

**KESKI-UUDENMAAN MAASEUTUHALLINTOPALVELUIDEN  
ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Mustiala, maaseutuelinkeinot

kevät, 2020

Jukka Airio

Maaseutuelinkeinojen koulutusohjelma  
Mustiala

---

<b>Tekijä</b>	Jukka Airio	<b>Vuosi</b> 2020
<b>Työn nimi</b>	Keski-Uudenmaan maaseutuhallintopalveluiden asiakastyytyväisyyskysely	
<b>Työn ohjaaja/t</b>	Monna Alatalo	

---

## TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö käsittelee työn toimeksiantajalle Keski-Uudenmaan maaseutuhallintopalveluille tekemääni asiakastyytyväisyyskyselyä ja sen tuloksia. Kyselyn tarkoituksena oli kerätä Keski-Uudenmaan maaseutuhallintopalveluiden asiakkailta palautetta maaseutupalveluiden toiminnasta ja saada tätä kautta myös kehitysideoita palveluiden parantamiseen asiakkaiden toiveiden mukaan. Toimeksiantajan asiakkaina ovat Keski-Uudenmaan alueen kuntien maatilat ja niiden viljelijät. Edellisen kerran vastaavanlainen kysely oli toteutettu vuonna 2013, ja nyt toimeksiantaja halusi tiedustella uudelleen asiakkaiden mielipiteitä palveluidensa tämänhetkisestä tasosta.

Kysely keräsi vastauksia 129, ja se lähetettiin n. 800 viljelijälle. Tuloksista on pääteltävissä, että asiakkaat ovat pääpiirteittäin tyytyväisiä Keski-Uudenmaan maaseutuhallintopalveluiden palveluihin ja toimintaan, toki myös kehityskohteita ja -ehdotuksia saatiin kyselyyn vastanneilta. Keskeisimpinä asioina esiin nousivat toimiston aukioloajat, joita toivottiin pidemmiksi, sekä tiedotettavien asioiden lyhyempi ja selkeämpi tiedotustapa.

**Avainsanat** Asiakastyytyväisyyskysely, maaseutuviranomainen, tilastot, maaseutupalvelut, asiakaspalvelu

**Sivut** 20 sivua

Degree Programme in Agriculture and Rural Industries  
Mustiala

---

**Author** Jukka Airio **Year** 2020

**Subject** Customer satisfaction survey for rural administration services in Keski-Uusimaa

**Supervisors**

---

ABSTRACT

This thesis deals with the customer satisfaction survey I made for the client of Keski-Uusimaa rural administration services and its results. The purpose of the survey was to collect feedback from the customers of the rural administration services in Keski-Uusimaa on the operation of rural services and thereby also to get ideas for improving the services according to the customers' wishes. The commissioner's customers are farms in the area of Keski-Uusimaa. A last time a similar survey was made in 2013, and now the client wanted to hear about customers' opinions on the current level of their services.

The questionnaire collected 129 responses and was sent to about 800 farmers. It can be concluded from the results that the customers are generally satisfied with the services and operations of the rural administration services in Keski-Uusimaa. Some development targets and proposals were also received from the respondents. The most important issues were longer opening hours for the office, as well as a shorter and clearer way of communicating the information to be provided.

**Keywords** Customer satisfaction survey, rural authority, statistics, rural services, customer service

**Pages** 20 pages

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	MAASEUTUHALLINNON TEHTÄVÄT.....	1
2.1	Maatalouden EU- ja kansalliset tuet.....	2
3	KYSELYN LAADINTA JA TOTEUTTAMINEN .....	3
4	KYSELYN VASTAUSTEN KÄSITTELY .....	4
4.1	Tilan sijaintikunta .....	5
4.2	Viljelyn päätoimisuus .....	6
4.3	Tilan viljelyksessä oleva peltopinta-ala .....	7
4.4	Tilan päätuotantosuunta.....	8
4.5	Tilan ensisijaisen viljelijän ikä.....	8
4.6	Tulevaisuuden suunnitelmat seuraavan 5 vuoden sisällä.....	9
4.7	Mieluisin asiointitapa kunnan maaseutupalveluiden kanssa .....	10
4.8	Maaseututoimen palveluiden käyttötavat .....	11
4.9	Numeroarvioinnit .....	12
4.10	Maaseutuhallintopalveluiden kehittäminen.....	14
4.11	Asiakaspalvelun muuttuminen viimeisen viiden vuoden aikana.....	14
4.12	Vipu-palvelun käyttäjä tilalla.....	15
4.13	Tiedonvälityskanavat.....	16
4.14	Sosiaalisen median käyttö.....	17
4.15	Nimiehdotuksia .....	17
4.16	Avoin palaute .....	18
5	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	19
	LÄHTEET.....	20



## 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee Keski-Uudenmaan maaseutuhallintopalveluiden asiakkaille tehtyä asiakastyytyväisyyskyselyä, sekä hieman taustaa maataloushallinnon tehtävistä Suomessa. Pääasiassa työ keskittyy asiakastyytyväisyyskyselyn läpikäyntiin, kysymykset ja vastaukset käsitellään jokainen yksitellen kuvaajien ja sanallisen kommentoinnin kera. Lisäksi työssä käsitellään lyhyesti maataloustukien budjettia Suomessa niin EU:n kuin kansallisesti maksettavien tukien osalta.

Työn toimeksiantaja toimii nimensä mukaisesti Keski-Uudenmaan alueella maaseutuhallinnon tehtävien hoitajana. Yhteistoiminta-alueeseen kuuluu yhteensä kahdeksan paikkakuntaa, Mäntsälä, Askola, Pornainen, Järvenpää, Kerava, Hyvinkää, Nurmijärvi ja Tuusula. Alueella on yhteensä 922 asiakasmaatilaa. Päätoimipaikka ja asiakaspalvelupiste eli maaseututoimisto sijaitsee Mäntsälässä. Toimistolla työskentelee yhteensä viisi maaseutuasiamiestä sekä maaseutupäällikkö.

Tämän opinnäytetyön pohjana toimiva asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin työn toimeksiantajan pyynnöstä. Samankaltainen kysely oli toteutettu edellisen kerran vuonna 2013, ja nyt haluttiin kuulla uudestaan asiakkaiden mielipiteitä palveluiden toimivuudesta tällä hetkellä. Etenkin sähköinen asiointi on lisääntynyt muutaman vuoden aikana merkittävästi monella taholla, myös tämän palvelutavan käytöstä ja tulevaisuuden mahdollisuuksista haluttiin saada tietoa. Edellistä kyselyä en saanut nähtäväksi, joten suora vertailu näiden kahden kyselyn välillä ei ollut mahdollista. Toteuttamani kyselyn kysymykset laadittiin kuitenkin yhdessä työn toimeksiantajan kanssa, joten he pystyivät vaikuttamaan siihen, että kyselystä saatiin samankaltainen kuin aiemmin toteutettu oli.

## 2 MAASEUTUHALLINNON TEHTÄVÄT

Maaseutuhallinnon järjestämisestä on säädetty lailla, jonka mukaan kuntien on järjestettävä maaseutuhallinnon tehtävien hoitamiseen toimiva organisaatio. Vähimmäismäärä tämänkaltaisessa kokonaisuudessa on viisi viranhaltijaa, joista yksi johtaa maaseutuhallinnon asioita hoitavaa yksikköä. Kuntakohtaisen maaseutuhallinnon asiakaskuntaan täytyy kuulua vähintään 800 maatalousyrittäjää, joko luonnollista henkilöä tai yhteisöä. Mikäli yksittäisen kunnan alueella tämä määrä ei täyty, on mahdollisuus liittyä yhteistoiminta-alueeseen, johon kuuluu useampi kunta. Yhteistoiminta-alueen maaseutuhallinnon voi järjestää yksi alueeseen kuuluva kunta, tai alueelle voidaan perustaa kuntien yhteinen maaseutuhallinnon asioita

hoitava toimielin. (Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa 210/2010)

Maaseutuhallinnon päätehtävät kuntatasolla ovat valvonta- ja tarkastustehtävien suorittaminen, maataloustukiasioiden hoitaminen, eläintenpito-rekisterin ylläpito sekä erilaiset neuvontapalvelut. (Mäntsälän kunta, 2020.)

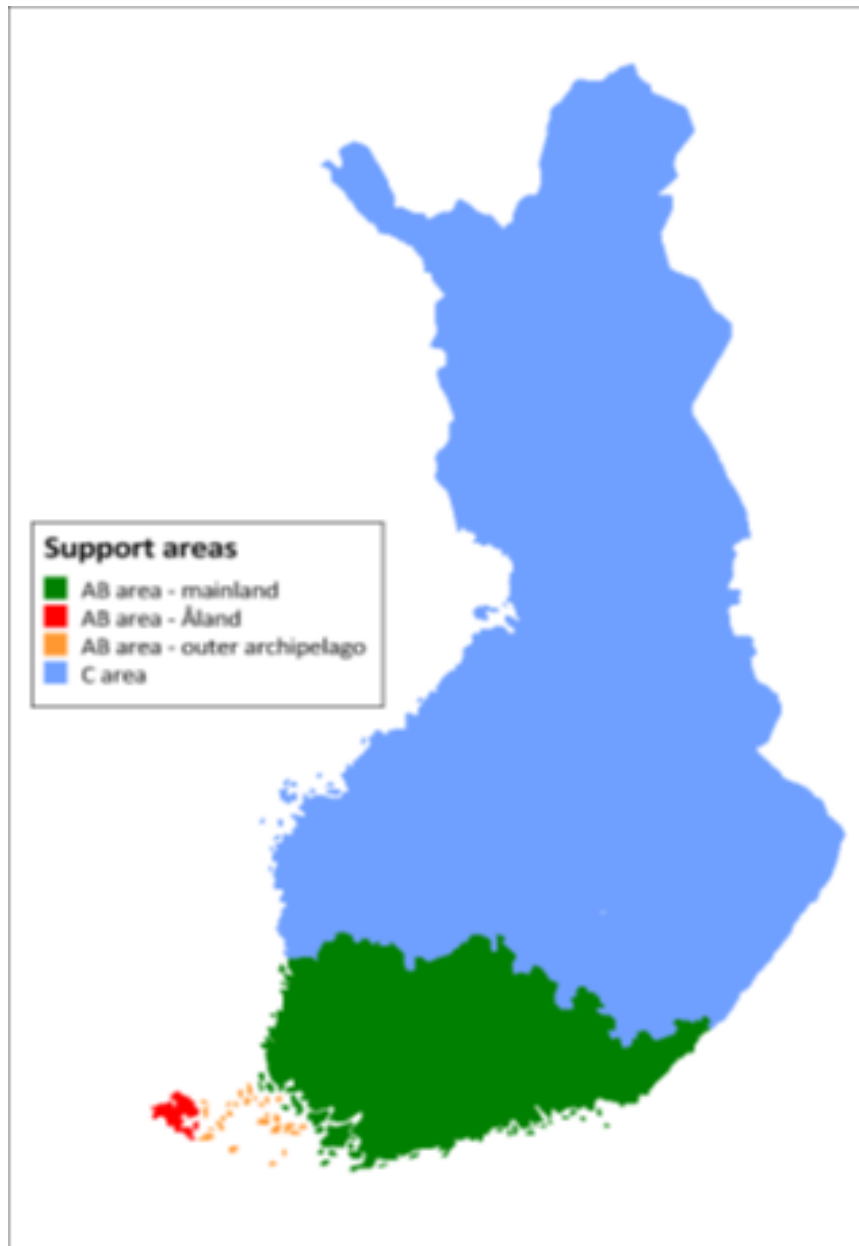
Valtakunnallisena maataloushallintojen ylimpänä toimijana toimii Ruokavirasto. Aiemmin se tunnettiin Maaseutuvirastona, mutta vuoden 2019 alusta lähtien siihen liittyivät Elintarviketurvallisuusvirasto ja osa Maanmittauslaitoksen tietotekniikan palvelukeskusta. Nämä kolme toimijaa siis muodostavat yhdessä nykyisen Ruokaviraston, joka aloitti toimintansa 1.1.2019. Ruokaviraston vastuuna on huolehtia Euroopan unionin maataloustuki- ja maaseuturahastojen käytöstä Suomessa sekä hoitaa EU:n ja kansallisten viljelijä-, hanke- yritys- sekä rakennetukien maksatus ja toimeenpano. Lisäksi se tutkii ja valvoo maa- ja metsätaloudessa käytettävien lannoitteiden, rehujen, kasvinsuojeluaineiden ja siemenien turvallisuutta ja laatua. Myös eläinten hyvinvoinnin ja terveyden seuranta kuuluu Ruokaviraston tehtäviin. Se myös ylläpitää maaseutuelinkeinohallinnon sähköisiä tietojärjestelmiä ja asiointipalveluja, kuten esimerkiksi viljelijöille suunnattua Vipu-palvelua. (Ruokavirasto, 2019.)

## 2.1 Maatalouden EU- ja kansalliset tuet

Maataloutta tuetaan Suomessa sekä Euroopan unionin että kansallisen maataloustukijärjestelmän avulla. Kuluvalla tukikaudella 2015–2020 Euroopan unionin maatalousrahastosta maksettaviin suoriin tukiin on Suomeen budjetoitu yhteensä n. 524 miljoonaa euroa. Näihin suoriin tukiin kuuluvat perustuki (254 milj. euroa), viherryttämistuki (157 milj. euroa), nuoren viljelijän tuki (10 milj. euroa) sekä tuotantosidonnainen tukikokonaisuus (103 milj. euroa). (MMM, n.d.)

Kansalliset maataloustuet ovat valtion varoista maksettavia maatalouden tukia, joilla täydennetään EU:n maksamia tukia. Niillä mm. pyritään turvaamaan maa- ja puutarhatalouden kannattavuutta ja ylläpitämään maaseudun elinvoimaisuutta. Vuonna 2019 kansallisiin tukiin oli budjetoitu valtion talousarviossa yhteensä n. 319 miljoonaa euroa. Suurin osa tästä summasta (n. 298 milj. euroa) käytettiin C-tukialueelle maksettavaan pohjoiseen tukeen. Kuvan 1 mukaisesti Suomi on jaettu maantieteellisesti tukialueisiin AB ja C, näiden raja kulkee Lappeenranta – Tampere – Pori linjan mukaisesti, C-alue on tämän rajan pohjoispuoli (kuva 1). Pohjoisen tuen avulla pyritään ylläpitämään alueen maataloustuotantoa ja kehittymistä, sekä ylläpitämään maaseudun elinvoimaisuutta. AB-alueelle maksetaan Etelä-Suomen kansallista tukea, jonka kokonaismäärä oli vuonna 2019 hieman yli 20 miljoonaa euroa. Nämä kaksi tukea vievät suurimman osan kansallisesti maksettavien tukien yhteisbudjetista. Muita pienempiä tukia,

joita maksetaan kansallisesti, ovat mm. sokerijuurikkaan kuljetustuki sekä mehiläistalouden tuki. (MMM, n.d.)



Kuva 1. Tukialueet (Maa- ja metsätalousministeriö n.d.)

### 3 KYSELYN LAADINTA JA TOTEUTTAMINEN

Tämän kyselyn pohjana käytettiin osaksi vuonna 2013 Keski-Uudenmaan maaseutuhallintopalveluille toteutettua asiakastyytyväisyyskyselyä. Tällä tavalla toimeksiantajan oli helppo verrata kyselyitä keskenään, ja samalla nähdä mihin suuntaan asiakastyytyväisyys ja yleinen kehitys alueen maataloilla on mennyt. Kysely toteutettiin sähköisesti Webropol-ohjelman avulla

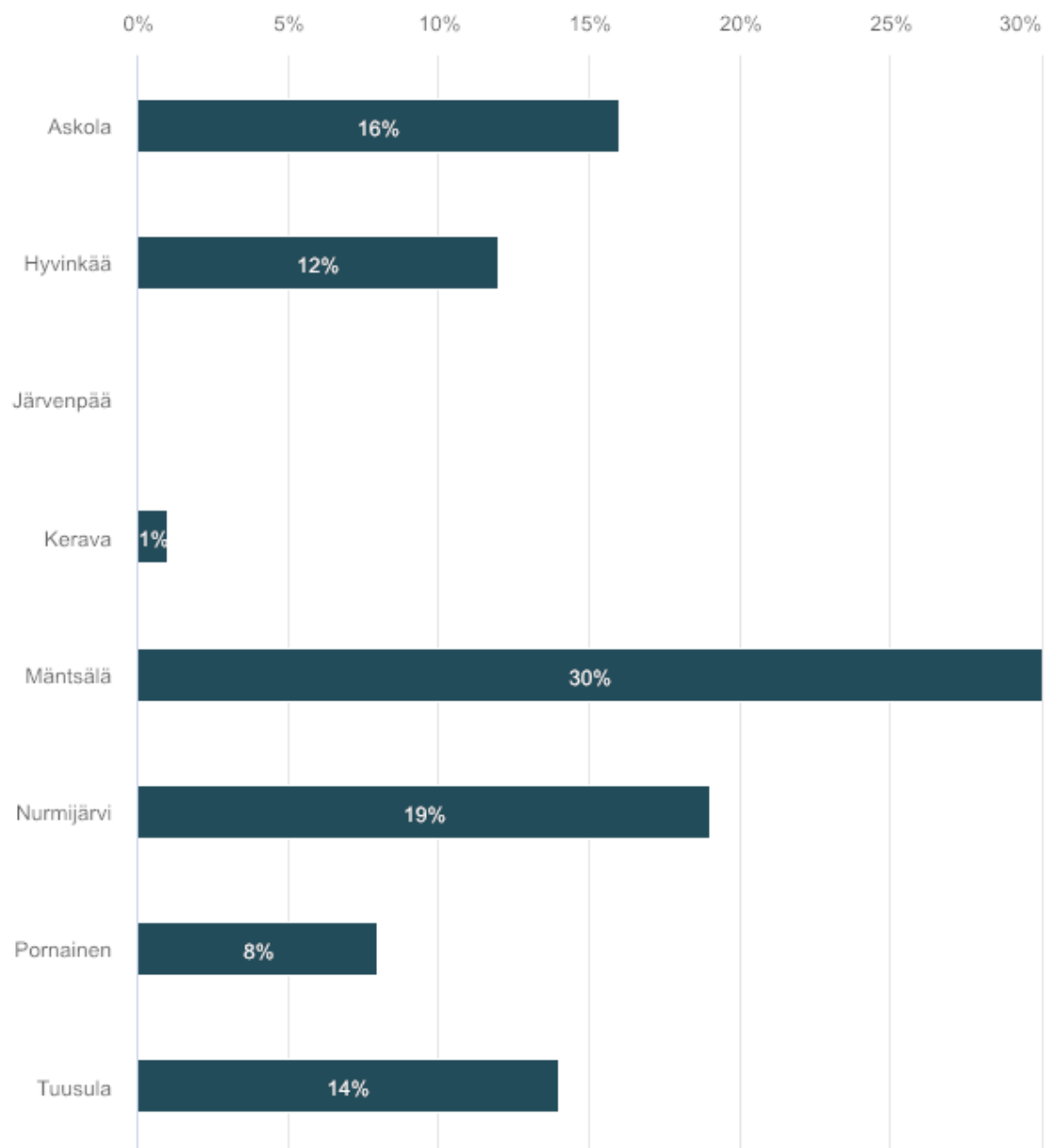


luodulla kyselykaavakkeella, jonka työn toimeksiantaja lähetti sähköpostilla asiakkailleen. Kysely lähetettiin n. 800 asiakkaalle, kyselyyn oli mahdollista vastata 23.2- 11.3.2020 välisenä aikana. Kysely sisälsi yhteensä 20 kysymystä, joista kolme oli avoimia kysymyksiä. Loput kysymykset oli toteutettu niin että niihin oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot, muutamiin näistä oli mahdollista jättää myös lyhyt sanallinen vastaus. Tällä tavalla kyselystä saatiin suhteellisen selkeä ja siihen vastaaminen ei vienyt kauaa aikaa. Kyselyyn saatiin lopulta 129 vastaajaa, kyselyn vastausprosentiksi muodostui näin ollen n. 16 %.

#### **4 KYSELYN VASTAUSTEN KÄSITTELY**

Kyselyn alkuun laadittiin muutamia kysymyksiä, joiden avulla saatiin kartoitettua kyselyyn vastaajien ikähaarukkaa, tilan tuotantosuuntaa ja sijaintia ym. vastaajien perustietoja. Niistä siirryttiin tarkemmin itse asiakastyytyväisyyttä selvittäviin kysymyksiin. Suurin osa kysymyksistä oli laadittu niin, että niihin oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot. Tällä tavalla kyselystä saatiin helppolukuinen ja vastaaminen ei vienyt kohtuuttoman paljoa aikaa vastaajilta. Osaan kysymyksistä oli annettu mahdollisuus myös sanalliseen kommentointiin, ja muutama oli täysin sanallisen vastauksen kysymyksiä. Kysymykset oli laadittu siten, että yksityisyyden suoja säilyi, koko kyselyyn vastattiin anonyymisti, eikä vastausten perusteella voinut päätellä eikä yksilöidä kuka oli vastannut ja miten.

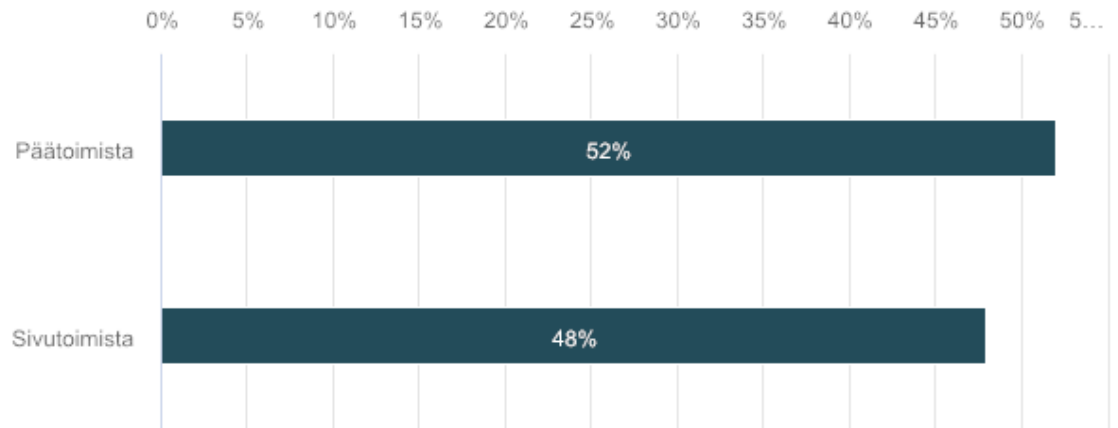
#### 4.1 Tilan sijaintikunta



Kuva 2. Vastanneiden tilojen sijaintikunta

Ensimmäisenä kysyttiin millä paikkakunnalla vastaajan tila sijaitsee (kuva 2). Keski-Uudenmaan maaseutuhallintopalveluiden toimialue käsittää yhteensä kahdeksan paikkakuntaa, nimenmukaisesti Keski-Uudenmaan alueelta. Vastauksista ilmenee periaatteessa myös aika hyvin alueen tilajakauma, Mäntsälä, Nurmijärvi ja Askola ovat vahvoja maatalouspitäjiä, Keski-Uudenmaan alueella näissä kunnissa on lukumäärällisesti myös eniten maatiloja. (Mäntsälä, 2020.)

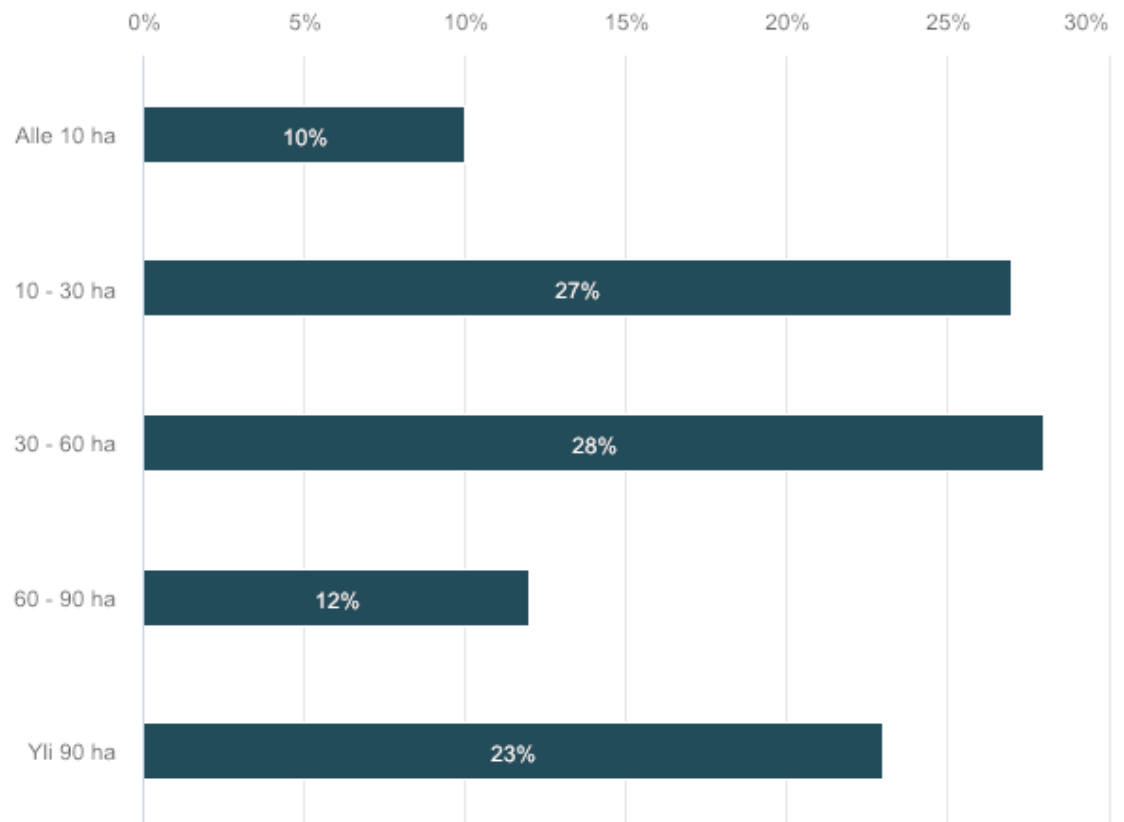
## 4.2 Viljelyn päätoimisuus



Kuva 3. Viljelyn päätoimisuus

Seuraavana kysyttiin, onko tilan viljely pää- vai sivutoimista (kuva 3). Vastaukset menivät aika lailla tasan, mikä sinänsä hieman yllätti. Alueella suurin osa tiloista on kasvitiloja, itselläni oletuksena oli, että enemmistö olisi vastannut viljelytoiminnan olevan sivutoimista. Tämä ennako-oletus perustui siihen että nykyinen maatalousrakenne on Suomessa menossa siihen suuntaan, että suuri osa kasvitiloista saa ison osan tuloistaan muusta kuin viljelystä itsestään. Toki kyselyn vastausprosentti kertoo, että läheskään kaikki alueen viljelijät eivät tähän kyselyyn vastanneet, suuri osa vastaamatta jättäneistä oli luultavasti juuri osa-aikaisia viljelijöitä, joiden aika tai mielenkiinto ei riittänyt tämänkaltaiseen kyselyyn perehtymiseen.

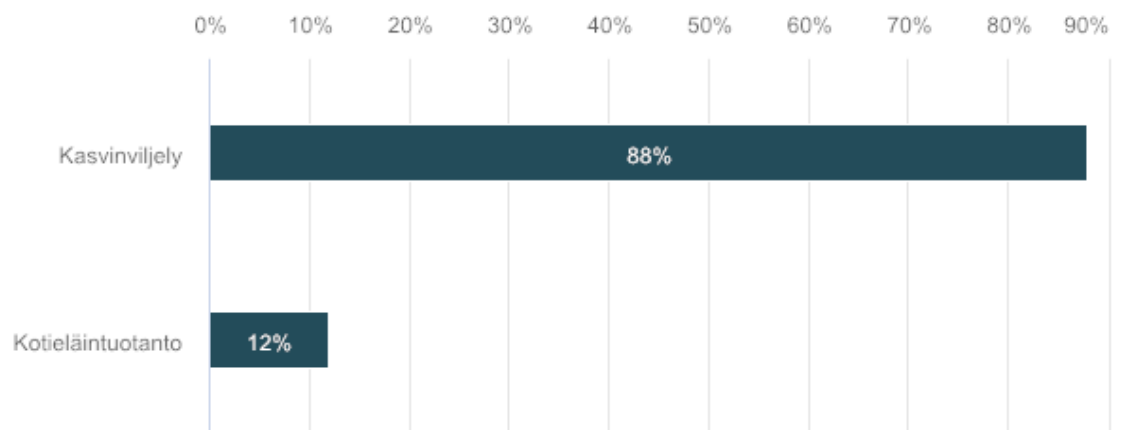
### 4.3 Tilan viljelyksessä oleva peltopinta-ala



Kuva 4. Viljelyksessä oleva pinta-ala

Tilan pinta-alaa tiedusteltiin kolmannessa kysymyksessä (kuva 4). Tämän vastaukset ovat ehkä hieman ristiriidassa edeltävän kysymyksen tulosten kanssa. Selkeä enemmistö vastasi tilansa pinta-alan olevan alle 60 hehtaaria, mikä on päätoimiselle kasvitilalle nykypäivänä verrattain pieni viljelyala. Toki pinta-ala ei suoraan kerro maatilán kannattavuudesta ja toimeentulon saamisesta, mutta tämänkin kysymyksen vastaukset hieman yllättivät. Vastaustulos on kuitenkin nykyisen valtakunnallisen tilán keskimääräisen pinta-alan mukainen, vuonna 2019 Suomessa maatilán keskikoko oli 49 peltohehtaaria (Luke, 2020), joten tässä vastaukset osuvat melko lähelle tuota määrää.

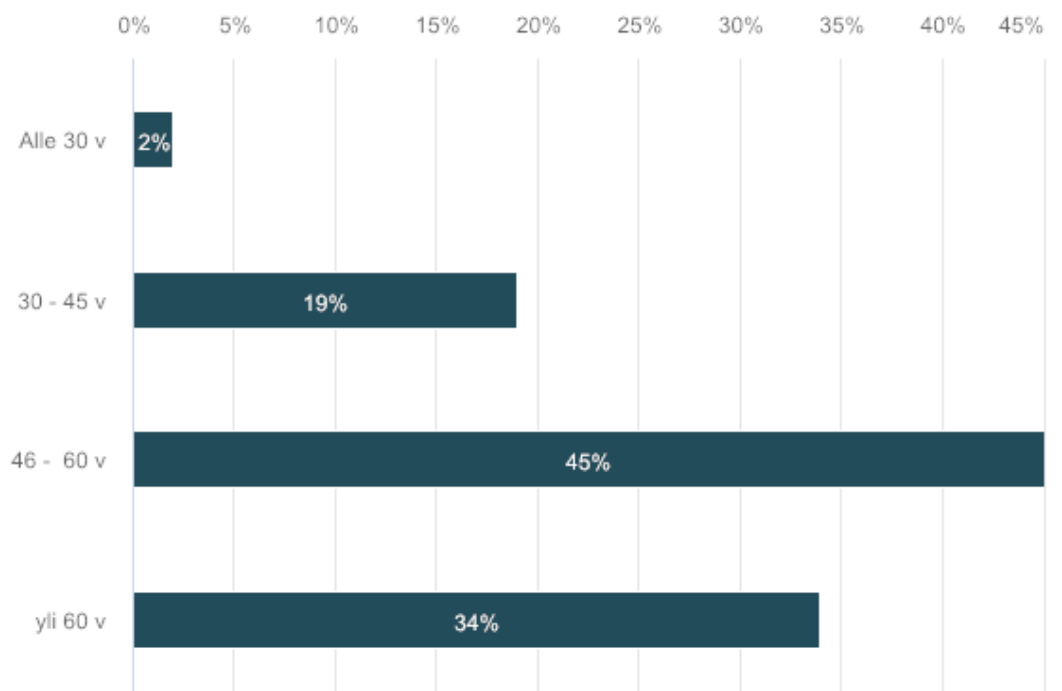
#### 4.4 Tilan päätuotantosuunta



Kuva 5. Päätuotantosuunta

Tämän kysymyksen vastaustulosta jo hieman sivuttiin kakkoskysymyksessä, selkeä enemmistö kyselyyn vastaajista on kasvitilallisia (kuva 5). Tämä on selkeästi havaittavissa myös Keski-Uudellamaalla liikuttaessa, eläintiloja ei juurikaan näe, viljapeltoja kylläkin on maisemassa melko paljon. Maaseudun rakennemuutos näkyy tälläkin alueella melko selvästi.

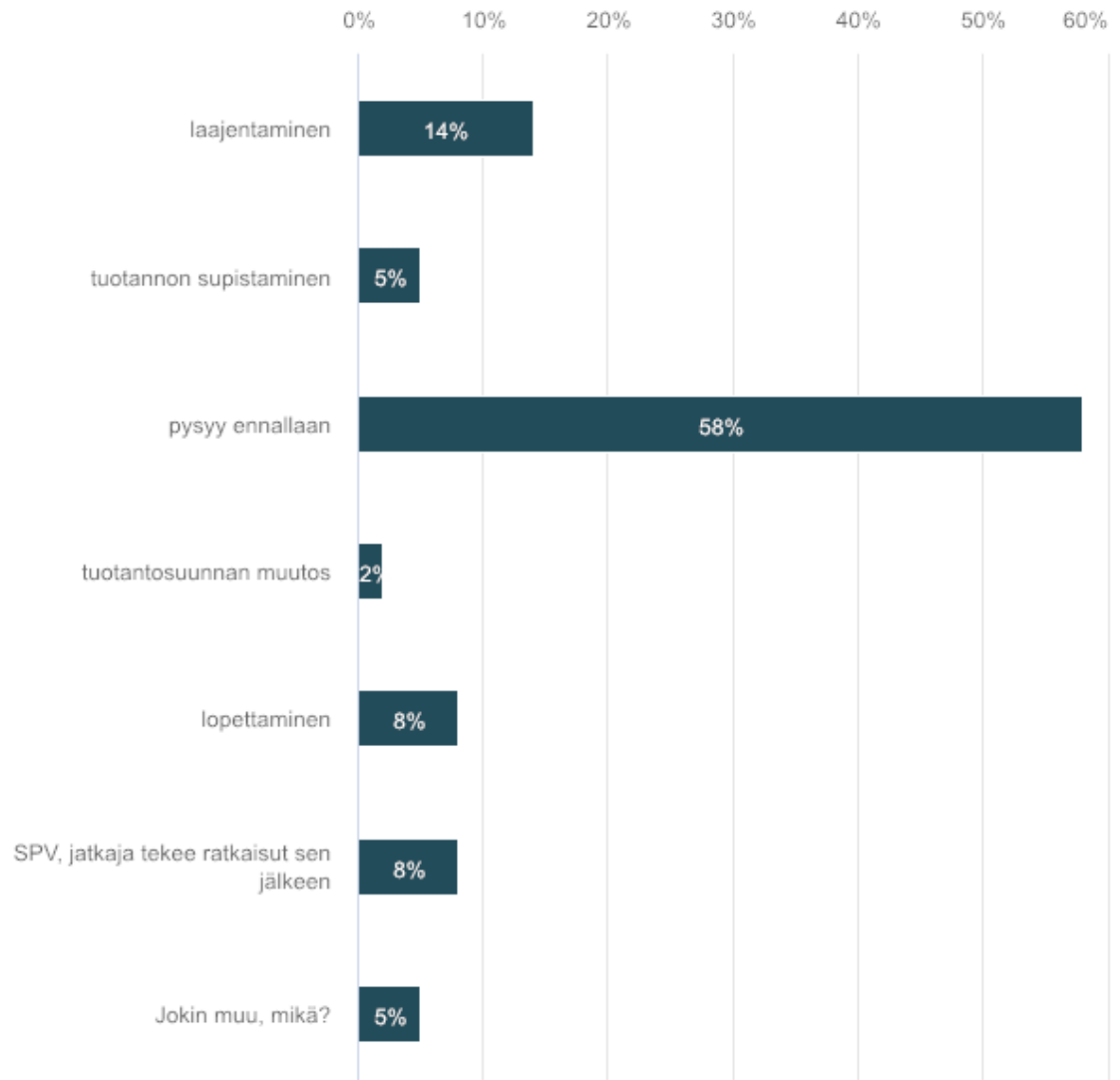
#### 4.5 Tilan ensisijaisen viljelijän ikä



Kuva 6. Ensisijaisen viljelijän ikä

Viljelijän ikää kysyttäessä valtaosa vastaajista osuu tässäkin lähelle valtakunnallista viljelijän keski-ikää. Selkeä enemmistö vastaajista oli yli 45-vuotiaita, Suomessa vuonna 2019 viljelijöiden keski-ikä oli 53 vuotta. (Luke, 2020) Kyselyyn vastaajista lähes puolet, 45 %, olivat 46–60-vuotiaita (kuva 6).

#### 4.6 Tulevaisuuden suunnitelmat seuraavan 5 vuoden sisällä

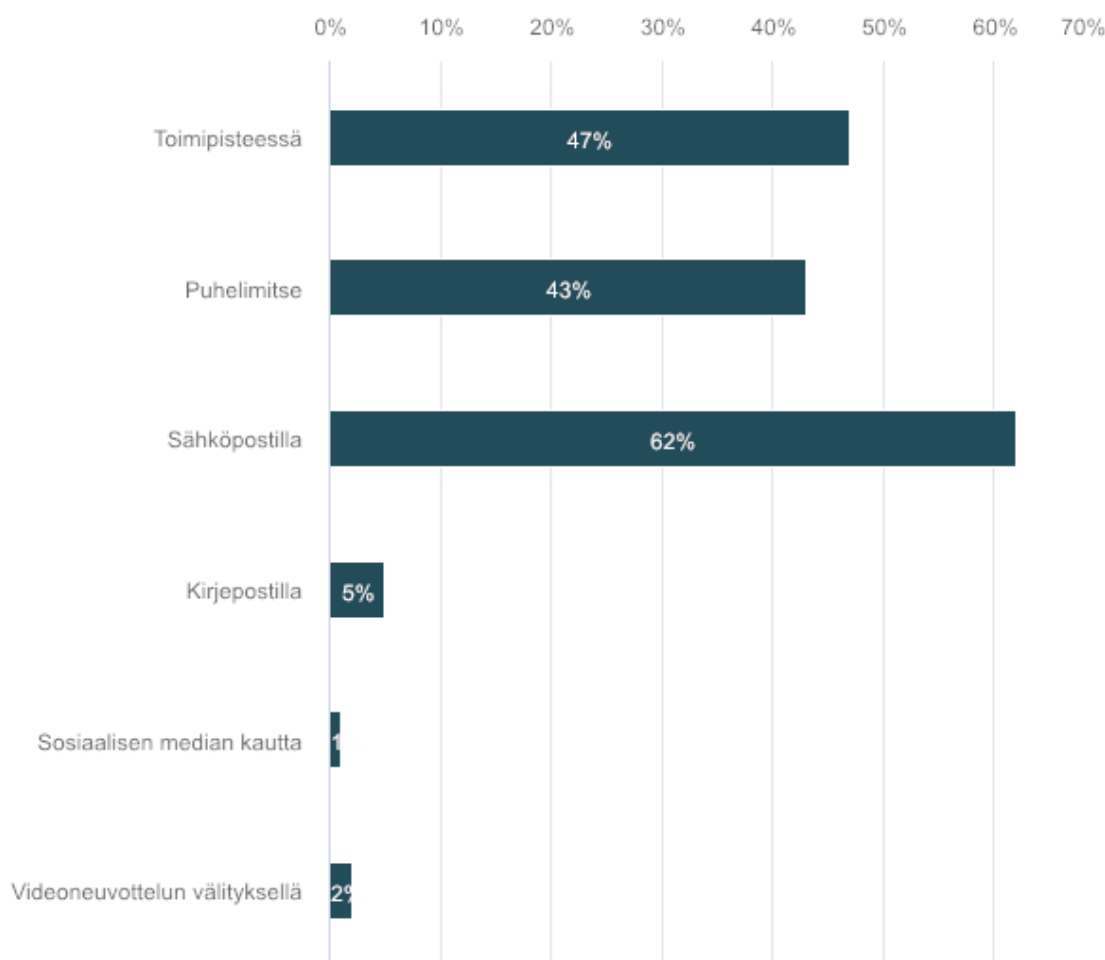


Kuva 7. Tulevaisuuden suunnitelmat 5 vuoden sisällä

Tilan tulevaisuuden suunnitelmissa oli havaittavissa ehkäpä hieman muutostavastaisuutta, 58 % vastaajista oli sitä mieltä, että seuraavan 5 vuoden aikana ei tilan toiminnassa tapahdu juuri mitään muutosta tämän hetken tilanteeseen. 14 % suunnitteli laajentavansa toimintaa, 8 % aikoi lopettaa tilanpidon, ja saman verran eli 8 % suunnitteli sukupolvenvaihdosta

tilallaan (kuva 7). Nämä vastaukset ovat luultavasti yhteydessä kyselyyn vastanneiden ikärakenteeseen. Monet vastaajista ovat jo iäkkäämpiä viljelijöitä, eivätkä välttämättä enää halua tai pysty lähteä kehittämään tai muuttamaan tilan toimintaa nykyisestä. Näin on etenkin varmasti silloin, jos tilalle ei ole olemassa tulevaisuudessa jatkajaa, mikä on myös yleistymässä oleva asia Suomessa etenkin pienemmillä tiloilla. Kysymykseen oli mahdollista myös vastata avoimeen tekstikenttään kirjoittamalla. Vastauksia tuli muutama, niissä mainittiin mm. sukupolvenvaihdos, erikoiskasvien viljelyn aloitus, sivuelinkeinon kehittäminen jne.

#### 4.7 Mieluisin asiointitapa kunnan maaseutupalveluiden kanssa

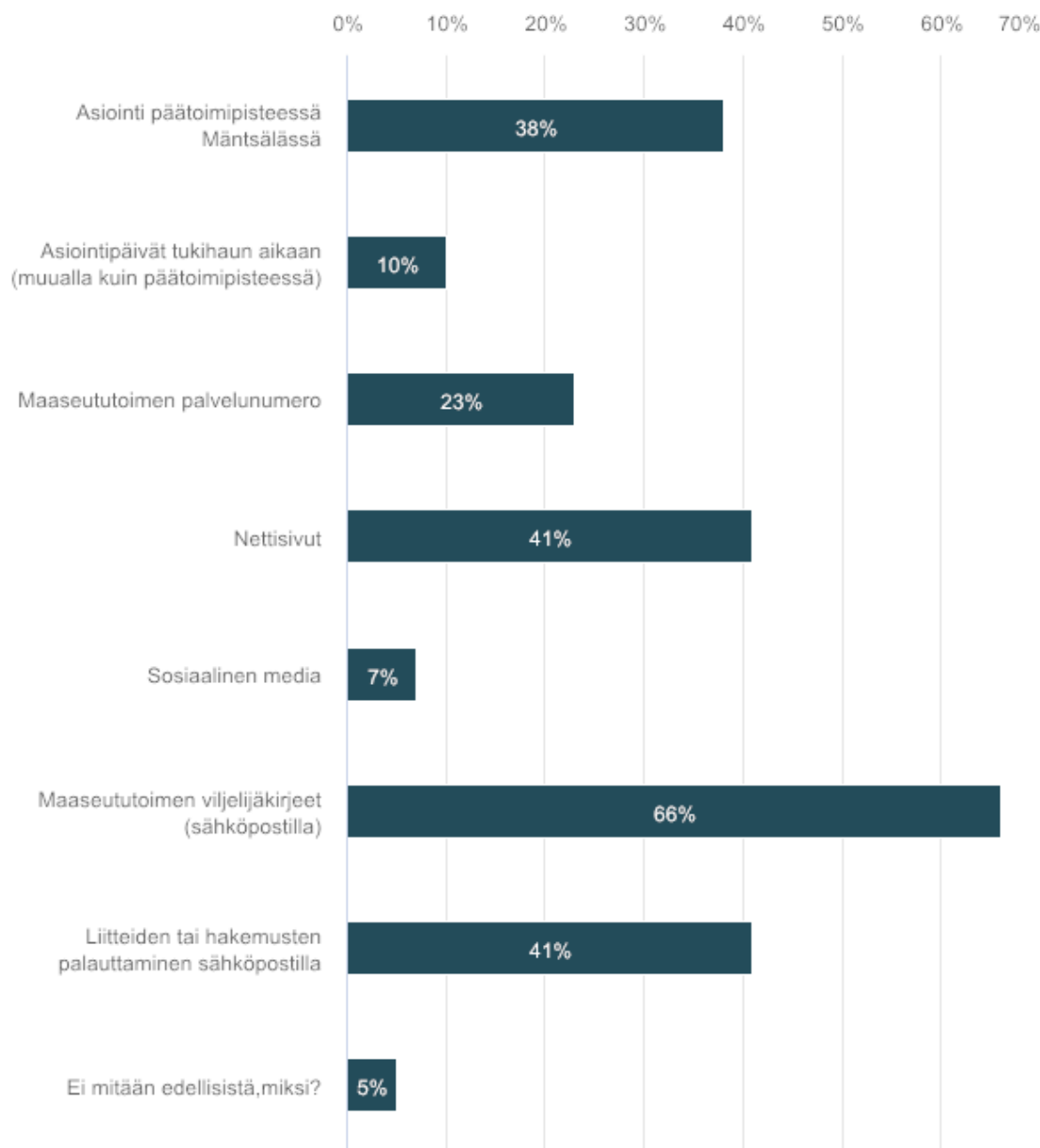


Kuva 8. Mieluisin asiointitapa kunnan maaseutupalveluiden kanssa

Seuraavaksi päästiin kysymyksiin, joissa selvitettiin varsinaisesti asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia itse Keski-Uudenmaan maaseutuhallintopalveluiden toiminnasta. Kysyttäessä miten asiakkaat mieluiten asioisivat tulevaisuudessa maaseutupalveluiden kanssa, selkeästi perinteiset ja vakiintuneet asiointimuodot saivat edelleen eniten kannatusta (kuva 8). Toimipisteessä asioimalla, puhelimitse ja sähköpostilla koetaan olevan

helpointa ja nopeinta asioida kun tarvetta on. Vastausvaihtoehtoina oli myös uudempia viestintämuotoja, eli sosiaalisen median kanavat sekä videoneuvottelumahdollisuus, esimerkiksi Skypen välityksellä. Nämä vaihtoehdot eivät kuitenkaan saaneet suurta kannatusta vastaajien keskuudessa.

#### 4.8 Maaseututoimen palveluiden käyttötavat



Kuva 9. Maaseututoimen palveluiden käyttötavat

Tiedusteltaessa mitä palveluita asiakkaat ovat hyödyntäneet viimeisen vuoden aikana ja miten, sähköiset palvelumuodot osoittautuivat suosituimmiksi tavoiksi (kuva 9). Sähköposti ja nettisivut olivat käytetyimmät palvelut, myös asiointi palvelupisteessä oli suhteellisen yleinen tapa

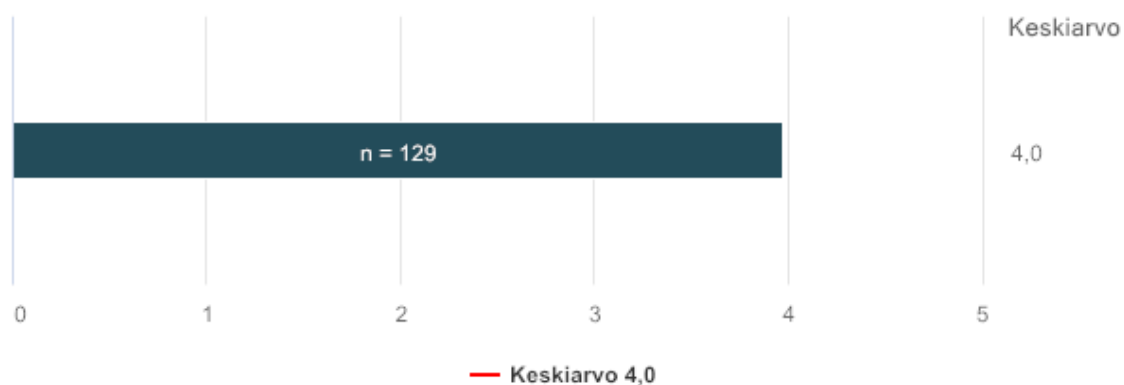


toimia. Tähän kysymykseen oli mahdollista vastata useampi eri vaihtoehto, koska oletettavaa on, että asiointia hoidetaan usealla eri tavalla. Kysymyksessä siis kysyttiin kaikkia tapoja, joilla on oltu yhteydessä, ei vain yleisintä tapaa. Myös avoin vastaus oli mahdollista. Muutama vastasi, että ei ole hyödyntänyt mitään palveluita, koska ei ole ollut tarvetta.

#### 4.9 Numeroarvioinnit

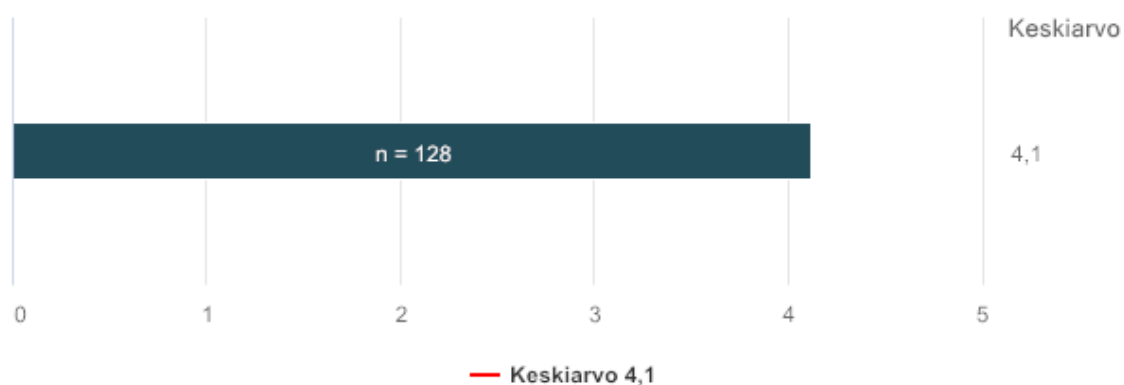
Kysymykset 9–13 olivat kysymyksiä, joilla nimenomaan pyrittiin selvittämään asiakkaiden mielipidettä maaseutuhallintopalveluiden toimivuuteen ja laatuun. Kysymyksiin vastattiin antamalla arvosana numeroasteikolla 1–5 (1=huono, 5 erinomainen). Käsittelen nämä kohdat yhtenä kokonaisuutena, vastaustaulukot on esitetty kuvissa 10–14.

Tyytyväisyys neuvonta- ja opastuspalveluista:



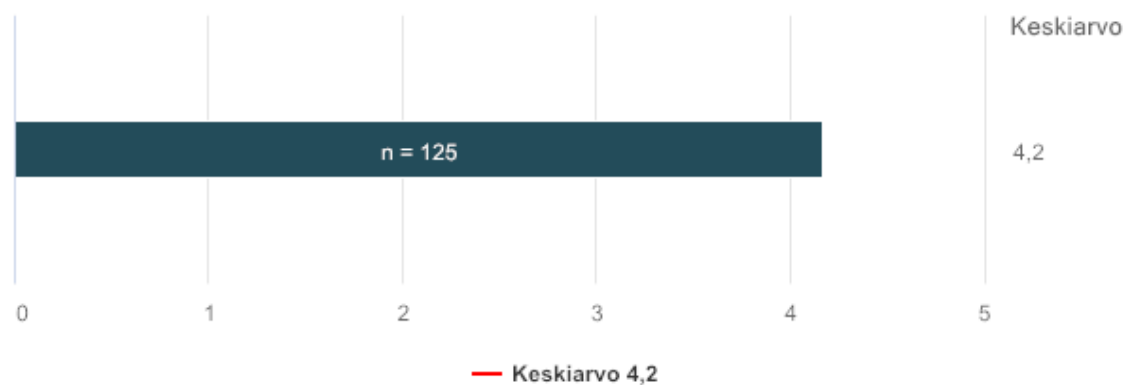
Kuva 10. Neuvonta- ja opastuspalvelut

Tyytyväisyys asiakaspalvelun laadusta:



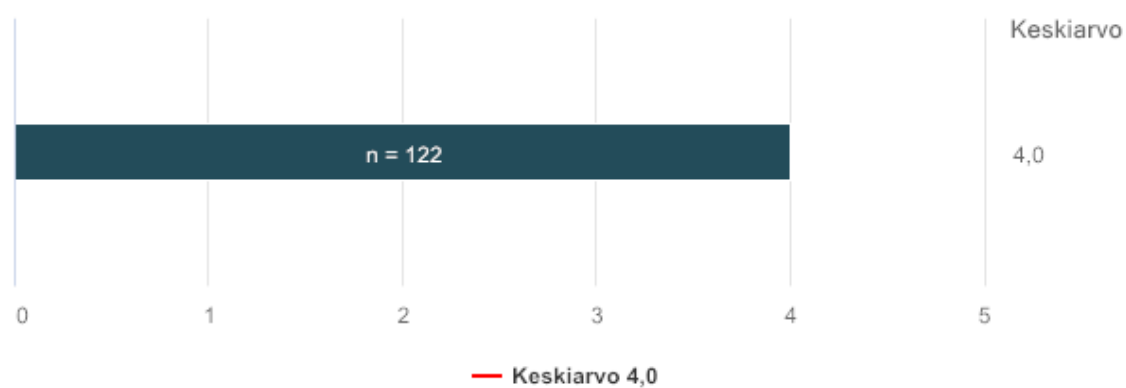
Kuva 11. Asiakaspalvelun laatu

Tyytyväisyys tukihakemusten käsittelystä:



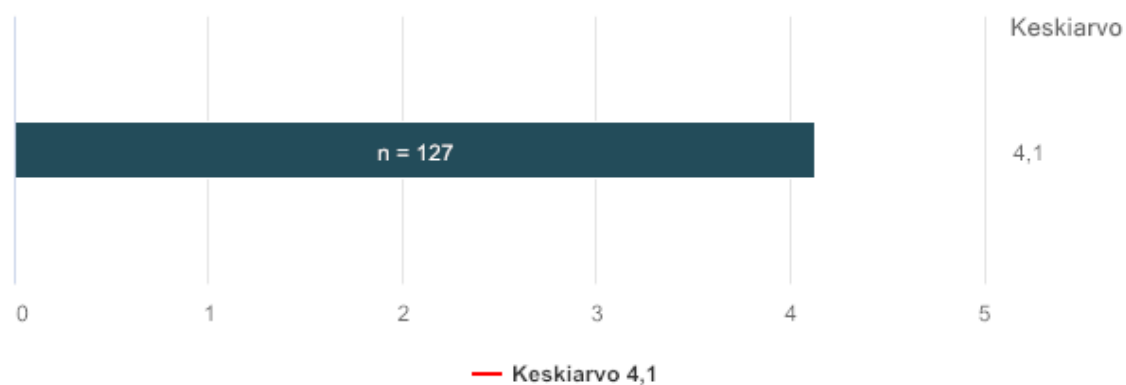
Kuva 12. Tukihakemusten käsittely

Tyytyväisyys lomakkeiden ja liitteiden palauttamisesta sähköpostilla:



Kuva 13. Lomakkeiden palauttaminen sähköpostilla

Tyytyväisyys maaseutupalveluiden viestinnästä:



Kuva 14. Maaseutupalveluiden viestintä

Kaikki vastaukset näihin kysymyksiin olivat keskiarvoltaan 4 tai hieman yli, eli voidaan päätellä asiakkaiden olevan melko tyytyväisiä tämänhetkiseen toimintaan

#### 4.10 Maaseutuhallintopalveluiden kehittäminen

Seuraava kysymys kuului ”Miten toivot maaseutuhallintopalveluiden kehittävän toimintojaan?”. Tämä kysymys oli tarkoitettu jatkoksi edeltäville arviointikysymyksille, siihen oli mahdollista vastata omin sanoin. Tässä osa annetuista kommentteista:

”Mäntsälän kunnantalolla pitäisi päästä suoraan maataloustoimistoon niin kuin ennen oli mahdollista”

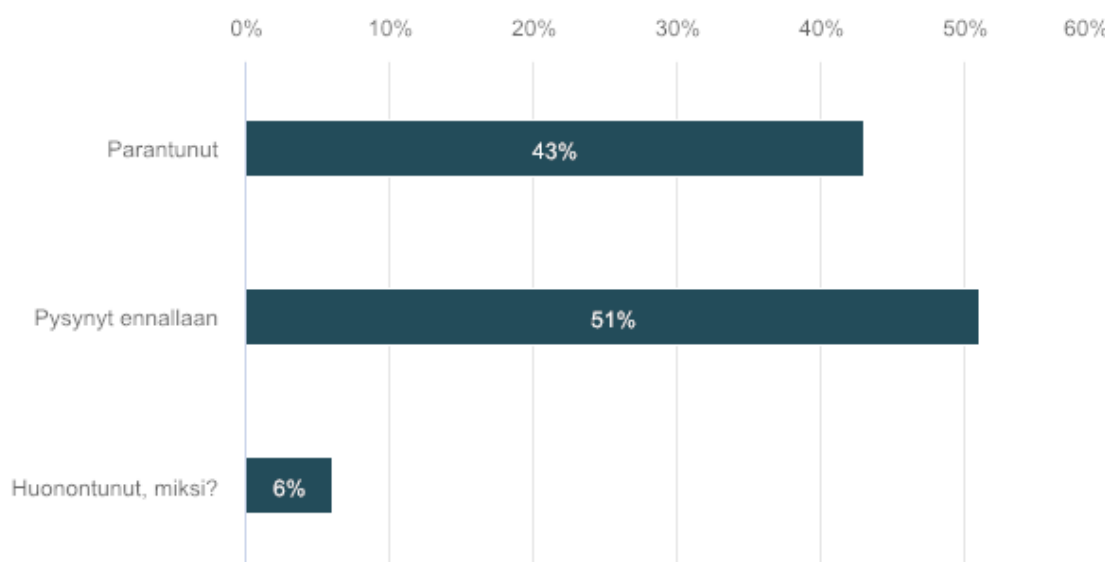
” Selkokielistä tiedotusta mahtuu aina lisää. Muistutukset eri määräajoista”

” Tiedotteet lyhyemmiksi, vaikka edes jokin kiteytys koko asiasta, ketä kiinnostaa voi lukea koko kirjelmän!”

” laajempi aukioloaika, ei sitä pääse virastoikaan käymään kun monta rau-  
taa tulessa kun viljelyllä ei tule toimeen. Onhan kaupatkin auki pidem-  
pään.”

” Infotilaisuuksiin on saatava laajemmin viljelijöitä, jotta kenenkään ei tar-  
vitsisi mennä MOT-ohjelmaan kertomaan, että ei ole neljännesvuosisataan  
ymmärtänyt tukihausta ja valvonnasta mitään.”

#### 4.11 Asiakaspalvelun muuttuminen viimeisen viiden vuoden aikana



Kuva 15. Asiakaspalvelun muuttuminen viiden vuoden aikana

Kysymyksessä 15 haluttiin saada mielipiteitä siitä mihin suuntaan asiakaspalvelu on yleisellä tasolla muuttunut viimeisen 5 vuoden aikana. Puolet vastaajista koki, että palveluiden taso on pysynyt samanlaisena kuin aiemminkin, ja hieman alle puolet koki palvelutason parantuneen (kuva 15). 6 % vastaajista koki, että huonompaan suuntaan on menty. Kysymykseen oli mahdollista antaa sanallinen kommentti, tässä muutamia avoimia vastauksia:

” Joutuu asioimaan Mäntsälässä asti”

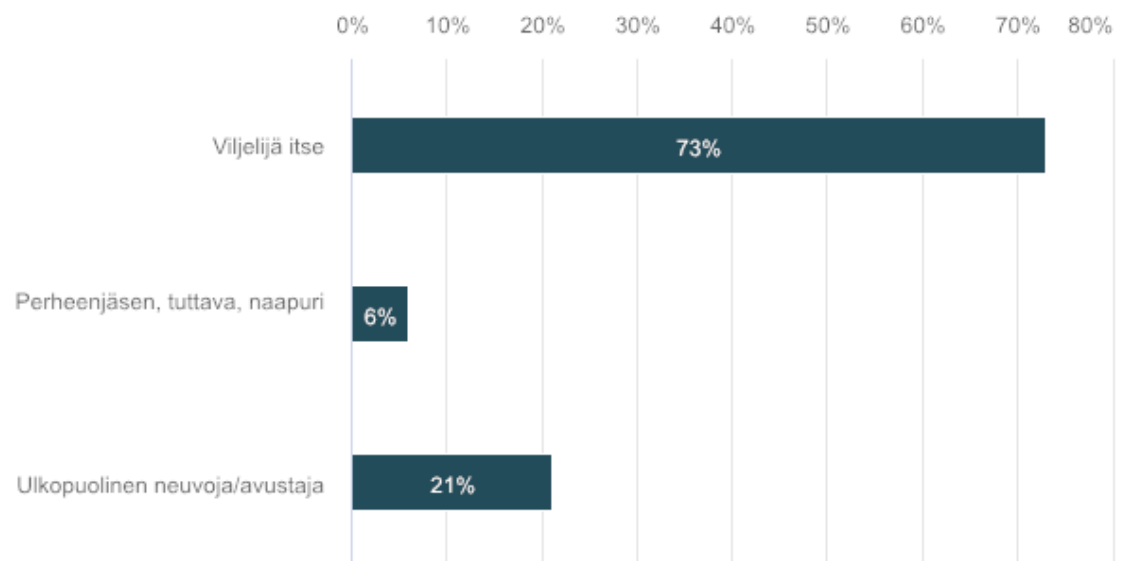
” etäisyys kasvanut”

” toimipiste kaukana”

” Hyvinkään toimisto lakkautettiin”

Selkeästi on siis havaittavissa, että palvelupisteiden lakkauttaminen muista kunnista ja toimintojen keskittäminen Mäntsälään aiheuttaa pidemmältä olevien viljelijöiden keskuudessa negatiivista palautetta, mutta suurimmaksi osaksi palvelutason koetaan olevan hyvällä, ellei jopa paremmalla tasolla kuin aiemmin.

#### 4.12 Vipu-palvelun käyttäjä tilalla

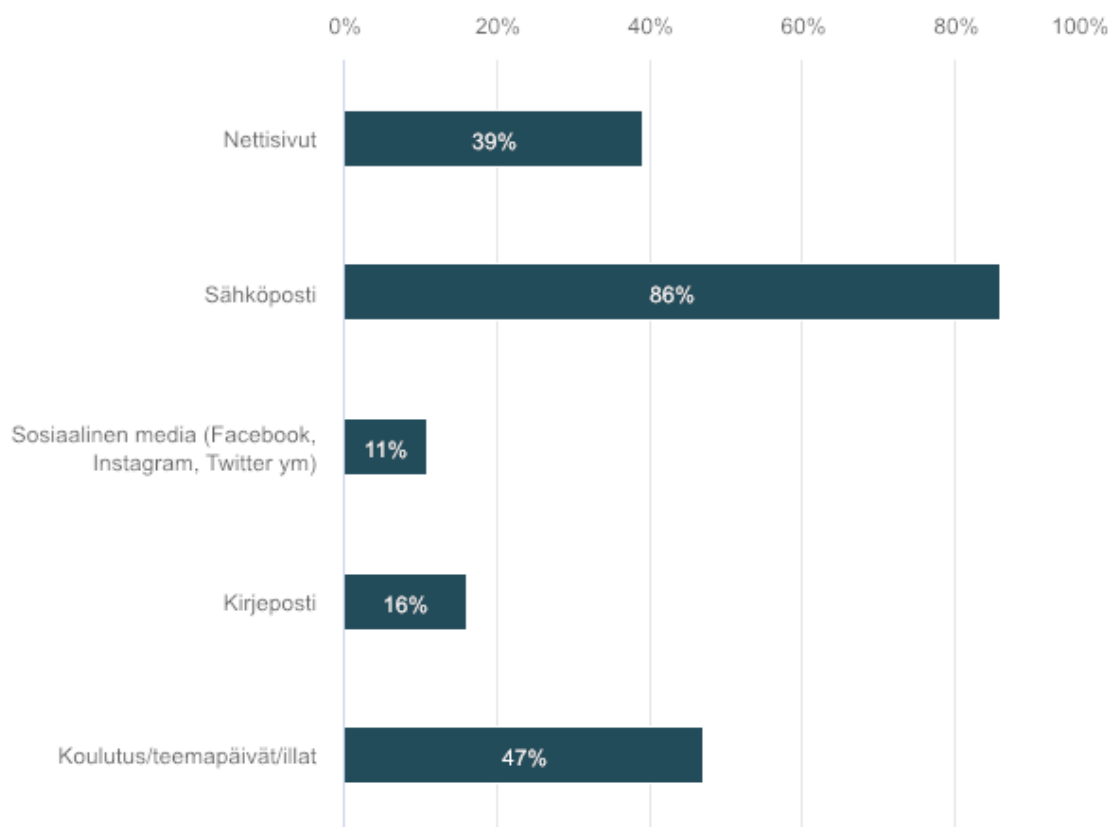


Kuva 16. Vipu-palvelun käyttäjä tilalla

Vipu-palvelun käytöstä kysyttiin seuraavaksi. Vipu on internetpohjainen verkkoasiointipalvelu, jossa viljelijät voivat mm. tehdä sähköisen tukihakemuksen ja tarkastella tilansa tuki- ja karttatietoja. Vipu on Ruokaviraston ylläpitämä palvelu. Kyselyyn vastanneista suurin osa, eli 73 % hoiti Vipu-palvelussa asioinnin itsenäisesti. 21 % vastaajista kertoi, että asioinnin hoitaa ulkopuolinen neuvoja tai avustaja (kuva 16). Ulkopuolisen avun käyttö tukihakemuksien kanssa on osalle viljelijöistä miellyttävämpi tapa hoitaa

monesti hankalalle tuntuva tukihaku. Ulkopuolisen neuvojan käyttöä puoltaa sekin asia, että he ovat perehtyneet tarkoin tukihakuun ja siihen liittyviin muutoksiin, joita usein tulee lähes vuosittain. Neuvojapalveluita tarjoavat mm. Pro Agria, ja myös osa viljelijöistä hankkii osan tuloistaan osaikaisena tukineuvojana/avustajana toimiessaan.

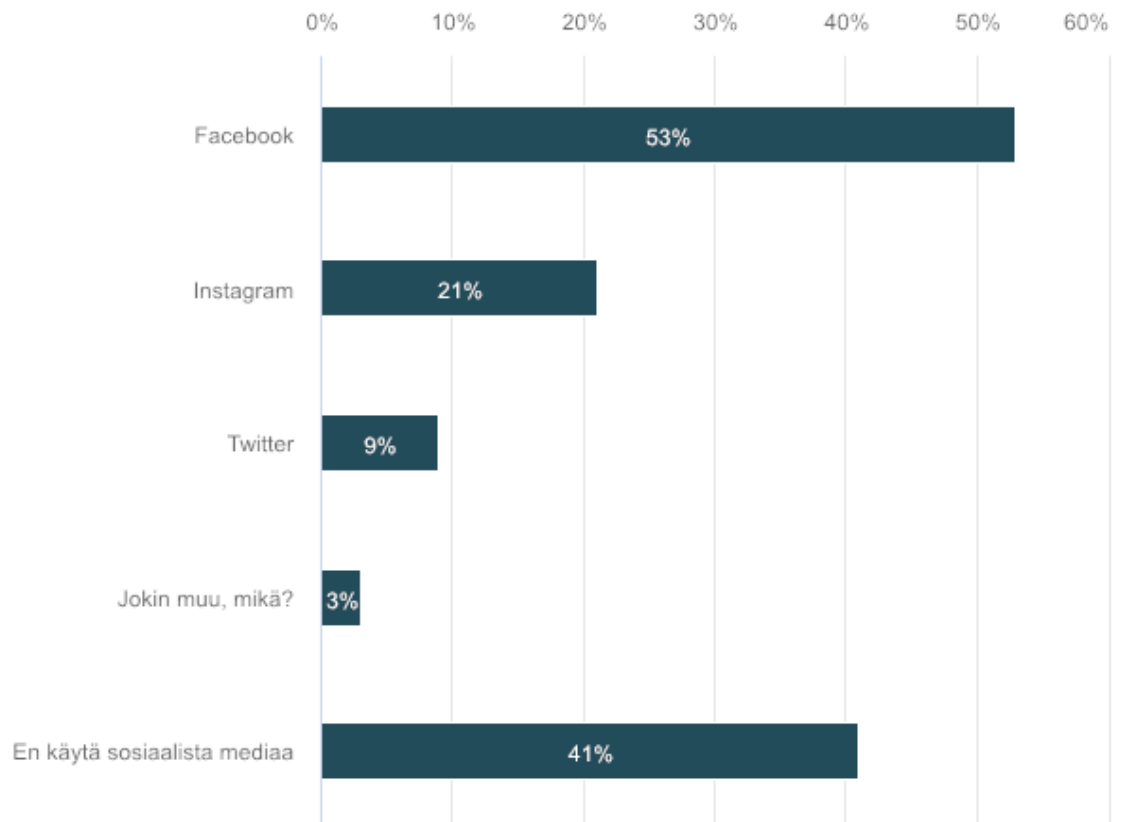
#### 4.13 Tiedonvälityskanavat



Kuva 17. Tiedonvälityskanavat

Asioiden tiedotus on monissa yhteyksissä eräänlainen pullonkaula, viesti ei ehkä mene kaikille perille syystä tai toisesta, tai sitten jostain syystä syntyy tietokatkoja. Tässä kysymyksessä haluttiin saada selville mitä tiedotuskanavia pitkin Keski-Uudenmaan maaseutuhallintopalveluiden asiakkaat haluaisivat saada tietoja palveluihin, tukihakuun ym. liittyen. Sähköinen viestintä koettiin selkeästi mieluisimmaksi tavaksi vastaanottaa ja saada uusia tietoja, suurin osa koki sähköpostin parhaana keinona tavoittaa. Mutta myös viljelijäkoulutukset/illat, joissa kokoontutaan porukalla kuulemaan asioista, saivat melko hyvin kannatusta (kuva 17). Näissä tilaisuuksissa on eräänlaisena etuna se, että asioista voidaan keskustella porukalla, ja jos tulee kysyttävää, niin vastauksen saa yleensä saman tien. Toki myös sosiaalinen kanssakäyminen ja ammattikollegoiden tapaaminen on varmasti yksi syy, miksi viljelijäiltoihin halutaan osallistua.

#### 4.14 Sosiaalisen median käyttö



Kuva 18. Sosiaalisen median käyttö

Sosiaalisen median käyttö nykypäivän tiedotuksessa on yleistynyt paljon, vaikka tässä kyselyssä se ei suurta suosiota vielä tiedotuskanavana saanutkaan. Kysyttäessä sosiaalisen median eri kanavien käytöstä, 41 % kyselyyn vastanneista kertoi, että ei käytä mitään sosiaalisen median palveluita. Facebook oli selkeästi suosituin somekanava niiden keskuudessa, jotka somea käyttivät. Myös Instagram oli suhteellisen yleisesti käytetty palvelu, viestipalvelu Twitter sai myös jonkin verran kannatusta (kuva 18). Avoi-  
meen tekstikenttään oli mainittu myös WhatsApp sekä LinkedIn. Viestinvälitykseen juuri yleisimmin käytetty Facebook lieneekin tällä hetkellä se paras somekanava, ainakin tämän kyselyn vastausten perusteella.

#### 4.15 Nimiehdotuksia

Työn toimeksiantajan virallinen nimi ”Keski-Uudenmaan maaseutuhallintopalvelut” on suhteellisen pitkä ja ehkä hieman vaikea muistaa. Tässä kysymyksessä haluttiin kysyä asiakaskunnalta nimiehdotuksia uuden sujuvamman ja lyhyemmän nimen luomiseen. Kysymys oli kyselyssä esitetty seuraavalla tavalla:

"Nykyinen nimemme "Keski-Uudenmaan maaseutuhallintopalvelut" kaipaisi päivitystä. Ehdota millä lyhyemmällä/sujuvammalla nimellä haluaisit jatkossa kutsua meitä?" Tässä muutamia ehdotuksia mitä vastaajat olivat antaneet:

" Keski-Uudenmaan maataloushallinto"

" Maaseutupalvelu"

" KUM = KESKI-UUDENMAAN MAATALOUS"

" K-U Maaseutupalvelu"

" KEUn Maha"

" Keski-Uudenmaan maaseutuhallinto. Pitäähän nimestä kuitenkin selvittää mikä alue ja mitä teette."

#### 4.16 Avoin palaute

Viimeisenä kohtana kyselyssä oli vapaa sana, palautetta sai antaa mistään vaan aiheeseen liittyvästä. Seuraavanlaisia kommentteja saatiin:

"Vrt. aiemmat kommentit Mäntsälän kunnantalolla asiain hankaloittamisesta. Kulkemisen rajoittaminen on merkittävästi heikentänyt palvelua."

"Sopivan mittainen kysely"

"Ylemmälle taholle terveiset kartoista: olisi nykyaikaista että VIPU-kartoissa olisi Gps-ominaisuus! Olisi helppo merkitä lohkoja kun voisi käyttää Maanmittauslaitoksen tms koordinaatteja. Miksei tämä onnistu?"

"Kommentti kyselystä; 16. Vipu-asiointia meillä hoitaa sekä viljelijä, että neuvoja"

"Luojan kiitos että palvelu on parantunut, aiempi taso jos olis ei jaksaisi enään elää!"

".:)"

"Vanha kunnon lohkoavio- piirrokset on unohdettu. Moni ymmärtää asian kun sen näkee kuvana. Tarkoitan että myös näitä eu-sääntäjä voisi kuvata lohkoavioilla. Kun teet näin, siitä seuraa joko tätä tai tätä. Ymmärrättekö. Nyt pitää itse hahmottaa miten kauan voi pitää nurmea, ennenkuin muuttuu pysyväksi nurmeksi, ja paljon muuta seurannaisvaikutus päätöstä joudut tekemään. Varsinkin luomu puolella. Mieltikää."

"Hommat toimineet hyvin."

"Kyselkää tutkimustietoja työikäisiltä..."

"Tukihaun paperiohjeen puuttuminen on haitta. Ei näe netit silloin toimi kun pitäisi eikä kännykästä helposti näe kaikkia asiaan liittyviä kohtia. Muutoksien tiedotus pitää olla selkesti esillä."

"Maalaisjärkeä pikkuasioihin. Selvitys, onko jokin asia EU:n vai Suomen hallinnon päättämä."

"hyviä yhteyksiä"

"En keksi mitään"

"EU ja ylempi maataloushallinto aiheuttavat, ettei lopullista tietoa voida levittää vaan odotellaan päätöksiä. Kiire yleensä pukkaa viljelijän harmiksi."

"Toiminta hyvää"

”Muilta kiireiltäni en ole ehtinyt kovin paljon pakollisten kuvioden jälkeen maaseutu palveluita käyttää ja tilaani kehittää, mutta toivottavasti melko pian jatkossa olisi siihen mahdollisuus”

” Kysymykset oli selkeitä.”

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Toteuttamani kyselyn tulokset ja vastaukset olivat suurin piirtein sellaisia, joita ennakkoon osasin odottaa saavani. Etenkin yleiset kysymykset, tilakoko, tuotantosuunta, viljelijöiden ikärakenne ym. vastaavat hyvin valtakunnallisia keskiarvoja, niiden osalta siis ei Keski-Uudellamaalla poiketa suuresti muusta maasta. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien vastausten perusteella voidaan päätellä, että Keski-Uudenmaan maaseutuhallintopalveluiden toimintaan ollaan viljelijöiden, eli asiakkaiden, keskuudessa pääpiirteittäin tyytyväisiä. Toimintojen keskittäminen pääasiassa yhteen toimistoon ja kuntaan aiheutti jonkin verran negatiivista palautetta, etenkin niiltä, jotka asuvat kauempana ja haluaisivat tai olisi tarvetta asioida paikan päällä.

Kysely pyrittiin laatimaan riittävän lyhyeksi niin että siihen vastaaminen olisi nopeaa, jotta mahdollisimman moni viitsisi antaa oman palautteensa ja vastauksensa. Vastausprosentti jäi n. 16 % tasolle, mutta toimeksiantaja oli tyytyväinen tähän vastausmäärään, ja koki saavansa vastauksista sellaista palautetta ja tietoa, jonka avulla he pystyvät toimintaansa edelleen kehittämään parempaan suuntaan. Selkeä toive asiakaskunnalta oli se, että asioista tiedottamisen tulisi olla mahdollisimman selkeää ja helposti ymmärrettävää.

Tulevaisuudessa sähköisten palveluiden ja etäyhteyksien käyttö tulee varmasti lisääntymään entistä enemmän, näiden kanavien kehittämiseen kannattaa siis panostaa. Helppokäyttöisyys ja yksinkertaisuus ovat varmasti parhaat keinot siihen, että ihmiset saadaan tottumaan ja käyttämään sähköistä asiointia, osa ihmisistä kuitenkin vierastaa tätä asiointitapaa, ja pitää sitä vaikeana. Kuten kyselystä kävi ilmi, iso osa ihmisistä haluaa ja toivoo edelleen henkilökohtaista asiointimahdollisuutta kasvotusten, joten tämä perinteinen asiakaspalvelumalli täytyy huomioida myös tulevaisuuden toimintamalleja kehitettäessä.



## LÄHTEET

Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa 210/2010. Haettu 20.5.2020 osoitteesta

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100210>

Luke. (2020). Uutinen. Haettu 15.4.2020 osoitteesta

<https://www.luke.fi/uutinen/maatilojen-maara-vahenee-yha-suuria-tiloja-aiempaa-enemman/>

Maa- ja metsätalousministeriö. (n.d.). EU: suorat tuet. Haettu 23.5.2020 osoitteesta

<https://mmm.fi/eu-n-suorat-tuet>

Maa- ja metsätalousministeriö. (n.d.) Kansalliset maataloustuet. Haettu 23.5.2020 osoitteesta

<https://mmm.fi/kansalliset-maataloustuet>

Maa- ja metsätalousministeriö. (n.d.) Tukialueet. Haettu 29.5.2020 osoitteesta

<https://mmm.fi/tuotantosidonnainen-tuki>

Mäntsälä. (2020). Tiedote. Haettu 21.5.2020 osoitteesta

<https://www.mantsala.fi/maaseutupalvelut>

Ruokavirasto. (2019). Haettu 21.5.2020 osoitteesta

<https://www.ruokavirasto.fi/tietoa-meista/mika-on-ruokavirasto/>

