



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**Henna Kivioja**

---

**Onnistunut lomitus  
Etelä-Pohjanmaan lomituspalveluyksikössä**

Opinnäytetyö  
Kevät 2024  
Agrologi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Agrologi (AMK)

Tekijä: Henna Kivioja

Työn nimi: Onnistunut lomitus Etelä-Pohjanmaan lomituspalveluyksikössä

Ohjaaja: Marjo Latva-Kyyny

Vuosi: 2024

Sivumäärä: 45

Liitteiden lukumäärä: 2

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Etelä-Pohjanmaan lomituspalveluyksikön asiakkaiden eli maatalousyrittäjien asiakastyytyvääisyyttä vuonna 2022 tapahtuneen lomituspalveluyksiköiden yhdistymisen jälkeen. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, mitkä asiat ovat lomituksen ongelmakohtia, ja miettiä, miten toimintaa voidaan kehittää konkreettisesti.

Tutkimus toteutettiin käyttäen kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimusta varten laadittiin asiakastyytyvääisyyskysely, joka lähetettiin sähköpostitse alueen lomaoikeutetuille maatalousyrittäjille. Vastausprosentiksi kyselyyn saatiin 15,5 %.

Etelä-Pohjanmaan lomituspalveluyksikön asiakkaat kokevat sellaiset lomitusjaksot onnistuneeksi, jotka toteutuvat suunnitellusti ja jonka jälkeen omaan työhön pystyy palaamaan ilman ylimääräisiä töitä. Vastauksista oli kuitenkin löydettävissä kehityskohdat, ja niiden pohjalta laadittiin kehitysehdotukset. Kehitysehdotuksien pääteemoja ovat yhteydenpidon parantaminen ja viestinnän tehostaminen, ammattitaidon kehittäminen ja työn mielekkyyden lisääminen, perehdytyksen tukeminen sekä asiakaspalautteen kerääminen.

<sup>1</sup> Asiasanat: maatalouslomitus, asiakastyytyvääisyys, onnistunut lomitus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Natural Resources, Agriculture and Rural Enterprises

Author: Henna Kivioja

Title of thesis: Successful farm relief in South Ostrobothnia

Supervisor: Marjo Latva-Kyyny

Year: 2024

Number of pages: 45

Number of appendices: 2

---

The purpose of this thesis was to examine the client satisfaction among the clients of farm relief services in South Ostrobothnia, i.e. agricultural entrepreneurs, after the merger of the farm relief services in the year of 2022. In addition, the purpose was to clarify the problematic issues within the farm relief system, and to consider how the activities could be developed concretely.

The research was carried out using a quantitative research method. A client satisfaction survey was prepared and sent via email to agricultural entrepreneurs in the area. The response rate of the survey was 15.5%.

The clients of the farm relief services in South Ostrobothnia considered that the holiday periods are successful when they are carried out as planned, and the farmers can return to their work without additional workload. However, development points could be found in the responses, and development proposals were prepared based on them.

The main themes of the development proposals were improving communication, developing professional skills, making work more meaningful, supporting work orientation and collecting client feedback.

<sup>1</sup> Keywords: farmer relief, client satisfaction, successful farm relief

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ .....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo .....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	7
1 JOHDANTO .....	8
2 LOMITUSJÄRJESTELMÄ .....	9
2.1 Lomituksen historia ja tulevaisuus.....	9
2.2 Lomituksen järjestämistavat .....	10
2.3 Erilaiset lomitusmuodot .....	12
2.3.1 Vuosiloma .....	12
2.3.2 Sijaisapu .....	13
2.3.3 Maksullinen lomittaja-apu.....	14
2.4 Paikallisyksikkö .....	15
3 MAATALOUSLOMITTAJA.....	17
3.1 Koulutus, työllistyminen ja palkkaus .....	17
3.2 Työnkuva ja vaatimukset.....	17
4 ASIAKASPALVELU .....	19
4.1 Vuorovaikutus ja viestintä.....	20
4.2 Asiakaspalvelu lomituspalveluyksikössä .....	21
5 TUTKIMUSAINEISTO JA -MENETELMÄ .....	23
6 TUTKIMUSTULOKSET .....	24
6.1 Taustatiedot.....	24
6.2 Lomitusajankohdan toteutuminen ja lomittajien saatavuus .....	25
6.3 Lomittajien osaaminen ja perehdytys .....	27
6.4 Asiointi paikallisyksikön hallinnon kanssa .....	29
6.5 Muutokset palveluissa paikallisyksiköiden yhdistymisen jälkeen.....	30
6.6 Tiedotus .....	31
6.7 Maatalousyrityksen toiminnan parantaminen lomituksen onnistumiseksi.....	32

6.8	Esimerkkejä onnistuneesta lomituksesta.....	33
6.9	Konkreettisia esimerkkejä lomituspalveluiden kehittämiseksi ja alan kiinnostavuuden lisäämiseksi.....	34
6.10	Vapaa sana .....	35
7	KEHITYSEHDOTUKSET .....	37
7.1	Yhteydenpidon parantaminen sekä tehokas viestintä .....	37
7.2	Ammattitaidon kehittäminen ja työn mielekkyyden lisääminen .....	38
7.3	Uusien lomittajien perehdytyksen tukeminen .....	39
7.4	Asiakaspalautteen kerääminen .....	39
8	YHTEENVETO .....	41
	LÄHTEET .....	43
	LIITTEET .....	45

## Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Sijaisapumaksun perusmaksun laskentakaava.....	14
Kuvio 2. Vastaajien jakautuminen lomituspalveluyksikön toiminta-alueelle. ....	24
Kuvio 3. Yleisin syy, miksi loma ei ole onnistunut toivottuna ajankohtana. ....	25
Kuvio 4. Maatalousyrityksen työt osaavien lomittajien määrä. ....	26
Kuvio 5. Muutokset paikallisyksikön yhdistymisen jälkeen.....	30
Kuvio 6. Aiheet, joista maatalousyrittäjät toivoisivat lomituspalveluyksikön tiedottavan.....	31
Kuvio 7. Mitä maatalousyrityksessä voitaisiin parantaa lomituksen onnistumiseksi.....	32
Taulukko 1. Lomittajien osaaminen eri osa-alueilla. ....	27
Taulukko 2. Lomituspalveluyksikön hallinnon palvelut eri osa-alueilla.....	29

## Käytetyt termit ja lyhenteet

<b>Bioturvallisuus</b>	Toimenpiteitä, joiden avulla estetään tarttuvien tautien leviäminen ulkopuolisista olosuhteista eläintiloihin tai eläinryhmien välillä.
<b>Lomitusopas</b>	Melan laatima ohjeistus paikallisyksiköille lomituksen järjestämiseen liittyvistä asioista.
<b>Mela</b>	Maatalousyrittäjien eläkelaitos.
<b>MYEL-työtulo</b>	Työtulo määritellään vastaamaan työpanoksen arvoa. Käytetään esimerkiksi MYEL-vakuutusmaksujen ja sijaisapumaksujen suuruuden määrittämisessä.
<b>MYEL-vakuutus</b>	Maatalousyrittäjien lakisääteinen eläkevakuutus.
<b>Paikallisyksikkö</b>	Yhden tai useamman kunnan alueella muodostettu kokonaisuus, jossa Melan kanssa toimeksiantosopimuksen tehnyt kunta hoitaa kyseisen alueen maatalouslomituksen ja hallinnon.

# 1 JOHDANTO

Lomituspalveluiden tarkoituksena on tukea maatalousyrittäjien työkykyä ja jaksamista. Kotieläintuotannon sitovuus asettaa maatalousyrittäjille haasteita muun muassa työn ja vapaa-ajan tasapainon ylläpitämisessä. Lomituksen ollessa onnistunut maatalousyrittäjä voi luottaa siihen, että maatalousyrittäjien toiminta on sujuvaa myös hänen ollessaan poissa. Tämä antaa mahdollisuuden keskittyä omaan hyvinvointiin ja lepoon, jolloin maatalousyrittäjän kokonaisvaltainen hyvinvointi paranee.

Maataloudessa tapahtuneiden muutosten vuoksi lomituspalveluiden toimintaa on tehostettu yhdistämällä lomituspalveluyksiköitä. Etelä-Pohjanmaan lomituspalveluyksikkö on aloittanut toimintansa 1.1.2022. Kurikan kaupunki ja Maatalousyrittäjien eläkelaitos Mela ovat tehneet toimeksiantosopimuksen, jonka mukaan Kurikan kaupunki sitoutuu hoitamaan alueen lomituksen. Muutosten jälkeen on tärkeää saada palautetta, miten toiminnassa on onnistuttu. Lomituspalveluyksikkö ja Mela keräävät vuosittain asiakaspalautetta maatalousyrittäjiltä. Haasteena asiakaspalautteen keräämisessä on ollut vähäiset vastausmäärät. Palautteet ovat kuitenkin osoittaneet, että palveluun ei aina olla tyytyväisiä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitkä asiat ovat lomituksen asiakkaiden eli maatalousyrittäjien mielestä ongelmakohtia lomituksessa ja miten asiakkaiden toiveisiin pystytään vastaamaan sekä antaa konkreettisia kehitysideoita lomituspalveluyksikön toimintaan. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Etelä-Pohjanmaan lomituspalveluyksikkö.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi on valittu asiakastyytyväisyyskysely, joka toteutetaan sähköisesti. Kyselyn avulla on mahdollista kerätä tietoa laajalta joukolta anonyymisti. Sähköinen kyselylomake mahdollistaa maatalousyrittäjälle kyselyyn vastaamisen ajankohtana, joka sopii omaan aikatauluun parhaiten. Anonyymi kysely mahdollistaa sen, että palautetta on helppompaa antaa.



## 2 LOMITUSJÄRJESTELMÄ

### 2.1 Lomituksen historia ja tulevaisuus

Huhtikuussa 1974 astui voimaan laki vuosiloman järjestämisestä (Henttinen, 2010, s. 85–87; Mela, 1.2.2024). Tällöin maatalousyrittäjällä oli oikeus saada lomaa kuusi päivää vuodessa ja maatalousyrittäjän täytyi itse etsiä lomittaja, jolle kunta maksoi palkan valtion määrärahoista. Myöhemmin 1970-luvulla lomaoikeus pidentyi 14 päivään ja maatalousyrittäjät saivat sijaispuoikeuden sairastuessaan. Lomituspalveluiden rahoitus muuttui olennaisesti 1980-luvun alussa, jolloin kiinteä määräraha muuttui arviomäärärahaksi. Muutoksen myötä valtio korvasi kunnille kaikki maatalouslomituksesta aiheutuneet kustannukset, minkä seurauksena kunnat palkkasivat maatalouslomittajia. Lomituksen järjestämiseen liittyviä hallinnollisia muutoksia tapahtui 1990-luvulla, kun lomitusjärjestelmään haettiin säästökeinoja tehostamalla toimintaa. Tämän myötä Melalle siirrettiin asteittain vastuu lomituspalveluiden hallinnon järjestämisestä ja toimeenpanosta. Kunnat toimivat lomituspalveluyksinä. Vuosilomapäiviä on säännöllisesti lisätty vuosikymmenten aikana maatalousyrittäjille, ja 2000-luvun alussa se on vakiintunut nykyiseen määrään.

Maatalousyriyten määrä Suomessa on vähentynyt 2010-luvun aikana huomattavasti (Jaakkonen & Väre, 2023, s. 54–56). Kuluneen kymmenen vuoden aikana sianlihantuotantoa sekä yhdistettyä maidon- ja naudanlihantuotantoa harjoittavien maatalousyriyten määrä on pienentynyt yli 60 %. Myös maitotilayriyten määrä on pienentynyt lähes puolella. Siipikarjatuotantoa harjoittavien yriyten määrä on kääntynyt laskuun kasvun jälkeen. Ainoastaan maatalousyriytkset, joiden tuotantosuunta on kasvintuotanto, ovat lisääntyneet, sillä kotieläintuotannon lopettaneet maatalousyriittäjät usein siirtyvät harjoittamaan kasvinviljelyä, mikäli he eivät vuokraa tai myy peltoja. Maatalousyriittäjät ovat myös iäkkäitä. Seuraavan kymmenen vuoden kuluessa noin kolmasosa maatalousyriittäjistä saavuttaa eläkeiän. Kotieläintuotannossa maatalousyriittäjien keski-ikä on kuitenkin alhaisempi kuin kasvintuotannossa, alle 50 vuotta. Rakennemuutosten vuoksi lomituspalveluyksiköitä on yhdistetty suuremmiksi yksiköiksi (Mela, 1.2.2024; Mela, 21.2.2024). Yhdistymisellä pyritään sujuvoittamaan lomituspalveluiden järjestämistä myös tulevaisuudessa. Vuonna 2024 lomituspalveluyksiköitä on 12 ja yksiköiden yhdistämisiä tehdään myös tulevaisuudessa.

## 2.2 Lomituksen järjestämistavat

Maatalousyrittäjille järjestettävää lomitusta säätelee lomituspalvelulaki, jonka mukaan maatalouslomituksen tarkoitus on tukea maatalousyrittäjän jaksamista ja työkykyä (Maatalousyrittäjien lomituspalvelulaki, 1231/1996). Lomituspalveluita ovat vuosiloma, sijaisapu sekä maksullinen lomittaja-apu. Lain mukaan maatalousyrittäjä voi itse valita, miten haluaa lomituksen järjestettävän. Lomituspalvelulain lisäksi maatalousyrittäjien lomituspalveluasetus (1333/1996) säätelee lomituksen järjestämistä. Lain ja asetuksen lisäksi toimeksiantosopimuksen solmi-neiden paikallisyksiköiden toimintaa ohjeistetaan lomitusoppaassa (Lomitusopas, 2023, s. 1). Lomitusoppaan tehtävä on varmistaa, että lain ja asetuksen tulkitseminen on yhdenmukaista.

Lomitukseen on oikeutettu maatalousyrittäjä, joka täyttää lomituspalvelulaissa määritellyt kriteerit (Lomituspalveluopas, 2023, s. 7). Maatalousyrittäjällä tulee olla voimassa pakollinen maatalousyrittäjän eläkevakuutus (mts. 8–10). Vain kotieläintuotantoa harjoittavat maatalousyrittäjät voivat olla lomaoikeutettuja. Kotieläintuotanto tulee olla verotettua maatalouden tuloverolain mukaan ja maatalousyrityksessä tulee olla kotieläimiä vähintään kuuden kotieläinyksikön verran lomitusajankohtana.

Yksi kotieläinyksikkö on

- yksi lehmä
- neljä emolehmää
- neljä muuta nautaeläintä
- kaksi hevosta
- kolme emakkoa porsaineen
- neljä karjua
- viisitoista muuta sikaa
- neljä yli kuuden kuukauden ikäistä vuolta
- kymmenen yli kuuden kuukauden ikäistä lammasta
- kolmekymmentä siitoskettua
- kolmekymmentä siitostarkoituksessa pidettävää suomensupea
- kuuttakymmentä siitostarkoituksessa pidettävää muuta turkiseläintä
- sata siipikarjaan kuuluvaa eläintä (ei broilereita)
- tuhat broileria
- tuhat alle kuudentoista viikon ikäistä kananpoikaa (Lomitusopas, 2023, s. 13–14).

Lomituksen saamiseksi tulee täyttää kaikkia lomituspalveluita koskeva edellä mainitut yleiset edellytykset (Lomitusopas, 2023, s. 7). Tämän lisäksi jokaista lomituspalvelua kohti on määrätty omat erityiset edellytykset.

Lomituksen saamisen voi estää vanhuuseläke, täysi työkyvyttömyyseläke, täyden työkyvyttömyyseläkkeen suuruinen kuntoutustuki, työuraeläke sekä tapaturmaeläkkeen tai liikennevakuutuksen korvaus 60 prosentin työkyvyn alenemasta (Mela, 11.6.2021). Joissain tilanteissa lomituspalveluita voi silti saada, esimerkiksi osatyökyvyttömyyseläkkeellä. Lomituspalveluita ei voi saada, mikäli maatalousyrittäjä luokitellaan EU:n maatalousalan valtioneuvoston mukaisesti vaikeuksissa olevaksi maatalousyrittäjäksi. Käräjäoikeudessa vireillä oleva hakeutus yrityssaneeraukseen, velkajärjestelyyn tai konkurssiin estää lomituksen saamisen.

Paikallisyksikön järjestäessä lomituksen he osoittavat tilalle lomittajan (Mela, 8.6.2020). Paikallisyksikkö voi järjestää tarvittaessa myös varallaoloa ja valvontakäyntejä, joita itse järjestetyssä lomituksessa ei voi järjestää. Täysin maksullinen lomittaja-apu on mahdollista järjestää vain paikallisyksikön järjestämässä lomituksessa. Paikallisyksikkö voi järjestää vuosilomalomituksen tai sijaisapulomituksen yhteyteen valvontakäyntejä tai automaation toimintaan liittyvää varallaoloa (Lomituspalvelulaki 1231/1996, 8 c §). Valvontakäyntien ja varallaolon järjestäminen ei ole paikallisyksikölle pakollista (Lomitusopas, 2023, s. 101–102). Valvontakäyntejä tai varallaoloa voidaan järjestää, jos ne ovat välttämättömiä kotieläinten hoidon turvaamiseksi.

Itse järjestetyssä lomituksessa maatalousyrittäjä järjestää itse lomittajan, ja palvelun tuottajalle korvataan kustannukset (Mela, 28.6.2021). Itse järjestetyssä lomituksessa maatalousyrittäjä voi ostaa lomituspalvelut henkilöltä, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Vuosiloma- ja sijaisapulomitusta tulee hakea paikallisyksiköltä samalla tavalla kuin paikallisyksikön järjestämässä lomituksessa. Paikallisyksikkö määrittää, kuinka monta lomitustuntia päivässä palvelun tuottajalle korvataan. Itse järjestettyyn lomitukseen siirtymisestä tai siirtymisestä pois tulee ilmoittaa paikallisyksikköön kesäkuun loppuun mennessä (Mela, 28.12.2022). Muutos tulee voimaan seuraavan vuoden alussa.

Lomituspäivän pituutta ei ole määritelty, mutta laissa on määritelty, miten lomituspäivän pituus lasketaan (Mela, 10.1.2023). Maatalousyrittäjän tulee vuosittain ilmoittaa tiedot, mitä eläimiä tilalla on ja kuinka paljon sekä maatalousyrittäjässä työskentelevät henkilöt ja työtehtävien jakaantuminen välttämättömissä päivittäisissä eläintenhoitotöissä. Työmenetelmien

muuttuminen ilmoitetaan tarvittaessa. Annettujen tietojen pohjalta lasketaan maatalousyrittäjän kokonaistyöaika, joka jaetaan tehtäväosuuksien mukaan lomaoikeutetuille. Lomituspäivän pituus ei voi olla lyhyempi kuin ilmoitettu tuntimäärä. Paikallisyksikön järjestämässä lomituksessa lomituspäivän pituus voi olla tarvittaessa pidempi, mutta itse järjestetyssä lomituksessa korvataan vain päätöksessä annetun lomituspäivän pituuden mukaan.

## **2.3 Erilaiset lomitusmuodot**

### **2.3.1 Vuosiloma**

Maatalousyrittäjä on oikeutettu maksuttomaan lomitukseseen 26 päivänä vuodesta, joista 3 päivää voi olla sunnuntaina tai muuna pyhäpäivänä, mikäli paikallisyksikkö järjestää lomituksen (Mela, 30.12.2020). Vuosilomalomituksessa hoidetaan lomalla olevan maatalousyrittäjän päivittäisistä eläintenhoitotöistä välttämättömät työt. Yleisten edellytysten lisäksi vuosilomaa hakevan maatalousyrittäjän tulee olla päätoiminen yrittäjä ja pakollisen MYEL-vakuutuksen tulee olla voimassa kalenterivuoden alusta lukien (Lomitusopas, s. 21). Päätoiminen maatalousyrittäjä harjoittaa maataloutta vähintään saman verran kuin työskentelee maatalousyrittäjän ulkopuolella eikä ole työtön työnhakija.

Maatalousyrittäjien tulee vuosittain hakea vuosilomalomitusta paikallisyksiköltä sen määräämän hakuajan puitteissa (Lomitusopas, 2023, s. 94). Hakemus tehdään täyttämällä hakemuslomake tai täyttämällä sähköinen hakemus verkkopalvelussa. Hakemuksessa tulee jokaisen maatalousyrittäjän ilmoittaa vuosilomalle suunnitellut ajankohdat (mts. 88–89). Vuosilomalomituksen ajankohtaan vaikuttavia asioita ovat maatalousyrittäjän ehdotukset vuosilomasta sekä paikallisyksikölle määritetty velvollisuus järjestää lomitus tehokkaasti ja taloudellisesti. Lopullisen päätöksen lomituksen ajankohdasta tekee paikallisyksikkö, joka pyrkii huomioimaan erityisistä syistä valitut vuosilomien ajankohdat, kuten perhejuhlat. Mikäli vuosiloman ajankohtaa joudutaan muuttamaan, sen muuttumisesta on ilmoitettava mahdollisimman aikaisin. Vuosilomatoiveensa aikaisemmin jättänyt maatalousyrittäjä on etusijalla myöhemmin toiveensa esittäneeseen henkilöön verrattuna.

Maatalousyrittäjä voi kieltäytyä päätetyn vuosiloman ajankohdan siirtämisestä vain sairauden tai muun hyväksyttävän syyn vuoksi (Lomitusopas, 2023, s. 91). Mikäli vuosilomaa ei pidetä ennakkoon sovittuna ajankohtana, maatalousyrittäjä menettää kyseisen lomajakson osalta

loma-oikeutensa. Mikäli vuosilomaa ollaan siirtämässä paikallisyksikön aloitteesta, se voidaan tehdä vain, jos yrittäjä suostuu siirtoon. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi äkilliset sijaisaputilanteet tai lomittajan sairastuminen, jolloin toista lomittajaa ei ole saatavilla. Ennen vuosiloman ajankohdan siirtoa paikallisyksikön tulee selvittää muut vaihtoehdot, kuten tilapäisen lomittajan palkkaaminen, sillä maatalousyrittäjän tulisi pystyä luottamaan siihen, että ennalta ilmoitetut vuosilomat pystytään järjestämään (mts. 92). Siirretyn vuosiloman pitäminen tulisi mahdollisuuksien mukaan järjestää jo saman kalenterivuoden aikana, mutta mikäli loman pitäminen ei onnistu, voidaan vuosilomia siirtää seuraavalle vuodelle, jolloin pitämättömät lomapäivät tulee pitää huhtikuun loppuun mennessä. Maatalousyrittäjän tulee täyttää lomitukseen ehdot myös seuraavana vuotena, että siirtäminen onnistuu.

### 2.3.2 Sijaisapu

Sijaisapu on maksullista lomituspalvelua, jossa maatalouslomittaja hoitaa maatalousyrittäjän puolesta välttämättömät eläintenhoitotyöt silloin kun maatalousyrittäjä on estynyt väliaikaisesti (Mela, 28.12.2022). Sijaisavun saamiseksi maatalousyrittäjän tulee täyttää lomituspalvelujen saamisen yleiset edellytykset ja sijaisavun tarve. Sijaisapua voi saada sairauden tai tapaturman aiheuttamaan työkyvyttömyyteen, raskausajalle, lapsen syntymään ja hoitoon, yritystoiminnan järjestelyyn, varusmies- tai siviilipalvelukseen, kertausharjoituksiin, lähiomaisen kuolemaan ja hautajaisiin sekä kuntoutukseen. Sijaisavun aika vaihtelee yhdestä päivästä kolmeen vuoteen, riippuen sijaisapuperusteista.

Sijaisavusta perittävä maksu ei saa ylittää kustannuksia, joita palvelun tuottaminen aiheuttaa (Lomituspalvelulaki 1231/1996, 27 §). Sijaisavun perusmaksu (kuvio 1) määräytyy MYEL-työtulosta, joka jaetaan luvulla 5400 ja lisätään kolme euroa (Mela, 28.12.2022). Sijaisavun perusmaksu maksetaan 50 % korotettuna, kun sitä käytetään alle 3-vuotiaan lapsen kotihoitoon ja hakijalla on vuosiloma-oikeus. Raskausrahakauden aikana sijaisapumaksun perusmaksu on 50 % alennettu. Yritystoiminnan järjestelyyn liittyvään sijaisavun maksu on määritelty erikseen ja se on ollut vuoden 2024 tasossa 16,10 euroa tuntia kohti (Mela, 4.3.2024). Sijaisapumaksua voidaan alentaa harkinnanvaraisesti kohtuussyistä, mikäli toimeentuloedellytykset sijaisavun saajan ja hänen perheensä kohdalla sen vaativat (Lomituspöytäkirja, 2023, s. 123–124).

$$3 \text{ euroa} + \frac{\text{MYEL-työtulo}}{5400} = \text{Sijaisapumaksun perusmaksu}$$

Kuvio 1. Sijaisapumaksun perusmaksun laskentakaava.

### 2.3.3 Maksullinen lomittaja-apu

Maksullinen lomittaja-apu voi olla tuettua tai täysin maksullista (Lomitusopas, 2023, s. 136). Sitä on mahdollista saada vain, jos vuosiloman ja sijaisavun järjestämisen jälkeen on saatavilla lomittajia. Maksullisen lomittaja-avun tavoitteena on alun perin ollut edistää lomittajien työllistämistä, mutta nykyään maksullisella lomituksella pyritään myös tuomaan maatalousyrittäjille joustavuutta sekä mahdollistaa lomituspalveluita tuottaville palveluntarjoajille enemmän toimintamahdollisuuksia. Maksullisessa lomittaja-avussa lomittaja hoitaa vain lomituspalvelua käyttävän maatalousyrittäjän eläintenhoitotyöt (mts. 137). Työtehtävien ei kuitenkaan tule olla päivittäin välttämättömiä, kuten sijaisapu- ja vuosilomalomituksessa, mutta niiden tulee kuulua työtehtäviin, joita lomituspalvelua käyttävä maatalousyrittäjä hoitaa.

Maatalousyrittäjälle voidaan järjestää enintään 120 tuntia tuettua maksullista lomittaja-apua kalenterivuoden aikana, mikäli hän on oikeutettu vuosilomaan (Lomitusopas, 2023, s. 136–137). Tuetulla maksullisella lomittaja-avulla voi täydentää vuosiloma- tai sijaisapulomitusta tai pitää sen erillään muista loma- tai sijaisapupäivistä. Oikeutta tuetun maksullisen lomittaja-avun käyttöön tulee hakea vuosilomahakemuksen yhteydessä. Tuettu maksullinen lomittaja-apu on hinnaltaan 16,39 €/tunti (Kurikan kaupunki, i.a.). Myös itse järjestetyssä lomituksessa on oikeus tuettuun maksulliseen lomittaja-apuun, mikäli korvauksien maksamiseen liittyvät ehdot täyttyvät. Paikallisyksiköllä ei kuitenkaan ole velvollisuutta tällaisen lomituksen järjestämiseen (Lomitusopas, 2023, s. 136,139).

Täysin maksullinen lomittaja-apu on saatavilla myös maatalousyrittäjille, jotka eivät täytä vuosilomaoikeutta, mutta täyttävät lomituspalvelujen saamisen yleiset ehdot (Lomitusopas, 2023, s. 139–140). Täysin maksullista lomittaja-apua on mahdollista saada vain paikallisyksikön järjestämässä lomituksessa. Vuonna 2024 täysin maksullisen lomittaja-avun hinta on 41,73 €/tunti (Kurikan kaupunki, i.a.)

## 2.4 Paikallisyksikkö

Maatalousyrittäjien eläkelaitos Mela vastaa lomitustoiminnan toimeenpanosta (Lomituspalveluopas, 2023, s. 188–189) Melan vastuulla on hoitaa keskitetysti muun muassa seurantaan, raportointiin ja kustannusten korvaamiseen liittyviä tehtäviä. Mela huolehtii myös paikallishallinnon järjestämisestä. Kunta voi toimia paikallisyksikkönä, jolloin Mela tekee kunnan kanssa sopimuksen, jossa kunta sitoutuu huolehtimaan lomituksen järjestämisestä ja hallintotehtävistä kuntansa alueella sekä mahdollisesti muiden kuntien alueella. Kunnissa, joissa palvelun tarvetta esiintyy, tulee järjestää paikallishallinto mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti. Jos toimeksiantosopimusta ei ole mahdollista tehdä, Mela järjestää oman paikallishallinnon oman paikallisyksikön avulla.

Paikallisyksikön tehtävänä on järjestää lomituspalvelut mahdollisimman joustavasti ja taloudellisesti (Lomitusopas, 2023, s. 190–191). Tämä tarkoittaa sitä, että maatalousyrittäjien toivomukset ja yritysten erilaiset tilanteet ja olosuhteet otetaan huomioon lomitusta järjestettäessä. Taloudellisuus tulee huomioida käyttämällä paikallisyksikön maatalouslomittajien työaika ja -panos mahdollisimman tehokkaasti. Valtio korvaa lomituspalveluista aiheutuvat kustannukset, joiden katsotaan olevan tarpeellisia toiminnan asianmukaiseen hoitamiseen.

Etelä-Pohjanmaan lomituspalveluyksikkö aloitti toimintansa 1.1.2022 (Mela, 27.12.2021). Tällöin Kurikan, Alajärven, Alavuden, Kauhajoen ja Kauhavan yksiköt yhdistettiin. Mela ja Kurikan kaupunki tekivät toimeksiantosopimuksen. Uudistumisen taustalla on tavoite asiakkaiden paremmasta palvelusta sekä kaikkien osapuolien työssäjaksamisesta maatalouden muuttuvassa toimintaympäristössä. Etelä-Pohjanmaan lomituspalveluyksikön alueeseen kuuluvat kunnat ja kaupungit ovat Alajärvi, Alavus, Evijärvi, Ilmajoki, Isojoki, Isokyrö, Karijoki, Kauhajoki, Kauhava, Kristiinankaupunki, Kuortane, Kurikka, Laihia, Lappajärvi, Lapua, Seinäjoki, Soini, Teuva, Vimpeli ja Ähtäri (Mela, 28.12.2023-b).

Vuonna 2023 alueella tehtiin 1558 myönteistä vuosilomapäätöstä, joka oli 7,3 % vähemmän kuin vuonna 2022 (P. Kesti, henkilökohtainen tiedonanto, 27.3.2024). Yhteensä lomituspäiviä oli alueella noin 61 285 päivää, joista itse järjestettyjä oli 6050 päivää. Lomituspäivien määrä on vähentynyt edelliseen vuoteen verrattuna noin 3,6 %. Paikallisyksikön järjestämässä lomituksessa työskentelee 220 vakituista maatalouslomittajaa, joiden keski-ikä on noin 51 vuotta. Vuoden 2023 lomituspäivistä 27,1 % teki tuntipalkkaiset lomittajat ja 4,77 % lomituspäivistä teki lyhytaikaiset lomittajat eli työntekijät, joilla on määräaikainen työsopimus.

Lomituspalveluyksikön hallinnossa työskentelee 23 henkilöä, joiden rooleja ovat lomituspalvelupäällikkö, lomituspalvelusihteeri, toimistosihteeri tai lomituspalveluohjaaja. Hallinnon työntekijöiden keski-ikä on noin 57 vuotta.



## 3 MAATALOUSLOMITTAJA

### 3.1 Koulutus, työllistyminen ja palkkaus

Maatalouslomittajaksi voi opiskella suorittamalla maatalousalan perustutkinnon toisen asteen ammatillisessa oppilaitoksessa (Työmarkkinatori, 9.1.2020). Opinnot on mahdollista suorittaa myös oppisopimuksella. Maatalouden muista koulutuksista, kuten maatalousalan ammattitutkinnosta tai erikoisammattitutkinnosta, saa myös tarvittavan osaamisen.

Maatalouslomittaja työskentelee kunnan tai kuntien alueella (Työmarkkinatori, 9.1.2020). Lomittaja voi toimia myös ammatinharjoittajana tai työskennellä maatalouslomittajia välittävässä yrityksessä. Maatalouslomittaja voi työskennellä tunti- tai kuukausipalkattuna. Maatalouslomittajat kuuluvat kunta-alan yleisen virka- ja työehtosopimuksen piiriin (Kunta- ja hyvinvointialueuetyönantajat, i.a.). Työehtosopimuksen mukaan maatalouslomittajan peruspalkka on 1.10.2022 alkaen 1961,04 €.

### 3.2 Työnkuva ja vaatimukset

Maatalouslomittajan tehtävänä on hoitaa lomalla olevan maatalousyrittäjän päivittäiset välttämättömät kotieläintuotannon eläintenhoitotyöt (Lomitusopas, 2023, s. 98–100). Päivittäin välttämättömiä töitä ovat sellaiset työt, joita suoritetaan säännöllisesti siten, että ne toistuvat jokaisella lomitusjaksolla. Lomitusjaksolla tarkoitetaan tässä tapauksessa noin viikon tarkastelujaksoa. Lomittajan tehtävänä on huolehtia eläimistä, jotka ovat lueteltu lomituspalvelulaissa. Harrastuskäytössä olevien eläinten hoitaminen ei kuulu maatalouslomittajalle. Myöskään kasvinviljely-, metsä- tai rakennustyöt eivät kuulu lomittajan tehtäviin. Pienet välttämättömät korjaustyöt, jotka eivät vaadi erityistä ammattiosaamista, kuuluvat tarvittaessa lomitus-työhön, mikäli rikkoutuminen on tapahtunut lomitusjakson aikana. Tehtävät ovat samankaltaisia riippumatta siitä, onko kyseessä vuosilomalomitus tai sijaisapulomitus.

Maatalouslomittajan tulisi olla vastuullinen, hallita eläinten käsittely sekä osata eläinten hoitotyöt (Työmarkkinatori, 9.1.2020; Studentum, i.a.). Yleisimpien maatalouskoneiden hallinta on myös tärkeä osa osaamista. Työskentely on itsenäistä ja vaatii päätöksentekokykyä, esimerkiksi tilanteissa, joissa eläin on sairastunut tai on jokin muu poikkeava tilanne. Oman työn voi rytmittää haluamallaan tavallaan, ottaen kuitenkin huomioon maatalousyrityksen asettamat

vaatimukset. Maatalousyritysten ollessa erilaisia sopeutumiskykyä tarvitaan lomitusjaksojen vaihtuessa. Maatalouslomittajan työaika on yleensä kaksiosainen, aamuisin työaika asettuu yleensä klo 6.00–10.00 ja iltapäivisin klo 14.00–18.00 välille. Maatalouslomittajalla on työskennellessään sekä työsuhteen päättymisen jälkeen vaitiolovelvollisuus asioista, joita on saattanut työskennellessä saada tietoonsa (Lomituspalvelulaki 1231/1996). Vaitiolovelvollisuudella tarkoitetaan asioita, jotka koskevat esimerkiksi henkilön taloudellista asemaa, henkilökohtaisia oloja tai yrityksen liike- tai ammattisalaisuutta (Lomitusopas, 2023, s. 201).

Lomituspalveluyksikössä on lomittajien osaamisesta tehty listaus, jossa on yleisellä tasolla listattuna lomittajien osaaminen (P. Kesti, henkilökohtainen tiedonanto 27.3.2024). Tarkemmat tiedot lomittajan osaamisesta, esimerkiksi käytettyjen koneiden ja laitteiden merkit ja mallit on lomittajan omalla lomituspalveluohjaajalla. Se, miten laajasti maatalousyrittäjille ilmoitetaan lomittajan osaaminen, vaihtelee.

Ennen lomitusjakson alkua maatalousyrittäjän tulee antaa lomittajalle tarvittaessa opastus työtehtäviin, esimerkiksi kirjallisesti tai puhelinoitolla, mikäli maatalousyrityksen työt ovat lomittajalle ennestään tuttuja (Lomitusopas, 2023, s. 96). Opastuksella tarkoitetaan eri asiaa kuin perehdytystä, jossa lomittajalle järjestetään maatalousyrityskohtainen perehdytys työtehtäviin (mts. 135). Perehdytyksen tavoitteena on tuoda lomittajalle tietoon maatalousyrityksen käytännöt sekä tutustuttaa käytettäviin laitteisiin. Perehdytyksen avulla pystytään osoittamaan maatalousyritykseen lomittajia, jotka osaavat maatalousyrityksen päivittäiset ja välttämättömät työt. Perehdytyksen tavoitteena on parantaa lomitustyön laatua. Opastuksen ja perehdytyksen määrälle ei ole asetettu tarkkoja rajoja, mutta määriä seurataan Melan toimesta ja niitä tulee järjestää vain tarvittaessa (P. Kesti, henkilökohtainen tiedonanto 28.2.2024). Kestin mukaan opastukseen riittää useimmiten puolikas päivä, kun taas perehdytyksen kesto voi olla jopa kaksi päivää ja sen tulee olla suunnitelmallista.

## 4 ASIAKASPALVELU

Ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa oleminen on keskeinen rooli asiakaspalvelussa (Flink ym., 2023, s. 96). Asiakaspalvelutilanteita voi olla vaikea ennustaa, mutta ihmisten odotukset asiakaspalvelua kohtaan ovat melko yksinkertaiset, sillä he haluavat tulla hyväksytyksi, kuulukuksi, nähdyksi, ymmärretyksi ja arvostetuksi. Asiakaspalvelijan tulee käyttää osaamistaan ja taitojaan siten, että asiakas hyötyy siitä parhaalla mahdollisella tavalla (mts. 97).

Asiakaspalvelutyössä voidaan määritellä palvelulupaus (Salminen, 2018, s. 93–97). Palvelulupauksen tarkoitus on määrittää tavoitteet siitä, minkälaista palvelua asiakkaalle aiotaan tuottaa. Palvelulupauksen avulla asiakkaille voidaan selkeästi viestiä palveluista, jolloin asiakkaan odotukset ovat parhaimmillaan yhdenmukaiset palvelukokemuksen kanssa. Palvelulupauksen toinen tarkoitus on ohjeistaa henkilöstö tuottamaan palvelukokemus, joka mukaillee tavoitteita. Palvelulupausta määritellessä tulee huolehtia, että lupaukset ovat toteutettavissa. Etelä-Pohjanmaan lomituspalveluyksiköllä ei ole palvelulupausta, mutta heille on määriteltynä strategia, visio, missio ja arvot (P. Kesti, henkilökohtainen tiedonanto 27.3.2024). Lomituspalveluyksikön tavoitteena on olla Suomen paras lomituspalveluyksikkö ja suunnannäyttäjätarjoten korkealaatuisia ja asiakaslähtöisiä palveluita maatalousyrittäjille, henkilöstön hyvinvointi sekä taloudellisuus ja lainmukaisuus huomioiden.

Asiakaspalvelun kehittämisen taustalla on tavoite tyytyväisestä asiakkaasta. (Flink ym., 2023, s. 88–89). Asiakaspalautteilla palvelusta voidaan tunnistaa puutteita sekä onnistumisia, jonka avulla toimintaa voidaan arvioida ja kehittää. Tämän vuoksi asiakaspalautetta tulisi kerätä ja käydä läpi systemaattisesti yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Asiakaspalautteet voidaan jakaa positiivisiin, negatiivisiin sekä neutraaleihin palautteisiin. Palautetta saadessa mahdollisiin korjaaviin toimenpiteisiin tulisi ryhtyä mahdollisimman nopeasti. Salmisen (2018, s. 32) mukaan myös julkisessa organisaatiossa tulee pyrkiä asiakkaan tarpeiden täyttämiseen, vaikka aikaisemmin on pyritty vain tehokkaaseen tuotantoon. Hänen mukaansa asiakastyytyväisyyden avulla voidaan mitata, onko toiminta hyödyllistä siten, että rahoitus sille on tarpeellista myös tulevaisuudessa.

Asiakaspalvelun laatu voidaan jakaa tekniseen laatuun ja toiminnalliseen laatuun (Flink ym., 2023, s. 98–99). Asiakaspalvelun tekninen laatu tarkoittaa esimerkiksi ymmärrystä oman organisaation toimialasta ja palveluista sekä tietoa ajankohtaisista asioista. Toiminnallisella

laadulla tarkoitetaan esimerkiksi ammattimaisuutta palvelutilanteissa, tilannetajua ja kykyä ottaa vastaan erilaisia tunteita.

#### 4.1 Vuorovaikutus ja viestintä

Viestinnällä tarkoitetaan vuorovaikutusta, jota ihmiset käyttävät arjessaan jatkuvasti (Rämö, 2023, viestintä-luku). Viestintä on yhteistä ymmärrystä ja todellisuuden rakentamista. Se on myös merkitysten tuottamista, jolloin merkitys rakentuu viestin lisäksi sen lähettäjän ja vastaanottajan välille, ympäristön ja henkilösuhteiden vaikutuksella.

Viestinnän tavoitteena on yrityksen perustehtävän ja ydintoimintojen tukeminen (Honkala ym., 2013, s. 13–14). Viestinnän tulisi tuoda esiin yrityksen mission, vision ja arvot, jolloin yrityksessä työskentelevät ymmärtävät ne ja voivat kohdata asiakkaat yrityksen tavoitteiden mukaisesti. Viestintä voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen viestintään (mts. 182). Sisäisen viestinnän tavoitteen on avoin tiedonkulku, jolloin työntekijällä on parempi työmotivaatio ja selkeät tavoitteet oman työnsä suhteen (mts. 183–185). Tällöin oma työ tuntuu myös merkityksellisemmältä. Sisäinen viestintä myös tukee johtamista. Ulkoisen viestinnän tavoitteena on vuorovaikutus sidosryhmien kanssa sekä myönteisen yrityskuvan kehittäminen ja ylläpito (mts. 190–195). Viestinnän kulmakivet ovat avoimuus ja rehellisyys. Ulkoinen viestintä voi tapahtua laajalle joukolle esimerkiksi median, sosiaalisen median ja internet-sivujen avulla, monikanavaisuus eli useassa kanavassa viestintä samasta asiasta on yleistynyt. Rajatummalle joukolle taas uutiskirjeet ja tiedotteet ovat yleisempi keino viestiä. Asiakastiedotteet sisältävät usein tietoa esimerkiksi palveluiden muutoksista, hinnanmuutoksista, henkilönimityksistä tai toimipaikkoihin liittyvistä muutoksista.

Vuorovaikutustaidot ovat asiakasta kohdatessa tärkeässä roolissa, asiakaskohtaamisissa asiakkaalle tulee tulla tunne, että hän on tervetullut (Kiiras ym., 2013, s. 20–23). Asiakkaan tervehtiminen ja katsekontaktin luominen on pohja hyvälle vuorovaikutukselle. Vuorovaikutuksen yksi osa on elekieli, joka vaikuttaa viestintään huomattavasti enemmän kuin sanalliset viestit. Elekielen ollessa yhtäläinen sanallisen viestinnän kanssa asiakaspalvelija vahvistaa viestintään.

Asiakaspalvelijan tulisi luoda asiakkaalle turvallinen ilmapiiri, missä asiakas uskaltaa selvittää hankaliakin asioita (Kiiras ym., 2013, s. 22). Osaavan asiakaspalvelijan rooliin kuuluu neuvominen ja tarvittaessa auttaminen kädestä pitäen. Virastoissa tarvelähtöinen

asiakaspalvelu palvelee asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla, ja tällöin huomataan esimerkiksi mahdolliset puutteet (mts. 27).

Puhelimitse tapahtuva asiakaspalvelu on yleistä (Kiiras ym. s. 51–54). Asiakkaan soittaessa asiakaspalveluun tulee huomioida, että asiakas ei joudu odottamaan puheluun vastaamista liian kauan, sillä soittajalla on lähes aina asia, johon haluaa saada selvyuden. Puhelimeen vastatessa on oltava erityisen selkeä, että asiakas tietää, mihin on soittanut. Yrityksen nimen kertomisen lisäksi tulisi kertoa mahdollinen osasto sekä oma nimi. Tällöin soittaja tietää, onko tavoittanut oikean henkilön. Mahdollisen taustahälinän vuoksi puhe ei saa olla liian nopeaa eikä epäselvää. Äänensävyyn tärkeys korostuu, kun puhekumppania ei näe. Puhelun aikana tulisi tehdä muistiinpanoja soittajan yhteystiedoista sekä asiasta ja mahdollisesti kysyä tarkennuksia, jolloin asiaan on tarvittaessa helpompi palata myöhemmin. Mikäli puheluun vastaaja ei ole oikea henkilö hoitamaan asiakkaan asiaa, tulee hänelle antaa oikean henkilön yhteystiedot tai välittää soittopyyntö eteenpäin.

## **4.2 Asiakaspalvelu lomituspalveluyksikössä**

Lomituksen hallinnossa asiakaspalvelu koostuu asiakkaan kanssa yhteydenpidosta yleensä soittamalla tai lähettämällä tekstiviesti tai sähköposti (P. Kesti, henkilökohtainen tiedonanto, 8.2.2024). Toimistolla asiointia tapahtuu harvemmin, tällöin asiakas esimerkiksi toimittaa asiakirjoja sijaisapuhakemuksen liitteeksi. Asiakkaiden yhteydenotot liittyvät lomituspyyntöihin, sijaisavun tarpeeseen, kysymyksiin lomituksesta tai toiveiden ja palautteiden esittämiseen. Lomituspalveluista ollaan asiakkaaseen yhteydessä, mikäli toivottuun lomitusajankohtaan täytyy tehdä muutoksia tai mikäli sijaisapu- tai itse järjestetyn lomituksen korvaushakemukseen tarvitaan asiakirjoja tai muita lisätietoja. Käyntejä maatalousyrittäjiin tehdään kolmen vuoden välein. Tällöin asiakkaiden kanssa käydään läpi maatalousyrittäjien olosuhteita maatalouslomittajien työskentelyn näkökulmasta sekä tehdään yhteistyösuunnitelma, jossa kehitetään kyseisen maatalousyrittäjän ja lomituksen yhteistyötä. Tarvittaessa kartoituksia voidaan tehdä useammin, mikäli maatalousyrittäjän toiminta muuttuu oleellisesti.

Lomituspalveluyksikkö lähettää kaikille asiakkailleen sähköpostitiedotteen keväällä ennen kesälomakauden alkua sekä syksyllä ennen vuosilomien hakuaikaa (P. Kesti, henkilökohtainen tiedonanto, 8.2.2024). Tarvittaessa tiedotteita on lähetetty useammin. Facebook- ja Instagram-sivuilla seuraajille tiedotetaan lomitukseen liittyviä asioita. Suunnitelmissa on ottaa

myös käyttöön säännöllinen uutiskirje. Asiakkaan lomitukseen liittyvät lomitussuunnitelmat toimitetaan asiakkaalle sähköpostilla, viestillä tai postitse. Vuosiloma- ja sijaisapupäätökset sekä muut mahdolliset paperit toimitetaan asiakkaalle postitse.

## 5 TUTKIMUSAINEISTO JA -MENETELMÄ

Tutkimus voidaan jakaa tutkimusotteen perusteella kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen tai kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen (Heikkilä, 2014, s. 14–16). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään valmiita vastausvaihtoehtoja sisältäviä kysymyslomakkeita, joilla on tarkoitus saada vastauksia suurilta joukoilta. Tutkimustulokset ovat usein numeerisia, toisin kuin kvalitatiivisessa tutkimuksessa, jossa saatu aineisto on useimmiten tekstimuotoista. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa selvitetään syitä esimerkiksi käyttäytymiseen tai päätöksiin. Tutkittava joukko on pieni ja valittu tarkkaan. Aineistonkeruu voi tapahtua esimerkiksi haastatteluilla tai ryhmäkeskusteluilla. Tämä opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena, koska opinnäytetyössä haluttiin kerätä tietoja laajalta kohderyhmältä.

Tässä kyselyssä käytettiin strukturoituja kysymyksiä, avoimia kysymyksiä sekä sekakysymyksiä. Strukturoiduissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi, kun taas avoimissa kysymyksissä vastaajan tulee antaa vastaus ilman vaihtoehtoja (Heikkilä, 2014, s. 47–50). Sekakysymyksissä vastaajalla on mahdollisuus valita valmiista vastausvaihtoehdoista sopiva tai antaa oma vastaus. Osa kysymyksistä toteutettiin monivalintana, eli vastauksia voi olla useampi. Kysymyksissä hyödynnettiin myös mielipideväittämiä. Väittämällä saadaan tietoon, mikä on vastaajan omaa mielipidettä parhaiten kuvaava vaihtoehto (mts. 51).

Kyselyn suunnittelu toteutettiin yhteistyössä lomituspalvelupäällikön kanssa. Hänen kanssaan pidettiin palaveri, jossa pohdittiin, mitä asioita lomituspalveluyksikkö haluaisi tietää. Kyselyn suunnittelussa otettiin huomioon se, että lomituspalveluyksikkö lähettää vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn, johon Mela on määrittänyt kysymykset. Tähän kyselyyn pyrittiin saamaan erilaisia kysymyksiä, joten kysymykset muodostuivat pohjautuen teoriaan, toimeksiantajan toiveisiin sekä vertaamalla aikaisempia kyselyitä.

Kysely toteutettiin Webropol-alustalla. Etelä-Pohjanmaan lomituspalveluyksikkö lähetti sähköpostitse 1435 maatalousyrittäjälle saatekirjeen (Liite 1) ja linkin kyselyyn. Osassa maatalousyrityksissä oli käytössä yksi sähköpostiosoite, kun taas joissain maatalousyrityksissä jokaisella yrittäjällä oli oma sähköpostiosoite. Kyselyssä oli 29 kysymystä (Liite 2). Kysely oli avoinna 14 päivää ja muistutusviesti lähetettiin kolme päivää ennen kyselyn sulkeutumista. Kyselyä mainostettiin Etelä-Pohjanmaan lomituspalveluyksikön sosiaalisen median kanavissa.

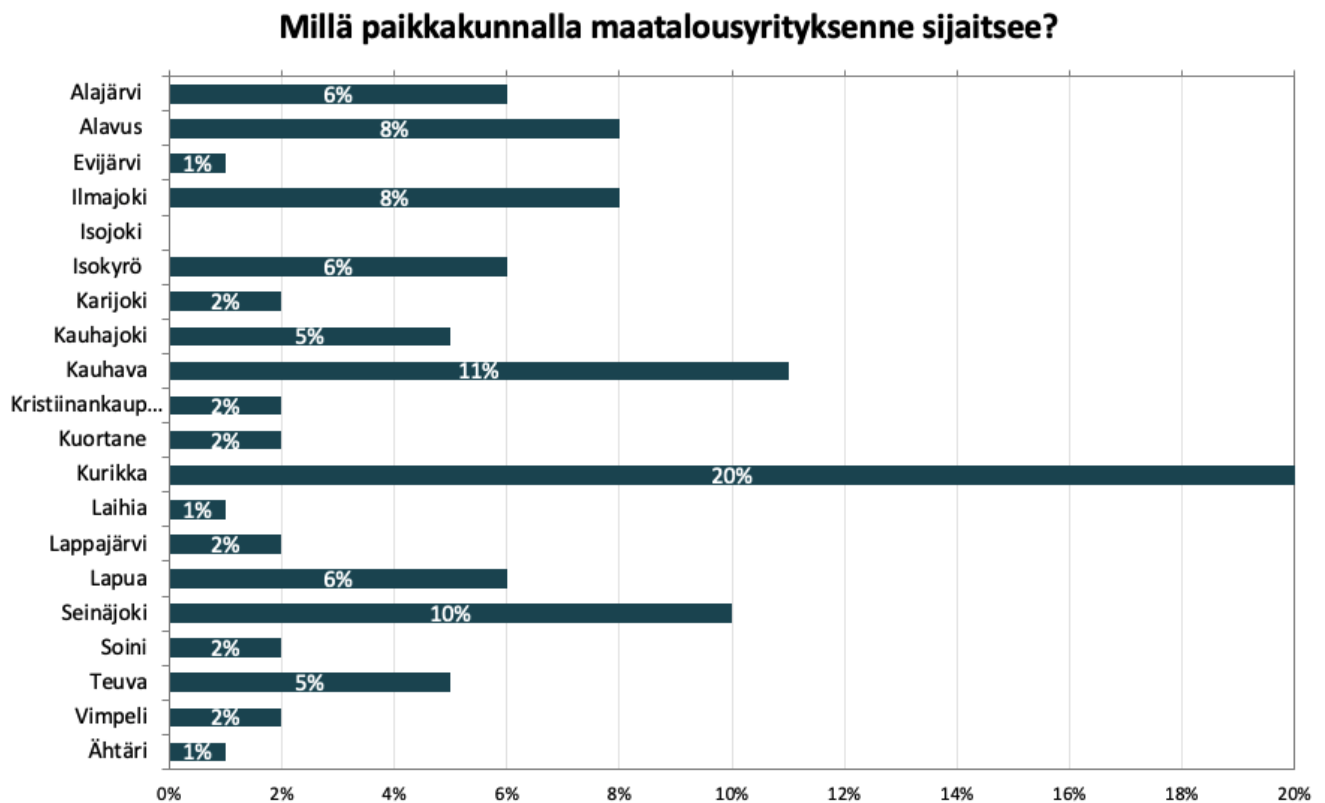
## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselyyn saatiin 224 vastausta, jolloin vastausprosentiksi saatiin noin 15,5 %. Myös avoimiin kysymyksiin, joihin vastaaminen ei ollut pakollista, oli vastattu runsaasti.

### 6.1 Taustatiedot

Kyselyyn saatiin vastauksia kaikista tuotantosuunnista. Päätuotantosuuntana yli puolella vastanneista oli maidontuotanto (64 %). Toiseksi eniten edustettuna oli naudanlihantuotanto (16 %) ja kolmantena sianlihantuotanto (11 %). Siipikarjanlihantuotantoa harjoitti 4 % vastaajista ja munantuotantoa 1 % vastaajista. Jotain muuta tuotantoa harjoitti 4 % vastaajista. Näitä tuotantosuuntia olivat muun muassa sianlihantuotannon yhdistelmätuotanto sekä hevos- ja lammastalous.

Maatalousyrityksien sijainti jakautui vaihtelevasti lomituspalveluyksikön toiminta-alueelle (kuvio 2). Parhaat vastausprosentit olivat Kurikan, Kauhavan ja Seinäjoen alueilla. Ainoastaan Isojoen kunnasta ei saatu lainkaan vastauksia.



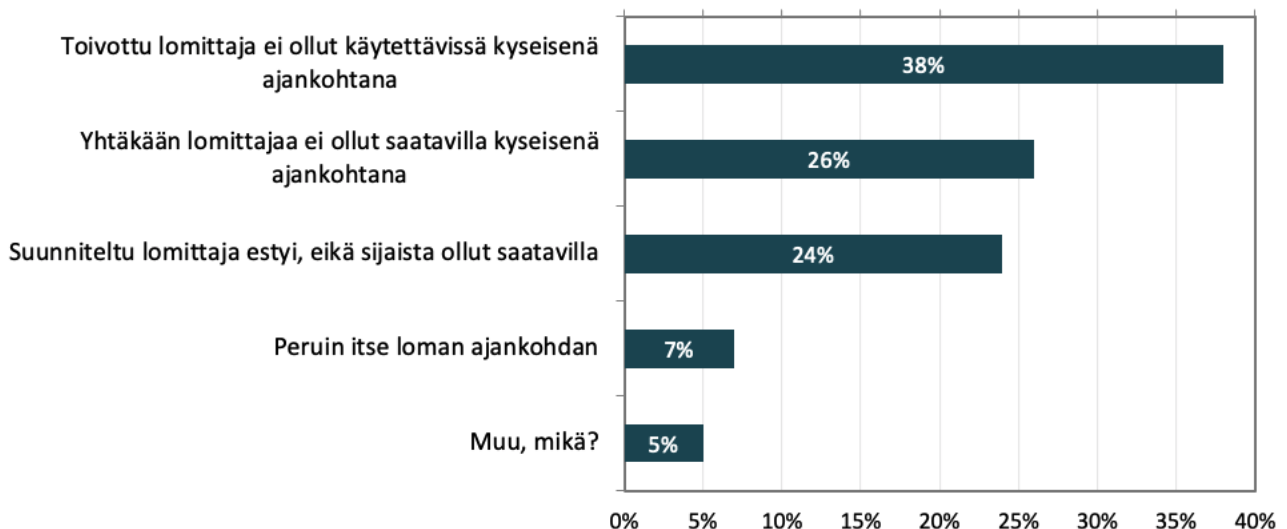
Kuvio 2. Vastaajien jakautuminen lomituspalveluyksikön toiminta-alueelle.



## 6.2 Lomitusajankohdan toteutuminen ja lomittajien saatavuus

Lähes kolmasosa vastaajista (74 %) koki, että toivottu lomitusajankohta toteutuu lähes aina. Toivottu lomitusajankohta toteutui aina 10 prosentilla vastaajista ja melko harvoin 11,6 prosentilla vastaajista. Kuviossa 3 on esitetty yleisimmät syyt, miksi lomaa ei ole voitu pitää haluttuna ajankohtana. Useimmiten syyksi oli vastattu, että toivottu lomittaja ei ole ollut käytettävissä. Yleisiä syitä olivat myös, ettei yhtäkään lomittajaa ei ole ollut saatavilla tai suunniteltu lomittaja estyi, eikä sijaista ollut saatavilla. ”Muu, mikä?” -vaihtoehdon valinneet vastaajat kokivat, että vain yhtä vaihtoehtoa oli vaikea valita tai että lomituksset ovat aina onnistuneet. Alueellisesti vastaukset olivat myös hyvin tasaisia, poikkeuksena Ilmajoen kunnan alueen vastaajat, joista vain 6 % oli vastannut, että loma on peruuntunut sen vuoksi, että yhtäkään lomittajaa ei ole ollut saatavilla. Maatalousyrittäjissä, joissa päätuotantosuunnaksi oli valittu siipikarjanlihan tuotanto, ei ollut valittu lainkaan vaihtoehtoja, joissa toivottua lomittajaa tai yhtäkään lomittajaa ei ole ollut saatavilla kyseisenä ajankohtana.

### Mikä on ollut yleisin syy minkä vuoksi ette voineet pitää lomaa ajankohtana, jota olitte toivoneet?

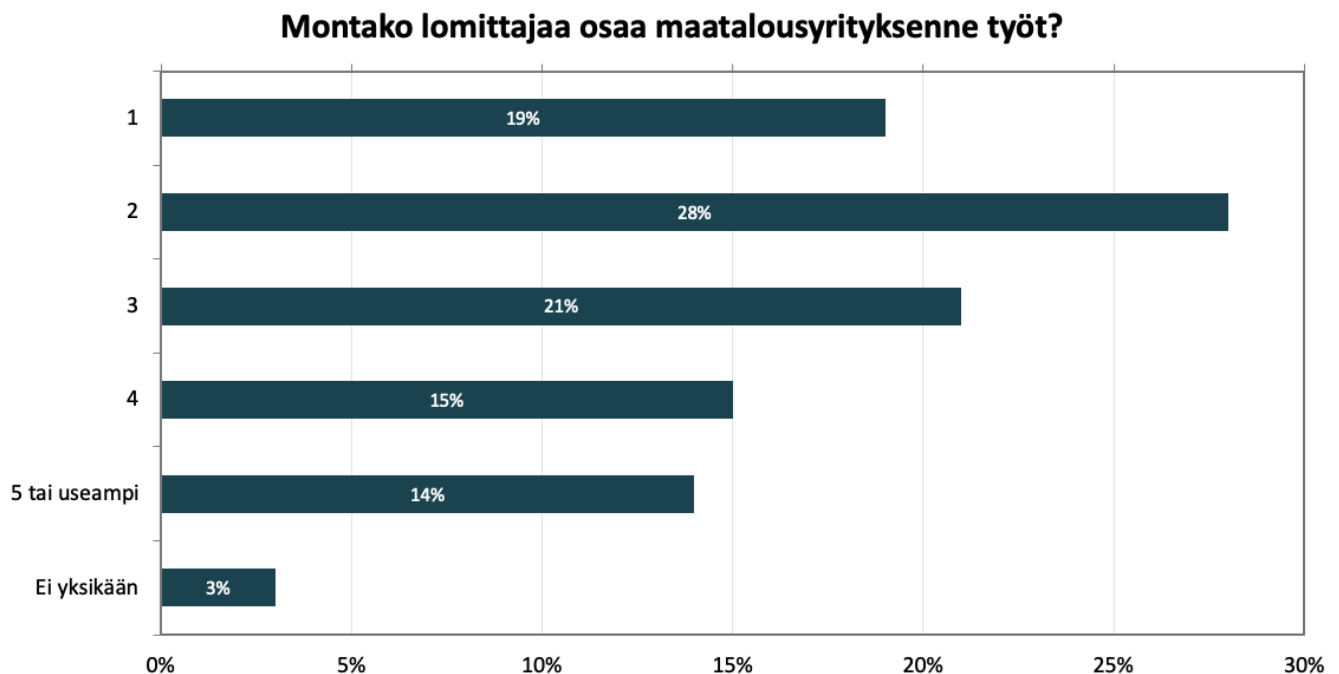


Kuvio 3. Yleisin syy, miksi loma ei ole onnistunut toivottuna ajankohtana.

Puolet vastaajista kertoi, että lomituksia ei ole jouduttu perumaan lyhyellä varoitusajalla. Yli puolelle vastaajista (56 %) lomitusta oli tarjottu nopealla aikataululla. Avoimessa kysymyksessä, jossa maatalousyrittäjiltä kysyttiin mielipidettä äkillisissä muutostilanteissa onnistumisesta, saatiin vaihtelevia vastauksia. Osa vastaajista koki, että muutostilanteet ovat onnistuneet hyvin ja joustaminen on ollut molemminpuolista. Muutostilanteissa on myös epäonnistuttu, jolloin esimerkiksi maatalousyrittäjälle ei ole ilmoitettu, että sovittu lomittaja ei ole

tulossa. Ongelmia muutostilanteissa aiheuttaa se, että maatalousyrittäjien töitä osaavia lomittajia on vähäisesti. Äkillisissä muutostilanteissa peräänkuulutettiin tiedotusta mahdollisimman nopeasti, jolloin maatalousyrittäjillä jää aikaa reagoida tilanteeseen.

Maatalousyrittäjien töitä osaavien lomittajien määrä vaihtelee vastaajien kesken (kuvio 4). Useimmiten maatalousyrittäjien töitä osaa kaksi lomittajaa. Vaihtoehto ”Viisi tai useampi” oli valittu useimmiten Evijärven ja Lappajärven sekä Kauhavan alueilla. Lapuan sekä Ilmajoen alueilla maatalousyrittäjien töitä osaavia lomittajia on vastaajien mukaan vähiten, sillä näillä alueilla suurin osa vastaajista oli valinnut töitä osaavien lomittajien määräksi yhden lomittajan. Ilmajoen alueella oli vastattu myös eniten, että maatalousyrittäjien töitä ei osaa yksikään lomittaja.



Kuvio 4. Maatalousyrittäjien töitä osaavien lomittajien määrä.

Tarkasteltaessa vastauksia päätuotantosuunnittain, voidaan todeta, että maatalousyrittäjien töitä osaavien lomittajien määrä jakaantuu tasaisesti kaikkiin vaihtoehtoihin yhdestä lomittajasta viiteen tai useampaan lomittajaan. Naudan, siipikarjan- ja sianlihantuotantoa sekä munantuotantoa harjoittavissa maatalousyrittäjien töitä osaavien lomittajien määräksi on vastauksien mukaan 1–3 lomittajaa, jotka osaavat maatalousyrittäjien töitä. Muita päätuotantosuuntia edustaneet maatalousyrittäjät olivat valinneet vastaajista eniten ”ei yksikään”-vaihtoehdon. 67 % kyselyn vastaajista saa lähes aina saman tai halutun lomittajan. Joka kerta toivotun lomittajan saa 21 % vastaajista.

### 6.3 Lomittajien osaaminen ja perehdytys

Maatalousyrittäjiltä kysyttiin, miten he arvioivat lomittajien osaamista eri osa-alueilla. Kysymyksen vastaukset ovat kuvattuna taulukossa 1, järjestettynä kiitettävän arvioinnin mukaan. Eniten lomittajat saavat kiitettävää arviointia yhteistyökyyvystä, luotettavuudesta ja vastuullisuudesta sekä aikatauluissa pysymisestä. Eniten vastauksia arvosanalla ”huono” tuli vaitiolovelvollisuuteen, koneiden käsittelytaitoon sekä annettujen ohjeiden noudattamiseen. Keskimäärin lomittajat saavat kuitenkin hyvää palautetta työskentelystä ja osaamisesta. Maatalousyritykset, joissa päätuotantosunnaksi oli valittu siipikarjanlihatuotanto, oltiin kaikista tyytyväisimpiä lomittajien osaamiseen.

Taulukko 1. Lomittajien osaaminen eri osa-alueilla.

	Kiitettävä	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	Huono	En osaa sanoa	Keskiarvo
Yhteistyökyky	50,9 %	40,6 %	5,4 %	1,3 %	1,3 %	0,5 %	4,4
Luotettavuus & vastuullisuus	45,1 %	42,9 %	7,1 %	3,1 %	1,3 %	0,5 %	4,3
Aikatauluissa pysyminen	39,7 %	46,4 %	8,5 %	2,2 %	1,4 %	1,8 %	4,2
Yhteydenpito yrittäjiin	38,8 %	43,8 %	12,5 %	3,1 %	1,3 %	0,5 %	4,2
Oma-aloitteisuus	34,8 %	41,1 %	16,1 %	5,8 %	1,8 %	0,4 %	4,0
Työturvallisuuden noudattaminen	34,4 %	54,0 %	5,8 %	0,4 %	0,5 %	4,9 %	4,3
Eläinten ruokinta ja hoito	32,1 %	53,1 %	11,2 %	1,8 %	0,5 %	1,3 %	4,2
Annnettujen ohjeiden noudattaminen	29,5 %	50,0 %	13,8 %	3,6 %	2,2 %	0,9 %	4,0
Vaitiolovelvollisuus	29,0 %	36,2 %	11,6 %	4,5 %	4,0 %	14,7 %	4,0
Asiakaspalvelutaito	28,1 %	54,5 %	8,9 %	1,3 %	0,5 %	6,7 %	4,2
Hygieeniset toimintatavat	26,3 %	49,1 %	17,0 %	5,4 %	0,9 %	1,3 %	4,0
Työn huolellisuus	23,7 %	55,8 %	14,7 %	4,9 %	0,5 %	0,4 %	4,0
Koneiden käsittelytaidot	23,7 %	42,0 %	17,9 %	5,3 %	3,1 %	8,0 %	3,8
Päätöksenteko muuttuvissa olosuhteissa	21,9 %	44,2 %	21,4 %	5,3 %	1,8 %	5,4 %	3,8
Tietotekniikan osaaminen	15,2 %	38,4 %	12,5 %	7,1 %	1,3 %	25,5 %	3,8
Yhteensä							4,1

Avoimessa kysymyksessä kysyttiin, miten maatalousyrittäjät toivovat lomituspäalveluyksikön kehittävän lomittajien osaamista. Kysymykseen saatiin 126 vastausta. Vastaajat toivat eniten esiin lomittajan oman asenteen kehittämistä, kuten ohjeiden sekä työajan määräämisen ajan noudattamista ja vaitiolovelvollisuutta. Lomittajien ja maatalousyrittäjien välisen yhteydenpidon tärkeyden korostamista toivottiin, jolla tarkoitettiin sitä, että lomittaja ilmoittaa lomituskakson alkamisesta maatalousyrittäjälle ajoissa edellisenä päivänä, eikä myöhään illalla. Tiedotuksen tärkeyttä haluttiin korostettavan myös lomituskakson päätteeksi, jolloin maatalousyrittäjällä olisi tiedossa karjassa tapahtuneet muutokset ja poikkeustilanteet. Lomittajille toivottiin koulutuksia liittyen eläinten terveyshavaintojen ja hoitotoimenpiteiden tekemiseen, bioturvaan, tautisulkuun ja hygieeniisiin toimintatapoihin, eläinten ruokintaan sekä koneiden käyttöön. Vastaajat myös toivoivat, että lomittajia rohkaistaisiin koneiden käyttämiseen.

Kysyttäessä perehdytyksen helppoutta sekä käytössä olevia menetelmiä perehdytykseen puolet vastaajista koki uusien lomittajien perehdytyksen helpoksi, kun taas 31 % vastaajista koki, että perehdyttäminen ei ole helppoa. Perehdytyksen koettiin olevan haastavaa etenkin maatalousyrityksissä, joissa päätuotantosuuntana oli sianlihantuotanto. Useimmiten maatalousyrittäjät perehdyttävät uutta lomittajaa näyttämällä työvaiheet sekä tekemällä kirjalliset ohjeet. Käytössä on myös listaus tehtävistä töistä sekä muutamilla vastaajista kuvallisia ohjeita. Ohjevideoiden käyttö perehdytyksessä on vähäistä. Avoimessa kysymyksessä kysyttiin, miten lomituspalveluyksikkö voisi tukea maatalousyrittäjiä perehdytyksessä. Vastauksissa tuotiin esiin perehdytyspäivien tarpeellisuutta, joita toivottiin saatavan riittävästi alkuun, mikäli lomittaja on uusi tai hänen työskentelystään maatalousyrityksessä on kulunut pidempi aika. Vastauksissa tuotiin esiin myös se, että maatalousyrittäjien tulisi saada riittävät taustatiedot, jolloin tiedossa olisi mahdolliset asiat, joita perehdytyksessä pitää painottaa enemmän. Perehdytyksen jälkeen toivottiin saatavan uusi lomittaja mahdollisimman pian uudelleen maatalousyritykseen tekemään lomituskäynnin.

Uuden lomittajan kohdalla päivän perehdytys on liian lyhyt aika nykyaikaisessa navetassa, kaksi päivää tuntuu olevan sopiva. Siinä ajassa ehtii olla tukena lomittajalle kun hän suorittaa navetan teknisiä töitä. Perusasiat lomittajilla kiitettävästi kaikilla hallinnassa.

Uusien lomittajien perehdytyksen ajankohta sellainen, että siihen on tilallisella aikaa. Just ennen lomareissua tai työkiirehuippujen aikana ei useinkaan siihen ole aikaa. Eikä varmasti sairasloman alkaessa ole voimia.

Ekan lomituskäynnin jälkeen olisi suotavaa, että lomittaja tulisi uusiksi mahdollisimman pian uudelle keikalle, että asiat painuisivat mieleen paremmin.

Joku peruspohja kirjallisille/kuvallisille ohjeille voisi olla helpottamassa niin meitä tilallisia kuin sitten lomittajan oppimisessa sen ollessa joka tilalla saman tyylinen. Kaikkihan eivät ilmeisesti kirjallisia ohjeita edes lue.

Tilan valmistautumista helpottaisi se, jos tietäisi mitä lomittaja osaa valmiiksi. Esimerkiksi se ei riitä, että lomittaja on ollut robottilypsytilalla töissä, pitäisi tietää myös robotin merkki ja malli että tietää pitääkö opetus lähteä nolasta vai kertaus-tyyppisesti.

## 6.4 Asiointi paikallisyksikön hallinnon kanssa

Maatalousyrittäjiltä kysyttiin, miten ja kuinka usein he asioivat paikallisyksikön hallinnon kanssa. Vastaajat kertoivat asioivansa lomituspalveluyksikön hallinnon kanssa useimmiten soittamalla noin 2–5 kertaa vuodessa tai viestillä 2–10 kertaa vuodessa. Toimistossa käyn- tejä tapahtuu maatalousyrittäjien toimesta harvemmin tai ei koskaan.

Vastaajilta kysyttiin mielipidettä lomituspalveluyksikön hallinnon palveluista eri osa-alueilla. Kysymyksen vastaukset ovat esitettyinä taulukossa 2, järjestettynä kiitettävän arvioinnin mu- kaan. Vastaajat arvioivat kiitettävimmäksi asiointin helppouden sekä tavoitettavuuden virka- aikana. Eniten arvostamalla ”huono” arvioitiin lomatoimiston sijaintia sekä tiedotusta. Keskiar- voltaan lomituspalveluyksikön hallinnon palveluita pidettiin tyydyttävänä. Kaikista tyytyväisim- piä lomituspalveluyksikön hallinnon toimintaan olivat maatalousyrittäjät, joiden päätuotanto- suunta oli siipikarjanlihantuotanto. Palveluihin tyytyväisimmät maatalousyrittäjät ovat Alavuden, Ähtärin ja Kuortaneen sekä Alajärven alueilla. Kauhavan, Kurikan sekä Karijoen ja Kristiinankaupungin alueilla lomituspalveluyksikön hallinnon palveluihin ollaan kaikista tyytymättömpämpiä.

Taulukko 2. Lomituspalveluyksikön hallinnon palvelut eri osa-alueilla.

	Kiitettävä	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä	Huono	En osaa sanoa	Keskiarvo
Asiointin helppous	23,7 %	58,9 %	12,5 %	2,7 %	0,4 %	1,8 %	4,0
Tavoitettavuus virka-aikana	21,9 %	56,3 %	17,4 %	0,9 %	0,4 %	3,1 %	4,0
Ymmärräys maatalousyrittäjien toista	19,2 %	44,2 %	21,4 %	8,5 %	1,8 %	4,9 %	3,7
Ymmärrys maatalousyrittäjien lomittajatarpeesta	18,8 %	46,9 %	20,5 %	7,1 %	3,6 %	3,1 %	3,7
Lomatoimiston sijainti	16,5 %	46,5 %	12,5 %	4,0 %	4,9 %	15,6 %	3,8
Tasa-arvoinen kohtelu	16,1 %	44,6 %	16,1 %	6,7 %	2,7 %	13,8 %	3,8
Neuvonta ja ohjeistus	12,0 %	51,3 %	16,1 %	5,4 %	1,8 %	13,4 %	3,8
Ymmärrys lomittajien osaamisesta	12,0 %	50,4 %	22,8 %	6,7 %	2,7 %	5,4 %	3,7
Tiedotus	12,0 %	50,0 %	24,1 %	7,6 %	4,5 %	1,8 %	3,6
Lomatoimiston aukioloajat	9,8 %	51,8 %	13,4 %	4,5 %	0,4 %	20,1 %	3,8
Yhteensä							3,8

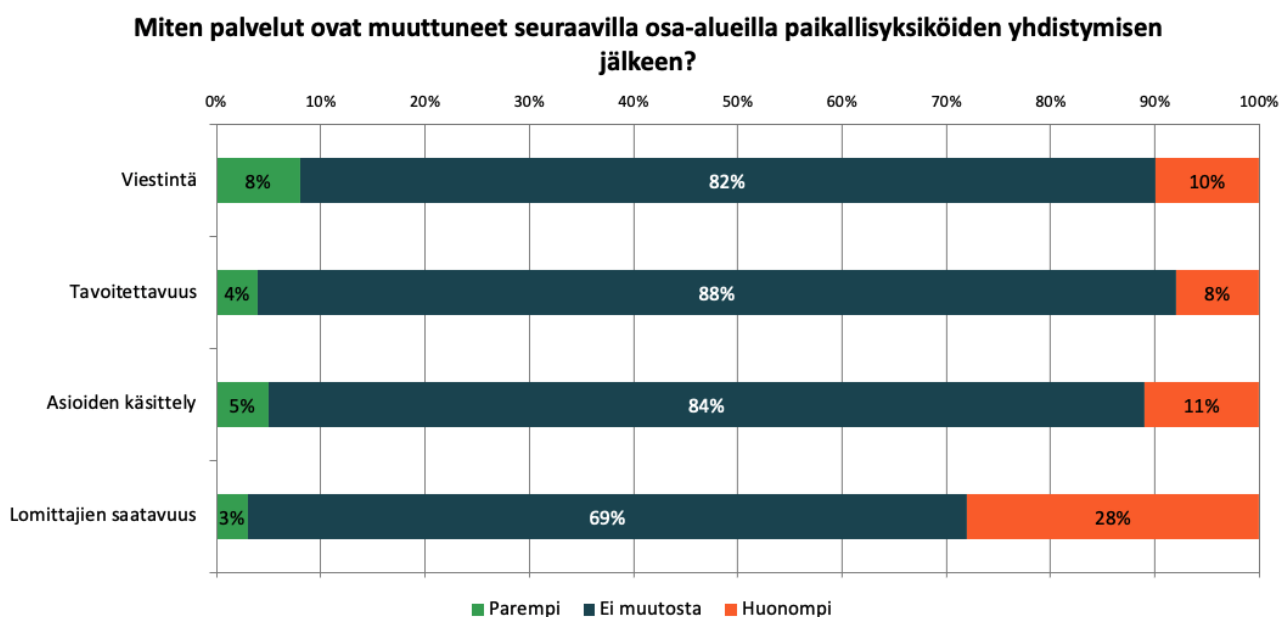
Avoimessa kysymyksessä kysyttiin kehitysideoita paikallisyksikön hallinnon toimintaan. Eni- ten vastauksia saatiin tiedottamisen kehittämiseen. Vastaajat toivovat, että lomituksen järjes- tämisestä ja mahdollisista lomituksen muutoksista tiedotettaisiin nopeammin. Vastauksissa toivottiin, että paikallisyksikön hallinto olisi helpommin lähestyttävää, yhteydenottoihin vastat- taisiin ja takaisinsoitot tehtäisiin sovitusti. Hallinnossa tapahtuviin muutoksiin toivottiin parem- paa tiedotusta, jolloin maatalousyrittäjä tietäisi, ketä yrittää tavoittaa. Toiseksi eniten kehitystä toivottiin ymmärrykseen lomittajien osaamisesta. Hallinnon toivottiin tutustuvan paremmin

lomittajien osaamiseen, jolloin maatalousyrittäjille ei luvattaisi liikoja lomittajan osaamisesta. Vastauksissa myös toivottiin, että maatalousyrityksessä tarvittaviin taitoihin perehdyttäisiin ja verrattaisiin realistisesti lomittajien osaamiseen. Maatalousyritysten tasapuolista kohtelua peräänkuulutettiin.

Paikallisyksikön hallinnon tekemien käyntien määrään koskevassa kysymyksessä vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä siihen, kuinka usein maatalousyrityksessä vierailaan lomituspalveluyksikön hallinnon toimesta. Lähes puolet vastaajista (49 %) koki, että hallinnon ei tarvitse vieraila maatalousyrityksessä useammin ja 39 % vastaajista asialla ei ole väliä. Käyntien sisältöön liittyvässä kysymyksessä monet vastaajat olivat tyytyväisiä nykyisiin käytäntöihin ja käyntien sisältöihin. Osa vastaajista toivoi, että käynneillä tarkasteltaisiin eläintiloja, jolloin kiinnitettäisiin huomiota myös lomittajien työolosuhteisiin ja -turvallisuuteen. Työnkuvan näkeminen käytännössä koettiin tärkeäksi ja tämän myötä myös toivottiin, että käynnit tekisi henkilö, joka lomituksia kyseisille maatalousyrittäjille suunnittelee, jolloin ymmärrys maatalousyrittäjien töistä ja siihen vaadittavasta työmäärästä olisi parempi.

## 6.5 Muutokset palveluissa paikallisyksiköiden yhdistymisen jälkeen

Kuviossa 5 on esitetty vastaajien näkemyksiä siitä, mihin suuntaan palvelut ovat muuttuneet paikallisyksiköiden yhdistymisen jälkeen. Parannusta vastaajien mielestä on ollut viestinnässä, kun taas lomittajien saatavuus on huonontunut yhdistämisen jälkeen.



Kuvio 5. Muutokset paikallisyksikön yhdistymisen jälkeen.

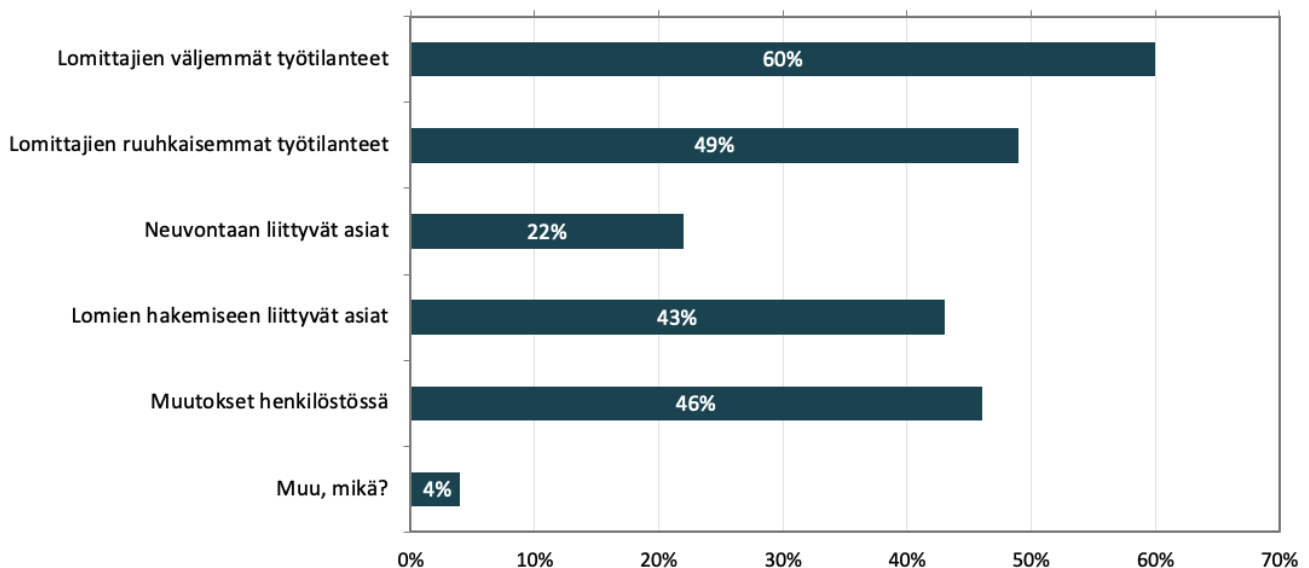
Ainoastaan Lapuan kaupungin alueen maatalousyrittäjät kokivat, että lomittajien saatavuus ei ole huonontunut yhdistymisen jälkeen. Asioiden käsittely oli parantunut selkeästi Soinin ja Vimpelin kuntien maatalousyrittäjien vastauksien mukaan, jossa myös koettiin eniten viestinnän osalta parannusta. Huonompaa viestintää aikaisemmin verrattuna kokivat saaneen Kurikan kaupungin alueen maatalousyrittäjät.

Tarkentavissa kysymyksissä vastaajat pääsivät kertomaan omin sanoin, miten palvelut ovat huonontuneet tai parantuneet. Palveluiden huonontumiseen liittyen vastaajat nostivat esiin lomittajien saatavuusongelmien lisäksi yhteydenpitoon liittyvät ongelmat. Vastaajat kokivat, että lomatoimiston hallinnon henkilökuntaa on haastavaa saada kiinni ja yhteydenpitoa vaikeuttaa epävarmuus siitä, keneen tulisi olla yhteydessä. Osa vastaajista kuitenkin koki, että ote asioiden hoitamiseen on parempaa, tiedotus on monipuolisempaa ja ammattimaisempaa kuin aikaisemmin sekä vastaukset yhteydenottoihin tulee nopeammin. Parannukseksi nostettiin myös se, että lomittaja voidaan saada tarvittaessa myös oman kunnan ulkopuolelta.

## 6.6 Tiedotus

Maatalousyrittäjiä pyydettiin valitsemaan yksi tai useampi aihe, josta he haluaisivat saada tiedotusta lomituspalveluyksikön hallinnolta. Vastaukset ovat esitettynä kuviossa 6.

### Valitse yksi tai useampi aihe, mistä toivoisitte lomituspalveluyksikön tiedottavan yleisesti esim. uutiskirjeellä:

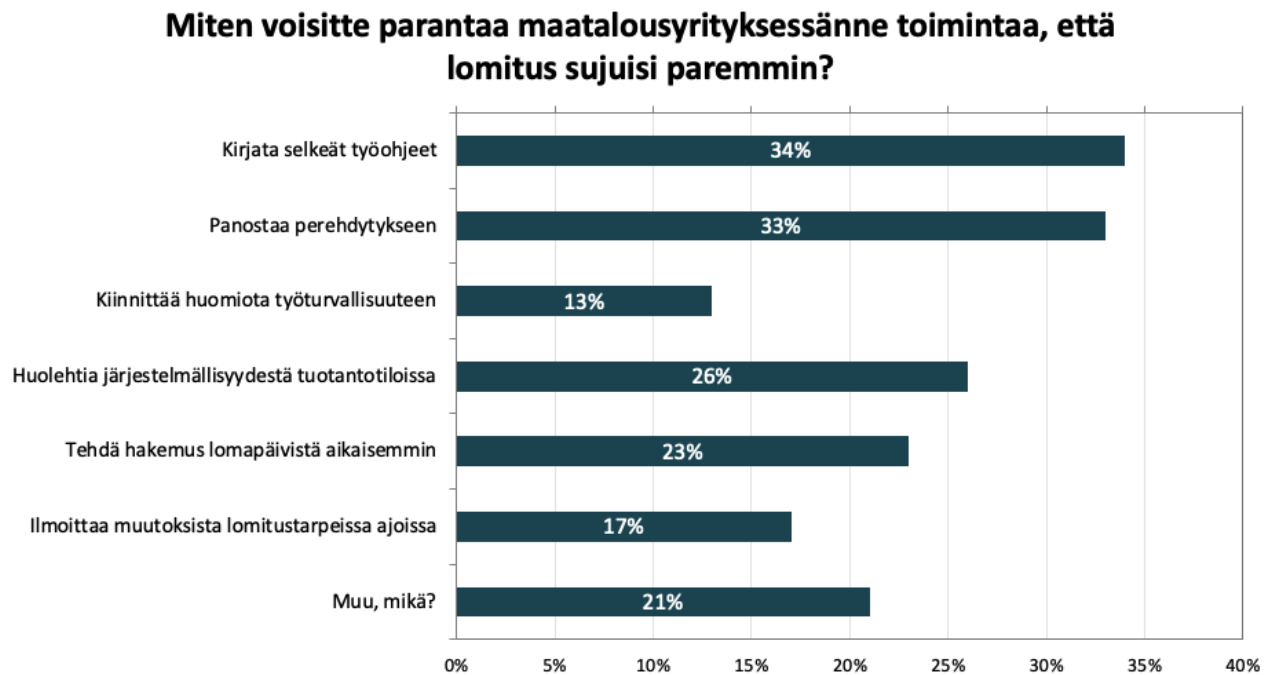


Kuvio 6. Aiheet, joista maatalousyrittäjät toivoisivat lomituspalveluyksikön tiedottavan.

Toiveet tiedotuksen aiheista jakaantuivat melko tasaisesti, mutta erityisesti lomittajien väljempien työtilanteiden tiedottaminen sai kannatusta. Vastausvaihtoehdossa ”Muu, mikä?” tuotiin esiin, että tiedotus on nykyiseltään hyvä ja tiedotukselle ei ole tarvetta. Parhaaksi tiedotuskanavaksi enemmistö vastaajista (62 %) valitsi uutiskirjeen sähköpostitse. Toiseksi suosituin vaihtoehto (25 %) oli uutiskirje tekstiviestitse tai WhatsApp-sovelluksella. Paperinen uutiskirje sekä sosiaalisen median kanavat saivat vähäisesti kannatusta.

## 6.7 Maatalousyrityksen toiminnan parantaminen lomituksen onnistumiseksi

Maatalousyrittäjiltä kysyttiin, mitä he voisivat parantaa maatalousyrityksen toiminnassa, että lomitusta onnistuisi paremmin. Kuviossa 7 on esitetty vastaukset, jotka olivat melko tasaisia eri vastausvaihtoehtojen välillä, eniten parannettavaa koettiin löytyvän selkeiden työohjeiden kirjauksesta ja perehdytyksestä. Vastausvaihtoehdossa ”Muu, mikä?” tuli esiin vastauksia, joissa maatalousyrittäjät kokivat, ettei heillä ole toiminnassaan mitään muutettavaa.



Kuvio 7. Mitä maatalousyrityksessä voitaisiin parantaa lomituksen onnistumiseksi.



## 6.8 Esimerkkejä onnistuneesta lomituksesta

Vastaajilta kysyttiin esimerkkejä maatalousyrityksessä tapahtuneesta onnistuneesta lomituksista, josta on jäänyt hyvä kokemus. Kysymykseen saatiin 116 vastausta. Useampi vastaajista toi esiin, että pääsääntöisesti kaikki toteutuneet lomitukset ovat olleet onnistuneita.

Maatalousyrittäjät kokivat lomituksen onnistuneen, kun lomituskaksen jälkeen työhön pystyy palaamaan ilman ylimääräisiä töitä. Esimerkiksi eläintilojen pitäminen vähintään samalla siisteystasolla kuin lomituksen alkaessa oli monelle vastaajista mukava kokemus.

Lomalta palatessa tilat ovat siistit, lomittaja on huomionnut, että tilan työt jatkuvat seuraavanakin päivänä ja täyttänyt esim. heinäkottikärryn valmiiksi, tehnyt rehuseoksen valmiiksi jne. Vesisangoissa on puhtaat vedet ja niistä näkee, että ne on pesty kunnolla.

Lomitus on onnistunut silloin, kun jälkeen päin ei tarvitse paikata lomittajien tekemiä esim. eläinten sairauksien hoidossa, eläinten kiimojen huomiotta jäämisessä tai koneiden rikkoutumisissa

Navettaan on mukava mennä loman jälkeen, kun siellä on siistiä.

Ohjeiden noudattaminen ja eläinten tarkkailu sekä mahdolliset hoitotoimenpiteet olivat monen vastaajan avainasia onnistunutta lomitusta muistellessa.

Kaikki on tehty sovitulla tavalla, siemennystarpeesta ilmoitettu ja poikkeavat eläimet huomattu, esim utaretulehdukset, ontumat yms ja niistä ilmoitettu meille.

Silloin kun lomittaja saapuu kun pitää ja tekee annetut työt ohjeiden mukaan

Lehmälle tuli äkillinen juoksumahankiertymä, lomittajat soittivat el.lääkärin luvallamme, mutta hoitivat leikkauksen el. lääkäriin kanssa

Moni vastaaja arvosti tilanteita, jolloin lomittaja on pystynyt ratkaisemaan poikkeustilanteen itsenäisesti, ja täten kokivat esimerkiksi seuraavan kaltaiset tilanteet onnistuneeksi:

Lomittaja ilmoitti hyvissä ajoin edellisenä päivänä tulostaan. Kuunteli perehdytyksen tarkasti ja luki kirjallisia ohjeita. Hän ei heti soittanut, kun tuli takkua sikalassa vaan ratkoi itse asiaa ja luki uudelleen ohjeita. Hygienia oli hyvää ja lomituksen jälkeen oli kiva aloittaa itse hommat.

Lomittaja pärjää itsekseen ja hädän tullessa osasi korjata itse katkenneen vesiputken.

## 6.9 Konkreettisia esimerkkejä lomituspalveluiden kehittämiseksi ja alan kiinnostavuuden lisäämiseksi

Vastaajilta kysyttiin konkreettisia esimerkkejä lomituspalveluiden kehittämiseksi. Tähän kysymykseen saatiin 89 vastausta. Eniten vastauksissa tuotiin esiin lomittajien palkkaamista lisää ja palkkauksen parantamista. Toiseksi eniten vastauksissa tuotiin esiin tiedottamisen parantamista. Tiedottamisella toivottiin saavan tietoa siitä, että lomittaja on tulossa tekemään lomituskakson sekä muutoksista lomittajien määrässä, esimerkiksi pitkissä poissaoloissa tai irtisanoutumisissa. Eläinsilmän ja koneiden käytön kouluttamista tuotiin esiin vastauksissa.

Informaatio kaikkiin suuntiin kun sovitaan lomituksesta varsinkin ruuhkaisien lomitusten aikana. Myös lomittajan ilmoitus viestillä päivää ennen saapumista on vaadittava.

Tiedotus ruuhkatilanteista/väljemmistä ajankohdista jolloin lomittajien saatavuudessa on isompia muutoksia. Myös tietoja lomittajien määrän suuresta muutoksesta (esim. irtisanoutumiset ja pitkät sairauslomat) olisi kiva saada, jotta voi varautua paremmin.

Vastaajat toivoivat, että jokaisessa maatalousyrityksessä olisi useampi kuin yksi lomittaja, joka on perehdytetty maatalousyrityksen töihin, jolloin lomittajan saaminen olisi helpompaa. Lomittajien kesälomien ajankohtia toivottiin porrastettavan ja ajankohtien toivottiin olevan tiedossa ajoissa. Lomitusrenkasjärjestelmän tuomista takaisin toivottiin. Perehdytyksen jälkeen lomittajan toivottiin tulevan maatalousyritykseen tekemään lomituskakson uudelleen. Muutama vastaajista toivoi, että työaikojen kanssa voisi tarvittaessa joustaa. Maatalousyrittäjät toivovat ensisijaisesti saavansa oman kunnan alueelta lomittajan, jolloin työmatkat pysyisivät lomittajilla kohtuullisina, mutta toiveita esitettiin myös siitä, että tarvittaessa olisi mahdollista saada lomittajia myös toisen paikallisyksikön alueelta. Lomittajien esittelyjä toivottiin esimerkiksi tiedotteisiin tai sosiaalisen median kanaviin.

Lomittajan saatavuutta parantaisi se, että olisi useampi kuin yksi lomittaja joka tuntee ja osaa tilan työt

Kun tilan väki perehdyttänyt lomittajan niin hän olisi velvollinen tulemaan uusiksi.

Työaikojen joustavuutta voisi parantaa. Karjan kanssa sattuu ja tapahtuu koko ajan. Päivät eivät ole samanlaisia.

Se että ei ajateta ristiin oman pitäjän lomittajia naapuri pitäjään ja sieltä taas tänne, ei mitään järkeä

Vastaajat toivoivat selkeämpää toimintaa, jolloin olisi tiedossa, keneen maatalousyrittäjän tulee olla yhteydessä. Hallinnon henkilökunnan toivottiin olevan lomittamistaitoisia, jolloin hätätapauksissa he pystyisivät tekemään lomituksia. Myös lomittajien varausjärjestelmiin annettiin kehitysehdotuksia, jolloin maatalousyrittäjän olisi itse helpompi nähdä vapaa ajankohdat.

Että olisi tietty tilan tarpeista tietävä henkilö, johon olla yhteydessä. Toki perustiedot olisi hyvä olla kaikilla asiaa järjestävillä saatavilla, koska kukaan ei ole aina töissä. Mutta että olisi tietty ihminen johon ottaa yhteyttä.

Varausjärjestelmä paremmaksi, josta näkisi vaikka reaali ajassa vapaat päivät. En toki tiedä onko sellainen järjestelmä jo, ei ainakaan minun tiedossa.

118 vastaajaa kertoivat avoimessa kysymyksessä oman ehdotuksensa siihen, miten lomitustyöhön saataisiin uusia työntekijöitä. Suurin osa vastauksista koski palkkauksen parantamista. Toiseksi eniten vastauksia tuli esiin kilometrikorvauksien maksamisesta ja työmatkan sisällyttämisestä työpäivään, mikäli työaika on kaksiosainen. Tämän lisäksi vastauksissa nousi esiin tarve mainostaa alaa erilaisissa oppilaitoksissa ja sosiaalisen median kanavissa, esimerkiksi siten, että nuoret maatalouslomittajat kertovat omasta työstään ja sen monipuolisesta. Esiin nostettiin samojen maatalousyri-tysten lomittaminen, jolloin uusia maatalousyri-tyksiä ei tarvitse jännittää niin usein. Myös kokeneemman lomittajan mukana kulkemista aluksi ehdotettiin, jolloin työhön tulisi varmuutta.

## 6.10 Vapaa sana

Vastaajilla oli mahdollisuus antaa kommentteja kyselyn päätteeksi. Tätä mahdollisuutta hyödynsi 55 vastaajaa. Vastauksissa oli paljon kehitysehdotuksia mitä jo aikaisemmmissakin avoimissa vastauksissa on tuotu esiin, kuten toive uusien lomittajien saamisesta. Tulevaisuus mietitytti osaa vastaajista, sillä he kokivat lomituksen toimivaksi tällä hetkellä, mutta tulevaisuuden osalta toimivuus vaikutti epävarmalta, kun lomittajien keski-ikä kasvaa.

Vastaajat lähettivät lomittajille ja lomatoimistolle positiivista palautetta sekä tsemppiä työhön.

Minulla on itsejärjestetty lomitukset eli hoidan lomittajan itse paikalle. Lomitustoimiston väki on avuliasta ja saan sieltä aina apua kysymyksiin ja he muistuttavatki pitämättömistä lomista ym.

Lomitus on äärimmäisen tärkeä asia yrittäjän jaksamisen kannalta ja teillä lomituspalveluissa vastuullinen tehtävä sen järjestämisessä. Huoltovarmuus on meidän molempien käsissä: jatkuuko ruuantuotanto maakunnassa.

Lomitus on todella tärkeä asia. Kiitos lomittajille ja lomatoimistolle!

## 7 KEHITYSEHDOTUKSET

Kyselytutkimusten vastausten pohjalta lomituspalveluyksikölle on laadittu kehitysehdotukset toimintaan. Kehitysehdotusten painopisteinä ovat yhteydenpidon ja viestinnän parantaminen, ammattitaidon kehittäminen ja työn mielekkyyden lisääminen, uusien lomittajien perehdytyksen tukeminen sekä asiakaspalautteen kerääminen. Nämä kaikki kehitysehdotukset tukevat lomittajien saatavuuteen liittyvää ongelmaa, joka nostettiin esiin jo kyselyssä esitetyssä kysymyksessä. Osa kehitysehdotuksista on mahdollista toteuttaa lyhyellä aikavälillä ilman suuria muutoksia, kun taas osa kehitysehdotuksista voi vaatia pidempää suunnittelua sekä muutoksia budjettiin.

### 7.1 Yhteydenpidon parantaminen sekä tehokas viestintä

Lomittajan ja maatalousyrittäjien välisessä viestinnässä tulisi olla selkeät ohjeistukset, joita noudatetaan. Tärkein kehityskohde on ilmoittaminen maatalousyrittäjälle lomituskakson alkamisesta. Ilmoittaminen tulisi tapahtua lomituskakson alkua edeltävänä päivänä ajoissa, esimerkiksi sovittuun kellonaikaan mennessä. Maatalousyrittäjien kanssa tulisi sopia, missä tilanteessa otetaan yhteyttä lomalla olevaan henkilöön tai onko yhteyshenkilönä jokin muu henkilö. Lomituksen aikana lomittajilla voisi olla valmis lomakepohja, mihin kirjoittaa mahdolliset eläinhavainnot, poikkeustilanteet ja tehdyt toimenpiteet. Tällöin yrittäjän on mielekästä palata töihin.

Maatalousyrittäjien ja lomituspalveluyksikön välisessä yhteydenpidossa asiakkaaseen tulee olla yhteydessä viipymättä, kun tarve tulee. Mikäli maatalousyrittäjä ottaa yhteyttä, yhteydenotto tulee kuitata tulleeeksi perille ja ilmoittaa, milloin asiaan palataan, mikäli asia vaatii selvittämistä. Mahdollisuuksien mukaan viestillä tapahtuvan yhteydenpidon voisi siirtää WhatsApp-sovellukseen, jolloin molempia osapuolia hyödyttäisi sovelluksen tarjoamat lukukuittaukset. Sovitut asiat on hyvä kirjata ylös ja pitää niistä kiinni. Maatalousyrittäjille tulee nimetä yhteyshenkilö sekä henkilö, keneen olla yhteydessä oman yhteyshenkilön pidemmissä poissaoloissa. Yhteyshenkilön tulisi tehdä maatalousyrityksessä tapahtuvat säännölliset käynnit. Toimintatapojen tulisi olla kaikilla työskentelevillä yhtenäiset, jolloin maatalousyrittäjät kokevat palvelun tasapuoliseksi.

Tiedotuksen parantamiseksi tulisi suunnitella lomituspalveluyksikön ajankohtaisista asioista kertova uutiskirje, joka lähetettäisiin sähköisesti lomituspalveluyksikön asiakkaille esimerkiksi

neljä kertaa vuodessa. Uutiskirjeen tulisi sisältää lomituspalveluyksikön ajankohtaisia asioita, kuten katsaus lomittajien työtilanteisiin sekä tiedossa oleviin ruuhkahuippuihin. Myös olennaiset muutokset hallinnossa, kuten siirtymiset toisiin työtehtäviin tai pidemmät poissaolot sekä uudet työntekijät tai sijaiset olisi hyvä sisällyttää uutiskirjeeseen. Muita esiin tuotavia asioita voisi olla muistutukset ajankohtaisista asioista ja neuvontaa niihin liittyen sekä lomittajien sekä hallinnon työntekijöiden esittelyä. Uutiskirjeessä voisi olla myös mukana palautelinkki, mihin voisi jättää palautetta ja kommentteja anonyymisti tai omien tietojen kera.

Sosiaalisessa mediassa tulisi tuoda lomituspalveluyksikön toimintaa esille maatalousyrittäjille sekä lomittajan työstä kiinnostuneille. Päivityksissä tulisi tuoda esiin lomittajan nykyaikaista työtä, esimerkiksi tekemällä omasta työpäivästä kuvaavia videoita julkaistavaksi, yhteistyössä nykyaikaisten tilojen kanssa. Päivitykset voisivat olla myös lomittajien esittelyä, jossa he kertoisivat taustoistaan sekä siitä, minkä kokevat työssään parhaaksi. Tämänkaltaisia päivityksiä tulisi olla etenkin silloin, kun työpaikkoja on avoimena, jolloin myös maksettua mainontaa voisi kohdentaa esimerkiksi alan opiskelijoille. Maatalousyrittäjille kohdennettuja päivityksiä voisivat olla erilaiset nostot uutiskirjeistä.

## **7.2 Ammattitaidon kehittäminen ja työn mielekkyyden lisääminen**

Lomittajille tulee jatkossakin järjestää koulutuksia säännöllisesti. Maatalousyrittäjien toiveissa useimmiten koulutuksien aiheiksi mainittiin koneiden käsittelytaidot sekä eläinten terveyshavainnot ja niihin liittyvät toimenpiteet. Tämän lisäksi ohjeistusta ja koulutusta hygieniaan, bioturvaan ja tarttuviin tauteihin tulisi järjestää. Koulutuksien järjestämisessä tulisi huomioida lomittajien omat toiveet ja mielenkiinnonkohteet sekä maatalousyriyten tarpeet ja vaatimukset. Käytännön opastusta tulisi järjestää erilaisissa ympäristöissä ja kartoittaa esimerkiksi maatalousyrittäjien kiinnostusta yhteistyöhön koulutuksissa.

Käytännön osaamisen lisäksi lomittajien omaa asennetta työtä kohti tulisi vahvistaa. Tähän tulisi sisällyttää myös ohjeistuksen noudattamisen ja vaitiolovelvollisuuden tärkeyden korostaminen. Positiivisen palautteen antaminen lomittajille ja rohkaiseminen esimerkiksi koneiden käyttöön on tarpeen sekä esihenkilöiltä että maatalousyrittäjiltä. Uusien lomittajien ammattiosaamista voisi parantaa myös laittamalla heitä kokeneempien lomittajien kanssa työskentelemään maatalousyrityksiin, joihin tarvitaan kaksi lomittajaa, jolloin uusi lomittaja saisi varmuutta työskentelyyn myös sitä kautta.

Jokaisessa maatalousyrittäjässä tulisi olla muutama lomittaja, joka osaa maatalousyrittäjien rutiinityöt. Toimintatavan avulla myös lomittajilla olisi tutut työskentely-ympäristöt, eikä uusia toimintatapoja tarvitsisi opetella jatkuvasti. Järjestelyjen avulla työ voisi olla lomittajille mielekkäämpää sekä voisi olla myös mahdollista huomioida lomittajille kohtuulliset työmatkat. Kun työ on mielekästä, on helpompaa saada uusia työntekijöitä alalle.

### **7.3 Uusien lomittajien perehdytyksen tukeminen**

Perehdytyksen tueksi lomituspäiväkirjalla voisi olla jonkinlainen kirjallisten ja kuvallisten ohjeiden peruspohja, jonka maatalousyrittäjät voisivat ottaa käyttöön ja täydentää maatalousyrittäjien tarpeisiin sopivaksi. Käynneillä hallinnon edustaja katsoisi mahdolliset ohjeistukset läpi yhdessä yrittäjien kanssa, jolloin niiden ajankohtaisuus ja sopivuus lomittajille tarkistettaisiin. Käynneillä olisi myös hyvä keskustella, mitkä ovat maatalousyrittäjien haastavia työtehtäviä tai mitkä asiat koetaan haastavaksi perehdytyksessä ja miettiä, miten perehdytys tulisi toteuttaa maatalousyrittäjässä.

Ennen uuden lomittajan aloittamista maatalousyrittäjässä lomituspäiväkirja käy yrittäjän kanssa läpi uuden lomittajan osaamisen, myös käyttämien laitteiden merkkien ja mallien osalta. Tämän perusteella yrittäjä tietää valmistautua, onko asioita, joihin opastuksessa tai perehdytyksessä joudutaan käyttämään aikaa enemmän.

Maatalousyrittäjien näkemysten lisäksi tulisi kuulla myös lomittajia ja käydä heidän kanssaan läpi, kokevatko he tarvetta saada lisää opastusta uudessa maatalousyrittäjässä tehdyn lomituspäiväkirjan jälkeen. Keskustelujen pohjalta lomittajan tulisi tehdä uusi lomituspäiväkirja maatalousyrittäjässä mahdollisuuksien mukaan mahdollisimman pian.

### **7.4 Asiakaspalautteen kerääminen**

Toiminnan jatkuvan kehittämisen vuoksi asiakaspalautetta tarvitaan myös jatkossa. Palautteen antaminen tulisi olla maatalousyrittäjille helppoa ja vaivatonta. Palautetta tulisi kerätä maatalousyrittäjiltä monikanavaisesti, esimerkiksi nettisivuilla voisi olla palautelinkki, mitä kautta palautteen voisi antaa omalla nimellä tai anonyymisti. Yleisen palautteen lisäksi maatalousyrittäjiltä tulisi kerätä palautetta heidän kanssaan toimivista lomittajista ja lomituspäiväkirjaajista. Palautetta kerätessä tulisi olla selkeät mahdollisuudet antaa sekä positiivista

että negatiivista palautetta. Henkilökohtaisen palautteen avulla löydetään asioita, joita tulisi kehittää, mutta saadaan myös positiivista palautetta, joka tukee työmotivaatiota.



## 8 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitkä asiat ovat lomituksen ongelmakohtia ja miten lomituspalveluyksikön toimintaa voitaisiin kehittää. Tavoitteena oli myös saada lomituspalveluyksikölle konkreettisia ehdotuksia toiminnan kehittämiseen. Kyselyn vastausprosentti jäi pieneksi, mutta vastauksien määrä oli silti positiivinen yllätys, sillä Melan organisoimiin kyselyihin vastauksia on saatu vähäisesti. Vastauksien perusteella voidaan todeta, että maatalousyrittäjät ovat useimmiten tyytyväisiä lomitukseen, joka on toteutunut. Selkeät kehityskohdetit olivat kuitenkin tunnistettavissa kyselytutkimuksen vastauksista.

Suurin osa vastaajista koki, että haluttu lomitusaikajankohta toteutuu lähes aina. Useimmiten syynä siihen, että lomitusta ei ole voinut pitää toivottuna ajankohtana oli se, että toivottu lomittaja ei ollut käytettävissä haluttuna ajankohtana. Lomittajien saatavuusongelmat nousivat esiin vastausvaihtoehdoissa, sillä suosittuja vastausvaihtoehtoja olivat myös, että yhtäkään lomittajaa ei ole ollut saatavilla tai suunnitellun lomittajan estyessä sijaista ei ollut saatavilla. Maatalousyrityksen työt osaavien lomittajien määrä oli useimmiten kaksi, mutta vastaukset jakautuivat tasaisesti. Vaihtelua vastauksissa oli nähtävissä sekä alueittain, että tuotanto-suunnittain.

Lomittajat saivat keskimäärin hyvää palautetta työskentelystään. Maatalousyrittäjät arvostavat lomittajien yhteistyökykyä sekä luotettavuutta ja vastuullisuutta. Ongelmaksi koettiin vaihteluvollisuuden huono noudattaminen sekä koneiden käsittelytaitot. Lomituspalveluyksikön hallinnon palvelut koettiin pääosin tyydyttävinä. Asioinnin helppous ja tavoitettavuus saivat kiitosta, kun taas tiedotus ja lomatoimiston sijainti koettiin huonoksi. Useimmat vastaajista kokivat, että palveluissa ei ollut tapahtunut muutoksia yhdistymisen jälkeen. Lomittajien saatavuuden koettiin huonontuneen eniten, kun taas viestinnässä koettiin eniten parannusta.

Lomituksen koettiin olevan onnistunut silloin, kun lomituskakso on pystytty järjestämään suunnitellusti ja maatalousyrittäjä pystyy jatkamaan työtään lomituskakson jälkeen, jolloin hänellä on myös saatavilla tiedot eläintiloissa tapahtuneista muutoksista ja poikkeuksista lomituskakson aikana.

Palveluiden kehittämisessä suurin haaste lienee uusien lomittajien palkkaaminen ja nykyaikaisten maatalousyritysten koneiden ja laitteiden hallinta. Tämän ongelman ratkaiseminen vaatii usean osa-alueen kehittämistä. Maatalousyrittäjät toivat vastauksissaan usein esiin

myös tyytymättömyyden yhteydenpitoon ja tiedotukseen liittyen. Tämän osalta toiminnassa tehtävät pienet muutokset toisivat pienellä vaivalla parempia asiakaskokemuksia lomituksista.

Vastauksien perusteella kehitysehdotuksiksi nousivat seuraavat asiat:

- yhteydenpidon parantaminen ja tehokas viestintä
- ammattitaidon kehittäminen ja työn mielekkyyden lisääminen
- uusien lomittajien perehdytyksen tukeminen
- asiakaspalautteen kerääminen.

Onnistunut lomitus vaatii kaikkien osapuolien, hallinnon, maatalousyrittäjien ja maatalouslomittajien yhteistyötä. Toivottavasti tämän opinnäytetyön tuloksista ja kehitysehdotuksista löytyy toimivia ratkaisuja yhteistyön parantamiseksi.

## LÄHTEET

- Flink, K-M., Kerttula, T., Nordling, A-M. & Rautio V. (2023). *Asiakaspalvelun ammattilaiseksi*. Edita Publishing Oy.
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus*. (9. uudistettu painos). Edita Publishing Oy.
- Henttinen, S. (2010). *Maatalousyrittäjien lomituspalvelut, vastaako tarkoitustaan – vastaako tarpeita*. [väitöskirja, Tampereen yliopisto]. Trepo. <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-7978-6>
- Honkala, P., Kortetjärvi-Nurmi, S., Rosenström, A. & Siira-Jokinen, S. (2013). *Linkki, työyhteisön viestintä* (4., uudistettu painos). Edita Publishing Oy.
- Jaakkonen, A-K., & Väre, M. (2023). Maa- ja puutarhatalouden rakenne. Teoksessa T. Latvala, J. Niemi & M. Väre (toim.). *Maa- ja elintarviketalouden suhdannekatsaus 2023*. (s. 53–56). (Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus 61/2023). Luonnonvarakeskus. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-380-726-6>
- Kiiras, H., Korkeamäki, A. & Pakkanen, R. (2013). *Palvelun taitajaksi*. (5. uudistettu painos). Sanoma Pro Oy.
- Kunta- ja hyvinvointialuetyönantajat. (i.a.). *KVTES 2022-2025*. <https://www.kt.fi/sopimukset/kvtes/2022>
- Kurikan kaupunki. (i.a). *Tietoa lomituspalveluista*. <https://kurikka.fi/tyo-ja-yrittaminen/lomituspalvelut/tietoa-lomituspalveluista/>
- Maatalousyrittäjien lomituspalveluasetus. 1333/1996. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1996/19961333>
- Maatalousyrittäjien lomituspalvelulaki. 1231/1996. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1996/19961231>
- Mela. (1.2.2024). *Lomituspalvelut 50 vuotta*. <https://www.mela.fi/maatalousyrittajat/maatalouslomitus/lomituspalvelut-50-vuotta/>
- Mela. (11.6.2021). *Kuka voi saada lomituspalveluja?* <https://www.mela.fi/maatalousyrittajat/maatalouslomitus/kuka-voi-saada-lomituspalveluja/>
- Mela. (13.9.2023). *Lomitusopas*. [https://www.mela.fi/uploads/2023/09/4e5c7171-maatalousyrittajien\\_lomitusopas-9.2023.pdf](https://www.mela.fi/uploads/2023/09/4e5c7171-maatalousyrittajien_lomitusopas-9.2023.pdf)
- Mela. (21.2.2024). *Kankaanpään ja Sastamalan lomitussyksiköt yhdistyvät*. <https://www.mela.fi/uutiset/kankaanpaan-ja-sastamalan-lomitussyksikot-yhdistyvat/>

- Mela. (27.12.2021). *Uudet lomituksen paikallisyksiköt aloittavat 1.1.2022.*  
<https://www.mela.fi/uutiset/uudet-lomituksen-paikallisyksikot-aloittavat-1-1-2022/>
- Mela. (28.12.2022). *Sijaisapulomitus.*  
<https://www.mela.fi/maatalousyrittajat/maatalouslomitus/sijaisapulomitus/>
- Mela. (28.12.2023-a). *Lomituspalvelujen järjestämistavat.*  
<https://www.mela.fi/maatalousyrittajat/maatalouslomitus/lomituspalvelujen-jarjestamistavat/>
- Mela. (28.12.2023-b). *Paikallisyksiköiden yhteystiedot.*  
<https://www.mela.fi/maatalousyrittajat/maatalouslomitus/paikallisyksikko-ja-lomittaja/paikallisyksikoiden-yhteystiedot/>
- Mela. (28.6.2021). *Itse järjestetty lomitus.*  
<https://www.mela.fi/maatalousyrittajat/maatalouslomitus/lomituspalvelujen-jarjestamistavat/itse-jarjestetty-lomitus/>
- Mela. (30.12.2020). *Vuosilomalomitus.*  
<https://www.mela.fi/maatalousyrittajat/maatalouslomitus/vuosilomalomitus/>
- Mela. (4.3.2024). *Maatalousyrittäjän lomituspalvelut.*  
<https://www.mela.fi/maatalousyrittajat/maatalouslomitus/#korvaukset-ja-hinnat-6>
- Mela. (8.6.2020). *Paikallisyksikön järjestämä lomitus.*  
<https://www.mela.fi/maatalousyrittajat/maatalouslomitus/lomituspalvelujen-jarjestamistavat/paikallisyksikon-jarjestama-lomitus/>
- Rämö, S. (2023). *Viesti perille: Tuloksellista markkinointiviestintää ja sisällöntuotantoa.* Edita Publishing Oy.
- Salminen, J. (2018). *Asiantuntijan myyntitaidot.* Grano Oy.
- Studentum. (i.a.). *Palkka ja tietoa ammatista maatalouslomittaja.*  
<https://www.studentum.fi/tyo-ja-palkka/maatalouslomittaja>
- Työmarkkinatori. (9.1.2020). *Maatalouslomittaja.*  
<https://tyomarkkinatori.fi/ammattit/maatalouslomittaja>

## LIITTEET

Liite 1. Saatekirje maatalousyrittäjille

Liite 2. Kysely

## Liite 1. Saatekirje maatalousyrittäjille

Arvoisa maatalousyrittäjä!

Olen Henna Kivioja, neljännen vuoden agrologiopiskelija Seinäjoen Ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyöni toimeksiantajana Etelä-Pohjanmaan lomituspalveluyksikkö. Työn tavoitteena on selvittää, mitkä asiat ovat lomituksen asiakkaiden mielestä ongelmakohtia lomituksessa ja miettiä, miten asiakkaiden toiveisiin pystyttäisiin vastaamaan ja muuttamaan toimintaa niin, että lomituspalveluyksikkö saa palveltua asiakkaita paremmin sekä saamaan lomituspalveluyksikölle konkreettisia keinoja toiminnan kehittämiseen.

Opinnäytetyön tueksi teen kyselytutkimuksen, jonka onnistumiseksi tarvitsisin teidän vastauksianne. Tämän kyselyn perusteella vien teidän näkemyksiänne, kokemuksia ja ideoitanne eteenpäin lomituspalveluyksikön tietoon, joten nyt teillä on mahdollisuus saada äänenne kuuluviin! Huomaattehan, että kysely koskee lomituspalveluyksikön yhdistämisen jälkeistä aikaa, eli 1.1.2022 alkaen.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu täysin anonymisti oheisen linkin kautta. Kyselyssä on 29 kysymystä. Vastaaminen vie aikaa noin 15 minuuttia ja viimeinen vastauspäivä on 29.2.2024.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa erillisellä lomakkeella jättäneiden kesken arvotaan lahjakortteja Halpa-Halliin (yhteensä 3 lahjakorttia arvoltaan 50 €).

Yhteystietonsa jättäneitä ei yhdistetä kyselyn vastanneisiin eikä yhteistietoja käytetä muuhun kuin arvannon voittajille ilmoittamiseen. Henkilötiedot poistetaan asianmukaisesti arvannon päättymisen jälkeen.

Kiitos yhteistyöstä!

## Liite 2. Kysely

1. Mikä on maatalousyrityksenne päätuotantosuunta? \*

- Maidontuotanto
- Naudanlihantuotanto
- Sianlihantuotanto
- Siipikarjanlihantuotanto
- Munantuotanto
- Muu, mikä?

2. Millä paikkakunnalla maatalousyrityksenne sijaitsee? \*

- Alajärvi
- Alavus
- Evijärvi
- Ilmajoki
- Isojoki
- Isokyrö
- Karijoki
- Kauhajoki
- Kauhava
- Kristiinankaupunki
- Kuortane
- Kurikka
- Laihia
- Lappajärvi
- Lapua
- Seinäjoki
- Soini
- Teuva
- Vimpeli
- Ähtäri

3. Kuinka usein toivomanne lomitussajankohta toteutuu? \*

- Aina
- Lähes aina
- Melko harvoin
- Harvoin
- Ei lainkaan

4. Mikä on ollut yleisin syy minkä vuoksi ette voineet pitää lomaa ajankohtana, jota olitte toivoneet? \*

- Toivottu lomittaja ei ollut käytettävissä kyseisenä ajankohtana
- Yhtäkään lomittajaa ei ollut saatavilla kyseisenä ajankohtana
- Suunniteltu lomittaja estyi, eikä sijaista ollut saatavilla
- Peruin itse loman ajankohdan
- Muu, mikä?

5. Onko lomituksianne jouduttu peruuttamaan lyhyellä varoitusajalla? \*

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

6. Onko teille tarjottu lomitusta nopealla aikataululla? \*

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa



7. Miten muutostilanteet ovat onnistuneet ja miten toivoisitte, että äkilliset muutostilanteet lomituksessa hoidettaisiin?

8. Montako lomittajaa osaa maatalousyrityksenne työt? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 tai useampi
- Ei yksikään

9. Kuinka usein saatte saman / haluamanne lomittajan? \*

- Aina
- Lähes aina
- Melko harvoin
- Harvoin
- Ei koskaan

10. Arvioi lomittajienne osaaminen eri osa-alueissa \*

Huono Välttävä Tyydyttävä Hyvä Kiitettävä En osaa sanoa

- Koneiden käsittelytaidot
- Eläinten ruokinta ja hoito
- Tietotekniikan osaaminen
- Työn huolellisuus
- Hygieeniset toimintatavat
- Annettujen ohjeiden noudattaminen
- Aikatauluissa pysyminen
- Yhteistyökyky
- Oma-aloitteisuus

- Luotettavuus & vastuullisuus
- Vaitiolovelvollisuus
- Työturvallisuuden noudattaminen
- Asiakaspalvelutaito
- Yhteydenpito yrittäjiin
- Päätöksenteko muuttuvissa olosuhteissa

11. Miten toivoisitte lomituspalveluyksikön kehittävän lomittajien osaamista osa-alueilla, joihin vastasitte huono, välttävä tai tyydyttävä?

12. Koetteko uusien lomittajien perehdyttämisen helpoksi? \*

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

13. Mitä keinoja maatalousyrityksessänne on lomittajien perehdytykseen? \* Valitse yksi tai useampi

- Kirjalliset ohjeet
- Kuvalliset ohjeet
- Ohjeistaminen näyttämällä työvaiheet
- Videot
- Listaus tehtävistä töistä / työjärjestys
- Muu, mikä?

14. Miten lomituspalveluyksikkö voisi tukea lomittajien perehdytystä maatalousyrityksessänne?

15. Kuinka usein asioitte lomituspalveluyksikön hallinnon kanssa vuoden aikana

seuraavilla tavoilla? \*

Soittamalla	a)	b)	c)	d)	e)
Toimistossa käymällä	a)	b)	c)	d)	e)
Viestillä (puhelin tai sähköposti)	a)	b)	c)	d)	e)

- a) kerran tai en ollenkaan
- b) 2–5 kertaa
- c) 6–10 kertaa
- d) 11–15 kertaa
- e) useammin

16. Toivoisitteko lomituspalveluyksikön hallinnon henkilökunnan vierailevan maatalous-yrityksessänne useammin? \*

- Kyllä
- En
- Ei ole väliä

17. Mitä asioita toivoisitte käytävän läpi lomituspalveluyksikön hallinnon tekemillä tilakäynneillä?

18. Arvioikaa lomituspalveluyksikön hallinnon palveluita seuraavilla osa-alueilla \*

Huono Välttävä Tyydyttävä Hyvä Kiitettävä En osaa sanoa

- Tavoitettavuus virka-aikana
- Lomatoimiston aukioloajat
- Asioinnin helppous
- Ymmärrys maatalousyrityksenne töistä
- Ymmärrys lomittajien osaamisesta
- Ymmärrys maatalousyrityksenne lomittajatarpeesta
- Tiedotus
- Tasa-arvoinen kohtelu

- Lomatoimiston sijainti
- Neuvonta ja ohjeistus

19. Miten toivoisitte, että lomituspalveluyksikössä kehitettäisiin osa-alueita, joihin vastasitte huono, välttävä tai tyydyttävä?

20. Miten palvelut ovat muuttuneet seuraavilla osa-alueilla paikallisyksiköiden yhdistymisen jälkeen? \*

Parempi    Ei muutosta    Huonompi

Lomittajien saatavuus

Asioiden käsittely

Tavoitettavuus

Viestintä

21. Miten palvelut ovat muuttuneet osa-alueilla, joihin vastasitte "huonompi"?

22. Miten palvelut ovat muuttuneet osa-alueilla, joihin vastasitte "parempi"?

23. Valitse yksi tai useampi aihe, mistä toivoisitte lomituspalveluyksikön tiedottavan yleisesti esim. uutiskirjeellä: \*

- Lomittajien väljemmät työtilanteet
- Lomittajien ruuhkaisemmat työtilanteet
- Neuvontaan liittyvät asiat
- Lomien hakemiseen liittyvät asiat
- Muutokset henkilöstössä
- Muu, mikä?

24. Minkä kanavan tiedotuksessa kokisitte parhaimmaksi? \*

- Uutiskirje sähköpostitse
- Paperinen uutiskirje

- Uutiskirje tekstiviestillä / WhatsApp-sovelluksessa
- Sosiaalisen median kanavat (Facebook ja Instagram)
- Muu, mikä?

25. Miten voisitte parantaa maatalousyrityksessänne toimintaa, että lomitukset sujuisi paremmin? \*

- Kirjata selkeät työohjeet
- Panostaa perehdytykseen
- Kiinnittää huomiota työturvallisuuteen
- Huolehtia järjestelmällisyydestä tuotantotiloissa
- Tehdä hakemus lomapäivistä aikaisemmin
- Ilmoittaa muutoksista lomitustarpeissa ajoissa
- Muu, mikä?

26. Anna esimerkkejä maatalousyrityksessänne tapahtuneesta onnistuneesta lomituksesta, mistä teille on jäänyt hyvä kokemus:

27. Kerro konkreettisia esimerkkejä, miten lomituspalveluita voitaisiin kehittää?

28. Miten mielestäsi uusia lomittajia saataisiin kiinnostumaan alasta?

29. Vapaa sana: