

8.9.2010

## SÄHKÖISEN TUKIHAUN PALAUTTEEN YHTEENVETO 2010

Maaseutuvirastossa toteutettiin 2010 kolme palautekyselyä sähköisen tukihaun käyttökokeuksista ja kehittämisehdotuksista. Kyselyjen kohderyhminä olivat a) sähköisesti tukihakemuksensa palauttaneet, b) neuvot ja c) kunnat. Viljelijätukien sähköisen tukihaun kyselyn tavoitteena oli saada palautetta muun muassa sähköisestä tukihakupalvelusta, lomakkeista sekä viestinnästä ja ohjeista.

Kunnille suunnatun kyselyn tarkoituksena oli selvittää, miten kunnat haluaisivat kehittää sähköisen tukihaun hallinnollista prosessia ja kuntiin suuntautuvaa sähköisen tukihaun viestintää. Myös neuvojilta kerättiin kehittämisehdotuksia vuoden 2011 sähköistä hakua varten. Molemmilla kyselyillä oli samalla fokuksena etsiä mahdollisia selittäviä tekijöitä alueellisiin eroihin sähköisen tukihaun käytössä. Kyselyjen tueksi haastateltiin neuvoja ja kuntien maaseutuelinkeinoasiamiehiä sekä ELY-keskusten sähköiseen asiointiin perehtyneitä virkamiehiä. Haastattelussa kysyttiin näkemyksiä sähköisen tukihaun käytön onnistumisesta tai vaihtelusta alueen sisällä. Kaikki kyselyt toteutettiin Webropol-kyselyinä. Neuvojille lähetettiin kyselyt sähköpostilla yhteys henkilöiden välityksellä ja kuntakysely toteutettiin hallinnon omassa intranetissa Aitassa.

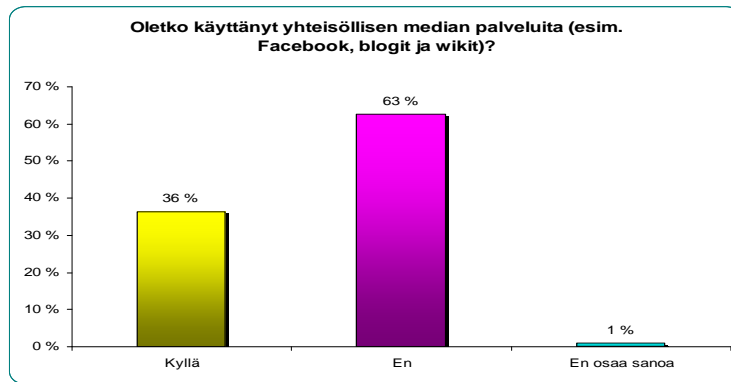
### 1. Viljelijätukien sähköisen tukihaun palautekysely

Viljelijätukien sähköisen tukihaun käyttökokeuksia ja kehitysehdotuksia kysyttiin Webropol-kyselyllä kaikilta sähköiseen tukihakuun osallistuneilta viljelijöiltä ja neuvojilta. Kysely lähetettiin sähköpostilinkkinä sähköisesti palautettujen hakemusten kuittausviestin yhteydessä. Kyselyyn vastasi yhteensä 3511 sähköisesti hakemuksensa jättänyttä, joista suomenkielisiä oli 3154 ja ruotsinkielisiä 357. Vastausprosentiksi muodostui noin 25,9 %. Palautekyselyssä saatiin tasaisesti sekä vuonna 2009 sähköisesti hakemuksia jättäneiden että ensimmäistä kertaa palvelua käyttäneiden palautetta, sillä lähes puolet vastanneista oli täyttänyt hakemuksen sähköisesti jo vuoden 2009 tukihaussa.

Tukihakupalvelu on otettu hyvin vastaan: noin 90 prosenttia ilmoitti hakevansa varmasti ensi vuonnakin sähköisesti. Vuonna 2009 ei vielä ollut aivan samantasoista varmuutta, sillä tuolloin vastaava luku oli 81 prosenttia.

#### Taustatiedot

Suurin osa kyselyyn vastanneista oli päätoimisia viljelijöitä (noin 57 %), kun taas sivutoimisia viljelijöitä oli hiukan yli 30 prosenttia. Neuvojan roolissa kyselyn täytti vain noin 1,5 prosenttia vastanneista. Lähes 90 prosenttia (89,7 %) ilmoitti täyttäneensä hakemuksen itse ja noin 10 prosenttia täytti neuvoja. Eniten palautekyselyyn vastattiin Varsinais-Suomen, Etelä-Pohjanmaan, Pirkanmaan ja Pohjois-Savon ELY-keskusten alueilta, joissa myös jätettiin hakemuksia eniten sähköisesti. Vastajat arvioivat atk-taitonsa pääosin hyväksi tai erinomaiseksi (72 %). Suurin osa eli 63 prosenttia kuitenkin totesi, ettei ollut käyttänyt yhteisöllisen median palveluita (ks kuvio 1). Yhteisöllisen median palvelujen käytön olisi voinut odottaa olevan suurempi sähköistä tukihakupalvelua käyttävien ja palautekyselyyn vastanneiden joukossa.



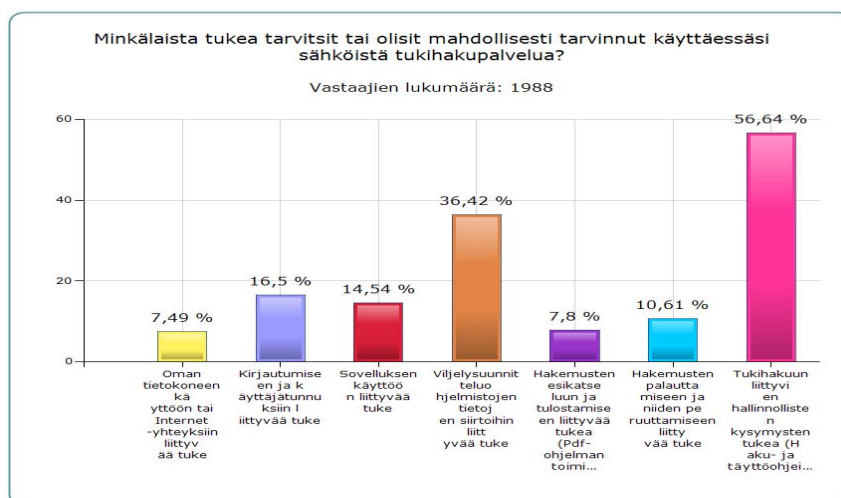
Kuvio 7. Yhteisöllisen median palveluiden käyttö

### Käyttökokemuksia

Vuonna 2009 sähköisesti hakemuksensa täyttäneistä lähes 60 prosenttia koki, että sähköisen tukihakemuksen tekeminen oli vuonna 2010 helpompaa. Tähän ovat todennäköisesti vaikuttaneet sekä hakijan kokemus sähköisestä hausta että sovelluksen parannetut ominaisuudet. Vain pieni osa vastaajista (3 %) oli sitä mieltä, että hakemuksen tekeminen oli vaikeutunut edellisvuodesta.

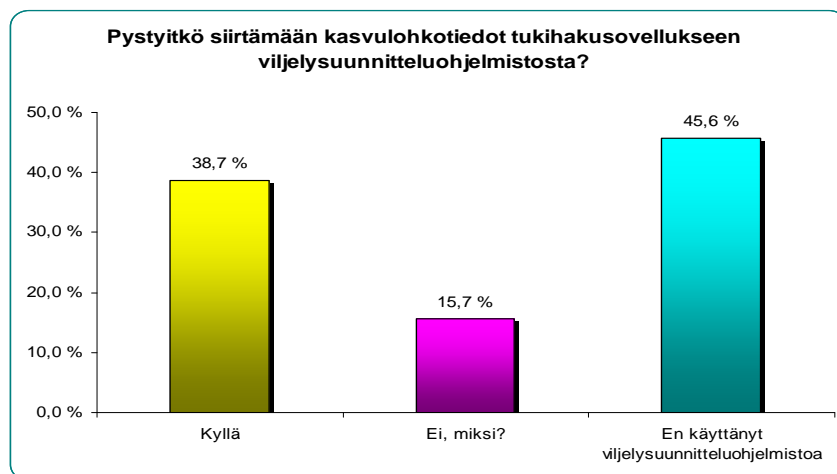
Valtaosan (noin 97 %) mielestä sovellus antaa riittävän luotettavan vahvistuksen siitä, että palautetut hakemukset ovat siirtyneet kuntaan käsiteltäviksi. Luotettavampaa vahvistusta jäivät kaipaamaan hakijat, jotka eivät jostakin syystä saaneet sähköpostikuittausta tai jotka haluavat henkilökohtaisen varmistuksen. Kehittämis ehdotuksissa toistuvasti pyynnöt selkeämmän kuittauksen luomiseksi esimerkiksi niin, että sovellus huomauttaisi, jos osaa lomakkeista ei palauteta. Tämä voitaisiin vastaajien mukaan toteuttaa esimerkiksi vertaamalla edellisen vuoden palautettuihin lomakkeisiin. Lisäksi näytölle kaivattiin selkeämpää tekstiä siitä, että lomakkeet ovat varmasti lähteneet, sillä hämmennystä oli aiheuttanut yhden vuorokauden viive lomakkeiden näkymisessä viranomaiselle.

Eniten tukea oli tarvittu ohjeiden tulkintaan (56,6 %), tiedon siirtoihin viljelysuunnitteluohjelmistoista (36,4 %) sekä kirjautumiseen ja käyttäjätunnuksiin (16,5 %). Tuen tarpeet vastaavat tilastoja yleisimmistä soiton syistä käyttötukeen.



Kuvio 8. Sähköisen tukihakupalveluun tarvittu tuki

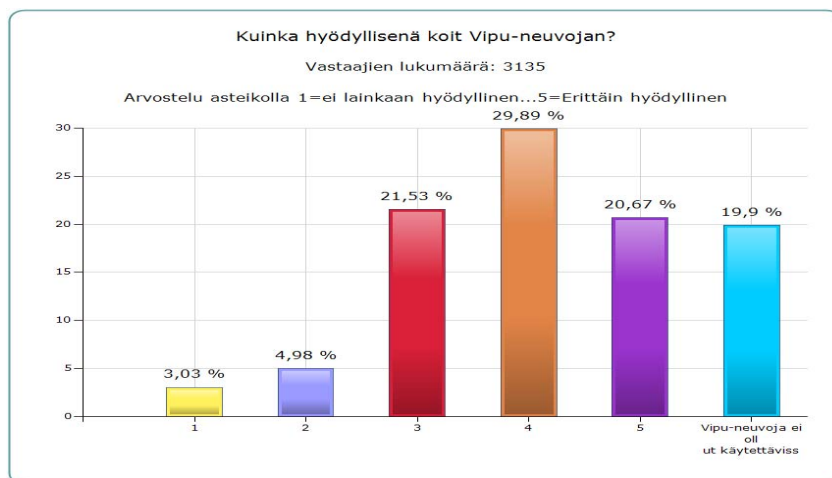
Lähes 70 prosentilla vastanneista on käytössään viljelysuunnitteluohjelma. Näistä 45 prosenttia ei käyttänyt lainkaan viljelysuunnitteluohjelmaa sähköisessä haussa, koska tiedot oli useasti nopeampaa syöttää manuaalisesti. Kasvulohkotietojen siirtäminen tukihakusovellukseen viljelysuunnitteluohjelmistosta onnistui 40 prosentilla vastaajista, mutta osalla siirto ei onnistunut. Syitä siirron epäonnistumiseen olivat erilaiset ongelmat toiminnallisuudessa, ilmoitukset virheistä, siirron hankaluus sekä se, että ohjelmisto ei tukenut ominaisuutta. Jonkin verran esitettiin toiveita sen suhteen, että tukihakusovellukseen tehtäisiin näkyvämmäksi kohta, josta siirron voi suorittaa.



Kuvio 9. Kasvulohkotietojen siirtäminen tukihakusovellukseen

Tänä vuonna tukihakuun uutuutena tullut Vipuneuvoja koettiin hyödylliseksi (ks. kuvio10), mutta toisaalta sen tehtävä oli jäänyt monelle palautteen antajalle täysin avoimeksi.

Neuvontavideo oli palautteen perusteella perusteellinen, tosin toisten mielestä hieman turhan pitkä. Neuvoja ei myöskään laskenut vielä kaikkia tukia, kuten luomu- ja valkuaiskasvitukia. Neuvojaan toivottiin lisäävän automaattinen tukien optimointi, joka laskisi parhaiten tilalle soveltuvat tuet. Lisäksi neuvojaan toivottiin tukien vertailumahdollisuutta edellisen ja tulevan vuoden välille. Vipuneuvojaa pidettiin kuitenkin erittäin toimivana ja hyödyllisenä apuvälineenä, kunhan se saadaan vielä kattavammaksi.



Kuvio 10. Vipuneuvojan hyödyllisyys

### Syitä, miksi sähköiseen tukihakuun ei osallistuttu vielä vuonna 2009

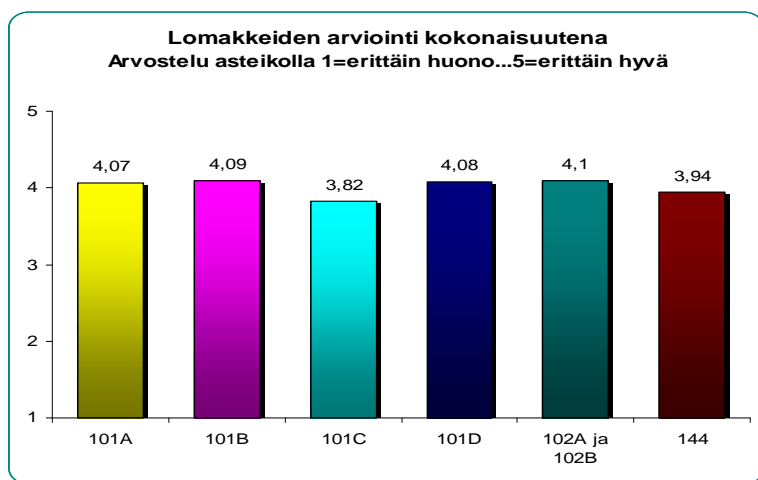
Vuoden 2010 sähköisessä tukihaussa ensimmäistä kertaa mukana olleet kertoivat jättäneensä vielä viime vuonna paperisena, koska halusivat kuulla ensin muiden käyttökokemuksia. Toisaalta monet harmittelivat, että he olisivat voineet hakea jo vuonna 2009 sähköisesti, jos kunnassa olisi markkinoitu sähköistä tukihakua. Ongelmat sovelluksessa, käyttöoikeuksissa, Internet-yhteyksissä tai tietokoneessa sekä hakemusten teon harjoittelu olivat pääasiallisia syitä siihen, ettei hakemuksia lopulta jätetty vielä vuonna 2009 sähköisesti, vaan ne tulostettiin ja vietiin kuntaan. Melko tavanomaista näyttäisi olleen myös hakemusten palauttaminen muiden kirjallisesti palautettavien lomakkeiden ja liitteiden yhteydessä. Joissakin kunnissa Vipukäyttöoikeudet luotiin hakemuksia palautettaessa ensi vuoden hakua varten.

Osa vastaajista koki epävarmuutta järjestelmän toimivuutta kohtaan, mitä sähköisen äänestämisen kokeilun epäonnistuminen vielä joillakin vahvisti. Epävarmuutta oli myös omia atk-taitoja kohtaan, ja useissa palautteissa toivottiinkin koulutustilaisuuksia lisää. Lisäksi sovelluksen toiminnasta oli virheellisiä käsityksiä. Tällaisia olivat esimerkiksi käsitys siitä, että Vipu-palvelua varten täytyy olla viljelysuunnitteluohjelma tai että hakemuksiin tarvittaisiin vielä henkilökohtaiset allekirjoitukset.

Muita tavanomaisia syitä siihen, ettei jättänyt vielä vuonna 2009 hakemuksia sähköisesti, olivat myöhästyminen sähköisestä hausta, sovelluksen käytön opetteluun ei jäänyt aikaa sekä pelko tarkastuksen jäämisestä pois. Joissakin tapauksissa neuvoja ei ollut osannut tai halunnut täyttää hakemuksia sähköisesti. Sähköisen palautuksen estivät myös erilaiset muutostilanteet, kuten keväeseen ajoittuneet sukupolvenvaihdokset ja luomuun siirtyminen sekä karttakorjaukset ja lohkomuutokset.

### Lomakkeiden arviointi

Lomakkeisiin oltiin enimmäkseen tyytyväisiä. Esimerkiksi vastaajista 83,4 prosenttia arvioi lomakkeen 101A hyväksi tai erittäin hyväksi. Ainoastaan lomakkeet 101C ja 144 jäivät alle 4 keskiarvon, mikä johtunee siitä, että lomake koskee vain eläintiloja. Jos hakija ei ole tarvinnut kyseisiä lomakkeita, hän on todennäköisesti valinnut arvosanaksi 3.



Kuvio 11. Lomakkeiden arviointi kokonaisuutena

Palautekyselyyn vastanneista suurimman osan mielestä lomake 101A oli selkeä ja se oli helppo täyttää. Kiitosta sai varsinkin lomakkeen esitäyttö. Esitäyttö oli vähentänyt selvästi hakijoiden työtä. Kiitosta sai myös se, että lomaketta oli yksinkertaistettu edellisvuodesta. Myös sitoumusten näkyminen sai kiitosta, sillä tila ei välttämättä aina muista onko sitoutunut esimerkiksi ympäristötukeen. Lomake sai myös negatiivista palautetta. Osan mielestä lomake oli sekava, ja varsinkin eri välilehtien huomaaminen oli yhä tuottanut monelle ongelmia edellisvuoden tavoin. Lisäksi ihmeteltiin, miksi maankäyttölajien pinta-alat (kohta 5) pitää ilmoittaa. Osa kaipasi takaisin myös kohtaa peltojen pinta-alasta. Myös valtuutus (kohdat 8 ja 9) sekä esitetyt tietojen muuttaminen olivat tuottaneet muutamille ongelmia. Niin ikään muutamilla eläinmäärän luku ei ollut sopinut annettuun tilaan.

Myös lomakkeen 101B palaute oli pääasiassa positiivista. Erityisesti tukien jaottelua eri tuki-alueisiin pidettiin onnistuneena ratkaisuna. Vastaajat kuitenkin toivoivat, että sähköisessä tukihaussa huomioitaisiin automaattisesti muiden lomakkeiden tiedot sekä toivottiin mahdollisuutta liittää liitetiedostot tiedostona lomakkeeseen. Vastaajat myös toivoivat lomakkeeseen linkkejä lisätietoihin. Vastaajat olisivat tarvinneet lisätietona mm. mitä kasveja kasvattamalla voi saada valkuaiskasvipalkkion. Osalla osa tarvittavista kohdista ei ollut korostettuina. Viimeisenä muutoksena lomakkeeseen vastaajat toivoivat LFA-tuen sähköistä uusintamahdollisuutta. Moni myös toivoi, että lomake täytyisi täyttää ainoastaan, jos ei halua kaikkia itselle kuuluvia tukia.

Lomake 101C eli hakemus hevosten ja kuttujen kansallisista kotieläintuista ei saanut paljon avointa palautetta. Ongelmia olivat aiheuttaneet lähinnä tunnistetietosarakkeiden kapeus sekä edellisen vuoden tietojen pohjalta tehdyn esitäytön puuttuminen.

Lomakkeessa 101D oltiin erityisen tyytyväisiä siihen, että se täytyi palauttaa ainoastaan, jos muutoksia oli tullut. Ohjeistuksesta huolimatta kaikille ei ollut kuitenkaan selvää, milloin lomake täytyy palauttaa ja milloin ei. Lomaketta pidettiin kuitenkin tärkeänä, koska siitä pystyi tarkistamaan maatilan osallisten tietojen oikeellisuuden. Lomaketta tosin moitittiin siitä, että nimi- ja osallistietoja ei voinut muuttaa sähköisessä tukihaussa.

Lomakkeissa 102A ja 102B oltiin erityisen tyytyväisiä mahdollisuuteen siirtää tietoja viljelysuunnitteluohjelmistoista; pääasiassa siirrot olivat myös onnistuneet ilman ongelmia. Myös ohjelman esitäyttöön ja hallinnon siirron mahdollisuuteen oltiin tyytyväisiä. Toisaalta uusien lohkojen lisäyksen ja lohkojen yhdistämisen toivottiin tulevan mahdolliseksi seuraavassa tukihaussa. Muutama valitti koko lomakkeen olevan turha, sillä muutosten ilmoituksen tekeminen pitäisi heidän mielestään riittää. Lomakkeen täyttämiseen toivottiin selkeämpää ohjeistusta/muistutusta tallennuksesta. Kasvien lajikkeiden liukupalkkien toivottiin sisältävän ainoastaan valitun kasvin lajikkeet.

Jotkut viljelijät olivat epävarmoja, tulivatko kaikki tarvittavat kohdat täytettyä, sillä lomakkeessa oli monta eri saraketta. Palautteen antajat toivoivat myös vuokranantajatietojen siirtymistä lomakkeeseen 102B edellisen vuoden tiedoista. Lomakkeen 102B:n sarakkeeseen G kaikki eivät olleet onnistuneet vaihtamaan LFA- ja YMP-kohtiin rastin tilalle kirjainta. Myöskään seoskasvustojen lajiketietoja moni ei ollut saanut täytettyä lainkaan. Palautteen perusteella myös erityistukisopimusten, kuten luomun, lisääminen on työlästä lisätä erikseen jokaiselle kasvu-lohkolle.

Lomakkeesta 144 ei juuri tullut palautetta. Muutamit tosin valittelivat, miksei lomakkeen ainoaa rastia voinut laittaa esim. lomakkeeseen 101B, sekä miksei vanhat sitoumukset voineet olla näkyvillä linkin lomakkeeseen 101B sijasta.

### Viljelijöiden palaute ohjeistuksesta ja viestinnästä

Palautekyselyssä tiedusteltiin ohjeiden, koulutuksen ja viestinnän hyödyllisyyttä ja riittävyyttä asteikolla 1-5 (5=erittäin hyödyllinen tai riittävä, 1=ei lainkaan). Kysytyjen toimintojen riittävyys sai joka kohdassa keskimäärin pari kymmenesosaa paremman arvosanan kuin niiden hyödyllisyys. Keskiarvot hyödyllisyydestä vaihtelivat 3–3,5 ja riittävyydestä 3,3–3,8 välillä.

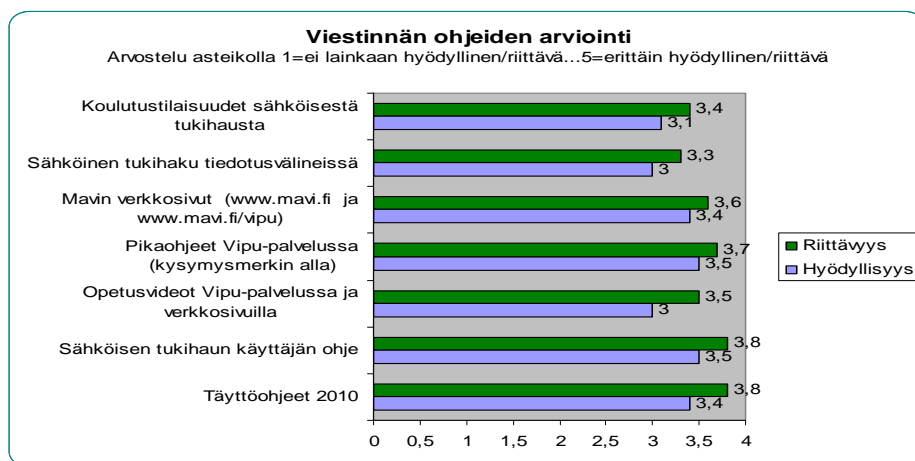
Kaikkein hyödyllisimpinä mainituista toiminnoista pidettiin sähköisen tukihauksen käyttäjän ohjetta ja pikaohjeita Vipu-palvelussa (ka. 3,5). Nämä ohjeet koettiin myös riittäviksi (ka. 3,7–3,8). Kaksi kolmesta vastaajasta piti niitä jopa hyvin tai erittäin riittävinä.

Myös Täyttöohjeita 2010 ja Mavin verkkosivuja pidettiin melko hyödyllisinä (ka. 3,4) ja riittävinä (ka. 3,6–3,8). Kaksi kolmesta vastaajasta piti täyttöohjeita hyvin tai erittäin riittävinä, verkkosivuja hieman yli puolet.

Vipu-palvelun opetusvideoista oli vastaajille vähiten hyötyä (ka. 3,0); kolmannes vastaajista piti niitä ei lainkaan tai vain hyvin vähän hyödyllisinä. Kuitenkin yli puolet piti opetusvideoita hyvin tai erittäin riittävinä (ka. 3,5).

Sähköisen tukihauksen esilläoloa tiedotusvälineissä pidettiin melko hyödyllisenä (ka. 3) ja riittävänä (ka. 3,3). Alle puolet vastaajista piti esilläoloa hyvin tai erittäin riittävänä, viidennes ei lainkaan tai vain hieman riittävänä. Sama pätee myös sähköisen tukihauksen koulutustilaisuuksien järjestämisen suhteen, tosin hieman suurempi osa piti niitä hyvin tai erittäin hyödyllisinä ja riittävinä kuin esilläoloa tiedotusvälineissä.

Avoimissa vastauksissa (457 kpl) nousi esiin joitakin kehittämissideoita. Vastauksista noin neljäsosa oli tyytyväinen nykyiseen toimintatapaan. Viidesosa vastauksista koski Vipu-palvelun teknistä kehittämistä, viidennes ohjeiden kehittämistä ja viidennes koulutusta ja markkinointia.



Kuvio 12. Viestinnän ohjeiden arviointi

### Kehittämissuhteita

Avoimessa palautteessa sähköistä tukihakua pidettiin yleisesti hyvänä kehitysaskelena tukihakuun. Suurin osa palautteen antajista koki, että sähköinen tukihaku helpottaa tukien hakemista ja joustavuutta, sillä lomakkeet voi palauttaa vaikka keskellä yötä. Vastaajien palaute kuitenkin

vaihteli paljon. Esimerkiksi osa haluaisi yhdelle lomakkeelle vielä enemmän asiaa, kun taas toisten mielestä jo nyt asiaa oli turhan paljon. Viljelijät haluaisivat kaikki lomakkeet sähköisesti haettavaksi, näin osaa lomakkeista ei tarvitsisi palauttaa postitse tai viedä kuntaan. He myös haluaisivat mahdollisuuden palauttaa vuokrasopimukset ja muut liitteet sähköisten lomakkeiden liitteinä. Näin sähköisestä tukihausta saataisiin kaikki hyöty irti.

Lisäksi palautteessa oli toivottu, että järjestelmä huomauttaisi, jos lomakkeiden Lisätietokenttää ei täytetä. Palautteen perusteella myös tukihaun ohjeisiin ja ohjeessa käytetyn kielen selkeyteen tulisi kiinnittää huomiota. Viljelijät myös uskoivat, että sähköinen tukihaku pienentää virheiden määrää seuraavissa portaissa, sillä käsittelijöiden ei enää tarvitse yrittää saada erilaisista käsialoista selvää.

Vipuun tunnistautumiseksi riittäisivät palautteen mukaan pankkitunnukset. Joillakin oli ollut ongelmia Vipu-tunnuksien kanssa, mutta pankkitunnuksilla oli päässyt välittömästi sisään. Palautteen antajat muistuttivat kuitenkin, että osalla viljelijöistä ei ole mahdollisuutta riittävän nopeaan Internet-yhteyteen. Sähköisen tukihaun yleistymiselle ei kuitenkaan nähty esteitä. Ennakkoluuloja on vastaajien mielestä pystyttävä poistamaan tiedotusta ja koulutusta lisäämällä.

## 2. Palautekysely neuvojille

Neuvojakyselyn tarkoituksena oli tutkia, mitkä tekijät vaikuttavat myönteisesti tai kielteisesti suhtautumisessa sähköiseen tukihakuun. Samalla neuvojilta kerättiin kehittämisehdotuksia vuoden 2011 sähköiseen hakuun ja sen viestintään. Sähköposti-kyselyyn vastasi noin 12 % kaikista Suomen neuvojista. Vastanneista viidennes ei ollut koskaan täyttänyt sähköistä tukihakemusta. Koska noin 80 % oli osallistunut sähköiseen hakuun, otos soveltui hyvin sähköisen asioinnin ja kehittämistarpeiden arviointiin. Vähäinen vastaajamäärä vaikeutti luotettavien johtopäätöksien tekoa.

Logistisen regressioanalyysin avulla tutkittiin, mitkä tekijät ovat omiaan lisäämään todennäköisyyttä sähköiseen hakuun. Analyysi osoitti, että sähköisen tukihaun helppous ja kokemus työn muuttumisesta positiiviseen suuntaan onnistuvat selittämään selkeästi parhaiten sähköiseen tukihakuun osallistumista. Edelleen aiempi kokemus sähköisen tukihakemuksen täyttämisestä on merkittävä tekijä sähköisessä haussa. Todennäköisyyttä sähköiseen hakuun lisäävät myös Maa-seutuviraston tiedotuksen ymmärrettävyys, tukihakupalvelun sisältämät loogisuustarkistukset ja sähköisen tukihaun edistämisen tärkeäksi kokeminen.

Lisäksi neuvojien iällä ja taustaorganisaatiolla näyttäisi olevan vaikutusta sähköisen tukihaun käyttöön. Vuoden 2010 sähköisen tukihaun käyttöä tarkasteltaessa oli havaittavissa, että 51–60-vuotiaat täyttivät hakemuksia sähköisesti muita ikäryhmiä enemmän. Tulokset vahvistivat myös oletuksen, jonka mukaan sähköinen tukihaku on suosittua etenkin niiden neuvojien keskuudessa, jotka työskentelevät toimistoissa. Asiakkaita toimistossa vastaanottavat neuvojat ehdottivat täyttämään sähköisesti enemmän tukihakemuksia kuin tilakäyntejä tekevät neuvojat.

Neuvojat olivat lähteneet tukihakemusten täytössä varovaisesti liikkeelle, sillä vain 28 % neuvojista oli täyttänyt tukihakemuksia sähköisesti yli 10 asiakkaalle. Tällöin valtaosa neuvojista oli käyttänyt sähköistä tukihakua vain joillakin tiloilla tai ei ollut täyttänyt hakemuksia lainkaan sähköisesti. Osasyys sähköisen tukihaun pieniin asiakaskuntiin saattaa tosin olla avoimissa vastauksissa esiin tullut hankala käyttöoikeuksien hakumenettely.

Neuvojat eivät jättäneet hakemuksia sähköisesti pääasiassa siksi, että asiakas halusi palauttaa tukihakemuksen paperilla. Muut yleisimmät syyt koskivat liitteiden ja tiettyjen lomakkeiden palauttamista paperilla, käyttöoikeuksien epäkäytännöllistä hakumenettelyä sekä toimimattomia tietoliikenneyhteyksiä.

Positiivista oli, että kenelläkään ei tuntunut olevan epäselvyyttä virheellisen hakemuksen peruuttamisen mahdollisuudesta. Lisäksi esimerkiksi pelot sähköisen hakemuksen katoamisesta tai väärin käsiin joutumisesta olivat sähköisen tukihaun käyttämättömyyden syitä vain muutamalle vastaajalle. Tehostetun tiedotuksen paikka voisi olla kuitenkin vastausten perusteella viljelysuunnitteluohjelmistojen tiedonsiirtojen käsittelyssä ja yleisen luottamuksen vahvistamisessa.

Avoimissa vastauksissa usea vastaaja nosti esiin, että sähköinen tukihakemus jäi tekemättä oman tai asiakkaan epävarmuuden vuoksi. Uskoa siihen, että sähköisen tukihaun tekeminen onnistuu, ei siis ollut riittävästi. Tunnusten puute nousi myös useassa vastauksessa esiin: tunnuksia ei ollut joko lainkaan tai vanhat tunnuksot eivät enää kelvanneet palveluun.

Logistisen regressioanalyysin tuottamasta mallista oli löydettävissä taustamuuttujia, jotka eivät lisää todennäköisyyttä sähköisen tukihakemuksen täyttämiseen tilastollisesti merkitsevällä tavalla. Näitä olivat esimerkiksi neuvojakokemus, tukilaskenta sekä hallinnon tallennusvirheiden poistuminen.

Kehittämistarpeissa nousivat esiin ennen kaikkea mahdollisuus liitteiden lähetykseen ja karttojen muutosesityksiin sähköisinä. Toiseksi kehittämis ehdotukset koskivat sähköisen tukihaun käyttöoikeuksien hakemista. Pääsääntöisesti kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että kaikkien tilojen tulisi saada käyttöoikeudet sähköiseen tukihakuun entistä helpommin. Ehdotuksia esitettiin muun muassa siitä, että kaikille tiloille voisi lähettää tunnuksot sähköiseen tukihakuun automaattisesti - tilat voisivat kuitenkin itse päättää, käyttävätkö he tunnuksia vai eivät.

Toivomuksia tuli myös siitä, että pankkitunnuksilla voisi hakea käyttöoikeudet itselleen saman tien, jos Vipu-tunnuksot esimerkiksi katoavat. Käyttöoikeuksien hakemisen toivottiin nopeutuvan muutenkin, sillä niiden hidas saapuminen saattaa osaltaan vaikuttaa siihen, miksei hakemuksia täytetäkään sähköisesti.

Myös valtuutusten tekemiseen toivottiin yksinkertaistamista. Kehittämis ehdotuksia esitettiin muun muassa siitä, että viljelijä pystyisi itse omien tunnuksensa avulla valtuuttamaan haluamansa neuvojat. Varsinkin neuvovaihtojen yhteydessä valtuutusten kanssa on ollut ongelmia, sillä muutoksia ei ole pystynyt tekemään itse. Kaiken kaikkiaan Vipu-tunnusten markkinoinnin toivottiin olevan entistä aktiivisempaa, jotta työ ei jäisi kuntien maaseutuelinkeinoveranomaisten tehtäväksi.

Yleensä ottaen sähköiseen tukihakuun liittyen toivottiin lisää markkinointia ja tiedotusta. Niemenomaan viranomaisten toivottiin olevan aktiivisempia, sillä sähköisen tukihaun markkinoinnin koettiin tällä hetkellä olevan liikaa neuvojien ja avustajien talkootöiden varassa. Markkinoinnin ja tiedotuksen avulla olisi myös mahdollista päästä eroon harhaluuloista, joita sähköistä tukihakua kohtaan esiintyy. Viljelijöiden keskuudessa on muun muassa puhuttu, että sähköiseen tukihakuun osallistuvat joutuvat helpommin valvonnan kohteeksi. Markkinointia ja tiedotusta tarvitaan, jotta tällaisista väärinkäsityksistä päästäisiin eroon.

Myös viljelijöiden kannustus olisi paikallaan, sillä moni arastelee vielä palvelun käyttöä, vaikka kaikki edellytykset palvelun käyttämiselle löytyisikin. Osa viljelijöistä kokee, että he tarvitsevat edelleen henkilökohtaista palvelua, vaikka he eivät sitä välttämättä tarvitsisikaan.

Sähköisen tukihaun käyttämisen kannustukseksi ehdotettiin muun muassa jotakin konkreettista hyötyä tai toisaalta tiedotusta siitä, että johonkin tiettyyn päivään mennessä kaikki tukiasiat on hoidettava sähköisessä muodossa. Toisaalta perinteistä hakumahdollisuutta pidetään perusoikeuskysymyksenä, joka tulisi mahdollistaa myös jatkossa.

### Neuvojen palaute viestinnästä

Neuvoja pyydettiin arvioimaan Maaseutuviraston tiedotuksen ajankohtaisuutta, riittävyttä, ymmärrettävyyttä ja nopeutta. Kyselyyn vastasi 117 neuvojaa. Enemmän kuin kolme viidestä vastaajasta piti tiedotusta hyvin tai erittäin ajankohtaisena, ymmärrettävänä ja riittävänä, hieman yli puolet nopeana. Ajankohtaisuuden keskiarvo oli 3,8 (asteikolla 1-5), muiden osalta keskiarvo vaihteli 3,5-3,7 välillä. Neuvojat arvioivat tiedotusta hieman kriittisemmin kuin kunnat. Eniten kritiikkiä sai Mavin tiedotuksen riittävyys, ymmärrettävyys ja nopeus, sillä enemmän kuin yksi kymmenestä arvioi niitä erittäin tai melko huonoiksi.

Neuvojille tärkein tiedonlähde sähköisessä tukihaussa olivat lehdet ja internet, mutta noin puolelle vastaajista myös ELY-keskukset ja kuntien maaseutusihteerit. Noin 40 % vastaajista oli saanut tietoa Maaseutuviraston kautta ja joka kolmas oman taustaorganisaation kautta. Muina tiedonlähteinä mainittiin koulutustilaisuudet ja MTK:n hankkeet.

Suurin osa neuvoista oli koulutautunut sähköisen tukihakemuksen täyttöön itsenäisesti tutustumalla Mavin ohjeisiin Vipu-palvelussa. Toiseksi yleisintä oli oman organisaation tarjoama koulutus. Avoimissa vastauksissa nousivat esiin myös Mavin ja ELY:n koulutustilaisuudet. Eräs neuvoja kertoi myös kouluttautuneensa sähköisen tukihakemuksen täyttöön itse täyttämällä omat hakemuksensa sähköisesti.

Vastauksista nousi esiin useita erilaisia kehittämisehdotuksia ohjeistusta ja viestintää ajatellen. Eniten kommentointia sai aikaan ohjeistuksen ja viestinnän ajoitus. Vastaajat toivoivat myös enemmän tiedotusta sähköistä tukihakua koskien. Kun kyse on sähköisestä tukihausta, myös tiedotus voisi olla sähköistä. Kaiken kaikkiaan markkinoinnillisiin toimenpiteisiin pitäisi panostaa sekä viranomaistaholta että paikallisesti enemmän.

## **3. Palautekysely kunnille**

Kuntakyselyn tavoitteena oli selvittää, miten kunnat kehittäisivät sähköisen tukihaun hallinnollista prosessia sekä Maaseutuviraston kuntiin kohdistuvaa viestintää. Lisäksi tutkittiin mahdollisia selittäviä tekijöitä sähköisen tukihaun käytön alueellisiin eroihin. Kyselyyn vastasi noin 56 % kuntien maaseutuelinkeinoasiamiehistä.

Ohjeiden riittävyteen oltiin tänäkin vuonna varsin tyytyväisiä. Kehittämistoiveeksi nousi ennen kaikkea ohjeistus, joka olisi selkeää myös sellaiselle, joka ei ole aiemmin käyttänyt sähköistä tukihakua. Hallinnollisen prosessin uudelleenorganisointiin ja erityisesti sen ohjeistamiseen toivottiin muutoksia. Tukisovelluksessa oli epäselvyyksiä siitä, kenen lataus tulisi kunnassa suorittaa ja kuka puolestaan vastaa tarkastuksesta ja hyväksynnästä. Lisäksi joitakin ongelmia latausten suhteen oli ilmennyt erityisesti lohkojen yhteiskäytön suhteen. Yhteiskäyttölohkojen merkitsemiseen kaivattiinkin ensi vuoden sähköiseen tukihakuun jonkinlaista ratkai-

sua, sillä siitä aiheutui paljon ongelmia. Muuten lomakkeiden latausprosessin Tukisovelluksessa arvioitiin pääsääntöisesti toimineen hyvin.

Käyttöoikeuksien hakuprosessiin oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä, mutta kehittämis ehdotuksiakin tuli runsaasti. Hakuprosessin yksi keskeisin kehittämistarve on kaikille viljelijöille automaattisesti myönnettävät käyttöoikeudet, minkä lisäksi käyttöoikeuksien haun tulisi voida tapahtua sähköisesti esimerkiksi pankkitunnusten avulla. Pyyntöjä esitettiin myös siitä, että käyttöoikeudet olisivat haettavissa ja niitä myös markkinoitaisiin haettavaksi ympäri vuoden. Allekirjoituksiin ja valtuutuksiin toivottiin selkeyttä ja ohjeistusta.

Kunnissa arvioitiin, että haettuja käyttöoikeuksia Vipu-palveluun ei otettu käyttöön, koska useissa tapauksissa tietoliikenneyhteydet olivat liian heikot tai hakijoilla oli epävarmuutta omia atk-taitoja sekä järjestelmän toimivuutta kohtaan. Sähköistä tukihakemusta ei jätetty myöskään siksi, että viljelijät haluavat pitää yllä sosiaalista kanssakäymistään ja asioida henkilökohtaisesti paikan päällä. Toisaalta viljelijät uskovat, että jos he eivät täytä tukihakemuksia sähköisesti, maataloustoimistopalvelujen säilyminen on kuntatasolla todennäköisempää. Sähköinen tukihaku jäi tänä vuonna monen viljelijän osalta väliin myös siksi, että Vipu-oikeuksia ei ollut haettu riittävän ajoissa.

Kuntien maaseutuelinkeinoasiamiesten sähköistä tukihakua koskevissa ja asenteita mittaavissa kysymyksissä tulokset olivat odotettuja: kunnissa, joissa sähköisiä tukihakemuksia oli alle 10 % kaikista hakemuksista, pidettiin viljelijälle kasvokkain annettavaa varmistusta hakemuksen oikeellisuudesta tärkeänä. Kirjallista hakutapaa pitivät luotettavimpana kunnat, joissa hakemuksia jätettiin sähköisesti 0-20 %:a. Sähköisen tukihaun puolesta sen sijaan liputtivat ennen kaikkea vastaajat Itä-Suomen alueella, kun taas Lounais- ja Pohjois-Suomessa suhtauduttiin varauksellisemmin sähköisen tukihakuun luotettavuuteen.

Selkeästi suurin osa koki, että sähköinen tukihaku on muuttanut työn luonnetta positiiviseen suuntaan. Viljelijöiden käytön tukena toimimista sähköisen tukihaun aikana pidettiin erittäin hyvänä Etelä-Suomen alueella, ja Pohjois-Suomessakin tukena toimiminen koettiin jokseenkin hyvänä. Länsi- ja Sisä-Suomen alueet saivat alhaisimmat keskiarvot, mutta näilläkin alueilla käytön tukeen suhtauduttiin kuitenkin pääasiassa neutraalisti.

Tulokset vahvistivat myös käsitystä siitä, että kunnan maaseutuelinkeinoviranomaisten asenteella sähköistä tukihakua kohtaan on merkitystä hakemusten jättömäärään: 31 % tai enemmän hakemuksia sähköisesti saaneet kunnat suhtautuivat selvästi paremmin viljelijöiden käytön tukena toimimiseen kuin vähemmän sähköisiä hakemuksia saaneet kunnat.

Kuntien maaseutuelinkeinoviranomaisten kehittämistoiveissa ja palautteissa muun muassa toivottiin sähköisen tukihaun muuttuvan entistä enemmän sähköiseen suuntaan. Lomakkeita olisi hyvä olla tarjolla enemmän sähköisesti. Myös liitteiden toivottiin olevan jatkossa mahdollista toimittaa esimerkiksi skannattuna sähköisessä muodossa.

Vipuneuvoja-palvelu on koettu kuntien edustajien mukaan erittäin tarpeelliseksi. Vipuneuvoja-palveluun voisi laittaa lisääkin tietoja ja tarkisteita, sillä niiden avulla on mahdollista tuottaa lisäarvoa viljelijöille. Toivomuksia esitettiin myös siitä, että hakemukset olisi mahdollista tarkistaa kunnissa saman tien eikä vasta seuraavana arkiaamuna. Jos viljelijöiden virheisiin olisi mahdollista puuttua heti hakemusten palaututtua, pystyttäisiin niihin myös puuttumaan entistä tehokkaammin.

Vastauksissa korostuivat viljelijöiden kannustaminen eri tavoin, sillä jos viljelijöitä ei saada vakuuttuneiksi sähköisen tukihaun eduista, eivät he myöskään sitä ala käyttämään. Markkinointia ja tiedotusta sähköiseen tukihakuun liittyen kaivataankin selkeästi entistä enemmän.

#### Kuntien palaute viestinnästä

Kuntia pyydettiin arvioimaan Maaseutuviraston tiedotuksen ajankohtaisuutta, riittävyttä, ymmärrettävyyttä ja nopeutta. Noin neljä viidestä vastaajasta piti tiedotusta hyvin tai erittäin ajankohtaisena ja enemmän kuin kolme viidestä riittävänä, ymmärrettävänä ja nopeana. Ajankohtaisuuden keskiarvo oli 4 (asteikolla 1-5) ja muiden osalta keskiarvo vaihteli 3,6-3,8 välillä. Eniten kritiikkiä sai Mavin tiedotuksen nopeus, riittävyys ja ymmärrettävyys, sillä vajaa yksi kymmenestä arvioi niitä erittäin erittäin huonoksi tai melko huonoksi.

Kunnilta kysyttiin ELY-keskuksen tiedotuksen riittävyttä sähköisestä tukihauasta. Vajaa puolet vastaajista piti tiedotusta erittäin tai hyvin riittävänä, kun taas noin viidesosa ei pitänyt sitä lainkaan riittävänä. Noin 60 % vastaajista sai tietoa ELY-keskuksilta koulutustilaisuuksissa, viidennes sähköpostilla ja kymmenesosa tiedotteilla tai esitteillä. Alle 10 % vastaajista oli sitä mieltä, että ELY-keskus ei ollut tiedottanut kuntia ollenkaan.

Noin kaksi kolmesta kunnasta käytti tiedotuskanavanaan koulutustilaisuuksia ja viljelijöiden asiakaskäyntejä kunnassa. Kirjeitse viljelijöihin otti yhteyttä joka toinen kunta, sähköpostitse kolmasosa. Lehtikirjoituksia ja puhelinta tiedottamisessa käytti noin viidennes kunnista. Lisäksi avoimissa vastauksissa mainittiin kunnan omat kotisivut ja henkilökohtaiset kontaktit eri tilaisuuksissa. Alle 5 % vastaajista ei käyttänyt tiedotusta ollenkaan.

Vastaajat kiittelivät paikallislehtien ja Maaseudun tulevaisuuden lehtijuttuja sähköistä tukihausta. Toisaalta jotkut lehdet olivat kieltäytyneet kirjoittamasta asiasta, koska samaa aihetta oli käyty lehdessä läpi jo edellisellä vuonna. Lehdistöä toivottiin kuitenkin käytettävän entistä aktiivisemmin markkinoinnissa. Eräs idea oli Maaseudun tulevaisuuden välissä jaettava vuosittainen sähköisen tukihaun liite. Sähköistä tukihakua pitäisi käsitellä lehdistössä jo ennen tukihauksen alkamista. Sähköisen tukihaun toivottiin olevan esillä myös televisiossa, sillä sen avulla olisi mahdollista tavoittaa suurempia joukkoja.

#### Kehittämisideoita viestintään ja koulutukseen

Koulutuksen osalta toivottiin mm. panostusta käytännön koulutukseen, kohderyhmäkohtaisia tilaisuuksia ja eritasoisia pienryhmiä. Yleistä atk-koulutusta viljelijöille ehdotettiin, sillä tukikoulutuksen yhteydessä sähköisen tukihaun osuus koettiin liian ylimalkaiseksi. Myös demoesityksiä erityisesti viljelysuunnitteluohjelmistojen osalta halutaan lisää, samoin myös ohjelmistojen tarjoajien omia koulutuksia.

Markkinointia pitäisi suunnata erityisesti niille, jotka eivät vielä ole käyttäneet sähköistä tukihakupalvelua. Tässä kunnan maaseutuviranomaisen roolilla nähtiin merkitystä, samoin myös käyttäjien positiivisen palautteen esiintuomisella. Tietoa viljelijöille mm. koulutuksista ja muista ajankohtaisista aiheista pitäisi saada ajoissa, jotta omat aikataulut pystytään suunnittelemaan. Yhteyttä toivottiin myös sähköpostitse ja tekstiviesteillä, sillä talouksiin ei välttämättä tule kaikkia paikallisia lehtiä.

Ohjeistuksen selkeyttämistä ja yksinkertaistamista toivottiin käytetyn kielen, jäsentelyn ja tekstin pituuden suhteen. Täyttöohjeiden tekstiä pidettiin vaikeaselkoisena ja monimutkaisena. Käyttöön toivottiin esim. kasvinviljely- ja karjatiloilta omia lyhyitä ja yksinkertaisia ohjeita. Täyttöohjeiden hakusanastoa (indeksiä) tai hakutoimintaa pidettiin tärkeänä kehittämisen kohteena, mutta ohjeiden sisältöön toivottiin mahdollisimman vähän muutoksia.

Osa vastaajista haluaisi luopua painetusta hakuoppaasta, jolloin sen korvaisi esim. tukilomakkeessa olevat pikaohjeet. Vipu-palvelun pikaohjeisiin toivottiin myös inforuutua tai linkkejä, joiden alta löytyisi tarkempaa tietoa ko. asiasta (esim. linkit hakuoppaaseen ja täyttöohjeeseen).

Vastaajat toivovat lisää palveluja, tarkisteita ja huomautuksia Vipuun. Ohjelman pitäisi opastaa tuenhakijaa niin hyvin, ettei erillisiä Vipu-palvelun käyttöohjeita edes tarvittaisi. Myös sähköpostiin toivottiin huomautuksia hakuun liittyvistä puutteista tukilomakkeissa. Tukihaun lisäksi pitäisi kertoa enemmän muistakin Vipun käyttömahdollisuuksista, mm. Vipukartta, tukiyhteen-  
veto ja eläinrekisterin seurantomahdollisuus.

Vipu-palvelun suora linkki haluttiin esiin näkyvämmiin Mavin ja MMM:n verkkosivuilla sekä suosituimmissa verkkopalveluissa (esim. farmit.net). Flash-pohjaisia opetusvideoita kritisoitiin mm. hitaiden yhteyksien vuoksi. Niiden tilalle toivottiin diasarjaa ja demoversion parempaa näkyvyyttä.