



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tanja Pyykkö

Sastamalan yhteistoiminta-alueen maaseutuhallinnon asiakaspalvelun kehittäminen

Opinnäytetyö

Syksy 2022

Agrologi (ylempi AMK), Ruokaketjun kehittäminen



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Agrologi (ylempi AMK), Ruokaketjun kehittäminen

Tekijä: Tanja Pyykkö

Työn nimi: Sastamalan yhteistoiminta-alueen maaseutuhallinnon asiakaspalvelun kehittäminen

Ohjaajat: Jyrki Rajakorpi ja Risto Lauhanen

Vuosi:2022

Sivumäärä: 40

Liitteiden lukumäärä: 4

Sastamalan yhteistoiminta-alueen maaseutuhallinnossa on viime vuosina tapahtunut paljon henkilöstömuutoksia eläköitymisien vuoksi. Maaseututoimistossa haluttiin selvittää viljelijöiden tyytyväisyyttä asiakaspalveluun kyselyn avulla. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakaspalvelun mahdolliset kehittämiskohteet. Opinnäytetyön tilaajana oli Sastamalan kaupungin maaseututoimisto ja työn tarkoituksena on toimia työelämän kehittämistehtävänä.

Kysely asiakastyytyväisyydestä toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Jatkotutkimuksena haastateltiin Pirkanmaan alueella toimivien yhteistoiminta-alueiden päälliköitä erilaisten työtapojen vaikutuksesta asiakastyytyväisyyteen. Haastateltavia päälliköitä oli 4.

Kyselyyn vastasi 178 viljelijää, vastausprosentti oli 18,9 %. Kyselyn ja haastattelujen tuloksista selvisi, että viljelijät ovat hyvin tyytyväisiä maaseutupalveluiden toimintaan. Toimipisteiden ja palveluiden säilyminen omalla alueella oli viljelijöiden suurin huolen aihe. Uuden CAP-ohjelmakauden alkaessa tiedottaminen, hyvä tavoitettavuus ja henkilökohtainen palvelu tulevat olemaan tärkeä osa maaseututoimiston palveluja.

¹ Asiasanat: Sastamalan yta, maataloustuet, asiakastyytyväisyys, maanviljelijät

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Master of Natural Resources, Food Chain Development

Author: Tanja Pyykkö

Title of thesis: Developing the customer service of rural administration in the local government collaboration area of Sastamala

Supervisor(s): Jyrki Rajakorpi and Risto Lauhanen

Year:2022

Number of pages: 40

Number of appendices: 4

In the previous years there has been a lot of personnel changes due to the retirement within the rural administration of Sastamala collaboration area. The rural office wanted to find out farmers' satisfaction with customer service through a survey. The objective of the thesis was to clarify possible targets for development in customer service. The thesis was commissioned by Sastamala rural office.

The customer satisfaction survey was executed by Webropol program. Interviews were conducted as further research. The objective was to study how different work methods affect customer satisfaction by interviewing four leaders of collaboration areas in Pirkanmaa region.

The survey was responded by 178 farmers and the response rate was 18,9 %. The results of the survey and the interviews showed great satisfaction with the services of the rural office. Farmers' major concern was the permanence of local rural offices. Informing, good reachability and personal service are going to be an important part of the services during the new CAP period.

¹ Keywords: Sastamala collaboration area, agricultural subsidies, customer satisfaction, farmers

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	6
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	8
1 JOHDANTO	9
1.1 Maaseutuhallinto asiakaspalvelijana	9
1.2 Opinnäytetyön tavoite.....	9
2 SASTAMALAN YHTEISTOIMINTA-ALUE	11
2.1 Sastamalan yhteistoiminta-alueen muodostuminen	11
2.2 Toimintaympäristön muutokset.....	12
3 UUSI OHJELMAKAUSI CAP 27	13
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY	16
4.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen	16
4.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset	16
4.2.1 Maatalousyrityksen tiedot.....	16
4.2.2 Maataloustukihakemukset.....	20
4.2.3 Asiointi maaseututoimistossa.....	21
4.2.4 Maaseututoimiston sijainti ja suoritettut katselmukset.....	23
4.2.5 Maaseututoimiston palvelun laatu	25
4.2.6 Tulevaisuuden toiveita ja odotuksia	30
4.3 Yhteenveto asiakastyytyväisyyskyselystä	32
5 HAASTATTELUT PIRKANMAAN ALUEELLA TOIMIVILLE YTA:LLE.....	33
5.1 Oriveden maaseutuhallinnon yta	33
5.2 Maaseutuhallinnon Keuruun yta	33
5.3 Lempäälän maaseutuhallinnon yta.....	34
5.4 Sastamalan maaseutuhallinnon yta.....	35
5.5 Yhteenveto yhteistoiminta-alueiden haastatteluista.....	35
6 POHDINTA.....	37

LÄHTEET	38
LIITTEET	40

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo

Kuvio 1. Viljelijöiden päätoimisuus.....	17
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden viljelijöiden maatalousyrityksien jakautuminen peltopinta- alan mukaan.	17
Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden viljelijöiden ikäjakauma.	18
Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden viljelijöiden jakaantuminen yta:lla.	18
Kuvio 5. Esitetään kyselyyn vastanneiden viljelijöiden päätuotantosuunta.	19
Kuvio 6. Sukupolvenvaihdos tulevaisuudessa.	20
Kuvio 7. Päätukihakemuksen täyttäjät.	21
Kuvio 8. Maaseututoimistossa paikan päällä tapahtuva asiointi.	21
Kuvio 9. Asiointitiheys maaseutuviranomaisen kanssa puhelimitse/sähköpostitse.	22
Kuvio 10. Mieluisin asiointitapa maaseutuviranomaisen kanssa.....	23
Kuvio 11. Maaseututoimiston sijainnin tärkeys omassa kunnassa.....	23
Kuvio 12. Asiointimatka maaseutupalveluiden toimipisteeseen, jonka olen valmis kulkemaan saadakseni henkilökohtaista palvelua.	24
Kuvio 13. Maaseutuviranomaisen suorittamat katselmuksat.	25
Kuvio 14. Tyytyväisyysprosentti maaseutuviranomaisen suorittamiin katselmuksiin tilalla. ...	25
Kuvio 15. Henkilöstön palveluasenne.	26
Kuvio 16. Henkilöstön tavoitettavuus.	26
Kuvio 17. Palvelun nopeus.	27
Kuvio 18. Palvelun ammattitaitoisuus.	27
Kuvio 19. Vastaukset maataloustukia koskeviin kysymyksiin.	28

Kuvio 20. Maaseututoimiston tiedotuksen tehokkuus ja oikea-aikaisuus.....	28
Kuvio 21. Henkilökohtaisen palvelun tärkeys.....	29
Kuvio 22. Asiakaspalvelun kokonaisarvosana.	29
Kuvio 23. Viljelijöiden arvio koulutuksien tärkeydestä.....	30
Kuvio 24. Eri koulutusvaihtoehtojen mahdollisuudet.....	31
Kuvio 25. Viljelijöille mieluisin sosiaalisen median sovellus.	31
Taulukko 1. Pinta-alatukihakemustilojen määrä (Neuvottelu maaseutuhallinnon mukaisten palveluiden yhteistoiminnasta, 2010).....	11
Taulukko 2. Sastamalan yta:n tilamäärät ja tuotantosuunnat 2015–2021 (Ruokavirasto, 2022).....	12

Käytetyt termit ja lyhenteet

ELY-keskus	Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. ELY-keskukset hoitavat valtionhallinnon alueellisia toimeenpano- ja kehittämistehtäviä Suomessa.
MTK	Maa- ja metsätaloustuottajain keskusliitto. MTK on ammatti- ja etujärjestö maanviljelijöille, metsänomistajille ja maaseutuyrittäjille.
YTA	Yhteistoiminta-alue. Kuntien/kaupunkien muodostama yhteistoiminta-alue, jolla toimii vähintään 800 aktiiviviljelijää.

1 JOHDANTO

1.1 Maaseutuhallinto asiakaspalvelijana

Maaseutuhallinto on suurten muutosten kynnyksellä. Maaseutuhallinnon rooli muuttuvassa toimintaympäristössä tulee muuttumaan neuvonnallisempaan suuntaan, jotta yhdenvertainen palvelu saadaan toteutettua kaikille viljelijöille. Kuntien maaseutuviranomaiset ovat lähimpänä viljelijöitä ja heidän paikallistuntemuksellaan ja yhteistyöllään viljelijöiden kanssa tulevistakin haasteista selvittää.

Euroopan Unionin (EU) uusi ohjelmakausi Cap 27 kolkuttelee ovella ja tuo tullessaan uudet tukiehdot, uusia tukimuotoja ja päivityksiä jo olemassa oleviin tukiin. Euroopan unionin maatalouspolitiikassa ilmasto- ja ympäristövaikuttavuus on suuressa roolissa ja maataloustukia ohjataan nuorille viljelijöille ja maatalousyrittäjien kehittämiseen. Uusia, nuoria viljelijöitä tarvitaan jatkossa turvaamaan maataloustuotannon jatkuvuus tilanpidosta luopuvien tilalle (Maa- ja metsätalousministeriö (MMM), 2021). Tilanpidon aloittamiseen vaikuttavat kannattavuus, rahoituksen saaminen sekä tuotantoteknologian kehittyminen.

Ikääntyneempään viljelijäkuntaan kuuluu paljon viljelijöitä, joilla tulee olemaan haasteita uusien sähköisten järjestelmien kanssa. Älypuhelimet, pankkitunnuksilla tunnistautuminen tai sähköpostin käyttö on suurelle osalle vielä melko vierasta. Kaikkien asiakkaiden palvelutarpeiden kartoittaminen ja haasteisiin vastaaminen tulee olemaan haastavaa maaseutuhallinnolle. Asiakastytyväisyyskyselyt ja yhteistyötä kehittävät toimet, joilla viljelijöiden ja hallinnon keskinäistä yhteydenpitoa voidaan parantaa tulevat olemaan tärkeässä roolissa palveluiden siirtyessä kokonaan sähköiseen muotoon.

1.2 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tilaajana oli Sastamalan kaupungin maaseututoimisto. Maaseututoimiston henkilökunnassa ja toimitiloissa on tapahtunut paljon muutoksia viimeisimmän viiden vuoden sisällä ja edellisestä asiakastytyväisyyskyselystä on kulunut jo aikaa.

Asiakastyytyväisyyskyselyllä haluttiin selvittää, onko asiakaspalvelun laatu säilynyt hyvänä ja nouseeko kyselystä esiin joitain kehityskohteita. Opinnäytetyölle oli tarve.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää maaseutuhallinnon palvelukokonaisuuden tilaa viljelijöiden näkökulmasta Sastamalan yhteistoiminta-alueella. Tavoitteena oli selvittää mahdolliset kehittämiskohteet, etsiä uusia toimintatapoja ja löytää ne palveluominaisuudet, jotka ovat asiakkaille tärkeimpiä. Opinnäytetyön alkuperäinen tavoite oli asiakastyytyväisyyskyselystä nousseiden epäkohtien korjaaminen ja sen jälkeen viljelijähaastattelut, kuinka epäkohtien korjaamisessa on onnistuttu. Asiakastyytyväisyyskyselyn valmistumisen jälkeen selvisi, että alkuperäinen tavoite ei tule onnistumaan. Asiakastyytyväisyyskyselystä ei noussut sellaisia epäkohtia, joita korjaamalla asiakaspalvelun laatua olisi saatu merkittävästi parannettua. Opinnäytetyön jatkotutkimus täytyi miettiä uudelleen. Päädyttiin haastattelemaan samassa maakunnassa (Pirkanmaa) toimivien yhteistoiminta-alueiden (yta) päälliköitä. Haastatteluiden tuloksista vertailtiin erilaisten toimintatapojen vaikutusta asiakastyytyväsyyteen.

2 SASTAMALAN YHTEISTOIMINTA-ALUE

Lain maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa (30.3.2010/210, 4 §) mukaan kunnan on muodostettava maaseutuhallinnon tehtävien hoitamiseksi kokonaisuus, jonka alueella toimii vähintään 800 maatalouden tukihakemuksen tehnyttä maatalousyrittäjää. Jos kunnassa ei ole lain vaatimaa määrää tukihakemuksen jättäviä viljelijöitä, sen on liityttävä vaatimukset täyttävään yhteistoiminta-alueeseen tai muodostettava tarkoituksenmukaisen välimatkan päässä sijaitsevan kunnan kanssa yhteistoiminta-alue.

Kunnan alueella maaseutuhallinto on järjestettävä siten, että tehtäviä hoitaa yhteisen johdon alaisuudessa vähintään viisi viranhaltijaa tai toimihenkilöä, joista yksi päätoimisesti hoitaa maaseutuhallinnon tehtäviä ja johtaa tehtäviä hoitavaa yksikköä (Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa 30.3.2010/210, 4 §).

2.1 Sastamalan yhteistoiminta-alueen muodostuminen

Sastamalan kaupunki perustettiin 1.1.2009. Vammalan kaupunki, Mouhijärven ja Äetsän (Kiikka ja Keikyä) kunnat yhdistyivät (Sastamalan kaupunki, i.a-a).

Sastamalan kaupungin yhteistoiminta-alue perustettiin 1.1.2011 ja maaseutupalveluiden järjestämisvastuu siirtyi Sastamalan kaupungille. Maaseutupalveluista tehtiin ostopalvelusopimukset Hämeenkyrön ja Kiikoisten kuntien sekä Ikaalisten kaupungin kanssa. Yhteistoiminta-alueen perustamisella varmistettiin laissa vaaditun tilamäärän täytyminen. Taulukossa 1 havainnollistetaan tilamäärät kunnittain.

Taulukko 1. Pinta-alatukihakemustilojen määrä (Neuvottelu maaseutuhallinnon mukaisten palveluiden yhteistoiminnasta, 2010).

Sastamala	764
Hämeenkyrö	285
Ikaalinen	318
Kiikoinen	89
Yhteensä	1456

Kuntaliitoksen myötä 1.1.2013 Kiikoisten kunta liittyi osaksi Sastamalan kaupunkia. Sastamalan yhteistoiminta-alueeseen kuuluu tällä hetkellä (vuonna 2022) Sastamalan ja Ikaalisten kaupungit ja Hämeenkyrön kunta.

2.2 Toimintaympäristön muutokset

Vuodesta 1995 vuoteen 2021 maatalous- ja puutarhayritysten lukumäärä on laskenut Suomessa 100 000 kpl:sta 44 700 kpl:seen (Luonnonvarakeskus (Luke), 2021). Luken mukaan maatalojen käytössä oleva maatalousmaa oli vuonna 1995 keskimäärin noin 22 hehtaaria ja vuonna 2021 jo 51 hehtaaria. Tilaston mukaan vuonna 2021 maataloista kasvinviljelytiloja oli noin 70 %, tuotantoeläintiloja oli noin 22 % ja loppuilla tiloista ei ollut selkeää päätuotantosuuntaa.

Suomen maatalous on rakennemuutoksen kourissa (Koivumäki, 2022). Maatalojen määrä vähenee vuosittain muutamalla prosentilla. Maatalojen tuotannon tehostuessa tuottavuuden ja tilakoon kasvaessa käytettävissä oleva maatalousmaa säilyy jatkossakin tuotannossa.

Sastamalassa kokonaispeltoala tällä hetkellä on 29 299 hehtaaria, Hämeenkyrössä 9 946 hehtaaria ja Ikaalisissa 9 880 hehtaaria (Sastamalan kaupunki, i.a.-b). Yhteistoiminta-alueen kokonaispeltopinta-ala on 49 125 hehtaaria.

Taulukossa 2 esitetään Sastamalan yta:n tilamäärien ja tuotantosuuntien kehitys vuosilta 2015–2021.

Taulukko 2. Sastamalan yta:n tilamäärät ja tuotantosuunnat 2015–2021 (Ruokavirasto, 2022a).

	Sastamala			Hämeenkyrö			Ikaalinen		
	2015	2018	2021	2015	2018	2021	2015	2018	2021
TOIMIVAT MAATILAT	724	686	650	245	242	226	271	254	250
Kasvinviljely	542	512	484	174	174	159	208	196	190
Erikoiskasvit	8	8	7	3	3	3	1	1	1
Puutarhakasvien viljely/kasvihuoneviljely	5	5	4	5	5	5	4	4	3
Lypsykarja	61	56	55	34	32	32	24	22	24
Muu nautakarja	46	45	41	13	13	13	22	22	23
Sika	17	17	17	0	0	0	0	0	0
Muu kotieläintuotanto	37	35	35	15	14	13	10	9	9

3 UUSI OHJELMAKAUSI CAP 27

Euroopan unionin yhteisellä maatalouspolitiikalla on kolme yleistavoitetta, joihin pyritään yhdeksän erityistavoitteen ja yhden kaikkia näitä läpileikkaavan tavoitteen avulla (MMM, 2021, s. 3). Ensimmäisellä yleistavoitteista pyritään parantamaan elintarviketurvaa. Siihen sisältyy viljelijöiden tulotason ja ruuantuotannon turvaaminen, tuotannon kilpailukyvyyn ja laadun lisäämisen sekä viljelijöiden markkina-aseman parantaminen. Toisessa yleistavoitteessa kehitetään yhteisiä ympäristö- ja ilmastotavoitteita. Siihen sisältyy ilmastonmuutoksen hillitseminen, ympäristön hoidon ja suojelun edistäminen ja luonnon monimuotoisuuden edistäminen sekä elinympäristöjen ja maiseman säilyttäminen. Kolmannessa yleistavoitteessa parannetaan maaseudun sosioekonomista rakennetta. Siihen sisältyy maaseudun yritystoiminnan kehittäminen ja nuorten alalle kannustaminen, maaseudun työllisyyden parantaminen ja turvallisen ravinnon sekä eläinten hyvinvoinnin turvaaminen. Läpileikkaavana tavoitteena näille kaikille on osaamisen, innovaation ja digitalisaation kehittäminen.

Tulevalle ohjelmakaudelle 2023–2027 kaikki EU:n jäsenvaltiot laativat Cap-suunnitelman, joka pitää sisällään maatalouden suorien tukien toimet ja toimenpiteet maaseudun kehittämiseen (MMM, 2022a, s. 8–14). Suomen Cap-suunnitelma lähetettiin komissiolle 22.12.2021 (MMM, 2021). Komissio antoi vastineen Suomen Cap-suunnitelmaan 31.3.2022 ja se sisälsi yli 200 havaintoa (MMM, 2022b). Suomi vastasi komission päähuolen aiheena olleisiin 27 kysymykseen 21.4.2022 ja Suomen lopullinen Cap-suunnitelma pyrittiin toimittamaan komission hyväksyttäväksi kesäkuun (2022) loppuun mennessä. Euroopan komissio hyväksyi Suomen Cap-suunnitelman 31.8.2022 (MMM, 2022c). Cap-kokonaisuuden lait tulevat voimaan 1.1.2023.

Kaikissa EU:n jäsenmaissa tulee ottaa käyttöön satelliittipohjainen seurantajärjestelmä eli monitorointi (Ruokavirasto, 2022b). Satelliittien tuottaman aineiston perusteella kasvuston kehittymistä pystytään seuraamaan koko kasvukauden ajan ja viljelijöillä on maksuton aineisto käytettävissä älypuhelimien ladattavien vipumobiilien kautta.

Opinnäytetyössä keskitytään maaseutuviranomaisten käsittelemiin EU-tukiin. Poikkeuksena ovat maininnat ympäristösopimuksista ja luonnonmukaisen tuotannon tuesta, jotka ovat ELY-keskuksen (ely) käsittelemiä tukia. Cap 27- ohjelmakauden sisältöön kuuluvat myös maaseudun yritystuet, maatalouden investointituet ja nuoren viljelijän aloitustuet, mutta ne kuuluvat myös ELY-keskuksessa käsiteltäviin tukiin.

Ehdollisuus. Ehdollisuus tulee korvaamaan nykyisen täydentävien ehtojen järjestelmän (MMM, 2021, s. 3–4). Ehdollisuuden tarkoituksena on edistää kestävästä maataloutta tuensaajien tietoisuutta lisäämällä sekä kehittää EU:n yhteistä maatalouspolitiikkaa yhteiskunnan odotuksiin nähden.

Perustulotuki. Perustulotuki maksetaan joka vuosi aktiiviviljelijän hallinnoimille tukikelpoisille hehtaareille (MMM, 2021, s. 4). Perustulotukea maksetaan AB- ja C-tukialueella tasasumma (€/ha) tukialueen sisällä. Tukioikeudet lakkaavat vuoden 2022 lopussa eivätkä ole enää perusteena perustulotuen myöntämiselle.

Uudelleenjakotuki. Uudelleenjakotuen tarkoituksena on tasata tukea suurten ja pienempien tilojen kesken (MMM, 2021, s. 5). Uudelleenjakotukea maksetaan ensimmäisten 50 tukikelpoisen hehtaarin osalta kaikille tiloille. Suomessa tukeen käytettävä osuus on 3 % EU:n kokonaan rahoittamien tukien määrästä.

Tuotantosidonnainen tulotuki. Suomessa tuotantosidonnaista tulotukea maksetaan maidolle, naudanhalle, lammas- ja vuohitaloudelle, täkkelysperunalle, valkuais- ja öljykasveille, sokerijuurikkaalle, tattarille ja avomaanvihanneksille (MMM, 2021, s. 5). Tuen tavoitteena on luoda viljelystä kannattavaa ja siten estää tuotannon väheneminen ja loppuminen.

Ekojärjestelmä. Ekojärjestelmä on uusi pinta-alaperusteinen tukijärjestelmä, joka on kokonaan EU:n rahoittama (MMM, 2021, s. 5). Ekojärjestelmään kuuluu talviaikainen kasvipeitteisyys, luonnonhoito- ja viherlannoitusnurmetyt sekä monimuotoisuuskasvit.

Nuorten viljelijöiden tulotuki. Nuorten viljelijöiden tulotuki on ikä- ja aktiiviviljelijän (40 v.) ja määritelmän täyttävän viljelijän pinta-alaperusteinen suorien tukien tuotannosta irrotettu tuki (MMM, 2021, s. 5).

Ympäristökorvaukset. Ympäristösitoumus on viisivuotinen sitoumus, joka koostuu pakollisesta tilakohtaisesta toimenpiteestä sekä vapaaehtoisesti valittavista lohko-kohtaisista toimenpiteistä (MMM, 2021, s. 7). Ympäristösitoumuksen toimenpiteet koostuvat lähinnä maanparannukseen, vesiensuojeluun ja vaihtoehtoisiin kasvinsuojelumenetelmiin perustuvista toimenpiteistä. Kohdentamisesta tulee uudella kaudella lohko-kohtaista (MMM, 2021, s. 7).

Ympäristösopimukset ovat viisivuotisia sopimuksia, jotka kohdistuvat peltojen ulkopuolisille maatalousalueille (MMM, 2021, s. 7). Ne koskevat maatalousluonnon monimuotoisuutta, maiseman ja kosteikkojen hoitoa sekä alkuperäisrotujen/-kasvien ja niiden perimän säilyttämistä.

Luonnonmukainen tuotanto. Luonnonmukaista tuotantoa harjoittava viljelijä sitoutuu viisivuotiseen sitoumukseen, kun hän ilmoittautuu luonnonmukaisen tuotannon valvontajärjestelmään, viljelee tilallaan sitoumuskauden ajan vähintään 5 hehtaaria peltoa tai 1 hehtaaria puutarhakasveja noudattaen luonnonmukaisen tuotannon ehtoja (MMM, 2021, s. 7).

Eläinten hyvinvointikorvaus. Eläinten hyvinvointisitoumukset annetaan vuosittain ja ne voidaan tehdä sioista, naudoista, lampaista, vuohista ja siipikarjasta (MMM, 2021, s. 8). Tuottajat valitsevat toimenpiteet, joita he noudattavat ja hyvinvointikorvauksella varmistetaan, että toimenpiteistä aiheutuva lisätyö ja kustannukset saadaan korvattua. Toimenpiteet on linjattu lainsäädöksiä muutoksien mukaan.

Luonnonhaittakorvaus. Luonnonhaittakorvausta maksetaan epäsuotuisista ilmasto-olosuhteista kärsivälle maatalousmaalle (MMM, 2021, s. 8). Luonnonhaittakorvausta maksetaan koko Suomessa tiloille, joilla on viljelyksessä 5 hehtaaria maatalousmaata. Luonnonhaittakorvauksen kotieläinkorotusta ei enää uudella ohjelmakaudella makseta.

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

4.1 Asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyys yta:n tarjoamiin palveluihin (liite 2). Kyselyn tuloksista oli tarkoitus löytää mahdolliset kehittämiskohteet ja henkilöstön koulutustarpeet. Sastamalan yta:n maaseutuhallinnon asiakaspalautteet kerättiin Webropol-ohjelman avulla.

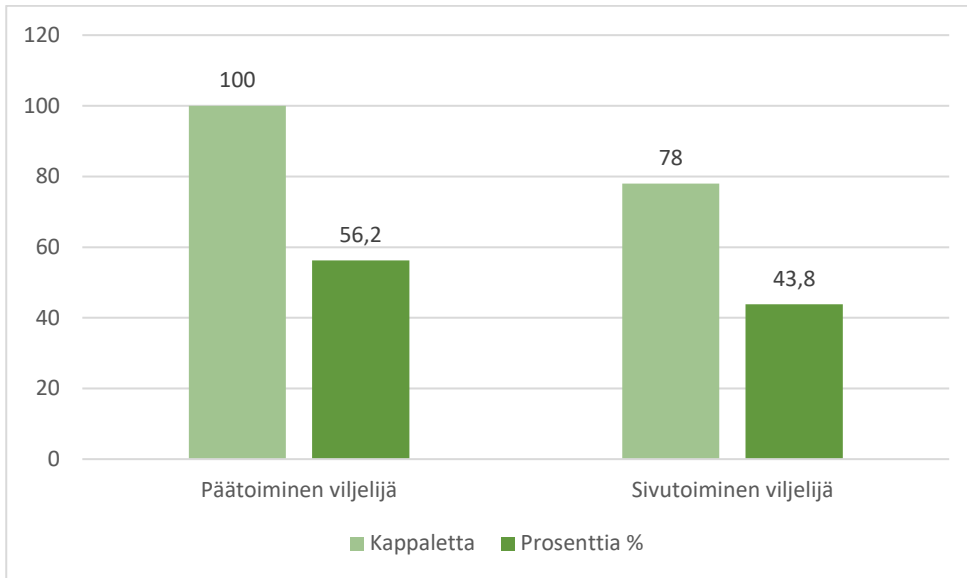
Sastamalan yta lähetti asiakastyytyväisyyskyselyn sähköpostitse maaseutuhallinnon asiakasrekisteritietojen perusteella 941 vastaanottajalle. Viestin vastaanottajat olivat tilojen ensisijaisia viljelijöitä. Alkuperäistä vastausaikaa (20.1.2022–13.2.2022) jatkettiin viikolla. Kysely sulkeutui 20.2.2022 ja siitä lähetettiin 3 sähköpostimuistutusta ennen sulkeutumisaikaa. Vastauksia saatiin 178 kappaletta, joka on 18,9 % kyselyn vastaanottajista. Vastausprosentin perusteella kyselyn tulos on suuntaa antava.

Webropol-kysely koostui 27 kysymyksestä. Suurin osa kysymyksistä kohdistui maaseutuhallinnon palveluiden laatuun ja asiakaspalvelun onnistumiseen.

4.2 Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

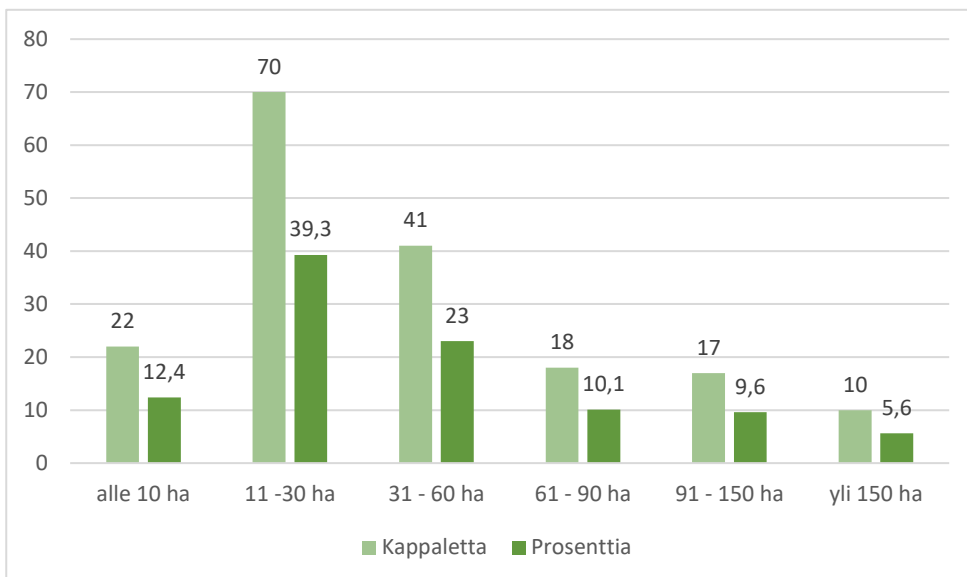
4.2.1 Maatalousyrityksen tiedot

Kyselyn aluksi selvitettiin vastaajien päätoimisuus. Vastausmahdollisuuksia oli kaksi: joko päätoiminen tai sivutoiminen viljelijä. Vastaajista 100 kappaletta (56,2 %) oli päätoimisia viljelijöitä ja 78 kappaletta (43,8 %) oli sivutoimisia viljelijöitä. Kuviossa 1 havainnollistetaan asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuneiden viljelijöiden päätoimisuutta.



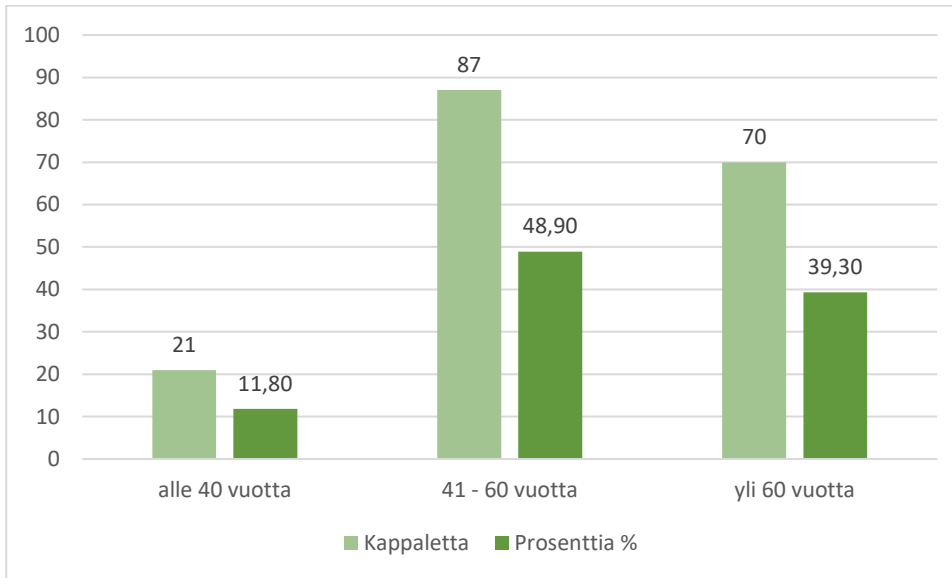
Kuvio 1. Viljelijöiden päätoimisuus.

Selvitettiin vastaajien maatalousyriyten pinta-alaa. Vastausvaihtoehtoja oli kysymyksessä kuusi ja eniten, 70 (39 %) vastaajaa oli kokoluokasta 11–30 hehtaaria. Sastamalan yta:lla maatalousyriyksiä on eniten juuri tässä kokoluokassa (418 kpl 37 %), joten kyselyn tulos vastaa hyvin todellisuutta (Ruokavirasto, 2022a). Kuviossa 2 esitetään kyselyyn vastanneiden viljelijöiden maatalousyriyksen jakautuminen peltopinta-alan mukaan.



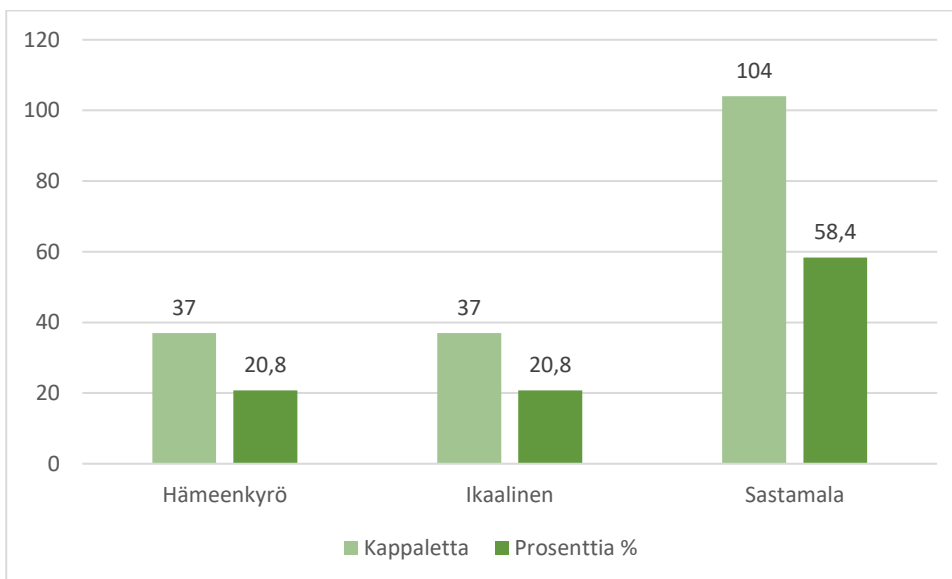
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden viljelijöiden maatalousyriyksen jakautuminen peltopinta-alan mukaan.

Ensisijaisen viljelijän ikäkysymys jaettiin kolmeen ikäluokkaan. Kuviossa 3 havainnollistetaan kyselyyn vastanneiden ikäjakauma. Kyselyyn vastanneista 87 kappaletta (49 %) oli 41–60-vuotiaita. Luken (2022) tilaston mukaan Pirkanmaan viljelijöiden keski-ikä vuonna 2020 oli 54 vuotta.



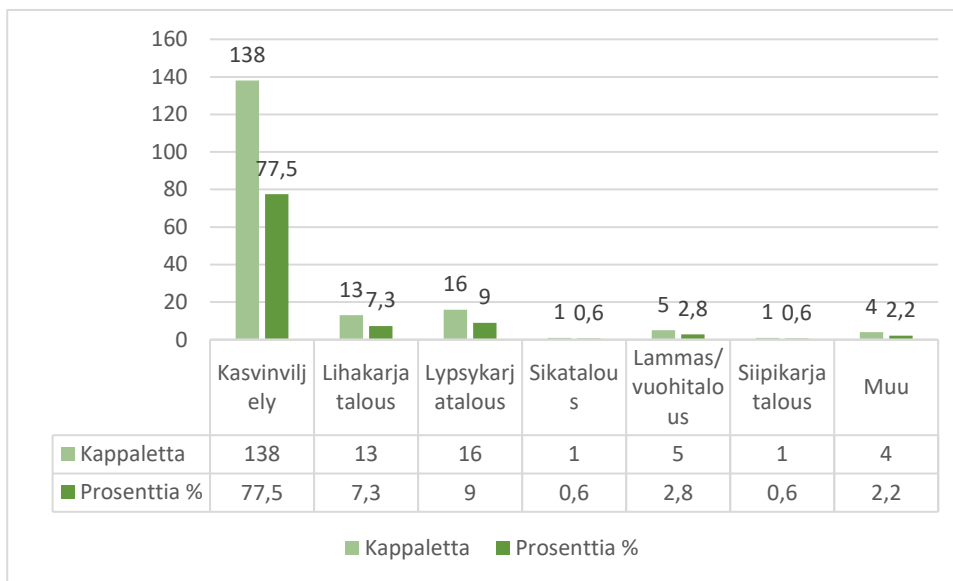
Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden ensisijaisten viljelijöiden ikäjakauma.

Sastamalan yhteistoiminta-alueeseen kuuluu Sastamalan ja Ikaalisten kaupungit ja Hämeenkyrön kunta. Kuviossa 4 esitetään vastanneiden jakautumista alueelle. Kyselyyn vastanneiden viljelijöiden kokonaismäärä oli 178.



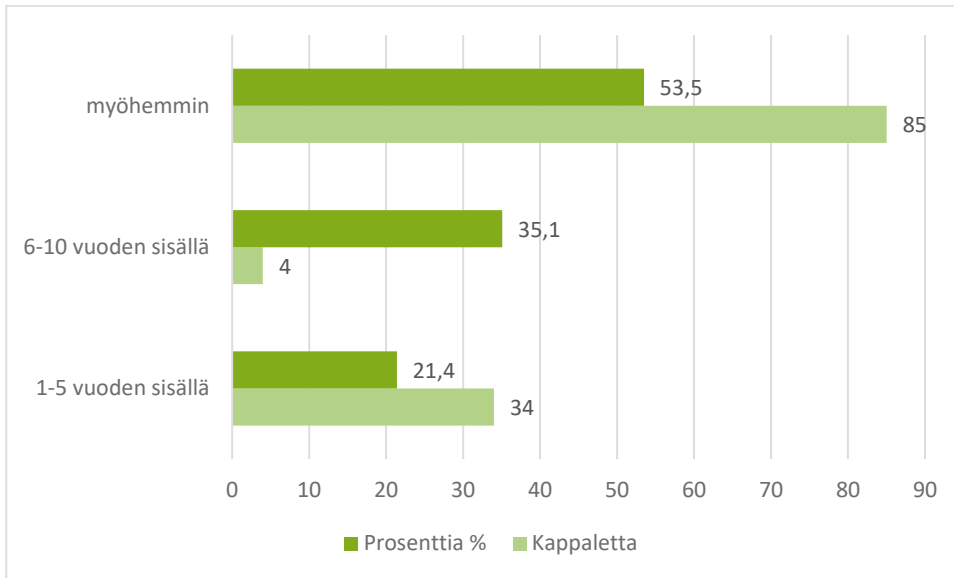
Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden viljelijöiden maatilojen sijainti yta:lla.

Ruokaviraston tukisovellusohjelman qlikview-raportin 2021 mukaan Sastamalan yta:n tiloista 77 % on puhtaasti kasvinviljelytiloja (Ruokavirasto, 2022a). Kyselyyn vastanneista 138 (77,5 %) ilmoitti päätuotantosuunnakseen kasvinviljely, joten kysely edustaa hyvin yta:n tilarakennekokonaisuutta. Muu- vaihtoehdon valinneet olivat selventäneet valintaansa: 2 kappaletta oli hevostalouden harjoittajia ja 2 kappaletta ilmoitti päätuotantosuunnakseen metsätalouden. Kuviossa 5 esitetään tuotantosuuntien jakaantuminen vastaajien kesken.



Kuvio 5. Kyselyyn vastanneiden viljelijöiden päätuotantosuunta.

Maatilojen sukupolvenvaihdokset ovat tilanteita, joissa yleensä tullaan käymään maaseututoimistossa henkilökohtaisesti viljelijätietojen päivittämistä varten. Samalla tehdään tukihakemusten ja sitoumusten siirrot uudelle yrittäjälle. Kyselyssä tiedusteltiin, onko maatilalla tarkoitus tehdä sukupolvenvaihdos lähitulevaisuudessa. Kysymys ei ollut pakollinen ja siihen tuli 159 vastausta. 85 vastaajaa ilmoitti sukupolvenvaihdoksen olevan ajankohtainen myöhemmin kuin kymmenen vuoden kuluttua, 40 vastaajan tilalla tehtäen sukupolvenvaihdos 6–10 vuoden sisällä ja 34 vastaajan tilalla sukupolvenvaihdos on ajankohtainen 1–5 vuoden kuluessa. Kuviossa 6 esitetään mahdollisten tulevien sukupolvenvaihdosten määrä.

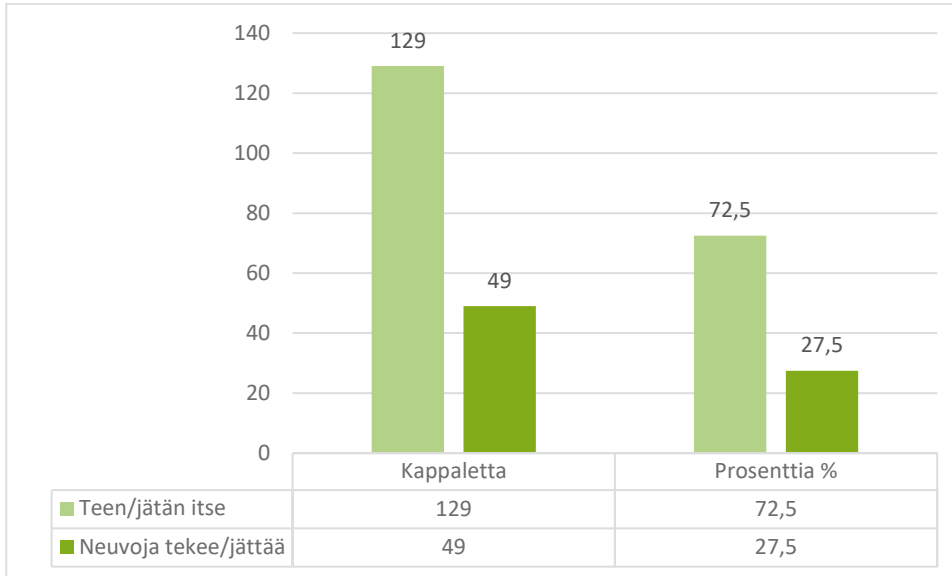


Kuvio 6. Sukupolvenvaihdos tulevaisuudessa.

4.2.2 Maataloustukihakemukset

Sastamalan yta:n alueella jätettiin vuonna 2021 yhteensä 1121 päätukihakemusta (Ruokavirasto, 2022a). Niistä sähköisesti vipupalvelun kautta palautettuja oli 1104 kappaletta (98,4 %) ja paperilomakkeella palautettuja oli 17 kappaletta (1,6 %). Tässä kyselyssä ei kysytty vastaajilta hakemuksen jättötapaa, koska kysely lähetettiin vain sähköpostilla, joten oli oletettavaa, että sähköisesti asioivien lukumäärä olisi ollut 100 %.

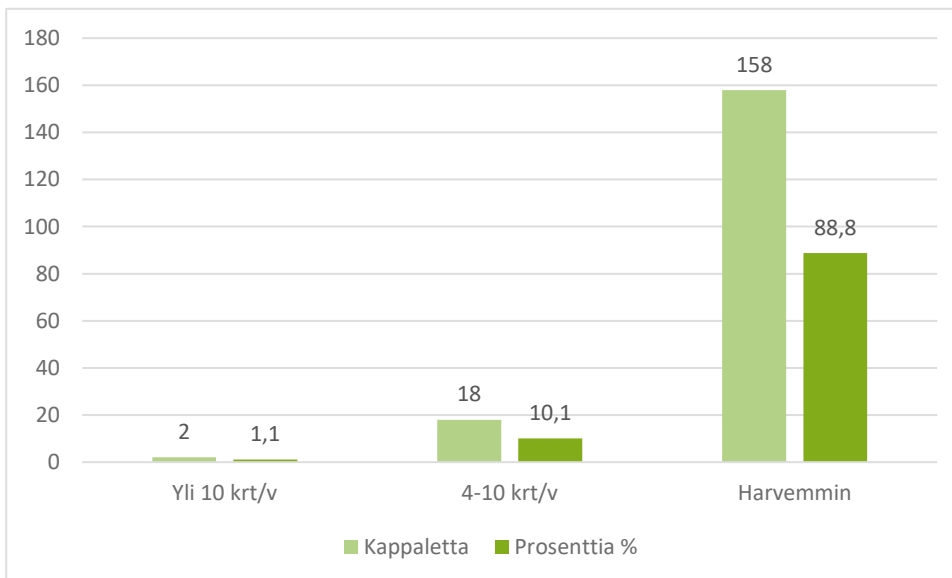
Neuvontapalveluiden ja avustajien käyttö tukihakemuksien täyttämiseen ja vastauksien hakemiseen on lisääntynyt tällä ohjelmakaudella. Tähän kyselyyn vastanneista 72,5 % ilmoitti tekevänsä ja jättävänsä tukihakemuksensa itse. Kuviossa 7 havainnollistetaan tukihakemuksen itse palauttaneiden osuutta.



Kuvio 7. Päätukihakemuksen täyttötapa.

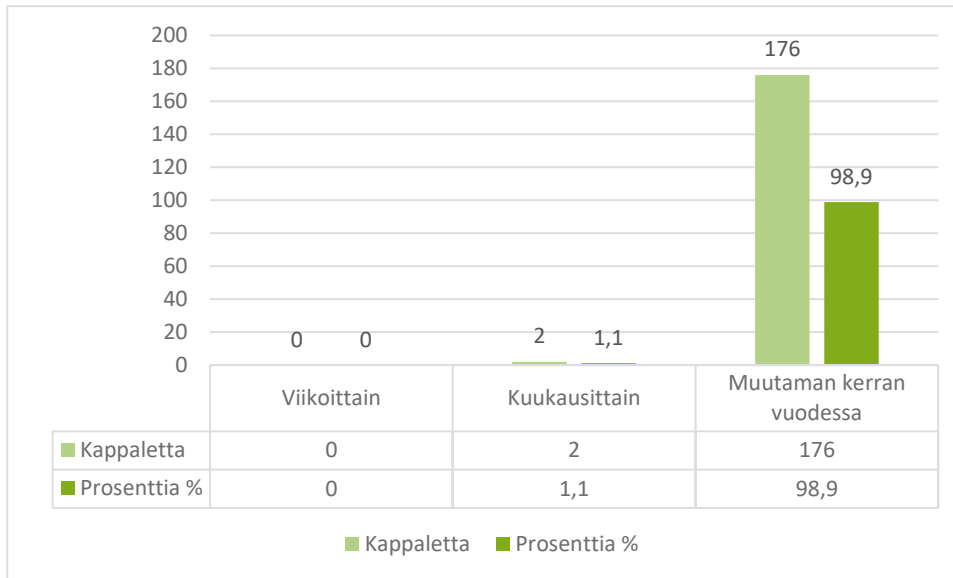
4.2.3 Asiointi maaseututoimistossa

Selvitettiin maaseututoimistossa paikan päällä asioivien käyntitiheyttä (kuvio 8), asiointia muita tapoja käyttäen (kuvio 9) ja mieluisinta yhteydenottotapaa maaseutuviranomaisiin (kuvio 10). Vastaajien kokonaismäärä oli 178. Suurin osa vastanneista 158 (88,8 %) asioi maaseututoimistossa paikan päällä harvemmin kuin 4 kertaa vuodessa.



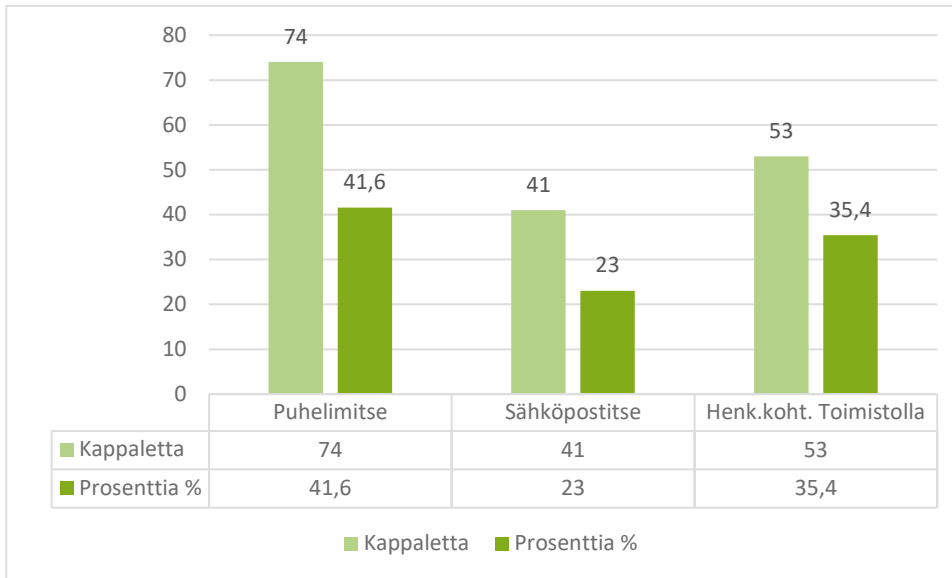
Kuvio 8. Asiointitiheys maaseututoimistossa.

Puhelimitse tai sähköpostitse suurin osa vastanneista 176 (98,9 %) piti yhteyttä maaseutuviranomaiseen muutaman kerran vuodessa.



Kuvio 9. Asiointitiheys maaseutuviranomaisen kanssa puhelimitse/sähköpostitse.

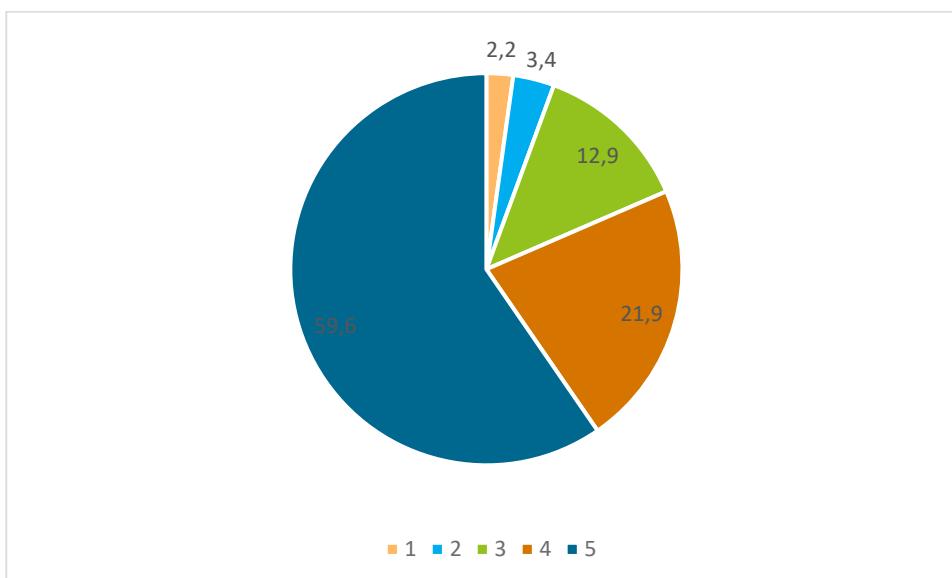
Vastaajista 74 (42 %) arvioi puhelimitse tapahtuvan mieluisimmaksi tavaksi asioida maaseutuviranomaisen kanssa. Puhelimitse tapahtuva yhteydenotto on nopea tapa saada vastaus mieltä askarruttavaan kysymykseen. Sähköpostitse tapahtuvaa viestittelyä suosi 41 (23 %) vastaajista. Sähköpostin etuna on, että viestistä jää aina molemmille osapuolille dokumentti, joten keskustelu on helppo palauttaa mieleen ja siitä on hyvä jatkaa. Henkilökohtaisesti tapahtuvaa palvelua piti parhaana tapana 53 (35 %) vastaajista. Kuviossa 10 esitetään mieluisinta asiointitapaa maaseutuviranomaisen kanssa.



Kuvio 10. Mieluisin asiointitapa maaseutuviranomaisen kanssa.

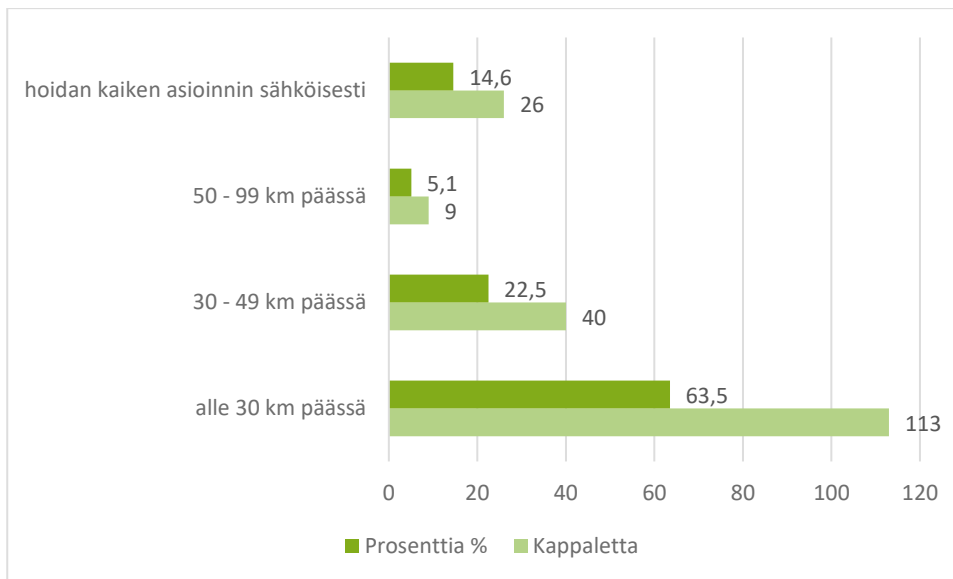
4.2.4 Maaseututoimiston sijainti ja suoritettut katselmuks

Sastamalan yta on pinta-alallisesti suuri. Kaikissa kolmessa kunnassa on tällä hetkellä maaseutupalveluiden toimipiste. Sastamalan toimisto on avoinna 5 päivänä viikossa, Hämeenkyrön ja Ikaalisten toimipisteet ovat avoinna 2–3 päivää viikossa. Tukihakuaikoina ja muina kiireisimpinä aikoina sivutoimipisteet ovat avoinna useampana päivänä tarpeen mukaan. Viljelijät pitävät toimipisteen sijaintia omassa kunnassa tärkeänä. Kuviossa 11 esitetään vastaajien arvio maaseututoimiston sijainnista omassa kunnassa. Vastausten (178 kpl) keskiarvoksi muodostui 4,3 mediaaniksi 5,0 (asteikolla 1 = vähäinen, 5 = erittäin tärkeä).



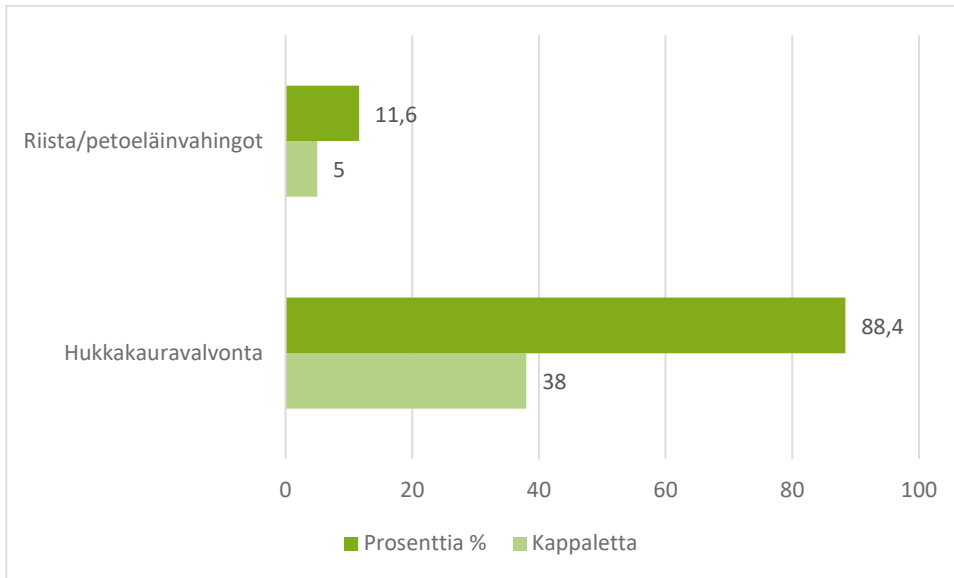
Kuvio 11. Maaseututoimiston sijainnin tärkeys omassa kunnassa.

Kyselyssä kysyttiin henkilökohtaista palvelua tarvitsevien mielipidettä asiointimatkasta maaseututoimistoon. Suurin osa, 113 (63,5 %) vastaajaa toivoo maaseututoimiston palveluiden löytyvän alle 30 kilometrin päästä. Vastaajista 26 (14,6 %) ilmoitti hoitavansa kaiken asioinnin sähköisesti. Kysymys oli monivalintakysymys, joten vastaaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Vastaajia kysymykseen oli 178 ja vastauksia tuli 188 kappaletta. Kuviossa 12 esitetään vastaajien toiveita lähimmän maaseututoimiston sijainnista.



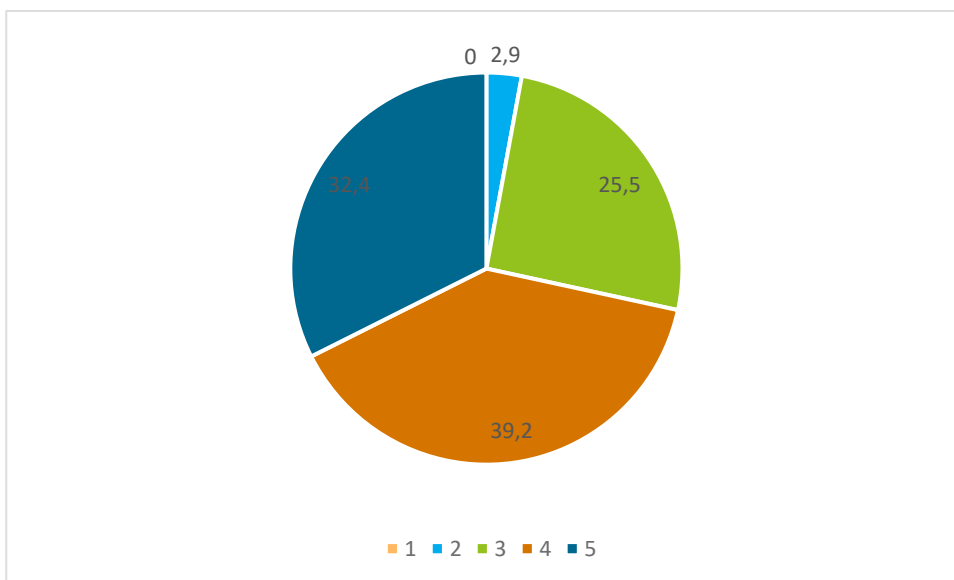
Kuvio 12. Asiointimatka maaseutupalveluiden toimipisteeseen, jonka vastaaja on valmis kulkemaan saadakseen henkilökohtaista palvelua.

Tiedusteltiin mitä katselmuksia maaseutuviranomainen on tilalla suorittanut. Kysymyksen asettelu oli huonosti suunniteltu. Vaihtoehtoina oli hukkakauravalvonta, riista-/petoeläinten aiheuttamat vahingot ja muu. Muu-vaihtoehto olisi pitänyt jättää kysymyksestä pois, koska tuloksia tarkastellessa kävi ilmi, että vastaajille oli epäselvää, mitkä katselmukset ovat maaseutuviranomaisten tekemiä ja mitkä ely-keskuksen tai eläinlääkäreiden tekemiä. Tämän takia kuviossa 13 jätetään muu-vaihtoehdon vastaukset pois. Kysymys ei ollut pakollinen ja kahteen ensimmäiseen vastausvaihtoehtoon vastauksia tuli yhteensä 43 kpl. Hukkakauravalvontaa oli suoritettu 38 tilalla (88,4 %) ja riista-/petoeläinvahinkoarvioita 5 tilalla (11,6 %).



Kuvio 13. Maaseutuviranomaisen suorittamat katselmukset.

Kuviossa 14 esitetään vastaajien tyytyväisyys maaseutuviranomaisen suorittamia katselmuksia kohtaan. Kysymys viittaa edellisen kysymyksen katselmuksiin. Kysymys ei ollut pakollinen ja siihen on vastannut myös henkilöitä, jotka eivät olleet vastanneet edelliseen kysymykseen. Vastaajien määrä 102. Vastaajien tyytyväisyyden keskiarvoksi saatiin 4,0 ja mediaaniksi 4,0 (asteikolla 1 = erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen).

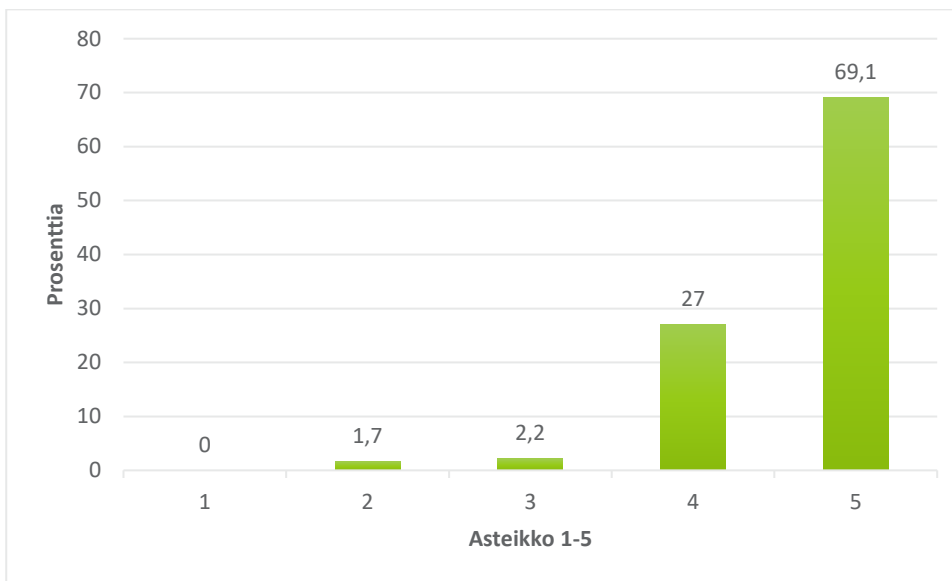


Kuvio 14. Tyytyväisyysprosentti maaseutuviranomaisen suorittamiin katselmuksiin tilalla.

4.2.5 Maaseututoimiston palvelun laatu

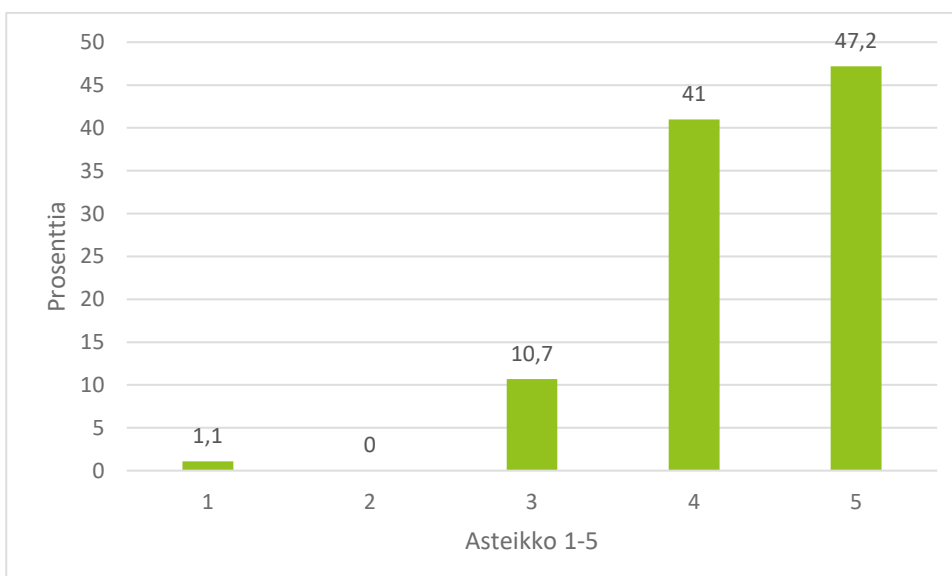
Sastamalan yta:lla on palvelupiste kaikissa kunnissa. Oman kunnan palvelupiste ja tutut maaseutuviranomaiset yhdessä paikallistuntemuksen ja kokemuksen avulla luovat pohjan

onnistuneelle asiakaskohtaamiselle. Kyky tunnistaa asiakkaan tarpeet ja toiveet ovat hyvän asiakaspalvelun perusta. Asiakastytyväisyyteen vaikuttavat olennaisesti henkilöstön palvelu- asenne, tavoitettavuus, palvelun nopeus sekä palvelun ammattitaitoisuus. Asiakaspalvelun, tiedottamisen ja ohjeistamisen voidaan katsoa onnistuneen hyvin, jos tukihakemukset/ilmoi- tukset palautetaan määräaikoihin mennessä eikä hakemuksissa ole suuria virheellisyyksiä. Asiakastytyväisyyskyselyn perusteella henkilöstön palveluasenteen keskiarvoksi tuli 4,6 ja mediaani oli 5 (kuvio 15).



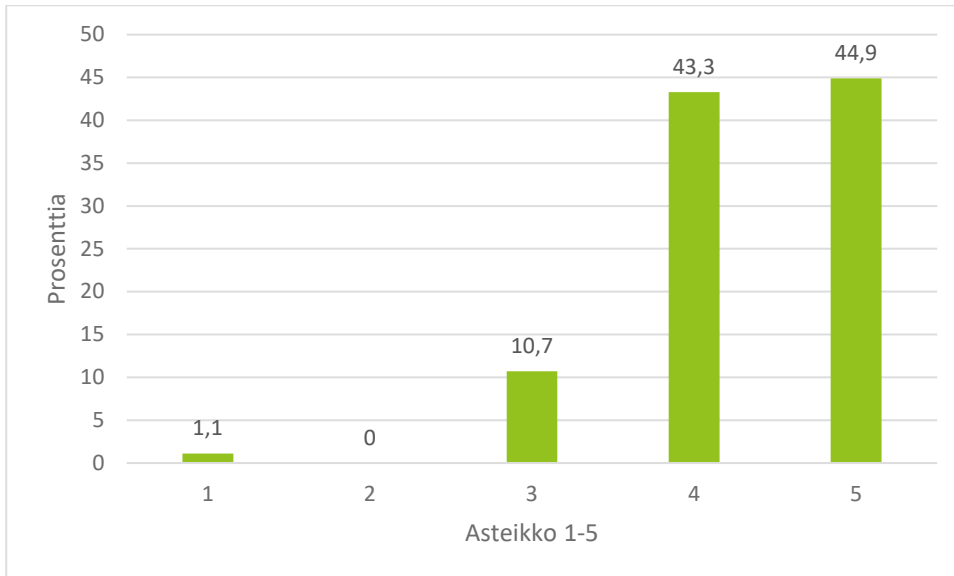
Kuvio 15. Henkilöstön palveluasenne.

Asiakastytyväisyyskyselyn perusteella maaseututoimiston henkilöstön tavoitettavuuden keskiarvoksi muodostui 4,3 ja mediaani oli 4 (kuvio 16).



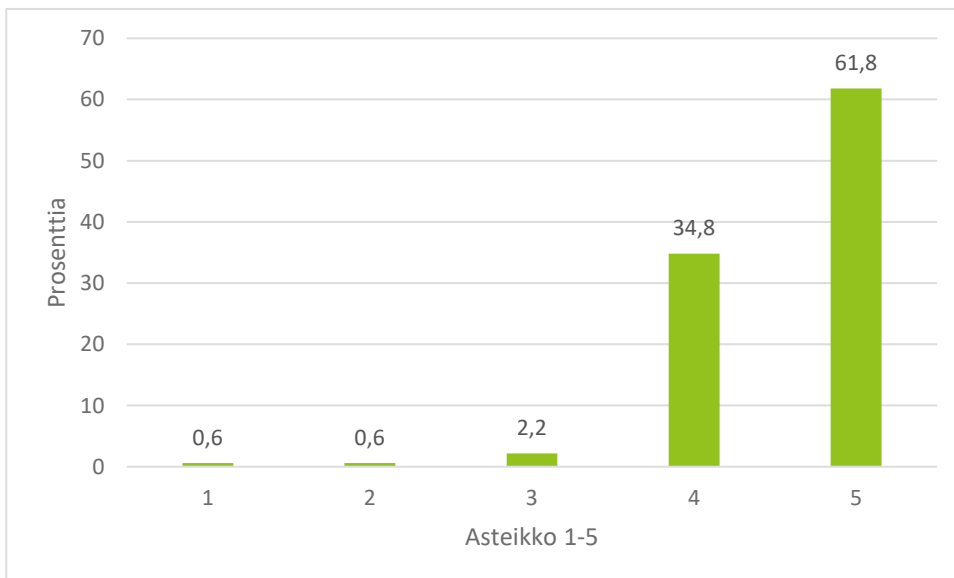
Kuvio 16. Henkilöstön tavoitettavuus.

Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella maaseututoimiston palvelun nopeus sai keskiarvoksi 4,3 ja mediaani oli 4 (kuvio 17).



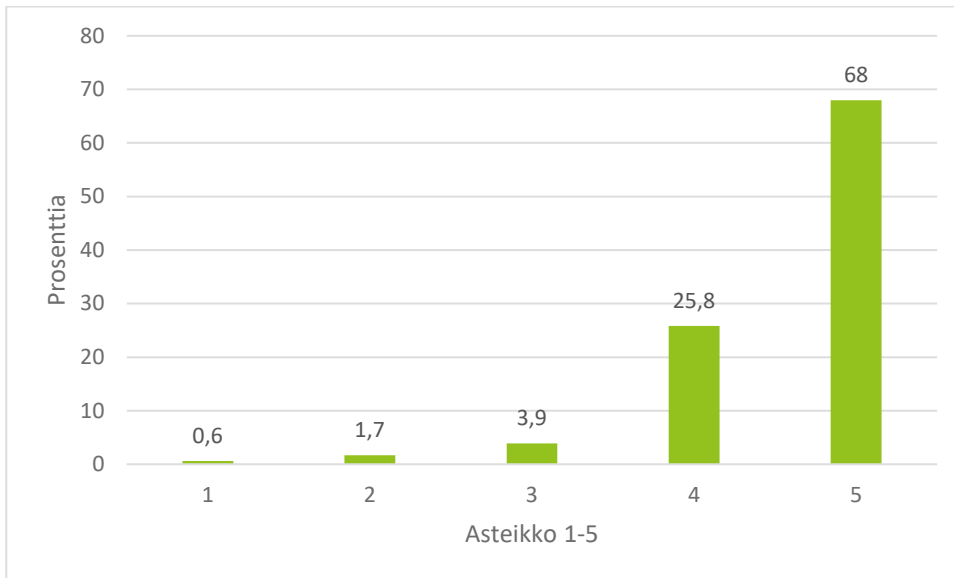
Kuvio 17. Palvelun nopeus.

Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella maaseututoimiston palvelun ammattitaitoisuus sai arvosanaksi 4,6 keskiarvon ja mediaani oli 5 (kuvio 18).



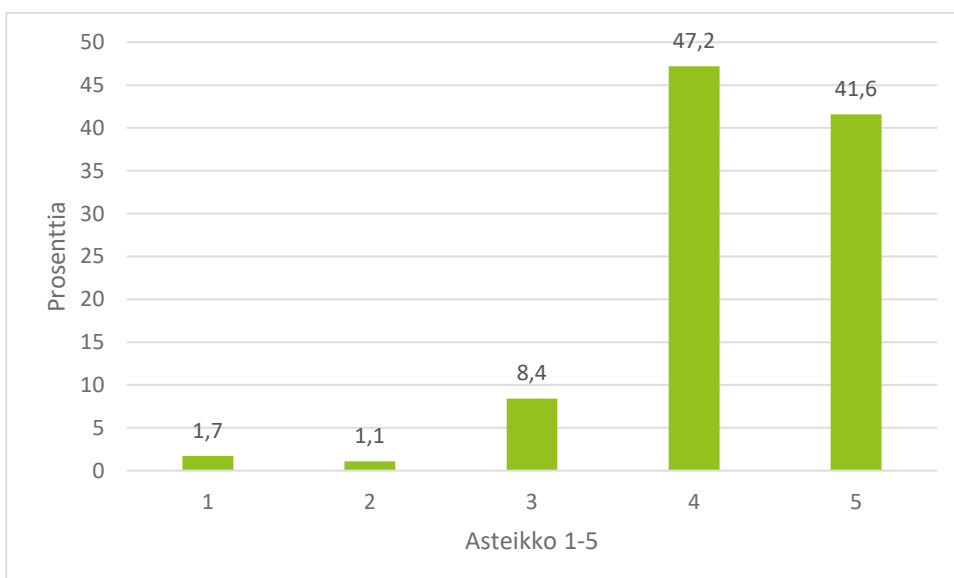
Kuvio 18. Palvelun ammattitaitoisuus.

Vastaajilta kysyttiin mielipidettä, ovatko he saaneet mielestään vastauksen maataloustukia koskeviin kysymyksiin (kuvio 19). Vastaajista suurin osa koki saaneensa vastauksia maataloustukia koskeviin kysymyksiin. Keskiarvoksi tuli 4,6 ja mediaaniksi 5.



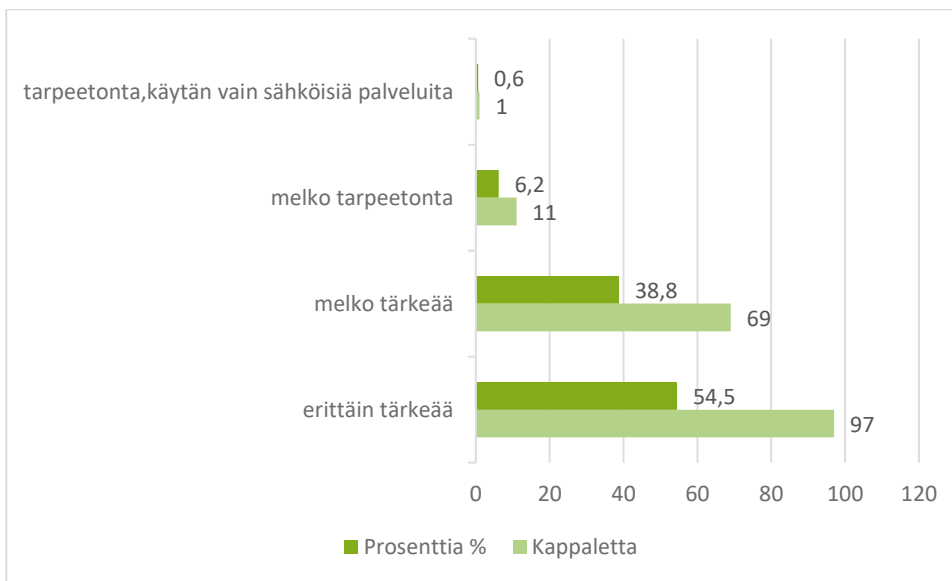
Kuvio 19. Vastaukset maataloustukia koskeviin kysymyksiin.

Kysyttiin, miten maaseututoimisto on onnistunut tiedotuksessa ja onko se ollut oikea-aikaista (kuvio 20). Maaseututoimiston tiedotus koettiin vastaajien kesken melko tehokkaaksi ja oikea-aikaiseksi. Keskiarvo oli 4,3 ja mediaani 4. Tulos olisi saattanut olla erilainen, jos kysely olisi lähetetty myös viljelijöille, joilla ei ole sähköpostia. Suurin osa maaseututoimiston tiedotuksesta tapahtuu sähköpostin kautta. Muutaman kerran vuodessa lähetämme tärkeimpiä tiedotteita päätöstulosteiden liitteenä, jotka menevät paperisena postilla.



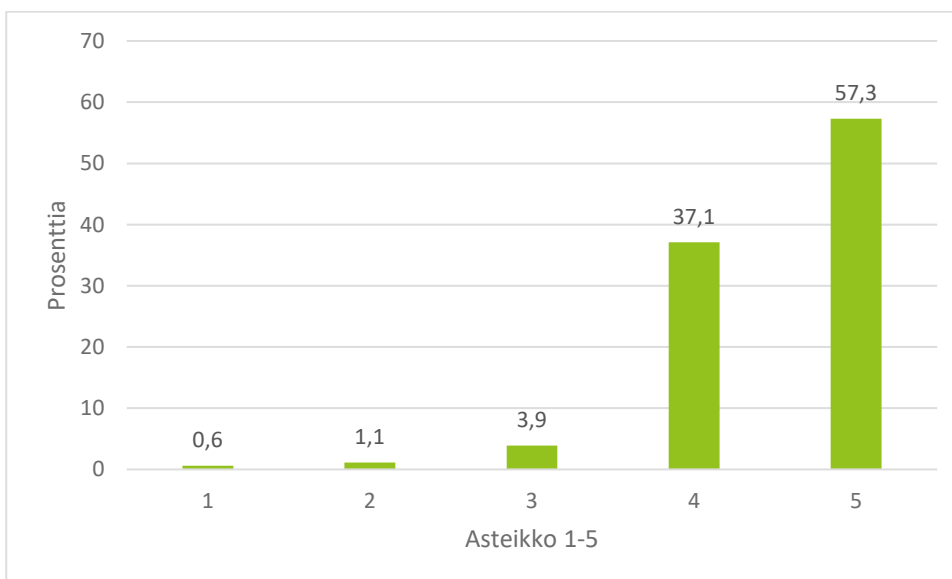
Kuvio 20. Maaseututoimiston tiedotuksen tehokkuus ja oikea-aikaisuus.

Nykyisin viljelijät käyttävät paljon sähköisiä palveluita ja sosiaalista mediaa. Tukijärjestelmän monimutkaisuus ja ohjeiden vaikealukuisuus herättävät paljon kysymyksiä. Monesti viljelijät kaipaavat vahvistusta omille valinnoilleen ja henkilökohtainen yhteydenotto oman alueen maaseutuviranomaiseen on edelleen se helpoin tapa. Kyselyssä kysyimme henkilökohtaisen palvelun tärkeyttä viljelijöille. Kuviossa 21 esitetään tulokset kysymykseen henkilökohtaisen palvelun tärkeydestä. Vastaajista 97 (54,5 %) piti henkilökohtaista palvelua erittäin tärkeänä, vain 1 henkilö piti palvelua tarpeettomana, kokonaisvastaajamäärän ollessa 178.



Kuvio 21. Henkilökohtaisen palvelun tärkeys.

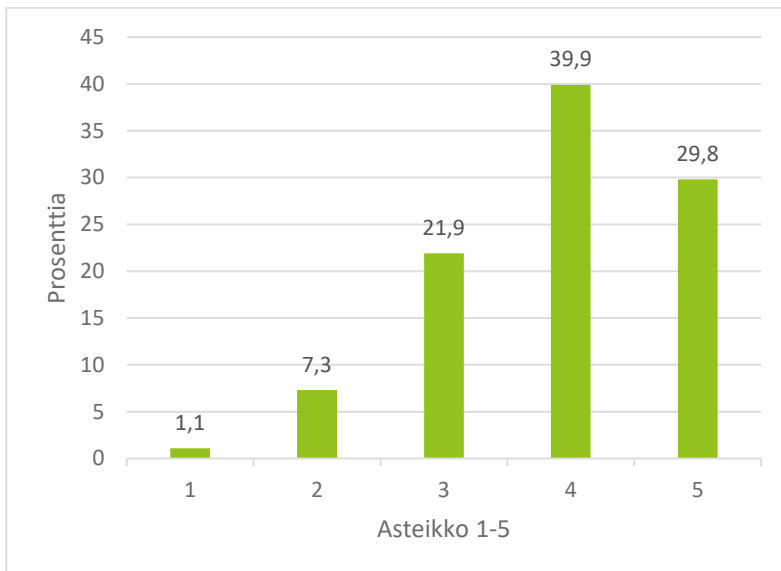
Maaseututoimiston asiakaspalvelun kokonaisarvosanaksi tuli 4,5 ja mediaaniksi 5 (kuvio 22).



Kuvio 22. Asiakaspalvelun kokonaisarvosana.

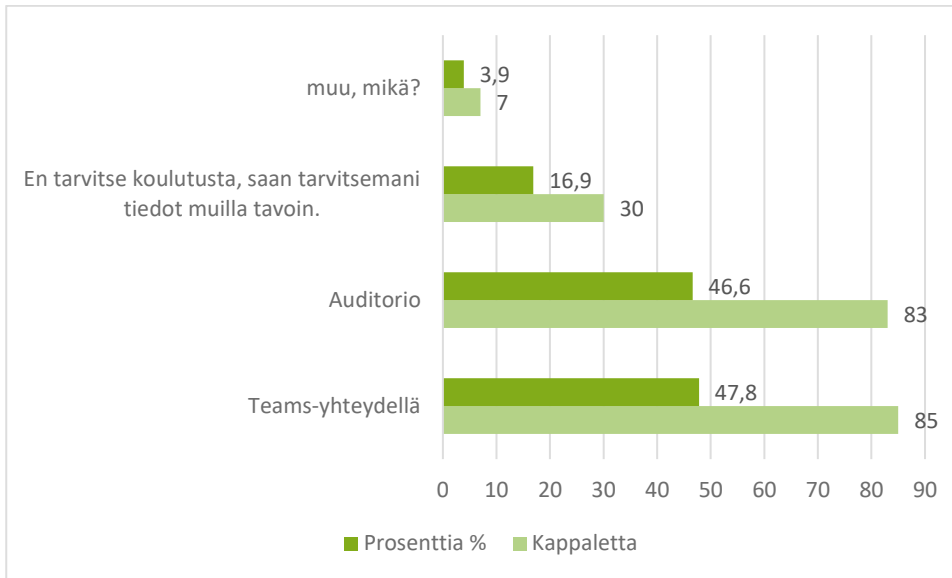
4.2.6 Tulevaisuuden toiveita ja odotuksia

Viljelijöiden toiveita kysyttiin seuraavissa kysymyksissä. Tulevan ohjelmakauden muutokset ja koulutukset olisi ehdottoman tärkeää saada järjestettyä, sillä tavalla, että kaikilla olisi mahdollisuus tilaisuuksiin osallistua ja saada tarvittava tieto. Sastamalan yta:lla on aiemmin järjestetty auditoriokoulutuksia (ennen koronaa) Vammalan ammattikoululla ja Ikaalisissa Ikatan auditoriossa. Viime vuosina koulutukset on järjestetty youtube -webinaareina MTK-Pirkanmaan ja MTK-Satakunnan toimesta. Vuonna 2021 oli myös teams:llä järjestetty koulutus. Kuviossa 23 havainnollistetaan koulutuksien tärkeyttä. Koulutuksien tärkeys sai keskiarvoksi 3,9 ja mediaaniksi 4.



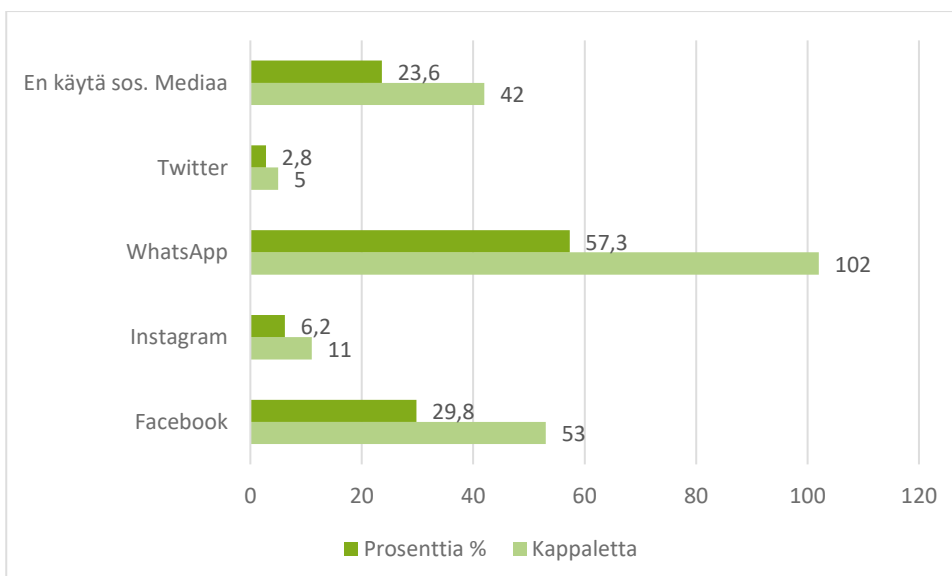
Kuvio 23. Viljelijöiden arvio koulutuksien tärkeydestä.

Auditoriossa pidettäviä koulutuksia kannatti 83 (46,6 %) ja teams-yhteydellä järjestettäviä 85 (47,8 %). Koulutusvaihtoehtojen kesken äänet jakautuivat lähes tasan (kuvio 24), joten voidaan päätellä, että molempia koulutuksia tullaan tarvitsemaan. 30 vastaajaa (17 %) ilmoitti saavansa tarvitsemansa tiedot muilla tavoin ja muu, mikä? -kohtaan tuli muutamia eri ehdotuksia. Ehdotuksissa oli ehdotettu paperilla kotiin saatavia ohjeita, kaikenlaisia tiedotteita ja yksilöneuvontamahdollisuuksia.



Kuvio 24. Eri koulutusvaihtoehtojen mahdollisuudet.

Sastamalan ytan maaseututoimisto ei ole vielä perustanut sivuja mihinkään sosiaaliseen mediaan tiedonjakotarkoituksessa. Henkilökunnan kesken asiaa on pohdittu ja kyselyssä haluttiin selvittää viljelijöille mieluisin palvelu. Kysymyksessä pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Valittuja vastauksia tuli 213 vastaajien määrän ollessa 178. WhatsApp nousi vastaajien kesken suosituimmaksi sovellukseksi 102 kappaleen (57,3 %) vastaus osuudella (kuvio 25). WhatsApp on verrattavissa tekstiviesteihin ja sähköposteihin, koska se tavoittaa vastaanottajat hyvin, mutta maaseututoimiston tiedonvälityskanavana se on liian työläs tiedonvälittäjälle. Toiseksi kyselyssä nousi Facebook 53 kappaleen (29,8 %) osuudella. Facebookissa yleisten ohjeiden ja mm. hakuajoista muistuttaminen on tiedonvälittäjälle helpompaa ja sivujen perustaminen tulevaisuudessa on todennäköistä Sastamalan yta:lla.



Kuvio 25. Viljelijöille mieluisin sosiaalisen median sovellus.

Viljelijöiltä tiedusteltiin mitä he odottavat maaseututoimiston palveluilta tulevaisuudessa. Kysymys oli pakollinen eli jokaisen täytyi jonkinlainen vastaus kysymykseen jättää. Vastaukset olivat hyvin saman suuntaisia. Niissä toivottiin hyvän palvelun jatkuvan, toimiston pysyvän omalla paikkakunnalla, asiantuntijuutta ja tiedotusta.

Viimeiseen vapaan sanan Ruusuja ja risuja osioon tuli 54 vastausta. Ruusuista löytyi paljon kiitoksia ystävällisille viranhaltijoille, jotka välittävät viljelijöistä ja hyvistä neuvoista/palvelusta. Risuissa oli yksi mielipide vaikeasti ymmärrettävistä tukien hylkäämisistä ja kommentoitiin poikkeavan muun Euroopan politiikasta.

4.3 Yhteenveto asiakastyytyväisyyskyselystä

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden viljelijöiden päätoimisuus, ensisijaisen viljelijän ikä sekä tuotantosuunta vastasivat hyvin Sastamalan yta:n mautilojen rakennetta. Sukupolvenvaihdoskysymykseenkin vastanneista (159 kpl) lähes puolella oli sukupolvenvaihdos ajan-kohtainen kymmenen vuoden sisällä. Tästä voitaneen tehdä päätelmä, että mautiloilla on uskoa tulevaisuuteen ja maatalouden harjoittaminen jatkuu.

Viljelijöistä suurin osa tekee tukihakemuksen itse ja käyttävät sujuvasti vipu-sovellusta. Sähköisten järjestelmien kehittyessä ohjelmiin tulee uusia ominaisuuksia ja uuden ohjelmakauden lähestyessä viljelijät tarvitsevat myös henkilökohtaista neuvontaa. Maaseututoimiston palveluasenteeseen, tavoitettavuuteen, palvelun nopeuteen ja ammattitaitoon ollaan hyvin tyytyväisiä. Palveluasenne sai keskiarvoksi 4,6, tavoitettavuus 4,3, palvelun nopeus 4,3 ja ammattitaito 4,6. Maataloustukia koskeviin kysymyksiin on osattu kiitettävästi vastata, keskiarvoksi tuli 4,6. Tiedottamisen tehokkuus ja oikea-aikaisuus oli 4,3. Kokonaisarvosanaksi maaseututoimiston asiakaspalvelu sai kiitettävän 4,5. Kyselyllä saatiin varmuutta maaseututoimiston henkilökunnan omaan tekemiseen ja motivaatiota jatkaa hyvää asiakaspalvelua ja työtä maaseudun hyväksi.

Kyselystä ei noussut esiin epäkohtia, joita parantamalla asiakaspalvelua voisi huomattavasti parantaa. Viljelijöiden huoli palvelupisteiden ja henkilökohtaisen palvelun katoamisesta oli huomattavin asia, joka kyselystä nousi esiin. Mautilojen vähentyessä on todennäköistä, että yhteistoiminta-alueet laajenevat ja toimipisteiden määrät vähenevät. Viljelijöiden palvelut on kuitenkin turvattava ja mietittävä tulevaisuuden neuvontatyöhön uusia keinoja, jos välimatkat pidentyvät paljon.

5 HAASTATTELUT PIRKANMAAN ALUEELLA TOIMIVILLE YTA:LLE

Haastatteluiden tarkoituksena oli saada mahdollisimman kattava otos samalla alueella toimivien maaseututoimistojen toimintatavoista asiakaspalvelussa. Haastatteluihin valittiin Sastamalan ytan lisäksi kolmen muun Pirkanmaan alueella toimivien yhteistoiminta-alueiden päälliköt. Haastattelut tehtiin sähköpostitse ja tarkentavia kysymyksiä esitettiin puhelimitse elosyyskuun 2022 aikana.

5.1 Oriveden maaseutuhallinnon yta

Oriveden maaseutuhallinnosta haastateltiin vs. maaseutupäällikkö Erja Virtanen. Oriveden ytan muodostavat Orivesi, joka toimii alueen vastuukuntana, Juupajoki, Kangasala, Pälkäne ja Tampere. Vuonna 2022 alueella toimii 709 aktiivitilaa, jotka jättivät päätukihakemuksen. Oriveden yta:lla toimii 4,5 maaseutuviranomaista (Juupajoen maaseutuviranomainen 50 % työajalla).

Orivedellä sijaitseva toimisto on avoinna 3–4 päivää viikossa riippuen työntekijöiden etäpäivistä. Pälkäneellä on sivutoimipiste, joka on avoinna 3 päivää viikossa. Juupajoella on sivutoimipiste, joka on avoinna 1–2 päivää viikossa. Kangasalalla päivystetään tukihaun päättymistä edeltävällä viikolla. Etätöitä tehdään 8 päivää/kuukausi.

Kaikilla maaseutuviranomaisilla on oma työhuone, jossa voi järjestää asiakastapaamiset. Virallista ajanvarausta yta:lla ei ole käytössä, mutta asiakkaita on tiedotettu, että maaseutuviranomaisen paikallaolo kannattaa varmistaa puhelimitse. Orivedellä käy asiakkaita myös varamatta aikaa. Oriveden yta:lla ei ole tehty asiakastytyväisyyskyselyä tällä ohjelmakaudella.

5.2 Maaseutuhallinnon Keuruun yta

Keuruun maaseutuhallinnosta haastateltiin maaseutupäällikkö Marjukka Kautto. Keuruun yta:n muodostaa Keski-Suomen puolella sijaitsevat Jämsän ja Keuruun kaupungit sekä Multian ja Petäjäveden kunnat. Pirkanmaan puolella Virtain ja Mänttä-Vilppulan kaupungit sekä Ruoveden ja Kuhmoisten kunnat. Vuonna 2022 alueella toimi 1002 aktiivitilaa, joka jättivät päätukihakemuksen. Keuruun yta:lla toimii maaseutupäällikön lisäksi 5 kokoaikaista maaseutuviranomaista. Kesäisin on mahdollista käyttää apuna agrologiopiskelijoita harjoittelijoina.

Toimistot sijaitsevat Keuruulla, Petäjävedellä, Jämsässä, Virroilla ja Ruovedellä. Toimistot ovat pääsääntöisesti auki lukuun ottamatta etätyöpäiviä. Mänttä-Vilppulassa on sivutoimipiste, joka on auki tarvittaessa. Kuhmoisissa ei ole varsinaista toimistoa, mutta siellä käydään tarvittaessa. Multian toimisto on olemassa 2.8.2023 saakka (vuokrasopimus on irtisanottu) ja toimistolla käydään nyt ja jatkossa ajanvarauksien mukaisesti. Asiakkaita käy toimistoilla vain vähän. Korona-aikana asiakkaat on opetettu varaamaan aika etukäteen ja se toimii kaikilla toimistoilla hyvin, poikkeuksena Ruoveden toimistolle asiakkaat tulevat vielä ilman ajanvarausta.

Kaikilla maaseutuviranomaisilla on oma toimistohuone, jossa asiakastapaamiset hoidetaan. Etätyötä tehdään riippuen vuoden ajasta 0–3 päivää viikossa. Tarkkoja etätyöpäivämäärien määräyksiä/viikko ei ole.

Asiakastyytyväisyyskysely on tehty vuonna 2017. Vastausprosentti oli 25,7 ja asiakaspalvelun kokonaisarvosana oli 4,31 asteikolla 1–5.

5.3 Lempäälän maaseutuhallinnon yta

Lempäälän maaseutuhallinnosta haastateltiin maaseutupäällikkö Timo Perälampi. Lempäälän yta:n muodostaa Akaa, Lempäälä, Nokia, Pirkkala, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti ja Ylöjärvi. Vuonna 2022 alueella toimi 1021 aktiivituloa, jotka jättivät päätukihakemuksen. Alueella toimii 6 maaseutuviranomaista.

Lempäälän yta:lla on vain yksi maaseututoimisto, joka sijaitsee Lempäälässä Lempäälä-talossa. Uuteen toimistoon Lempäälä-talossa muutimme joulukuussa 2020. Fyysiset, kasvokkain tapahtuvat asiakastapaamiset tapahtuvat ajanvarauksella Lempäälä-talon palvelukäytävän neuvottelu- ja kokoustiloissa. Maaseutuviranomaisten työpisteisiin asiakkailla ei ole pääsyä. Lempäälä-talossa on myös muut kunnan työntekijät eikä kenelläkään ole omaa työhuonetta. Maaseutuviranomaisilla etätyömahdollisuus maksimissaan 4 päivää viikossa ja vastaavasti vähintään 1 lähityöpäivä toimistolla. Etätöillä mahdollistetaan kunnan hinku-tavoitteita ja vastaavasti lähityöpäivällä fyysisen yhteisöllisyyden kehittämistä.

Lempäälän yta:lla toteutetaan asiakastyytyväisyyskysely vuosittain. Asteikolla 1–5 kokonaisarvosana on ollut 4,2–4,6. Kyselyt toteutetaan ko. vuonna joulukuussa.

2018 kokonaisarvosana oli 4,39 vastausprosentin ollessa 37.

2019 kokonaisarvosana oli 4,51 vastausprosentin ollessa 19.

2020 kokonaisarvosana oli 4,35 vastausprosentin ollessa 45.

2021 kokonaisarvosana oli 4,39 vastausprosentin ollessa 36.

5.4 Sastamalan maaseutuhallinnon yta

Sastamalan maaseutuhallinnosta haastateltiin maaseutupäällikkö Perttu Nääppä. Sastamalan yta:n kuuluu Sastamalan ja Ikaalisten kaupungit sekä Hämeenkyrön kunta. Vuonna 2022 alueella toimi 1110 tilaa, jotka jättivät päätukihakemuksen. Alueella toimii 4 maaseutuasiamiestä ja maaseutupäällikkö. Kaikki osallistuvat viranomaistyöhön. Kesäaikaan on lisäksi asiantuntijaharjoittelija/kausityöntekijä.

Sastamalassa sijaitsee päätoimipiste, joka on avoinna 5 päivää viikossa. Ikaalisissa sivutoimipiste avoinna 3 päivää viikossa ja Hämeenkyrön sivutoimipiste avoinna 2 päivää viikossa. Sivutoimipisteillä tapaamiset toivotaan hoidettavan ajanvarauksella. Sastamalan toimistolla enemmän henkilökuntaa paikan päällä, joten ajanvaraus ei ole niin välttämätöntä. Kaikilla viranomaisilla on oma työhuone, jossa asiakastapaamiset hoidetaan. Etätyökäytäntö on 1–2 päivää viikossa.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin 2022. Asiakaspalvelun kokonaisarvosana oli 4,5 asteikolla 1–5 vastausprosentin ollessa 18,9.

5.5 Yhteenveto yhteistoiminta-alueiden haastatteluista

Haastateltujen yhteistoiminta-alueiden käytännöt poikkeavat toisistaan melko paljon. Erilaisia toimintatapoja löytyy lähes kaikesta, mitä haastattelussa kysyttiin. Yhteistä kaikilla yta:lla oli se, että asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä maaseututoimistojen palveluihin. Kaikki yta:t, joilla asiakastyytyväisyyden seuranta oli kyselyin seurattu, asiakaspalvelun kokonaisarvosana oli yli 4,2. Palvelut viljelijöille on saatu tuotettua kiitettävästi. Johtopäätöksenä haastatteluista voidaan todeta, että lähi-/etätyökäytänteillä, toimistojen määrällä tai sijainnilla ei ollut suurtaakaan merkitystä. Palvelujen ja viestinnän sähköistymisen myötä (koronan

myötävaikutuksella) maaseutuhallinnon palveluiden tuottaminen ei ole enää paikkasidonnaista. Henkilökohtaista palvelua jokaisella yti:lla on tarjolla kaikissa toimipisteissä, tapaamiset varmistetaan ajanvarauksella. Sovellusten kehittymisen ja viestinnän sähköistymisen myötä viranomaispalvelut ovat kehittyneet ja nopeutuneet huomattavasti.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mahdolliset asiakaspalvelun kehittämiskohteet Sastamalan yta:lla. Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista voidaan päätellä, että henkilöstövaihdokista ja korona-ajasta on selvitty enemmän kuin hyvin. Asiakaspalvelun kokonaisarvosanaksi muodostui 4,5 asteikon ollessa 1–5. Vapaan sanan- osiosta kyselyssä oli kuitenkin luetussa viljelijöiden huoli palveluiden säilymisestä, avun ja neuvojen saatavuudesta ja toimipisteiden olemassaolon tärkeydestä.

Uusi ohjelmakausi tuo paljon uusia haasteita sille osalle viljelijöistä, jotka eivät ole vielä käyttäneet sähköpostia ja älypuhelinta. Tukihaun muuttuessa kokonaan sähköiseksi, tiedotuksen siirtyessä sähköpostiin ja vipu-apin käyttäminen älypuhelimella voi tuottaa hankaluuksia. Viljelijät voivat valtuuttaa avukseen henkilön, jolla on älypuhelin ja taito sen käyttämiseen. Neuvojen rooli tukihaussa ja muissa tietoteknistä osaamista vaativissa toimenpiteissä tulee kasvamaan merkittävästi. Ruokavirasto kouluttaa maaseutuhallinnon viranomaiset ja viljelijöiden kouluttaminen uuden ohjelmakauden muutoksiin toteutetaan kuntien maaseutuviranomaisen, MTK:n ja ELY-keskuksen yhteistyönä.

Opinnäytetyön edetessä on tullut tunne, että maaseutuviranomaisten tärkeimmäksi tehtäväksi tulee muodostumaan tiedon jakaminen ja uusien käytäntöjen opastaminen. Olla tavoitettavissa ja varmistaa, että kaikilla viljelijöillä on yhdenvertainen mahdollisuus saada tarvitsemansa tiedot ja neuvot maatalouden harjoittamiseen uusien tukiehtojen mukaan. Tukien muuttuvat hakuajat ja viitepäivämäärät tullaan tiedottamaan Ruokaviraston ja maaseutuviranomaisten toimesta viljelijöille hyvissä ajoin.

Asiakastytyväisyyskyselystä ja haastatteluista ei noussut esille mitään mainittavaa epäkohtaa maaseututoimiston toimintatavoissa. Johtopäätöksenä tästä, tulee olemaan olennaista keskittyä kehittämään ja toteuttamaan niitä asioita, jotka viljelijät kokevat tärkeiksi (liite 4).

LÄHTEET

- Koivumäki, S. (14.1.2022). *Maatalouden kilpailukyky*. Maa- ja metsätalousministeriö (MMM). <https://mmm.fi/maaseutu/maatalouden-kilpailukyky>
- Laki maaseutuhallinnon järjestämisestä kunnissa 30.3.2010/210. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100210>
- Luonnonvarakeskus (Luke). (i.a). Tilastotietokanta. *Viljelijöiden keski-ikä muuttujina vuosi, ELY-keskus ja Tuotantosuurta*. https://statdb.luke.fi/PXWeb/pxweb/fi/LUKE/LUKE_02%20Maatalous_02%20Rakenne_02%20Maatalous-%20ja%20puutarhayritysten%20rakenne/08b_Viljelijoiden_ika_tuotantos_ELY.px/table/tableViewLayout2/
- Luonnonvarakeskus (Luke). (16.11.2021). *Maatalous- ja puutarhayritysten rakenne 2021 (ennakko)*. https://stat.luke.fi/maatalous-ja-puutarhayritysten-rakenne-2021-ennakko_fi
- Maa- ja metsätalousministeriö (MMM). (2021). *Kuvaus Suomen Cap-suunnitelman 2023–2027 toimenpiteistä*. <https://mmm.fi/documents/1410837/12210688/Kuvaus+Suomen+CAP-suunnitelman+2023-2027+toimenpiteist%C3%A4.pdf/e7a6a038-b11c-c2c9-b6d6-20d0757bfa6b/Kuvaus+Suomen+CAP-suunnitelman+2023-2027+toimenpiteist%C3%A4.pdf?t=1639749091659>
- Maa- ja metsätalousministeriö (MMM). (2022a). *Cap-yleisesitys suomeksi*. [https://mmm.fi/documents/1410837/12210688/Suomen+CAP-suunnitelma_yleisinfo_\(1\).pdf/74dcf392-b10e-28af-48bc-76046568a439/Suomen+CAP-suunnitelma_yleisinfo_\(1\).pdf?t=1651225310035](https://mmm.fi/documents/1410837/12210688/Suomen+CAP-suunnitelma_yleisinfo_(1).pdf/74dcf392-b10e-28af-48bc-76046568a439/Suomen+CAP-suunnitelma_yleisinfo_(1).pdf?t=1651225310035)
- Maa- ja metsätalousministeriö (MMM). (2022b). *Suomi vastasi komission CAP-kirjeen keskeisiin havaintoihin*. <https://mmm.fi/cap27/cap-suunnitelma>
- Maa- ja metsätalousministeriö (MMM). (2022c). *CAP- ajankohtaiskatsaukset*. <https://mmm.fi/cap27/cap-ajankohtaiskatsaukset>
- Neuvottelu maaseutuhallinnon mukaisten palveluiden yhteistoiminnasta. (12.5.2010). Sastamala: Yhteistoiminta-alueen kuntien ja kaupunkien edustajat.
- Ruokavirasto. (6.3.2022a). *Tukisovellus. Vuosikooste alueiden maataloudesta*
- Ruokavirasto. (30.3.2022b). *Valmistaudu vuoteen 2023: Uutta teknologiaa tukihakuun ja ehtojen seurantaan*. <https://www.ruokavirasto.fi/viljelijat/oppaat/hakuoppaat/viljelijatukien-hakuopas/viljelijatukien-hakuopas/tuenhakijan-perusopas-2021/valmistaudu-vuoteen-2023/9.-valmistaudu-vuoteen-2023/>
- Sastamalan kaupunki. (i.a.-a). *Sastamala ennen ja nyt*. https://www.sastamala.fi/sivu.tmp?siivu_id=3061

Sastamalan kaupunki. (i.a.-b). *Tilastotietoa yhteistoiminta-alueen maataloista.*
https://www.sastamala.fi/sivu.tpl?sivu_id=4103

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn saatekirje

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset

Liite 3. Yhteistoiminta-alueiden haastattelujen kysymykset

Liite 4. Huoneentaulu

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn saatekirje

Talvinen tervehdys täältä maaseututoimistosta!

Sastamalan yhteistoiminta-alueella ei ole aikaisemmin tehty asiakastyytyväisyyskyselyä, joten nyt halusimme sellaisen tehdä.

Kyselyn tarkoituksena on kuulla viljelijöiden ajatuksia toiminnastamme ja ennen kaikkea haluaisimme kuulla kehitysehdotuksia, jotta voisimme palvella teitä paremmin.

Kysely lähetetään 941 tilalle. Kysely on lähetetty Sastamalan Yta:n ensisijaisille viljelijöille.

Vastaukset käsitellään nimettömänä, eikä kysely kerää tai luovuta tietoja mihinkään. Vastauksia käsitellään prosentteina ja keskiarvoina.

Kyselyyn vastaaminen kestää 5-10 minuuttia.

Vastausaikaa on 13.02.2022 asti. Kyselyyn pääsette vastaamaan alla olevan linkin kautta.

<https://link.webpolsurveys.com/S/AC473B4198B33230>

Kyselyn laatija: Nimeni on Tanja Pyykkö ja toimin Hämeenkyrön maaseutuasiamiehenä (2018 ->).

Opiskelen työn ohessa Seinäjoen Ammattikorkeakoulussa Agrologin ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Ruokaketjun kehittämisen -linjalla.

Asiakastyytyväisyyskysely on osa opinnäytetyötäni ja myöhemmin teen vielä seurantatutkimusta tämän kyselyn pohjalta.

Jos haluaisit vastata seurantatutkimuksen muutamaan kysymykseen niin jätä viimeisen kysymyksen vastausosioon yhteystietosi.

Lisätietoja kyselystä antaa:

Tanja Pyykkö, puh. 050-68195

tanja.pyykk@astamala.fi

Osoitelähde: Maaseutuhallinnon asiakasrekisteri

Vastauksistanne kiittäen,

Tanja Pyykkö

Maaseutuasiamies


Sastamalan YTA

Liite 2 Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset

SASTAMALA

sopivasti sykettä

Asiakastyytyväisyyskysely Sastamalan YTA

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

1. Olen *

- päätoiminen viljelijä
- sivutoiminen viljelijä.

2. Maatilani peltoala on? *

- alle 10 ha
- 11 - 30 ha
- 31 - 60 ha
- 61 - 90 ha
- 91 - 150 ha
- yli 150 ha

3. Maatilallani toimivan ensisijaisen viljelijän ikä on? *

- alle 40 vuotta
- 41 - 60 vuotta

yli 60 vuotta

4. Maatilani sijaitsee *

Hämeenkyrössä.

Ikaalisissa.

Sastamalassa.

5. Maatilani päätuotantosuunta on *

kasvinviljely

lihakarjatalous

lypsykarjatalous

sikatalous

lammas/vuohitalous

siipikarjatalous

muu, mikä? _____

6. Päätukihakemukseni jättötapa? *

Teen ja jätän hakemukseni itse.

Valtuutettu neuvoja/avustaja jättää hakemukseni.

7. Kuinka usein asioin paikallisessa maaseututoimistossa paikan päällä? *

Yli 10 kertaa vuodessa.

4 - 10 kertaa vuodessa.

Harvemmin.

8. Kuinka usein asioin paikallisen maaseutuviranomaisen kanssa puhelimitse tai sähköpostitse? *

- ~~Viikottain.~~
- Kuukausittain.
- Muutaman kerran vuodessa.

9. Mieluiten asioin maaseutuviranomaisen kanssa ? *

- puhelimitse.
- sähköpostitse.
- henkilökohtaisesti toimistolla.

10. Jos tarvitsen henkilökohtaista palvelua maaseututoimistosta, olen valmis asioimaan *

- alle 30 km päässä.
- 30 - 49 km päässä.
- 50 - 99 km päässä.
- hoidan kaiken asioinnin sähköisesti.

11. Maaseutuviranomainen on suorittanut tilallani katselmuksia

- hukkakauravalvontaa.
- riista/petoeläinten aiheuttamat vahingot.
- muu _____

12. Tyytyväisyyteni tilallani suoritettuja em. katselmuksia kohtaan?
(asteikko 1 = erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen)

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Miten tärkeää on maaseututoimiston toimipiste omassa kunnassa? (
asteikko 1 = vähäinen, 5 = erittäin tärkeä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Maaseututoimiston henkilöstön palveluasenne on? (asteikko 1 =
heikko, 5 = erittäin hyvä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Maaseututoimiston henkilöstön tavoitettavuus? (asteikko 1 =
heikko, 5 = erittäin hyvä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Maaseututoimiston palvelun nopeus? (asteikko 1 = hidas, 5 =
erittäin nopea) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Maaseututoimiston palvelu on ammattitaitoista? (asteikko 1 = heikko, 5 = erittäin hyvä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Olen saanut vastauksen maataloustukia koskeviin kysymyksiini? (asteikko 1 = heikosti, 5 = erittäin hyvin) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Maaseututoimiston tiedotuksen tehokkuus ja oikea-aikaisuus? (asteikko 1 = heikko, 5 = erittäin hyvä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Minulle maaseututoimiston henkilökohtainen palvelu on *

- erittäin tärkeää.
- melko tärkeää.
- melko tarpeetonta.
- tarpeetonta, käytän vain sähköisiä palveluita.

21. Maaseututoimiston palvelun kokonaisarvosana? (asteikko 1 = heikko, 5 = erittäin hyvä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Maaseutupalveluiden yhteistyössä Mtk:n ja Ely-keskuksen kanssa järjestämien tukikoulutuksien tärkeys? (asteikko 1 = vähäinen, 5 = erittäin tärkeä) *

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Tulevan ohjelmakauden koulutusvaihtoehdot *

- Teams-yhteydellä (vuorovaikutusmahdollisuus)
- Auditorio (vuorovaikutusmahdollisuus)
- En tarvitse koulutusta, saan tarvitsemani tiedot muilla tavoin.
- muu, mikä? _____

24. Jos maaseututoimisto jakaisi ajankohtaisia asioita sosiaalisessa mediassa, mikä sovellus tavoittaisi sinut parhaiten? *

- Facebook.
- Instagram.
- WhatsApp.
- Twitter.
- En käytä sosiaalista mediaa.

25. Maatilallani on tarkoitus tehdä sukupolvenvaihdos (spv)

- 1 - 5 vuoden sisällä.
- 6 - 10 vuoden sisällä.
- myöhemmin.

26. Mitä odotan maaseututoimiston palveluilta tulevaisuudessa? *

27. Vapaa sana, ruusuja ja risuja. (Kirjoita tähän yhteystietosi, jos haluaisit vastata muutamaa jatkokysymykseen tämän kyselyn pohjalta, kiitos).

Liite 3. Yhteistoiminta-alueiden haastattelujen kysymykset

1. Yta?
2. Nimesi ja asemasi?
3. Mitkä kunnat/kaupungit muodostavat yta:n?
4. Paljonko alueellanne on aktiiviviljelijöitä 2022?
5. Montako maaseutuviranomaista työskentelee yta:lla?
6. Miten toimipisteet ovat jakautuneet yta:lla? Jos on sivutoimipisteitä, missä kunnissa ne sijaitsevat ja monenako päivänä viikossa ne ovat auki?
7. Kerro lyhyesti, miten asiakastapaamiset on järjestetty toimipisteissänne? (Esim. onko kaikilla viranomaisilla oma toimistohuone, jossa asiakastapaamiset järjestetään vai joku muu käytäntö? Tapaamiset ajanvarauksella, ovet aina avoinna tai jottenkin muuten? Etätyökäytäntö, montako päivää/vko?)
8. Onko yta:lla tehty asiakastyytyväisyyskyselyä tällä ohjelmakaudella? Jos on, mikä oli asiakaspalvelun kokonaisarvosana?

Liite 4. Huoneentaulu

HUONEENTAULU MAASEUTUVIRANOMAISILLE**Viljelijöiden toiveet asiakastytyväisyyskyselystä:****SAA APUA TARVITTAESSA****ASiantuntijuutta****HYVÄÄ
SAAVUTETTAVUUTTA****HYVÄÄ PALVELUA****UUSIEN TUKIEHTOJEN
TIEDOTUSTA****HENKILÖKOHTAISTA
PALVELUA****TOIMIPISTEIDEN
PYSYVYYTTÄ****VILJELIJÄKOULUTUKSIA**