenttia vastaajista haluaisi varata ajan palvelupisteeseen. (n=282)



KUVIO 6. Haluan asioida saman maaseutuasiamiehen tai palvelusihteerin kanssa. (n=284)

Lähes puolet (46,8 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä ja yli kolmannes (36,6 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että he haluavat asioida aina saman asiakaspalvelijan kanssa. Yli kymmenesosalla (12,3 %) vastanneista ei ollut mielipidettä asiasta ja lähes joka kymmenes (8,9 %) vastanneista oli jokseenkin eri mieltä ja 0,4 % vastanneista oli täysin eri mieltä asioimisesta aina saman asiakaspalvelijan kanssa. (KUVIO 6.)



KUVIO 7. Miksi haluatte / ette halua asioida saman maaseutuasiamiehen tai palvelusihteerin kanssa (n=132)

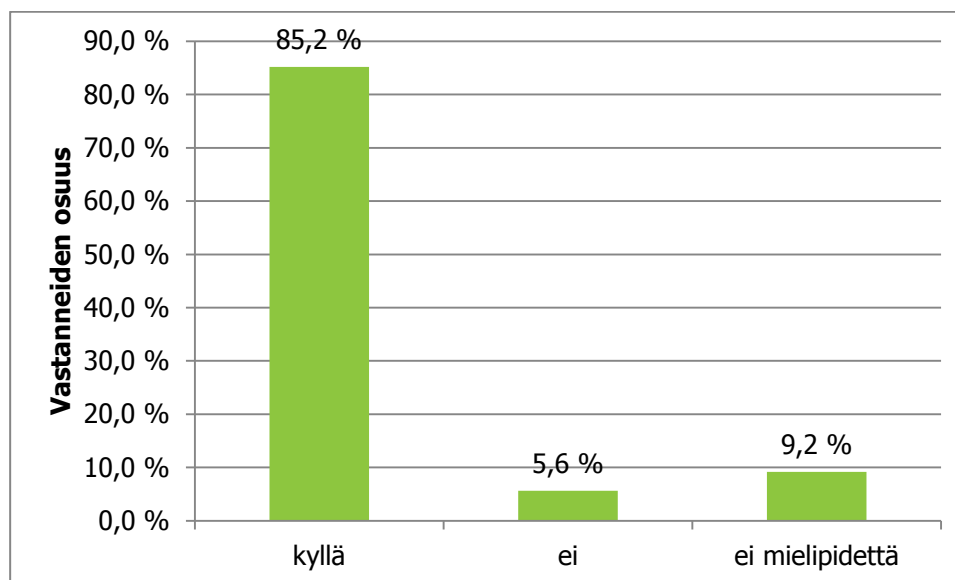
Enemmistö (85,6 %) vastanneista halusi asioida saman asiakaspalvelijan kanssa, koska he kokivat tutun ihmisen kanssa asioinnin helpommaksi. Vastaaajien mielestä asiointi nopeutuu kun asiakaspalvelija tuntee tilan ja viljelijän entuudestaan. 4,6 % vastanneista ei vastannut kysytyyn asiaan. (KUVIO 7.)

Esimerkki vastaajan mielipiteestä:

"Haluan asioida henkilön kanssa, joka tuntee minut ja tietää viljelyhistoriani, asiat on helppo selvittää, kun molemmat tietää mistä puhutaan."

Vastaaajista 7,6 % koki, ettei ole merkitystä kenen kanssa asioi kunhan asiakaspalvelija on ammattitaitoinen. Esimerkki vastaajan mielipiteestä:

"Tärkeintä on kuitenkin että asiat hoituu, ei niinkään kuka ne hoitaa."



KUVIO 8. Olen saanut tarvitsemani tiedon ja opastuksen maaseutupalvelusta (n=284)

Enemmistö (85,2 %) vastaajista koki saaneensa tarvitsemansa tiedon ja avun maaseutupalvelusta. Vastaaajista 5,6 % ei ollut saanut tarvitsemaansa apua ja tietoa ja lähes joka kymmenennellä (9,2 %) vastaajalla ei ollut mielihpidettä asiasta. (KUVIO 8.)

Koulutuksella havaittiin olevan merkitystä ($p=0,026$) siihen onko vastaaja saanut tarvitsemansa tiedon ja opastuksen maaseutupalvelusta. Osa agrologeista (15,8 %) ja amk agrologeista (16,7 %) koki, etteivät he olleet saaneet tarvitsemaansa tietoa ja apua. Muiden koulutusryhmien vastaajat olivat saaneet tarvitsemansa avun ja tiedon. (TAULUKKO 8.)

TAULUKKO 8. Koulutuksen vaikutus siihen onko vastaaja saanut tarvitsemansa tiedon maaseutupalvelusta. (n=282)

	Koulutus					Yhteensä n=282
	maatalousalan perustutkinto n=130 (48,1 %)	agrologi n=19 (7,0 %)	agrologi amk n=18 (6,7 %)	MMM n=12 (4,4 %)	ei alan koulutusta n=103 (38,1 %)	
Kyllä	n=114 (87,7 %)	n=16 (84,2 %)	n=14 (87,5 %)	n=12 (100,0 %)	n=85 (82,5 %)	n=241 (85,5 %)
Ei	n=6 (4,6 %)	n=3 (15,8 %)	n=3 (16,7 %)	n=0 (0,0 %)	n=3 (2,9 %)	n=15 (5,3 %)
Ei mieli- pidettä	n=10 (3,7 %)	n=0 (0,0 %)	n=1 (5,6 %)	n=0 (0,0 %)	n=15 (14,5 %)	n=26 (9,2 %)

6.3 Tukihaku

Vastaajista puolet (51,4 %) tiesi, mistä tukihakuun liittyvät lomakkeet löytyvät internetistä ja kolmasosa (35,2 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä asiasta. Lähes joka kymmenennellä (8,1 %) vastaajalla ei ollut mielipidettä asiasta. Vastaajista alle 0,7 % ei tiennyt mistä tukihakuun liittyvät lomakkeet löytyvät. Iällä ei ollut merkitystä ($p=0,677$) tukihauksen lomakkeiden löytymiseen internetistä. (TAULUKKO 9.)

TAULUKKO 9. Löydän internetistä tukihakuun liittyvät lomakkeet ja ohjeet

Väittämä	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
Löydän internetistä tukihakuun liittyvät lomakkeet. (n=284)	n=146 (51,4 %)	n=100 (35,2 %)	n=23 (8,1 %)	n=13 (4,6 %)	n=2 (0,7 %)
Löydän internetistä tukihauksen ohjeet. (n=285)	n=128 (44,9 %)	n=116 (40,7 %)	n=23 (8,1 %)	n=15 (5,3 %)	n=3 (1,1 %)

Lähes puolet (44,9 %) vastaajista tiesi, missä internetissä ovat tukihakuun liittyvät ohjeet ja 40,7 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä. Lähes joka kymmenellä (8,1 %) vastaajalla ei ollut mielipidettä asiasta. Vastaajista 1,1 % ei tiennyt, mistä tukihakuun liittyvät ohjeet löytyvät. Iällä ei ollut merkitystä ($p=0,549$) tukihauksen ohjeiden löytymiseen internetistä.

Suurin osa (90,2 %) vastaajista vastasi hakeneensa tukia sähköisesti, ja lähes joka kymmenes (9,8 %) vastaaja ei ollut hakenut tukia sähköisesti. Kaikki (100 %) ikäryhmän 18–28-vuotiaat olivat hakenut tukia sähköisesti. Tukia oli hakenut sähköisesti 29–39-vuotiaiden ikäryhmästä 92,86 %, 40–50-vuotiaiden ikäryhmästä 91,11 % ja 51–60-vuotiaiden ikäryhmästä 90,72 %. Yli 61-vuotiaiden ikä-

ryhmän vastaajista 81,4 % oli hakenut tukia sähköisesti. (TAULUKKO 10). Iällä näyttäisi olevan vaikutusta sähköiseen tukien hakemiseen, mutta ero ei ole tilastollisesti merkitsevä ($p=0,240$).

TAULUKKO 10. Olen hakenut tukia sähköisesti (n=284).

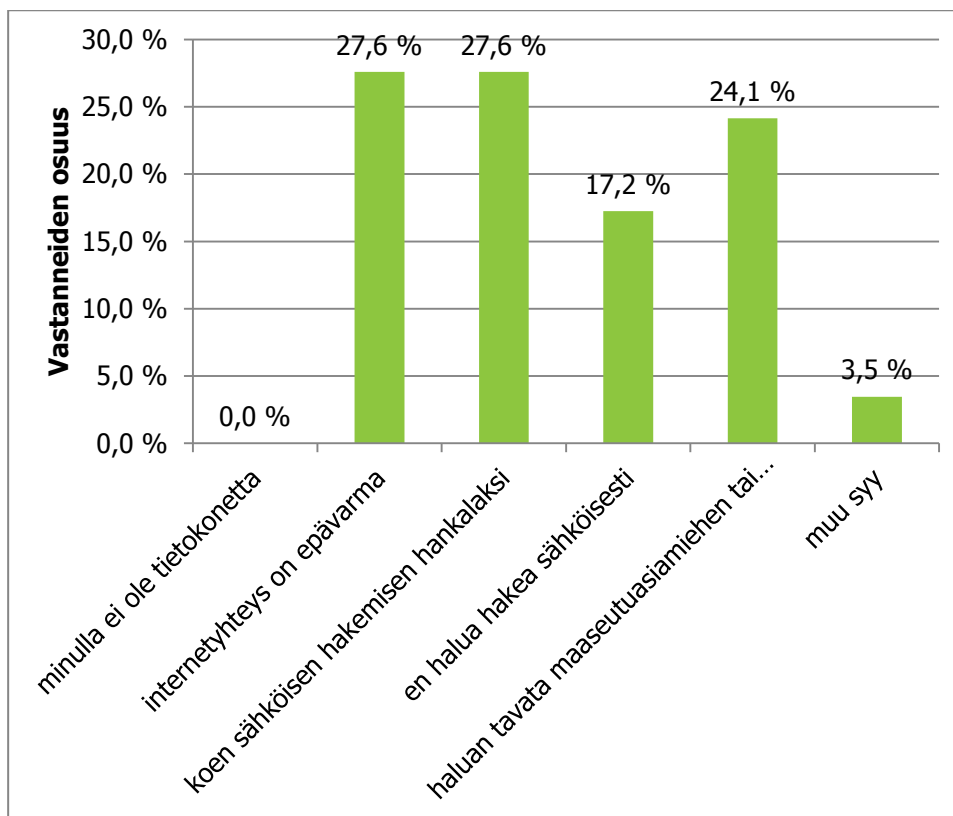
	Ikä					Yhteensä
	18–28 n=12 (4,2 %)	29–39 n=42 (14,8 %)	40–50 n=90 (31,7 %)	51–60 n=97 (34,2 %)	yli 61 n=43 (15,1 %)	n=284
Kyllä	n=12 (100,0 %)	n=39 (92,9 %)	n= 82 (91,1 %)	n=88 (90,7 %)	n=35 (81,4 %)	n=256 (90,2 %)
Ei	n=0 (0,0 %)	n=3 (7,1 %)	n= 8 (8,9 %)	n=9 (9,3 %)	n=8 (18,6 %)	n=28 (9,8 %)

Alueella on merkitystä siihen, onko tukia haettu sähköisesti. Tulos on tilastollisesti melkein merkitsevä ($p=0,027$). Koillis-Savossa lähes kaikki (97,9 %) vastaajat olivat hakeneet tukia sähköisesti. Varkauden seudulla tukia oli hakenut sähköisesti neljä viidestä (81,0 %) vastaajasta. (TAULUKKO 11.)

TAULUKKO 11. Sähköinen tukihaku seutukunnittain. (n=283)

	Seutukunta				Yhteensä
	Koillis-Savo n=48 (17,0 %)	Sisä-Savo n=69 (24,4 %)	Kuopion seutu n=124 (43,8 %)	Varkauden seutu n=42 (14,8 %)	n=283
Kyllä	n=47 (97,9 %)	n=65 (94,2 %)	n=109 (87,9 %)	n=34 (81,0 %)	n=255 (90,1 %)
Ei	n=1 (2,1 %)	n=4 (5,8 %)	n=15 (12,1 %)	n=8 (19,0 %)	n=28 (9,9 %)

Myönteisesti kysymykseen sähköisen tukihaun käyttämisestä vastanneet, eivät vastanneet kolmeen seuraavaan kysymykseen, vaan siirtyivät vastaamaan kysymykseen maaseutupalvelun internetsivujen käytöstä. Vastaajat jotka ilmoittivat, etteivät hae tukia sähköisesti, jatkoivat kysymyksiin, joilla kartoitettiin syytä, miksi tukia ei ole haettu sähköisesti. Heiltä kysyttiin myös, hakisivatko he tukia sähköisesti jos sähköiseen tukihaun tekemiseen saisi apua.



KUVIO 9. Miksi ette ole hakeneet tukia sähköisesti. (n=29)

Tietokoneen puuttuminen ei ollut yhdelläkään vastaajalla syynä sähköiseen hakemattomuuteen. Internetyhteyden epävarmuus (27,6 %) ja sähköisen hakemisen hankaluus (27,6 %) olivat suurimmat syyt miksi tukia ei haettu sähköisesti. Vastaajista neljännes (24,1 %) halusi tavata asiakaspalvelijan tukihakemusta jättäessään ja lähes viidesosa (17,2 %) vastaajista ei vain halunnut jättää hakemusta sähköisesti. ”Muu syy” vastauksia oli 3,5 % vastauksista. (KUVIO 9.) Yksi vastaaja oli vastannut avoimeen kysymykseen. Hän ei ollut vastauksensa mukaan perehtynyt sähköiseen hakemiseen riittävästi, eikä hakenut tukia sähköisesti.

Niistä vastaajista, jotka eivät hae tukia sähköisesti 41,4 % hakisi tukia sähköisesti, jos saisin sähköisen hakemuksen tekemiseen apua. (n=29) Niistä jotka eivät hae tukia sähköisesti yli puolet (58,6 %) ei aio hakea tukia sähköisesti jatkossa vaikka sähköisen hakemuksen tekemiseen saisi apua.

Ne jotka vastasivat, etteivät aio hakea tukia sähköisesti vaikka saisivat siihen apua, siirtyivät automaattisesti vastaamaan kysymykseen: ”Olen käynyt internetissä maaseutupalvelun sivuilla.” Ne, jotka hakisivat tukia sähköisesti, jos saisivat siihen apua, jatkoivat seuraavaan kysymykseen jolla haluttiin saada selville keneltä vastaajat haluaisivat apua sähköisen tukihakuun tekemiseen. Kysymykseen saatiin vähän vastauksia (n=5). Kaksi vastaaja toivoi ProAgrian apua ja kaksi maaseutupalvelun apua sähköiseen tukihakuun. Yksi vastaaja halusi että MTK:n edustaja auttaisi sähköisen hakemuksen tekemisessä.

6.4 Maaseutupalvelu internetissä

Kun kysyttiin, olivatko vastaajat käyneet maaseutupalvelun internetsivuilla (n=283), havaittiin että yli puolet (63,6 %) oli käynyt sivuilla ja joka kolmas (36,4 %) ei ollut käynyt. Tällä ei ollut merkitystä (p=0,901) siihen, oliko maaseutupalvelun internetsivuilla käyty.

Ne jotka vastasivat, etteivät olleet käyneet maaseutupalvelun sivuilla internetissä siirtyivät automaattisesti kysymykseen: ”Maaseutupalvelu lähettää riittävästi tiedotteita.” Ne jotka vastasivat, että olivat käyneet maaseutupalvelun sivuilla, jatkoivat seuraaviin kysymyksiin, joilla kartoitettiin maaseutupalvelun internetsivujen löydettävyyttä ja sivujen sisällön laatua sekä, sitä, mitä tietoja vastaajien mielestä sivuilla tulisi olla.

TAULUKKO 12. Maaseutupalvelun internetsivut

Väittäjä	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
Löydän helposti maaseutupalvelun sivut. (n=182)	n=64 (35,2 %)	n=96 (52,8 %)	n=11 (6,0 %)	n=11 (6,0 %)	n=0 (0,0 %)
Löydän maaseutupalvelun sivuilta haluamani asiat. (n=181)	n=30 (16,6 %)	n=116 (64,1 %)	n=23 (12,7 %)	n=11 (6,1 %)	n=1 (0,6 %)

Maaseutupalvelun sivuilla käyneistä kolmasosa (35,2 %) koki sivujen löytämisen helpoksi. Lisäksi puolet (52,8 %) vastaajista koki sivujen löytämisen melko helpoksi. Kuusi prosenttia vastaajista oli jokseenkin eri mieltä sivujen helposta löytämisestä ja samalla määrällä vastaajista ei ollut mielipidetä asiasta. (TAULUKKO 12.)

Suurin osa (80,7 %) vastaajista löysi sivuilta etsimänsä asiat helposti tai melko helposti, mutta 6,7 % vastaajista koki, etteivät löydä sivuilta haluamiaan asioita. Joka kymmenennellä (12,7 %) vastaajalla ei ollut mielipidetä asiasta. (TAULUKKO 12.)

Kysymykseen siitä mitä tietoja maaseutupalvelun sivuilla tulisi olla (n=35), useimmat vastaajat olivat kirjoittaneet useita eri ehdotuksia. Eniten toivottiin tietoa tukihakuun liittyvissä asioissa, mikä mainittiin 15 kertaa. Esimerkiksi toivottiin tietoa tukihaun koulutuksista, aikataulusta ja muutoksista sekä ohjeistusta tukihakuun. Esimerkkejä vastaajien ehdotuksista:

”Tukien maksupäivät voisivat olla nykyisten tietojen lisäksi. Varsinkin nyt, kun EU-tuet eivät v. 2015 tule samoihin aikoihin kuin tähän mennessä. ”

”Tukihaussa tapahtuneet muutokset. Yhteenveto esim. ympäristötuen ehdoista. ”

”Lyhyet selkokieliset ohjeet mitä lomakkeita missäkin tapauksessa tarvitaan.”

Yhteystiedot ja palveluajat mainittiin vastauksissa kuusi kertaa. Ajankohtaisista asioista tiedottamista toivottiin viidesti. Yhdessä vastauksessa toivottiin omia sivuja maaseutupalvelulle, nyt sivut ovat Siilinjärven kunnan sivujen alaisuudessa. Myös suoraa linkkiä maataloustuet sivulta Mavin sivuille toivottiin kerran. Kahdessa vastauksessa ehdotettiin pellon ja tilojen myynti- ja vuokravälitystoimintaa.

Yleistä tietoa maataloudesta alueellisesti ja koko Suomen alueelta toivottiin kahdessa vastauksessa. Yhdessä vastauksessa toivottiin tietopaketteja esimerkiksi kasvinviljelystä nurmiviljelystä, maanvuokraajan ja vuokralaisen oikeuksista ja velvollisuuksista sekä ympäristökasvatuksesta ja alueen kylien historiasta. Neljässä vastauksessa todettiin nykyisten sivujen olevan hyvät. Esimerkki vastauksesta:

"Kaikki löytynyt, mitä olen etsinyt."

6.5 Tiedottaminen

Puolet vastanneista (51,1 %) oli jokseenkin samaa mieltä, että tiedotteita lähetettiin on riittävästi ja joka kolmas (32,8 %) vastaaja oli täysin samaa mieltä lähetettyjen tiedotteiden riittävydestä. Kymmenesosalla (10,6 %) vastaajista ei ollut mielipidettä asiasta ja 4,9 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 0,7 % oli täysin eri mieltä asiasta ja toivoi, että tiedotteita lähetettäisiin enemmän. (TAULUKKO 13.)

TAULUKKO 13. Maaseutupalvelun lähettämien tiedotteiden riittävyys ja tarpeellisuus

Väittäjä	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
Maaseutupalvelu lähettää riittävästi tiedotteita. (n=284).	n=93 (32,8 %)	n=145 (51,1 %)	n=30 (10,6 %)	n=14 (4,9 %)	n=2 (0,7 %)
Maaseutupalvelun lähettämät tiedotteet ovat tarpeellisia. (n=285)	n=137 (48,1 %)	n=118 (41,4 %)	n=20 (7,0 %)	n=9 (3,2 %)	n=1 (0,4 %)

Vastaajista lähes puolet (48,1 %) oli täysin samaa mieltä, siitä että maaseutupalvelun tiedotteet olivat tarpeellisia. Jokseenkin samaa mieltä oli 41,4 % vastaajista. Mielipidettä asiasta ei ollut 7,0 %:lla vastaajista 3,2 % vastaajista oli jokseenkin erimieltä ja 0,4 % oli täysin erimieltä asiasta eikä kokenut tiedotteita tarpeellisiksi. (TAULUKKO 13.)

6.6 Tilakäynnit

Yli puolella (76,2 %) vastanneiden tiloista ei ollut käynyt maaseutupalvelun edustajaa. Lähes joka neljännellä (23,8 %) tilalla edustaja oli käynyt. (n=286)

Vastaajat, joiden tilalla maaseutupalvelun edustaja oli käynyt, jatkoivat seuraavaan kysymykseen, jolla selvitettiin, miksi tilalla oli käyty. Vastaajat joiden tilalla ei ollut vierailtu, siirtyivät automaatti-

sesti kysymykseen, jolla haluttiin saada selville, haluavatko vastaajat, että tulevaisuudessa heidän tilallaan vierailtaisiin.

Avoimeen kysymykseen ”Miksi maaseutuasiamies tai palvelusihteeri on käynyt tilallanne?” (n=48) vastaajat olivat vastanneet lyhyesti. Vastaajien tiloilla oli käyty erilaisten tarkastusten takia: 13 tilalla oli käyty tekemässä satovahinkotarkastus ja viidellä tilalla oli tehty hirvi- ja petoeläinvahinkotarkastus ja neljällä tilalla hukkakauratarkastus. Neljällä tilalla oli käyty tilan toiminnan aloittamiseen tai navetan avajaisiin liittyen. Muun syyn takia tilalla oli käyty kymmenesti. Esimerkkejä muu syy vastauksista:

”Kunnan delegaation mukana.”

”Ohi ajaessaan käytiin jotain peltoon liittyviä asioita läpi.”

Vastaajista 11 oletti, että tilalla käynyt virkamies oli maaseutupalvelun edustaja vaikka tilalla oli käynyt ELY-keskuksen tarkastaja, lomituspäällikö, ProAgrian tai MTK:n neuvoja. Esimerkkejä vastauksista:

”Uuden lohkon pinta-alan ristiintarkistus.”

”Lomitussuunnitelma muutama vuosi sitten.”

”Viljelysuunnittelu, veroilmoitus.”

Vastanneista yli puolet (74,3 %) ei halua että heidän tilalle tehtäisiin tilakäynti. Neljäsosa (25,7 %) vastanneista halusi, että tilakäynti tehtäisiin. (n=210)

Tilakäyntiä tulevaisuudessa toivovat, jatkoivat kysymykseen, jolla kartoitettiin vastaajien toiveita siitä, miksi tilakäynti tulisi tehdä. Vastaajat, jotka eivät halunneet tilakäyntiä tulevaisuudessa, siirtyivät automaattisesti kysymyksiin, joissa vastaajia pyydettiin arvioimaan maaseutupalvelun toimintaa.

Avoimeen kysymykseen ”Miksi haluaisitte, että tilallanne käytäisiin?” (n=39) vastaajat olivat kirjoittaneet syitä miksi haluaisivat maaseutupalvelun edustajan tekemän tilakäynnin. Yksi vastaaja ei pitänyt tilakäyntejä tarpeellisina. 12 vastauksessa toivottiin tilakäyntiä, jotta tila ja viljelijä tulisivat tutuiksi. Esimerkki vastaajan toivomuksesta:

”Tilan/viljelijän tarpeet ja tilanne tulisivat tutuiksi maaseutupalvelun ihmisille.”

Kymmenessä vastauksessa toivottiin tilakäyntiä, koska sen ajateltiin vahvistavan yhteistyötä ja mahdollistavan keskustelun asioista. Esimerkkejä vastauksista:

”Than yhteistyön tiivistämiseksi näinä huonoina aikoina.”

”Aikaa henkilökohtaiseen keskusteluun.”

Kahdeksassa vastauksessa toivottiin tilakäynniltä opastusta ja neuvontaa. Esimerkkejä vastauksista:

"En tiedä kuinka tästä voisi jatkaa eteenpäin."

"Neuvontaa."

Kuusi vastaajaa toivoi tilakäyntiä muusta syystä. Esimerkkejä vastauksista:

"Tuotannon lopetus."

"Jos kunnat teille maksaa kehittämisestä ja muusta niin edes pieni kiinnostus olisi kiva yllätys."

Maaseutupalvelun toiminnan arvioiminen on esitetty taulukossa 14 (LIITE 3.) Vastaajista 16,2 %:lla ei ollut mielipidettä fyysisestä palveluympäristöstä, jolla tässä työssä tarkoitetaan maaseutupalvelun toimistoja. Yli puolet (54,6 %) vastaajista piti palveluympäristöä hyvänä ja 16,9 % vastaajista piti sitä tyydyttävänä. (TAULUKKO 14.) Arvosanojen keskiarvoksi palveluympäristö sai 4,1. Asunkunnalla ei ollut merkitystä, siihen millaiseksi palveluympäristö koettiin ($p=0,636$).

Yli puolet vastaajista (59,9 %) piti sähköisiä palveluja hyvinä, ja lähes joka kymmenennellä (7,0 %) vastaajalla ei ollut mielipidettä asiasta. (TAULUKKO 14.) Iällä ei ollut merkitystä siihen, millaiseksi sähköiset palvelut koettiin ($p=0,415$).

Yksikään (0,0 %) vastaaja ei arvioinut viranomaisammattitaitoa heikoksi ja kolmasosa (30,2 %) vastaajista arvioi sen kiitettäväksi ja yli puolet (51,9 %) hyväksi. Viranomaisammattitaidon arvosanojen keskiarvoksi tuli 4,9. (TAULUKKO 14.)

Toiminnan luotettavuuden arvosanojen keskiarvoksi tuli 5,0. Vastaajista 1,1 % antoi sille arvosanan heikko. Sukupuolella ei ollut merkitystä, siihen millaiseksi toiminnan luotettavuus koettiin ($p=0,867$). Lähes viidesosa (18,8 %) vastaajista arvioi asioiden käsittelynopeuden tyydyttäväksi ja lähes puolet (46,8 %) hyväksi ja joka viides (22,0 %) vastaaja kiitettäväksi. (TAULUKKO 14.)

Kolmasosa (32,5 %) vastaajista antoi kiitettävän arvosanan yhteydenottoopyyntöön vastaamisesta ja alle kaksi prosenttia (1,8 %) vastaajista antoi sille arvosanaksi heikko. Yli puolet (64,0 %) vastaajista antoi maaseutupalvelulle kokonaisarvosanaksi hyvä. Vajaa prosentti vastaajista arvioi toiminnan heikoksi. Vastausten keskiarvoksi tuli 4,8. (TAULUKKO 14.)

Avoimeen kysymykseen "Mitä muita palveluja maaseutupalvelu voisi tarjota?" ($n=40$) Vastaajilla oli mahdollisuus kertoa omia toiveita ja ehdotuksia niistä palveluista mitä he toivoisivat maaseutupalvelun tarjoavan. Osalla vastaajilla oli useampia ehdotuksia. Kahdeksassa vastauksessa toivottiin neuvontaa ja opastusta tukiasioissa. Esimerkki vastauksia maataloustukiin liittyvästä neuvonnasta:

"Tulevana keväänä tukineuvontaa. Tai ainakin tiedotteita sitä mukaan kun tuki asiat varmistu."

"Tukihakuaikaan Chat-tyyppinen keskusteluikkuna maaseutupalvelujen sivuilla johon voisi heittää kysymyksen ja saisi pikaisen vastauksen. Jos ongelmia esim. hakusovelluksen tms. kanssa. Vastauksia pitäisi tulla virkatyöajan ulkopuolella!! "

Muuta neuvontaa ja tukea toivottiin kolmessa vastauksessa. Esimerkki toiveesta:

"Tukea erityisesti jaksamis- (uupumis-) uhassa oleville."

Neljässä vastauksessa mainittiin tilojen kehittämiseen ja kannattavuuteen liittyvän opastuksen tarve, kuten tuotantosuuntakohtainen neuvonta ja kannattavuuslaskelmat. Kahdessa vastauksessa toivottiin tutustumiskäyntejä ja maaseutumatkailua. Yksi vastaajista toivoi viljelijöiden verkostoitumispalvelua ja yksi vastaaja tilojen myynti- ja vuokrailmoituksia. Neljässä vastauksessa todettiin nykyiset palvelujen olevan riittävät ja yksi vastaaja totesi, ettei tiennyt mitä palveluja oli jo olemassa. Vastaajista 14:lla ei ollut mielipidettä asiasta, yksi vastaaja ei vastannut esitettyyn kysymykseen, ja yksi vastaaja toi esiin, ettei ymmärtänyt kysymyksen tarkoitusta.

Kyselyn lopuksi pyydettiin palautetta maaseutupalvelulle (n=49). 20 vastauksessa todettiin, että asiat on hoidettu hyvin. Esimerkki vastauksia:

"Tavoitettavuus, asiaan ottautuminen ja vastaamisnopeus hyvät."

"Jatkakaa samaan malliin!!!"

Hyvän joulun toivotuksia ja muita terveisiä toivotettiin yhdeksässä vastauksessa. Kuudessa vastauksessa tuotiin esiin, että nykyiset palvelupisteet on säilytettävä. Esimerkkejä vastauksista:

"Pidetään huolta ettei palvelut karkaa kauaksi. Pääpaikka on nyt jo kaukana. Palvelupiste on säilytettävä paikkakunnalla."

"Nykyiset palvelupisteet säilytettävä ei ainakaan harventaa niitä."

Muita toiveita ja ehdotuksia tuotiin esille seitsemässä vastauksessa. Esimerkkejä vastauksista:

"Toivalassa voisi olla erillinen tila, jossa tilan asiaa katsotaan, jos se on pitkä ja vaikea, yleisessä tilassa se on hankalaa."

"Tukekaa viljelijää."

Yhdessä vastauksessa todettiin, ettei vastaaja tiennyt mikä on maaseutupalvelu. Toinen vastaaja taas luuli, että kyseessä on lomituspalvelu. Yhdessä vastauksessa kommentoitiin kyselyä, vastaaja ei ollut tiennyt tarkoittaako tilakoko vain peltopinta-alaa vai koko pinta-alaa metsineen. Kahdella vastaajalla ei ollut mielipidettä asiasta ja yhdessä vastauksessa ei vastattu esitettyyn kysymykseen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Sydän-Savon maaseutupalvelun asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin 286 vastausta. Kyselyn vastausprosentista ei tiedetä tarkasti, mutta se jäi melko matalaksi ollen 19–22%. Yhteistoiminta-alueen asiakastyytyväisyyttä ei ole aikaisemmin tutkittu, joten tuloksia ei voida verrata aikaisempien tutkimusten tuloksiin.

Näyttäisi siltä, että vastaajien keski-ikä on lähelle koko maan viljelijöiden keski-ikää, joka vuonna 2014 oli 50,6 vuotta. Miesten suurempi osuus vastaajista ei ollut yllätys, koska vuonna 2014 yksiyksityshenkilöiden omistamista maatiloista 88,5 % oli miesten omistamia. (Luke 2015.)

Pohjois-Savossa on monia mahdollisuuksia opiskella maatalousalaa, millä voi olla merkitystä siihen, että niin monella vastaajalla on jokin alan koulutus. Kuitenkin osalla vastaajista ei ollut maatalousalan koulutusta lainkaan. Vastaajista yhdelläkään ei ollut ylemmän amk:n agrologitutkintoa, siihen voi vaikuttaa, se että koulutusta on tarjottu vasta vähän aikaa.

Kuopiolaisten vastaajien suuri osuus oli odotettavissa, koska Kuopion alueella toimii iso osa yhteistoiminta-alueen tiloista. Seuraavaksi suurin vastaaja ryhmä oli leppävirtalaiset viljelijät. Leppävirran kunnassa maaseutupalvelu tarjoaa ainoastaan viranomaispalveluja ja se ei toimi maaseudun elinkeinon ja toimintaympäristön kehittämisessä, kunta on päättänyt hoitaa ne palvelut itse. On mahdollista, että osa alueen viljelijöistä kokee, että he voisivat saada erilaista kehittämisspalvelua maaseutupalvelusta kuin kunnasta ja ovat siksi aktivoituneet vastaamaan kyselyyn.

Päätoimiset viljelijät vastasivat kyselyyn aktiivisesti, heistä lähes puolet oli maidontuottajia. Kysely toteutettiin loppuvuodesta 2014, jolloin maidontuotannossa tapahtui muutoksia Venäjän EU:lle asettamien vastapakotteiden vaikutuksesta. Se on voinut aktivoida maidontuottajia vastaamaan kyselyyn ja nostanut päätoimisten viljelijöiden osuuden korkeaksi.

Vastaajien tuotantotapajakauma oli sama kuin mitä se oli vuonna 2014 koko maassa (Evisa 2015; Luke 2015). Tuotantosuuruuskajakauma oli sama kuin vuonna 2014 Pohjois-Savossa. Jos kasvinviljelymuotoja ei olisi yhdistetty, todennäköisesti maidontuottajat olisivat suurin yksittäinen vastaajaryhmä. Yli 40 hehtaarin tilojen viljelijät eivät ole vastanneet aktiivisesti kyselyyn. Siihen voi vaikuttaa, että keskimääräinen tilakoko Pohjois-Savossa on 39,27 hehtaaria. (Luke 2015.) Isoja tiloja on myös vähemmän kuin pieniä tiloja.

Enemmistöllä vastaajista oli tiedossa, mitä palveluja maaseutupalvelusta voi saada. Kuitenkin osa vastaajista ei tiennyt mitä palveluja voi saada. Tulokset osoittavat, että asiakkaat tarvitsevat lisää tietoa maaseutupalvelun toiminnasta. Ilmiö on ollut havaittavissa läpi kyselyn. Vastaajat sekoittavat eri palvelujen tarjoajat ja viranomaiset keskenään. Heille on epäselvää, mitä palveluja maaseutupalvelun toimintaan kuuluu, ja siksi on mahdollista, että osa asiakkaista odottaa maaseutupalvelulta

sellaista palvelua, mitä siellä ei ole tarjolla. Tämä tulee esille esimerkiksi seuraavassa vastauksessa:
"Jos kunnat teille maksaa kehittämisestä ja muusta niin edes pieni kiinnostus olisi kiva yllätys."

Suurin osa vastaajista tiesi, kuinka asiakaspalvelija tavoitetaan. Asiakaspalvelijoiden yhteystietojen löytäminen on pyritty tekemään helpoksi, ja puhelinnumerot löytyvät kuntien puhelinluetteloista ja internetistä maaseutupalvelun etusivuilta josta löytyvät myös palvelupisteiden aukioloajat. Vähemmistö vastaajista oli käynyt Toivalan palvelupisteessä. Oli odotettavissa, että vain harvat viljelijät olivat käyneet Toivalan palvelupisteessä, koska monilla, kuten Sisä-Savon ja Varkauden seudun viljelijöillä on sinne pitkä matka, heistä vain muutama on asioinut siellä. Toimipisteen etäisyydellä tilasta on merkitystä siihen, kuinka aktiivisesti siellä on asioitu.

Kuopion seudun viljelijöistä melkein puolet oli käynyt Toivalan palvelupisteessä. Seuraavaksi suurin vastaajaryhmä olivat koillis-savolaiset viljelijät, todennäköisesti koska Toivalan palvelupiste sijaitsee heille matkan varrella muihin palveluihin. Lähes kaikki koillis-savolaiset ovat asioineet myös oman kuntansa palvelupisteessä. Myös muilla alueilla kunnan omat palvelupisteet nähdään tärkeinä, niitä käytetään aktiivisesti ja viljelijät tuovat esiin huolta niiden säilymisestä.

Monelle Koillis-Savon alueen vastaajista riittäisi, että palvelupiste olisi auki vain keväällä päätukihaun aikaan. Koillis-Savossa sähköisten hakemusten määrä on yhteistoiminta-alueen korkein. On mahdollista, että alueen viljelijät käyttävät muutenkin paljon sähköisiä palveluja ja se voi vaikuttaa siihen, että osa heistä ei koe tarvitsevansa palvelupisteen palveluja.

Pääasiassa näyttää siltä, että palvelupisteiden aukio-oloajat ovat vastaajille sopivat. Aukiolotoiveet vastasivat kuntien tämän hetkisiä palvelutasoja. Alueella oli merkitystä siihen, kuinka vastaajat toivoivat oman kunnan palvelupisteen olevan auki. Siihen voi vaikuttaa, että eri alueilla on tällä hetkellä erilaiset aukioloajat.

Mielipiteet henkilökohtaisen ajan varaamisesta jakautuivat tasaisesti ajan varaamisen puolesta ja vastaan. Ne, jotka eivät halua varata aikaa, haluavat mahdollisesti tulla käymään palvelupisteessä spontaanisti juuri silloin kun siltä tuntuu ja on jotain asiaa asiakaspalvelijalle. Osalla vastaajista ei ollut mielipidettä asiasta, joten heille on ehkä sama tuleeko aika varata vai ei.

Suurin osa vastaajista haluaa asioida saman asiakaspalvelijan kanssa. Suurin osa heistä kertoi syyksi sen, että tutun henkilön kanssa asioiminen helpottaa asiointia. Tällä hetkellä kaikissa toimipisteissä työskentelee pääsääntöisesti vain yksi henkilö, joka hoitaa kyseisen kunnan viljelijöiden asiat.

Suurin osa vastaajista oli saanut tarvitsemansa tiedon ja opastuksen on maaseutupalvelusta. Toimintaa voidaan pitää tältä osin onnistuneena. Henkilökunnan ammattitaidon lisäksi tulokseen voi vaikuttaa myös, viestintä, eli se että asiakkaalle on kerrottu asiat ymmärrettävästi.

Koulutuksella havaittiin oleva vaikutusta siihen oliko vastaaja saanut tarvitsemansa tiedon ja opastuksen. Suurin osa niistä vastaajista joilla on maatalousalan perustutkinto ja ne joilla ei ole maatalo-

usalan koulutusta ja MMM-tutkinto olivat saaneet tarvitsemansa tiedon ja opastuksen. Osa agrologeista ja amk agrologeista oli sitä mieltä, etteivät he ole saaneet haluamaansa informaatiota. Vastaajaryhmillä on todennäköisesti erilaiset tarpeet ja odotukset siitä millaisiin asioihin he tarvitsevat tietoa ja opastusta.

Suurin osa vastaajista tiesi mistä tukihaun lomakkeet ja ohjeet löytyvät internetistä. Ne vastaajat joilla ei ollut mielipidettä asiasta, eivät ehkä hae tukia sähköisesti tai esimerkiksi neuvoja tekee hakemukset heidän puolesta. On myös mahdollista, että ne vastaajat joilla ei ollut mielipidettä asiasta, ovat juuri niitä jotka eivät aio hakea tukia sähköisesti jatkossakaan. Pieni osa vastaajista ei löytänyt ohjeita ja lomakkeita internetistä. Vastaajista suurin osa oli hakenut tukia sähköisesti. He käyttävät todennäköisesti muitakin sähköisiä palveluja ja sähköpostia aktiivisesti mikä mahdollisesti vaikuttaa heidän suureen osuuteensa vastaajista.

Internetin toimimattomuus ja sähköisen hakemisen hankaluus nousivat suurimmiksi syiksi, miksi tukia ei haettu sähköisesti. On ymmärrettävää, että tukia ei haeta sähköisesti jos internetyhteys on epävarma tai jos sähköisen hakemuksen tekeminen koetaan vaikeaksi. Hakemuksen epäonnistumisella on isot vaikutukset tilan talouteen. Osa vastaajista halusi tavata hakemuksen jättämisen yhteydessä asiakaspalvelijan. Asiakaspalvelijan kanssa voidaan käydä hakemus läpi ja todeta se oikein täytetyksi. Hakemuksen jättämisen yhteydessä viljelijä voi hoitaa myös muita tilan asioita. Osa vastaajista ei vain halunnut jättää hakemusta sähköisesti. Vajaa puolet niistä, jotka eivät hae tukia sähköisesti, ei aio hakea sähköisesti myöskään tulevaisuudessa. Ne, jotka hakisivat tukia sähköisesti jos saisivat siihen apua, toivoivat saavansa avun ProAgrian ja MTK:n edustajilta sekä maaseutupalvelusta.

Vastaajista yli puolet oli käynyt internetissä maaseutupalvelun sivuilla ja heistä enemmistö löysi sivut helposti, vaikka sivut ovatkin Siilinjärven kunnan sivujen alaisuudessa eikä omina sivuina. Vastaajat löysivät sivuilta etsimänsä asian helposti tai melko helposti. Vastaajien toiveita internetsivujen sisällöstä kartoitettiin ja vastauksien perusteella voi todeta, että sivuille toivotaan niitä asioita joita siellä on jo olemassa.

Suurin osa vastaajista on tyytyväisiä maaseutupalvelun tiedottamiseen. Vastaajille on tärkeää, että heille lähetetään riittävästi tiedotteita muuttuvista ja ajankohtaisista asioista. Maataloudessa tapahtui syksyn 2014 aikana paljon muutoksia ja niistä on tiedotettu aktiivisesti, mikä on voinut vaikuttaa vastaajien mielipiteeseen asiasta.

Pääasiassa tilakäynnit vastaajien tiloilla ovat liittyneet viranomaistoimintaan, kuten erilaisiin vahinkotarkastuksiin ja hukkakauratarkastuksiin sekä uuden toiminnan aloittamiseen tai toiminnan laajentamiseen. Osalla vastaajista oli väärä käsitys siitä, mitä tahoja edustava virkamies tilalla oli vierailut. Enemmistö vastaajista ei kokenut tilakäyntejä tarpeellisiksi. Mahdollisesti vähäiseen tilakäyntien haluumiseen voi liittyä se, että usein tilakäynnit liittyvät johonkin tilan kohtaaman vahinkoon. Ne vastaajat jotka toivoivat tilakäyntiä, haluaisivat henkilökohtaista palvelua. Joissakin vastauksissa oli ha-

vaittavissa, että maatalouden tämän hetken vaikea tilanne on mahdollisesti lannistanut vastaajat ja he tarvitsevat tukea ja kannustusta siitä selviämiseen.

Asuinkunnalla ei ollut vaikutusta, siihen millaiseksi palveluympäristö koettiin. Vastaajien mielestä toimistot ovat hyvät. Maaseutupalvelulla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa kuntien tarjoamiin toimistotiloihin.

Vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä asiakaspalvelijoiden viranomaisammattitaitoon. Mistä voi päätellä, että toiminta on hallintolain mukaista. Vastaajat pitivät maaseutupalvelun toimintaa luotettavana. Toiminnan luotettavuuden kokemiseen eivät vaikuttaneet vastaajan tilakoko tai sukupuoli. Tutkimuksen mukaan Suomen julkinen sektori on luotettava ja se on maailman kolmanneksi vähiten korruptoitunut (Transparency. 2014). Vastaajat olivat tyytyväisiä myös asioiden käsittelynopeuteen. Tuotantosuunnalla ei ollut vaikutusta asiaan, joten kaikkien tuotantosuuntien asioita hoidetaan samalla tavalla. Hallintolain mukaan viranomaisten on kohdeltava hallinnossa asioivia tasapuolisesti. Maaseutupalvelussa on onnistuttu hyvin myös yhteydenottopyyntöihin vastaamisessa. Kokonaisarvosanan perusteella maaseutupalvelu on onnistunut toiminnassaan hyvin.

Toiveita uusista palveluista kertoi vain harva vastaaja. On mahdollista, että suurin osa vastaajista on tyytyväisiä nykyiseen palvelutasoon tai he eivät vain viitsineet vastata avoimeen kysymykseen. Maaseutupalvelulta toivottiin apua tukihakuun, ja erityisesti kevään 2015 tukihakuun toivottiin tukea ja opastusta. Todennäköisesti uuden tukikauden muutokset ja haasteet mietityttävät viljelijöitä ja siksi neuvonnan ja opastuksen tarve ajankohtaisesti korostuu, vaikka se onkin maaseutupalvelun jatkuvaa toimintaa.

Osalle vastaajista on epäselvää, mitä palveluja maaseutupalvelun toimialaan kuuluu. Esimerkiksi kustannuslaskelmat tuotantosuuntakohtaiset neuvonnat eivät kuulu sen toimialaan, niitä kuitenkin toivottiin. Vastaajien tietämättömyys maaseutupalvelun toimialasta on ollut havaittavissa läpi koko kyselyn. Se on tullut esille yhden kysymyksen vastauksessa ja kolmessa avoimessa kysymyksessä. Toimialan tuntemattomuuteen voi vaikuttaa muun muassa se, että maaseutupalvelu on ollut toiminnassa vasta vähän aikaa.

Viimeiseksi vastaajilta pyydettiin palautetta maaseutupalvelulle. Suurin vastaajaryhmä olivat ne jotka olivat tyytyväisiä nykyiseen toimintaan. Nykyisten palvelupisteiden säilyttämistä toivottiin useassa vastauksessa. Vaikuttaisi siltä, että vastaajat pelkäävät palvelupisteiden määrän vähentämistä ja siirtymistä omaa kuntaa kauemmaksi. Toivalan palvelupisteeseen toivottiin erillistä huonetta, jossa asioita voisi hoitaa rauhassa. Mahdollisesti osa asiakkaista kokee avokonttorin levottomaksi ja toivovat siksi erillistä huonetta jossa asioita voi käsitellä.

Kysely toteutettiin joulukuussa 2014, ja viljelijät lähettivät paljon joulutervehdyksiä maaseutupalvelun henkilökunnalle. Tämä voi viitata siihen, että toimintaan ollaan tyytyväisiä. On myös mahdollista, että se tukee henkilökunnan käsitystä siitä että he eivät edusta asiakkaille perinteistä virkamiesmaltia.

Kokonaisuudessaan maaseutupalvelun on onnistunut toiminnassaan hyvin. Toimintaan ollaan tyytyväisiä, ja asiakaspalvelussa on onnistuttu tasaisesti kokonaispalvelun laatuun vaikuttavissa asioissa. Mikään yksittäinen osio ei nouse esille epäonnistuneena. Henkilökunnan vahva osaaminen vaikuttaa onnistumiseen niin palvelun teknisessä kuin toiminnallisessa laadussa.

Tässä työssä reliabiliteetti täyttyy. Tutkimus voidaan toteuttaa uudestaan ja kyselyn vastaukset ovat todellisia, eivät keksittyjä. Kuudennessa kappaleessa on tarkasti kuvattu kuinka tutkimus on toteutettu. Kyselyyn vastanneet viljelijät vaikuttavat olevan keskimääräisiä pohjois-savolaisia viljelijöitä. Jos tutkimus toteutettaisiin uudelleen, tulokset olisivat todennäköisesti samansuuntaiset.

Tutkimuksen validiteetin arvioiminen on vaikeaa. Tutkimuksen kysymykset on pyritty muotoilemaan siten, ettei niissä ole tulkinnan varaa ja etteivät ne ole johdattelevia. Kysymykset on pyritty esittämään siten, että niillä saadaan selville millaiseksi maaseutupalvelun palvelun laatu koetaan. Validiut- ta pyrittiin lisäämään testaamalla kyselylomaketta maaseutupalvelun henkilökunnalla ja LMA1S1 ryhmän agrologiopiskelijoilla, joista osa toimii myös yhteistoiminta-alueella viljelijöinä. Testikyselyn jälkeen kyselyyn tehtiin tarvittavat muutokset. Tulosten analysoinnissa on pyritty hyödyntämään työn alkuosan teoriatietoa. Työssä on käytetty useita luotettavia lähteitä ja teoriatietoon on perehdytty hyvin ennen kysymysten laatimista.

8 PÄÄTÄNTÖ

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Sydän-Savon maaseutupalvelun asiakastyytyväisyyttä ja löytää parannus ja kehittämiskohteita joita korjaamalla voidaan parantaa asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun. Työn tavoitteissa onnistuttiin. Kyselyllä saatiin uutta ja todellista tietoa yhteistoiminta-alueen viljelijöiltä. Kehityskohteita sekä tyytyväisyyden aiheita saatiin myös selville.

Kyselyyn vastasi vain 286 vastaajaa, ja vastausprosentti jäi melko matalaksi 19–21 %. Vastaajakato on yleistä sähköisesti toteutetuissa tutkimuksissa. Syitä tämän tutkimuksen matalaan vastausprosenttiin voi olla useita. Mahdollisesti viljelijät kokevat ettei heidän vastauksillaan ole merkitystä, ja ettei epäkohtiin voi vaikuttaa. Osalla viljelijöistä on toimimaton sähköposti ja osalle kyselyn linkki ei vain ole mennyt perille. Kaikki eivät myöskään lue sähköpostiaan aktiivisesti ja kysely on voinut jäädä huomaamatta. Myös kyselyn pituus on voinut karsia vastaajia.

Matalan vastausprosentin vuoksi kysely ei ole tilastollisesti luotettava. Tuloksia voidaan kuitenkin pitää suuntaa-antavina, koska taustatietojen mukaan vastaajat ovat keskimääräisiä pohjois-savolaisia viljelijöitä. Tilastollista luotettavuutta heikentää se, että vastaajaryhmiin tuli vähän vastauksia ja ristiintaulukoinnissa osaan vastauskohdista ei tullut vastauksia ollenkaan. Esimerkiksi, kun tutkittiin onko asuinkunnalla merkitystä sähköiseen tukihakuun, huomattiin, että vastaajaryhmiin tuli vähän vastauksia, jolloin jokaisella yksittäisellä vastauksella oli suuri vaikutus tulokseen. Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin parantamaan yhdistelemällä vastaajaryhmiä.

Tämä työ on pyritty tekemään objektiivisesti ja eettisesti. Asiakastytyväisyyskysely toteutettiin sähköpostilla lähetetyllä Webropol- kyselyllä, sen vuoksi vastaajat säilyvät anonymeinä ja pelkinä lukuina tuloksissa. Kysymykset on pyritty tekemään teorian pohjalta ja tulokset on pyritty tulkitsemaan objektiivisesti, vertaamalla saatuja tuloksia työn alussa esitettyyn teorian tietoon. Vastaajia ei voi tunnistaa vastausten perusteella. Kyselyyn vastaamien oli vapaaehtoista ja yhteenkään kysymykseen ei ollut pakko vastata. Työssä esitetään kaikki saadut tulokset ja sekä johtopäätökset. Tutkimuksen tuloksia ei ole muutettu tai vääristetty. Työn tuloksissa on tuotu esille niitä asioita asiakaspalvelusta, joissa maaseutupalvelu on onnistunut sekä myös niitä asioita joissa on parantamisen tarvetta.

Virhelähteenä työssä voidaan pitää tilakoko-kysymystä. Tilakokoa koskevassa kysymyksessä tarkoitin tilan peltoalaa, mutta en maininnut sitä. Nyt onkin mahdollista, että osa vastaajista on ilmoittanut tilakoon siten, että myös tilan metsät ovat pinta-alassa mukana. Tulosten perusteella vastaajat näyttäisivät kuitenkin ymmärtäneen kysymyksen, kuten olen sen tarkoittanut. Tilojen keskikoko vaikuttaa olevan sama kuin se keskimäärin Pohjois-Savossa on.

Vastaajien palvelupisteiden aukiolotoiveet vastasivat kuntien tämän hetkisiä palvelutasoja. On mahdollista, että vastaajat ovat tottuneet nykyisiin aukioloaikoihin ja he olettavat ettei aukioloaikoja ainakaan lisätä. Vastauksissa näkyi huoli siitä, että palvelupisteiden toimintaa supistettaisiin.

Henkilökohtaisen ajan varaaminen olisi uusi toimintatapa maaseutupalvelussa. Viljelijöiden suhtautumista siihen selvitettiin toimeksiantajan toiveesta. Kun viljelijä varaa ajan tapaamiseen, on asiakas palvelijalla mahdollisuus etukäteen perehtyä hoidettavaan asiaan ja valmistella tapaamista tämä mahdollistaa yksilöllisen palvelun tarjoamisen asiakkaalle. Henkilökohtainen aika mahdollistaisi myös rauhallisen ja kiireettömän tapaamisen. Ajan varaaminen poistaisi myös jonottamisen palvelupisteissä. Toisaalta pelkkään ajanvarausjärjestelmään siirtyminen poistaisi viljelijöiltä mahdollisuuden asioida spontaanisti palvelupisteessä.

Agrologien ja amk agrologien joukossa oli niitä, jotka eivät olleet saaneet tarvitsemaansa tietoa ja opastusta maaseutupalvelusta. Heillä on koulutuksensa perusteella laajasti tietoa maataloudesta ja mahdollisesti he tahtovat vastauksia haasteellisempiin kysymyksiin kuin muut vastaajat, eikä tietoa ole pystytty aina antamaan. Maa ja metsätaloustieteiden maistereiden koulutus on vielä laajempilaista kuin agrologien joten, he eivät ole mahdollisesti tarvinneet samanlaista tietoa ja opastusta kuin agrologit.

Osalle vastaajista tuotti ongelmia löytää maaseutupalvelun sivut internetistä. Jos maaseutupalvelulla olisi itsenäiset sivut, voisi niiden löytyminen helpottua. Sivujen etsijälle voi olla yllätys, että hän päätyy Siilinjärven kunnan sivuille, etsiessään jonkun muun kunnan palveluja. Hakukoneet tarjoavat sivuja heti, jos hakusanana käytetään maaseutupalvelun virallista nimeä tai vaikka kunnan nimeä ja maaseututoimisto-sanaa. Usean kunnan sivuilla on suoria linkki maaseutupalvelun sivuille.

Maaseutupalvelun toimintaa pidettiin erittäin luotettavana. Ylipäänsä suomalaisten virkamiesten toimintaa pidetään luotettavana. Saattaa olla, että osalle vastaajista ei tulisi mielenkään ajatella, että toiminta ei olisi luotettavaa.

Olemme tottuneet, että internetistä löytyy vastaus ongelmiin mihin vuorokauden aikaan tahansa. Mahdollisesti siksi toivottiin tukihaun ajaksi virka-ajan ulkopuolista chat-neuvontaa. Todennäköisesti osa vastaajista tekee hakemuksia virka-ajan ulkopuolella ja kun hakemuksen täyttämässä tulee ongelma, siihen haluttaisiin heti vastaus.

Maaseutupalvelun toiminnassa useat palvelun laadun tekijät liittyvät toisiinsa. Kun henkilökunta on pätevää, on sen toiminta luotettavaa. Silloin asiakas saa oikeaa opastusta ja tietoa esimerkiksi tukihausta, jolloin palvelun lopputuote eli tukihakemus on täytetty oikein. Oikein tehdyn tukihauksen seurauksena asiakas saa niitä tukia joihin hän on oikeutettu, jolloin palvelu on ollut turvallista. Myös viestinnässä on silloin onnistuttu, koska silloin asiakkaalle on selitetty asioita siten, että hän on ymmärtänyt kuinka hänen tulee täyttää hakemus. Opastusta saadakseen asiakas tulee palvelupisteeseen hänelle sopivana ajankohtana ja saa siellä henkilökohtaista palvelua. Pätevä henkilökunta reagoi nopeasti muutoksiin ja uuteen tietoon, ja niistä lähetetään tiedote viljelijöille.

Vastaajien toiveita internetsivujen sisällöstä kartoitettiin ja vastauksien perusteella voi todeta, että sivuille toivotaan niitä asioita joita siellä on jo olemassa. Saattaa olla, että vastaajien on vaikea löytää etsimänsä asia sivuilta. Sivujen rakennetta ei ehkä voi muuttaa, koska sivut ovat Siilinjärven kunnan sivujen alaisuudessa. Sivuja voisi kuitenkin selkeyttää, jolloin etsityn tiedon löytyminen helpottuisi.

Suurin osa vastaajista löysi tukihauksen ohjeet ja lomakkeet internetistä. Kuitenkin pieni osa vastaajista ei löytänyt niitä lainkaan tai koki löytämisen vaikeaksi. Heidän ohjeistamiseensa kannattaa kiinnittää huomiota, koska sillä voitaisiin vaikuttaa sähköisten hakemusten määrään.

Maaseutupalvelun asiakkaita tulisi informoida paremmin siitä mitä maaseutupalvelun toimialaan kuuluu. Maaseutupalvelun toiminta sotketaan useiden muiden maaseudulla toimivien tahojen kuten ProAgrian, ELY-keskuksen ja lomituspalvelun toimintaan. Maaseutupalvelu on ollut toiminnassa vasta kolme vuotta ja viljelijät eivät välttämättä ole vielä perehtyneet sen tarjoamiin palveluihin. Lomituspalvelun ja maaseutupalvelun sekoittumiseen toisiinsa voi vaikuttaa se, että Sydän-Savon maaseutupalvelulla ja Sydän-Savon lomituspalvelulla on niin samankaltaiset nimet.

Tutkimusta voisi jatkaa selvittämällä, mistä johtuvat sähköisen tukihauksen alueelliset erot. Sähköisessä tukien hakemisessa on alueellisesti eroa. Koillis-Savossa tukia haetaan noin 10 prosenttiyksikköä enemmän kuin muilla alueilla.

Tämän työn tekemisestä on minulle hyötyä ammatillisesti, koska tulen toimimaan työelämässä asiakaspalvelutehtävissä. En ole opiskellut asiakaspalvelualaa, mutta olen aikaisemmin työskennellyt asiakaspalvelijana. Tätä työtä tehdessä olen oppinut erittäin paljon asiakaspalvelusta ja sen laatuun

vaikuttavista tekijöistä. Mielestäni tärkeimmäksi asiaksi nousi asiakaspalvelijan pätevyys. Palvelun tarkoituksena on ratkaista asiakkaan ongelma ja pätevä asiakaspalvelija pystyy siihen, toisinkuin epäpätevä asiakaspalvelija.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

AARNIKOIVU, Henrietta 2005. Onnistu Asiakaspalvelussa. Juva: WSOY.

ARKISTOLAITOS 2005.[Viitattu 2014-11-26]. Saatavissa: <http://www.narc.fi/asiointikaavio/>

EVIRA 2015. Tietoa Evirasta. [Viitattu 2015-03-15]. Saatavissa: <http://www.evira.fi/portal/fi/tietoa+evirasta/ajankohtaista/?bid=3632>

GRÖNFORS, Martti 2001. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Julkaisussa: AALTOLA, Juhani ja VALLI, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy, 124–141.

GRÖNROOS, Christian 1990. Nyt kilpaillaan palvelulla. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

HEIKKILÄ, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus.7. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 118. painos. Helsinki: Tammi.

KAJAANIN AMMATTIKORKEAKOULU 2015. Opinnäytetyöpankki. [Viitattu 2015-03-11]. Saatavissa: <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Maarallisen-analyysi/Testaus>

KANANEN, Jorma 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän Ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja.

KUUSELA, Hannu 2000. Markkinoinnin haasteet. Helsinki: WSOY.

HALLINTOLAKI. L 434/2003. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2014-09-22]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#L1P1>

KOTLER, Philip, ARMSTRONG, Gary, SAUNDERS, John, WONG, Veronica 1999. Principles of Marketing. Second European Edition. London: Prentice Hall Europe.

LAKI MAASEUTUHALLINNON JÄRJESTÄMISESTÄ KUNNISSA. L 210/2010. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2014-09-22]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100210>

LAKI SÄHKÖISESTÄ ASIOINNISTA VIRANOMAISTOIMINNASSA. L 13/2003. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2014-11-26]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013>

LEINONEN Esko 2009. Sähköinen viljelijätukihakusovellus 2009. Hallinnollinen prosessi. Koulutusmateriaali. [Viitattu 2014-11-26]. Saatavissa: <http://www.mmm.fi/attachments/mavi/viljelijatuuet/hakuoppaatjaohjeet/koulutusmateriaali/5Ejk97dYO/viljelijatukihakukoulutusLEINONEN.pdf>

LUKE Luonnonvarakeskus. 2015. Maataloustilastot. Maatalous- ja puutarhayritysten rakenne 2014. [Viitattu 2015-03-15]. Saatavissa: <http://www.maataloustilastot.fi/maatalous-ja-puutarhayritysten-rakenne>

LÄMSÄ, Anna-Maija , UUSITALO, Outi 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Publishing Oy.

MAVI 2014b. Maaseutuvirasto. Oppaat ja lomakkeet. [Viitattu 2014-11-26]. Saatavissa: <http://www.mavi.fi/fi/oppaat-ja-lomakkeet/vipu/Sivut/default.aspx>

MAVI 2014a. Maaseutuvirasto. Päätukihauun sähköisten hakemusten osuus 455-lomakkeen jättäneistä tiloista. (Kunnittain) [Viitattu 2014-09-22.] Saatavissa: <http://www.mavi.fi/fi/oppaat-ja-lomakkeet/vipu/ominaisuudet-ja-edut/Documents/Sahkoiset-hakemukset-kunnittain-2014.pdf>

MAVI 2013a. Maaseutuvirasto. Rekisteriseloste. [Viitattu 2014-11-26]. Saatavissa: <http://www.mavi.fi/fi/oppaat-ja-lomakkeet/vipu/ohjeet-ja-opetusvideot/Documents/Vipu-palvelun%20rekisteriseloste.pdf>

MAVI 2013b. Maaseutuvirasto. Tiedote. [Viitattu 2014-11-26]. Saatavissa:

<http://www.epressi.com/tiedotteet/maatalous/viljelijoiden-verkkoasiointi-vipu-tarjoaa-uusia-palveluja.html>

ROPE, Timo, PÖLLÄNEN, Jouni 1995. Asiakastytyväisyyden kuuntelujärjestelmä teoksessa: Asiakastytyväisysohtaminen. Kolmas painos. Juva: WSOY.

SIILINJÄRVI 2014. Elinkeinot ja yrittäminen. [Viitattu 2014-09-22]. Saatavissa:

http://www.siilinjarvi.fi/kunta/fi/elinkeinot_ja_yrittaminen/sydan_savon_maaseutupalvelu/index.php

SALONEN, Jaakko. 2012. Mikä on p-arvo ja miten sitä mitataan? Artikkel. [Viitattu 2015-03-24].

Saatavissa: <http://blite.iki.fi/artikkelit/p-arvo/>

TAANILA, Aki 2013-10-25. Kirjoituksia Aki Taanilan kvantitatiivisesta menetelmäpajasta. [Verkkoaineisto] [Viitattu 2015-02-11]. Saatavissa:<https://tilastoapu.wordpress.com/2012/02/14/p-arvo/>

TRANSPARENCY 2014. Corruption Perceptions index 2014:results.[Viitattu 2015-02-05]. Saatavissa:

<http://www.transparency.org/cpi2014/results>

VALLI Raine 2001. Kyselylomaketutkimus. Julkaisussa: AALTOLA, Juhani ja VALLI, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy, 100–112.

VEHKALAHTI, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

VENÄLÄINEN, Leena 2015-03-12. Sydän-Savon maaseutupalvelu. Palvelusihteeri. [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Katri Ahponen.

VENÄLÄINEN, Leena 2015-03-26. Sydän-Savon maaseutupalvelu. Palvelusihteeri. [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Katri Ahponen.

VILKKA; Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. [Verkkokirja] [Viitattu 2015-03-30]. Saatavissa: <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

YHTEISKUNTATIETEELLINEN TIETOARKISTO 2003. KvantiMOTV Hypoteesin testaus. [Verkkoaineisto] [Viitattu 2015-02-11]. Saatavissa:

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/hypoteesi/testaus.html>

YLIKOSKI, Tuire 2000. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

LIITE 1: SAATE

Arvoisa viljelijä

Sydän-Savon maaseutupalvelun toiminta-alueella toteutetaan asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyn tavoitteena on selvittää mihin asioihin viljelijät ovat tyytyväisiä Sydän-Savon maaseutupalvelun toiminnassa, ja mitä palveluja ja toimintatapoja maaseutupalvelun tulisi kehittää. Vastaamalla kyselyyn teillä on mahdollisuus vaikuttaa Sydän-Savon maaseutupalvelun toiminnan kehittämiseen esimerkiksi palvelupisteiden aukioloaikoihin.

Kyselyyn vastaamiseen kuluu aikaa noin 10 minuuttia.

Pyydämme teitä vastaamaan kyselyyn 29.12.2014 mennessä.

Tämän kyselyn toteuttaa opinnäytetyönään AMK-agrologiopiskelija Katri Ahponen Savonia Ammattikorkeakoulusta. Kyselyyn vastataan anonymisti ja vastauksia tarkastellaan kokonaisuutena, joten kenenkään yksittäisen vastaajan vastaukset eivät paljastu.

LIITE 2: KYSELYLOMAKE

**SAVONIA****Sydän-Savon**
MAASEUTUPALVELU

Asiakastyytyväisyys Sydän-Savon maaseutupalvelussa

1. Ikä

- 18-28
- 29-39
- 40-50
- 51-60
- yli 61

2. Sukupuoli

- nainen
- mies

3. Koulutus

- maatalousalan perustutkinto
- agrologi
- agrologi amk
- agrologi ylempi amk
- MMM
- ei maatalousalan koulutusta

4. Asuinkunta

- Juankoski
- Kaavi
- Kuopio
- Leppävirta
- Maaninka
- Rautalampi
- Rautavaara
- Siilinjärvi
- Suonenjoki
- Tervo
- Tuusniemi
- Varkaus
- Vesanto

5. Olen päätoiminen / sivutoimen viljelijä

- päätoiminen viljelijä
- sivutoiminen viljelijä

6. Tuotantotapa

- tavanomainen tuotanto
- luonnonmukainen tuotanto

7. Tuotantosuunta

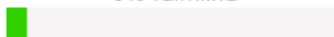
- kasvinviljely
- maidontuotanto
- lihan tuotanto
- siipikarjatuotanto
- marjanviljely
- avomaankasvi viljely

8. Tilakoko (ha)

- alle 10
- 10-25
- 26-40
- 41-60
- 61-80
- 81-100
- yli 100

Seuraava -->

6% valmiina

**9. Tiedän mitä palveluja voin saada maaseutupalvelusta**

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin erimieltä

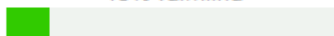
10. Tiedän miten tavoitan maaseutuasiamiehen tai palvelusihteerin

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

<-- Edellinen

Seuraava -->

13% valmiina

**11. Olen käynyt maaseutupalvelun toimipisteessä Toivalassa**

- kyllä
- ei

12. Olen käynyt oman kuntani palvelupisteessä

- kyllä
- ei

13. Kuinka usein oman kunnan palvelupisteen tulisi olla auki

- 1 pv/vko
- 2-4 pv/vko
- 5 pv/vko
- vain keväällä päätukihaun aikaan
- ei lainkaan
- ei mielipidettä

14. Haluan, että palvelupisteeseen tulee varata henkilökohtainen aika

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

15. Haluan asioida aina saman maaseutuasiamiehen tai palvelusihteerin kanssa

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

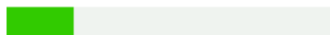
16. Miksi haluatte / ette halua asioida saman maaseutuasiamiehen tai palvelusihteerin kanssa

17. Olen saanut tarvitsemani tiedon ja opastuksen maaseutupalvelusta

- kyllä
- ei
- ei mielipidettä

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

20% valmiina



18. Löydän internetistä tukihakuun liittyvät lomakkeet

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

19. Löydän internetistä tukihaun ohjeet

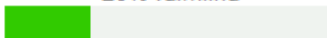
- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

20. Olen hakenut tukia sähköisesti

- kyllä
 ei

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

26% valmiina

**21. Miksi ette ole hakeneet tukia sähköisesti**

- minulla ei ole tietokonetta
 internetyhteys on epävarma
 koen sähköisen hakemisen hankalaksi
 en halua hakea sähköisesti
 haluan tavata maaseutuasiain miehen tai palvelusihteerin hakemusta jättäessäni
 muu syy

22. Hakisin tukia sähköisesti, jos saisin sähköisen hakemuksen tekemiseen apua

- kyllä
 ei

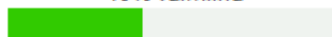
[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

33% valmiina

**23. Kenen haluisitte auttavan teitä sähköisessä tukihaussa**

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

40% valmiina

**24. Olen käynyt internetissä maaseutupalvelun sivuilla**

- kyllä
 ei

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

46% valmiina

**25. Löydän helposti maaseutupalvelun sivut**

- täysin samaa mieltä
 jokseenkin samaa mieltä
 ei samaa eikä eri mieltä
 jokseenkin eri mieltä
 täysin eri mieltä

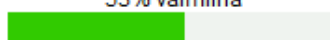
26. Löydän maaseutupalvelun sivuilta haluamani asiat

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

27. Mitä tietoja maaseutupalvelun sivuilla tulisi olla

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

53% valmiina

**28. Maaseutupalvelu lähettää riittävästi tiedotteita**

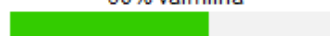
- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

29. Maaseutupalvelun lähettämät tiedotteet ovat tarpeellisia

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

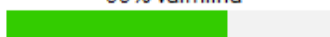
60% valmiina

**30. Onko maaseutuasiamies tai palvelusihteeri käynyt tilallanne**

- kyllä
- ei

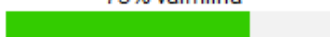
[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

66% valmiina

**31. Miksi maaseutuasiamies tai palvelusihteeri on käynyt tilallanne**

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

73% valmiina



32. Haluaisitteko, että maaseutuasiamies tai palvelusihteeri kävisi tilallanne

- kyllä
 ei

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

80% valmiina



33. Miksi haluaisitte, että tilallanne käytäisiin

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

86% valmiina

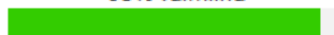


34. Arvioikaa maaseutupalvelun toimintaa

	Ei mielipidettä	Heikko	Välttävä	Tyydyttävä	Hyvä	Kiitettävä
Fyysinen palveluympäristö (toimistot)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköiset palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viranomaisammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toiminnan luotettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asioiden käsittelynopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenottopyyntöön vastaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokonaisarvosana maaseutupalvelulle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[<-- Edellinen](#) [Seuraava -->](#)

93% valmiina



35. Mitä muita palveluja maaseutupalvelu voisi tarjota

36. Palautetta maaseutupalvelulle

[<-- Edellinen](#) [Lähetä](#)

100% valmiina



LIITE 3: TAULUKKO 14. MAASEUTUPALVELUN TOIMINNAN ARVIOIMINEN

TAULUKKO 8. Maaseutupalvelun toiminnan arvioiminen

Arvioitava asia	Maaseutupalvelun toiminnan arvioiminen						ka
	ei mielipidettä	heikko	välttävä	tydyttävä	hyvä	kiitettävä	
Fyysinen palveluympäristö (toimistot) (n=284)	n=46 (16,2 %)	n=7 (2,5 %)	n=9 (3,2 %)	n=48 (16,9 %)	n=155 (54,6 %)	n=19 (6,7 %)	4,1
Sähköiset palvelut (n=284)	n=20 (7,0 %)	n=2 (0,7 %)	n=11 (3,9 %)	n=45 (15,9 %)	n=170 (59,9 %)	n=36 (12,7 %)	4,6
Viranomaisammattitaito (n=285)	n=15 (5,3 %)	n=0 (0,0 %)	n=9 (3,2 %)	n=27 (9,5 %)	n=148 (51,9 %)	n=86 (30,2 %)	4,9
Toiminnan luotettavuus (n=282)	n=13 (4,6 %)	n=3 (1,1 %)	n=8 (2,8 %)	n=22 (7,8 %)	n=139 (49,3 %)	n=97 (34,4 %)	5,0
Asioiden käsittelynopeus (n=282)	n=22 (7,8 %)	n=5 (1,8 %)	n=8 (2,8 %)	n=53 (18,8 %)	n=132 (46,8 %)	n=62 (22,0 %)	4,6
Yhteydenottopyyntöön vastaaminen (n=280)	n=39 (13,9 %)	n=5 (1,8 %)	n=3 (1,1 %)	n=19 (6,8 %)	n=123 (43,9 %)	n=91 (32,5 %)	4,6
Kokonaisarvosana maaseutupalvelulle (n=279)	n=12 (4,3 %)	n=1 (0,4 %)	n=9 (3,2 %)	n=32 (11,5 %)	n=178 (64,0 %)	n=47 (16,9 %)	4,8